

CDL Nord Vendée lignes : 10 Nantes-Pornic (fer) / 11 Nantes-St Gilles Croix de Vie (fer) / 12 Nantes-St Jean de Monts (route) / 13 Nantes-Noirmoutier (route)

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		
28/06/2018	10*11	réforme ferroviaire	Le collectif des cheminots CGT retraités du Pays de Retz mène un combat pour la défense du service public. La loi sur le Pacte ferroviaire porte gravement atteinte à l'égalité d'accès de tous les citoyens aux mêmes moyens de transport et ne respecte pas la LOTI. Regrette que la modernisation des lignes 10 et 11 ait été réalisée par des prestataires extérieurs et non par les cheminots. Ces ligne sont vitales pour le Pays de Retz, notamment en termes écologiques.	Il existe plusieurs modèles d'ouverture à la concurrence : la démarche peut être bien menée comme en Allemagne ou mal gérée comme en Angleterre. La Collectivité jouera et assumera un rôle d'accompagnateur, notamment pour définir les investissements dans les infrastructures. En expérimentant l'ouverture à la concurrence, la Région souhaite augmenter l'offre de desserte, la qualité de service et la fréquentation à coûts constants (c'est à dire sans pénaliser les futurs investissements).				
28/06/2018	10*11	réforme ferroviaire	L'AOT Région parle d'usagers quand la SNCF opère un glissement sémantique vers les "clients", preuve que l'EPIC s'éloigne du service public pour tendre vers une logique de société privée. Région et SNCF devraient parler le même langage. Au final, ce sont les usagers qui pâtiront de ces évolutions. Ne souhaite pas acheter ses billets de train sur le marché, préfère se rendre à la gare. L'usager devrait être au centre du système ferroviaire.	Région - Il y a bien une différence entre "usager" et "client". Mais derrière chaque usager il y a aussi un client. Beaucoup de gens ne prennent pas le train parce qu'il existe une concurrence avec d'autres modes de transport (covoiturage, autocars libéralisés...). Pour inciter les gens à prendre le train, il faut les considérer comme des clients. Il est donc nécessaire de réconcilier usager et client sans les opposer. L'amélioration de la qualité de service permettra de faire préférer le train. SNCF - Le terme de "voyageurs" permet de désigner à la fois usagers (les TER sont subventionnés à hauteur de 70% par le Conseil Régional) et clients. L'AOT et l'exploitant travaillent ensemble pour augmenter le nombre de voyageurs dans les trains.				
28/06/2018	11	réforme ferroviaire	Inquiétudes sur l'éventuelle privatisation de la ligne St Gilles - Nantes à long terme.	Il est nécessaire de distinguer l'exploitation d'une ligne (la circulation des trains de				

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
28/06/2018	10*11	réforme ferroviaire	Les comités de lignes, créés par la Loi SRU de 2001 doivent pouvoir permettre l'expression sur les choix politiques. Inquiétudes sur les conséquences financières de la privatisation du fer : les coûts d'entretien et d'autres dépenses seront transférées aux Régions.	<p>voyageurs) et l'entretien / gestion de la voie.</p> <p>C'est pourquoi le législateur a voulu la séparation en 2 EPIC : SNCF Mobilités et SNCF Réseau. L'ouverture à la concurrence concerne exclusivement la circulation des trains. La majorité régionale a adopté dès 2016 le principe de l'expérimentation. L'ouverture à la concurrence pourrait permettre d'augmenter l'offre et d'améliorer la qualité de service à des coûts moins importants. Le Conseil Régional a donc inscrit un "ticket détachable" (la possibilité de déléguer les circulations sur une partie du réseau à une autre entreprise) dans la nouvelle convention. Un "Appel à Manifestation d'Intérêt" (AMI) a été voté par l'assemblée régionale en juin 2018 : les opérateurs ferroviaires pourront désormais faire des propositions en vue du transfert de l'exploitation de certaines lignes à des prestataires privés.</p> <p>Parallèlement, l'État a lancé des réflexions pour le transfert des petites lignes aux Régions, y compris pour l'entretien des infrastructures. La Région Pays de la Loire est opposé à ce transfert en raison des coûts financiers induits. Le coût de maintenance et d'entretien des voies par le gestionnaire d'infrastructure actuel (dans un contexte de normes très contraignantes) est tellement onéreux et les conditions économiques insupportables qu'on est en droit de se demander si SNCF Réseau doit continuer à entretenir les lignes ? Il faudrait assumer que la maîtrise d'ouvrage soit portée par les Régions. Il est important de trouver des solutions viables à ce système sinon SNCF Réseau ne sera bientôt plus en mesure de rénover les voies et ce sera la fin du réseau national. La responsabilité des élus est de faire des choix pour sauver les infrastructures.</p>				
28/06/2018	10*11	infrastructure	Face aux nombreux embouteillages aux heures de pointe sur les routes du Pays de Retz (RD 751/723), propose la réouverture de la ligne ferroviaire St-Hilaire-de-Chaléons - Paimboeuf.	Les emprises ferroviaires de cette ancienne ligne ont été préservées. Il faut cependant rester réaliste car les coûts d'une remise en service sont prohibitifs au regard du très faible potentiel de fréquentation. La priorité régionale est de pérenniser les lignes existantes ( <i>travaux à venir financés par la Région : Clisson-Cholet, Retiers-Châteaubriant, La Roche/Yon-La Rochelle, Alençon-Le Mans</i> ) et assurer la levée des ralentissements.				

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		
28/06/2018	10	infrastructure	<p>Demande où en est le projet d'évitement permettant de créer un nouveau croisement à Bourgneuf ? La création de ce point de croisement n'a pas été retenu dans le phasage des travaux en 2015. L'infrastructure ferroviaire rend donc la desserte plus rigide. L'amélioration de la qualité de service passera par la possibilité d'utiliser tous les croisements possibles (Bouaye, Bourgneuf, Machecoul, Challans...). Est-il possible de réduire le temps de parcours entre Nantes et Pornic à moins d'1h car la mise en 2x2 voies de la route de Pornic rendra bientôt le train moins concurrentiel.</p>	<p>En effet, un nouveau point de croisement entre Sainte-Pazanne et Pornic permettrait d'améliorer le cadencement. Mais il n'est pas possible d'améliorer le temps de parcours quand tous les trains marquent des arrêts dans toutes les gares, même s'ils peuvent désormais circuler à 140 km/h sur certains tronçons. Les temps de coupe-accroche sont plus longs en raison du manque de fiabilité du matériel roulant . SNCF tente d'optimiser le nombre de circulations sur les voies en prenant en compte le temps de parcours et la politique d'arrêt (trains omnibus). Mais il est aujourd'hui techniquement impossible de faire circuler plus de trains sur cette ligne.</p>				
28/06/2018	10*11	infrastructure	<p>Il semble que la vitesse d'entrée en gare des trains soit de plus en plus lente partout en France.</p>	<p>La vitesse de circulation diminue en effet en fonction de la vétusté de l'infrastructure. Par ailleurs, pour assurer la sécurité, des normes ferroviaires redondantes imposent de vérifier la possibilité d'arrêter le train au bon endroit et empêchent le franchissement de signaux évitant ainsi les accidents. L'avantage d'un freinage lent est de garantir un arrêt en douceur pour les voyageurs avant le signal en gare.</p>				
28/06/2018	10*11	gare	<p>Le dossier de réunion ne fait pas du tout mention de l'accessibilité. Le 26/09/2018 marquera le 1<sup>er</sup> anniversaire du Sd'AP. Souhaite que la Région se préoccupe prioritairement des personnes handicapées, y compris dans les transports.</p>	<p>La nouvelle majorité régionale s'inscrit dans la stricte continuité des schémas adoptés par l'ancienne majorité. La politique régionale en matière d'accessibilité n'a pas été infléchie ni dans un sens ni dans l'autre. La Région comprend l'incitation des associations à investir plus rapidement dans l'accessibilité. L'objectif régional consiste à déployer les actions prévues dans le Sd'AP, voté et validé par la Région et l'État. La Région continue à investir dans les gares.</p>				
28/06/2018	10	gare	<p>Qui est décisionnaire pour le déplacement d'une gare ? Ce projet avait été évoqué dans le cadre du projet de la Ria de Pornic.</p>	<p>Celui qui finance est celui qui décide. Par conséquence, le déplacement d'une gare est décidée par le Conseil Régional, la SNCF et l'État. Les collectivités locales sont bien sûr concertées. Il n'est aujourd'hui pas envisagé de déplacer la gare de Pornic.</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		
28/06/2018	11	gare	La gare de Challans est fermée le matin depuis des mois à cause du rideau métallique cassé : les usagers ne savent plus où s'abriter (l'abri extérieur est situé trop loin, de l'autre côté des voies).	SNCF - Le problème du rideau de la gare de Challans est en effet ubuesque. En raison des normes sur les ERP (le hall du bâtiment-voyageurs est supérieur à 50 m²), Gares & Connexions ne pouvait pas ouvrir la gare pour des raisons de sécurité. Une solution transitoire est en cours. À terme, l'ouverture automatique de la gare du 1 <sup>er</sup> au dernier train est prévue pour accéder à la salle d'attente (indépendamment du fonctionnement des guichets). Cette solution pérenne sera mise en oeuvre à compter du 1er septembre 2018. Région - Il est indispensable de surmonter le problème des normes, notamment pour la mise en accessibilité de la gare, même en cas de fermeture des guichets.				
28/06/2018	13	desserte	Le Maire de l'Épine est la seule commune de l'île de Noirmoutier à ne pas être desservie par la ligne régionale. Grâce aux récents aménagements routiers, la création d'un nouvel arrêt à l'Épine n'aurait aucune conséquence sur le temps de parcours. Souligne que la commune est le 1 <sup>er</sup> port de l'île en nombre d'anneaux et possède le plus grand nombre de lits (7000). Ne trouve pas normal que les habitants de sa commune soient obligés d'aller en voiture jusqu'à La Guérinière ou Noirmoutier.	Dans le volet "mobilités" du Pacte de la Ruralité, la Région s'est engagée à trouver des solutions afin que toutes les communes ligériennes bénéficient d'un moyen de transport collectif. En cas de création d'un nouvel arrêt, les voyageurs devront accepter un éventuel allongement du trajet. Dans le domaine du transport, il faut faire des choix entre les intérêts particuliers et l'intérêt général. Il est important de rester pragmatique pour trouver la meilleure connexion entre autre vers Nantes.  <b>l'Épine</b> - Un travail de (re)création de correspondances entre les lignes 171 Cap Vendée et 13 Nantes-Noirmoutier a été réalisé. Les déplacements entre l'Épine et Nantes sont possibles depuis le 7 juillet 2018. Un courrier sera adressé au Maire de l'Épine lui donnant les détails.  <b>La Garnache</b> - Le courrier de réponse ne constitue pas un refus. Mais la demande sera examinée plus globalement dans le cadre de l' "Étude Mobilités" menée à l'échelle régionale en 2018/19. Le diagnostic portera sur l'évolution des modes de transport (TAD, lignes interurbaines, ferroviaire...) afin d'apporter des réponses efficaces à tous, tout en tenant compte de la soutenabilité financière pour le budget régional. Tous les bassins de mobilité seront étudiés avec une analyse précise des déplacements et des dynamiques de territoire (établissements scolaires, zones d'activités...). Le diagnostic sera rendu public et partagé au printemps 2019. Dans un 2 <sup>nd</sup> temps, plusieurs scénarii d'évolution du réseau seront étudiés ; ils seront également rendus publics fin 2019 pour permettre la participation des élus et territoires.				
28/06/2018	13	desserte	La Commune de La Garnache ne dispose d'aucun moyen de transport en commun. Souhaite être desservie par la ligne routière régionale qui passe pourtant juste à côté sur la voie expresse. Déçue d'avoir reçu une réponse négative de la Région pour la création d'un arrêt.					

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		
28/06/2018	10*11	desserte	Regrette le peu de desserte le samedi (uniquement 4 A/R en hiver). En semaine, il y a un creux horaire au départ de Pornic entre 8h25 et 11h50.	En effet, la grille horaire est conçue pour emmener le matin le plus de monde possible vers le bassin d'emploi nantais.  <i>[suite page suivante]</i>				
28/06/2018	10	desserte	De nombreux retraités n'utilisent pas le train car il n'y a pas de desserte en matinée, l'après-midi ou les week-ends. Ne veut plus prendre sa voiture, notamment la nuit, compte tenu de sa dangerosité. Cela limite l'autonomie et la mobilité des personnes âgées.	La création de nouveaux trains n'est pas gratuit pour la collectivité (70% du coût de fonctionnement des TER est supporté par les contribuables, 30% par les voyageurs). Les vertus écologiques du train doivent cependant être financées. La densification de la desserte en milieu de matinée ou le samedi pourrait répondre à une clientèle de retraités : demande une étude de potentiel à SNCF.				
28/06/2018	10	desserte	Les horaires proposés ne sont pas pratiques pour les retraités et condamne souvent le voyageur à prendre une journée entière pour faire 1 A/R. Le principal problème de cette ligne est qu'elle n'est pas intégrée dans un éco-système performant de mobilité : elle n'est pas interconnectée aux autres modes de transport alors qu'il s'agit d'une ligne structurante pour tout le Pays de Retz. Souhaite que la création d'une AOT unique (concentration des compétences transport auprès de la Région) permette à l'avenir l'amélioration de la chaîne des déplacements. Cela nécessite aussi la création d'un réseau de transport intercommunal par Pornic Agglo Pays de Retz. Il n'existe pas de correspondance TGV/TER pour tous les trains en provenance de Paris pour regagner Pornic en soirée. Le report modal sur la route est une fausse solution car c'est aussi le contribuable qui finance les routes.	Une étude de marché semble pertinente sur la clientèle des retraités pour évaluer le potentiel de fréquentation en heures creuses. L'intégration de la ligne et les complémentarités modales constituent la principale motivation de l'étude mobilité régionale. Il s'agit naturellement d'améliorer l'intermodalité et d'optimiser tous les modes de transport, avec des correspondances plus attractives. Souligne que le nombre de correspondances TGV/TER a augmenté grâce au cadencement. La création d'un train Nantes-Pornic après 21h, relevant la correspondance TGV de Paris, sera étudiée, même s'il existe des contraintes connues (stationnement du train à Pornic, organisation des plannings conducteurs...).				

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		
28/06/2018	10	desserte	Suggère des navettes routières directes entre Pornic et Ste-Pazanne en rabattement vers les trains plus nombreux à partir de cette gare. Pour éviter les bouchons sur les RD 751/723, propose 1 à 2 trains intervalles directs Pornic-Nantes vers 7h.	Compte tenu des contraintes de l'infrastructure (1train/H/sens, nombre de points de croisement limité), il n'est techniquement pas possible d'envisager la circulation de trains supplémentaires entre Pornic - Ste Pazanne et Nantes, quelle que soit la mission du train (omnibus ou direct).				
28/06/2018	11	desserte	Demande une étude sur les correspondances entre Ste-Pazanne et Machecoul	Cela sera aussi examiné dans le cadre de l'étude mobilités.				
28/06/2018	11	desserte	Souhaite connaître les modifications horaires en décembre 2018. Remise en cause de son achat foncier à Challans juste à côté de la gare justement pour se rendre au travail en train à Machecoul. Le TER arrive à 8h01 alors qu'elle embauche à 8h00.	<u>information post- réunion</u> : Les horaires n'évolueront pas (ou seulement de quelques minutes) en décembre 2018.				
28/06/2018	10*11	desserte	Quelles sont les réflexions en cours pour la nouvelle desserte de l'aéroport de Nantes-Atlantique à partir des lignes ferroviaires existantes ?	Des études sont d'ores et déjà lancées pour comparer 3 modes d'accessibilité à l'aéroport depuis Nantes : le train, le tramway ou des navettes routières en site propre. Il s'agit d'évaluer précisément le service apporté, le coût, la fréquence... Les différentes solutions seront comparées sans a priori.				
28/06/2018	10*11	qualité de service	En 2017, seuls 50% des jours de circulation n'ont connu aucun retard ou suppressions de train.  Trop de trains en retards ou annulés obligent les usagers à reprendre leur voiture.	Région - Le taux de conformité (retards + suppressions) des 2 lignes ferroviaires est en effet inférieur à la moyenne régionale. Pourtant les travaux de modernisation réalisés en 2015 et la diminution des trains en "coupe-accroche" à Sainte-Pazanne aurait dû permettre le retour à plus de robustesse dans la production. SNCF - Le taux de régularité est satisfaisant sur la 1ère partie de l'année 2017, mais en forte dégradation depuis septembre dernier (effondrement de 10 à 15 points). Plusieurs solutions sont envisagées : un plan d'action sur le matériel roulant, l'aménagement des tracés horaires uniquement pour l'automne (pour contrer les phénomènes de patinage/enrayage engendré par les feuilles mortes). Cela permettra de détendre les horaires de 3 à 5 minutes pour améliorer la qualité de service et donner des horaires plus fiables aux voyageurs. Les solutions mises en oeuvre sur l'infrastructure (fiabilisation des appareils de voies, compteurs d'essieux) ont déjà porté leurs fruits depuis début 2018.				

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
28/06/2018	10*11	qualité de service	Quelles sont les solutions pour résoudre les surcharges entre Bouaye et Rezé ?	<p>SNCF - Depuis le lancement du cadencement, les comptages montrent en effet des surcharges temporaires sur la section entre Bouaye et Rezé avec des pics à 200/250 voyageurs en heure de pointe. La solution consisterait à faire circuler les trains en UM, mais le phénomène se reproduirait sur tous les trains. Propose donc de modifier les horaires de la ligne avec un cadencement resserré avec un train toutes les 1/2h.</p> <p>Région - Confirme que la sur-occupation des rames est constatée aux heures de pointe sur toutes les lignes dans le périurbain nantais (Nantes-Savenay, Nantes-Ancenis, Nantes-Sucé, Nantes-Clisson...). La barrière tarifaire (les usagers peuvent voyager avec un simple ticket TAN sur les sections comprises dans le périmètre périurbain) crée en effet des problèmes. Cela nécessite d'assumer la création d'une différence entre citoyens.</p> <p>Pour faire circuler des trains en UM, la Région devrait financer de nouvelles rames. L'augmentation de l'offre est impossible sur une ligne à voie unique sur laquelle on ne peut pas faire circuler plus d'1 train par heure dans les 2 sens. L'équation consiste donc à étudier le coût/avantage de chaque solution en fonction des temps de parcours. Le trajet entre Bouaye et Rezé est limité à 10 minutes : faut-il mobiliser des rames supplémentaires pour éviter aux usagers d'être debout si peu de temps ? La Région préfère ajouter des rames sur des temps de parcours plus importants. SNCF est garante de l'efficacité des roulements de trains. Certaines surcharges ne sont pas acceptables car elles peuvent faire fuir les voyageurs.</p>				
28/06/2018	10	tarification	Pourquoi une telle différence de prix entre le car Lila et le train sur le trajet Pornic-Nantes ? Demande si la participation régionale est plus importante pour le car que pour le train. Pour rendre visite tous les jours à un malade hospitalisé au CHU de Nantes, il est trop onéreux de prendre le train quand on n'a pas le permis de conduire.	<p>Le prix de revient du train est plus important que pour un car. La politique tarifaire dans le ferroviaire est basée sur le barème kilométrique, alors que les tarifs du réseau Lila sont les mêmes quelle que soit la distance. La priorité régionale est de positionner le TER comme un mode de transport pour tous les Ligériens. L'enjeu est donc de le rendre plus compétitif et de renforcer son attractivité, au-delà des voyageurs quotidiens qui l'utilisent pour leur déplacement domicile-travail. En Pays de la Loire, nous voulons développer une mobilité durable et simplifier l'accès au TER pour tous les déplacements et nous visons une progression du trafic global de 10% à l'horizon 2021. La Région subventionne le coût de fonctionnement des TER à hauteur de 70%. Les abonnés de travail ne payent en moyenne que 8% du coût réel du transport (après déduction des 50% payés par l'employeurs). Les voyageurs occasionnels payent le train beaucoup plus cher (89% du coût réel du transport en moyenne). Le prix de la carte Mezzo a ainsi été divisé par 2, passant de 65 à 30 euros (son achat est donc souvent amorti en général en un voyage aller-retour).</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		
28/06/2018	10	tarification	Souhaite qu'on puisse se déplacer de Pornic à St-Nazaire en payant 3 zones uniquement (et non 8 comme actuellement) et en reliant la ligne ferroviaire à la ligne Lila n°15.	Le tarif pour 8 zones n'est pas intéressant pour l'utilisateur. Il est plus avantageux d'utiliser la ligne 15 pour 2,40 euros. Le tarif Métrocéane est avantageux pour les voyageurs sur certains trajets mais coûteux pour les collectivités qui réfléchissent à un dispositif répondant aux besoins de tous les voyageurs, quel que soit leur trajet, et simple d'utilisation : un billet unique.				
28/06/2018	10*11	distribution	Les guichets des gares constituent l'outil de base pour la vente des billets. S'interroge sur l'augmentation potentielle de la fraude en l'absence de contrôleurs à bord des trains. Demande quel est le rôle d'une gare pour l'AOT et la SNCF ? Ces lieux sont déhumanisés. Comment feront les voyageurs qui n'ont pas accès à l'internet ?  Doute de la pérennité des moyens de substitution pour la vente des billets après la fermeture des guichets. Toutes les administrations vont vers le "tout numérique" : on ne laisse plus de tout le choix aux citoyens.	SNCF - Même avec une augmentation des fréquentations sur les 2 axes, le taux de fraude a sensiblement diminué en 2017.(Il est tombé à 5,1%) Plusieurs facteurs expliquent ces chiffres satisfaisants : la réorganisation des modalités du contrôle et la mise en place de la validité des billets sur 1 jour (donc fin de l'obligation de compostage). Le rôle d'une gare est multiple : abriter les voyageurs et les installations de sécurité et d'infrastructure ferroviaire, l'achat de billets le cas échéant, mais la gare est surtout un lieu de vie constituant une porte d'entrée sur la commune et les territoires. La Région est attachée aux gares qui doivent apporter de réels services aux voyageurs, même si elle a conscience que le bilan de l'évolution des services aux usagers n'est pas positif pour l'instant. Souhaite trouver de nouvelles modalités qui permettront de rendre vie aux gares en améliorant le niveau de service. Dans le cadre de l'évolution du schéma de distribution, la convention Région-SNCF 2018-23 prévoit une concertation préalable obligatoire avec l'ensemble des acteurs locaux (élus, office de tourisme, commerçants, clubs d'entreprises...). Car seuls les acteurs du terrain sont en mesure d'apporter des idées innovantes et personnalisées à leur territoire pour que les gares retrouvent leur attractivité. La dématérialisation des services publics répond à une demande croissante de la population. Pour autant, les élus ont la responsabilité de trouver des solutions alternatives pour ne pas aggraver la fracture numérique et éviter les nouvelles formes d'exclusion.				

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		
28/06/2018	10*11	distribution	L'ASLO partage le mécontentement du Maire de Pornic sur l'absence de concertation préalable à la fermeture des guichets. Elle demande une concertation collective réunissant les associations d'usagers, les élus locaux, le conseil régional et la SNCF. Demande si la SNCF a l'intention de fermer la totalité des guichets dans les 7 gares des 2 lignes ? Propose plutôt de mutualiser les personnels de SNCF Mobilités et Réseau pour générer des économies.	La Région réaffirme que la consultation de tous les acteurs locaux est un préalable à toute fermeture des guichets. Elle se porte garante d'une concertation ambitieuse : des agents régionaux participeront à toutes les réunions. Un représentant de l'ASLO pourrait être convié si les Maires en sont d'accord.  SNCF précise que la concertation sur l'évolution du schéma de distribution avec les élus locaux et les associations n'a pas encore commencé. 7 réunions ont déjà eu lieu sur d'autres territoires ; elles sont programmées à partir de la semaine prochaine en Pays de Retz. Souhaite garantir l'équité de traitement entre toutes les communes concernées.				
28/06/2018	11	distribution	Ne comprend pas pourquoi les agents SNCF (Mobilités et Réseau) ne peuvent pas réaliser en même temps des tâches liées aux circulations et à la vente. La présence humaine en gare est primordiale pour informer les voyageurs.	Les cheminots dépendent de 2 établissements différents. L'objectif consiste à diversifier les tâches des agents de SNCF Mobilités pour assurer la relation clientèle à l'accueil, à bord des trains, à la vente, pour l'information, sur les territoires.				
28/06/2018	10*11	distribution	La segmentation étanche des missions des cheminots relevant de SNCF Mobilités ou SNCF Réseau est dommageable pour le fonctionnement du système ferroviaire.					
28/06/2018	10	distribution	Une père de famille demande comment feront les parents qui ne peuvent pas équiper leurs enfants avec un smartphone pour acheter un billet de train si tous les guichets sont fermés ?	Les conséquences de la digitalisation doivent être anticipées, notamment en matière d'ouverture du hall d'accueil (accès à la salle d'attente), de vente de billets et d'information 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		
28/06/2018	10	distribution	Constate que le prix d'un billet Ste Pazanne-Pornic est plus cher quand il est acheté au guichet que sur Internet. Se refuse à payer par CB sur Internet par peur du piratage.	À l'exception du nouveau billet "Ecco" et des offres promotionnelles d'une durée limitée qui ne sont accessibles que sur Internet, les prix des billets sont strictement identiques au guichet et sur le site Internet et l'application SNCF.				
28/06/2018	10*11	distribution	SNCF annonce que 40% des ventes sont encore réalisés aux guichets : c'est un taux important si l'on considère le peu d'heures d'ouverture du guichet de Bouaye. Souhaite une concertation avec les élus locaux.	SNCF prendra contact avec la Municipalité dans les semaines à venir. Les horaires d'ouverture du guichet de Bouaye n'a pas évolué depuis 2012. Les ventes physiques sont pourtant en baisse.				
28/06/2018	10*11	distribution	La concertation sur la fermeture des guichets manque cruellement : souhaite une réunion plus collective avant les entretiens avec chaque mairie.	Le principe d'une réunion collective permettrait un retour à la confiance entre les différents acteurs. Cependant, les solutions alternatives doivent impérativement être personnalisées en fonction de chaque territoire pour respecter ses acteurs et s'adapter à la configuration de chaque bâtiment-voyageurs.				
28/06/2018	10	distribution	Il n'y a plus de guichet à la Bernerie depuis longtemps. Les gens montent dans le train en espérant ne pas être verbalisés.	La "Gare Mobile" de la SNCF est présente une fois par semaine à La Bernerie. Il existe aussi d'autres canaux de distribution : DBR, Internet, application SNCF... Il est également toujours possible d'acheter un billet de train auprès du contrôleur (au tarif de bord). SNCF lancera prochainement un nouvel outil de vente qui pourra être mis à la disposition des commerçants de proximité volontaires.				

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		
28/06/2018	10	distribution	Il n'existe pas de composteur en gare de St-Hilaire-de-Chaléons. La mère d'une lycéenne doit se rendre toutes les semaines à Ste-Pazanne pour acheter l'abonnement hebdomadaire car sa fille n'a pas le droit à une carte annuelle. Il n'est pas si simple d'acheter un titre de transport sur le DBR. Une présence humaine pour l'aide à l'achat serait bienvenue. Difficulté pour aller au-devant du contrôleur dans le train avec des béquilles. La verbalisation infligée (50 euros) pour défaut de compostage est scandaleuse.	SNCF - Le problème de compostage est pris en compte. Des consignes seront passées aux contrôleurs pour plus de bienveillance. En cas de comportement non professionnel, le voyageur peut envoyer une réclamation. Depuis fin avril 2018, le compostage ne sera cependant plus obligatoire en raison de la modification de la durée de validité des billets TER Pays de la Loire (réduit à 1 journée).  Région - Il n'existe pas de système de réservation dans les TER. Un billet est valable 1 jour dans n'importe quel train, quel que soit son horaire de circulation (y compris si un horaire est inscrit sur le billet). Demande à SNCF d'éclaircir ce sujet et de communiquer auprès des voyageurs pour lever toute ambiguïté. Soit on équipe toutes les gares avec des composteurs, soit on accepte les billets non compostés : sinon, il s'agit d'injonctions contradictoires pour les usagers.				
28/06/2018	10*11	verbalisation	Confirme que les contrôleurs ne font preuve d'aucun discernement pour verbaliser les voyageurs qui montent dans les haltes non pourvues de composteur.					

**légende des sigles**

*DBR : Distributeur de Billets Régionaux (automate de vente)*

*Sd'AP : Schéma Directeur d'Accessibilité - Agenda d'accessibilité Programmé*

*LOTI : loi d'orientation des transports intérieurs*

*UM : unité multiple (plusieurs rames accrochées ensemble)*

*ERP : Etablissement Recevant du Public*

*EPIC : Etablissement Public à Caractère Industriel et Commercial*

*AOT : Autorité Organisatrice des Transports*

*LTV : limitation temporaire de vitesse*

*TAD : Transport à la demande*