

**CDL ANJOU
CHOLETAIS**

Périmètre - Légende : lignes 4 Angers-Nantes / 19 Angers-Saumur / 6 Cholet-Nantes / 20 Cholet-Angers / 21 Angers-Sablé (section) / 7 Nantes-Cholet-Poitiers / 18 Angers-Châteaubriant / lignes routières interurbaines régulières du Maine-et-Loire - [Pour les sigles et 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								
18/02/2021	20	accompagnement des trains	Suite à l'agression d'un voyageur le 2 février 2021 dans le train au départ de Chemillé, souhaite le retour des agents navigants à bord des trains. Sans contrôleur à bord, sentiment d'impunité, dévalorisation de l'image du train.	<p><u>SNCF Voyageurs</u> adresse tout son soutien aux victimes. Une plainte a été déposée. La majorité des rames sont équipées d'un système de vidéoprotection (sauf certains matériels plus anciens : 21500 et 21700 qui sont systématiquement accompagnées). De plus, deux systèmes d'alerte sont proposés afin que les clients remontent ces incidents par téléphone au 3117 et par SMS au 31117. Il est aussi possible d'activer le système d'alarme (situé près des portes), qui permet une mise en relation audio avec le conducteur sans arrêter le train. En complément, un renforcement des opérations de contrôle à l'aide des équipes mobiles doit être étudié au regard des éléments évoqués.</p> <p><u>Région</u> - Face à ces comportements inacceptables, la Région a également déposé plainte et reste très attentive aux remontées des usagers et internautes sur ce type d'incident. Le système de vidéoprotection a permis de communiquer des informations aux enquêteurs et à la justice. Demande à la SNCF une vigilance absolue vis-à-vis des auteurs de troubles.</p>				
18/02/2021	20	information voyageurs	Imaginer un système pour prévenir les voyageurs qu'ils doivent renouveler leur "alerte SMS". Pourquoi ce service n'est-il pas directement couplé au renouvellement de l'abonnement ?	<p><u>SNCF Voyageurs</u> - Le service TER Flash Trafic vous informe gratuitement et en temps réel de tout retard de plus de 20 minutes sur votre ligne dans vos plages horaires, ainsi que pour des modifications d'horaires ou des suppressions de trains. Vous pouvez ainsi mieux organiser votre quotidien et choisissez vous-même votre service sur-mesure : - le trajet aller et retour, - les jours de la semaine, - les tranches horaires, - votre mode de réception de l'alerte (par SMS ou email). Vous pouvez à tout moment modifier, suspendre le service pendant les vacances scolaires ou vous désabonner. Il n'existe pas en effet à ce jour de reconduction automatique des abonnements au service SMS. Un plan de recontact client des abonnements arrivant à échéance est mis à l'étude.</p>				
18/02/2021	403	desserte	[question Live] Entre Beaufort-en-Vallée et Angers, est-il possible de rétablir un service après 17h30 ? 17h c'est trop tôt.	<p><u>Transports Voisins</u> - Cette desserte a en effet été supprimée en semaine : actuellement, elle n'existe plus que le samedi. Nous allons travailler avec la Région pour évaluer la possibilité de rétablir ce service plus tardif.</p> <p><u>Région</u> - Il y avait en effet très peu de fréquentation à cet horaire. Cette demande sera étudiée si elle correspond à un besoin du lundi au samedi.</p>				
18/02/2021	20	desserte	[question Live] Des usagers de Savennières regrettent la disparition du train de 7h34.	<p><u>Région</u> - Ce train n'a pas été supprimé. Avant le cadencement généralisé, 3 trains permettaient de rejoindre Angers le matin. Depuis juillet 2017, les horaires ont été modifiés comme suit :</p> <p>* Savennières 6h47 > Angers 6h56 * Savennières 7h24 > Angers 7h32 * Savennières 7h56</p>				

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
18/02/2021	20	desserte qualité de service vélos	<p>[question mail] Pourquoi le train de 7h34 au départ de Savennières vers Angers a-t-il été supprimé ? Est-il envisageable de le rétablir ?</p> <p>Le train de 7h24 est par conséquent saturé, impossible parfois de monter facilement dedans, et inenvisageable de prendre son vélo pour aller à Angers.</p>	<p>> Angers 8h07. Au total sur la journée, la gare de Savennières-Béhuard a gagné 1 arrêt par jour depuis le cadencement.</p> <p>Concernant les surcharges, les comptages réalisés par la Région confirme la suroccupation sur le train de 7h24 : la situation sera étudiée avec SNCF TER pour résoudre ce problème.</p> <p>Pour les vélos, la Région privilégie le stationnement sécurisé des vélos dans les gares (départ et arrivée) et subventionne l'acquisition de vélos pliants moins encombrants (qui sont toujours autorisés dans les TER). En effet, eu égard au coût d'acquisition des rames, il n'est pas possible de dimensionner la capacité des trains en fonction du nombre de vélos à bord. Il est donc conseillé d'utiliser 2 vélos (en propre ou en location). Les rames sont principalement destinées à accueillir des voyageurs (et non des vélos).</p>				
18/02/2021	4	desserte	<p>Dès qu'il y a une perturbation du trafic (grève, incidents, etc.) SNCF supprime systématiquement les TER omnibus n° 857524 et 857526 entre Ancenis et Angers. Il n'y a donc plus de train entre 16h16 et 20h16 et les étudiants qui rentrent de Nantes arrivent à destination à 20h53.</p>	<p>SNCF Voyageurs - La Loi sur le SMG* permet à l'exploitant de connaître 48h à l'avance les ressources humaines disponibles pour construire le plan de transport (en mode dégradé en période de grève). Il est annoncé la veille à 17h sur l'ensemble des canaux d'information. Le SMG est alors élaboré afin d'optimiser les circulations avec des ressources de fait limitées et pour satisfaire le plus grand nombre de voyageurs : il s'agit donc en général de faire circuler des trains omnibus (plus lents mais qui desservent tous les arrêts). On tente de répartir les trains sur les heures de pointe, les plus utiles pour les trajets pendulaires. Malheureusement ce plan de transport ne peut répondre à l'ensemble des besoins et nous avons bien noté le creux de desserte entre 16h16 et 20h16 : nous allons étudier comment remédier à cette situation.</p>				
18/02/2021	4	desserte	<p>[question écrite]</p> <p>En période de grèves, le train de Champocé 7h52 vers Angers et celui du retour au départ d'Angers à 17h52 vers Champocé sont supprimés ou remplacés. En cas de report sur le train de 18h35, cela remet en cause le choix du train pour mes déplacements (amplitude horaire trop importante).</p>					
18/02/2021	20	desserte	<p>Actuellement, le trajet «Les Herbiers – Nantes», c'est 2h par autocar, contre 1h en voiture. En transport en commun, il faut passer par Cholet, Montaigu ou La Roche-sur-Yon : les correspondances dans ces gares vers Nantes ne sont pas optimisées. Propose donc la création d'un car direct vers Clisson, Montaigu ou Cholet avec une correspondance TER efficace matin et soir (dans l'attente des études en cours pour la réouverture de la ligne ferroviaire "Les Herbiers-Cholet").</p>	<p>Région - Les services routiers existants n'ont pas été construits pour donner correspondance avec les trains en direction de Nantes. Leur mise en place répond principalement à des besoins de déplacements en Vendée. Dans le cadre de la future DSP* Vendée, on pourra étudier l'amélioration des correspondance car/train.</p> <p>Information post-réunion</p> <p>Des liaisons souhaitées existent déjà avec la ligne routière n°110 vers Cholet et la ligne routière n° 70 vers Montaigu et Nantes.</p> <p>L'étude en cours de finalisation sur l'éventuelle mise en place d'un train entre Les Herbiers et Cholet montre plutôt un potentiel de déplacements intéressants entre ces communes mais surtout jusqu'à Angers afin de proposer une desserte du Puy du Fou pour les voyageurs en provenance de l'extérieur de notre Région. Par conséquent, il n'est pas prévu de mettre en place des services en rabattement vers Clisson ou Montaigu.</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		
18/02/2021	21	desserte	[questions Live] * Toujours pas d'arrêts supplémentaires à Tiercé au nouveau service. * Y aura-t-il des trains supplémentaires sur la ligne Le Mans-Angers en gare de Tiercé ?	Région - À l'issue des récentes négociations entre la Région et TER, la convention qui lie SNCF et la Région sera prolongée. Dans ce cadre, un développement d'offre sera mis en œuvre dans les années à venir. Nous travaillons en effet sur l' augmentation de la desserte , notamment entre Le Mans et Angers en semaine et le week-end. À plus long terme, l'ouverture à la concurrence permettra également de créer de nouveaux trains sur cet axe (qui bénéficieront naturellement à la gare de Tiercé).				2022/23 2032
18/02/2021	21	desserte	[question Live] Au départ de Tiercé, il existe peu de correspondances vers Paris en gare du Mans : il faut souvent passer par Angers et le billet est donc plus cher.	La Région travaille en concertation avec SNCF Réseau pour améliorer le nœud de correspondance du Mans à l'horizon 2023 . L'étude est cependant très complexe en raison du grand nombre de TER à mettre en correspondance. Des choix et arbitrages seront nécessaires.				2023
18/02/2021	26 <i>(ligne hors périmètre)</i>	desserte	[question Live] Ne serait-il pas judicieux de renforcer la desserte entre Saumur et La Flèche ?	Région - Une enquête "clients" sera lancée à bord du car, en lien avec l'exploitant, pour mieux connaître à la fois la typologie des usagers mais aussi les besoins de déplacement (trajet de bout en bout ou sur certaines origines/destinations). En attente des conclusions de l'enquête. Information post-réunion : L'enquête sera réalisée du 10 au 16 juin 2021. A noter : les voyageurs qui circulent de bout en bout entre Saumur et La Flèche ne représentent que 3,9% des clients en 2019 (cette origine/destination ne présente que peu de potentiel). Il existe une offre complémentaire entre Saumur et Longué avec la ligne Aléop 415.				
18/02/2021	20	desserte qualité service	[question Live] Quand le TER en provenance de Cholet et arrivant à Angers à 7h35 met 2 à 3 min pour se vider car chargé au delà du raisonnable, c'est qu'il manque un train sur ce créneau.	Région - Concernant le souhait d'augmenter la desserte entre Cholet et Angers pour désengorger les trains en surcharge : les contraintes d'infrastructure (voie unique, insertion sur la ligne Nantes-Angers, les contraintes d'occupation des voies en gare d'Angers) et les correspondances vers Paris. Il est impossible d'ajouter des services en heures de pointe. On a bien noté la demande d'étudier la mise en œuvre d'une double rame pour soulager les surcharges .				
18/02/2021	20	desserte qualité service	[question Live] L'étude sur les surcharges entre Cholet et Angers le matin a-t-elle été faite ? Quelles sont ses conclusions ?					
18/02/2021	20	qualité de service matériel roulant	[question Live] Une étude sur la mise en œuvre d'une double rame entre Cholet et Angers avait été évoquée lors du précédent Comité de lignes. Qu'en est-il aujourd'hui ?					

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		
18/02/2021	20	qualité de service matériel roulant	<p>[questions Live]</p> <ul style="list-style-type: none"> * Pas vu de double rame depuis 2 ans * Pas de double rame pour le train qui fait Cholet (6h49 - Saumur 8h11) * L'an dernier, on avait évoqué l'intérêt d'une double rame à des horaires très fréquentés sur la ligne ferroviaire Cholet-Angers. Peut-on savoir où en est l'étude svp, sachant qu'il y avait un pb de "stockage" de la rame en gare d'Angers car le train file ensuite sur Saumur ? 	<p>Région - Les surcharges sur cette ligne aux heures de pointe est une question complexe : c'est pourquoi l'étude n'a pas pu être finalisée. Cependant, compte tenu de la persistance des surcharges, Région et SNCF examineront comment affecter des renforts de matériels roulant.</p>				
18/02/2021	20	infrastructure	<p>[question Live]</p> <p>Où en est l'étude pour la réouverture de la ligne ferroviaire entre Cholet et Les Herbiers ?</p>	<p>Région - Les études sont toujours en cours. À date, on constate un potentiel de fréquentation qui pourrait justifier des investissements pour la réouverture de cette ligne, mais à certaines conditions : assurer des correspondances satisfaisantes depuis Angers et jusqu'au Puy du Fou (ce parc assurerait environ 50% du potentiel de voyageurs ; les 50% restant par les voyageurs résidant entre Cholet et Les Herbiers et qui se déplaceraient pour des motifs de travail ou scolaire) et garantir un temps de parcours intéressant. Une 2ème série d'études plus techniques sera prochainement engagée afin de déterminer avec précision le niveau d'investissement nécessaire à la régénération de la ligne (solidification des ouvrages d'art, traitement des passages à niveau, la signalisation ferroviaire, etc.). Il s'agit donc de déterminer le coût de l'investissement afin d'évaluer s'il serait supportable pour le budget régional. Nous vous tiendrons informé sur l'avancement des études.</p>				
18/02/2021	20	tarifs	<p>[question Live]</p> <p>Le tarif Savennières-Angers reste cher et peu incitatif : entre 2 et 4,50€ l'aller simple. Merci d'y penser quand vous harmoniserez les tarifs sur la région (voire avant si possible).</p>	<p>Information post-réunion</p> <p>La Région, Angers Loire Métropole et leurs transporteurs ont mis en place un accord permettant aux élèves de Savennières d'emprunter le train Aléop en TER avec un abonnement scolaire Irigo. La Région est disposée à élargir cet accord aux autres voyageurs. Des réunions techniques ont lieu régulièrement entre les parties, nous proposerons de travailler sur ce projet prochainement.</p>				
18/02/2021	4	gare	<p>À la gare de Savennières-Béhuard, le panneau d'affichage est en panne depuis de nombreux mois?</p>	<p>SNCF Voyageurs (pour Gares & Connexions*) - Cet afficheur est en effet en panne depuis l'été 2020. Malheureusement la société qui fournissait les pièces de rechanges pour les réparations n'existe plus. Il est actuellement très difficile de trouver un autre fournisseur. Ce problème concerne également d'autres Régions en France. Les équipes sont mobilisées pour identifier de nouvelles sources d'approvisionnement.</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		
18/02/2021	20	gare	<p>Gare de Chemillé :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accessibilité PMR* à revoir : seule la porte côté quai a été changée. - En l'absence de personnel en gare, les PMR ont-ils encore le droit de prendre un train à Chemillé ? - Rendre le lieu plus accueillant : un coup de peinture serait "rafraichissant" - Installer un détecteur incendie (il n'est pas rare de sentir l'odeur de cigarettes) 	<p><u>Région</u> - La gare de Chemillé n'est pas accessible PMR* dans la mesure où la liaison entre les deux quais s'effectue par une traversée de voie piétonne non sonorisée, ce qui n'est pas conforme pour les malvoyants. Le diagnostic réalisé en 2013 avait listé un certain nombre de préconisations pour un montant de 1,5 M€ (reprise de pentes sur les quais, signalétique, etc). En revanche, les quais A et B sont eux accessibles car ils ont une hauteur de 55 cm chacun. Les personnes en fauteuil peuvent à priori accéder aux trains sans obstacle ou marche.</p> <p>Sd'AP* – Au sens de la Loi cette gare ne fait pas partie des gares prioritaires : SNCF ne participe donc pas au financement de sa mise en accessibilité.</p> <p>La Région ne démarche pas spécifiquement les collectivités dont le territoire présente des gares non prioritaires : mais les collectivités (mairies, communauté de communes) doivent manifester leur intérêt auprès de la Région qui subventionnent les études et travaux de mise en accessibilité (aide régionale de 50% sur le périmètre «quais» et de 30% sur le périmètre «Bâtiment-Voyageurs», sous réserve des budgets disponibles).</p> <p>Informations post-réunion <u>SNCF Voyageurs</u> - Concernant l'aspect du bâtiment-voyageurs (peinture) et le respect de l'interdiction de fumer, nous avons bien noté la remarque.</p> <p>Service "Accès TER" - L'usager ne peut pas bénéficier du service garanti dans cette gare. Il peut cependant réserver une prestation dans la gare encadrante la plus proche : Cholet ou Angers. Nous prenons note de ce besoin et le ferons remonter auprès du service compétent.</p> <p>Concernant le détecteur d'incendie, la réclamation est transférée pour le traitement dans les meilleurs délais par Gare et Connexions.</p>				
18/02/2021	21	gare	<p>Gare de Vieux-Briollay :</p> <ul style="list-style-type: none"> * Quand disposerons-nous d'un affichage des départs et arrivées de trains ? * Après rénovation des gares de Châteauneuf et Tiercé, seule celle de Vieux-Briollay ne dispose pas d'un affichage numérique. Pourquoi toutes les gares TER n'ont pas droit aux mêmes équipements ? * L'abri voyageurs est très vétuste. 	<p><u>Région</u> - La gare de Vieux-Briollay comptabilise environ 41 montées/descentes par jour (contre environ 251 pour Étriché-Châteauneuf et 366 pour Tiercé). Les équipements mis en place dans les gares sont fonction de leur fréquentation : ceci explique la différence d'équipements entre la gare du Vieux-Briollay et les autres.</p> <p>Concernant l'abri-voyageurs, si la vétusté entraînaient des problèmes de sécurité, la Région demandera à SNCF Gares & Connexions* d'intervenir pour l'expertiser.</p> <p>La Région a déjà lancé un programme de renouvellement des abris voyageurs, mais il est déployé progressivement (2^{ème} tranche à venir) : priorisation en fonction de la fréquentation et de la capacité des abris existants ou en fonction d'opportunité (comme des travaux de rehaussement de quais par exemple).</p>				
18/02/2021	20	gare	<p>[question Live] Sur le quai de Savennières, le téléphone d'urgence est en panne.</p>	<p>Information post-réunion <u>SNCF</u> - Ce téléphone sera réparé.</p>				
18/02/2021	21	gare vélos	<p>[question Live] À la gare de Tiercé, le local vélos est détérioré depuis des mois. Des réparations sont elles envisagées ?</p>	<p>Information post-réunion <u>Région</u> - Une tournée de l'ensemble des abris vélos a été réalisée par le prestataire de SNCF-TER qui gère le contrôle d'accès de ces abris. En fonction des pannes constatées, des interventions seront programmées.</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		
POUR INFORMATION								
18/02/2021	19	qualité de service	Il y a presque tous les jours des ralentissements, des arrêts en pleine voie, des retards de train liés à des problèmes de passage à niveaux. Cela n'a lieu en général que le matin et entraîne donc un retard pour se rendre au travail. Pourrait-on avoir des renseignements à ce sujet ? Comment améliorer la situation ? Pourquoi les trains sont-ils si souvent en retard ? (même si ce n'est que de quelques minutes).	SNCF Voyageurs - La conformité* des trains sur le périmètre du comité de lignes s'élève à 90% en 2020 (en dehors de périodes d'adaptation du plan de transport). Parmi les retards à déplorer, environ 50% sont liés à des causes externes (intempéries, accidents aux passages à niveau...). Pour les causes internes à TER, des actions sont continuellement menées pour améliorer la fiabilité de la production. À titre d'exemple, le programme baptisé "H00" a permis de remettre à l'heure 570 trains à Angers en 2020, soit 7,5% de ponctualité de plus qu'en 2019.				
18/02/2021	20	qualité de service	Les trains sont en surcharge tous les lundis matins et vendredis soirs : impossible de respecter la distanciation sociale.	SNCF Voyageurs - Les comptages réalisés dans les trains permettent de connaître les taux de sur-occupation. Les lundis matins et vendredis soirs, il y a en effet de nombreux élèves internes et étudiants qui circulent avec de grosses valises. Sur ces trains, SNCF fait circuler, chaque fois que possible, des trains à double rame pour augmenter la capacité. Pour rappel, sur les heures de pointes, l'ensemble du parc de matériel roulant est engagé afin d'offrir le maximum de capacité aux voyageurs : il est donc impossible d'ajouter d'autres rames. Les mesures sanitaires à bord des trains sont importantes : l'ensemble des rames est désinfecté tous les jours. Le renouvellement d'air est très efficace (toutes les 5 à 8 min selon les modèles). Le port du masque (sur la bouche et le nez) est obligatoire. Information post-réunion : Sachez par ailleurs que les rames TER sont conçues pour accueillir des passagers assis mais également debout.				
18/02/2021	20	qualité de service	Inscription sur la plateforme "Engagement Qualité de Service (EQS*)" : comment faire quand on prend tous les jours des trains différents ? Impossible de s'inscrire sur le site dédié, même après 8 appels téléphoniques à la hotline. L'adresse mail d'assistance n'existe pas.	SNCF Voyageurs - Ce dispositif s'adresse aux abonnés Tutti illimité. Il est nécessaire de s'inscrire sur le site internet TER avec les trains empruntés chaque jour aller et retour. Si ces trains subissent dans le mois calendaire plus de 8 retards (supérieur à 10 min.) et/ou suppressions, une réduction de 20% est appliquée sur l'abonnement du mois M+2. Actuellement, le service ne propose pas d'enregistrer plusieurs trains différents. Le voyageur est invité à contacter le CRC* au ☎ 0 800 2010 800 qui répondra à ses questions sur la plateforme EQS. Il n'existe pas d'adresse mail pour joindre le service client de la SNCF, mais uniquement des formulaires à renseigner en ligne (dans la rubrique "aides et contacts" sur le site internet TER Pays de la Loire).				
18/02/2021	toutes (fer)	qualité de service	[question Live] Il n'y a pas le taux de ponctualité des lignes dans le document de présentation.	Région - Plusieurs documents sont à télécharger sur le site internet Aléop (rubrique "Comités de lignes / Anjou-Choletais") https://aleop.paysdelaloire.fr/comite-de-lignes-anjou-choletais : les informations sur la qualité de service se trouvent dans le dossier SNCF Voyageurs. SNCF Voyageurs - Un train "conforme" au sens de la convention Région/TER est un train qui n'a pas été supprimé et qui a circulé avec moins de 5 minutes de retard. Le taux de conformité sur les lignes du périmètre est en moyenne de 90% (hors périodes de confinement).				
18/02/2021	4*20	qualité de service	[question Live] Qu'est-il prévu pour éviter les retards de 2h lorsqu'un véhicule bloque le train à un passage à niveau (entre La Ménitrie et Angers)?	Information post-réunion SNCF - Les procédures de sécurité imposent de procéder à des opérations de remise en service. Parallèlement, des campagnes de prévention viennent renforcer l'information des conducteurs et des riverains.				

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		
18/02/2021	toutes (fer)	qualité de service	[question Live] Pour lutter contre les surcharges, propose des strapontins dans les trains (comme en Allemagne)	Information post-réunion <u>Région</u> - Les dernières acquisitions de la Région ont été des matériels très capacitaires (type "RegioN2" avec 501 places assises). Ces matériels sont affectés sur les circulations les plus denses afin de régler les problèmes de surcharge et de pouvoir affecter davantage de matériels sur les autres circulations (mise en unité double par exemple). En outre, la Région privilégie dans ses procédures d'acquisition ou de rénovation mi-vie de ses engins, l'intégration de places assises supplémentaires dès lors que cela est possible (en remplacement d'espace bar par exemple ou autre).				
18/02/2021	?	qualité de service	[question Live] Il y a beaucoup de retards sur le train de 8h49 vers Angers le matin.	Information post-réunion <u>Région</u> - Il est impossible de répondre à cette question tant qu'on ne connaît pas la ligne concernée et/ou la gare d'origine, voire le n° de TER. Le voyageur est invité à préciser sa question en envoyant un mail à <comitedelignes@paysdelaloire.fr>.				
18/02/2021	6	desserte	La desserte Cholet - Nantes est peu dense : il n'y a que 2 TER directs le matin (6h05 et 7h10). Le reste du parcours nécessite soit une correspondance soit un trajet en car.	<u>Région</u> - L'achèvement des travaux d'infrastructure ferroviaire entre Clisson et Cholet permettra d' augmenter significativement la desserte entre Nantes et Cholet (arrêts dans les gares intermédiaires Cugand, Boussay, Torfou) à partir du 29 mars 2021 : 5AR par jour de semaine seront ajoutés portant la desserte à 9 AR/jour (hors plein été). Le week-end l'offre de desserte sera doublé et porté à 3 ou 4 AR par jour (hors desserte car). Nouveaux trains de semaine : Nantes 06h35 > Cholet 07h31, Nantes 08h35 > Cholet 09h29, Nantes 11h35 > Cholet 12h27, Nantes 15h51 > Cholet 16h46, Nantes 19h35 > Cholet 20h29, Cholet 07h55 > Nantes 08h50, Cholet 09h54 > Nantes 10h46, Cholet 12h39 > Nantes 13h31, Cholet 14h50 > Nantes 15h42, Cholet 16h10 > Nantes 17h02.				29/03/2021
18/02/2021	4	desserte	Le dernier train au départ d'Angers vers Ingrandes est à 17h51, c'est trop tôt. Ajouter un train après 18h. Sinon, inclure le trajet Angers – Ingrandes via Ancenis dans le prix de l'abonnement ?	<u>Région</u> - Depuis le 13 décembre 2020, 4 AR par jour ont été ajoutés entre Nantes et Angers desservant les haltes intermédiaires entre Ancenis et Angers (La Possonnière, Champocé-sur-Loire, Ingrandes-sur-Loire et Varades-St Florent-le-Vieil). Ainsi, pour les retours à Ingrandes le soir, 2 services ont été créés au départ d'Angers à 18h47 et 19h48 en complément de celui qui existait à 17h57. Information post-réunion : Nouveaux trains de semaine : Angers 08h47 > Nantes 09h42, Angers 16h43 > Nantes 17h38, Angers 18h47 > Nantes 19h42, Angers 19h48 > Nantes 20h42, Nantes 08h17 > Angers 09h11, Nantes 13h17 > Angers 14h11, Nantes 14h14 > Angers 15h11, Nantes 16h16 > Angers 17h11. La desserte omnibus entre Nantes et Angers est doublée le week-end (soit 5 A/R s'arrêtant à chaque arrêt le samedi et le dimanche). Au total (intervalle + omnibus), 16 AR permettent à présent de relier Nantes à Angers les dimanches (contre 11 A/R actuellement). Avec ces nouveaux horaires, il n'est plus nécessaire de passer par Ancenis. Les voyageurs sont invités à consulter la nouvelle fiche horaire.				13/12/2020

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		
18/02/2021	4	desserte	Quelle solution pour combler le creux de desserte de 4h le matin entre 9h04 et 13h05 pour le trajet Champtocé-Nantes ? En saison estivale : ajouter le dimanche un TER omnibus qui arrive à Nantes avant 12h42 : permettrait d'aller sur le littoral.	<u>Région</u> - Depuis le 13 décembre 2020, la mise en place de 4 allers retours par jour de semaine entre Nantes et Angers a permis d'augmenter la desserte entre Champtocé et Nantes et de porter l'offre à 10,5 AR par jour. Pour le week-end, la desserte omnibus entre Nantes et Angers a été doublée. La desserte est donc passée de 6,5 à 10,5 A/R en semaine et de 2 à 5 A/R le dimanche . Il existe désormais de nouvelles correspondances possibles avec les trains en provenance du Mans permettant de rejoindre plus facilement le littoral le samedi et le dimanche. Cependant, une arrivée à Nantes avant 12h42 n'est pas encore possible. Sachez que la desserte est contrainte notamment par des plages horaires exclusivement réservées à la surveillance des infrastructures et la circulation des trains de fret. Néanmoins, la Région souhaite faire plus : le processus d'ouverture à la concurrence des services ferroviaires permettra de faire baisser les coûts et ainsi offrir plus de services, en particulier aux heures creuses et le week-end à l'horizon 2030. L'objectif est de renforcer les dessertes avec un train toutes les heures dans toutes les gares.				13/12/2020 2025-2032
18/02/2021	6	desserte	À quand une augmentation de la desserte entre Clisson et Cholet ? Souhaite la création d'un train au départ de Cholet vers 7h30. La fréquence sur cette ligne est trop limitée.	<u>Région</u> - L'achèvement des travaux d'infrastructure ferroviaire entre Clisson et Cholet permettra d'améliorer la desserte entre Nantes et Cholet à partir du 29 mars 2021. 5 AR par jour de semaine seront ajoutés portant la desserte à 9 AR/jour (hors plein été). Le week-end l'offre de desserte sera doublée et portée à 3 ou 4 AR par jour (hors desserte car). Les départs de semaine de Cholet vers Nantes le matin seront possibles à 6h06, 6h55, 7h55, et 9h54. 1 AR/j autocar de la ligne 6 sera maintenu en semaine et la quasi - totalité des services autocars le week-end.				29/03/2021
18/02/2021	21	desserte	[question Live] Pourquoi le train de 7h au départ de Tiercé vers Le Mans a-t-il été supprimé ?	Information post-réunion <u>Région</u> - Nous n'avons pas retrouvé ce train qui aurait été supprimé. Il n'y a pas de train partant à 7h00 de Tiercé pour aller au Mans et ce depuis plusieurs années. N'hésitez pas à compléter votre question pour que nous puissions y apporter une réponse plus précise (mail comitedelignes@paysdelaloire.fr).				
18/02/2021	20	desserte	Souhaite un train à 8h30 au départ de Savennières-Béhuard vers Angers. Objectifs : Métropolisation des TER, travail en synergie entre Angers Loire Métropole et la Région (en l'absence de tramway à Savennières, réduction de la circulation automobile).	<u>Région</u> - Il existe aujourd'hui à Savennières 3 arrêts le matin pour se rendre à Angers entre 7h00 et 8h15. L'arrêt Savennières n'est pas systématiquement réalisé sur les services entre Angers et Cholet du fait de nombreuses contraintes techniques sur cette ligne (<i>circulations TGV, trains de fret, etc. Par nature, l'infrastructure de la voie entre La Possonnière et Cholet ne permet pas un débit important</i>) et en gare d'Angers ainsi que le maintien des correspondances vers/depuis Paris à Angers. Techniquement un arrêt pourrait être ajouté à Savennières sur le train arrivant à 8h33 à Angers depuis Cholet. Cependant la correspondance TGV vers Paris à Angers serait perdue alors même nos enquêtes montrent qu'au moins 15 voyageurs sont en correspondance vers Paris sur ce train.	X			
18/02/2021	20	desserte	[question Live] 15 personnes en correspondance TGV : mais combien de personnes en gare de Savennières Béhuard ont du prendre un autre moyen de transport ?	Information post-réunion <u>Région</u> - Cette question est complexe et nous nous ne pouvons ainsi y répondre. La desserte de Savennières-Béhuard du matin est actuellement bonne car quasiment à la demi-heure et avec des horaires d'arrivées à Angers qui répondent aux besoins. Nous comprenons qu'un arrêt sur le service arrivant vers 8h30 aurait répondu à un certain nombre d'usagers et nous notons votre demande. Cependant il est nécessaire de répondre aux besoins du plus grand nombre. L'enjeu des correspondances depuis Cholet et les haltes intermédiaires vers Paris est particulièrement important sur ce secteur à la fois pour ses habitants et aussi l'ensemble des acteurs économiques de ces territoires.				

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		
18/02/2021	4*21	desserte	Merci pour l'amélioration de la desserte entre Nantes et Le Mans. Dans l'attente d'un véritable cadencement toute la journée, y compris en heures creuses.	<p>Région - C'est bien l'ambition de la Région d'assurer une desserte continue tout au long de la journée. Cela demande un effort financier considérable car nécessite de quasiment doubler le nombre de trains qui circulent sur le réseau. Nous mettrons en oeuvre ce projet progressivement dans le cadre de l'ouverture à la concurrence.</p> <p>Information post-réunion À noter qu'une liaison supplémentaire a été mis en place depuis le 13/12/20 entre Angers et Le Mans avec des arrêts dans les gares de Sablé-sur-Sarthe et La Suze-sur-Sarthe : "Nantes 06h10 > Angers 07h04 > Le Mans 07h58". Concernant le week-end, 6 AR permettent à présent de relier Nantes au Mans les samedis et les dimanches (contre 4 A/R précédemment).</p>				2025 - 2032 13/12/2020
18/02/2021	20	desserte	[question Live] Pourquoi 9 AR au lieu de 10 AR en semaine comme initialement annoncé ?	<p>Région - En effet, le développement de l'offre a été lissé sur 7 jours de manière à développer aussi la desserte du week-end (qui était très pauvre en desserte). Cependant avec le maintien d'1 AR/j par autocar en semaine, la desserte totale s'élève bien à 10 AR/jour.</p>				29/03/2021
18/02/2021	toutes (fer)	desserte	[question Live] Quelles sont/seront les lignes ouvertes à la concurrence ? Appels d'offres ? Quelles compagnies ont déjà répondu ? Comment cela sera-t-il géré pour les voyageurs (points de vente, infos, etc) ?	<p>Région - L'ouverture à la concurrence de notre réseau régional progresse. Il ne s'agit pas de la "privatisation" : le TER restera un service public financé majoritairement par la Région. Les voyageurs ne financent qu'1/4 du coût réel du service, 75% du coût étant supporté par une subvention régionale en fonctionnement. Cependant, la Région souhaite avoir le choix entre différents opérateurs ferroviaires. Le 1er lot concerne le sud Loire et les lignes de tram-trains. L'appel d'offres sera publié cet été. Le choix du délégataire interviendra en 2023 pour un service opérationnel en 2024. Le processus est long mais il est nécessaire de bien le préparer pour éviter les échecs connus dans certains pays. L'ouverture à la concurrence est un "plus" pour les usagers : améliorer la desserte et la qualité de service. L'objectif est de faire diminuer les coûts du TER afin de réinvestir les économies réalisées dans le développement de l'offre.</p> <p>Information post-réunion (mise à jour du calendrier) L'ouverture à la concurrence du réseau TER Pays de la Loire sera progressive. Un appel d'offres sera lancé dans le courant de l'automne 2021 pour les lignes "sud Loire" (lignes 6, 8, 9, 10, 11, 20) et "Tram-train" (lignes T1 et T2), pour un début d'exploitation du nouveau contrat début 2025. Le processus d'ouverture de l'ensemble du réseau régional s'échelonnera jusqu'en 2032.</p>				2025 - 2032
18/02/2021	19	desserte	[question Live] Améliorer l'offre de trains omnibus entre Angers et Saumur, surtout le week-end.	<p>Région - Cela fait en effet partie de la stratégie de développement de l'offre de la Région à long terme. En raison des coûts élevés, ce sera assez long à mettre en place : il sera donc nécessaire de prévoir un phasage pour la création de nouveaux trains.</p>				2032
18/02/2021	19	desserte	[question Live] Quid de la mise en cohérence des horaires des trains et des autocars Aléop 49 en gare de Saint-Mathurin ?	<p>Information post-réunion Région - La ligne régulière routière Aléop 404 Angers-Saumur suit la levée de la Loire et ne dessert pas la gare de St-Mathurin. Cette ligne et la ligne ferroviaire Angers – Saumur n'ont pas vocation à permettre des correspondances car-train étant donné qu'elles suivent le même axe et proposent la même origine - destination. Des modifications de l'offre sur la ligne autocar pourront être discutées lors des négociations de la prochain contrat avec les candidats. Enfin, des discussions auront lieu prochainement avec les communes et EPCI* dans le cadre des COM*. Néanmoins, il n'est pas prévu d'organiser la ligne dans le but de permettre des correspondances en gare de St-Mathurin.</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		
18/02/2021	20	desserte	[question Live] Pourquoi l'accès au parc du Puy du Fou via le ferroviaire ne se fait pas avec la ligne des chemins de fer de Vendée ? (2 millions de touristes/an)	Information post-réunion <u>Région</u> - L'autorité Organisatrice des Transports compétente sur la section de ligne Saint Christophe des Bois-Les Herbiers est Département de la Vendée (et non la Région Pays de la Loire). Celui-ci permet à l'association des Chemins de Fer de Vendée de proposer des circuits touristiques avec de « vieux engins ». Mais il s'agit d'une activité commerciale et non d'un service public de transport. Par ailleurs, un service ferroviaire à destination du parc du Puy du Fou serait intéressant au moins au départ de Cholet (sinon d'Angers ou de Nantes) mais la section de ligne Saint Christophe des Bois-Les Herbiers n'est plus raccordée au reste du réseau ferroviaire. Il faudrait par ailleurs des autorisations spécifiques de circulation pour les engins de l'association des Chemins de Fer de Vendée. La Région ne sait pas si l'association en dispose.				
18/02/2021	19	desserte	[question Live] Est-il possible d'avancer de 15 minutes l'horaire du 1er TER Saumur > Angers ?	Information post-réunion <u>Région</u> - Le premier train est "Saumur 6h20 > Angers 6h56". Il connaît une fréquentation importante à l'arrivée d'Angers (une centaine de voyageurs les jours de semaine) et à l'arrivée à Nantes (150 voyageurs). Au global plus de 200 voyageurs (dont une cinquantaine prolongent après Angers) empruntent ce train en temps habituel, ce qui laisse penser que ses horaires sont bien adaptés. De plus, cela paraît très compliqué d'avancer ce train car il continue vers Nantes pour y arriver à 7h47. La gare de Nantes est très chargée sur ce créneau horaire de pointe.	X			
18/02/2021	4*19	desserte	[question Live] Le train Interloire faisait anciennement un arrêt à La Ménitrie le dimanche.	Information post-réunion <u>Région</u> - Le cadencement a eu pour effet de classer les trains TER en 3 missions : omnibus, maillage régional et interville. La Ménitrie est principalement aujourd'hui desservi par les services omnibus entre Angers et Saumur. Les trains Interloire ont, quant à eux, des missions interville (arrêts réalisés à Tours, Saumur, Angers, Ancenis, ...)				
18/02/2021	toutes (fer)	desserte	[question Live] Réelle amélioration le week-end. Reste à en faire profiter les "petites" gares.	Information post-réunion <u>Région</u> - Le développement d'offre à partir de décembre 2020 entre Angers et Nantes ainsi que celui entre Nantes et Cholet à partir du 29 mars 2021, a directement bénéficié aux haltes entre Angers et Ancenis et entre Clisson et Cholet à la fois en semaine et le week-end. C'est bien l'objectif de la Stratégie Régionale des Mobilités que de favoriser l'ensemble des haltes y compris le week-end.				29/03/2021
18/02/2021	toutes (fer)	desserte	[question Live] Est-il possible de finir le cadencement et de mettre les trains à même destination à la même minute ?	Information post-réunion <u>Région</u> - Le cadencement permet de donner une meilleure lisibilité aux voyageurs, de favoriser les correspondances entre trains. Il permet aussi d'optimiser l'utilisation des infrastructures et ainsi dans le cadre d'un développement d'offre, d'ajouter plus de services. Malheureusement, certaines contraintes d'infrastructures ne permettent pas de réaliser un cadencement stricte systématique. De plus, de temps en temps, la Région fait le choix (quand c'est possible) d'horaires non cadencés mais qui répondent mieux aux besoins du plus grand nombre (par exemple dans le cas d'une desserte à la demi-heure).				
18/02/2021	toutes (fer)	desserte	[question Live] Pour améliorer les correspondances, il n'y a pas de meilleures solutions que le cadencement intégral.	Information post-réunion <u>Région</u> - Merci pour votre remarque. Effectivement le cadencement permet par la définition des minutes d'arrivées et de départ des différentes missions de trains (omnibus, maillage régionale, interville, ...) d'optimiser les correspondances entre les trains entre eux.				

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		
18/02/2021	4*20	desserte	[question Live] Les trains Nantes-Ancenis-Angers (omnibus entre Ancenis et Angers) devraient également marquer un arrêt en gare de Savennières-Béhuard.	Information post-réunion <u>Région</u> - Cela n'est pas possible de manière systématique vu les contraintes d'infrastructures exprimées précédemment et aussi car les omnibus entre Ancenis et Angers seraient trop lents et se feraient rattrapper par les TER Interville ou les TGV.				
18/02/2021	toutes	desserte	[question Live] Pas le choix avec le plan climat : l'amélioration du ferroviaire doit être une priorité. Le plan de relance serait aussi utile à cet objectif.	Information post-réunion <u>Région</u> - Le plan de relance régional, voté en juillet 2020, prend des mesures fortes en faveur du développement du réseau régional de transport. La Stratégie Régionale des Mobilités (SRM) a l'ambition d'augmenter l'offre de 67% à l'horizon 2030.				2030
18/02/2021	19	desserte	[question Live] Depuis le cadencement de juillet 2017, La Ménitriche a vu sa desserte augmentée en fréquence mais dispose désormais de moins de trains direct Angers-Saumur, c'est dommage.	Information post-réunion <u>Région</u> - Comme expliqué précédemment, La Ménitriche est effectivement principalement desservi par les missions omnibus entre Angers et Saumur.				
18/02/2021	<<<	desserte	[question Live] La SNCF annoncerait un 3 ^{ème} AR Nantes-Lyon (Intercité) avec des arrêts à Angers et Saumur : c'est une bonne initiative !	Information post-réunion <u>Région</u> - l'Etat a effectivement le souhait de développer ses dessertes TET Nantes-Lyon à l'horizon 2023.				
18/02/2021	4	desserte	[question Live] Sur la ligne Angers-Ancenis, une grève des conducteurs a perturbé la mise en place des AR supplémentaires jusqu'à mi-janvier 2021.	Information post-réunion <u>Région</u> - Comme vous la Région regrette les mouvements sociaux qui ont impacté les nouvelles dessertes décidées et financées par la Collectivité. Les grèves ont en effet en partie "masqué" l'augmentation de l'offre et la lisibilité de la nouvelle grille horaire.				
18/02/2021	toutes (fer)	tarifs	[question Live] D'autres Région ont mis en place une tarification spécifique pour le télétravail. Pourquoi pas en Pays de la Loire ?	<u>Région</u> - Nous pourrions en effet examiner comment répondre aux nouveaux besoins tels que le télétravail qui pourrait s'installer durablement dans les pratiques. Cependant l'abonnement de travail Tutti illimité est déjà très attractif puisqu'il représente une réduction de 75% par rapport au plein tarif. De nombreux abonnés bénéficient également de la participation employeur à hauteur de 50%. Malgré le télétravail nous avons constaté que peu de voyageurs, même s'ils se déplacent moins, ont renoncé à leur abonnement Tutti.				

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		
18/02/2021	6	tarifs	Le prix de l'abonnement est onéreux et peu attractif (+ 100 € / mois entre Cholet et Nantes).	<p>Information post-réunion</p> <p><u>Région</u> Coût de l'abonnement Tutti Nantes-Cholet : Mensuel : 139,80 € (+ 26 ans) et 104,40 € (- 26 ans) - Tutti Illimité : 116,50 € (+ 26 ans) et 87 € (- 26 ans). Avec le remboursement de l'employeur : Mensuel : 69,90 € (+ 26 ans) et 52,20 € (- 26 ans) - Tutti Illimité : 58,25 € (+ 26 ans) et 43,50 € (- 26 ans). Ce prix permet des allers-retours illimités sur l'axe ainsi que d'autres avantages sur l'ensemble du réseau. Par ailleurs, le voyageur bénéficie de 50% de réduction sur tous ses autres trajets en Pays de la Loire. Enfin, les week-ends et jours fériés, l'abonné peut profiter d'une escapade en famille ou entre amis en faisant profiter 3 adultes (ou enfant de plus de 12 ans) de 50% de réduction. 3 enfants de moins de 12 ans voyagent gratuitement avec l'accompagnateurs, les samedis, dimanches, fériés et mercredis. Plus des offres promotionnelles toute l'année : rdv sur le site TER. Prix du trajet pour 1 personne qui travaille (moins onéreux que le véhicule personnel) * Prix au trajet si 20 A/R dans le mois : + 26 ans : 3,50 € (mensuel) et 2,91 € (illimité), - 26 ans : 2,61 € (mensuel) et 2,18 € (illimité) * Prix du trajet si 15 A/R dans le mois : + 26 ans : 4,66 € (mensuel) et 3,88 € (illimité), - 26 ans : 3,48 € (mensuel) et 2,90 € (illimité) En voiture : Mappy indique 4,68 € par trajet (sans tenir compte que du carburant). Coût réel du service et niveau de subvention de la Région : Nantes-Cholet (65 km). Pour des déplacements moins nombreux, la carte Mezzo peut être plus adaptée : plein tarif : 12,90€, Mezzo : 6,50€, Billet ecco (sans carte) : 10€</p>				
18/02/2021	6	tarifs	L'abonnement devrait donner accès aux autres lignes du réseau (un peu comme en Île-de-France).	<p>Information post-réunion</p> <p><u>Région</u> - En Pays de la Loire, l'abonnement donne également droit aux autres lignes les week-ends et jours fériés avec une réduction de 50%. En outre TER Pays de la Loire et la Région proposent régulièrement des offres à 5€ le trajet (type ventes Flash). Par ailleurs, les week-ends et jours fériés, l'abonné peut profiter d'une escapade en famille ou entre amis en faisant profiter 3 adultes (ou enfant de plus de 12 ans) de 50 % de réduction. 3 enfants de moins de 12 ans voyagent gratuitement avec l'accompagnateurs, les samedis, dimanches, fériés et mercredis.</p>				
18/02/2021	6	tarifs	Le week-end (malgré un billet à -50%), le trajet Nantes-Les Sables d'Olonne par exemple reste plus cher en train qu'en voiture.	<p>Information post-réunion</p> <p><u>Région</u> - Le trajet en train revient à 20,80€ (plein tarif) ou à 10,40€ (avec la carte Mezzo) et à 14 € avec le billet Ecco, et même à seulement 5€ en ventes flash. Par contre, en voiture, le prix varie de 7,15€ (en 2 heures) à 16,15€. Ce prix ne tient compte que du carburant et du péage le cas échéant. À noter : les billets Ecco ou le forfait Multi peuvent être pertinents dans de nombreux cas. En effet, le forfait "Multi 1 jour" permet à 5 personnes maximum de voyager en illimité pendant une journée.</p>				
18/02/2021	18	tarifs	Le tarif proposé est trop cher. On veut bien supporter les contraintes des transports en commun mais pas à ce prix là.	<p><u>Région</u> - Une étude est en cours pour l'harmonisation de l'ensemble des lignes routières des 5 Départements (que ce soit les lignes départementales, ex "Anjoubus", et les lignes routières régionales "historiques"). L'objectif consiste à aligner les tarifs des lignes grandes distances sur ceux pratiqués sur les lignes départementales. Le tarif de la ligne 18 diminuera lors de la mise en oeuvre de cette harmonisation à échéance fin 2022 ou 2023.</p>				fin 2022 ou 2023

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		
18/02/2021	20	tarifs / remboursements	Le mail de la SNCF indiquant les modalités de remboursement de l'abonnement du mois de décembre 2020 est arrivé tardivement (les 15 et 16/12/20) pour des démarches à effectuer avant le 18/12/20. Pourquoi les remboursements ne sont toujours pas effectifs ? Que faire si on a dépassé de bonne foi le délai du 18/12/20 ?	SNCF Voyageurs - Suite à la décision du Conseil Régional du 15 décembre 2020 concernant les mesures commerciales de décembre, TER Pays de la Loire s'est mis en ordre de marche pour répondre au plus vite à près de 2500 demandes. Le processus de réponse aux réclamations prévoit que chaque voyageur remboursé reçoit un courrier personnalisé mentionnant la date du virement sur son compte bancaire. À ce jour, TER Pays de la Loire a répondu à plus de 95 % des demandes. Les virements sont en cours. À titre d'information avec les demandes de remboursement induites par le 1er confinement (printemps 2020) et celui de novembre 2020, le nombre de réclamations traitées par TER Pays de la Loire a augmenté de + 40%.				
18/02/2021	toutes (fer)	distribution	[question Live] En 2020, j'ai pu constater des pannes plus ou moins longues sur les distributeurs de billets. A-t-on un indicateur de qualité en la matière ? Y-a-t-il moins de pannes ? Leur durée ?	SNCF Voyageurs assure un suivi précis des DBR*. Des alertes sont envoyées par la connectique (ex: manque de papier). Le taux de disponibilité de ces équipements atteint 93 % en décembre 2020. En cas de panne, une équipe mobile peut intervenir très rapidement sur site. Ne pas hésitez à signer les dysfonctionnements sur le fil Twitter @TERPays2LaLoire. Dans certains cas, SNCF est obligé de faire appel à un prestataire : la réparation peut alors être plus longue.				
18/02/2021	4	distribution	Souhaite pouvoir acheter son billet directement dans le train, y compris moyennant une majoration de 10% sur le prix du billet. Ce serait pratique pour ceux qui n'ont pas le temps d'acheter leur titre de transport en gare.	Région - Il n'existe plus de majoration des billets dans les trains lorsque la gare de montée est dépourvu de guichet ou si le DBR* est en panne. Il s'agit de répondre à certaines situations exceptionnelles. La Région lutte cependant contre la fraude. SNCF Voyageurs confirme qu'il est possible d'acheter un titre de transport à bord du train dès lors que la gare n'est munie d'aucun moyen de distribution. Il faut cependant se signaler immédiatement au contrôleur. Dans le cas contraire, vous serez redevable d'un billet forfaitaire (d'un montant supérieur à celui appliqué au guichet ou au DBR). Sachez que vous pouvez aussi acheter votre billet sur l'application SNCF ou sur le site internet TER.				
18/02/2021	toutes (fer)	distribution	[question Live] Pourquoi ne pas acheter les billets TER sur une application mobile avec un code type QR-code pour le contrôle ? Avec les nouveaux moyens modernes de paiement aussi sans contact, avec son mobile directement sur une borne dans le train.	SNCF Voyageurs - Vous pouvez acheter votre billet sur l'application oui.sncf, sur le site TER Pays de la Loire ou encore sur l'assistant SNCF et obtenir un QR-Code pour le contrôle. Région - D'autres application (ex: Trainline) permettent également d'acheter des e.billets avec QR-Code.				
18/02/2021	4*20	infrastructure	[question Live] À quand un "saut de mouton" pour résoudre les problèmes d'insertion à La Possonnière ?	Information post-réunion Un saut de mouton est une infrastructure qui permet à un train de passer au dessus d'autres voies ferroviaires. Cela permet d'éviter un "cisaillement", c'est-à-dire que ce train ne "coupe la route" d'un autre train. Ce type d'infrastructure nécessite beaucoup de place et à un coût de construction très important. Il n'y a pour l'instant pas d'étude en cours pour déterminer la possibilité d'en positionner un à La Possonnière.				
18/02/2021	14 (hors périmètre)	infrastructure	[question Live] Où en est la rénovation de la ligne entre Saumur et La-Roche-sur-Yon ?	Région - Cette ligne est effectivement en mauvais état. SNCF Réseau va mener des opérations de maintenance renforcée pour que les trains puissent continuer à circuler. Parallèlement, la Région a confié à SNCF Réseau des études techniques plus détaillées pour connaître les travaux nécessaires pour sauvegarder la ligne : c'est un engagement de la Présidente de la Région. Dans l'attente des conclusions des études pour sauver la ligne et faire circuler davantage de trains. Information post-réunion : pour suivre l'actualité des travaux sur la ligne 14 Saumur - La Roche sur Yon, rendez-vous au Comité de lignes sud Vendée le 09/12/2021.				

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		
18/02/2021	4*20	gare	[question mail] Des bruits courent quant à la suppression de la gare de Savennières, au profit de celle de la Possonnière. Qu'en est-il ?	Région - Les rumeurs que vous rapportez sont totalement infondées. Il n'existe aucun projet à court ou long terme qui consisterait à fermer la gare de Savennières-Béhuard.				
18/02/2021	toutes (fer)	vélos	[question Live] De plus en plus de voyageurs souhaitent se rendre à Angers en train et avec leurs vélos : l'an dernier, et l'année précédente également, le problème du manque de place pour les vélos a été évoqué au comité de lignes. À ma connaissance, rien n'a été fait depuis pour faire évoluer la situation. Que comptez-vous faire alors que l'usage du vélo est voué à se généraliser pour les transports (prof mais pas uniquement) ?	Information post-réunion Région - La Région favorise l'usage du vélo dans une logique intermodale, en cofinçant notamment de nombreux itinéraires cyclables sécurisés en rabattement vers les points d'accès au réseau de transport. Concernant la pratique spécifique du « vélotaf » et afin de limiter les conflits avec les autres usagers, elle souhaite maîtriser le nombre de vélos transportés dans les trains en offrant des solutions alternatives telles que le stationnement sécurisé (à l'arrivée et/ou départ du trajet) gratuit et la mise en place d'une subvention pour l'achat de vélos pliants (50% du prix d'achat, plafond à 200€, offre réservée aux abonnés Aléop).				
18/02/2021	20	vélos	[question Live] Avec les vélos cela devient compliqué sur la ligne Angers-Cholet.					
18/02/2021	toutes (fer)	vélos	[question Live] Dommage pour les vélos dans les trains. L'Allemagne le fait très bien en desserte régionale.					
18/02/2021	toutes (fer)	vélos	[question Live] Quid du retrait des portes-skis ?	Information post-réunion Région - Nous ne sommes pas sûr de comprendre la question car les TER régionaux ne disposent pas de portes-skis. C'est une option qui n'a pas été choisie pour nos trains.				
18/02/2021	toutes (fer)	vélos	[question Live] Barres verticales empêchant de sortir les vélos avec sacoches	Information post-réunion Région - Les sacoches des vélos doivent être retirées avant de monter dans le train. Nous vous invitons à consulter la rubrique ad hoc sur le site TER Pays de la Loire (le dépliant à télécharger explique très bien tout cela).				
18/02/2021	19	vélos	[question Live] Les vélos dans le train La Ménitric 7h46 > Angers sont difficiles à charger. Quand des wagons dédiés aux vélos tourisme se présentent, leur accès est fermé aux voyageurs. Nous sommes tous comprimés dans les autres wagons.	Information post-réunion Région - Le seul wagon vélo dédié dont dispose la Région concerne le service Train Loire à Vélo (TLV). Cet espace ne peut réglementairement être ouvert qu'en présence d'un agent SNCF. En l'occurrence, le service TLV ne devait pas être ouvert le jour du trajet évoqué (soit en raison de l'absence exceptionnelle de l'agent, soit en raison de l'installation de la salle réalisée quelques jours avant le démarrage effectif du service). Les autres espaces vélos présents à bord des trains sont disponibles en libre-accès, toute l'année.	X			
18/02/2021	4*19	vélos	[question Live] Pouvez-vous ouvrir l'accès aux wagons de vélo tourisme aux heures de pointe? C'est une solution pour les vélos et les voyageurs !		X			

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		
18/02/2021	toutes (fer)	vélos	[question Live] Le logement des vélos est mal conçu. Il faut souvenir le vélo pour l'accrocher verticalement au crochet. Ce n'est valable que pour des vélos de course. De plus certains wagons ont des barres "verticak".	Information post-réunion <u>Région</u> - Effectivement, il existe 2 types d'accroche vélos : en vertical ou horizontal. Le positionnement en vertical permet généralement de positionner davantage de vélos qu'en position horizontal. Cependant, la manipulation en est moins aisée. Lorsque cela est possible (notamment à l'occasion des rénovations mi-vie des engins - environ tous les 20 ans), nous examinons les possibilités d'amélioration en la matière, sans pour autant perdre en nombre d'emport vélos et places assises.				
18/02/2021	20*19	?	[question Live] Le problème est sur le train qui va de Cholet à Saumur.	Information post-réunion <u>Région</u> - En l'état, la question n'est pas compréhensible. Le voyageur qui a posé cette question est invité à préciser sa demande sur la boîte mail <comitedelignes@paysdelaloire.fr> .				

Légende des sigles utilisés

SMG : Service Minimum Garanti	CRC : Centre Relation Clientèle (SNCF TER Pays de la Loire) ☎ 0 800 210 800, service gratuit ouvert du lundi au vendredi de 7h à 20h et le samedi de 8h à 13h (hors jours fériés).	AR/j : aller - retour par jour
DSP : Délégation de Service Public	Sd'AP : Schéma directeur d'Accessibilité - Agenda d'Accessibilité Programmé * La priorité repose sur des critères de fréquentation, de logique d'axe et de proximité d'un pôle d'échanges, ou situé dans un rayon de 200 mètres autour d'un pôle générateur de déplacements ou d'une structure d'accueil pour personnes handicapées ou personnes âgées.	
Taux de conformité : il prend en compte à la fois les retards et les suppressions de train	G&C : Gares & Connexions, gestionnaire des gares	PMR : Personne à Mobilité Réduite
EQS : Engagement Qualité de Service (ce dispositif est désormais remplacé par la "Garantie Ponctualité")		DBR : Distributeur de Billets Régionaux
EPCI : Etablissement Public de Coopération Intercommunal (communauté de communes, communautés d'agglomération, etc.)		COM : Contrat Opérationnel de Mobilité