

**CDL ANJOU
CHOLETAIS**

Perimetre : lignes 4 Angers-Nantes / 19 Angers-Saumur / 6 Cholet-Nantes / 20 Cholet-Angers / 21 Angers-Sable (section) / / Nantes-Cholet-Portiers / 18 Angers-Chateaubriant / lignes routieres interurbaines regulieres du Maine-et-Loire
Pour l'explication des acronymes, voir le glossaire à la fin du document

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
POUR SUIVI								
23/01/2020	19	qualité de service	Le train Angers 7h34 > La Ménitrie 7h56 (8h04) est très impacté par les retards le matin car la ligne est partagée avec les Interloires et les TGV qui sont prioritaires en cas de retards. Les trains en retard ne correspondent pas aux remboursements de l'EQS*. Les trains sont bondés et le contrôleur met la pression sur les voyageurs pour accélérer les montées/descentes à chaque halte intermédiaire pour éviter des retards supplémentaires. Ces remarques ont été envoyées par mail à la SNCF mais l'adresse courriel ne fonctionne pas.	<p><u>SNCF</u> - Ce train est bien connu et les surcharges sont en effet visibles entre Chalonnes et Angers depuis septembre 2019. À partir d'Angers, il a la particularité de poursuivre son trajet vers Saumur et par conséquent il est très fréquenté par les voyageurs. Ce train ne peut circuler en UM* qu'entre Cholet et Angers : au-delà, les quais sont trop courts. L'arrêt à Angers est trop court (2 min liées aux contraintes d'occupation des voies pour permettre la fermeture d'une 2nde rame entre Angers et Saumur en toute sécurité). SNCF examine la situation mais ne peut pas proposer de solution, sauf à conseiller le report sur les trains précédents/suivants.</p> <p>Concernant la priorisation des circulations entre les différents types de train, l'arbitrage est effectué par le centre opérationnel. L'ordre de passage des trains est décidé en fonction de nombre de passagers, du terminus, de chaque mission de train : les trains directs passent en effet avant les omnibus pour éviter les retards en cascade. Cependant, en heure de pointe les circulations sont denses (1 train toutes les 4 minutes entre La Possonnière et Angers).</p> <p>SNCF prendra contact directement avec l'usager pour le problème relevé sur l'EQS*. Il n'existe pas d'adresse mail pour contacter le service client de la SNCF. Pour une réclamation, il faut obligatoirement remplir le formulaire en ligne.</p> <p>La Région indique que le niveau de surcharge n'est pas acceptable et demande à SNCF de trouver une solution, quitte à revoir les sillons. Pour la priorisation des trains, souhaite une application moins stricte et systématique de ces critères afin de répondre aux situations au cas par cas. Les retards ne sont pas comptabilisés en-dessous de 5 minutes et 59 secondes. Concernant l'EQS* il est indispensable de fiabiliser le dispositif afin que les voyageurs retrouvent confiance dans le système d'indemnisation.</p>				
23/01/2020	4*19*6 *20*21	qualité de service	Pour les scolaires qui rentrent à Angers en TER le soir, la suppression inopinée d'un train implique leur report sur le train suivant.	<p><u>SNCF Voyageurs</u> - En situation perturbée, SNCF tente naturellement d'anticiper pour prévenir les voyageurs le plus tôt possible. Cependant le travail sur chaque maillon de la chaîne d'information est complexe et tout n'est pas encore parfait, comme l'abonnement au service "Flash Info Traffic" ou les notifications trop tardives de l'application pour des raisons techniques.</p>				
23/01/2020	20	qualité de service infrastructure	Stella Dupont (Députée) est très préoccupée par l'état de la voie qui semble très dégradée et impacte la qualité de service. Elle souhaite que la ligne Angers-Cholet soit traitée de manière équitable et donc la programmation de travaux de rénovation à l'instar de ceux réalisés sur Clisson-Cholet.	<p><u>SNCF Réseau</u> - Ces installations techniques sont en effet sensibles. Les équipes d'astreinte se déplacent rapidement sur site en cas de dysfonctionnement. L'infrastructure et les PN sont des éléments de sécurité importants, qui sont donc régulièrement entretenus. Cette</p>				

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		
23/01/2020	20	qualité de service infrastructure	En 2019 de nombreux PN* étaient en panne. S'agissait-il de défauts électriques ? Des travaux sont-ils programmés pour éviter tout ces retards ? Les suppressions de trains entraînent des défauts de correspondances.	ligne n'est pas en mauvais état. Le voyageur est invité à reprendre contact après la réunion pour préciser les événements intervenus et personnaliser la réponse.				
23/01/2020	19	SMG/PTA	En période de grève, souhaite que la Région accorde aux titulaires d'un abonnement TER la gratuité pour utiliser le réseau de cars interurbain Aléop 49. Le PTA* permettrait de réaliser la liaison Angers-La Ménitrie uniquement à 6h30 ou 9h55, des horaires qui ne correspondent pas aux besoins des salariés et scolaires.	Région : Des réflexions ont été menées dès le début des grèves. Cependant, en fonction de l'affluence, la Région n'était pas en mesure de garantir un nombre de place suffisant dans les autocars interurbains. Contrairement aux trains, il est interdit de transporter des voyageurs debout dans les cars. En outre, il faut étudier les aspects juridiques dans la mesure où les contrats qui lient l'AOT* avec les autocaristes et la SNCF ne sont pas du tout les mêmes. Cette question sera examinée lors de la conclusions des futurs marchés publics. SNCF peut envisager de modifier les horaires dans certains cas pour améliorer les futurs PTA*.				
23/01/2020	20	SMG/PTA	Suite à l'engagement pris par la SNCF, Stella Dupont (Député) veut savoir si les ressources (matériels roulants et conducteurs) de la ligne Cholet-Angers sont toujours utilisés sur d'autres lignes.	SNCF - Pendant les conflits sociaux, les rames qui circulent entre Cholet et Angers étaient en effet utilisées pour assurer le PTA* sur d'autres lignes : c'était une solution de facilité qui permettait d'optimiser les roulements de conducteurs. C'était cependant injuste notamment parce que les voyageurs de la ligne ne disposent pas d'autres moyens de transports collectifs. Depuis le début des grèves le 05/12/19, les clients sont désormais traités de façon équitable ; les moyens matériels et humains ont été déployés différemment pour monter le PTA. La situation est certes encore dégradée, mais pas du fait des conducteurs : actuellement, ce sont surtout les aiguilleurs qui sont encore grévistes.				
	20	SMG/PTA	[question posée en ligne] En période de grève, pourquoi c'est toujours sur la ligne Cholet – Angers qu'il y a le moins de trains ?					
23/01/2020	20	SMG/PTA	Le PTA* mis en place sur cette ligne ne correspond toujours pas aux besoins des voyageurs. Dans le meilleur des cas, le service est limité à 3 TER sur 13 en situation nominale : 1 train à 6h26, un en milieu de journée puis 1 train à 17h. Ne comprend pas la cohérence avec le niveau de SMG dit "peu perturbé".	SNCF confirme l'équité pour les voyageurs de la ligne 20. L'offre TER en SMG* de niveau 2 reste quand même faible et ne se distingue pas assez du SMG de niveau 1. C'est pourquoi il faut inventer un SMG 2 "renforcé" (par exemple si les postes d'aiguillage sont tenus et plusieurs conducteurs disponibles) avec plus de circulations.				
23/01/2020	4*20	SMG/PTA	Constate que contrairement aux améliorations annoncées sur le PTA*, elle est toujours la dernière à prendre son train par rapport à ses collègues de travail qui circulent sur d'autres lignes du réseau.					
23/01/2020	19	SMG/PTA	Il manque un train omnibus le matin vers 7h30 au départ d'Angers pour La Ménitrie. Pourtant le train "miroir" omnibus existe bien le soir au retour.	SNCF- La mission de train en "miroir" sera étudiée.				

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		
23/01/2020	20	SMG/PTA	Pendant l'application du PTA*, le temps de parcours en autocar (1h15) est redhibitoire, sans compter les embouteillages qui portent ce trajet à 1h30 voire 1h45. Aussi, propose la circulation de cars directs entre les différentes gares : Chemillé - Angers, Chemillé - Chalonnes, Chalonnes - Angers, Angers - Cholet, etc.					
	20	SMG/PTA	[Question posée en ligne] Le service minimum est insuffisant. Nécessité de mettre en place des autocars directs Cholet – Chemillé – Angers, avec plus d'horaires aller et retour le matin et le soir. Le temps de parcours du car actuel Chemillé – Chalonnes – La Possonnière – Angers s'élève à 1h35 (au moins) et ses horaires sont incompatibles avec les horaires de travail ou scolaires. De nombreux voyageurs ne peuvent pas utiliser ces moyens de transport alternatifs en raison des horaires et du temps de parcours.	La SNCF a à cœur de rendre le meilleur service possible à ces clients en situation perturbée. Il a été parfois possible de gérer les arrêts au cas par cas quand le chauffeur de car pouvait connaître les montées et descentes de chaque voyageur. Cependant, la solution proposée consiste à multiplier les locations d'autocars, ce qui est très onéreux. Par ailleurs la disponibilité des autocars et de leur conducteur n'est pas infinie. Il faut trouver un équilibre entre le coût, la disponibilité et les temps de parcours. Un bilan du PTA sera réalisé.				
23/01/2020	20	distribution	L'accueil en gare de Chemillé a été supprimé. L'ancien chef de gare assurait à la fois la sécurité des circulations et la partie commerciale (vente billets, information, conseil, SAV). La fréquentation de la gare mobile présente à Chemillé tous les mardis après-midis est quasi nulle. Le guichet de La Possonnière est fermé depuis le 15/12/2019. Pourquoi supprimer tous les agents commerciaux dans les gares ?	SNCF - Le taux de fréquentation du guichet de Chemillé était très faible (en moyenne 4 visiteurs/heure). SNCF est cependant comptable de l'utilisation de l'argent public. La fermeture d'un guichet implique en effet le redéploiement des agents SNCF. De nombreux voyageurs se tournent vers des solutions de vente digitales : il s'agit d'une demande des clients qui a progressé en 2019. Les guichets fermés ne seront pas rouverts. En revanche, SNCF travaille à la diversification des canaux de vente et distribution : gare mobile, dépositaires, téléphone (via le CRC* avec envoi des billets au format papier à domicile). À moyen terme, les voyageurs qui achètent leur billet par téléphone pourront recevoir instantanément un code par SMS (ou oralement) qu'il suffira de montrer/donner au contrôleur. Il s'agit d'un billet dématérialisé.				

date réunion	ligne concernée <i>(voir légende)</i>	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
23/01/2020	20	distribution	La Municipalité de Chemillé souhaite la réouverture du guichet de la gare. L'agent d'accueil rendait un service important. Pourquoi les croisements de train ont-ils lieu désormais à Trémentines et non plus à Chemillé ? Le DBR* de Chemillé est régulièrement en panne (notamment de juin à juillet puis en octobre 2019). Les dépannages sont très longs et les usagers sont verbalisés dans les trains. Les voyageurs ont été remboursés mais les démarches sont fastidieuses. La Mairie souhaite plus de réactivité. Les contrôleurs devraient essayer de comprendre la situation avant de verbaliser les jeunes qui n'ont pas pu acheter de billet avant de monter dans le train.	<u>SNCF Réseau</u> - Il n'est pas prévu de réaliser des croisements de trains en gare de Chemillé. Entre Cholet et Angers, il s'agit d'une infrastructure à voie unique. Pour réaliser le plan de transport et assurer les correspondances à Angers, les croisements doivent impérativement être organisés à Trémentines. <u>SNCF Voyageurs</u> - L'installation de connexions sur les DBR* permet désormais de réaliser des diagnostics à distance. De nombreux DBR étaient en effet indisponibles au 1er semestre 2019. Des visites techniques ont été organisées et SNCF a procédé à des remplacements de matériels. Du 1er au 22 janvier 2020, le taux d'indisponibilité des DBR s'élève à 4% seulement. Il ne s'agit pas toujours de pannes mécaniques ou électroniques, parfois il suffit d'ajuster le niveau de consommable disponible dans l'appareil : les indicateurs transmis automatiquement permettent ainsi à SNCF de déclencher une intervention. Le premier niveau de maintenance est assuré directement par SNCF avec des agents basés à Cholet et Saumur. Cependant, pour des interventions plus complexes (changement de pièces télécom par exemple), SNCF doit faire appel à un prestataire extérieur dont le délai d'intervention est plus long.				
	20	desserte	[question posée en ligne] Est-il envisagé un retour des croisements des trains à Chemillé au lieu de Trémentines ? Cela permettrait de réduire le temps d'attente pour les usagers.					
23/01/2020	4*20	distribution	La Municipalité est contre la fermeture du guichet de la gare de Chalonnes. La solution "Mobileo" est expérimenté par un dépositaire depuis août 2019. Satisfaite de la période de tuitage jusqu'à la fermeture du guichet de la gare. En attente de voir comment cela va évoluer entre le dépositaire et la gare mobile. Cependant des voyageurs viennent se plaindre des grèves auprès du dépositaire. Le Maire pense malgré tout que le maintien d'un guichet serait plus pertinent car la présence d'un agent dans la gare permet d'éviter les dégradations dans le bâtiment.	<u>Information post-réunion</u> : Les guichets ne seront ré-ouverts dans aucune gare. La vente de titres de transport chez un dépositaire constitue une alternative satisfaisante car l'amplitude des horaires d'ouverture du commerçant est bien plus intéressante qu'un guichet. En cas de dégradation dans ou sur le bâtiment-voyageurs, la Municipalité doit informer SNCF qui dépose plainte.				
23/01/2020	4*19*6 *20*21	distribution	Pour les PMR* qui ne disposent pas d'accès aux outils digitaux, qui n'ont pas de carte bancaire, et ne peuvent se rendre aux permanences de la gare mobile (pas pratique), quelles sont les solutions proposées pour acheter un titre de transport ?	La Région a bien conscience que tous les voyageurs n'ont pas de connexion internet ou de carte bancaire. La fracture numérique concerne de nombreux domaines de la vie quotidienne. L'outil de vente "Mobileo" constitue une alternative intéressante, d'autant qu'il est désormais possible de payer en espèces. C'est pourquoi la Région lance un appel pour trouver des dépositaires qui s'engagent pour ce nouveau service.				

date réunion	ligne concernée (voir légende)	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		
23/01/2020	20	distribution	Compte tenu de la difficulté de maintenir des guichets dans toutes les gares, pourquoi ne pas vendre des billets dans les "Maison France Services", dispositif déployé par l'État.	La Région est favorable à ce type de solution. Il faudra néanmoins étudier la faisabilité et les amplitudes horaires proposées par Maison France Services (certainement moins importantes que chez un commerçant dépositaire).				
23/01/2020	4*20	desserte	Pour un trajet entre Nantes et Chemillé, de nombreux trains sont proposés pour les salariés qui quittent leur travail à 17h. Mais pour ceux qui sortent à 17h30 ou 18h, il y a moins d'offre. Par exemple, on ne peut pas réaliser la correspondance : "Nantes 17h44 > Angers 18h25/18h22 (4 min avant) > Chemillé18h51". Il faut attendre le TER "Angers 19h30 > Chemillé 20h00".	Région - Même avec l'augmentation de l'offre prévue en décembre 2020, il n'existe malheureusement pas de solution satisfaisante, ni en passant par Cholet ni par Angers. Il s'agit en effet d'une correspondance atypique. Les horaires de train sont dimensionnés pour répondre aux besoins majoritaires. Cette situation a bien été notée au cas où une opportunité permettrait d'améliorer la correspondance. Mais il ne sera pas possible de modifier le plan de transport au détriment des flux majoritaires de voyageurs.				
23/01/2020	20	desserte	Le dernier train part de Cholet à 19h23, ce qui est trop tôt. Le samedi matin, le 1er train n'arrive qu'à 10h04, ce qui est trop tardif pour les salariés. En revanche pour ceux qui travaillent à Angers, il existe une offre plus importante le soir, jusqu'à 21h30 en semaine et même 22h38 le vendredi. Le samedi, il est possible d'arriver à Angers dès 7h31. Ne comprend pas cette différence de traitement entre les voyageurs.	Région - Les amplitudes horaires sont déterminées par les flux dominants de voyageurs. Face aux contraintes financières qui s'imposent à la Collectivité, l'ouverture à la concurrence des TER permettra de faire baisser le coût marginal. L'ambition de la Région est de faire circuler 1 train par heure toute la journée et d'augmenter les amplitudes. Sur certaines lignes, il sera nécessaire de réaliser des travaux de rénovation (création d'évitements, modernisation de la signalisation, etc.) pour atteindre cet objectif.				
23/01/2020	21	desserte	L'association des salariés de l'hôpital du Mans qui habitent Angers regrette la suppression depuis décembre 2019 de plusieurs TGV (1 le matin et 2 le soir) entre Angers et Le Mans. SNCF répond que les voyageurs doivent utiliser les TER encadrants. Ces trains sont cependant déjà en surcharge. Par ailleurs, ils ne permettent pas de faire correspondance pour les salariés qui arrivent de Cholet. Ces TGV seront-ils remplacés par des TER ?	La Région a été mise devant le fait accompli. Même les services SNCF TER Pays de la Loire n'ont été prévenus de ces suppressions que 15 jours avant la date d'application. C'est inadmissible. C'est pourquoi la Région a demandé l'organisation d'une réunion 2 fois par an entre l'AOT*, TER Pays de la Loire et la branche TGV de la SNCF. Même si l'AOT Région n'a pas vocation à palier la carence de la desserte TGV, la Région examinera comment améliorer la situation avec les TER existants. SNCF Voyageurs - La suppression des TGV inter-secteurs relève d'un service national qui travaille malheureusement seul dans son coin. L'Établissement TER Pays de la Loire le regrette.				

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		
23/01/2020	20	desserte infrastructures	Pourquoi le plan de transport prévu au SA* 2021 ne prévoit aucune augmentation de desserte sur la ligne Cholet - Angers ? Les lignes qui bénéficient d'une évolution de desserte à l'horizon décembre 2020 sont celles qui ont bénéficié de travaux de modernisation. Souhaite des annonces pour la réalisation de travaux entre Cholet et Angers.	<u>Région</u> - Des travaux de modernisation sont en cours sur les lignes entre Nantes - Angers et Clisson - Cholet. Des discussions sont en cours avec l'État pour le financement de travaux de régénération des voies entre Angers et Cholet. Actuellement, plusieurs contraintes techniques empêchent de réaliser plus de 16 AR/jour sur cette ligne : l'infrastructure est en voie unique, la ligne Nantes-Angers vient cisailer la voie de la ligne 20 à La Possonnière. Par ailleurs, les trains Cholet - Angers doivent s'insérer sur une voie qui est déjà actuellement saturée. En outre, les travaux seront complexes car situés en zone Natura 2000 (en bord de Loire). Cependant, des études sont en cours pour construire un pont ferroviaire à La Possonnière. Avant d'envisager une augmentation de l'offre, il est indispensable de lever les contraintes techniques.				
23/01/2020	20	desserte intermodalité	Pour une offre cohérente, demande une solution mixte (car + train) en complémentarité pour la desserte Nantes - Chemillé. Bien que le réseau soit désormais le même, il n'existe pas encore de véritable intermodalité.	<u>Région</u> - Depuis le transfert de compétence en 2017, la Région a hérité de la situation historique des réseaux départementaux. Le Schéma Régional des Mobilité qui sera voté avant l'été 2020 a justement pour objectif d'organiser l'intermodalité. Il s'agit de réorganiser les dessertes pour notamment renforcer les rabattements des autocars vers les gares et ainsi assurer la complémentarité entre les deux modes de transport. Cependant, il reste à travailler sur les tarifs qui sont très différents entre les lignes routières (peu onéreuses) et ferroviaire (coût kilométrique plus élevé).				
23/01/2020	Aléop 49	information fréquentations	À l'instar de ce qui est fait pour les trains, le Maire de Chalonnes souhaite une présentation plus précise des cars interurbains Aléop 49 : taux de conformité et de satisfaction, causes de la baisse de fréquentation, etc.	<u>Région</u> - En effet, depuis 2019 les Comités de lignes intègrent les lignes routières interurbaines, même si pour l'instant il y a encore beaucoup de questions autour du ferroviaire. Dans le Maine-et-Loire les exploitants autocaristes organisent parallèlement des Comités de ligne dédiés aux lignes de car. La baisse de fréquentation des lignes routières Aléop 49 s'explique par le redécoupage administratif du territoire. En effet, de nouvelles collectivités locales ont été créées depuis 3 ans par fusion ou extension. La compétence transport leur a été transféré. C'est le cas par exemple de Mauges Communauté et des Communautés d'Agglomération de Cholet et Saumur. Aussi, les voyageurs sont désormais comptabilisés dans les statistiques des AO urbaines. <u>Information post-réunion</u> : Concernant les indicateurs sur les lignes routières, la situation est pour l'instant très disparate d'un Département à l'autre. La Région hérite des contrats passés par les Conseils Départementaux. Il n'est pour l'instant pas possible par exemple d'avoir un taux de conformité et de satisfaction pour chaque ligne routière dans chaque Département. Les indicateurs de la qualité de service ne sont pas les mêmes pour les services routiers et ferroviaires. Après l'harmonisation des contrats et des lignes ex-départementales, on pourra envisager d'avoir des présentations équilibrées entre le fer et la route. Tout l'intérêt d'un Comité de lignes qui traite à la fois des lignes routières et ferroviaires est pour la Région, à terme, de jouer véritablement son rôle de chef de file de l'intermodalité.				

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		
23/01/2020	4*19*6 *20*21	accessibilité	L'APF*France Handicap a sollicité à plusieurs reprises un rendez-vous avec la Présidente du Conseil Régional, et regrette de n'avoir reçu aucune réponse. L'association participe aux comités de lignes depuis de nombreuses années et attend des avancées et des engagements pour la mise en accessibilité des gares et points d'arrêt routiers. L'accessibilité concerne aussi d'autres politiques régionales (pas uniquement le transport).	<u>Région</u> - La demande de rendez-vous est bien prise en compte. Aléop n'est pas un réseau nouveau : la Région hérite des anciens réseaux départementaux qui n'ont pas tout le même niveau d'accessibilité. Le Schéma Régional des Mobilités qui sera voté avant l'été 2020 comporte un volet "accessibilité" pour les lignes ferroviaires et routières. Dans ce cadre, une réunion sera organisée avec les associations représentant les PMR*. La Région tiendra ses engagements.				
23/01/2020	20	accessibilité	L'absence d'un chef de gare à Chemillé ne permet plus de sécuriser les montées/descentes du train pour les PMR*. Un usager malvoyant a fait une chute sur le quai en janvier 2018 car la 2nde rame du TER était stationnée hors quai en gare. Quand il a ouvert la porte, il est tombé sur la voie. Depuis il souffre toujours de douleurs au genou et au dos. Le médecin expert de la SNCF lui a dit que ses douleurs étaient causées par la vieillesse et non par cette chute, alors qu'il n'a que 47 ans.	<u>SNCF</u> reconnaît que l'accompagnement de ce voyageur et sa prise en charge après la chute ont dysfonctionnés. SNCF invite cet usager à venir le voir à la fin de la réunion.				
23/01/2020	4	gare	S'interroge sur les aménagements en cours en gare d'Angers. Comment se fera l'accès aux quais ?	<u>Région</u> - La passerelle de la gare d'Angers desservira uniquement le quai A. En effet, SNCF demande aux collectivités une participation financière au fonctionnement de 1 million d'euros par an pour l'accès aux autres quais, montant jugé trop important par les co-financiers. En revanche, l'architecte a fait des "réservations" sur le bâti pour réaliser ces accès à l'avenir. Une étude menée par Angers Loire Métropole et la Région est en cours pour l'aménagement du parvis nord de la gare, permettant l'accès de tous les modes de transport (transports en commun, taxi, voiture...). La passerelle présente actuellement un plan incliné uniquement côté sud. Rappel : la passerelle est uniquement dédiée aux piétons et n'est donc pas cyclable. Les contraintes de sécurité impose une hauteur de 6 mètres au-dessus des voies, ce qui représente 150 mètres de recul pour réaliser un plan incliné (pente douce 5% maxi adaptée aux PMR*). Outre la passerelle, les voyageurs peuvent également emprunter les escaliers ou les ascenseurs.				

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		
23/01/2020	4	concurrence	Demande si SNCF aura toujours le monopole pour faire circuler les trains sur le réseau Aléop.	Au plus tard en 2024, il ne sera plus possible pour les Région de conclure une convention directement avec la SNCF sans passer par un appel d'offres (sauf prolongation de la convention). La Région Pays de la Loire a fait le choix d'ouvrir progressivement son réseau à la concurrence jusqu'en 2030. L'appel d'offre sera ouvert à tous les transporteurs et sera organisé en plusieurs lots. Le 1er lot de notre Région sera ouvert en 2021. SNCF peut potentiellement remporter le marché. L'ouverture à la concurrence ne change rien au fait que le transport ferroviaire de voyageurs restera un service public à part entière dans la mesure où c'est la Collectivité régionale qui continuera comme aujourd'hui de décider des horaires, tarifs, fréquences, niveau de qualité de service, etc. La Région financera toujours les TER (1/4 payé par l'usager, le reste par le contribuable). L'objectif est de faire baisser le coût du service pour financer l'augmentation des dessertes. Les gains économiques seront réinjectés dans l'offre : plus de trains, c'est plus de voyageurs.				
23/01/2020	4*19*6 *20*21	tarifs	Les voyageurs n'ont reçu aucune information sur l'augmentation annuelle de l'abonnement Tutti pendant 3 ans (depuis 2018).	La Région souhaite en effet que tous les abonnés soient informés en amont chaque année. <u>SNCF Voyageurs</u> : À noter en juillet 2019, un dysfonctionnement technique a conduit au report de l'augmentation sur le prélèvement du mois d'août, ajoutant à la confusion.				

date réunion	ligne concernée (voir légende)	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		
POUR INFORMATION								
23/01/2020	19	information voyageurs	L'accueil en gare d'Angers a été supprimé. Seuls les points d'accueil pour les PMR* et les objets trouvés sont ouverts tôt le matin. Mais il faut attendre 8h30 pour l'ouverture du bureau qui délivrent des informations. On peut obtenir rapidement des informations sur le fil Twitter (sauf quand la réponse fait moins plaisir à la SNCF).	<i>Information post-réunion</i> : les guichets de la gare d'Angers ouvrent en effet de 8h30 à 20h00 en semaine. Cependant pour l'accueil général des voyageurs, un point d'information est situé au milieu du hall principal. Il est ouvert du lundi au vendredi de 5h05 à 23h30 (23h45 le vendredi soir), le samedi de 6h15 à 23h15, le dimanche de 7h15 à 23h45, les jours fériés de 7h15 à 23h45.				
23/01/2020	20	fréquentation	Quelle est l'évolution de la fréquentation dans les haltes intermédiaires entre Angers et Cholet depuis l'an dernier ? Celles de La Possonnière notamment étaient en baisse.	<u>Région</u> - Le détail du nombre de montées + descentes dans chaque halte ferroviaire apparaît dans le dossier de réunion avec un comparatif 2016/17 (voir cartographie page 7). De nouveaux comptages ont été réalisés à l'automne 2019 : la fréquentation des haltes de Chalonnes (628 contre 407), Chemillé (534 contre 413) et Cholet (1438 contre 1539) sont en augmentation par rapport aux chiffres 2017. La tendance s'inverse par rapport au précédent comité de lignes car la fréquentation des haltes intermédiaires est en hausse comme la fréquentation globale de la ligne.				
23/01/2020	19	distribution	Il n'y a pas de DBR* à la gare de Saint-Mathurin. Les jeunes (souvent sans CB) sont obligés d'aller jusqu'à La Ménitrie pour acheter un billet. Un jeune a été verbalisé car le contrôleur a demandé d'attendre sur le quai pour réaliser la régularisation, alors qu'il aurait été facturé au tarif "guichet" s'il avait pu acheter son billet dans le train.	<u>SNCF Voyageurs</u> - La consigne a bien été transmise à tous les contrôleurs d'appliquer le tarif "guichet" en cas de régularisation d'un voyageur qui monte dans une halte dépourvue de guichet ou dont le DBR est en panne. Néanmoins il est important de s'adresser immédiatement et spontanément au contrôleur dès la montée à bord du train pour prouver sa bonne foi. Il s'agit de lutter contre les vrais fraudeurs. Si certains contrôleurs font du "zèle", il convient d'adresser une réclamation à la SNCF via le formulaire en ligne sur le site internet TER Pays de la Loire. SNCF est plutôt confrontée à des contrôleurs qui sont trop laxistes.				
23/01/2020	4	contrôleurs	Ne comprend pas comment fonctionne le contrôle à bord des trains. SNCF avait annoncé il y a quelques années la création de brigades de contrôle. On voit parfois des contrôleurs seuls. Il n'y a plus d'annonce dans les trains avant le passage des contrôleurs.	La <u>Région</u> trouve logique de ne pas prévenir les fraudeurs avant le passage des contrôleurs. Pour lutter contre la fraude, il est indispensable de sanctionner. Le coût de la fraude pèse lourdement sur le système public ferroviaire : ce sont les autres voyageurs qui payent et la collectivité. La règle est claire : le seul cas où on peut monter à bord d'un train sans titre de transport, c'est quand la gare ne dispose pas de guichet et/ou si le DBR est en panne (à condition bien sûr de régulariser sa situation à bord, au tarif "guichet"). <u>SNCF</u> - Les trains ne sont pas obligatoirement accompagnés par des contrôleurs (cela dépend du matériel roulant). Un contrôleur a plusieurs missions à bord d'un train : faire les annonces commerciales et de sécurité, conseiller les clients et si nécessaire verbaliser les fraudeurs. Sur les trains EAS* (c'est le cas par exemple entre Angers et Cholet), les contrôleurs sont en effet organisés en brigade. Leur mission est différente et ils ne sont pas toujours visibles de tous les voyageurs car ils ne remontent pas systématiquement le train de bout en bout. Les gares sont alors annoncées sur les bandeaux lumineux dans chaque rame (et parfois par la diffusion d'une bande son). Enfin, le conducteur peut prendre la parole en cas de situation perturbée.				

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		
23/01/2020	4	information voyageurs	Le retard du train de 8h35 en gare d'Angers a été annoncé tardivement. Il était possible de se reporter sur un TGV mais sans information, les voyageurs ont manqué leur train et sont arrivés en retard au travail.	SNCF - Il est en effet parfois difficile de donner l'information très en amont. Tout dépend de la remontée de la chaîne d'information.				
23/01/2020	toutes	SMG/PTA	Quel est le service assuré en cas d'utilisation du "droit de retrait" ? Est-ce que que sont les mêmes conditions que pour le SMG ?	SNCF - Lors d'un mouvement de grève les agents doivent se signaler au plus tard 48h à l'avance, contrairement au retrait inopiné pour danger grave et imminent. Le retrait des agents sans préavis, intervient par nature au dernier moment, et implique donc pour la direction SNCF de travailler en temps réel pour monter un plan de transport alternatif.				
23/01/2020	20	réclamation	Toujours pas de réponse à une réclamation déposée auprès de SNCF depuis octobre 2019 pour une amende de 50 euros (pour un trajet à 4 euros).	SNCF invite l'usager à venir la voir en fin de réunion.				
23/01/2020	4*20	qualité de service	SNCF n'a aucun respect pour les voyageurs qui courent après les possibilités de covoiturage. Au départ de Chemillé, le train de 7h04 est toujours en retard. Celui de 7h28 est supprimé. Puis 10 minutes plus tard, le train est arrêté en pleine voie en raison d'un PN en panne.	SNCF reconnaît qu'elle est encore des marges de progrès en matière d'information voyageurs en situation perturbée.				
23/01/2020	20	qualité de service	Les lundis matins et vendredis soirs les surcharges sont importantes en raison de la présence d'élèves internes avec de grosses valises qui occupent les sièges. Et contrairement au reste de la semaine, ces trains circulent en US*. Souhaite des UM*.	Région - Il est scandaleux de voir des bagages sur les sièges, cela relève de l'incivilité. Cependant, la Région ne peut pas financer son parc de matériel roulant uniquement en fonction de quelques circulations par semaine. Le coût d'une rame s'élève à environ 7 millions d'euros.				

RÉPONSES AUX QUESTIONS POSÉES EN LIGNE AVANT LA RÉUNION

	Aléop 49	qualité de service	Quand sera-t-il possible d'avoir en temps réel la position du bus ? Cela permet de savoir rapidement si il a du retard et pas besoin du service de SMS qui nous prévient 30 minutes après la montée effective dans le bus en retard.	<u>Réponse post-réunion</u> : Région - Il n'est pas prévu de déployer cet outil à l'ensemble des lignes régulières régionales à court terme. Cette innovation fait partie des réflexions de la Région pour les années à venir. Les solutions technologiques existent. La Région vient d'investir dans un système billettique sur ses services scolaires pour tracer l'itinéraire des cars, savoir avec précision les horaires réels de passage aux arrêts. Les élèves ont été dotés d'une carte spécifique et doivent badger à chaque montée ce qui permet de savoir les effectifs présents à bord et les points d'arrêts utilisés. Sur les lignes régulières, cela ne pourra s'envisager que dans les contrats futurs.
--	----------	--------------------	---	---

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		
	Aléop 49 + Aléop en TER	Tarifs	Serait-il possible de combiner des abonnements TER Tutti et car ? Par exemple, pour le trajet Angers > Ingrandes, les horaires de train sont tout à fait acceptables pour le matin, mais un seul train le soir, contre plusieurs cars. Est-ce qu'il serait possible d'envisager qu'une personne avec un abonnement Tutti pour ce trajet puisse également utiliser le réseau de car ?	<u>Réponse post-réunion</u> : Région - ce n'est pas possible pour le moment tant que la gamme tarifaire régionale n'est pas harmonisée. La Région a engagé une étude sur la tarification des lignes régulières dans le but d'harmoniser la gamme tarifaire des lignes régionales routières. Cette étude comprend un volet distribution. La validité des titres de transport (intémodés et spatio temporelle) sera donc abordée dans ce cadre.				
	Aléop 49	vélo	Dans certains cars, il n'y a que 2 places vélo. Est-ce qu'il serait possible d'augmenter cet espace pour emporter au minimum 4 vélos et que certains cyclistes ne se retrouvent pas sans moyen de transport ?	<u>Réponse post-réunion</u> : Région - les possibilités technique d'emport de vélos dans les autocars restent limitées encore aujourd'hui. Ils sont glissés soit dans les soutes, soit ils peuvent être accrochés à des racs spécifiques fixés à l'arrière du car. Actuellement, très peu de véhicules sont dotés de cet équipement. La réflexion est donc en cours dans les services de la Région afin de définir les modalités d'action dans ce domaine.				
	20	desserte	Qu'est-ce qui explique les 14 minutes d'écart sur le trajet Chemillé – Angers selon l'horaire du train (7h28 ou 8h08), soit 50% d'écart (le temps de parcours passe de 26 à 40 minutes) ?	<u>Réponse post-réunion</u> : Région - Les horaires des services de la ligne Angers-Cholet sont dimensionnés en prenant en compte de nombreuses contraintes spécifiques : <ul style="list-style-type: none"> • des infrastructures de la voie unique entre Cholet et La Possonnière induisant des contraintes de croisement des trains, • des difficultés d'insertion sur la voie très fréquentée entre Ancenis et Angers, • de la capacité d'accueil limitée en gare d'Angers et par effet domino celle de Nantes avec d'autres services desservant Angers, • de problématiques d'insertion des trains à Cholet avec conflit possible avec les trains Clisson – Cholet circulant également en voie unique avec une section commune à Cholet. Il est recherché une optimisation des temps de parcours entre Angers et Cholet. Mais c'est pour ces diverses raisons que tous les services n'ont pas les mêmes temps de parcours.				
	20	desserte	Le train Angers 17h22 > Chemillé 17h50 est supprimé en période estivale. Les voyageurs doivent attendre jusqu'à 17h58 pour rentrer.	<u>Réponse post-réunion</u> : Région - En effet, en été, depuis de nombreuses années, il y a un allègement du plan de transport sur la ligne Angers – Cholet (1 AR/jour en moins par rapport au nominal) comme sur certaines lignes du réseau des Pays de la Loire, la période d'été étant moins fréquentée que le restant de l'année. Nous prenons cependant en compte votre demande.				

date réunion	ligne concernée (voir légende)	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		
	19*4	desserte	Concernant les dessertes Angers – Ingrandes en fin d'après-midi ou en soirée, la seule possibilité est un retour à 17h51. Les salariés qui sortent du travail après 17h30 sont donc contraints de prendre leur voiture. Il est possible de réaliser ce trajet mais avec un changement à Ancenis : Angers 19h04 > Ancenis 19h28/19h34 > Ingrandes 19h48, mais avec un temps de parcours plus long (43 min au lieu de 21') et à un tarif plus élevé. En effet, avec un abonnement le tarif s'élève à 154€ pour Angers > Ingrandes via Ancenis, contre 89,20 € pour Ingrandes > Angers (direct). Dans l'autre sens, il existe pourtant un train toutes les heures pour faire Nantes > Ingrandes entre 17h16 et 20h16.	<i>Réponse post-réunion</i> : Région - L'augmentation de l'offre ferroviaire à partir de décembre 2020 concernera directement les haltes entre Ancenis et Angers et permettra en particulier d'étoffer la desserte de pointe pour les retours depuis Angers en fin d'après-midi et soirée.				
	20	gares	En gare de Chemillé, le quai B n'est plus utilisé : il serait utile de transférer l'abri et la poubelle sur le quai A.	<i>Réponse en réunion</i> : SNCF - En effet, compte-tenu des croisements à Trémentines, le quai B n'est plus utilisé. Le déplacement de ces équipements de quai sera étudié.				
	20	gares	À Chemillé, il n'y a pas d'annonce sonore dans la gare et dans l'abri du quai A. L'information sonore est inaudible dès que les voyageurs attendent au-delà du panneau d'affichage.	<i>Réponse en réunion</i> : SNCF - Le bâtiment-voyageurs n'est pas équipé pour diffuser une annonce dans le hall. Sur le quai, les annonces sont diffusées par l'AFL* : sa portée est en effet trop faible pour atteindre les usagers situés dans ou après l'abri. Ce sujet sera examiné pour améliorer la situation. La Région demande à SNCF d'étudier la possibilité d'améliorer la qualité sonore et de voir comment on pourrait connecter le hall de la gare.				
	20	gares	Il n'y a pas assez de contraste sur le panneau d'affichage en gare de Chemillé (fond blanc). Il serait également nécessaire d'éclairer ce panneau d'affichage.	<i>Réponse post-réunion</i> : L'AFL de Chemillé a été remplacé récemment dans le cadre de la régénération des écrans d'information voyageurs des gares de l'axe cholet – La Possonnière. Cette observation sera relayée à SNCF Gares & Connexions, qui a réalisé les travaux, afin de régler si besoin le contraste de l'écran.				
	20	gares infrastructure	La traversée des voies à Chemillé (de plus en plus empruntée en raison de la proximité du parking) est devenue dangereuse, avec des risques de chute. Son entretien s'impose.	<i>Réponse post-réunion</i> : SNCF Réseau - Le remplacement du passage planchéié est prévu prochainement (matériel en cours de commande).				
	20	distribution	Proposition de monter un partenariat public/privé pour installer une agence de voyages dans les locaux de la gare de Chemillé. Cela permettrait un accueil des usagers du TER et une vitrine pour l'agence.	<i>Réponse post-réunion</i> : La Région peut accompagner et aider à l'installation d'un commerçant dans le bâtiment-voyageurs.				

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		
	20	infrastructures	À quand des liaisons directes en train entre Cholet la Vendée ? entre Cholet et les Deux-Sèvres ?	<p><u>Réponse post-réunion</u> : Région - L'infrastructure à Clisson ne permet pas de faire un rebroussement en gare pour qu'un train en provenance de Cholet puisse continuer vers la Vendée. Par ailleurs, les flux majoritaires de voyageurs sont dirigés, depuis Cholet, vers Angers et Nantes. Dans l'absolu, il serait possible de faire des liaisons Cholet – Vendée mais avec une correspondance obligatoire à Clisson. Si la question porte sur l'éventuelle réouverture de la ligne Cholet – Les Herbiers, la Région va bientôt lancer une étude d'analyse du potentiel de fréquentation. En fonction des résultats de celle-ci, la réouverture de la ligne sera envisagée.</p> <p>Concernant une liaison entre Cholet et les Deux Sèvres, il existe sur le Réseau Ferré National une ligne entre Cholet et Nueil-Les-Aubiers. C'est une ligne, qui n'est plus exploitée, aucune réflexion n'est en cours sur l'éventualité de sa réactivation pour du transport de voyageurs.</p>				
	4*19*6 *20*21	qualité de service	Il y a trop de retards et suppression de trains intempestifs. C'est devenu insupportable et irrespectueux pour les voyageurs. Les suppressions inopinées (y compris pendant les grèves) impactent fortement la vie professionnelle et personnelle. Il est nécessaire d'améliorer la communication par texto dès qu'un train est supprimé : cela permettrait de rester travailler au bureau au lieu d'attendre inutilement sur le quai.	<p><u>Réponse post-réunion</u> :</p> <p>SNCF Voyageurs - L'abonnement au service SMS permet d'obtenir une alerte en cas de retard ou suppression. Ce service gratuit est accessible auprès du Centre de Relation Clientèle CRC au 0800 210 800 (appel gratuit). Le CRC peut également répondre aux questions sur la circulation des trains, les offres commerciales, etc. Ce service doit néanmoins être systématiquement renouvelé tous les ans par les voyageurs.</p> <p>Par ailleurs, l'application SNCF (Assistant SNCF) permet aussi entre autres de créer des alertes sur des trains désignés.</p>				
	20	qualité de service	Le 08/01/2020, le train Chemillé 7h28 > Angers 8h08 a été supprimé sans aucune alerte SMS, pourtant un car de substitution était prévu à l'horaire du train. Cette suppression était donc connue au moins dès 7h. On m'a pourtant confirmé que j'étais bien abonné au service des alertes pour cette ligne et ce train. Ce service d'alerte fonctionne de moins en moins bien, voire plus du tout. Les voyageurs réclament un service de communication fiable.	<p><u>Réponse post-réunion</u> :</p> <p>SNCF Voyageurs : L'affichage générique apportant une information sur l'ensemble des canaux d'information à distance était conforme sur toute la période. Nos équipes apportent un soin particulier à ce critère qualité.</p>				
	20	SMG/PTA	Entre le 05/12/2019 et le 12/01/2020, il n'y avait aucun affichage papier en gare de Chemillé pour les horaires du service minimum.	<p><u>Réponse post-réunion</u> :</p> <p>SNCF Voyageurs : L'affichage générique apportant une information sur l'ensemble des canaux d'information à distance était conforme sur toute la période. Nos équipes apportent un soin particulier à ce critère qualité.</p>				
	4*19*6 *20*21	SMG/PTA	Il serait utile de faire connaître le coût du service minimum, bien utile, pour les liaisons en autocar Cholet-Angers direct, Cholet – Chemillé – Chalennes – La Possonnière – Angers, et Cholet – Chemillé – Chalennes - Angers . Qui supporte le coût de sa mise en œuvre ?	<p><u>Réponse post-réunion</u> :</p> <p>SNCF met en œuvre et finance les autocars de substitution.</p>				

date réunion	ligne concernée <i>(voir légende)</i>	question posée		réponse apportée en séance	suites données après la réunion		
		thématique			suite défavorable		mise en service prévue ou réalisée
					raisons techniques	raisons financières	
	20 Aléop 49	SMG/PTA	En qualité d'abonné TER, est-il possible de bénéficier d'un tarif spécifique pour la ligne routière interurbaine n° 407 (Angers – Chemillé – Cholet) du réseau Aléop en Maine-et-Loire en cas de grève des trains ? Mais comme il s'agit d'un billet acheté à l'unité (6,20 €), le tarif n'est pas attractif. Il faudrait avoir la possibilité d'acquiescer des tickets à l'unité au même tarif que le carnet de 10 tickets (4,10€/l'unité). Cette proposition permettrait d'augmenter l'offre de transport en commun en période de crise.	<i>Réponse post-réunion</i> : Région - La gamme tarifaire applicable sur les lignes routières interurbaines n'offre pas de tarif réduit au détenteur d'un titre de transport sur TER. Une étude tarifaire est en cours en vue d'harmoniser prochainement la gamme tarifaire applicable sur les lignes routières interurbaines. Cette proposition peut venir enrichir le travail de réflexion engagé.			
	4*19*6 *20*21	SMG/PTA	En période de grève, les voyageurs sans accès à internet (ou par manque de forfait), ne peuvent pas consulter la veille à partir de 17h le programme des circulations du lendemain. La seule solution reste d'aller chaque matin en gare pour consulter le panneau d'affichage. Il n'est pas toujours possible de consulter le site internet TER depuis son poste de travail pour connaître les circulations du lendemain.	<i>Réponse post-réunion</i> : SNCF Voyageurs - Nos téléconseiller(e)s sont à votre écoute et répondent par téléphone à vos questions du lundi au vendredi de 07h à 20h et le samedi de 08h à 13h (hors jours fériés). Notre équipe est située dans la région des Pays de la Loire, au plus près de vos préoccupations. Contact TER Pays de la Loire 0 800 210 800 (service & appel gratuits depuis tous les téléphones)			
	4*19*6 *20*21	SMG/PTA	En cas de grève, la solution serait de faire rouler des TER autonomes, sans conducteur (comme certains métros parisiens) : les progrès technologiques le permettront rapidement.	<i>Réponse post-réunion</i> : SNCF Voyageurs : Ces solutions sont à traiter avec SNCF Innovations et Recherche et une volonté commune de l'ensemble des parties (TER, Région...) de s'orienter vers ce mode de production des trains.			
	4	SMG/PTA	Pendant la grève, aucune gare entre Ancenis et Angers n'étaient desservie entre 16h44 et 20h16, alors qu'il existe habituellement 2 trains omnibus sur cette tranche horaire. Pourtant il était possible de réaliser le trajet Champocé-Nantes le matin. Aucun étudiant ou travailleur ne pouvait prendre le train de 16h44. Une solution acceptable aurait consisté à ajouter les arrêts intermédiaires sur le TER n° 857326 au départ de Nantes à 18h44. Le soir, les voyageurs ont donc eu recours au covoiturage (si possible) ou des trajets en voiture pour aller chercher les enfants à Ancenis ou Nantes.	<i>Réponse post-réunion</i> : SNCF Voyageurs - en situation perturbée, la grille horaire ne peut pas, par définition, couvrir l'ensemble des besoins de transport des voyageurs. Les choix faits permettent de proposer un maximum de services en mobilisant des ressources proportionnelles à celles mobilisables dans le cadre de la loi sur la continuité du transport public.			

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		

Légende des sigles utilisés

PTA : Plan de Transport Adapté

SMG : Service Minimum Garanti

PMR : Personne à Mobilité Réduite

UM : Unité Multiple (plusieurs rames) - US : Unité Simple (1 rame)

SA : Service Annuel (plan de transport applicable l'année suivante)

EQS : Engagement Qualité de Service (lié au Forfait Tutti illimité)

EAS : Équipement Agent Seul (rame qui peut circuler sans contrôleur)

PN : Passage à Niveau

DRB : Distributeur de Billets Régionaux

APF : Association des Paralysés de France

CRC : Centre Relation Clients de la SNCF - tél. 0 800 210 800 appel et service gratuits
 Ouvert du lundi au vendredi de 7h à 20h et le samedi de 8h à 13h (hors jours fériés)

AOT : Autorité Organisatrice des Transports (la Région)

Maisons France Service : <https://www.gouvernement.fr/2-000-maisons-france-service-d-ici-a-2022>

AFL : Afficheur Léger (panneau d'information dynamique sur les quais ou en gare)