

CDL Nord Vendée lignes : 10 Nantes - Pornic / 11 Nantes - St Gilles Croix de Vie / 12 Nantes - St Jean de Monts / 13 Nantes - Noirmoutier / lignes routières interurbaines régulières de Loire-Atlantique et de la Vendée (170, 171, 172)

date réunion	ligne concernée (voir légende)	question posée		réponse apportée en séance	suites données après la réunion			
		thématique			suite défavorable		mise en service prévue ou réalisée	
					raisons techniques	raisons financières		suite favorable
23/05/2019	11	distribution	Pourquoi la gare mobile n'était pas présente à Machecoul le 22 mai ? Un voyageur devait retirer sa carte Senior le 27/05 nécessaire pour justifier un tarif réduit pour un déplacement le 27/05. Elle redoute une verbalisation à bord du TER.	En effet, la gare mobile était programmée le 22/05 à Machecoul. Le dirigeant de lignes se renseigne. Le site internet "oui.sncf" permet de recevoir sa carte Senior par correspondance. <u>La Région</u> demande à son exploitant de respecter les dates et horaires de passage de la gare mobile dans chaque commune. SNCF se rapproche directement de l'usager pour résoudre le problème.				
23/05/2019	toutes	distribution	La gare mobile peut elle délivrer des prestations relevant de la branche SNCF grandes lignes/TGV ?	La gare mobile peut vendre des billets TER et grandes lignes, alors que les guichets des gares régionales proposent des prestations réduites. Les voyageurs disposent également du numéro de téléphone "3635" qui permet de réaliser toutes les transactions. Les billets sont envoyés à domicile par voie postale. Ce numéro ne sera plus surtaxé à compter du 1er juillet 2019. <u>La Région</u> demande à SNCF de communiquer sur l'existence de ce n° de téléphone et la possibilité de recevoir ses billets à domicile.				
23/05/2019	toutes	distribution	Un usager, disposant d'argent en liquide, ne peut pas acheter de titre de transport sur le DBR* (n'accepte que les CB*). Plusieurs usagers relatent des verbalisations à bord des TER pour un montant de 50 euros (voir 75 euros quand on ne peut pas payer immédiatement l'amende).	<u>SNCF</u> confirme qu'il n'est pas possible d'acheter des billets sans CB sur les DBR. <u>La Région</u> a obtenu un accord provisoire (jusqu'au 31/12/19) pour que le prix du billet à bord des trains soit au même tarif que s'il avait été acheté en gare ou sur un DBR (si bien sûr le voyageur se présente immédiatement et spontanément au contrôleur). Une réunion avec SNCF et les associations d'usagers est organisée le 5 juillet par la Région à ce sujet car il est nécessaire de trouver un accord pérenne . Il faut trouver des modalités de vente simples et "justes" qui conviennent à tous : voyageurs sans CB, sans smartphone, sans connexion internet, etc. La lutte contre la fraude est un enjeu majeur car il s'agit d'un acte d'incivilité qui handicape le financement des services publics et alourdit la charge des contribuables. <u>SNCF</u> présente ses excuses aux voyageurs verbalisés et les invite à contacter le CRC . La difficulté pour mettre en oeuvre le tarif de bord réside dans le management des contrôleurs.				
23/05/2019	11	distribution	Les DBR de Machecoul et Challans sont souvent en panne.	SNCF : ces équipements seront vérifiés.				
23/05/2019	11	distribution	La présence de la gare mobile n'est pas compatible avec les horaires de travail. La file d'attente aux guichets de la gare de Nantes est trop importante.	<u>La Région</u> prend note des différents problèmes rencontrés par les usagers en matière de distribution. Ces sujets seront discutés lors de la réunion du 5 juillet avec les associations d'usagers.				
23/05/2019	11	distribution	Les coupons "congrès" délivrés par les organisateurs pour obtenir une réduction sur les titres de transport ne peuvent être traités que par un guichet (ou une boutique SNCF). Des habitants de Challans ont donc du se déplacer jusqu'à la gare de La Roche/Yon.	<u>SNCF</u> prépare le déploiement d'un nouveau système de vente précurseur appelé "Mobileo" à compter du second semestre 2019. Il s'agit d'un terminal de vente qui peut être utilisé par des "tiers" (buraliste, office de tourisme,...). Des accords de partenariats devront être signés.				

date réunion	ligne concernée <i>(voir légende)</i>	question posée		réponse apportée en séance	suites données après la réunion			
		thématique			suite défavorable		suite favorable	mise en service prévue ou réalisée
					raisons techniques	raisons financières		
23/05/2019	11	distribution	Le syndicat CGT-Cheminots pense que la présence en gare reste très importante. Comment feront les usagers pour prendre le train au dernier moment ? Ne pense pas qu'une solution "tout numérique" réponde aux besoins de l'ensemble de la population. Un commerçant ne pourra jamais rendre le même service qu'un agent SNCF formé.	SNCF - Les branches TER et Voyages de la SNCF souhaitent organiser leur présence sur les territoires de manière différente. Les guichets ne répondent plus aux besoins des clients car il faut désormais aller au devant des voyageurs au lieu de rester dans une position statique en gare. Le désengagement des guichets s'accompagne par la multiplication des points de contacts. Il existe de nombreux moyens pour acheter un titre de transport : la gare mobile, le téléphone (CRC ☎ 0 800 584 260 ou le 3635) et Mobileo chez les commerçants qui sera déployé sur l'ensemble des territoires en fonction de l'évolution du schéma de distribution. À l'image du développement du e-commerce, la SNCF doit s'adapter aux évolutions: 1 billet sur 5 était vendu sur internet en 2014 ; contre 2 à 3 billets sur 5 en 2018. Cependant, la SNCF ne prône pas le "tout numérique", pour preuve le développement de Mobileo un outil accessible sur une plus grande plage horaire. L'ambition de SNCF est d'augmenter de 25% la surface de contact avec ses clients.				
23/05/2019	11	distribution	La FNAUT pense que, contrairement au DBR et à internet, les agents des guichets sont capables de jongler avec des trajets présentant plus de 2 correspondances, avec différentes cartes de réduction (nationale, régionales), et les trains des différentes branches de la SNCF (Intercité, TER, TGV).	Région - Face à la stratégie de désengagement de la SNCF des guichets, pour privilégier la vente sur internet (cela concerne toutes les régions), la Région souhaite que tous les usagers puissent accéder au train et la pérennité de tous les services : information, achat de billets occasionnels, renouvellement des abonnements, etc. Il est nécessaire de trouver des solutions pour répondre à chaque cas (y compris pour les usagers qui ne disposent pas de connexion internet) et mettre en oeuvre des moyens alternatifs. C'est pourquoi la Région a demandé à SNCF d'organiser des réunions de concertation personnalisées sur tous les territoires avec les acteurs locaux concernés (collectivités territoriales, commerçants, etc.).				
23/05/2019	10	distribution	La gare mobile est déployée au détriment des guichets. C'est dommageable surtout pour les voyageurs occasionnels décidant de prendre un train au dernier moment qui doivent aller jusqu'au guichet de Pornic.	Des solutions sont également étudiées pour que l'accès au bâtiment-voyageurs reste possible, même en l'absence d'agent SNCF. Les élus locaux ont conscience que la gare reste un lieu de vie et un point de contact utile pour d'autres services. La LOM* incitera les EPCI* à investir davantage dans les nouveaux services de mobilité. Ainsi, on pourrait voir demain des guichets réouvrir en gare, non plus sous l'enseigne SNCF, mais avec le logo des collectivités locales. L'outil de vente "Mobileo" n'est peut-être pas encore parfait mais il faut reconnaître que les commerçants sont souvent ouverts de 7h à 21h, soit une amplitude plus importante que celle d'un guichet SNCF. La Région demande donc à la SNCF de communiquer davantage (notamment sur les n° de téléphone permettant de vendre des billets) et d'user de pédagogie.				
23/05/2019	10*11	distribution	La gare mobile ne semble pas accessible PMR car il faut monter 6 marches et la main courante ne semble pas très solide.	SNCF fait actuellement circuler 2 types de véhicules : 2 guichets mobiles et 2 gares mobiles. C'est naturellement l'agent SNCF qui descend les marches pour accueillir les voyageurs en situation de handicap. Un nouveau marché est en cours pour rendre les gares mobiles plus accessibles.				
23/05/2019	10*11	distribution	L'ASLO préconise d'équiper toutes les gares de DBR permettant de payer avec une CB ou en liquide. Tous les déplacements ne peuvent pas être programmés à l'avance.	Les DBR ne sont plus fabriqués. SNCF pourrait éventuellement en fournir encore une dizaine maximum à la Région. Le coût d'achat représenterait 20.000 euros l'unité (sans compter les travaux d'installation et de raccordement et les coûts de fonctionnement/maintenance). La Région n'est pas certaine qu'il soit nécessaire d'investir dans des matériels qui ne constituent pas toujours la meilleure réponse aux besoins, alors que les voyageurs utilisent de plus en plus les moyens digitaux (site internet, application mobile...). La réflexion est en cours sur l'opportunité d'investir au regard des coûts importants.				

date réunion	ligne concernée <i>(voir légende)</i>	question posée		réponse apportée en séance	suites données après la réunion			
		thématique			suite défavorable		suite favorable	mise en service prévue ou réalisée
					raisons techniques	raisons financières		
23/05/2019	10*11	distribution	La mairie de Ste-Pazanne demande si la gare mobile sera pérennisée. Y compris les vendredis en juillet/août ?	SNCF confirme la pérennité de la présence de la gare mobile sur le marché de Ste-Pazanne le vendredi matin. Cependant il est en effet possible qu'en période estivale la gare mobile soit stationnée en alternance à Ste-Pazanne et à la Bernerie tous les 15 jours : à vérifier . La présence sur le littoral en juillet et août semble plus pertinente pour répondre aux besoins des clients "loisirs".				
23/05/2019	10	distribution	Un usager a entendu dire que le guichet de la gare de Pornic serait supprimé à partir de septembre.					
23/05/2019	10	distribution	Pornic Agglo Pays de Retz a proposé de vendre les billets SNCF via l'office de tourisme intercommunal qui propose des horaires d'ouverture plus intéressants. Un rdv est fixé le 24/05/19 avec la SNCF à ce sujet. Mais qui financera le service ?	La Région confirme le projet de fermeture du guichet de Pornic (hors période estivale). Sous réserve des décisions issues de la concertation en cours, le service de vente sera maintenu en l'intégrant à l'office de tourisme.				
23/05/2019	10*11	distribution	L'ASLO doute de la pertinence de l'outil Mobileo. En matière de fiabilité, il semble que ce logiciel (déjà utilisé à la gare routière de Fontenay-le-Comte) présente de nombreux dysfonctionnements techniques et les réponses de la hotline ne sont pas très efficaces. En matière de fonctionnalités, Mobileo ne propose pas toute la palette des services disponibles auprès d'un guichet. Il ne doit pas rester un "gadget" (au mieux comme un bureau auxiliaire) mais doit rapidement évoluer pour devenir plus performant.	Suite aux premiers retours d'expérience, la SNCF confirme que des développements informatiques sont en cours pour optimiser l'outil Mobileo. L'évolution du logiciel est prévu avant l'été. La nouvelle solution "Mobileo Partenaire" prévoit des paiements possibles en liquide, par chèque et CB. Par ailleurs, la SNCF travaille au même horizon à rendre le système plus attractif pour les commerçants partenaires (montant des commissions). Enfin, il sera possible d'acheter un billet anonyme pour respecter le RGPD*. Mobileo permettra de vendre toute la gamme TER et TGV y compris les billets combinés TER/TGV. SNCF précisera ultérieurement les abonnements qui pourront être pris en compte. La Région entend le processus d'amélioration continue mais ne se résignera pas et continuera d'exiger de son exploitant que les solutions alternatives offrent les mêmes services qu'au guichet. Dans la prochaine version du logiciel, il faudra encore améliorer le système pour donner accès à tous les services SNCF. La Région souhaite une réponse simple et accessible à tous les habitants.				
23/05/2019	10	distribution / tarifs	Utilise un abonnement Métrocéane entre St-Hilaire-de-Chaléons et Nantes. Suite à une erreur de zone sur le DBR, le coupon mensuel acheté le 03/05 à Nantes n'a pas pu être échangé au guichet de Nantes le 06/05. Il a uniquement été remboursé mais avec une retenue de 10% sur le prix du coupon. Pense que les agents aux guichets doivent être mieux formés.	SNCF - L'organisation interne de la SNCF est en cours d'adaptation. Tous les agents seront prochainement managés par l'Etablissement TER, permettant ainsi de fluidifier le parcours client. La Région n'envisage pas l'extension du titre "Métrocéane". Ce n'est pas ce modèle zonal qui sera retenu pour le futur billet multimodal car ce type de tarif coûte trop cher aux collectivités locales partenaires. Les conditions de la réussite de la multimodalité (car + train + vélo) ne repose pas sur le tarif mais bien sur la desserte qui doit offrir une meilleure fréquence.				

date réunion	ligne concernée <i>(voir légende)</i>	question posée		réponse apportée en séance	suites données après la réunion			
		thématique			suite défavorable		suite favorable	mise en service prévue ou réalisée
					raisons techniques	raisons financières		
23/05/2019	10*11	desserte	La desserte reste organisée pour répondre principalement aux trajets domicile-travail. Il faut également penser aux voyageurs occasionnels. Il existe encore trop de creux de desserte en heures creuses et les grilles horaires du week-end restent très pauvres pour une destination touristique comme Pornic.	La complémentarité entre les modes de transport n'est pas synonyme de suppression de trains. Comme dans toutes les Régions, les Pays de la Loire ont considérablement renforcé leur offre aux heures de pointe depuis la régionalisation des TER. Il est aujourd'hui difficile d'aller plus loin notamment en raison de la saturation des voies en gare. Développer le train demain, c'est en effet renforcer l'utilisation du train en heures creuses pour intéresser de nouveaux publics. L'enjeu de l'étude Mobilité en cours permettra d'améliorer la rotation des matériels roulants. La Région rendra compte des conclusions de cette étude et du Schéma de développement du transport régional. Pour les tarifs, ce sont aussi les abonnés domicile-travail qui ont été jusqu'ici privilégiés. La nouvelle gamme tarifaire entrée en vigueur en 2018 devait également répondre à cet enjeu.				
23/05/2019	10	tarifs	La FNAUT demande quelles complémentarités pourra offrir la région en matière tarifaire pour faciliter l'intermodalité train + car ?					
23/05/2019	10	desserte	Le cadencement entre Pornic et Ste-Pazanne n'est pas satisfaisant : pourquoi ne pas imaginer descendre à Ste-Pazanne pour bénéficier des trains en provenance de St-Gilles-Croix-de-Vie ? Cela permettrait d'augmenter les possibilités de trajet ?	La création d'un évitement ne permettra pas d'améliorer les temps de parcours, mais d'augmenter les croisements des trains. Pour optimiser le trajet, seule la suppression d'arrêts dans certaines gares intermédiaires serait efficace. Cela entraînerait cependant une perte de desserte pour certaines communes. Le temps de parcours a déjà favorablement évolué après la rénovation de la voie en 2015. A voir éventuellement en fonction des fréquentations par gare. Par ailleurs, dans le cadre de l'ouverture à la concurrence le fonctionnement de la ligne pourra évoluer si un nouvel opérateur propose par exemple plus de fréquence.				
23/05/2019	10	infrastructure	Le temps de parcours Pornic-Nantes est dissuasif. Où en est le projet d'évitement à Bourgneuf ? Le réseau routier dangereux pourrait être évité grâce à un système ferroviaire plus performant.	La création d'un évitement ne permettra pas d'améliorer les temps de parcours, mais d'augmenter les croisements des trains. Pour optimiser le trajet, seule la suppression d'arrêts dans certaines gares intermédiaires serait efficace. Cela entraînerait cependant une perte de desserte pour certaines communes. A étudier en fonction des fréquentations dans chaque halte.				
23/05/2019	10	gare	La gare de Pornic est aujourd'hui positionnée en centre-ville. Des personnes traversent la voie en se mettant en danger. La mise en sécurité des voies avait été annoncée mais pas réalisée : il faut régler ce problème avant l'été.	La Région n'est pas informée de cette situation et demande à SNCF Réseau d'examiner ce problème.				
23/05/2019	10	exploitation	Demande si la ligne Nantes-Pornic sera privatisée.	Il ne s'agit pas de privatiser la ligne mais de l'ouvrir à la concurrence. Si aujourd'hui SNCF détient le monopole des circulations ferroviaires, la Région pourra passer à l'avenir une convention pour l'exploitation du service public avec d'autres entreprises ferroviaires. Le choix des exploitants interviendra après un appel d'offres. Les TER restent un service public subventionné à hauteur de 70%. La subvention d'équilibre est aujourd'hui versée à la SNCF mais sera demain versée à l'exploitant titulaire de la DSP*. La/les lignes qui seront ouvertes à la concurrence seront connues vers 2022. A terme, l'ensemble du réseau régional sera découpé en plusieurs lots qui seront progressivement ouverts à la concurrence.				

date réunion	ligne concernée <i>(voir légende)</i>	question posée		réponse apportée en séance	suites données après la réunion			
		thématique			suite défavorable		suite favorable	mise en service prévue ou réalisée
					raisons techniques	raisons financières		
23/05/2019	11	qualité de service	En cas de suppression du train de 17h26 au départ de Nantes, les voyageurs sont reportés sur le 18h16 mais qui n'est pas assez capacitaire.	SNCF reconnaît que ce problème est connu et que les conditions de transport ne sont pas satisfaisantes. La Région demande s'il est possible de composer le train de 18h16 en UM en cas de suppression du TER précédent. SNCF pense qu'il sera techniquement impossible de reporter la rame prévue à 17h26 sur le 18h16. A étudier.				
23/05/2019	11	qualité de service	Constate de nombreux accidents avec les animaux qui divagent sur les voies. Existe il un projet pour améliorer la protection des voies et éviter ces incidents ?	La politique de SNCF Réseau consiste à clôturer l'accès aux voies à proximité des lieux de forte fréquentation et à risque (ex: écoles, gares, passages à niveau...). Sur l'axe Angers-Le Mans, SNCF Réseau a engagé un partenariat avec la fédération de chasse afin de déterminer quels sont les ouvrages susceptibles de constituer des passages à faune et ainsi permettre aux animaux de traverser sous les voies, dans les secteurs qui vont être clôturés pour lutter contre les collisions avec les animaux sauvages. Certains secteurs déjà munis de clôture vont être équipés de caméras pour étudier les comportements de franchissement des animaux. Il serait en effet trop onéreux de clôturer partout. Par ailleurs, il est nécessaire de respecter les corridors écologiques (création d'ouvrages d'art pour guider les animaux par-dessus ou sous les voies). SNCF Réseau travaille au cas par cas avec la Chambre d'Agriculture pour les animaux domestiques et avec la Fédération des chasseurs pour les animaux sauvages. La politique de maîtrise de la végétation aux abords des voies ferrées engagée par SNCF Réseau vise à remettre à niveau la végétation vers un stade prairial (plus riche en terme de biodiversité et plus facile à entretenir sans produit phytosanitaire). La suppression des fourrés et ronciers limite également les zones servant de caches aux animaux sauvages. La Région demande d'examiner rapidement ce problème.				

Légende des sigles utilisés

DBR : Distributeur de Billets Régionaux

PV : procès-verbal (amende)

CRC : Centre Relations Clients (tél ☎ 0 800 584 260 de 7h à 20h + samedi de 8h à 13h hors jours fériés, appel gratuit)

RGPD : Règlement (européen) Général sur la Protection des Données entré en vigueur depuis mai 2019.

ERP : Etablissement Recevant du Public

UM : unité multiple (deux rames pour composer le train)

US : unité simple (une seule rame)

CB : carte bancaire

LOM : Loi d'Orientation sur les Mobilités (en cours d'examen à l'Assemblée Nationale)

EPCI : Etablissement Public de Coopération Intercommunale (communauté de communes, d'agglomération, communauté urbaine, etc.)

DSP : Délégation de Service Public