

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

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	
POUR SUIVI						
E102	desserte	En modifiant l'itinéraire de la ligne à l'arrivée sur la commune de Mayenne, on pourrait desservir les entreprises de Moulay et de la zone commerciale de La Motte. Plusieurs entreprises (GSK, Lactalis) accueillent aussi des voyageurs en provenance de Paris (trafic pendulaire important) : il faudrait capter ces voyageurs pour améliorer le report modal. Enfin, les horaires des TGV et TER ne sont pas en correspondance avec la ligne routière.	<u>Région</u> - Une réflexion sera menée pour caler les horaires du car avec ceux des embauches.			
28	desserte qualité de service	Le TER du matin a été avancé d'une heure pour permettre aux soignants d'arriver au centre hospitalier de Laval avant 9h. La FNAUT espère que l'ajustement horaire identique demandé entre Nantes et La Roche/Yon pourra se faire aussi rapidement. Cependant, il existe maintenant un creux horaire de 3h conduisant à la surcharge du train suivant. Est-il possible d'ajouter du matériel roulant car les usagers voyagent debout dès Nantes.	<u>Région</u> - Le travail technique sur l'ajustement horaire de ce train s'est avéré complexe dans la mesure où les TER doivent s'insérer sur la LGV où circulent d'autres trains (fret, TGV). Le nouvel horaire ne bénéficie pas uniquement aux soignants mais plus globalement à tous les actifs qui travaillent à Laval ou Vitré. Concernant la surcharge, les trains "Virgule" sont accrochés à un autre train à Sablé-sur-Sarthe : une partie poursuit son parcours jusqu'au Mans et l'autre vers Laval et Rennes. Suite aux études de fréquentation réalisées, le train du lundi matin (jour d'affluence) circule avec une double rame. Le phénomène de sur-occupation des rames était jusqu'à présent très rare en Mayenne. Cependant, considérant que le train était très capacitaire, certains voyageurs avaient pris l'habitude de monter à bord avec leur vélo. La Région lance un travail avec TER pour tenter de résoudre la gêne occasionnée. La question relative à l' ajustement horaire d'un train entre Nantes et La Roche/Yon est bien notée et transmise au chargé de desserte de ce secteur.			<u>Région</u> - Un engin a été ajouté pour le service du matin Nantes > Le Mans tous les jours de semaine depuis le 21/03/2023. 21/03/2023
22	qualité de service	Sur le trajet Montsûrs - Laval, les trains sont surchargés à cause de l'augmentation de la fréquentation. Plus de 70 voyageurs se tassent dans le train au départ de 7h13 le lundi matin en raison de la présence des vélos et des valises des internes.	<u>Région</u> - Les comptages réalisés à l'automne 2022 montrent en effet une augmentation des fréquentations. Les surcharges sur cette ligne sont un phénomène nouveau. Dans l'immédiat il n'est pas possible de rajouter des rames : le matériel roulant coûte cher et il ne serait pas livré avant au moins 4 ans. La Région demande à TER d'adapter le roulement des matériels roulants en fonction des fréquentations. <u>SNCF Voyageurs</u> - Avant d'acheter de nouvelles rames, il est aussi important de réaliser un travail de pédagogie car certains voyageurs restent bloquer sur les plateformes alors qu'il reste des places assises plus loin dans le train.			

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	
22	gare	<p>La gare de Montsûrs est de plus en plus fréquentée. Le parking est saturé. Il existe du foncier pour agrandir ce parking mais qui appartient à 3 propriétaires différents : SNCF, Communes de Montsûrs et de Brée.</p> <p>Il serait judicieux d'installer une gouttière pour accéder au souterrain avec un vélo ou avec une poussette.</p>	<p>La Région examine comment trouver une solution.</p> <p>Information post-réunion : Région - Les 2 communes concernées peuvent déposer un dossier conjoint auprès de la Région qui subventionne tout projet qui participe à l'amélioration de la desserte du réseau Aléop ; cette amélioration peut comprendre du stationnement, mais aussi une meilleure desserte des mobilités actives (aménagement cyclables, stationnements vélos, etc.). La subvention peut financer jusqu'à 50% du projet dans une limite de 300 000 €.</p> <p>SNCF Gares & Connexions : Les cheminements des voyageurs (de quai à quai) s'effectuent seulement par le souterrain (situé sous le pont-rail dit du Vélochez), ce qui constitue une sécurité pour les clients. Le niveau du cours d'eau subissant régulièrement des inondations, ce cheminement peut devenir inutilisable : dans cette situation uniquement, et après limitation de la vitesse des trains, la SNCF peut être amenée à autoriser les voyageurs à traverser par un passage planchéié de service situé en dehors de la zone des quais. En dehors de ce cas, la traversée des voyageurs (avec ou sans vélo) via ce passage planchéié est interdite. La mise en place d'une goulotte à vélo dans les escaliers peut être étudiée, si la largeur de l'escalier le permet et si cela ne constitue un obstacle pour les autres clients.</p>			

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
POUR INFORMATION							
28	qualité de service	Les voyageurs n'ont aucune visibilité ou traçabilité sur la "Garantie Ponctualité" pour les abonnés Tutti illimité (impossible de savoir comment ont été calculés les 8 trains impactés). La plateforme d'inscription n'est pas très conviviale. En cas de grève, aucune indemnisation n'est prévue. : on aimerait un dédommagement à titre exceptionnel.	<u>SNCF Voyageurs</u> - Le montant du remboursement sur le prélèvement du mois suivant s'élève à 20 %. TER va examiner les conditions dans lesquelles un message récapitulatif peut être adressé aux voyageurs le cas échéant. Concernant les mouvements sociaux en cours, les équipes TER sont pleinement mobilisées soirs et week-ends compris pour monter un plan de transport, certes dégradé, mais qui permet chaque jour de faire circuler un maximum de trains. L'objectif est de pouvoir proposer systématiquement aux personnes devant impérativement se déplacer les solutions les plus fiables possibles matin et soir, tout en étant respectueux du droit de grève.				
28	qualité de service	En cas d'incident, les TER sont simplement supprimés. Aucune prise en charge n'est prévue pour les voyageurs. Il faut attendre le train suivant.	<u>SNCF Voyageurs</u> - L'exploitation de cette ligne est particulière car les TER circulent en partie sur la LGV*. Les matériels roulants sont donc spécifiques à cette seule ligne et ne peuvent donc pas être remplacés par d'autres trains. Cela limite fortement le recours à un engin de secours en cas de perturbations.				
102*E102	qualité de service	Cette ligne est saturée, au point que les salariés de la technopôle ne peuvent pas monter le soir dans le car qui est déjà en surcharge depuis la gare de Laval. Il semble nécessaire d'améliorer le cadencement de cette ligne. Par ailleurs, on constate que des usagers scolaires empruntent aussi cette ligne, au détriment des salariés.	<u>Région</u> - La fréquentation des navettes Express est en augmentation, notamment la ligne E102 qui manque peut-être encore de cadencement. Les scolaires payent un titre de transport (en plus de leur abonnement scolaire) pour monter dans ces cars : il est difficile de leur en refuser l'accès. Il faudra vérifier s'il existe un déficit de fréquentation sur les circuits scolaires. <u>Keolis</u> - La ligne E102 représente en effet la moitié des usagers de l'ensemble des lignes Express en Mayenne. Face aux difficultés capacitaires, cette navette Express est cependant renforcée par les circulations de la ligne classique 102 qui effectue des arrêts supplémentaires. L'amplitude des services a été renforcée en septembre 2021 pour assurer une meilleure répartition des usagers.				
22	qualité de service	En cas de perturbations sur les TER est-il possible avec un abonnement Tutti illimité de prendre exceptionnellement un TGV (pour quelques trajets par an) ?	<u>SNCF Voyageurs</u> - TER et TGV sont 2 types de train différents. La branche TGV est un service commercial national qui n'est pas commercialisé par les Régions. En cas de situation perturbée, la règle est de reporter les voyageurs sur le TER suivant. Pour des raisons capacitaires, il paraît difficile de faire monter tous les usagers d'un TER dans un TGV. Par ailleurs, les clients TGV ont payé un prix supérieur pour un temps de parcours moins long, un autre confort et des services différents. Néanmoins, si c'est le dernier TER de la journée qui est supprimé, l'équipe d'escale SNCF recherche la meilleure solution de substitution : cela passe par un dialogue entre les centres opérationnels des branches TER et TGV. Les décisions sont prises au cas par cas.				
toutes (route)	information voyageurs	Si la charte graphique Aléop est gaie, les totems routiers gris sont tristes et ne se voient pas.	<u>Région</u> - La couleur des poteaux d'arrêt routier gris a fait l'objet de nombreuses discussions. Le gris est aussi beaucoup utilisé sans problème dans le transport urbain. Néanmoins la forme originale et le design exclusif du poteau permet de le distinguer. Par ailleurs, le gris correspond à un code couleur qui présente de nombreux avantages notamment en matière d'entretien et de pérennité. Si les mairies sont d'accord pour cofinancer des poteaux d'arrêt, il sera intéressant à l'avenir d'identifier les points de montée du TAD*.				

ligne concernée <i>(voir légende)</i>	question posée		réponse apportée en séance	suites données après la réunion		
				suite défavorable		mise en service prévue ou réalisée
	thématique			raisons techniques	raisons financières	
toutes	information voyageurs	Laval est la seule ville qui ne dispose pas de gare routière de voyageurs, ce qui ne favorise pas la qualité d'accueil des usagers. Les fiches horaires Aléop ne sont disponibles qu'à la gare TUL* en centre ville. Il n'existe pas non plus d'affichage numérique dans la gare SNCF de Laval pour indiquer les circulations autocars. Les vitrines sont taguées.	Région : Un bâtiment-voyageurs existe bien à Laval mais pas une gare routière dédiée. Les usagers peuvent trouver le confort d'attente dans le hall de la gare ferroviaire. Il serait en effet intéressant de pouvoir trouver des informations sur les cars Aléop et des billets directement dans la gare SNCF. Le développement des services dans la gare SNCF se fera progressivement. Sans construire un nouveau bâtiment-voyageurs spécifique aux autocars, l'objectif de la Région est de créer des points contacts Aléop dans lesquels tous les types de titre de transport seront disponibles (tous modes confondus). La suppression des tags sur les vitrines sera traitée dans les meilleurs délais.			
toutes (route)	information voyageurs	Sans bâtiment-voyageurs et sans Agence Aléop, comment va s'organiser l'information voyageurs dans le cadre de l'ouverture à la concurrence ? Les nouveaux exploitants ferroviaires auront-ils la possibilité de laisser leurs fiches horaires dans la gare SNCF ? Au Mans, les guichets sont désormais installés en sortie de gare, ce qui n'est pas pratique. Il n'y a plus de fiches horaires proposées au niveau des guichets. Une hôtesse a confirmé que les fiches horaires TER ne sont plus distribuées en gare du Mans (sauf dans la zone PMR). Tout le monde ne dispose pas d'une connexion internet : les fiches papier restent indispensables. Il manque aussi des informations multimodales.	Région : Plusieurs collectivités ont mis en œuvre des "Maisons France Services". À l'avenir, des agents pourraient venir compléter les services offerts et renseigner les publics les plus éloignés du numérique. SNCF Voyageurs - On vous aura mal renseigné car les fiches horaires TER sont bien disponibles en gare du Mans dans les présentoirs au niveau du bureau d'accueil à l'entrée de la gare. Ce lieu a été choisi en raison de sa grande amplitude horaire d'ouverture (du 1er au dernier train). Les guichets sont ouverts moins longtemps. Information post-réunion : Région - Les nouveaux exploitants auront bien la possibilité de mettre les fiches horaires dans la gare SNCF, puisque cela est de la responsabilité de Gares et Connexions qui est propriétaire et gestionnaire des gares, et qui se doit d'assurer l'information de tous les voyageurs de tous les exploitants desservant la gare.			
28	distribution	S'est rendu à l'Agence Aléop 53 mais l'agent d'accueil ne connaissait même pas l'abonnement Tutti. Par ailleurs les horaires d'ouverture ne sont pas intéressants (fermée le lundi matin) : il faudrait prévoir un créneau d'ouverture en fin de journée.	Région - Il n'existe pas encore "d'Agence Aléop" en Mayenne. Il y a sûrement confusion avec l'antenne régionale qui ne peut pas encore vendre l'ensemble de la gamme tarifaire régionale. A terme, l'ambition de la Région est de développer des "Maisons de la Mobilité" qui permettront d'obtenir dans le même lieu toutes les informations sur le réseau Aléop et la vente des billets quel que soit le mode de transport.			
toutes	vélos	La page dédiée aux subventions régionales pour l'acquisition d'un vélo pliant ou électrique n'est malheureusement pas à jour. Les informations datent d'il y a plus d'1 an.	La Région reconnaît qu'elle a des progrès à faire en matière d'expérience utilisateurs. La page relative aux subventions vélos sera mise à jour. Une nouvelle version du site Aléop sera lancée courant 2023, qui sera plus ergonomique.			
TS	tarifs	L'abonnement scolaire a été multiplié par plus de 2 pour les usagers de la Mayenne. Avec l'inflation galopante, cela impacte durement l'ensemble des foyers.	La Région vise l'équité sur l'ensemble du territoire régional. Lors de l'harmonisation en 2019, d'autres départements ont bénéficié d'une baisse de l'abonnement scolaire. L'augmentation des dépenses de transport, qui représente 30 M€/an, nous oblige à augmenter les tarifs pour maintenir le niveau d'offre. Mais le transport scolaire est fortement subventionné : le prix payé par les familles ne représente que 10% du coût réel du service. L'augmentation représente seulement 4€/jour.			
22	gare	Plusieurs PEM sont en projet en Mayenne (Château-Gontier et Mayenne) : pourquoi pas à Évron ? Même si la passerelle de la gare sera desservie à terme par des ascenseurs, pourquoi la gare d'Évron ne peut pas bénéficier du service "Accès TER" ?	Région - Il n'existe pas de corrélation entre la mise en accessibilité d'une gare et le service "Accès TER". Information post-réunion : Région - Le service "accès TER" est très demandé et s'est déjà étendu à 3 nouvelles gares en 2022. Cependant, le service doit évoluer prochainement de manière importante (délai de réservation diminué à 24h à partir de juin 2023 et plateforme unique nationale de réservation à partir de janvier 2024). Un retour sur ces évolutions est attendu avant de poursuivre le mouvement.			

ligne concernée <i>(voir légende)</i>	question posée		réponse apportée en séance	suites données après la réunion		
				suite défavorable		mise en service prévue ou réalisée
	thématique			raisons techniques	raisons financières	
toutes (route)	desserte	Depuis le transfert de compétence du Département à la Région en 2017, aucune nouvelle ligne routière n'a été créée en Mayenne.	<u>Région</u> - La liaison entre Laval et Meslay-du-Maine a été renforcée de façon significative et la ligne transformée en navette Express. Pour toute création de ligne ex nihilo, il faut d'abord étudier les potentiels de fréquentation.			
E101	fréquentation	Pourquoi la ligne vers Château-Gontier présente une baisse de fréquentation depuis juin 2022 ?	<u>Keolis</u> - L'année de référence est 2019. Malgré l'augmentation de l'offre (le samedi notamment), cette ligne n'a en effet pas encore retrouvé des fréquentations satisfaisantes depuis la fin du Covid. Les prévisions 2023 s'annoncent néanmoins meilleures : en janvier, la fréquentation augmente de + 12,8%. Le nombre d'abonnés augmente aussi. Cette ligne est sûrement impactée par un temps de parcours plus long, du fait de l'insertion dans la circulation au centre ville de Laval avant d'arriver à la gare SNCF. <u>Région</u> - Depuis la pandémie, le développement du télétravail peut aussi expliquer la baisse de fréquentation, qui se dessine plus en pointillée avec une nouvelle répartition liée à la structure socio-économique des salariés. Suite au récent lancement du TAD* ce 9 mars, on observe déjà une demande importante qui répond à des besoins différents.			
toutes (fer)	fréquentation	Les chiffres de fréquentation ne sont pas assez précis et méritent d'être détaillés et objectivés. On aimerait par exemple avoir des données par gare. Il reste difficile de faire des comparaisons à cause des années Covid.	<u>Région</u> - Vous trouverez en page 6 du dossier de la Région l'évolution de la fréquentation pour chaque gare. <u>SNCF Voyageurs</u> - Les TER sont des trains sans réservation, ce qui ne facilite pas l'évaluation précise des fréquentations. Néanmoins, les comptages réalisés sur des périodes précises, en lien avec la Région, montrent une forte augmentation des fréquentations.			
27*28	travaux	De nombreux travaux sont prévus : quelles seront les incidences sur la circulation des TER ?	<u>SNCF Réseau</u> - Les chantiers sont programmés au moins 2 ans à l'avance et font l'objet d'une large concertation en amont avec l'ensemble des transporteurs ferroviaires. Quel que soit l'impact, ils sont déjà prévus dans le plan de transport. En cas de limitation temporaire de vitesse par exemple, les minutes perdues sont déjà prises en compte sur les fiches horaires.			
28	matériel roulant	Quid du matériel roulant de secours en cas de perturbations ? Est-il prévu de rénover les rames qui circulent sur cette ligne pour éviter la suppression systématique du train ?	<u>Région</u> - La rénovation des rames ZTER est en cours depuis 2021 et s'échelonne jusqu'en 2024. Ce programme est financé à 100% par la Région et s'élève à 54 M€. <u>SNCF Voyageurs</u> - La rénovation de ces rames prévoit bien la révision des organes essentiels (moteurs, etc.). En heures creuses, une rame de secours pourrait exister mais tout dépend de l'endroit où elle est stationnée : il n'est pas facile d'acheminer une rame sur le lieu précis de son utilisation, sans compter les problèmes d'insertion dans le trafic. En tant qu'exploitant nous devons calibrer le nombre de rames nécessaire à la réalisation du plan de transport en fonction des circulations en heure de pointe : compte tenu du coût d'acquisition des rames, il est plus utile de les faire circuler plutôt que d'en laisser au garage en cas d'incident (qui reste malgré tout occasionnel).			

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	
toutes	matériel roulant	Dans le cadre de la SRM*, la Région souhaite doubler les circulations d'ici 2030 afin d'augmenter le report modal. Pour atteindre cet objectif, il faut commander des rames ; en attendant, la Région organise la gestion de la pénurie qui conduit à des surcharges (comme dans le transport scolaire où des élèves voyagent assis sur les marches). Il faut d'urgence investir dans le matériel roulant (cars et trains) pour développer une véritable politique de l'offre.	<p>Région : On nous reproche parfois plutôt des cars qui roulent à moitié vides. Il arrive aussi que plusieurs cars se suivent, le 1er étant plus bondé que le suivant. Afin d'objectiver la situation, il est utile de nous adresser la liste précise des circulations qui posent problème. L'analyse des fréquentations est nécessaire pour vérifier l'adaptation des matériels roulants à l'affluence. Mais la Région confirme sa volonté d'augmenter les transports en commun au travers de la SRM*. S'il est plus simple d'acheter des autocars, les investissements en matière de train sont planifiés à long terme et réalisés progressivement, en fonction de l'augmentation du trafic. Sur certains secteurs, la mise en oeuvre du TAD*, opéré avec des petites navettes, est plus intéressante que le transport collectif de masse.</p> <p>SNCF Voyageurs - En Pays de la Loire ce sont 580 TER qui circulent chaque jour, soit plus qu'en Occitanie ou dans la Région Sud. L'offre actuelle a fortement augmenté depuis 5 ans. Il est parfois raisonnable de comparer le chemin parcouru et la situation par rapport à d'autres régions.</p> <p>Mayenne Communauté - L'offre de transport interurbain est déjà intéressante et le travail engagé sur le TAD* permet aux personnes non motorisées de personnaliser leurs déplacements. Le covoiturage connaît un succès grandissant. Le travail réalisé par la Région pour développer un large panel d'offres de transport (TER, cars, TAD, covoiturage, etc.) est important. Face à l'augmentation du prix du carburant, la politique transport de la Région permet de faciliter le report modal et d'atteindre les objectifs en matière de réduction des gaz à effet de serre.</p>			
toutes	CDL	On est peu nombreux à assister à la réunion du Comité de lignes de ce soir. Il n'y a pas, par exemple, de représentant des parents d'élèves, ce qui ne concourt pas à la diversité du public.	<p>Région - Les invitations nominatives sont diffusées largement (y compris aux représentants des parents d'élèves), le plan de communication est suffisamment diversifié pour que chacun soit informé de la réunion. Les Comités de lignes sont importants mais la Région collecte aussi les remontées du terrain tout au long de l'année au travers des réclamations et des courriers des associations.</p> <p>information post-réunion - Région : les différents canaux de communication pour faire connaître les réunions des comités de lignes sont : relations presse, invitations nominatives (via la Région et les exploitants), affichage en gare et dans les autocars, sites internet Aléop et TER Pays de la Loire, réseaux sociaux, communes du périmètre, messages sur les AFL*, campagne de phoning.</p>			

Légende

LGV: Ligne Grande Vitesse	TUL : Transport Urbain Lavallois
TS : Transport Scolaire	SRM : Stratégie Régionale des Mobilités
TAD : Transport À la Demande	AFL : afficheur léger (écran d'information dynamique dans les gares et/ou sur les quais)