

CDL Mayenne Lignes / Périmètre : 22 Le Mans - Laval / 27 Laval - Vitré (Rennes) / 28 Nantes - Angers - Sablé - Laval - Rennes (Trains Virgule) / lignes routières régulières Aléop en Mayenne (navettes Express n°1, 2, 4/5 et 40)
Pour l'explication des sigles et acronymes, merci de vous reporter au [glossaire](#) en fin de 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 | | | | | | | | |
| 25/03/2021 | E102 | information voyageurs | Il est compliqué de comprendre, quel car dessert quel arrêt : certains services vont passer par Louverné tandis que d'autres ne vont pas passer par Louverné, mais vont s'arrêter à Comer. Idem pour Martigné, certains services vont passer par Martigné Rond-Point, alors que celui d'après par Martigné-Église ! Est-il donc possible d'indiquer pour chaque service que les arrêts sont desservis sur les panneaux à messages variables sur les car (ce qui n'est pas fait systématiquement) ou qu'une lettre soit apposé à la suite de "102" (Ligne 102a : ne passe ni par Comer, ni par Louverné, 102b : passe par Louverné, 102c : passe par Comer...) ? | <p><u>Région</u> - Votre demande est légitime. En effet à ce jour, nos véhicules n'affichent que les communes desservies sur les girouettes*. L'écran ne permet pas d'afficher tous les points d'arrêt.</p> <p>Ce sujet sera amélioré à compter de septembre 2022, avec la mise en oeuvre de la DSP*. Le cahier des charges comprendra un dispositif plus dynamique et lisible en terme d'informations voyageurs accompagné de fiches horaires plus simples et accessibles aux points d'arrêt. Cette évolution devrait être fortement appréciée des usagers du transport collectif routier Aléop en Mayenne.</p> <p>En attendant, n'hésitez pas à questionner le conducteur qui est en capacité de vous répondre sans aucune difficulté.</p> | | | | sept.2022 |
| 25/03/2021 | E102 | information voyageurs | En cas de retard, le réseau Aléop en Mayenne ne possède pas un service d'information voyageur très développé (sauf les standards téléphoniques des autocaristes... qui ne sont pas ouvert H24). Est-il donc possible d'utiliser les réseaux sociaux : créations de comptes Facebook et Twitter @Aleop53 ? À l'image du compte @TerPaysdelaloire. Ce système pourrait d'ailleurs être mis en place dans tous les départements des Pays de la Loire ? + le site aleop.paysdelaloire.fr + possibilité de recevoir un SMS lors d'un retard important ou tout type de d'incident sur le réseau ? | <p><u>Région</u> - À ce jour, les véhicules le système d'information voyageurs ne permet pas l'information voyageurs dynamique en temps réel. Ce sujet est bien pris en compte et il devrait trouver une solution à partir de 2022, date de la mise en place de la DSP* avec les transporteurs.</p> <p>Information post-réunion La Région travaille actuellement à l'harmonisation des différents réseaux sociaux Aléop. Ces canaux constituent une composante importante pour informer les usagers aussi bien sur le car ALEOP que sur le TER, compétences régionales.</p> | | | | sept.2022 |

| 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 | | |
| 25/03/2021 | 28 | qualité de service Remboursement | Je devais me rendre de Laval à Nantes pour une réunion professionnelle. Mon TER (Rennes 6h15 > Nantes à 9h15) a été annulé. Je souhaitais me faire rembourser le billet car la solution de remplacement proposée était d'arriver à Nantes à 12h15... soit trop tard pour la réunion. Suite à réclamation, je suis surpris par la réponse apportée par SNCF : "pas de remboursement possible", contrairement à ce que laissait espérer l'agent en gare. | Région - Sur cette ligne il est souvent impossible de se reporter sur le train suivant en raison de la fréquence moins importante (2h), le voyageur arriverait trop tard à destination et se voit contraint de se reporter sur la voiture. Même si le règlement en vigueur ne permet pas le remboursement des billets, la Région demande à SNCF d'étudier un dispositif qui permette le remboursement du billet. | | | | |
| 25/03/2021 | toutes (car) | | [question Live] Souhaite la mutualisation des poteaux d'arrêt sur le territoire de Laval Agglomération pour éviter de multiplier le mobilier urbain. | Région - C'est une bonne suggestion. Le service Aleop 53 se rapprochera de Laval Agglomération pour étudier une mutualisation. | | | | |
| POUR INFORMATION | | | | | | | | |
| 25/03/2021 | 22 | desserte | [question Live] Regrette l'absence de liaison Lyon - Le Mans - Sillé le Guillaume le samedi soir. L'utilisateur est obligé de prendre un TGV Lyon 19h29 - Paris puis Paris - Laval avant de revenir sur ses pas avec un TER Laval - Sillé. | Région - Il y a en effet un problème pour récupérer la correspondance au Mans après 19h30. Malgré la création de 2 A/R TER le samedi entre Le Mans et Laval à partir de décembre 2021, ces nouvelles dessertes ne donneront pas satisfaction pour la liaison décrite. | | | | déc-20 |

| 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 |
| 25/03/2021 | 27 | desserte | <p>Étudier le cadencement à la 1/2 h entre 6h et 22h pour une offre plus lisible. Imaginer un train omnibus toutes les heures entre Rennes et Vitré et entre Rennes et Laval (et vice-versa) pour proposer 2 TER par heure sur la section Rennes-Vitré.</p> <p>Ces trains partiraient tous à la même minute tout au long de la journée, y compris en heures creuses. Exemple : les TER Rennes-Vitré partiraient à la minute 19 (6h19 ; 7h19 ; 8h19...) et les TER Rennes-Laval partiraient à la minute 49 (6h49 ; 7h49 ; 8h49...). La desserte des gares intermédiaires serait identique.</p> <p>Ce cadencement pourrait préfigurer le «RER» Rennais évoqué dans le rapport rendu par la SNCF sur les Services Express Métropolitains (SEM). Ce rapport indique en effet qu'un cadencement à la 1/2h a minima serait plus que pertinent pour les réseaux évoqués (dont Rennes fait parti).</p> <p>Actuellement, après 20h, il est très compliqué de se déplacer lorsqu'on habite sur une gare intermédiaire.</p> | <p>La Région Pays de la Loire a entamé en juillet dernier le processus d'ouverture à la concurrence des services ferroviaires. L'objectif consiste à faire baisser les coûts et ainsi pouvoir offrir plus de services. Concrètement la Région souhaite à l'avenir proposer, pour chaque gare régionale, au minimum un train par heure et par sens, de 6h à 20h. Ce processus va prendre du temps et la mise en place sera progressive et ne sera pas effective dans l'immédiat.</p> <p>S'agissant du cadencement souhaité, quelques éléments de compréhension concernant la construction des horaires cadencés. Le réticulaire définit les horaires théoriques sur 2 heures pour chaque mission de train. Les horaires sont ensuite déclinés sur 24h00. SNCF Réseau tente d'optimiser ces horaires et les correspondances pour faire circuler le maximum de trains (Fret, TGV, TER) avec des règles précises (par exemple, priorité donnée au train long parcours).</p> <p>Cependant, les horaires de la ligne Rennes-Laval ne sont, pour l'instant, pas parfaitement cadencés du fait des contraintes d'occupation en gare de Rennes, qui est très chargée (TGV + TER). Mais des travaux en gare de Rennes sont prévus ce qui permettra d'améliorer les capacités à partir de 2024. En outre, certains trains actuels ne circulent pas à des horaires cadencés pour mieux répondre aux besoins des voyageurs (par exemple pour des renforts de pointe à la demi-heure).</p> | | | | 2025 - 2032 |
| 25/03/2021 | 22 | desserte | <p>Avec les horaires cadencés, les décalages le midi empêchent les étudiants et salariés de se rendre au Mans en train sur la ligne de Laval.</p> <p>Depuis 2017, le train arrive au Mans à 13h59 : difficile d'arriver au lycée ou dans son entreprise à 14h.</p> <p>Dans l'autre sens, le train part à 12h17 : difficile d'arriver à la gare à temps quand on finit à 12h. Cela concerne beaucoup de lycéens le mercredi.</p> <p>Idem pour ceux qui finissent à 18h : ils n'ont que 20 minutes pour rejoindre la gare. Sinon, ils doivent attendre 19h20.</p> <p>Avant 2017, le train partait du Mans à 12h25 et arrivait au Mans à 13H40.</p> <p>Regrette le manque de concertation avec les usagers autour des horaires.</p> | <p>Région - Avec le cadencement en juillet 2017, ces 2 trains du midi sont devenus omnibus allongeant les temps de parcours ce qui explique ces modifications d'horaires :</p> <p>* Avant juillet 2017 : Le Mans 12h28 > Laval 13h26, * 2021 : Le Mans 12h17 > Laval 13h32</p> <p>Ce train assure les correspondances à Laval sur le TGV à destination de Rennes à 13h44 e sur le TER vers Nantes à 13h37. Si on retardait le départ de ce train, il faudrait le retarder d'au moins 20 minutes pour des contraintes d'occupation des voies en gare de Laval.</p> <p>L'horaire de départ serait moins favorable aux voyageurs, en particulier scolaires, et les correspondances seraient perdues.</p> <p>* Avant juillet 2017 : Laval 12h48 > Le Mans 13h46 * 2021 : Laval 12h46 > Le Mans 13h59</p> <p>L'horaire de départ a été maintenu et l'horaire d'arrivée a été retardé du fait de la desserte de toutes les haltes intermédiaires. Si on voulait avancer ce train, cela poserait des problèmes de conflit avec un train de fret et nécessiterait de modifier des horaires d'un service en provenance d'Alençon pour pouvoir accueillir le train en gare du Mans.</p> <p>Ainsi il est souvent complexe de répondre à l'ensemble des usages et besoins de déplacement.</p> | X | | | |

| 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 | | |
| 25/03/2021 | toutes (fer) | desserte | <p>J'ai découvert avec surprise que les TER ont été supprimé en heures creuses pendant le 2ème confinement de novembre 2020.</p> <p>En qualité de professeur en collège (travail sur certaines ½ journées), il est difficile d'attendre 5 heures pour rejoindre son domicile.</p> <p>Tous les salariés n'ont pas des horaires de travail classiques du type 9h/18h.</p> | <p>La Région a dû adapter les horaires des trains TER à la période de confinement. À cet effet, elle a fait réaliser une campagne de comptages pendant 2 semaines dans les différents trains. Ces relevés de terrain ont montré une très faible fréquentation en dehors des heures de pointe : 90% des déplacements ont été constatés entre 6h et 9h et entre 16h et 19h. De ce fait, afin de respecter les consignes gouvernementales, tout en privilégiant les déplacements majoritaires (notamment ceux du personnel soignant), mais sans inciter à des déplacements trop nombreux, la Région a décidé de réduire fortement son offre en heures creuses. Les circulations étaient également contraintes par la disponibilité des conducteurs de trains (eux-mêmes impactés par la Covid). Nous comprenons tout à fait que cela ait pu bouleverser votre organisation et générer un fort mécontentement. La modification du plan de transport a été annoncée sur les sites Aléop et TER Pays de la Loire, ainsi que sur les applications de la SNCF afin justement que les voyageurs qui avaient des contraintes puissent trouver d'autres solutions.</p> | | | | |
| 25/03/2021 | 28 | desserte | <p>Je regrette la suppression de la ligne routière n°28 Laval/Château-Gontier/Candé/Ancenis/Nantes (devenue L.28 par TER Laval-Sablé-Angers-Nantes) au détriment des habitants de Château-Gontier, Segré et Candé. Serait-il possible de prévoir le rétablissement de la ligne routière n° 28 initiale Laval-Nantes avec 1 ou 2 A/R par jour ?</p> <p>De même les liaisons Laval-Château-Gontier-Angers (ex ligne routière n°29) ne sont pas claires pour les personnes âgées : arrêt au Lion d'Angers, transport à la demande.</p> | <p>Région - Ces 2 lignes routières ont en effet été supprimées du fait de la création en juillet 2017 de la ligne ferroviaire n°28 (Nantes - Angers - Laval - Rennes) via la "Virgule de Sablé". Ces lignes opéraient les mêmes origines/destinations. Cependant, pour garantir le maintien des dessertes fines du territoire, la Région a créé en complément une navette routière entre Le-Lion-d'Angers et Château-Gontier. Cette navette est en correspondance avec la ligne routière n° 401 Aléop en Maine-et-Loire. Pour un parcours de bout en bout, cela nécessite en effet une correspondance train + car.</p> <p>À compter de septembre 2022, une ligne routière "Angers - Château-Gontier" sera créée. Cela permettra de simplifier le trajet pour les voyageurs qui effectuent la liaison Nantes ou Angers vers Château-Gontier. Le bon niveau de desserte ferroviaire entre Nantes et Angers permettra d'optimiser les correspondances fer/route. Dans le cadre de la construction de la grille horaire de cette nouvelle ligne, n'hésitez pas à communiquer les horaires qui vous seraient les plus utiles.</p> | | | | sept.2022 |
| 25/03/2021 | 27*E102 | qualité de service | <p>Je prends le train Le Mans > Laval puis la navette express E102 vers Mayenne. Quand le train a du retard, je n'ai plus de correspondance sur la navette, la dernière est à 8h03 et reprend à 11h55 (arrivée Mayenne à 12h30). Je trouve inadmissible de perdre ainsi ½ journée.</p> <p>SNCF pourrait proposer une solution : à chaque fois on me laisse attendre, pas de dédommagement pour rendre à mon travail.</p> | <p>SNCF Voyageurs - SNCF regrette les conditions de transport dégradées. La régularité du train 857603 Le Mans (6h48) > Laval (7h53) s'élève à :</p> <p>* du 01/01/21 au 21/03/21 : 98.08% régularité sur 52 circulations (1 retard de 27min lié à des travaux non restitués à l'heure le 11/03/21)</p> <p>* du 01/01/20 au 31/12/20 : 95.79% régularité sur 190 circulations (8 retards dont 1 en raison d'une défaillance engin moteur)</p> <p>Il s'agit donc d'un train qui présente un très bon taux de conformité*.</p> <p>Région - La correspondance est théoriquement bien dimensionnée. Mais en effet, si le train est en retard, la correspondance n'est plus assurée dans la mesure où l'autocar ne peut pas attendre l'arrivée du train. De nombreux voyageurs de la ligne E102 ne sont pas dépendants de cette correspondance et souhaitent arriver à Mayenne à 8h30. Il n'est malheureusement pas possible de pénaliser une majorité d'usagers pour les quelques voyageurs ferroviaires.</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 | |
| 25/03/2021 | 27 | qualité de service | <p>Le 16 février 2021, le TER Nantes-Rennes de 17h21 était encore en retard. Tous les passagers ont dû monter dans celui de 17h32</p> <p>Le TER de 17h32 était en UM2 mais interdiction de monter dans la 2nde rame. Prétex : La longueur du train serait non conforme à l'arrêt du Genest-St-Isle ? Mais pourquoi cela n'a-t-il pas posé de problème la semaine précédente ?</p> <p>Conséquence : tout le monde était entassé dans une seule rame, l'autre étant vide. Une maman et son nourrisson ont du voyager debout. Ce n'est pas acceptable. Pas certain que la qualité de service soit la priorité de la SNCF.</p> | <p>SNCF Voyageurs - En effet, le TER n°857720 au départ de Laval à 17h21 était en retard. Les usagers ont donc été invités à prendre le TER suivant (n° 857697 de 17h32). De manière exceptionnelle ce train comportait une 2nde rame qui n'était pas ouverte au service voyageurs pour garantir leur sécurité : en effet, toutes les gares ne peuvent pas accueillir des trains longs. Une procédure particulière aurait pu être mise en oeuvre pour ouvrir la rame, mais cette manoeuvre prend du temps et aurait mis le TER encore plus en retard. SNCF a donc pris la solution opérationnelle qui lui semblait la plus pertinente. Sachez que depuis le 01/01/2021, le TER 857720 affiche une régularité de 87.5%. Seuls 6 retards (sur 48 circulations) ont été enregistrés .</p> <p>Information post-réunion Région- Si vous voyagez avec un forfait Tutti illimité, vous bénéficiez de la "Garantie Ponctualité" associée à cet abonnement. L'indemnisation s'élève à 20% du coupon mensuel M+2 lorsque vous subissez au moins 8 retards (de plus de 10 minutes) ou suppressions de trains sur 1 mois calendaire.</p> | | | |
| 25/03/2021 | 27 | qualité de service | <p>Le 16 décembre 2020, le TER 857690 «Rennes 6h30 > Laval 7h21» avait 20 minutes de retard.</p> <p>Néanmoins, quelle plaisanterie : il est annulé puisque c'est en fait le TER 857656 qui passe à cette heure-là. Deux jours plus tôt, c'est le TER 857697 de 17h32 au départ de Laval qui arrive avec 7 minutes de retard (alors qu'aucun retard n'était annoncé).</p> <p>Par ailleurs, l'état des sièges laisse à désirer : pas un accoudoir était encore à l'horizontal.</p> | <p>SNCF Voyageurs - La Région finance des opérations de renovation de ces rames entre 2021 et 2024. L'ensemble de la rame citée sera donc changée et modernisée (y compris donc les sièges et accoudoirs).</p> <p>Information post-réunion SNCF Voyageurs - Le 16/12/20, le TER n°857690 a subi les conséquences de l'incident du bagage abandonné en gare de Rennes la veille au soir. En effet, des modifications d'utilisation du matériel train ont du être réalisées par les équipes de la région Bretagne. De ce fait, le TER 857690 a en effet roulé dans l'horaire du 857656, avec 28 minutes de retard. Si le voyageur parle de l'application "En gare" de G&C* (affichage des tableaux de départ et d'arrivée en temps réel), sachez qu'il est également possible de télécharger l'Assistant SNCF qui lui permettra d'être alerté sur les TER directement ciblés.</p> | | | 2021 - 2024 |
| 25/03/2021 | 22 | qualité de service information voyageurs | <p>Notre fille prend le train à Neau pour se rendre à Laval. Le 8 décembre 2020, le train n'est pas passé. Savez-vous pourquoi ?</p> <p>Serait-il possible d'être informé quand cela se produit afin d'anticiper le trajet jusqu'au lycée ?</p> | <p>SNCF Voyageurs - 3 TER ont en effet été supprimés ce matin-là entre Le Mans et Laval. Le TER n°857691 (départ du Mans à 6h31) est tombé en panne entre Crissé et Conlie et a été secouru par un autre TER. Le train suivant (n°857603 départ du Mans à 6h49) a été remplacé par un autocar desservant les mêmes arrêts, tout comme le TER n° 857605 (départ du Mans à 7h16). Il s'agit certes d'une situation dégradée mais un moyen de transport de substitution a été mis à disposition et le retard était donc moins important que s'il avait fallu attendre la libération de la voie.</p> <p>Concernant l'information voyageurs, SNCF invite ce voyageur à télécharger l'application "Assistant SNCF" et à créer des alertes sur les TER choisis. Par ailleurs, une inscription au service "Ter Flash Trafic" est possible en appelant le CRC* au ☎ 0 800 210 800 afin de recevoir directement des SMS sur ces TER en retard ou supprimés. Enfin, tous les voyageurs peuvent contacter le fil Twitter @TERPays2LaLoire qui donne des informations sur le trafic en temps réel.</p> | | | |

Liste des abréviations utilisées

| 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 |
| | | | | | <i>raisons techniques</i> | <i>raisons financières</i> | |
| <i>Giroutette : bandeau d'information dynamique présent au-dessus du pare-brise des autocars</i> | | | | <i>Garantie Ponctualité : dispositif anciennement appelé "Engagement Qualité de Service" (EQS). Les abonnés Tutti illimités bénéficient d'une réduction du montant de leur coupon mensuel (M+2) si au moins 8 trains ont subi un retard de plus de 10 minutes ou 8 suppressions sur le mois calendaire.</i> | | | |
| <i>CRC : Centre Relation Clientèle SNCF TER ☎ 0 800 210 800, service gratuit ouvert du lundi au vendredi de 7h à 20h et le samedi de 8h à 13h.</i> | | | | | | | |
| <i>DSP : Délégation de Service Public</i> | | | | <i>G&C : Gares & Connexions, le gestionnaire des gares</i> | | | |