

## COMPTE-RENDU

**AUTOMNE 2021**

**18 CONCERTATIONS**

pour améliorer  
la qualité  
des services TER

**votre avis  
compte !**



Volet 3

Comité de lignes Nord Limousin

26 octobre 2021

### 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



RÉGION  
**Nouvelle-  
Aquitaine**

La Région vous transporte

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

|   |   |
|---|---|
| <b><i>Horaires</i></b><br>« Il serait judicieux de changer les horaires des trains et de les mettre à des horaires adaptés pour les étudiants et travailleurs. exemple: départ de Guéret vers 7h afin d'arriver à Felletin avant 8h idem dans l'autre sens et un le soir départ Guéret après 17h. »   | <b><i>Réponses Région – SNCF</i></b><br>Les horaires de la ligne Guéret-Felletin sont en cours d'étude dans le cadre de la démarche OPTIMTER en vue d'une refonte de l'offre.<br>Cette étude a pour objectif de proposer des horaires pertinents aux déplacements domicile/travail et domicile/études.  |
| <b><i>Horaires</i></b><br>« Le Comité de défense de la gare d'Argenton a effectué un sondage auprès de ses adhérents pour leur demander quels sont les trajets de TER manquants qui leur sont indispensables. A ce jour, 186 personnes ont répondu et 2 trains concernant la Région Nouvelle-Aquitaine sont apparus en tête de leur classement, avec pour chacun 94 demandes. POUVOIR PARTIR POUR LIMOGES VERS 08h45 et POUVOIR REVENIR DE LIMOGES VERS 19H30/20H. Ces 2 TER doivent être mis en circulation. MERCI » | <b><i>Réponses Région – SNCF</i></b><br>Comme cela a été évoqué lors des précédentes réunions avec le comité de vigilance, ces demandes sont étudiées en collaboration avec la Région Centre Val de Loire. Selon les faisabilités technique et financière, ces demandes pourraient être activées au SA2023, soit en décembre 2022.  |
| <b><i>Horaires</i></b><br>« La ligne de bus reliant Felletin et Guéret à La souterraine, il est impossible d'avoir des correspondances avec les trains TER et Intercités en gare de La Souterraine. »   | <b><i>Réponses Région – SNCF</i></b><br>La plupart des cars de la ligne routière régionale Felletin – Guéret sont en correspondance avec les Intercités et les TER.<br>Les usagers doivent se munir d'un titre SNCF pour voyager en TER ou en Intercités et d'un billet acheté auprès du conducteur dans les cars régionaux.<br>Toutefois certaines correspondances peuvent être compromises suite à un retard important de train ou des bougers horaires Intercités. |
| <b><i>Horaires</i></b><br>« Bonjour, j'aimerais savoir où en est le projet du "RER Creuse" qui visait à passer à 8 A/R quotidiens entre Guéret et Felletin? Les horaires des 2 A/R proposés aujourd'hui entre ces deux communes sont inadaptés et insuffisants pour véritablement répondre aux besoins de déplacement de cette région. Vous remerciant par avance de l'attention que vous porterez à ma demande. »  | <b><i>Réponses Région – SNCF</i></b><br>Les horaires de la ligne Guéret-Felletin sont en cours d'étude dans le cadre de la démarche OPTIMTER en vue d'une refonte de l'offre.<br>Cette étude a pour objectif de proposer plus de trains avec des horaires pertinents aux déplacements domicile/travail et domicile/études   |

|   |   |
|---|---|
| <p><b>Horaires</b></p> <p>« - Remettre de bonnes correspondances IC/TER. De Paris après 15h, il ne reste plus qu'une seule desserte à 17h41 contre 3 en 2016. Remettre l'IC de 15h52 au départ de Paris.</p> <p>- Mettre fin aux TER qui font demi-tour à La Souterraine (869002 arrivée 7h06 / 869003 départ 7h40) ou à Argenton (861443 arrivée 19h26 / 861422 départ 6h44), privant un territoire de 50 km de liaisons TER-Intercités fonctionnelles. Il est impossible d'aller travailler à Châteauroux avant 9h du mardi au vendredi. »</p>  | <p><b>Réponses Région – SNCF</b></p> <p>L'adaptation des horaires sur l'axe Limoges- Châteauroux est en cours d'étude dans le cadre de la démarche OPTIM'TER. Ces demandes y seront notamment étudiées.</p> <p>A noter toutefois, que le diagnostic OPTIM'TER a démontré que la majorité des déplacements tous modes/tous motifs sont réalisés entre Limoges et La Souterraine.</p>   |
| <p><b>Horaires</b></p> <p>« Dans le sens LIMOGES - LA SOUTERRAINE, l'offre TER n'est pas suffisante, du moins le vendredi soir pour les abonnés scolaires et les étudiants qui sont obligés de stopper leur parcours à Limoges faute de train TER au-delà de 19h06 pour rentrer sur LA SOUTERRAINE. Beaucoup de parents sont obligés d'aller récupérer leurs enfants à Limoges alors que la Région leur subventionne un abonnement AIS allant jusqu'à La Souterraine. Un TER au départ de LIMOGES aux environs de 20h du lundi au vendredi. »</p> | <p><b>Réponses Région – SNCF</b></p> <p>Cette demande nécessite la création d'un TER supplémentaire entraînant des coûts non négligeables. Toutefois elle sera étudiée dans le cadre de la démarche OPTIM'TER.</p>  |
| <p><b>Horaires</b></p> <p>« L'offre TER du matin dans le sens La Souterraine - Châteauroux n'est pas suffisante. Le premier TER est à 08h07 alors que la plupart des abonnés partent plus tôt et sont de fait obligés d'emprunter les Intercités ce qui représente un coût supplémentaire non compris dans le prix de l'abonnement de travail. Les abonnés réclament le rétablissement du TER de 06h07 La Souterraine - Orléans qui circulait jusqu'en 2019, et supprimé suite à la suppression du personnel en gare de La Souterraine. »</p>     | <p><b>Réponses Région – SNCF</b></p> <p>L'offre sur l'axe Limoges-Châteauroux est construite en recherchant la meilleure complémentarité possible entre les TER et les Intercités.</p> <p>La Région a donc signé une convention avec l'Etat afin que les abonnés TER puissent voyager à bord des trains Intercités (sur leur trajet habituel TER) moyennant l'achat d'un pass-Intercités d'un montant de 15€ mensuel, sans autre surcoût pour l'utilisateur (surcoût pris en charge par la Région).</p> |
| <p><b>Horaires</b></p> <p>« Maintenir ce service horaire de 6h50 sur la ligne 22 très utilisé par nos étudiants allant sur limoges voir en liaison pour la Souterraine. Très important et vital. »</p>  | <p><b>Réponses Région – SNCF</b></p> <p>La correspondance entre le TER Brive 6h50 – Limoges –8h08 et le TER Limoges 8h22 – La Souterraine 9h08 est maintenue au SA2022.</p>   |
| <p><b>Horaires</b></p> <p>« Des trains le week-end doivent permettre aux usagers de rendre sur les lieux touristiques de la ligne (musée de la tapisserie,...). Un train le dimanche soir doit permettre l'arrivée des internes aux lycées de Felletin, Aubusson et Ahun. Un train doit également permettre aux étudiants et travailleurs d'arrivée à Felletin avant 8h en partant de Limoges, Guéret et Montluçon. Et d'y partir après 12h les mercredis. »</p>  | <p><b>Réponses Région – SNCF</b></p> <p>Ces demandes seront étudiées dans le cadre de la démarche OPTIM'TER.</p> <p>Actuellement des établissements de Felletin, Aubusson et Ahun sont desservis par des cars régionaux.</p>  |

|   |   |
|---|---|
| <b>Information voyageurs</b>  | <b>Réponses Région – SNCF</b>   |
| « Voie 1, dans le sens LA SOUTERRAINE - LIMOGES, l'abri voyageur est très mal placé depuis l'installation du portique qui oblige les trains TER à s'arrêter avant le repère V, soit environ cinquante mètre avant l'abri. Beaucoup d'usagers ratent ainsi leur train en attendant sous l'abri puisqu'il ne voit pas le train arriver et s'arrêter; ils ne le voient qu'une fois reparti lorsque ce dernier passe devant eux. La construction d'un nouvel abri mieux positionné est-elle envisageable? »           | Dans le cadre des travaux d'accessibilité de la gare de la Souterraine en 2022, un nouvel abri sera mis en place sur le quai de la voie 1 prenant en compte le nouvel arrêt des trains dans ce sens.  |
| <b>Services en gare</b>   | <b>Réponses Région – SNCF</b>   |
| « Régulièrement, le guichet de St Sébastien est tenu par des agents non habilités à utiliser le terminal de vente. Ils ont juste un smartphone "mobiléo" qui capte très mal dans le hall. De surcroit, ils ne peuvent faire que certains types de billets : pas d'abonnement Liberté SNCF, pas de paiement en chèques vacances ou bancaires par exemple. Cette situation dégradée est pénalisante. Est-elle appelée à perdurer ? »  | Les agents habilités à la vente, utilisent d'autres terminaux de paiement que ceux du guichet, dont mobiléo. Les agents peuvent rencontrer des problèmes de réseaux. Cette solution a été mise en place afin de faire face aux problèmes de personnel lié au COVID-19. Les guichets ont ainsi pu rester ouverts pour mieux répondre aux demandes. Cette situation n'est pas appelée à perdurer.   |
| <b>Services en gare</b>   | <b>Réponses Région – SNCF</b>   |
| « Le hall de gare étant fermé une grande partie de la journée, les voyageurs se retrouvent dehors, sans personnel pour nous renseigner et dans l'incapacité d'acheter ou de retirer un billet. Ouvrir le hall et avoir du personnel en gare pour vendre et informer les voyageurs du premier au dernier train de la journée, de 5h à 22h30. De plus il est impossible aux personnes en situation de Handicap de prendre le train en dehors des horaires d'ouverture du guichet, ce qui les pénalise énormément. » | <p>La Région a demandé à Gares et Connexions d'étudier la possibilité de rendre le Bâtiment Voyageurs de la Souterraine autonome (ouverture des portes aux usagers muni d'un titre), permettant aux usagers de la ligne de s'abriter lorsque le personnel SNCF n'est pas présent.</p> <p>Pour rappel le guichet de la gare de La Souterraine est ouvert :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lundi 6h00–19h30</li> <li>• Mardi au vendredi : 8h30-13h00 et 14h00-18h00</li> <li>• Samedi, dimanche et fêtes : 14h00-19h30</li> </ul> <p>En dehors des heures d'ouverture du guichet, les usagers peuvent acheter leur billet via le site TER nouvelle-aquitaine.fr ou l'application SNCF.</p> <p>En attendant la mise en accessibilité de la gare de la Souterraine prévue fin 2022, les usagers en situation de handicap sont pris en charge par le service « Accès TER ». S'il n'y a pas d'agent présent en gare de la Souterraine, un taxi amène l'utilisateur à la gare la plus proche où celui-ci pourra bénéficier d'un accompagnement jusqu'à son TER.</p> |

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Services en gare</b></p>   | <p><b>Réponses Région – SNCF</b></p>  |
| <p>« Pourquoi un TER après incident ne poursuit pas son trajet jusqu'au terminus d'origine si il est en état de roulé il se trouve que j'ai pris 3 TER le 28/09 un Ychoux-Bordeaux, un Bordeaux -Limoges et un Limoges -Guéret. Il y a eu1 incident à la sortie de Bordeaux arrêt 1H20 puis le TER c'est arrêté à Périgueux. puis un incident en sortant de Limoge arrêt 1H40 et le TER c'est arrêté à St Sulpice. Proposition, que le TER finisse le trajet jusqu'au terminus prévu. »</p>                                      | <p>La circulation du TER après un incident jusqu'à son terminus va dépendre de son état de fonctionnement, des impacts entraînés sur les autres TER (croisement, espacement).<br/>Le TER peut donc être stoppé dans une gare et SNCF Voyageurs peut vous proposer de prendre le TER suivant ou un car de substitution pour atteindre votre terminus.</p>  |
| <p><b>Services en gare</b></p>   | <p><b>Réponses Région – SNCF</b></p>  |
| <p>« Les guichets des gares de ST Sébastien et St SULPICE Laurière sont trop souvent non tenus. Pour pallier au manque de personnel, la SNCF fait appel à du personnel "volant" qui a la possibilité d'ouvrir ces points de vente mais uniquement pour du départ immédiat et paiement CB. De même, les horaires du guichet de la gare de Guéret ne sont pas adaptés aux besoins des usagers. La Région compte-elle régulariser cette situation et faire appliquer la convention TER? »</p>                                       | <p>La tenue des guichets a été perturbée par une tension sur le personnel de SNCF Voyageurs suite à des agents malades ou cas contact COVID-19.<br/>Afin de ne pas fermer les guichets une solution de vente mobile « MOBILEO » a été mise en place.<br/>Malheureusement l'ouverture des guichets va être dépendante de l'évolution de la situation sanitaire.</p>  |
| <p><b>Tarifs</b></p>   | <p><b>Réponses Région – SNCF</b></p>  |
| <p>« Si on prend un billet Paris St Sébastien, en changeant à Châteauroux, l'abonnement Liberté SNCF fonctionne sur les TER en 61 (Centre) mais pas sur les TER en 69 (NA). Cela viendrait du fait que Centre n'accepte plus Liberté SNCF car SNCF ne veut pas accepter la carte Rémi Liberté sur ses Intercités. Il n'est pas acceptable que les usagers fassent les frais des conflits SNCF Régions. Pourquoi cela fonctionne-t-il toujours sur les TER Centre ? Ce conflit va il se résoudre rapidement ? Qui arbitre ? »</p> | <p>Depuis 2017, et faisant suite à la réforme ferroviaire de 2014, les Régions déterminent le prix des billets des trains régionaux. La Région Nouvelle-Aquitaine a ainsi pu mettre en place une gamme tarifaire très attractive, pour répondre aux besoins des usagers occasionnels et réguliers. Depuis janvier 2021, les usagers des trains "grandes lignes" (TGV et Intercités) ont également accès à la gamme tarifaire régionale de Nouvelle-Aquitaine pour les trajets en correspondance avec un TER Nouvelle-Aquitaine. Cette juxtaposition tarifaire n'est pas encore appliquée en Région Centre Val de Loire. Lors des derniers échanges avec la Région Centre Val de Loire, celle-ci a indiqué étudier la mise en place de la juxtaposition tarifaire.</p> |
| <p><b>Tarifs</b></p>   | <p><b>Réponses Région – SNCF</b></p>  |
| <p>« Lorsque dans une gare ou point d'arrêt, il n y a pas de guichet, de borne, ou le bon mode de paiement la possibilité d'acheter un billet au tarif normal au contrôleur doit être possible. Encore trop d'usagers n'ont pas accès à Internet et il est anormal de mettre une contravention. Encore faut-il des contrôleurs dans tous les trains qui assurent également la sécurité. »</p>  | <p>La Région a demandé à SNCF de ne pas appliquer de majoration sur la vente de billet à bord, en absence de guichets ou de bornes en gare si l'utilisateur se présente spontanément au contrôleur.<br/>Dans la convention signée avec la SNCF, il est indiqué que des contrôleurs doivent être présents dans tous les trains sauf, sur certaines lignes périurbaines de l'étoile bordelaise dont les contrôles sont faits par des brigades mobiles.</p>  |

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Autres</b></p> <p>« Il faut qu'un maximum de TER soit en correspondance avec les trains Intercités à destination de Paris ou de Toulouse. Remettre le TER origine La Souterraine vers 6h15 à destination de Bordeaux. »</p>  | <p><b>Réponses Région – SNCF</b></p> <p>La démarche OPTIM'TER a pour objectif plus de trains à des horaires pertinents pour la desserte domicile/travail, domicile/études tout en recherchant des correspondances optimisées avec les trains Intercités.</p> <p>Il est toujours possible de se rendre à Bordeaux le matin depuis La Souterraine : La Souterraine 7h22 – Limoges 7h56 /8h30 – Bordeaux 11h00</p>  |
| <p><b>Autres</b></p> <p>« En gare de La Souterraine, il faut un agent circulation du 1er train au dernier train desservant y compris le samedi et dimanche pour l'aide des personnes à mobilité réduite. C'est absolument nécessaire pour la montée et la descente et pour emprunter les futurs ascenseurs prévus à cet effet. Cet agent sera nécessaire pour une éventuelle reprise du Fret. »</p>  | <p><b>Réponses Région – SNCF</b></p> <p>En attendant la mise en accessibilité de la gare de la Souterraine prévue fin 2022, les usagers en situation de handicap sont pris en charge par le service « Accès TER ». S'il n'y a pas d'agent présent en gare de la Souterraine, un taxi amène l'utilisateur à la gare la plus proche où celui-ci pourra bénéficier d'un accompagnement jusqu'à son TER.</p> <p>Concernant les circulations fret SNCF Réseau n'a pas indiqué à la Région qu'un agent était indispensable à la Souterraine.</p>   |
| <p><b>Autres</b></p> <p>« Nous demandons 14 trains intercités aller-retour sur l'axe POLLT, dont 7 AR desservant La Souterraine. Le rétablissement du TGV Brive Lille avec arrêt à La Souterraine. Le rétablissement des trains intercités Bordeaux Lyon en service public. La relance du Fret sur l'ensemble du territoire. Remise du guichet en 2X8 en gare de La Souterraine. Rétablissement d'un poste d'agent circulation pour assurer le service des personnes à mobilité réduite. Réfection et rehaussement du quai impair. »</p> | <p><b>Réponses Région – SNCF</b></p> <p>Les demandes concernant les Intercités sont à transmettre à l'Etat, autorité organisatrice des Intercités.</p> <p>Un schéma de distribution a été adopté en 2017 par la Région fixant les ouvertures de guichet après analyse des ventes et concertation des élus des territoires.</p> <p>En attendant la mise en accessibilité de la gare de la Souterraine prévue fin 2022, les usagers en situation de handicap sont pris en charge par le service « Accès TER ». S'il n'y a pas d'agent présent en gare de la Souterraine, un taxi amène l'utilisateur à la gare la plus proche où celui-ci pourra bénéficier d'un accompagnement jusqu'à son TER.</p> |

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

| <b><i>Questions usagers</i></b>   | <b><i>Réponses Région – SNCF</i></b>   |
|---|--|
| <p>« L'offre TER du matin dans le sens La Souterraine - Chateauroux n'est pas suffisante. Le premier TER est à 08h07 alors que la plupart des abonnés partent plus tôt et sont de fait obligés d'emprunter les Intercités ce qui représente un coût supplémentaire non compris dans le prix de l'abonnement de travail. Les abonnés réclament le rétablissement du TER de 06h07 La Souterraine - Orléans qui circulait jusqu'en 2019, et supprimé suite à la suppression du personnel en gare de La Souterraine. »</p>                    | <p>L'offre sur l'axe Limoges-Châteauroux est construite en recherchant la meilleure complémentarité possible entre les TER et les Intercités. La Région a donc signé une convention avec l'Etat afin que les abonnés TER puissent voyager à bord des trains Intercités (sur leur trajet habituel TER) moyennant l'achat d'un pass-Intercités d'un montant de 15€ mensuel, sans autre surcoût pour l'utilisateur (surcoût pris en charge par la Région).</p>                                      |
| <p><b><i>Questions usagers</i></b></p> <p>« Le Comité de défense de la gare d'Argenton a effectué un sondage auprès de ses adhérents pour leur demander quels sont les trajets de TER manquants qui leur sont indispensables. A ce jour, 186 personnes ont répondu et 2 trains concernant la Région Nouvelle-Aquitaine sont apparus en tête de leur classement, avec pour chacun 94 demandes. POUVOIR PARTIR POUR LIMOGES VERS 08h45 et POUVOIR REVENIR DE LIMOGES VERS 19H30/20H. Ces 2 TER doivent être mis en circulation. MERCI »</p> | <p><b><i>Réponses Région – SNCF</i></b></p> <p>Comme cela a été évoqué lors des précédentes réunions avec le comité de vigilance, ces demandes sont étudiées en collaboration avec la Région Centre Val de Loire. Selon les faisabilités technique et financière, ces demandes pourraient être activées au SA2023, soit en décembre 2022.</p>  |
| <p><b><i>Questions usagers</i></b></p> <p>« Quel personnel sera mis en place pour les personnes à mobilité réduite pour rejoindre les ascenseurs. Ancienne revendication de la CGT de 30 ans, merci pour le rehaussement des quais. Philippe Richert La Souterraine. «</p>  | <p><b><i>Réponses Région – SNCF</i></b></p> <p>En attendant la mise en accessibilité de la gare de la Souterraine prévue fin 2022, les usagers en situation de handicap sont pris en charge par le service « Accès TER ». S'il n'y a pas d'agent présent en gare de la Souterraine, un taxi amène l'utilisateur à la gare la plus proche où celui-ci pourra bénéficier d'un accompagnement jusqu'à son TER.</p>  |
| <p><b><i>Questions usagers</i></b></p> <p>« Lorsque dans une gare ou point d'arrêt il n'y a pas de guichet, de borne, ou le bon mode de paiement la possibilité d'acheter un billet au tarif normal au contrôleur doit être possible. Encore trop d'utilisateurs n'ont pas accès à internet et il est anormal de mettre une contravention. Encore faut-il des contrôleurs dans tous les trains qui assurent également la sécurité. »</p>  | <p><b><i>Réponses Région – SNCF</i></b></p> <p>La Région a demandé à SNCF de ne pas appliquer de majoration sur la vente de billet à bord, en absence de guichets ou de bornes en gare si l'utilisateur se présente spontanément au contrôleur. Dans la convention signée avec la SNCF, il est indiqué que des contrôleurs doivent être présents dans tous les trains sauf, sur certaines lignes périurbaines de l'étoile bordelaise dont les contrôles sont faits par des brigades mobiles.</p> |

|   |   |
|---|---|
| <p><b>Questions usagers</b></p> <p>« La ligne de bus reliant Felletin et Guéret à La souterraine, il est impossible d'avoir des correspondances avec les trains TER et Intercités en gare de La Souterraine »</p>   | <p><b>Réponses Région – SNCF</b></p> <p>La plupart des cars de la ligne routière régionale Felletin – Guéret sont en correspondance avec les Intercités et les TER. Les usagers doivent se munir d'un titre SNCF pour voyager en TER ou en Intercités et d'un billet acheté auprès du conducteur dans les cars régionaux. Toutefois certaines correspondances peuvent être compromises suite à un retard important de train ou des bougers horaires Intercités.</p> |
| <p><b>Questions usagers</b></p> <p>« Régulièrement, le guichet de St Sébastien est tenu par des agents non habilités à utiliser le terminal de vente. Ils ont juste un smartphone "mobiléo" qui capte très mal dans le hall. De surcroît, ils ne peuvent faire que certains types de billets : pas d'abonnement Liberté SNCF, pas de paiement en chèques vacances ou bancaires par exemple. Cette situation dégradée est pénalisante. Est-elle appelée à perdurer ? »</p> | <p><b>Réponses Région – SNCF</b></p> <p>Les agents habilités à la vente, utilisent d'autres terminaux de paiement que ceux du guichet, dont mobiléo. Les agents peuvent rencontrer des problèmes de réseaux. Cette solution a été mise en place afin de faire face aux problèmes de personnel lié au COVID-19. Les guichets ont ainsi pu rester ouverts pour mieux répondre aux demandes. Cette situation n'est pas appelée à perdurer.</p>                         |
| <p><b>Questions usagers</b></p> <p>« Il serait judicieux de changer les horaires des trains et de les mettre à des horaires adaptés pour les étudiants et travailleurs. exemple: départ de Guéret vers 7h afin d'arriver à Felletin avant 8h. idem dans l'autre sens et un le soir départ Guéret après 17h. »</p>   | <p><b>Réponses Région – SNCF</b></p> <p>Les horaires de la ligne Guéret-Felletin sont en cours d'étude dans le cadre de la démarche OPTIM'TER en vue d'une refonte de l'offre. Cette étude a pour objectif de proposer des horaires pertinents pour les déplacements domicile/travail et domicile/études.</p>   |
| <p><b>Questions usagers</b></p> <p>« Bonsoir, j'ai eu un train qui a eu 1 heure de retard environ en gare de Saint Sulpice Laurière pour aller sur Limoges. J'ai dû prendre ma voiture ne pouvant pas attendre. J'ai envoyé une réclamation à ter nouvelle Aquitaine. Ils ont mis plusieurs mois à me répondre et m'ont dit que j'avais droit à aucun remboursement. Quelle est la règle de remboursement en cas de retard ? »</p>  | <p><b>Réponses Région – SNCF</b></p> <p>En cas de retard, les remboursements sont destinés uniquement aux abonnés (en l'absence d'aléa météo). L'abonné (avec un abonnement annuel), peut être remboursé d'une partie de son abonnement s'il a souscrit à la garantie fiabilité.</p>  |
| <p><b>Questions usagers</b></p> <p>« Y a-t-il des travaux d'urgence entre Guéret et Montluçon (voie et signalisation). Que prévoit le CPER 2021-2027 ? CODÉRAIL MONTLUÇON »</p>   | <p><b>Réponses Région – SNCF</b></p> <p>Dans le cadre de l'avenant 8 du CPER, des travaux d'urgence sont programmés en 2022 sur la section Busseau – Montluçon/Felletin afin d'éviter la pose de limitation de vitesse (40km/h) mais ils n'intègrent pas une reprise de la signalisation.</p>   |
| <p><b>Questions usagers</b></p> <p>« Bonsoir, concernant l'offre abonné télétravail, comment est accueillie cette offre par les usagers ? En effet, pour le moment, les abonnés travail ont fait remonter leur déception quant au peu de différence de tarif avec l'offre classique. Quel est le nombre de vente depuis la sortie de l'offre. Merci. UL CGT LA SOUTERRAINE »</p>  | <p><b>Réponses Région – SNCF</b></p> <p>L'offre abonnement télétravail, est différente des autres tarifs. A ce jour nous avons identifié 2 500 pass télétravail vendus dont la moitié sur ticket Modalis. 350 Pass télétravail ont été vendus en octobre 2021.</p>  |

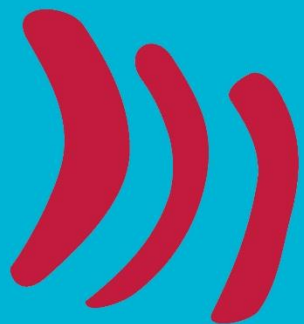


|   |  |
|---|--|
| <p><b>Questions usagers</b></p> <p>« Il faut qu'un maximum de TER soit en correspondance avec les trains Intercités à destination de Paris ou de Toulouse. Remettre le TER origine La Souterraine vers 6h15 à destination de Bordeaux. »</p>  | <p><b>Réponses Région – SNCF</b></p> <p>La démarche OPTIMTER a pour objectif plus de trains à des horaires pertinents pour la desserte domicile/travail, domicile/études tout en recherchant des correspondances optimisées avec les trains Intercités.</p> <p>Il est toujours possible de se rendre à Bordeaux le matin depuis La Souterraine : La Souterraine 7h22 – Limoges 7h56 /8h30 – Bordeaux 11h00</p>   |
| <p><b>Questions usagers</b></p> <p>« Pour arriver à Paris à 8h19 nous n'avons aucun train dans notre gare. SNCF Réseau doit nous proposer l'arrêt de l'IC 3604. Avancer le TER 861430 pour correspondance avec l'IC 3614 tous les jours ouvrés avec arrêts, à St Sulpice Laurière- La Souterraine et St Sébastien, pour Argenton. Avancer le TER 869002 pour la correspondance avec l'IC 3624 tous les jours ouvrés avec arrêt à St Sulpice Laurière pour la Souterraine. »</p> | <p><b>Réponses Région – SNCF</b></p> <p>Le TER 861430 est en correspondance avec l'Intercités Limoges – Paris à Châteauroux les lundis (Arrivée de Limoges à 7h06, départ pour Paris à 7h13). La circulation du TER861430 tous les jours ouvrés sera étudiée dans le cadre de la démarche OPTIMTER.</p> <p>Le TER869002 est en correspondance avec l'Intercités à la Souterraine (arrivée de Limoges à 7h05 et départ pour Paris à 7h34)</p>   |
| <p><b>Questions usagers</b></p> <p>« Qu'est-ce qui s'oppose à ce que la ligne Bordeaux-Lyon soit reclassée ligne d'aménagement du territoire STRUCTURANTE ? AURA et NA pourrait être d'accord sur ce reclassement ! Codérail Montluçon. »</p>   | <p><b>Réponses Région – SNCF</b></p> <p>Lors des négociations sur le protocole relatif aux lignes de desserte fine du territoire, la Région n'a pas eu de proposition de la part de l'Etat pour réintégrer la partie Limoges – Lyon dans les lignes structurantes. En revanche, elle a obtenu que la partie Bordeaux-Limoges soit intégrée dans le réseau structurant.</p>   |
| <p><b>Questions usagers</b></p> <p>« Il y a peu un TER direct Bordeaux Montluçon (avec arrêts intermédiaires mais sans changement circulait). C'était très pratique ! A quand son retour ? La correspondance en autocar à Limoges ou Guéret n'est pas des plus heureuses. »</p>   | <p><b>Réponses Région – SNCF</b></p> <p>Suite aux propositions de SNCF Voyageurs, la Région a privilégié la mise en place de TER Bordeaux-Montluçon en correspondance à Limoges afin d'améliorer la robustesse des trains sur cet axe. En effet, le moindre incident sur un trajet très long à des conséquences sur un nombre important de trains et sur l'ensemble de l'axe. La mise en place d'une desserte Bordeaux – Limoges en correspondance avec une desserte Limoges-Montluçon permet d'améliorer la régularité et de limiter les suppressions sur les 2 lignes.</p> |
| <p><b>Questions usagers</b></p> <p>« Les études de fréquentation montrant plutôt une logique par bassins versant sur chaque étoile, peut-on profiter de la démarche OptimTER pour expérimenter la dissociation entre lignes express interurbaine et desserte fines sur Gueret-thivier et la Sout-Pompadour? collectif bsp - tramtrain limousin »</p>  | <p><b>Réponses Région – SNCF</b></p> <p>Certaines diamétralisations sont étudiées dans le cadre d'OPTIMTER, toutefois celles que vous proposez ne font pas partie des sections étudiées. De plus les roulements de matériel sur des distances aussi importantes pourraient être difficiles à réaliser.</p>   |

|  |  |
|--|--|
| <b>Questions usagers</b>   | <b>Réponses Région – SNCF</b>  |
| « Nous félicitons la Région pour son engagement en faveur du train. Nous avons pu constater la rapide mobilisation de fonds pour la lgv Bordeaux-Toulouse, qu'en est-il concernant l'amélioration du POLT au-delà du maintien de l'infrastructure? collectif bsp - tramtrain limousin. » | La ligne POLT étant une ligne structurante, les travaux de régénération sont entièrement financés par SNCF Réseau (1,6Md€).<br>Les travaux de modernisation des infrastructures sont prévus pour atteindre les objectifs du schéma directeur piloté par l'Etat (11 allers-retours et 2h50 au minimum entre Paris et Limoges). A date la Région n'a pas été sollicitée officiellement sur le co-financement de ces travaux. |
| <b>Questions usagers</b>   | <b>Réponses Région – SNCF</b>  |
| « Un TER au départ de Châteauroux après le passage de l'Intercités 3675 pour desservir Argenton-Eguzon-St Sébastien-La Souterraine et St Sulpice Laurière tous les jours ouvrés. »   | Cette demande nécessite la création d'un TER supplémentaire entraînant des couts non négligeables. Toutefois elle sera étudiée dans le cadre de la démarche OPTIM'TER.   |

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

|   |   |
|---|---|
| <b>Questions usagers</b>  | <b>Réponses Région – SNCF</b>   |
| « Il ne peut pas y avoir d'abonnés après Guéret vu les horaires, surtout sur Felletin. »  | Les horaires de la ligne Guéret-Felletin sont en cours d'étude dans le cadre de la démarche OPTIM'TER en vue d'une refonte de l'offre TER.<br>Cette démarche a pour objectif de proposer des horaires pertinents aux déplacements domicile/travail et domicile/études   |
| <b>Questions usagers</b>  | <b>Réponses Région – SNCF</b>   |
| « Un ter le matin au départ de la souterraine pour Châteauroux vers 6h serait intéressant et un ter arrivé après 20h à la souterraine en provenance de Limoges. «   | Cette demande nécessite la création de TER supplémentaires entraînant des couts non négligeables. Toutefois elle sera étudiée dans le cadre de la démarche OPTIM'TER.   |
| <b>Questions usagers</b>  | <b>Réponses Région – SNCF</b>   |
| « Bonsoir, concernant le ter la Souterraine - Châteauroux de 6h07 Pouvez-vous préciser la nature de l'accord avec Intercite pour les abonnés travail? S'agit-il de la gratuité du pass Intercite ? »                                | L'offre sur l'axe Limoges-Châteauroux est construite en recherchant la meilleure complémentarité possible entre les TER et les Intercités. La Région a signé une convention avec l'Etat afin que les abonnés TER puissent voyager à bord des trains Intercités (sur leur trajet habituel TER) moyennant l'achat d'un pass-Intercités d'un montant de 15€ mensuel, sans autre surcoût pour l'utilisateur (surcoût pris en charge par la Région). |
| <b>Questions usagers</b>  | <b>Réponses Région – SNCF</b>   |
| « Noté le retour d'une relation Montluçon-Bordeaux. Mais dans l'autre sens ? Désaccord entériné ? AURA souhaiterait des accords avec RAILCOOP tant sur les dessertes que sur la tarification. Qu'en pense NA ? CODÉRAIL MONTLUÇON » | La Région Nouvelle-Aquitaine travaille en concertation avec RAILCOOP pour proposer aux usagers des circulations circulant en complémentarité.   |



## COMPTE-RENDU

**AUTOMNE 2021**

**18 CONCERTATIONS**

pour améliorer  
la qualité  
des services TER

**vos avis  
compte !**



Plus de renseignements sur les lignes 21 et 25 ainsi que leurs réponses dans les volets 1 et 2 du compte-rendu.



RÉGION  
**Nouvelle-  
Aquitaine**

La Région vous transporte