

## COMPTE-RENDU

AUTOMNE 2021

18 CONCERTATIONS

pour améliorer  
la qualité  
des services TER

**votre avis  
compte !**



Volet 3

Comité de lignes du Pays Basque

25 novembre 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>Confort</b> « Les vélos hors gabarit courant ne sont jusqu'à présent pas acceptés dans les trains. Pour ceux qui apprécient de réaliser des raids longue distance sur plusieurs jours, il serait très appréciable de pouvoir combiner des sections parcourues en tandem avec le transport du matériel et des passagers en TER. Objectif : vacances bas carbone sans faire suivre une auto. Merci de votre démarche très positive de concertation. NOTA : Catégorie Intermodalité, non trouvée dans le menu déroulant. »	<b>Réponses Région – SNCF</b> Voyager avec un vélo hors gabarit est compliqué dans un train en raison de la place utilisée par rapport aux autres types de vélos et aux conflits d'usages que cela peut engendrer avec d'autres usagers, sans vélo. En été, une offre spéciale vélo est proposée à bord de certains TER Bordeaux-Hendaye permettant d'accueillir une dizaine de vélos supplémentaires dans un espace réservé et surveillé à bord. Toutefois, les vélos de type tandem ne sont pas acceptés pour des questions de place.
<b>Confort</b> « Aujourd'hui les aménagements pour les vélos ne sont pas optimaux. Si des personnes sont rentrées dans le train après moi avec leur vélo, je dois les retrouver pour réussir à sortir car la manipulation est vraiment compliquée. Je suggère d'avoir la possibilité de ranger les vélos de manière verticale dans un compartiment dédié seulement au vélo. Cela permettrait de les ajouter et les retirer aisément. De plus cela permettrait d'avoir plus de 6 vélos dans un Ter comme cela est le cas aujourd'hui. »	<b>Réponses Région – SNCF</b> La Loi d'Orientation sur les Mobilités prévoit que les trains neufs ou rénovés devront comporter systématiquement 8 accroches-vélos. Cela sera donc opérationnel dans les prochaines années. En attendant, dans le type de situation que vous décrivez, n'hésitez pas à faire appel aux contrôleurs pour rechercher les propriétaires des vélos gênants. Vous pouvez également déposer votre vélo en gare lorsque celle-ci dispose de stationnements vélos comme des abris sécurisés qui devraient augmenter dans les prochaines années, rendus obligatoires dans certaines gares avec un récent décret.
<b>Confort</b> « Bonjour, la capacité des Régiolis 4 caisses est parfois insuffisante et nécessite des unités multiples à 2 ou 3 rames. Il est possible d'augmenter à 6 caisses (ex : Région grand Est) ces rames modulables et ainsi mobiliser moins de rames pendant les pointes. Cela pourrait être une solution intéressante en période de forte affluence et notamment pour loger les 2 roues. »	<b>Réponses Région – SNCF</b> Il n'est pas prévu pour le moment d'investir dans l'achat de Régiolis 6 caisses. Les matériels 4 caisses répondent globalement à la demande, excepté, il est vrai, sur certains cas de sur-affluence pour lesquels des actions ciblées sont recherchées.
<b>Horaires</b> « Bonsoir, usager quotidien depuis plus de 5 ans sur cette ligne Bayonne-Pau. Autant l'offre du matin s'est améliorée : 3 trains en 2 heures entre 6 et 8h permettant d'arriver à Pau avant 9h autant l'offre du soir se dégrade de plus en plus avec 2 trains partant après 17h (et encore 17h11 c'est très tôt) et plus de 1h30 entre chaque train pour rentrer à Bayonne après 20h ! »	<b>Réponses Région – SNCF</b> Il est effectivement possible de partir de Bayonne vers Pau à 6h03, 7h03 (avec Intercités) et 7h33. Le soir, les retours de Pau vers Bayonne sont possibles à 17h11 et 18h53 (avec Intercités). La Région et SNCF prennent note de votre demande et regarderont ce qui peut être amélioré dans les prochaines années.

<p><b>Horaires</b></p> <p>« A l'attention de M. Lagrave, Monsieur, lors du comité du 3/11/21 nous vous avons alerté sur l'incohérence des nouveaux horaires à partir du 13/12 le soir au départ de Pau. Vous avez lancé aux agents de vos services : « il faut qu'on retravaille » à propos des futurs horaires du soir à destination de Bayonne et Dax (1h47 entre deux trains). Qu'en est-il ? Pourquoi changer des horaires qui à ce jour conviennent à une majorité d'utilisateurs au quotidien ? Nous espérons une solution satisfaisante. »</p>	<p><b>Réponses Région – SNCF</b></p> <p>A la suite du comité de lignes du 3/11/2021, la Région a demandé à SNCF d'étudier des solutions pour améliorer les horaires au départ de Pau vers Orthez. Au départ de Pau, le départ de 17h46 a en effet été avancé à 17h20 pour des questions techniques. Il n'est malheureusement pas possible de le remettre à son horaire initial ni de proposer un train aux environs de 18h00 au service annuel 2022. Une demande a toutefois été faite auprès de SNCF Voyages afin de proposer un accès à bord du TGV partant de Pau à 18h26 jusqu'à Orthez pour tous les abonnés concernés. SNCF Voyages n'a pas encore apporté de réponse.</p>
<p><b>Horaires</b></p> <p>« Mettre des TER en plus le vendredi, actuellement une ligne à 16h45 et une à 18h45 entre les deux il y a 2 TGV (17h05 et 18h05). Mon fils, étudiant à Blanquefort, quitte le lycée à 16h30, 30 min de tram pour rejoindre la gare saint jean. Il doit attendre 18h45 pour prendre le TER ensuite 2 h de trajet pour arriver à Bayonne à 20h45 et à la maison à 21h quand il n'y a pas de retard. Penser aux étudiants, faire un accord pour qu'ils puissent emprunter les TGV ou mettre plus d'horaires pour TER 51. »</p>	<p><b>Réponses Région – SNCF</b></p> <p>Au service annuel 2022, le départ de 16h45 est décalé à 17h18, ce qui devrait répondre davantage à vos besoins.</p>
<p><b>Horaires</b></p> <p>« Négocier avec Eusko Tren pour étendre la ligne Donosti-Hendaye jusqu'à Bayonne, avec la même période de 30 minutes et une amplitude d'au moins 6h-22h <a href="https://www.hendaye-tourisme.fr/fr/infos-pratiques/se-deplacer-depuis-hendaye/eusko-tren-topo/">https://www.hendaye-tourisme.fr/fr/infos-pratiques/se-deplacer-depuis-hendaye/eusko-tren-topo/</a> Merci. »</p>	<p><b>Réponses Région – SNCF</b></p> <p>Une étude « Transfermuga » portée par l'Eurorégion NAEN est en cours et vise à proposer dans les prochaines années des liaisons ferroviaires transfrontalières entre Bayonne et San Sebastian. L'étude en cours sur le développement d'un Réseau Express Basque intègre également cette dimension transfrontalière. SNCF a également relancé le processus de prolongement de ses trains de Hendaye jusqu'à Irun avec la question de l'homologation en Espagne des matériels « Régiolis » circulant sur cet axe.</p>
<p><b>Horaires</b></p> <p>« Bonjour, il faut absolument rajouter un train entre 15h30 et 17h, ou au moins ne pas supprimer le 16h45 sinon ça va être un chantier pas pensable, avec les suppressions du côté de la ligne de Mont de Marsan aussi dans ce créneau-là. »</p>	<p><b>Réponses Région – SNCF</b></p> <p>Un TGV circule à 16h20 pour rejoindre Dax. A 16h45, un départ sera toujours proposé mais en direction de Mont-de-Marsan et à 17h18 un départ TER pour Hendaye.</p>

<p><b>Horaires</b></p> <p>« Il manque des trains le matin pour aller d'Orthez à Pau et notamment un à 8h ou 8h15. Il faudrait un ter toutes les 40 minutes entre Orthez et Pau pour remplacer la voiture. Les transports en commun doivent être cadences toutes les 30 à 40 minutes. »</p>	<p><b>Réponses Région – SNCF</b></p> <p>Au Service annuel 2022, un départ d'Orthez vers Pau est proposé à 8h23.</p> <p>La question du cadencement est intégrée dans les réflexions en cours dans le cadre des études sur l'amélioration de la desserte de Pau, co-financées par l'Etat et la Région.</p>
<p><b>Horaires</b></p> <p>« Bonjour, pourquoi la correspondance avec Midi Pyrénées est-elle si catastrophique ? Avec la nouvelle proposition c'est juste catastrophique la fin d'après-midi pour aller jusqu'à Bayonne ! Nous voulons une VRAIE concertation et pas des modifications d'horaires si gigantesques en cours d'année. Ces modifications bouleversent nos organisations personnelles, vous vous en souciez ? Cordialement. »</p>	<p><b>Réponses Région – SNCF</b></p> <p>Le nombre de correspondances avec les TER de la Région Occitanie n'a pas été modifié au Service annuel 2022 par rapport à la situation antérieure.</p> <p>Les trains Intercités permettent par ailleurs régulièrement dans la journée des liaisons directes entre la Région Occitanie et le Pays Basque. Certains tarifs TER sont acceptés à bord.</p>
<p><b>Service en gare</b></p> <p>« Permettre à l'usager, client, de prendre le train avec sa voiture. Inventer un wagon porte auto de nouvelle génération, moderne, de pouvoir monter et descendre de la porte auto. Pour des distances de plus de 100kms, par exemple, entre Bordeaux, Hendaye, Tarbes et autres villes que vous jugerez utiles sur la région. Prévoir l'accès routier, dans les gares. Que le chargement puisse se faire par l'automobiliste, avec des élévateurs sécurisés. Optimiser l'espace sur 2 étages de la porte auto. »</p>	<p><b>Réponses Région – SNCF</b></p> <p>Ce type de service n'est pas envisagé et nécessiterait des aménagements logistiques très lourds et coûteux.</p> <p>Cela serait enfin contradictoire avec les objectifs de la Région et de SNCF de favoriser le report modal de la voiture sur le train.</p>
<p><b>Service en gare</b></p> <p>« Il faudrait rajouter un arrêt à la gare de Pessac France Alouette. Donc Biganos Facture – France Alouette- Pessac Centre- Bordeaux. Venant travailler depuis Biarritz et compte tenu du bassin d'emploi à Pessac Haut Leveque gare France Alouette : obligation de descendre à Pessac centre et de prendre un premier Tram puis de changer de Tram à Bougnard. Ces 4 kms qui séparent France Alouette de Pessac Centre = 2 mn de train TER mais 30 minutes de retour en arrière en Tram. »</p>	<p><b>Réponses Région – SNCF</b></p> <p>Rajouter un arrêt à Pessac Alouette sur les trains en provenance d'Hendaye augmenterait le temps de parcours des trains, ce qui risquerait de provoquer des conflits avec d'autres trains dans le secteur de Bayonne et à l'arrivée sur Bordeaux.</p> <p>Pour rejoindre Pessac Alouette, vous pouvez descendre à Biganos-Facture et prendre un train en provenance d'Arcachon qui desservira la gare de Pessac Alouette. Vous pouvez aussi descendre à Pessac Centre et emprunter la ligne de bus 24 du réseau TBM qui dessert le quartier Haut-Lévêque.</p>

<p><b>Service en gare - Itxassou</b></p> <p>« L'absence d'arrêt à une gare existante en parfait état (+vaste pkg) est un non-sens économique(le village en a besoin) et écologique alors que c'est une alternative au tout voitures déjà financée. Ce service ne génèrera aucun coût. C'est une optimisation de l'investissement financier déjà effectué.IL aura une incidence très minime sur le fonctionnement de la ligne. (5').nous avons transmis 439 signatures d'ixaxoar (pétition citoyenne) et consulté tous les acteurs région qui semblent le reconnaître. »</p>	<p><b>Réponses Région – SNCF</b></p> <p>L'arrêt Itxassou n'est effectivement plus desservi depuis décembre 2019. Ce choix avait été pris en raison de la très faible fréquentation de la halte : aucune montée relevée sur une semaine de comptages à l'automne 2019.</p> <p>Un accord de principe sur cette fermeture avait été passé avec le SMPBA, en lien avec la commune.</p> <p>La Région et le SMPBA ont toutefois sollicité une étude auprès de l'agence d'urbanisme locale, l'AUDAP, afin d'objectiver le potentiel de développement autour de cette halte. Si cette étude confirme le potentiel d'Itxassou, une étude technique devrait être réalisée afin de vérifier s'il est possible de rajouter l'arrêt sur les nouveaux horaires. Une rencontre est prévue en janvier 2022 entre les élus régionaux et locaux à ce sujet.</p>
<p><b>Service en gare</b></p> <p>« Où en est l'étude prévue avec le SMPBA en 2021 pour la réalisation d'un RER sur les lignes de l'étoile de Bayonne ? Est-il prévu une halte à Tarnos (Square Albert Mora) ? »</p>	<p><b>Réponses Région – SNCF</b></p> <p>Cette étude a démarré en juin 2021 et doit se poursuivre jusqu'à mi-2022. De premiers éléments seront transmis aux élus régionaux et du SMPBA début 2022. Cette étude intègre bien l'opportunité de créer une halte à Tarnos et devra en confirmer le potentiel et la faisabilité.</p>
<p><b>Tarifs</b></p> <p>« Pour me rendre à donosti au départ du ficoba il m'en coûtait 7,5€ (Aller-retour) il y a un peu plus d'un an .Combien coûte le voyage Bayonne saint Jean pied de port aller-retour ? Si j'annonce 20€ je ne dois pas me tromper de beaucoup. Vous allez me dire qu'avec un abonnement ça coûte moins cher et vous aurez raison. Pour aller à la semana grande en Aout je n'ai pas pris d'abonnement pour saint Sébastien ça m'a pas couté un bras. Bravo pour l'offre découverte à 1€ organisée précédemment. »</p>	<p><b>Réponses Région – SNCF</b></p> <p>En plein tarif, l'aller-retour Bayonne – St-Jean-Pied-de-Port coûte 21€.</p> <p>La Région propose aussi un certain nombre de tarifs réduits comme le tarif jeune (15€ l'aller-retour pour les moins de 28 ans), le tarif Tribu (jusqu'à 50% si vous voyagez jusqu'à 5 personnes ensemble) mais aussi les tarifs « Petits Prix » sur une sélection de trains.</p>
<p><b>Tarifs</b></p> <p>« 10€ l'aller par personne pour faire Bayonne-Hendaye, et plus de 10€ pour faire Bayonne-Pau ou Bayonne-Dax en moyenne est-ce vraiment un tarif attractif pour faciliter l'usager du train au quotidien ? Toutes les personnes n'ont pas la possibilité de demander à leurs employeurs de leur payer une partie de leur mobilité... (ou tout le monde ne prend pas des abonnements ou à des tarifs particuliers). »</p>	<p><b>Réponses Région – SNCF</b></p> <p>Il existe des solutions pour voyager moins cher à bord des TER de Nouvelle-Aquitaine comme par exemple la Carte + (29€/an) qui vous permet d'avoir une réduction comprise entre 25 et 50% selon les jours. Un trajet Bayonne-Dax vous revient ainsi à 7€, 12€ pour un Bayonne-Pau et 4€ pour un Bayonne-Hendaye.</p>

<b>Tarifs</b>	<b>Réponses Région – SNCF</b>
« Ne serait-il pas possible de mieux optimiser les transports en associant les TGV/Intercités/ TER ? La scission entre ces trois unités de transport est une vraie calamité. Une vraie politique tarifaire est à trouver pour réduire les coûts des voyages. »	TGV, Intercités et TER ne dépendent pas de la même Autorité Organisatrice et ne répondent pas aux mêmes besoins. Ils ont ainsi une approche différente, notamment sur la tarification. Cependant, des connexions existent sur la tarification, notamment entre TER et Intercités. Certains titres TER sont ainsi acceptés à bord des trains Intercités. Pour les voyageurs occasionnels, les cartes Avantage permettent de bénéficier de réductions sur l'ensemble de ces trains.
<b>Tarifs</b>	<b>Réponses Région – SNCF</b>
« En Occitanie, le prix de l'abonnement annuel est plafonné à 90€ / mois pour tous les trajets supérieurs à 50 kms. Pourquoi ne pas faire la même chose en Nouvelle-Aquitaine pour inciter les usagers à prendre le train et diminuer la pollution automobile ? »	Chaque Région pratique la tarification qu'elle souhaite sur les TER : c'est le principe de liberté tarifaire. En Nouvelle-Aquitaine, il n'est ainsi pas prévu de plafonner le tarif des abonnements. La Région prend déjà sa charge près de 80% du coût des trajets en TER.
<b>Autre</b>	<b>Réponses Région – SNCF</b>
« Les toilettes doivent toujours être ouvertes. Les places réservés aux handicapés doivent être libre d'accès sans être obligé de montrer sa carte handicapés. »	Sur les trains Régiolis (circulant notamment entre Bordeaux et Hendaye), des dysfonctionnements ont en effet pu être constatés quant à l'ouverture des toilettes. Une vigilance particulière est portée sur ce sujet. Quant aux places réservées aux personnes handicapées, si vous avez la moindre difficulté pour pouvoir vous asseoir aux places qui vous sont réservées, n'hésitez pas à solliciter l'aide du contrôleur.

## **2. Questions usagers lors du comité de lignes**

<b>Questions usagers</b>	<b>Réponses Région – SNCF</b>
« A partir de quelle date les horaires changent ? »	Les horaires changeront à partir du 12 décembre 2021.
<b>Questions usagers</b>	<b>Réponses Région – SNCF</b>
« Ma question porte sur l'inadéquation des horaires des trains au départ d'Hendaye pour les lycéens, le vendredi soir. En effet l'horaire du train de 17h03 de l'année passée a été avancé sans aucune concertation à 16h37. Impossible à prendre pour les élèves. Le train de 17h12 ne permet pas d'avoir de nombreuses correspondances, ni de desservir plusieurs destinations. La Région est responsable de l'organisation des ramassages scolaires... peut-on avoir une concertation rapide pour évoquer ce grave problème. Merci. Bernard Cabos-Duhamel, proviseur LP Aizpurdi. »	Au service annuel 2022, des départs sont proposés d'Hendaye à destination de Dax à 16h53, à 17h04 en direction de Bordeaux et à 17h53 à destination de Dax. Un certain nombre de correspondances sont proposées avec ces trains. Des échanges plus spécifiques entre le Lycée Aizpurdi, la Région et SNCF pourront être organisés.

<p><b>Questions usagers</b></p> <p>« Il n’y aucun train pour Bordeaux les samedis et dimanches entre 7h et 13h au départ de St Vincent de Tyrosse. Serait-il possible d’en créer ? Le dernier départ de Bayonne pour St Vincent de Tyrosse est à 19h17 en semaine et 20h17 le WE. Serait-il possible d’avoir un train après 22h pour rentrer de Bayonne au moins les WE ? »</p>	<p><b>Réponses Région – SNCF</b></p> <p>Ce creux d’offre est toujours en vigueur au Service Annuel 2022. Des études pour le combler pourront être réalisées dans les prochaines années, notamment dans le cadre des réflexions sur le développement d’un Réseau Express Basque.</p>
<p><b>Questions usagers</b></p> <p>« Souhait : rajouter un train le soir à 17h50 à Pessac direction Hendaye. Actuellement 16h50 et 18h50. Cela fait des journées de travail soit trop courtes soit trop longues : il faudrait un train à 17h50. + il y a trop de monde dans le train. Il faut un 3eme train. »</p>	<p><b>Réponses Région – SNCF</b></p> <p>Avec les nouveaux horaires du Service annuel 2022, un train desservira Pessac vers Hendaye à 17h23. Il ne sera plus en correspondance avec TGV, ce qui pourrait permettre de voir sa fréquentation diminuée. De plus, le renforcement des fréquences entre Bordeaux et Mont-de-Marsan cette année devrait permettre aussi de diluer la fréquentation sur d’autres trains.</p>
<p><b>Questions usagers</b></p> <p>« A partir du 12 décembre 2021, les horaires de trains changent pour les lignes 51 et 54. J’arrive à Bayonne à 16h06 avec le TGV et je dois attendre 3h pour avoir la correspondance pour Saint-Jean-Pied-de-Port qui part à 19h15. Je prends le ter qui arrive à Bayonne à 19h18 et je n’ai plus la correspondance pour Saint-Jean-Pied-de-Port qui part à 19h15. Il faudrait le remettre à 20h04 parce qu’après on a plus de trains pour rentrer et il faut appeler un taxi pour rentrer. Merci. »</p>	<p><b>Réponses Région – SNCF</b></p> <p>Le dimanche soir, le départ de Bayonne vers St-Jean-Pied-de-Port est décalé de quelques minutes suite à votre demande. Il part à 19h30 permettant la correspondance avec le train arrivant à 19h18. Depuis Paris, un TGV arrivera à Bayonne à 18h03. Le temps d’attente pour prendre le train à destination de St-Jean-Pied-de-Port sera donc d’1h30 et non 3h.</p>
<p><b>Questions usagers</b></p> <p>« Bonjour, lors du comité de lignes Béarn du 3 novembre dernier, vous vous êtes engagés à « retravailler » les horaires de train du soir au départ de Pau, à destination de Dax et Bayonne. Qu’en est-il de votre réflexion sur ce point ? Car à compter du 13 décembre, les trains TER proposés au départ de Pau seraient programmés à 17h20 puis à 19H07, soit 1h47 d’intervalle entre deux trains au départ de Pau, ce qui soulève de grandes inquiétudes pour les déplacements quotidiens. Merci. »</p>	<p><b>Réponses Région – SNCF</b></p> <p>A la suite du comité de lignes du 3/11/2021, la Région a demandé à SNCF d’étudier des solutions pour améliorer les horaires au départ de Pau vers Orthez. Au départ de Pau, le départ de 17h46 a en effet été avancé à 17h20 pour des questions techniques. Il n’est malheureusement pas possible de le remettre à son horaire initial ni de proposer un train aux environs de 18h00 au service annuel 2022. Une demande a toutefois été faite auprès de SNCF Voyages afin de proposer un accès à bord du TGV partant de Pau à 18h26 jusqu’à Orthez pour tous les abonnés concernés. SNCF Voyages n’a pas encore apporté de réponse.</p>

<p><b>Questions usagers</b></p>	<p><b>Réponses Région – SNCF</b></p>
<p>« Quand les TER iront jusqu'à Irun ? »</p>	<p>Pour que les TER puissent aller jusqu'à Irun, il est nécessaire d'obtenir un certificat de sécurité (d'une durée de 5 ans), pour circuler sur le territoire espagnol. La SNCF négocie actuellement ce certificat, qui présente trois conditions : la première est d'intégrer la portion Hendaye –Irun dans le périmètre du certificat de sécurité ; la deuxième est l'homologation du matériel Régiolis, qui a vocation de rentrer sur le territoire espagnol à Irun mais aussi à Portbou en Catalogne ; la troisième condition est de vérifier la compatibilité entre l'itinéraire d'Hendaye-Irun et le matériel Régiolis. La circulation des TER jusqu'à Irun est envisagée à horizon 2024.</p>
<p><b>Questions usagers</b></p> <p>« Ce n'est pas normal de voyager debout, serrés les uns contre les autres. C'est ce qui se passe régulièrement sur cette ligne. J'ai vu des personnes âgées voyager debout près de 2h. Je rappelle que le prix du billet plein tarif est de plus de 30 euros. Il y a aussi ces moments stressants où l'on vous demande de sortir du train en précipitation à Dax pour changer de train. Il y a un souci à régler sur cette ligne, par respect pour les usagers. »</p>	<p><b>Réponses Région – SNCF</b></p> <p>Le train dont vous parlez est assuré en « UM3 », autrement dit avec 3 rames jusqu'à Dax. Il s'agit de la composition maximale possible sur cette ligne. A Dax, les 2 premières rames sont à destination d'Hendaye et la rame de queue à destination de Pau. Les contrôleurs font des annonces pour signifier la destination de chaque train et éviter les erreurs. Pour éviter ce changement de train en précipitation, nous vous invitons donc à être vigilant à la destination de votre train lorsque vous montez à bord.</p>
<p><b>Questions usagers</b></p> <p>« Mettre fin à la suppression très fréquente du TER 866516 qui circule le matin entre Hendaye et Bayonne, quasi seul TER à un horaire raisonnable d'embauche dans le sens Sud-Nord le matin. Compte-tenu de sa suppression plusieurs fois par semaine ces dernières semaines, j'ai décidé de mettre fin à mon abonnement annuel que j'avais pourtant conservé depuis le début de la crise sanitaire car je crois au développement du TER. Sans parler de la suppression de ce train l'été toujours inexplicable. »</p>	<p><b>Réponses Région – SNCF</b></p> <p>Ce train a effectivement été supprimé régulièrement ces dernières semaines pour des raisons matérielles essentiellement (rames en panne ou indisponibles). Au Service annuel 2022, un autre train partira à un horaire semblable au 866516 circulant en 2021. Ce train est terminus Bordeaux et part d'Hendaye à 8h08. Il circulera désormais toute l'année et ne sera pas suspendu durant l'été.</p>
<p><b>Questions usagers</b></p> <p>« Cet automne, les ennuis recommencent : trains annulés à la dernière minute, quand aurons-nous une desserte ferroviaire fiable et régulière ...et des trains aussi après 19h et même 20 h ? »</p>	<p><b>Réponses Région – SNCF</b></p> <p>Plusieurs incidents ont en effet perturbé le fonctionnement de la ligne ces dernières semaines : déraillement d'un train travaux, des incidents sur la caténaire, un colis suspect à Pau, le givre... 4,11% des trains ont ainsi été supprimés en octobre-novembre 2021. Votre demande pour des trains plus tardifs sera étudiée pour un prochain service.</p>

<p><b>Questions usagers</b></p>	<p><b>Réponses Région – SNCF</b></p>
<p>« La gare de Bayonne est située rive droite. Cela signifie que tout voyageur travaillant rive gauche doit rebrousser chemin pour accéder au centre-ville (universités, Mairie, Hôpital...). Les lignes de St Jean Pied de Port – Cambo (54), Pau et Hendaye (51) et Pau (53) se réunissent à un endroit qui serait l'idéal pour créer un arrêt, il s'agit de la zone de Glain, d'où partent des navettes gratuites pour le centre-ville. Une étude a-t-elle déjà été faite pour un tel projet ? »</p>	<p>Dans le cadre de l'étude en cours sur le développement d'un Réseau Express Basque, initiée par la Région et le SMPBA, l'opportunité de créer un point d'arrêt à Glain sera étudiée. Cela fait déjà partie des pistes de réflexions.</p>
<p><b>Questions usagers</b></p>	<p><b>Réponses Région – SNCF</b></p>
<p>« Bsr Pour l'arrêt à Itxassou ligne 54 qu'en est-il ? »</p>	<p>Lors de la mise en place en décembre 2019 du développement de l'offre entre Bayonne – Cambo et Saint-Jean-Pied-de-Port, des objectifs de temps de parcours en moins d'1h avaient été annoncés. L'ensemble des maires des communes, que la ligne 54 dessert, ont été consultés, avant la suppression de certains arrêts dont Itxassou. Ce choix avait été pris en raison de la très faible fréquentation relevée dans cette halte et du faible potentiel de développement autour. Toutefois, la Région et le SMPBA ont sollicité l'AUDAP afin d'objectiver les besoins et le potentiel de desserte d'Itxassou afin d'évaluer la nécessité de rouvrir ou non la halte ferroviaire.</p>
<p><b>Questions usagers</b></p>	<p><b>Réponses Région – SNCF</b></p>
<p>« Bonjour, question pour SNCF Gares et Connexions. Les améliorations de la liaison entre le hall de la gare SNCF et de la station du Topo d'Hendaye seront-ils finis pour mai 2022 ? Merci. »</p>	<p>L'ouverture du hall de la gare SNCF vers la gare Topo devrait être effective d'ici mai 2022. Ces travaux s'inscrivent dans le nouveau Pôle d'Echanges Multimodal presque finalisé depuis l'été dernier.</p>
<p><b>Questions usagers</b></p>	<p><b>Réponses Région – SNCF</b></p>
<p>« PROPOSITION déjà signalée à la concertation 2020, SANS REPONSE apportée (oralement ou dans le CR...). JE RENOUVELLE DONC ! La desserte de gare de Guéthary doit être maintenue, même si un nouvel arrêt est mis en place à Bidart. La lutte contre le changement climatique n'est pas une option, le maintien des dessertes existantes et la création de nouvelles sont impératifs. Sans compter que cela soulagera un axe routier très chargé. »</p>	<p>Actuellement, il n'y a pas de projet de fermeture de la gare de Guéthary. Les études sur la réouverture de la halte de Bidart ne sont pas encore lancées mais l'intégration de ce nouveau point d'arrêt est incluse dans l'étude sur le Réseau Express Basque. Celle-ci permettra de préciser la complémentarité entre Guéthary et Bidart.</p>
<p><b>Questions usagers</b></p>	<p><b>Réponses Région – SNCF</b></p>
<p>« Sur la ligne 54, les quais sont remplis d'herbes et il faut débroussailler les quais. A Halsou-Larressore c'est au niveau du quai et à l'abri de trains. Il faut faire des travaux avant l'hiver parce quand il pleut et quand il fait nuit, le quai devient dangereux. Merci. »</p>	<p>La Région et SNCF Gares &amp; Connexions sont engagées dans un Programme Gares pluriannuel visant à améliorer le confort et le service en gare à travers par exemple la modernisation des installations (abris, bancs...) ou la rénovation de certains éléments (quais, bâtiments voyageurs...). Des actions sont prévues prochainement sur les quais des différents arrêts de la ligne 54.</p>

<p><b>Questions usagers</b></p>	<p><b>Réponses Région – SNCF</b></p>
<p>« Privilégier les arrêts des TER aux quais attenants aux sorties des gares surtout dans les gares dont l’accessibilité n’est pas encore effective (exemple : Bayonne). »</p>	<p>La réception des trains à quai respecte un certain nombre de contraintes qui ne permettent pas de recevoir toujours les trains au plus près de la sortie de la gare. A Bayonne, les travaux de mise en accessibilité de la gare nécessitent une organisation temporaire avec des réceptions sur un nombre de quais réduit (tout en maintenant l’ensemble des circulations ferroviaires). Dès lors qu’un train est déjà à quai sur la voie A, la plus proche de la sortie de la gare, un train arrivant à Bayonne doit être réceptionné sur l’une des voies restantes.</p>
<p><b>Questions usagers</b></p> <p>« Trop souvent des trains en double rames ont une rame fermée et reste inaccessible alors que nous nous entassons dans une seule rame Pourquoi fermer une rame ? »</p>	<p><b>Réponses Région – SNCF</b></p> <p>Lorsqu’un train est assuré en unité multiple (avec 2 ou 3 rames), la SNCF essaie au maximum d’ouvrir l’ensemble du train aux voyageurs. Toutefois, il peut arriver dans certains cas qu’une rame soit fermée pour des raisons techniques (ex. rame présentant un dysfonctionnement et réacheminée jusqu’au dépôt) ou de sécurité (ex. rame fermée en raison de la longueur trop courte de certains quais).</p>
<p><b>Questions usagers</b></p> <p>« La ligne N° 54 je crois Bayonne saint Jean Pied de port qui a vu d’importants travaux de réhabilitation afin de conforter les éboulements de rocher au Niveau d’Itxassou par la pose de grillages. Travaux qui ont duré plusieurs mois (nécessaire ou pas à certains endroits) ont utilisé un certain budget alloué. Il existait une électrification de cette ligne qui a été enlevée pour la remplacer par une traction diesel. Aurait-il été plutôt plus judicieux de commencer par la réfection de l’électrification. »</p>	<p><b>Réponses Région – SNCF</b></p> <p>L’électrification de la ligne a été arrêtée aux environs de 2007 et la ligne régénérée vers 2014. Il n’était alors pas envisageable financièrement de remettre en place le système électrifié et cela n’est pas prévu aujourd’hui. Des solutions alternatives sont regardées pour « dédieseliser » les trains comme par exemple faire circuler des trains à batteries électriques au lieu de moteurs diesel.</p>
<p><b>Questions usagers</b></p> <p>« Nous avons eu un accident à itxassou sur un passage à niveau sans barrière. Est-il prévu un feu clignotant (sortie tunnel) Merci. »</p>	<p><b>Réponses Région – SNCF</b></p> <p>Ce passage à niveau, est conforme en termes de signalisation Il n’est pas prévu de mettre un feu clignotant sur ce secteur.</p>
<p><b>Questions usagers</b></p> <p>« De nombreux guichets sont fermés, les distributeurs n’acceptent pas les espèces, seule solution, se présenter au contrôleur mais le prix reste bien plus élevé parfois 15 euros de plus qu’au guichet ... Pourquoi une telle différence de prix ? »</p>	<p><b>Réponses Région – SNCF</b></p> <p>Si vous montez à bord d’un train dans une halte ne disposant pas de guichet ou de distributeur de titres de transport, vous pouvez payer votre billet à bord, auprès du contrôleur, sans surcoût. Vous devez pour cela vous présenter spontanément auprès de lui lors de votre montée.</p> <p>Dans les autres cas, une indemnité forfaitaire doit être effectivement payée à bord.</p>

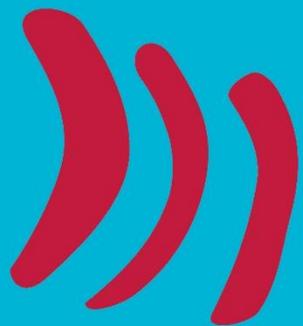
<p><b>Questions usagers</b></p> <p>« Il est nécessaire de baisser fortement le tarif qui n'est pas adapté. Le prix en TER pour un trajet Bayonne Pessac est de 31.70 euros pour un adulte ! 16.50 euros pour un jeune de moins de 28 ans pour un service parfois médiocre : nous voyageons debout serrés régulièrement. A titre de comparaison : le TGV Bayonne Bordeaux est à 23 euros pour un adulte et le prix des bus (Flixbus, Blablabus) démarre à 3.99 euros pour un trajet Bayonne Pessac. Ces 2 solutions offrent des places numérotées. »</p>	<p><b>Questions usagers</b></p> <p>Ces offres sont très différentes et peuvent apparaître complémentaires. TER propose des billets plus souples d'utilisation, valables 1 journée avec des tarifs réduits pour les plus jeunes ou si vous voyagez à plusieurs, par exemple.</p> <p>Les TER sont par ailleurs un service subventionné qui ne peut pas proposer systématiquement des tarifs aussi « agressifs » que TGV ou Flixbus et Blablacar.</p>
<p><b>Questions usagers</b></p> <p>« Le but est de profiter du réseau SNCF (surtout lignes 51 et 54) pour compléter le réseau de bus / Trambus.</p> <p>Principe 1 : ticket commun, actuellement à 1€</p> <p>Principe 2 : correspondances croisées possibles bus &lt;-&gt; train</p> <p>Principe 3 : possibilité d'embarquer un vélo sur TER</p> <p>Exemple, A/R domicile – travail entre Baiona Nord et Bidarte</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trambus T2 jusqu'à la gare de Baiona</li> <li>- train entre les gares Baiona – Biarritz (moins de 15 min)</li> <li>- Bus Biarritz – Bidart</li> </ul> <p>Trajet réciproque au retour. Merci. »</p>	<p><b>Réponses Région – SNCF</b></p> <p>La Région devrait lancer prochainement une étude sur le développement d'une offre tarifaire intermodale TER+transports urbains sur le périmètre du Syndicat des Mobilités Pays Basque-Adour. Cette étude permettra de vérifier la pertinence et la faisabilité d'une offre tarifaire combinée (1 titre de transport spécifique pour voyager sur le réseau TER et le réseau Txik Txak) ou intégrée (acceptation d'un titre de transport Txik Txak à bord des Ter).</p>
<p><b>Questions usagers</b></p> <p>« Je prends la ligne 16 à Saint-Etienne de Baigorry jusqu'à la gare Ossès-Saint-Martin-d'Arrossa pour prendre le train pour Bayonne. Les horaires du train pour avoir la correspondance avec le bus de la ligne 16 Urepel, j'ai que 5 minutes pour changer entre le train et le bus. Il faudrait revoir la fiche horaire de la ligne 16 Saint-Martin-d'Arrossa-Urepel pour les correspondances avec la ligne 54 Saint-Jean-Pied-de-Port-Bayonne. Merci. »</p>	<p><b>Réponses Région – SNCF</b></p> <p>Cette demande ne relève pas de la Région ou de SNCF mais du Syndicat des Mobilités Pays Basque-Adour à qui elle sera transmise.</p>
<p><b>Questions usagers</b></p> <p>« Le déplacement train + vélo est idéal et de plus en plus utilisé. Mais il est très difficile de réserver des TER permettant de prendre un vélo (chaque fois, on m'indique qu'il n'y a pas de train respectant ce critère). J'ai donc pris l'habitude de me présenter avec le vélo sans l'avoir indiqué dans ma réservation. Chaque fois, je n'ai pas eu de problème de place disponible. Mais il y a un risque. Pensez-vous pouvoir augmenter le nombre de places disponibles pour les vélos dans les TER ? »</p>	<p><b>Réponses Région – SNCF</b></p> <p>En Nouvelle-Aquitaine, il n'existe pas de système de réservation de place vélo à bord des TER, à ce jour. Vous pouvez donc monter à bord du train avec votre vélo dans la limite des places disponibles.</p> <p>Le nombre de places vélos à bord varie selon les modèles de train (6 places par exemple à bord des Régiolis entre Bordeaux et Hendaye). La Loi d'Orientation sur les Mobilités prévoit que ce nombre passe à 8 dans les nouveaux modèles de trains achetés ou rénovés, dans les prochaines années.</p>

<p><b>Questions usagers</b></p>	<p><b>Réponses Région – SNCF</b></p>
<p>« Est-il possible d’avoir un accord SNCF pour un abonnement scolaire afin que les étudiants puissent prendre les TGV ou d’avoir une carte à réduction plus avantageuse que la carte jeune. Merci. »</p>	<p>Actuellement, il existe un accord entre TER et intercitys, mais pas avec TGV. C’est un sujet qui pourrait être prochainement à l’étude.</p>
<p><b>Questions usagers</b></p>	<p><b>Réponses Région – SNCF</b></p>
<p>« Le week-end, il faut rajouter les horaires: 18h24 et 21h01 toute l'année sur la ligne 54. Maintenant, le samedi-dimanche, il manque un horaire entre 15h30 et 20h01 et en été, il y a 18h24 et 21h01. Merci. »</p>	<p>Le samedi et le dimanche, le point de croisement de la gare de Cambo est fermé. Par conséquent seul un train peut circuler sur cet axe. Le creux d’offre est dû au temps que le train fasse l’aller-retour. Il n’est pas possible pour l’heure de renforcer la desserte.</p>
<p><b>Questions usagers</b></p>	<p><b>Réponses Région – SNCF</b></p>
<p>« @NouvelleAquitaine @transfermuga @TERNouvelleAQ les densités de population et les polarisations domicile-travail étant très différentes tout au long de la ligne Bordeaux-Hendaye, est-il envisagé de différencier le trafic en multipliant notamment les trains sur la côte basque ? (Façon Topo) #TERConcertations. »</p>	<p>C’est l’un des objectifs du RER basque complété par des liaisons transfrontalières. Il y aura une complémentarité entre des trains longues distances, mais aussi des trains courtes distances comme par exemple, entre Dax et Hendaye. L’objectif est aussi de développer l’offre avec, à terme, des trains toutes les 30 minutes en périodes de pointe.</p>
<p><b>Questions usagers</b></p>	<p><b>Réponses Région – SNCF</b></p>
<p>« Certaines personnes ont pris l'habitude de mettre leur sac sur le siège près d'eux ce qui bloque une place, parfois plus quand c'est sur un carré. C'est pénible de demander d'enlever le sac pour pouvoir s'asseoir et certains n'osent pas et voyagent debout. Je pense qu'il serait nécessaire de faire de la pédagogie sur ce sujet et également sur la nécessité de porter un casque pour regarder une vidéo et de ne pas parler fort au téléphone. Les trajets sont parfois difficiles sur le TER. »</p>	<p>Nous vous invitons à vous rapprocher du contrôleur du train lorsque vous constatez ce type d’incivilités. Il est là aussi pour les gérer.</p>
<p><b>Questions usagers</b></p>	<p><b>Réponses Région – SNCF</b></p>
<p>« Sur la ligne 54, il faut mettre deux fiches horaires: été et automne. Parce que ce n'est pas clair avec les lettres A et B et en automne les horaires changent le week-end. »</p>	<p>Les fiches horaires sont produites, dans un premier temps en décembre au changement de service et reprennent l’ensemble du service exhaustif. En été une autre fiche horaire est produite. En cas de modification au service post été, une fiche horaire peut être créée pour bien en informer les usagers. Avec le cinquième aller-retour entre Bayonne et Saint-Jean-Pied-de-Port, qui sera mis en place au SA 2022, il y aura peu de différence entre l’offre d’été et celle d’hiver, puisque le train circulera toute l’année</p>

### 3. Questions usagers non répondues lors du comité de lignes

<b>Questions usagers</b>	<b>Réponses Région – SNCF</b>
« Pourquoi avez-vous supprimé l'électrique par le Diesel ligne 54 ? »	La désélectrification de la ligne 54 s'est décidée lors de la définition du programme de régénération de la voie ferrée, il y a maintenant une dizaine d'années. L'objectif était alors de sauver la ligne en priorisant donc les travaux sur la voie. L'électrification n'a pas été retenue car trop coûteuse et non obligatoire pour faire circuler les trains. Toutefois, les réflexions en cours sur le verdissement des trains TER permettront à terme de faire circuler sur la ligne des trains ne consommant pas de diesel.
<b>Questions usagers</b> « Faire une concertation en sachant que les horaires sont déjà prêts, et il faudrait qu'on ait confiance en vous???? »	<b>Réponses Région – SNCF</b> Cette année, la tenue des comités de lignes a été retardée en raison des élections régionales qui se sont déroulées en juin 2021. Malgré le calendrier tardif cette année, les demandes transmises par les usagers durant cette concertation seront bien traitées et analysées. Des ajustements ont d'ailleurs pu être effectués avant le changement horaires.
<b>Questions usagers</b> « Pour relier Lourdes à Orthez à partir de 15h30...il faut attendre 18h....pratique! Et vous aller dépenser des milliards pour le tgv.... #mepriseduTER. »	<b>Réponses Région – SNCF</b> Pour relier Lourdes à Orthez, vous pouvez emprunter le train Intercités partant de Lourdes à 15h25 (arrivée Orthez à 16h16). Ce train est accessible avec certains titres de transports TER.
<b>Questions usagers</b> « Afin d'augmenter l'offre entre Bordeaux et facture pourquoi ne pas faire arrêter tous les trains qui partent et arrivent du Sud comme les Arcachon. »	<b>Réponses Région – SNCF</b> La mise en place du RER métropolitain permet déjà d'augmenter l'offre entre ces 2 gares avec la création dès cette année de quelques trains supplémentaires (+3 / jour). Cette offre doit continuer de s'étoffer dans les prochaines années. Faire arrêter tous les autres trains en provenance du Sud-Aquitaine aurait un impact négatif sur les temps de parcours alors que les usagers de ces trains sont aussi en attente de temps de trajet attractifs.

<p><b>Questions usagers</b></p>	<p><b>Réponses Région – SNCF</b></p>
<p>« Afin d’avoir plus d’abonné pourquoi ne pas augmenter la cadence entre Hendaye et Dax aux heures de pointe.</p> <p>Alors que plus de monde travaille et se déplace sur Bayonne pourquoi y a t-il si peu de TER. »</p>	<p>Pour créer des trains supplémentaires, il est nécessaire d’avoir un nombre suffisant de conducteurs, de contrôleurs et de rames pour assurer le service. Cela représente également un coût important pour la collectivité. Tout renfort d’offre n’est donc pas réalisable dans ces conditions.</p> <p>Cependant, la Région est engagée aux côtés du SMPBA sur une étude portant sur la mise en place d’un Réseau Express Basque qui proposerait des fréquences bien plus attractives sur l’étoile de Bayonne. Ce projet permettra à terme de proposer un service plus cadencé, répondant à vos demandes.</p>
<p><b>Questions usagers</b></p>	<p><b>Réponses Région – SNCF</b></p>
<p>« Concernant la ligne Bayonne-St Jean pied de port. La demande d’un arrêt à Itxassou est-il pris en considération pour 2022</p> <p>Bonsoir Il y a quelques années le train d'art était à Itxassou ligne 54. Serait-il possible de faire arriver quelques trains à cette gare afin de diminuer le bilan carboné des voitures en encourageant le train.</p> <p>Il va être assez difficile de montrer que des utilisateurs existent pour l’arrêt Itxassou si on ne réouvre pas l'arrêt, pourquoi pas un essai sur deux ans et une analyse des fréquences.</p> <p>Après les courriers transmis, la pétition citoyenne, les avis favorables, peut-on espérer le retour de l'arrêt a Itxassou sur la ligne 54 (pas de frais) et à quel horizon. »</p>	<p>La desserte d’Itxassou est actuellement suspendue en raison de sa trop faible fréquentation, après concertation en 2019 avec le SMPBA et les élus locaux.</p> <p>Afin d’objectiver le potentiel de fréquentation de cette halte en vue d’une éventuelle réouverture, une étude a été commandée auprès de l’AUDAP. Une réunion entre les élus régionaux et locaux est également prévue début 2022.</p>
<p><b>Questions usagers</b></p>	<p><b>Réponses Région – SNCF</b></p>
<p>« Bonjour est-il possible d'anticiper lorsqu'il y des ponts/foire du jambon/vacances scolaires... pour mettre des rames supplémentaire. Les rames sont bondées. Merci. »</p>	<p>SNCF est vigilante aux périodes de forte affluence type vacances scolaires ou évènements afin de renforcer, dans la mesure du possible, la composition des trains. Un dispositif nommé « Bison Futé » est ainsi en place depuis l’été dernier et doit permettre de mieux adapter les trains lors de ce type d’évènements.</p>
<p><b>Questions usagers</b></p>	<p><b>Réponses Région – SNCF</b></p>
<p>« Un usager occasionnel non prévenu paie 10 euros de pénalité sur Ustaritz Bayonne : pas de distributeur de tickets, il faut une application sur le téléphone... »</p>	<p>La halte d’Ustaritz-Jatxou ne disposant pas de guichet ou de distributeur de titre de transport, vous pouvez monter à bord du train et payer votre billet auprès du contrôleur sans surcoût. Vous devez pour cela vous présenter spontanément auprès de lui lors de votre montée.</p>



## COMPTE-RENDU

**AUTOMNE 2021**

**18 CONCERTATIONS**

pour améliorer  
la qualité  
des services TER

**votre avis  
compte !**



Retrouvez l'ensemble des actualités concernant les lignes  
51, 53 et 54 dans les volets 1 et 2 du compte-rendu.



RÉGION  
**Nouvelle-  
Aquitaine**

La Région vous transporte