



**TRANSPORTS REGIONAUX
COMITÉ DE LIGNES
LIGNE BORDEAUX – ARCACHON
COMPTE-RENDU**

1^{er} octobre 2018, 17h45, GUJAN-MESTRAS
PRESIDÉ PAR MONSIEUR RENAUD LAGRAVE

Présents

• A la tribune :

- Monsieur Renaud LAGRAVE, Vice-président de la Région Nouvelle-Aquitaine, en charge des Transports, Infrastructures et Mobilités,
- Monsieur Ivan SLASTANOVA, Responsable de bassin de mobilité, Région Nouvelle-Aquitaine,
- Monsieur Jérôme ATTOU, Directeur Stratégie Contrat marketing, SNCF Mobilités,
- Monsieur Cyril CHANU, Directeur production, SNCF Mobilités,
- Monsieur Alain AUTRUFFE, Directeur territorial, SNCF Réseau.

• Dans la salle (ayant signé la feuille de présence) :

- Monsieur Germain SUYS,
- Monsieur Jacques CHAUVET, Conseiller départemental du Canton de Gujan-Mestras,
- Monsieur Joël LE FLECHER, Conseiller municipal de Gujan-Mestras,
- Monsieur Sylvain DEPREISSAT, Chargé Mobilité du pays Barval,
- Monsieur Christian BAYRAND, CCTCSP Barval,
- Monsieur Guy ETCHESSAHAR, Association COBARTEC,
- Monsieur Jean-Claude DUHARD, Association COBARTEC,
- Monsieur Victor LAVEDAN, Association COBARTEC,
- Madame Anny KRIER, Association COBARTEC,
- Monsieur Patrick BELLIARD, Conseiller municipal de Biganos et élu de la COBAN,
- Monsieur Jean-Luc DENOPCES, CESER,
- Madame Charlotte GRANDMOUGIN, Journaliste TVBA,
- Monsieur Cyril LALANDE,
- Madame Véronique LAUGA, Usagère,
- Monsieur Patrick LABRUE, Secrétaire régional UNSA ferroviaire Aquitaine Poitou-Charentes,
- Madame Pascale BONNEFONT, CFDT Cheminots,
- Monsieur David PLAGES, CGT Cheminots,
- Madame Jacqueline GIANNUZI,
- Monsieur Adrien BERTRAND, Conseiller de la Députée
- Madame Anne Sophie PANONACLE,
- Madame Marie-Hélène MARTIN, Usagère,
- Monsieur René LAVERSANNE, Usager
- Monsieur Maxime LARONDELLE, Transdev,

- Monsieur Hugues BRARD, Usager,
- Monsieur Victor LAVEDAN,
- Monsieur Marc DEDIEU, Usager,
- Monsieur Éric VIOLEAU, Usager,
- Monsieur Nicolas CLAVEAU, Usager,
- Madame Anne ELISSALDE, Usagère,
- Madame Isabelle DOISY, Usagère,
- Madame Marie-Paule THIBAUT, Usagère,
- Madame Françoise LECLERC, FNAUT Nouvelle-Aquitaine,
- Monsieur Christian BROUCARET, Président FNAUT Nouvelle-Aquitaine,
- Monsieur Olivier DUQUEROY, Usager,
- Madame Hélène LEALI, Usagère,
- Madame Martine CAULE, Usagère,
- Monsieur Pierre-Paul GABRIELLI, Usager,
- Monsieur Clément DUPIN, Usager,
- Monsieur Denis BRUGUERA, Usager,
- Monsieur Angelo MAZZONE, Usager,
- Madame Sandrine GELLIBERT, Usager,
- Monsieur Xavier DEVIAS, Usager,
- Madame Violaine GAUDE, Usagère,
- Madame Florence DURIVEAU LAGNEAU, Usagère,
- Madame Danielle TRANNOY, Usagère,
- Madame Ghislaine DE VERDUN, Usagère,
- Madame Isabelle HALGAND, Usagère,
- Madame Adeline MAURAN, Agent SNCF,
- Madame Yovana MERLET, Usager.

• **Excusés**

- Monsieur Sébastien MORINGLANE, Usager ;
- Monsieur Gaétan TEYSSONNEAU, Usager.

Ordre du jour :

- Point 1 : Actualité de la ligne – production,
- Point 2 : Travaux d’infrastructure et conséquences sur l’exploitation,
- Point 3 : Horaires du Service Annuel 2019.

En pièces jointes :

- *Présentation Région*
- *Présentation SNCF Mobilités*
- *Présentation SNCF Réseau*

Introduction du Président de séance

Monsieur Renaud LAGRAVE, Vice-Président de la Région Nouvelle-Aquitaine en charge des Transports, Infrastructures et Mobilités accueille les participants et les remercie de leur présence à ce comité de ligne.

Il rappelle que cette réunion est filmée et retransmise en direct.

Il fait part des négociations actuellement en cours avec SNCF pour une nouvelle convention unique à partir du 1^{er} janvier 2019 à l'échelle de la Région Nouvelle-Aquitaine. Celle-ci comprendra un haut niveau d'exigence en matière de qualité de service et de régularité.

Il rappelle l'état très préoccupant de l'infrastructure ferroviaire à l'échelle de la Région Nouvelle-Aquitaine, empêchant la mise en œuvre d'une offre ferroviaire de qualité.

En tant que cheffe de file de l'intermodalité, la Région a mis en place, depuis le 16 juillet 2018, le Syndicat Mixte Intermodal de Nouvelle-Aquitaine (SMINA) qui regroupe, à ce jour, 22 autorités organisatrices. Les objectifs de ce syndicat sont notamment de coordonner les différentes offres de mobilité et de mettre en place un système d'information multimodale à l'échelle de la Nouvelle – Aquitaine. Ce dernier – Modalis – a été mis en place le 28 septembre 2018 pour permettre des calculs d'itinéraires multimodaux.

En 2019, le SMINA aura en charge le déploiement d'un support billettique unique permettant aux abonnés d'utiliser un seul support pour emprunter l'ensemble des réseaux et héberger des titres combinés.

Partie 1 : Synthèse des éléments présentés en séance

Bilan de production de l'année 2017 :

Taux de régularité cumulé en 2017*	Evolution de la régularité par rapport à 2016	Taux de suppression cumulé en 2017	Evolution du trafic annuel 2017/2016
94 %	+ 3,3 %	0,9 %	+ 12,1 %

L'année 2018 est marquée par une forte période de grève au printemps (14,5% de trains supprimés) ayant entraîné une baisse significative du trafic voyageurs par rapport à l'année 2017.

Chiffres clés de la ligne :

Nombre de voyageurs par jour	Longueur de la ligne	Nombre de gares/haltes	Nombre de trains par an
10 600	59 km	11 (soit en moyenne 1 gare/5,4km)	15 500

Typologie du trafic de la ligne :

Part d'occasionnels	Part d'abonnés*
45%	55%

* Abonnés répartis entre les déplacements Domicile-Travail et Domicile-Etudes

2- SNCF Réseau :

Principaux travaux de la ligne en 2019 :

Lignes / Sections	Maintenance courante	Autres travaux
Lamothe-Arcachon	<ul style="list-style-type: none">• 32 semaines de nuit, de 5h30 à 7h30,• 6 semaines de jour, en moyenne de 6h/jour.	<ul style="list-style-type: none">• Passages souterrains piétons Gujan et La Teste
Bordeaux-Lamothe	<ul style="list-style-type: none">• 40 semaines de nuit, en moyenne 6h/nuit,	<ul style="list-style-type: none">• Remplacement des appareils de voie en gare de Gazinet dans les nuits du 7 janvier au 19 avril.

Pour certains travaux de jour, nécessitant des suppressions de trains, des cars de substitution ont été mis en place, avec un dispositif d'information voyageurs.

Partie 2 : Présentation du service annuel 2019 (SNCF Mobilités/ Région Nouvelle-Aquitaine)

Plusieurs modifications ci-dessous répondent aux demandes faites en comités de lignes en 2017.

Sens Bordeaux vers Arcachon :

- Création du Bordeaux (20h35) – Arcachon (21h28) : circulation du lundi au samedi, depuis l'été 2018 ;
- Création du Bordeaux (20h06) – Arcachon (20h58) : circulation du lundi au vendredi, à partir de décembre 2018 ;
- Suppression d'une circulation le matin (Arcachon 7h19 -> Bordeaux 8h10).

Sens Arcachon vers Bordeaux :

- Arcachon (20h02) – Bordeaux (20h54) : activation du lundi au vendredi en été (effectif depuis l'été 2018),
- Arcachon (15h33) – Bordeaux (16h25) : activation le samedi depuis septembre 2018,
- Arcachon (19h02) – Bordeaux (19h54) : activation du lundi au vendredi à partir de décembre 2018,
- Suppression d'une circulation le soir (départs de Bordeaux à 17h25 et 17h50 remplacés par un départ à 17h35).

L'enjeu est de mieux répartir l'offre tout au long de la journée, en prolongeant des circulations plus tard, en soirée.

Bien que des circulations de Ter aient été supprimées, le matin et le soir, la capacité totale d'emport des voyageurs en heure de pointe est maintenue, en passant de 3 unités simples (pour mémoire, 331 places chacune) à 1 unité simple et 1 unité multiple (pour rappel, 2x331 places, soit au total 662 places).

Au total, en semaine, l'offre passera de 48 à 50 trains, soit une augmentation de + 4,1%.

Partie 3 : Relevé des demandes d'adaptions de l'offre et diverses questions abordées en séance

Demandeur	Nature de la demande	Réponse Région / SNCF
<i>Fréquentation – Offre</i>		
Jean-Claude Duhard, Cobartec	Alerte que face à la forte évolution démographique du bassin de vie desservi par cette ligne, celle-ci est stratégique.	En trafic voyageur, la SNCF confirme que c'est la ligne la plus fréquentée de la Région Nouvelle Aquitaine.
René Laviersanne / Jean Claude Duhard, Cobartec	Demandant : <ul style="list-style-type: none">➢ les raisons de la suppression du 3^{ème} train en heure de pointe (en semaine) et leur rétablissement➢ la confirmation qu'au total, en semaine, 50 trains/jour.	La SNCF informe qu'en semaine, au départ de Bordeaux pour Arcachon, le train de 17h25 est passé à 17h35, qui désormais sera plus capacitaire parce que exploité en unité multiple (2 rames). En complément, il y a 2 liaisons supplémentaires Bordeaux-Arcachon, depuis : <ul style="list-style-type: none">➢ l'été 2018, Bordeaux (20h35)-Arcachon (21h28), du lundi au

		<p>samedi. Cette demande avait été formulée lors du Comité de ligne de 2017.</p> <p>➤ à partir de décembre 2018, Bordeaux (20h06)-Arcachon (20h58), du lundi au vendredi.</p> <p>La SNCF précise que les liaisons Bordeaux-Arcachon s'effectuent donc maintenant avec un départ à : 17h35, 18h06, 18h35, 19h06, 19h35, 20h06 et 20h35, soit 1 train toute les ½ heures, pendant les 3 heures de pointe du soir.</p> <p>Les mêmes principes de cadencement sont effectifs le matin, au départ d'Arcachon, de 6h33 à 8h33.</p> <p>La Région informe que les évolutions de la fréquence sur Bordeaux-Arcachon s'inscrivent dans le souci de répartition efficiente des moyens ferroviaires, au service de l'ensemble des 32 lignes de la Région Nouvelle-Aquitaine.</p> <p>La Région explique que l'information et la concertation avec les usagers n'ont pas pu se dérouler comme d'habitude, notamment parce que les comités de ligne, habituellement organisés chaque printemps avant le déploiement des évolutions horaires, ont cette année dû être décalés à l'automne, à cause des grèves SNCF du mois de mars à juin.</p> <p>Néanmoins, l'année prochaine, les comités de ligne devraient se tenir dans les périodes habituelles.</p>
Usagère	Interroge sur la composition du train de 17h35 de Bordeaux, en Unité simple, alors qu'au départ de Bordeaux, plusieurs usagers sont régulièrement debout.	La Région et la SNCF vont étudier ce sujet, sachant que le parc de matériel roulant affecté à cette ligne, dépend du parc régional, avec des contraintes de cycles récurrents de maintenance.

	Rappelle que le vendredi/dimanche soir, beaucoup de lycéens et étudiants partent pour la semaine.	
SNCF, Fédération CGT Cheminots	Questionne sur l'équilibre entre l'offre des trains de fret et de TER, et la perspective de l'ouverture à la concurrence.	La Région NA a voté un budget de 14 millions d'euros pour financer des remises en service de liaisons de fret, dont Mont de Marsan-Tarbes et Auch-Agen. Selon les articles de la Loi d'Orientation des Mobilités, la Région respectera le cadre national de l'ouverture à la concurrence de voyageurs, à partir de 2023.
<i>Infrastructures</i>		
Usagers	Demandent l'état global de l'infrastructure, et les éventuels travaux à prévoir dans les prochaines années	La Région informe que seule, elle ne pourra pas financer les 1,2Mds € de régénération d'infrastructure indispensable, à effectuer dans les 10 ans, pour maintenir les lignes régionales. La SNCF informe que grâce à des opérations récentes, la ligne est globalement en bon état, même si des travaux complémentaires sont à prévoir d'ici environ 3 ans, entre Bordeaux et Fature.
<i>Gares – Pôles d'échanges - Vélos</i>		
Jean-Claude Duhard, Cobartec	Questionne sur le dispositif pour contrer le sentiment d'insécurité dans les souterrains Gujan-Mestras et La Teste	SNCF Réseau répond qu'un système d'éclairage dans les souterrains est prévu pour traiter ce sentiment d'insécurité
Usagers	Souhaitent connaître les délais d'intervention du contrat de maintenance pour les ascenseurs dans les gares, dont celle d'Alouette France, où les ascenseurs sont très souvent neutralisés.	SNCF Réseau répond qu'à la halte Alouette France, les ascenseurs vitrés sont victimes de dégradations répétées depuis plusieurs mois : ce souci local sur cet arrêt, est lié à du vandalisme et non au contrat de maintenance.

Usagère	Demande si une programmation de travaux pour les quais de la gare de la Hume est envisagée	SNCF Réseau informe qu'actuellement, aucun travaux des quais de cette gare n'est programmé.
Un usager	<p>Questionnent sur les modes de rabattement vers le réseau ferroviaire, notamment en gare de La Hume, Le Teich, La Teste et Arcachon.</p> <p>A La Hume et Le Teich, les parkings voiture ont des accès partiellement inadaptés aux usagers TER.</p>	<p>La Région informe qu'avec la SNCF, plusieurs projets d'amélioration des abords des gares sont en cours, comme à Arcachon, Gujan-Mestras, La Teste. Les aménagements de pôles d'échanges, aux abords de ces deux dernières gares seront achevés mi 2019.</p> <p>Ces opérations visent à améliorer les possibilités de rabattement en véhicules particuliers ou transports collectifs.</p>
Usagères vélos	<p>Demandent l'installation de rampe vélo (type « goulotte ») dans les souterrains, pour faciliter les accès. Le système de goulotte bien dimensionné pour être uniquement destiné pour les vélos est en place en gare de Mérignac Arlac, Aubie St Antoine et Pessac Alouette.</p> <p>Informent que les abris vélos, dans plusieurs gares n'en sont pas dotées à ce jour, et celles équipées ont des dispositifs d'accès peu adaptés et fiables, comme un digicode.</p>	<p>Le dispositif de « goulotte » pour valise a été testé en gare de Morcenx et Artix, mais des usagers, avec valise l'aurait également utilisé et ont subi de graves accidents, dont un mortel.</p> <p>La Région demande à la SNCF d'étudier l'éventuelle installation de « goulotte », judicieusement placé et dimensionné.</p> <p>A posteriori du Comité de ligne : SNCF Réseau confirme l'installation de goulottes vélo dans les escaliers des passages souterrains de Gujan-Mestras et de La Teste ;</p> <p>La Région informe que la gare de Biganos-Facture bénéficie d'un dispositif d'accès par code, géré par la collectivité. A Gazinet-Cestas, ceux sont les mêmes principes, gérés par la Sncf.</p>
Usagère et Jean-Claude Duhard, Cobartec		La Région répond que le « schéma de distribution » a été adopté en 2017, visant à faire évoluer l'amplitude des horaires des guichets pour les adapter aux nouveaux usages et besoins des

	<p>Questionnent sur les nouveaux horaires de certains guichets et l'instance de validation régionale de cette évolution d'ouverture des guichets.</p>	<p>usagers, sachant que dans certaines ex-régions, le volume horaire n'avait pas été adapté depuis longtemps.</p> <p>En parallèle, ce schéma s'inscrit dans les évolutions des pratiques d'achats, dont une baisse de 2013 à 2016 des ventes au guichet de 28%, et une augmentation des ventes digitales de janvier 2016 à janvier 2017, de 76%.</p> <p>Des réunions de concertation ont lieu avec SNCF, la Région et les Maires des communes concernés, préalablement à cette mise en œuvre.</p> <p>Cependant, la Région précise que les ouvertures des guichets sont différentes de celles gares, et que la Région a voulu que l'ensemble des gares du réseau TER restent ouvertes.</p>
<p>Usagère et Guy Etchessahar, Corbatec</p>	<p>Demandent une réorganisation des rames actuelles pour augmenter la capacité d'embarquement des vélos à bord.</p> <p>En compléments, il est rappelé le besoin de poursuivre l'installation des équipements vélos (« box/abris ») aux abords immédiats des gares.</p>	<p>La Région informe que les commandes du matériel roulant ont été effectuées il y a environ 10 ans, avec à l'époque, le choix d'avoir une flotte plus typée « périurbaine », d'embarquer des vélos et de voyager debout. Sur les Régio2N, très utilisés sur la ligne Bordeaux-Arcachon, il y a ainsi 6 emplacements vélos, 331 places assises et près de 200, places debout, sur une rame simple.</p> <p>Les rames Regio2N sont équipées de capteurs de comptages dans les seuils de portes, permettant d'affiner davantage les comptages actuels.</p>
<p><i>Accessibilité PMR</i></p>		
<p>Jean Claude Duhard, Cobartec</p>	<p>Demande dans les bâtiments voyageurs des gares du Teich l'installation de portes plus simples à ouvrir, si possibles vers l'extérieur, afin de ne pas complexifier les accès des PMR.</p>	<p>La SNCF informe que dans le cadre du Schéma Directeur d'Accessibilité Programmé Régional, 50 gares devront être traitées d'ici 2024.</p> <p>La SNCF va regarder les systèmes d'ouverture des portes dans les gares de la Teste et du Teich.</p>

<i>Contrôle – Vie à bord</i>		
Anne Elissalde, Usagère	Evoque certains conflits entre usagers et des conditions de contrôles des billets sur les quais de Bordeaux, parfois insécuritaire au regard du nombre d'usagers et de la place disponible	<p>La Région informe que la ligne fait l'objet d'une expérimentation, du 5 juin à décembre 2018, de lutte contre la fraude.</p> <p>Ce test implique la présence non systématique du contrôleur à bord, mais avec des équipes SNCF mobiles, qui procèdent en différents points d'accès de la ligne, à des opérations de filtrage.</p> <p>Les premiers résultats de cette expérimentation sont positifs, avec notamment une baisse du taux de fraude et du sentiment d'insécurité. Le bilan complet de cette expérimentation sera ensuite effectué en fin d'année, pour voir les suites à donner.</p>
Usagère	Regrette la climatisation à bord, avec souvent un froid accentué désagréable.	<p>Sur d'autres lignes, la Région a également été interpellée sur ce sujet dans les nouveaux matériels roulants, et demande à la SNCF de le traiter.</p> <p>La SNCF va échanger avec ses mainteneurs.</p>
<i>Tarifification – Convention TER</i>		
Christian Bayrand	Questionne sur l'articulation avec les documents prospectifs régionaux, comme le SCOT, et demande le Bilan de la tarification scolaire.	<p>La Région informe que depuis le 1^{er} septembre 2017, elle a repris les transports scolaires et interurbains. Avec les intercommunalités et le nouveau Syndicat Mixte, un travail vient d'être engagé pour continuer l'amélioration des rabattements vers les gares TER.</p> <p>La Région explique que le billet groupe scolaire permet aux classes de maternelles, collèges, lycées, centres de formation d'apprentis et instituts médico-éducatifs d'utiliser le Ter pour leurs sorties scolaires. Le prix sera d'1 € par personne (élève ou accompagnateur) par palier de 100 km, avec réservation, hors période de pointe et week-end.</p>

		<p>La Région informe que la mise en place a été un peu tardive, avec donc un manque de recul pour faire un premier retour d'expérience.</p> <p>Le Président de la Région a récemment écrit aux Maires, aux responsables d'académie et aux directeurs de lycée, pour les sensibiliser davantage sur cette nouvelle offre tarifaire.</p>
--	--	--

Partie 4 : Relevé des demandes formulées en ligne sur le module de concertation de la Région

Demandeur	Nature de la demande	Réponse Région/SNCF
« Apart HM »	<p>« Une fois de plus, SNCF Mobilités s'évertue à réduire l'offre TER en juillet et août, particulièrement les matins et soirs, alors que la demande augmente de plus de 20% par rapport aux autres mois de l'année, en raison de la forte présence d'occasionnels due à la saisonnalité. Cette année encore, les TER 866301, 866309, 866329, 866341, 866383 dans le sens Bordeaux - Arcachon et TER 866300, 866304, 866382, 866344, 866348 dans le sens Arcachon - Bordeaux ont été retirés du service été. Quelle sont les justifications de SNCF Mobilités pour réduire l'offre en été ? Si la cause de cette réduction de l'offre est liée à l'indisponibilité d'agents de conduite qui sont en congé, il est nécessaire que les cadres et managers de SNCF soient formés à la conduite pour assurer le service à leur place. La volonté de SNCF Mobilités est-elle de contraindre les abonnés du quotidien à abandonner le train au profit des occasionnels qui génèrent un plus grand chiffre d'affaires. »</p>	<p>Depuis cet été, de nouvelles circulations sont proposées (cf. partie 2 du présent compte-rendu). Le dimensionnement de l'offre n'est nullement lié à la disponibilité des agents SNCF.</p> <p>Il se veut adapté aux besoins, avec des usagers quotidiens moins nombreux.</p>

<p>« Apart HM »</p>	<p>« Il est frustrant de faire Bordeaux – Paris en 2h08, puis de devoir attendre 10 à 20 minutes en gare Montparnasse pour acheter des billets Transilien sur les quelques automates disponibles. Ces billets ne sont vendus, ni sur internet, ni en gare SNCF, mais uniquement aux automates Transilien disponibles en Ile-de-France. Est-ce envisageable de mettre des automates Transilien en gare d’Arcachon et de Bordeaux pour pouvoir acheter des billets Transilien avant le départ des TGV Inoui ? »</p>	<p>Diverses applications internet permettent d’acheter différents billets, de plusieurs réseaux et opérateurs en France. Pour envisager une installation d’un automate en gare d’Arcachon, la SnCF doit engager une étude, en interne. Par ailleurs, des billets peuvent également être vendus à bord du TGV.</p>
<p>« Léo. J »</p>	<p>« Parkings des gares saturés, trains surchargés de vélos, le train attire mais est très mal desservi. A quand les correspondances avec les dessertes autocars ? Navettes électriques dans les plus grandes villes (La Teste, Gujan, Biganos) ? »</p>	<p>De 2002-2016, dans l’ensemble de la Région Nouvelle-Aquitaine, grâce à l’action des trois ex-Régions, les projets de modernisation ont permis d’améliorer le fonctionnement de 68% des gares Ter, 40% des haltes Ter et 28 pôles d’échanges. Sur la ligne Bordeaux-Arcachon, la Région a apporté un financement supérieur à 1,3 millions d’euros sur différents arrêts de la ligne. D’ici 2 ans, plus de 95% des arrêts auront été modernisés. Concernant la desserte en cars et bus entre les villes, plusieurs d’entre elles sont reliées par des lignes du réseau Baia. Par ailleurs, pour faciliter davantage l’intermodalité, un accord tarifaire entre le réseau Baia et TER Nouvelle-Aquitaine a été renouvelé, permettant aux usagers d’utiliser leurs titres de transport urbain à bord du Ter également.</p>
<p>« Apart HM »</p>	<p>« La relation directe Bordeaux – Arcachon est très prisée, en particulier l’été, par des occasionnels qui prennent alors des TGV Inoui directs de ou pour Paris Montparnasse à destination de Bordeaux. Cependant, ces passagers remplissent parfois à eux seuls plus de la moitié des</p>	<p>Comme indiqué, les liaisons TGV sont gérées par SNCF Voyages. La Région n’est donc pas habilitée à augmenter le nombre de circulations. La Région n’envisage pas de liaison directe Arcachon-Bordeaux, sous peine de pénaliser les usagers des</p>

	<p>rames Régio2N, et ont souvent des valises qui encombrant les Régio2N car ces automotrices n'ont pas été prévues pour de tels passagers, mais pour des passagers de type « commuters ». Une solution réside dans l'augmentation des liaisons directes Arcachon – Paris par TGV Inoui. Or, la politique de desserte d'Arcachon par TGV Inoui est gérée directement par Voyages SNCF et donc, bien évidemment sans aucune concertation avec SNCF en région Nouvelle-Aquitaine. Voyages SNCF compte t'elle augmenter les dessertes directes Arcachon – Paris en TGV Inoui ? Sinon, SNCF Mobilités peut-elle envisager des liaisons directes Arcachon – Bordeaux sans arrêt plus adaptées à cette clientèle ? »</p>	<p>arrêts intermédiaires, dont le nombre est significatif.</p>
« Apart HM »	<p>« Quand SNCF Réseau mettra t'elle en œuvre le point 1.2.2.4 du CPER 2015-2020 sur les études, puis la suppression du tronç commun des quais A, B et C en gare de Bordeaux St Jean ? La suppression du service Auto-Train laisse des espaces pour la création d'une voie supplémentaire, ce qui permettrait de fluidifier la sortie de la gare Bordeaux St Jean et donc de limiter les retards. En raison de ces difficultés, il arrive très souvent que les circulations venant d'Arcachon soient déviées sur les quais 1,2 et 5 alors que SNCF a fait financer les quais A, B et C par la Région Aquitaine afin qu'ils soient entièrement dédiés aux circulations vers Arcachon, Hendaye et Le Verdon ».</p>	<p>Bien que le sujet de la fluidification du nœud ferroviaire de Bordeaux soit important, la Région doit faire face à un réseau fortement dégradé nécessitant de prioriser le lancement d'opérations en urgence (ex : travaux très conséquents sur Libourne – Bergerac).</p> <p>Par ailleurs, SNCF Réseau a lancé le Schéma Directeur du nœud de Bordeaux dont les conclusions sont attendues par la Région, au cours du premier semestre 2019. Il permettra de définir une planification des investissements à venir.</p>
Renaud Francès	<p>« Proposition : étudier la stricte limitation de la fréquence, de la longueur, et du niveau sonore des annonces vocales automatiques.</p> <p>Se limiter aux annonces vocales qui auparavant étaient assurées par le contrôleur, limitées mais suffisantes.</p>	<p>L'information voyageurs est essentielle pour la Région.</p> <p>SNCF se doit, à chaque arrêt de réitérer les annonces, d'autant plus si elles concernent des informations relatives à la sécurité (espace entre le quai et le train, ...)</p>

	<p>Le signal de fermeture des portes est aussi très fort.</p> <p>La répétitivité de ces annonces est épuisante.</p> <p>Je ne pense pas que l'annonce mettant en garde sur l'espace entre le train et quai et le risque de chute soit très utile à chaque arrêt par exemple.</p> <p>Du coup, je "savoure" les jours de grève pendant lesquels les annonces sont en général désactivées, ce qui ne semble poser de problème à personne ».</p>	
Renaud Francès	<p>« Usager quotidien de la ligne 32 depuis 6 ans, je propose de remettre en place les trains pour les horaires suivants : Départ Arcachon vers 6h15 ce qui permet de réduire la sur fréquentation du train de 6h30. De plus intérêt d'arriver sur Bordeaux St Jean vers 7h 10 / 7h15 donc moins de monde en gare et dans les transports, moins de circulation, et moins de risque pour le cyclisme urbain matinal. Cet horaire permet d'arriver avant La cohue de 7h30 ».</p>	<p>La fréquentation du train de 6h33 au départ d'Arcachon est conséquente, mais en moyenne, inférieure de celles des trains suivants, à 7h.</p> <p>La Région poursuivra la veille attentive de la fréquentation de ces trains.</p>
« Apart HM »	<p>« Je demande que SNCF justifie les 3,7M€ nécessaires pour allonger les quais à Alouette-France. Je demande également que la ventilation des coûts de cette opération soit publiée car cette somme est démesurée au regard des travaux réalisés. La justification de l'intermodalité est un faux argument car :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'intermodalité se fait beaucoup mieux à Pessac Centre avec le tramway ligne B ; • les fréquentations et les destinations des bus TBM des lignes 36, 44 et 48 ne justifient absolument pas à eux seuls une intermodalité. 	<p>Le déplacement des quais ne fait l'objet d'aucune convention de financement par la Région. Ces travaux sont intégralement financés par la Région qui n'a pas de visibilité sur son montant.</p> <p>Au-delà d'une intermodalité avec des lignes de bus, le Ter est également en correspondance avec une ligne structurante de tram (ligne B) qui a été prolongée fin 2016.</p> <p>L'aménagement du pôle d'échanges de Pessac Alouette intègre un emplacement pour les lignes de bus.</p>

<p>« Apart HM »</p>	<p>« Je demande que SNCF achète des Régio2N à versions longues ou extra-longues sur son propre budget et rendent les versions courtes à la Région. En effet, SNCF a fait acheter 24 Régio2N à la Région en version courte à 6 caisses pour s'adapter à la longueur des quais de Bordeaux St Jean avec l'idée économique d'utiliser des unités simples en journée et des unités doubles aux heures de pointe sur les missions Agen, Libourne et Arcachon. Finalement, SNCF se montre incapable d'assurer cette tâche pour des questions d'organisation si bien qu'uniquement des versions courtes sont disponibles aux heures de pointe avec tous les désagréments occasionnés aux voyageurs. Comble du cynisme, SNCF a fait circuler cet été 2018 des unités doubles en plein après-midi à des moments où les passagers étaient les moins nombreux. Il s'avère donc qu'il aurait mieux fallu acheter moins de Régio2N, mais en versions longues 8 caisses ou extra-longues 10 caisses qui auraient continuellement circulé en unités simples et auraient été mieux adaptés en capacité d'emport. Cet état de fait est une véritable imposture de la part de SNCF que les clients de la ligne Bordeaux – Arcachon paient très chers spécialement depuis début septembre 2018 et la suppression des TER 866382 et 866381 ».</p>	<p>Lors de la commande des nouveaux matériels roulants, dans les années 2008-10, le dimensionnement a été évalué selon les fréquentations de l'époque en tenant compte des estimations de perspective d'évolution.</p>
<p>« Apart HM »</p>	<p>« Lors de la grève du printemps et en particulier les 9 avril, 28 et 29 mai 2018, des grévistes ont attenté à la sécurité des circulations et donc des voyageurs en posant des pétards sur les voies en gare de Bordeaux St Jean ou à Marcheprime. De plus, des grévistes ont bloqué des agents de conduite non-grévistes ce qui a eu pour conséquence de retarder les</p>	<p>Vos interrogations relèvent de la gestion interne des agents de SNCF.</p>

	<p>circulations. SNCF a-t-elle porté plainte contre ces individus grévistes ? Des sanctions ont-elles été prises à l'égard de ces individus ? Quelles sont les suites données par SNCF ? Quelles sont les mesures prises par SNCF pour que la sécurité des passagers ne soit plus mise en cause à l'avenir par de tels individus ? »</p>	
Hélène De Brito	<p>« Je suis en train de tester les transports en commun pour me rendre au travail. Je dois faire un Gazinet Cenon donc j'ai des contraintes de correspondances. Pour que tout soit parfait il faudrait remettre le train qui passait à Gazinet entre celui de 07:40 et celui de 08:11. En effet trente minutes entre ces deux trains c'est trop pour une heure de pointe et du coup je suis obligée d'attente 30 minutes à Bordeaux pour avoir une correspondance. Avec un train de plus je pourrais enfin prendre le train. Espérant que ma demande soit entendue ».</p>	<p>Dans le cadre des réflexions engagées par la Région pour développer un réseau express régional métropolitain, des liaisons « diamétralisées » entre Arcachon et Libourne sont envisagées. Cela signifie que ces liaisons se feront en direct, sans changement de train à Bordeaux-Saint-Jean. Un objectif de 1^{ères} liaisons entre Gazinet – Libourne est défini à décembre 2020, avec une progressive systématisation prévue en 2024.</p>
Gérald Soubeyran	<p>« Pourquoi n'existe-t-il aucun TER reliant directement Bordeaux et Arcachon, sans arrêts dans toutes les gares ?</p> <p>Par exemple un TER le matin aux horaires de travail, un en début d'après-midi, un le soir ?</p> <p>En Angleterre, où le réseau est pourtant très dense et encombré, chaque itinéraire offre au moins un train sans arrêt entre les 2 points principaux, souvent d'ailleurs un train sur deux ».</p>	<p>La Région n'envisage pas de liaison directe Arcachon-Bordeaux, sous peine de pénaliser les usagers des arrêts intermédiaires, dont le nombre est significatif.</p>
	<p>« Depuis la réalisation de portails d'accès sur les voies 1 à 8, depuis la nouvelle politique de contrôle des titres de transport à l'entrée des quais A, B et C et depuis la réalisation d'une verrière sur ces mêmes quais A, B et C, la</p>	<p>D'après la SnCF, les principales explications techniques sont que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le dispositif de porte d'embarquement a fait l'objet d'étude de flux, par des sociétés spécialisées, la sécurité des

<p>« Apart HM »</p>	<p>circulation des passagers sur les quais A, B et C, ainsi que le long de la voie 1 sont problématiques qui plus est lorsque les arrivées et les départs d’Arcachon sont sur le même quai. Les flux de personnes ne sont absolument pas adaptés aux espaces disponibles, les portails d’accès, les poteaux nouvellement installés et l’afficheur léger de la voie A limitent fortement la fluidité des flux et de plus, les agents SNCF et « gilets rouges » bloquent régulièrement la circulation lors du contrôle des titres de transport. Ajoutez à cela l’aspect inesthétique de ces portails et grillages dans une halle entièrement refaite et classée « monument historique ». Que compte faire SNCF Gares et Connexions pour revenir, à minimum, à une situation similaire à celle d’avant l’installation des portails d’accès et des poteaux ? »</p>	<p>voyageurs reste la priorité absolue.</p> <ul style="list-style-type: none"> • la gare de Bordeaux St Jean est classée en effet et au quotidien, le respect du patrimoine fait l’objet d’une attention particulière. • Concernant les « grillages » et leur aspect inesthétique sous la Grande Hall Voyageur ils relèvent d’un dispositif qui a été validé par les Architectes des Bâtiments de France (ABF).
<p>Renaud Francès</p>	<p>Les travaux en gare de La Teste ont déjà pris un an de retard et occasionnent désagrément aux usagers (parking réduit, quais en chantier, pas d’abris voyageur depuis 2 à 3 mois, ...).</p> <p>Propositions: respecter les délais de travaux affichés sur le panneau de chantier. Si il y a dérive, ce qu’on peut comprendre, communiquer sur les nouveaux délais, les motifs, contraintes, aléas phases de travaux à venir, expliquer. ... quand on comprend, c’est toujours mieux accepté. Et actualiser les infos du panneau de chantier, y compris le coût travaux.</p> <p>On a le sentiment de contempler quotidiennement un chantier concourant à un prix de lenteur. .. Il est vrai que la Teste est loin de Bordeaux ...</p>	<p>Ci-dessous, l’information relayée par SnCF sur le blog en décembre 2018 :</p> <p><i>« Les travaux sont terminés sauf 2 points principaux et quelques finitions : les ascenseurs de Gujan et les gardes corps définitifs des escaliers (Gujan et La Teste).</i></p> <p><i>Pour les ascenseurs, après des difficultés d’essai et de mise en service:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Les ascenseurs de La Teste ont été ouverts le 26/12/2018.</i> - <i>Pour ceux de Gujan Mestras: une pièce à changer suite aux essais, elle a été commandée par la société Schindler mais n’était pas exactement la bonne. Ils ont dû procéder à une nouvelle commande à leur fournisseur mi-décembre, ce qui retarde</i>

		<p><i>encore la mise en service des ascenseurs de Gujan Mestras, à début janvier. A ce jour, la date précise de mise en service n'est pas connue.</i></p> <p><i>Pour les gardes corps définitifs (Gujan et La Teste), ils sont en cours de fabrication et seront posés pour le 8 février. Toutefois des gardes corps provisoires ont été posés en attendant ».</i></p>
<p>« Apart HM »</p>	<p>SNCF a fait installer des afficheurs légers et des afficheurs CATI dans les gares et haltes de la ligne Bordeaux - Arcachon. Cette démarche est tout à fait louable, mais malheureusement les informations sur ces afficheurs sont parfois erronées voire fausses. En gare de Pessac, il arrive que les afficheurs CATI annoncent des trains qui sont déjà passés, parfois depuis plusieurs heures. De même, lorsque le TER à destination d'Arcachon est en retard, il arrive qu'il se présente en gare avec l'annonce sur l'afficheur léger du TER suivant à destination de Mont-de-Marsan ou vice-versa. Cette situation crée des confusions pour certains voyageurs pas habitués à utiliser ces lignes et donne l'impression que le système informatique qui gère ces afficheurs n'est pas synchronisé avec les circuits de voie. Il serait bien également que les afficheurs légers indiquent la composition des rames par les indications de « train long » et « train court ». D'autre part, certains afficheurs tombent en panne et la maintenance n'est effectuée qu'à l'issue d'une attente de plusieurs jours. De plus, et particulièrement le 10 septembre 2017 et durant les grèves du printemps, les annonces par sms, sur l'application SNCF ou le site TER Nouvelle-Aquitaine ont souvent été</p>	<p>L'exploitant travaille sur un vaste programme d'amélioration de l'information voyageurs, à l'échelle nationale, afin notamment de limiter les incohérences entre les différents supports d'affichage.</p>

	fausses ou contradictoires avec des mises à jour tardives. Il serait souhaitable que SNCF fiabilise ses logiciels d'information quitte à utiliser un seul canal qui soit robuste plutôt que de multiplier des canaux d'information qui se veulent modernes, mais qui, finalement, ne sont pas tous aboutis.	
René Laversanne	L'arrêt Alouette France ne dispose que d'un distributeur côté vers Bordeaux. A l'époque où il y avait le passage piéton, ça ne posait pas un grand problème. Maintenant qu'il faut faire le tour par le pont, quelqu'un qui part vers Arcachon n'a aucun moyen d'acheter son billet. Le flyer de la SNCF sur la mise en service des nouveaux quais indique que les voyageurs doivent acheter leur billet dans le train. Sans mentionner qu'ils seront ponctionnés d'un forfait supplémentaire de 7 €. Ce qui est inadmissible, puisque la SNCF ne permet pas aux voyageurs d'acheter leur billet. Quand seront installés des distributeurs de billets sur les 2 nouveaux quais ?	Les différentes équipes de la SNCF ont été informées. Néanmoins, la Région resensibilisera SNCF sur ce sujet.
« Appart HM »	Le Régio2N est homologué en version courte caténaire Midi pour 6 vélos. Or, il arrive très fréquemment que beaucoup plus de vélos soient présents, vélos qui encombrant les plateformes d'accès des caisses centrales ainsi que les caisses d'extrémité où se situe, dans l'une d'elle, l'espace réservée à l'UFR qui est alors inaccessible. Cette situation fait que les ASCT et ADC ne devraient pas autoriser la marche du train lorsque plus de 6 vélos sont présents. Comment se fait-il que ASCT et ADC ne suivent pas les consignes de sécurité ? L'EPSF est-elle informée de cette situation ? Si oui, quelles sont ces préconisations ? Si non, pourquoi n'est-elle pas informée ? Comment SNCF Mobilités compte faire pour	La Région est consciente de l'affluence des vélos à bord des trains. Des actions ont déjà été engagées pour limiter leur nombre (abris vélos...). La Région vise à activer un plan d'actions complémentaires pour limiter l'embarquement des vélos à bord des Ter, laissant ainsi plus de place aux usagers et réduisant les éventuels conflits à bord.

	<p>gérer cette problématique des vélos dans les Régio2N ? La sortie et l'entrée des passagers sont de plus en plus compliquées, les vélos dégradent les rames, le mécontentement des passagers est de plus en plus général. Puisque SNCF Mobilités a encouragé la mobilité douce par l'utilisation du vélo, c'est désormais à SNCF Mobilités d'agir en limitant l'accès à 6 passagers avec vélos au maximum et en imposant l'usage de vélos pliables.</p>	
<p>« Légeois »</p>	<p>Je prends régulièrement le tgv jusqu'à Bordeaux puis le TER jusqu'à Marcheprime. Or il arrive que le TER n'attende pas le TGV, à quelques minutes près. C'est le cas du sillon Paris 17h14 Bordeaux 19h27 / 19h35 Marcheprime 19h57.</p> <p>L'accueil de la gare de Bordeaux indique que la SNCF garantit les correspondances lorsqu'il y a au moins 10 minutes de battement entre les deux trains, et dit que dans ce cas il y a 8mn seulement...</p> <p>L'accueil de la gare rajoute que la responsabilité des horaires incombe à la région et que si elle retarde le TER (moins de 10mn auraient suffi le vendredi 1er septembre) la région lui infligera des pénalités.</p> <p>On marche sur la tête. Est-ce que la région peut essayer de faire entendre raison à la Sncf de Bordeaux, et décaler les TER pour avoir 10mn d'intervalle.</p> <p>On s'est retrouvé 15 voyageurs à attendre 1h à Bordeaux le TER suivant...</p>	<p>Les horaires d'arrivée des TER sont structurés par les Trains TGV et Intercités, qui sont interrégionaux, et donc jugés prioritaires par SNCF pour établir les grilles horaires dans les gares.</p> <p>Cependant, la Région Nouvelle-Aquitaine est très vigilante sur le respect de la qualité des correspondances, TER-TER, mais également TER-Intercités et TER-TGV, avec des temps corrects pour effectuer les changements en gare.</p> <p>Pour l'élaboration des horaires futurs, la Région a demandé à SNCF d'augmenter le temps de correspondance en gare de Bordeaux pour tenir compte des portiques qui augmentent la durée du cheminement.</p>
<p>René Laversanne</p>	<p>Les trains sont bondés. Mais le problème est amplifié par le comportement de voyageurs qui s'assoient sur les strapontins des plateformes et n'en bougent pas, même aux arrêts.</p>	<p>La configuration des Régio2N, est périurbaine, c'est-à-dire, avec environ 2/3 de places assises et 1/3 de places debout. Cela signifie que sur une unité simple, il y a :</p>

	<p>Certaines rames ont eu leurs strapontins supprimés. Il faudrait généraliser à toutes les rames. Bien sûr ça fait perdre quelques places assises, mais gagne beaucoup en capacité et confort du train.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 331 places assises ; ▪ 200 places debout, environ. <p>La Région et la Sncf ont conscience de ces enjeux, et feront le nécessaire pour les traiter.</p>
--	--	---

Monsieur Renaud LAGRAVE précise que les documents de présentation de la Région Nouvelle-Aquitaine, de SNCF Réseau et de SNCF Mobilités seront accessibles sur le site internet de la Région ainsi que le compte rendu du comité de ligne. Une adresse mail est également proposée pour d'éventuelles remarques, suggestions ou questions.

Il remercie également l'ensemble des participants d'être venu assister au comité de ligne et précise qu'une réunion aura lieu l'année prochaine.

Contacts auprès de la Région Nouvelle-Aquitaine :

Direction des transports ferroviaires de voyageurs
 Site de Bordeaux
 Monsieur Adrien HORRENBARGER
 Responsable de Bassin de Mobilité Nord-Aquitaine.
 Transports-ferroviaires@nouvelle-aquitaine.fr
 Tel : 05 57 57 80 62