

Relevé des questions et remarques posées en ligne

Comité de lignes	« Portes de Bretagne »	Date réunion	Jeudi 21 septembre 2023	Accédez au formulaire (QR code à flasher)
Date limite pour poser une question en ligne			Mardi 12/09/2023 – 9h	

DIGITALISATION DES COMITES DE LIGNES Depuis le 1^{er} janvier 2020, il est également possible de participer aux Comités de lignes via un formulaire disponible en ligne sur notre site internet www.aleop.paysdelaloire.fr. Vous trouverez ci-dessous les questions posées par les internautes voyageurs.

DESSERTE

1. [Tifenn QUIRION] **L.1** – Je prends le train tous les jours à St-Nazaire depuis Batz s/Mer. En été (juillet/août), le TER au départ de Batz s/Mer à 17h43 est supprimé : nous sommes nombreux à ne plus pouvoir rentrer le soir après le travail. Je comprends qu'à Batz s/Mer cela ne concerne qu'une dizaine de personnes, mais sur l'ensemble de la ligne cela représente sûrement des centaines de personnes. Je suis obligée de partir soit 1h plus tôt soit 1h plus tard du travail, ou de ne plus prendre le train pendant 2 mois... Ce train est vraiment utile, y compris pour les vacanciers (*toujours plus nombreux à venir en train, c'est une bonne chose !*) qui souhaiteraient son maintien pour renforcer la desserte. J'espère que l'été prochain ce sera le cas.

R : Région – L'offre TGV est modifiée en période estivale par rapport au reste de l'année. Les contraintes de la voie unique entre St-Nazaire et Le Croisic implique que TGV et TER ne peuvent pas circuler en même temps. La Région a demandé à SNCF de trouver une solution pour l'été prochain. Pour information, un premier retour technique montre qu'il pourrait être envisageable d'activer un service. Celui-ci devrait partir une dizaine de minutes plus tôt. Sachez cependant qu'il devrait sur-stationner une quinzaine de minutes en gare de Pornichet pour laisser passer non seulement le TGV mais également un autre TER avant de reprendre son parcours.

-
2. [Pierric VALDANT] **L.1** – Pour le TGV arrivant à La Baule-Escoublac à 21h55, il n'y a pas de correspondance TER permettant de se rendre à Batz s/Mer. Il faut attendre 23h13 pour emprunter le dernier TER. Ce qui oblige à prendre un taxi en gare de La Baule pour rejoindre Batz s/Mer. Les taxis de Batz s/Mer refusent de venir prendre des passagers en gare du Croisic, nous obligeant à descendre du TGV à La Baule puis de prendre un taxi pour Batz s/Mer. Il serait plus simple et plus économe en matière d'empreinte carbone de pouvoir prendre le taxi au Croisic. Il serait bien que le TGV Paris – Le Croisic de 18h39 s'arrête à Batz s/Mer parce qu'il n'y a pas de TER permettant une correspondance à La Baule-Escoublac avant 23h10.
3. [Anne] **L.1** – Pourquoi tous les trains ne s'arrêtent-ils pas à Batz s/Mer ? Il faut prendre une voiture pour aller chercher une personne qui arrive en train pour Batz s/Mer. Pourquoi imposer un changement de train à Nantes ou Saint-Nazaire, alors que des trains passent par Batz s/Mer ? Cela rallongerait le temps de parcours de 5 minutes seulement jusqu'au Croisic, alors que le train est souvent déjà ralenti en gare de La Baule (flux de personnes).

R : Région – Les trains TER marquent tous les arrêts entre St-Nazaire et Le Croisic, dont Batz-s/Mer. La politique d'arrêts des TGV est fonction de leur politique commerciale. Par ailleurs, face à la longueur d'un TGV, la gare de Batz-s/Mer dispose de quais ni suffisamment longs ni assez hauts pour offrir une descente en toute sécurité. Pour rappel, la Région des Pays de la Loire s'occupe uniquement des trains TER. Les TGV sont, quant à eux, sont des trains nationaux, directement gérés par la SNCF. De fait, la Région n'est pas compétente sur l'évolution des dessertes TGV. Néanmoins, la Région s'efforce (tant que possible) d'offrir des correspondances à Nantes ou St-Nazaire afin que les deux types d'offre soient le plus complémentaire possible. Concernant le cas cité, la correspondance est effectivement longue (environ 1h10 d'attente) mais, s'il est possible pour le voyageur de modifier son horaire de départ, il existe d'autres TGV desservant Nantes (entre 19h50 et 21h50) à des horaires proposant une correspondance en moins de 15 minutes.

-
4. [usager] **L.1** – Le dernier TER Nantes-Savenay ne permet pas de revenir de spectacles le soir.

R : Région – Avant 2017, il existait un train partant de Nantes vers 23h15 mais il devait être souvent remplacé par un autocar du fait de travaux de nuit sur l'infrastructure ferroviaire (*travaux non réalisables en journée compte tenu du nombre important de circulations*). De plus, il y avait des problèmes de sûreté. Aussi, ce train était très peu fréquenté, conduisant la Région à annuler sa circulation. Il n'est pas prévu pour l'instant de proposer un nouvel horaire tardif.

-
5. [Dominique CARETTA] **L. 1** – Je prends le TER de 6h50 à La Baule depuis 9 ans. L'État nous incite à prendre les transports en commun : c'est ce que nous faisons, alors à vous de vous adapter afin de ne pas nous pénaliser. Vérifiez l'amplitude horaire que nous avons.

R : Région - Hormis les suppressions de trains en raison des aléas de production (*suppressions partielles de 7 juillet et 1^{er} septembre 2023 par exemple*), la desserte de La Baule compte malgré tout 13 allers-retours par jour en semaine (du lundi au vendredi), L'amplitude des circulations va de 5h39 à 19h38 (dans le sens Le Croisic > Nantes), et de 7h10 à 22h13 (sens Nantes > Le Croisic) en semaine. L'amplitude horaire et le nombre de TER sera améliorée dans le cadre de la mise en œuvre de la Stratégie Régionale des Mobilités (SRM) après l'ouverture à la concurrence (à l'horizon 2029 sur votre secteur). Cette stratégie régionale prévoit 1 train par heure et par gare dans les deux sens, de 6h à 20h.

6. [usager] **L.2** – Je ne comprends pas que, même le week-end, les derniers trains partent de Nantes à 19h ou 20h. Cela n'incite pas du tout à utiliser le train pour un déplacement le week-end sur Nantes et cela limite grandement les déplacements ailleurs en France (cela incite juste à prendre sa voiture pour aller à Nantes). Pour peu que le train précédent ait du retard (expérience récente, alors que j'avais anticipé plus de 30 minutes d'attente), on reste bloqué à Nantes.

R : Région – Durant la décennie 2010, il existait une offre de soirée entre Nantes et Rennes, proposée par la branche « Intercité » (offre ferroviaire de l'État). La fréquentation n'étant pas assez importante, l'État a décidé de supprimer cette desserte. Face à ce désengagement de l'Etat, la Région des Pays de la Loire a augmenté le nombre de service en journée (passant de 8 à 10 allers-retours en semaine depuis 2017). L'ouverture à la concurrence des services TER (à l'horizon 2029) permettra de faire baisser les prix et ainsi développer l'offre.

7. [Damien DESPLANDS] **L.2** – Habitant Pont-Château, j'aimerais prendre le train dans ma commune pour aller travailler porte de Vertou. Mais compte tenu des mes horaires matinaux, il n'y a pas de TER au départ de Pont-Château avant 7h10. Je dois prendre ma voiture pour rejoindre la gare de Savenay, soit un trajet de 20 minutes. Des trains supplémentaires au départ de Pont-Château seraient utiles pour proposer une offre de déplacement doux et réduire ainsi l'impact de l'automobile sur nos routes, source de pollution et d'accident.

R : Région – Il n'existe effectivement pas de service plus matinal que le train desservant Pont-Château vers 7h10. Pour rappel, celui-ci part de Redon vers 6h45 et arrive à Nantes vers 7h45. Les contraintes de sécurité et d'exploitation ferroviaires impliquent que nous ne pourrions faire partir un train de Redon qu'à 5h45 avec une arrivée à Nantes vers 6h45. Les études de potentiel de fréquentation montrent que cet horaire serait peu fréquenté. Au regard de cette donnée, et du coût de création d'un train supplémentaire, il n'est pas prévu de créer un service plus matinal que le train desservant Pont-Château vers 7h10.

8. [Michel RONDINEAU] **L.1/315** – J'utilise régulièrement la ligne de train Nantes-St Nazaire pour me rendre à Saint-Brévin mais il n'existe aucune correspondance raisonnable entre les horaires SNCF et les cars Aléop. Les cars partant pour Saint-Brévin démarrent en effet souvent de la gare à la même heure que l'horaire d'arrivée du train (exemples : 18h45 et 19h23). Ne serait-il pas possible d'adapter les horaires des cars pour qu'il y ait quelques minutes de battement ? Je suis conscient qu'il y a peu de voyageurs effectuant ce type de trajet. Mais des horaires plus coordonnés TER/Car inciteraient peut-être d'autres voyageurs à faire comme moi ?

R : Région – En raison de contrainte opérationnelles, il est complexe d'assurer les correspondances avec tous les trains arrivant et partant de la gare de St-Nazaire. La ligne 315 est par ailleurs également en correspondance avec la gare de Pornic, ce qui ajoute de la difficulté. Néanmoins, nous prenons en compte votre message pour tenter d'améliorer la situation dans les prochaines grilles horaires.

9. [Cathy et Mathieu COUTAND] **L.320** – La demande concerne la ligne de car Nantes-Savenay. Nos enfants fréquentent le collège et le lycée Saint-Dominique à St-Herblain. En fin d'après-midi, les cadencements ne sont pas pratiques. Un car passe à 16h30 puis les deux suivants à 17h34 et 17h44. Sachant que les élèves sortent des cours à 16h50, ils sont obligés d'attendre 45 minutes à l'arrêt Morlière à Orvault. Il serait judicieux de décaler un car d'une vingtaine de minutes (vers 17h10). Cela concerne de nombreux parents d'enfants qui prennent le car en direction de Bouée, Savenay ou Cordemais.

R : Région – Il apparaît que le lycée Saint-Dominique n'est pas votre établissement de secteur. De plus, la ligne 320 dessert de nombreux autres établissements sur l'agglomération nantaise et en priorité les établissements de secteur. En effet, nous ne pouvons pas assurer les entrées et sorties de tous ces établissements. Nous vous remercions de votre compréhension.

10. [Sylvie CHARNET ROISSY] **L.T5** – Habitant dans un lieu-dit de Ste-Anne-s/Brivet, je me rends tous les jours au travail à Saint-Nazaire avec la ligne T5. Cependant, n'ayant pas d'arrêt à proximité (uniquement un arrêt pour les cars scolaires), je suis obligée d'utiliser ma voiture pour aller à Pont-Château puis de prendre le T5 en direction de St-Nazaire. Serait-il envisageable : 1/ de créer un arrêt au même endroit que pour le ramassage scolaire ? 2/ de remettre en fonction la ligne SCNF reliant Pont-Château à St-Nazaire ? 3/ de mettre en place un tarif préférentiel pour utiliser le train de temps en temps pour les personnes disposant déjà d'un abonnement Aléop en car ?

R : Région – La ligne T5 est une ligne régulière de transport en commun et non un car scolaire. Nous ne pouvons donc pas créer un arrêt pour chaque demande individuelle. Concernant la remise en service de la voie entre Pont-Château et St-Nazaire, le projet d'infrastructure dite « Virgule de Savenay » est en cours d'étude (voir ci-après § infrastructures). Si vous souhaitez emprunter indifféremment car et train, l'abonnement Métrocéane peut vous intéresser (en savoir + <https://www.ter.sncf.com/pays-de-la-loire/tarifs-cartes/petits-prix/billet-metroceane>). Si vous prenez le train régulièrement (même une fois par mois), la souscription d'une carte mezzo (<https://www.ter.sncf.com/pays-de-la-loire/tarifs-cartes/cartes-de-reduction/carte-mezzo>) est adaptée.

11. [Anne BERNARD] **L.350** – Est-il possible d'ajouter des horaires supplémentaires sur la ligne Nantes-Savenay le mercredi midi et l'après-midi pour permettre aux lycéens de ne pas perdre trop de temps avant de rentrer chez eux ? Demande identique pour les samedis afin que nous puissions prendre les transports en commun plutôt que notre véhicule particulier pour aller sur Nantes. Les trains sont trop peu nombreux également pour nous permettre de ne pas prendre les deux. N'est-il pas possible de créer un tarif Aléop TER et Aléop TAN et TER Tan et Aléop TAN + TER ? De cette façon, nous aurions un maximum de flexibilité pour se rendre mobile sur le département et Nantes Métropole.

R : Région – Les grilles horaires de la ligne 350 sont déjà établies pour l'année 2023/24. Cependant, nous prenons en compte votre demande pour examiner ce qu'il sera possible de faire en fonction du budget disponible. Concernant les tarifs, vous pouvez souscrire un abonnement Métrocéane (<https://www.ter.sncf.com/pays-de-la-loire/tarifs-cartes/petits-prix/billet-metroceane>) qui permet de circuler à la fois en TER, avec les cars Aléop en Loire-Atlantique et sur les réseaux urbains de Nantes (TAN) et de St-Nazaire (Stran).

12. [Jonathan RAUJOL] **L. 1** – Il y a de plus en plus de trains supprimés, de doubles trains qui se transforment en simple train, de retards au départ et à l'arrivée : qu'allez-vous faire pour arranger la situation ? L'abonnement est, quant à lui, toujours en constante augmentation ; les impôts ne diminuent pas... Pourquoi cet argent ne permet pas d'obtenir de meilleures conditions de voyageurs dans les trains ?

R : SNCF Voyageurs – Sur votre ligne la régularité à l'arrivée sur le parcours Nantes – Le Croisic s'élevait à : 92% au 1^{er} trimestre 2023 (*c'est-à-dire que 92% des TER sont arrivés à leur terminus à l'heure ou avec un retard de moins de 5 minutes*) et à 92,8% sur les 8 premiers mois de l'année. Les suppressions de trains s'élevaient, quant à elles, à : 1,9% au 1^{er} trimestre 2023 (*c'est-à-dire que 98,1% des trains prévus ont bien circulé*) et à 1,8% sur les 8 premiers mois de l'année. Plusieurs facteurs expliquent ces résultats, les principaux étant le mouvement social interprofessionnel du 1^{er} trimestre 2023 et le manque de matériel roulant. Ce dernier est la résultante de nombreux chocs (aux passages à niveau, contre des animaux, etc.) qui ont contribué à saturer les capacités de maintenance : le nombre de journées d'immobilisation des TER a augmenté de plus de 50% au 1^{er} semestre 2023 (vs 1^{er} semestre 2022), avec une incidence directe sur les suppressions et les allègements de composition des trains (train double transformé en train simple). Nous sommes conscients des difficultés que cela occasionne pour les usagers du TER. Nous vous confirmons que nous mettons en œuvre tous les moyens pour assurer le meilleur service possible.

R : Région – Les tarifs des TER Pays de la Loire n'a pas augmenté depuis 4 ans : les dernières hausses sont intervenues les 1^{er} juillet 2019 et 1^{er} février 2023 (ou 1^{er} juillet pour les abonnements Métrocéane).

13. [Dominique CARETTA] **L. 1** – Je prends le TER de 6h50 à La Baule depuis 9 ans. Certains TER sont arrivés et/ou terminus Saint-Nazaire sans aucune explication. Aucun moyen de substitution n'est mis en place : on est obligé de payer 50 euros un taxi pour le trajet St-Nazaire – La Baule.

R : SNCF Voyageurs – En cas de perturbation, une information adaptée doit être diffusée aux voyageurs, tant pour en expliquer le motif que les conséquences pour les suites du voyage. Manifestement, malgré l'attention particulière que nous y apportons, cette information n'aurait pas été diffusée aux clients dont le train à destination du Croisic a été arrêté à St-Nazaire. Nous le déplorons et mettons tout en œuvre pour que ces dysfonctionnements restent exceptionnels. Par ailleurs, lors d'une rupture d'acheminement, nos équipes s'efforcent de proposer une solution aux usagers du TER leur permettant de terminer leur voyage, ce qui n'aurait pas été fait dans la situation évoquée. Le manque de précisions de ce signalement ne nous a pas permis d'identifier avec certitude la situation décrite. Aussi, dans un tel cas de figure, il est possible de nous adresser une réclamation sur le site SNCF TER Pays de la Loire à l'adresse suivante : <https://onicster.force.com/formulairePDL/s/?region=FR-PDL>. Après examen, une réponse vous sera apportée dans les meilleurs délais.

INFORMATION VOYAGEURS

14. [Véronique GAMB] **L. 1** – Je prends tous les jours le train au départ de La Baule-Escoublac à 6h51 pour aller travailler à Nantes. Le soir au retour, je prends le TER de 18h04 à Nantes. En cas d'aléas, il faudrait que la communication soit plus précise. Il m'est arrivé de devoir changer de train : heureusement que d'autres usagers m'ont informé qu'il y avait un autre train sur une autre voie. Il m'est aussi arrivé d'être stoppée à Saint-Nazaire sans aucune explication, le personnel du train s'étant vite empressé de quitter le train en nous abandonnant. J'ai dû chercher d'autres voyageurs qui allaient jusqu'à ma destination finale, ce qui n'est pas toujours facile. Les journées sont longues ; quand tout se passe bien ce mode de transport me convient, il faut juste améliorer la communication et veiller à l'entretien du matériel et de la signalisation aux passages à niveau. Quand ils sont en panne, tout le réseau est fortement perturbé.

R : SNCF Voyageurs – La communication envers nos clients est l'un de nos fondamentaux, tant en situation normale qu'en situation perturbée. Tous les acteurs de la chaîne d'information sont mobilisés pour diffuser une information de qualité, fiable et de manière réactive. De plus, dans une démarche d'amélioration continue, les indicateurs de fiabilité et de réactivité sont suivis quotidiennement. Malgré tous les efforts déployés, la diffusion de l'information reste parfois perfectible dans certaines situations perturbées. Lorsqu'il y a des dysfonctionnements, ces derniers sont analysés et des mesures correctives sont menées afin d'y remédier. Par ailleurs, lors d'une rupture d'acheminement, nos équipes s'efforcent de proposer une solution à nos clients leur permettant de terminer leur voyage, ce qui n'aurait pas été fait dans la situation évoquée vécue à Saint-Nazaire. Le manque de précision de ce signalement ne nous a pas permis d'identifier avec certitude cette situation. Aussi, dans un tel cas de figure, il est possible de nous adresser une réclamation sur le site SNCF TER Pays de la Loire à l'adresse suivante : <https://onicster.force.com/formulairePDL/s/?region=FR-PDL>. Après examen, une réponse vous sera apportée dans les meilleurs délais.

VÉLOS

15. [Philippe HECKERT] **L. 1** – Vu les orientations et l'ambition générale d'augmenter les mobilités douces, il m'est incompréhensible que depuis des années les trains de la ligne 1 manquent régulièrement de places pour transporter les vélos. Des abris sont construits dans chaque gare pour des montants importants au lieu d'agrandir le parc de matériel roulant TER à forte capacité de transport vélos. La plupart des personnes souhaitent emporter leur vélo, sinon il faut en acheter deux (un pour la gare de départ, l'autre pour la gare d'arrivée). Les vélos de location courte durée ne sont pas pratiques, car quand on fait du vélo tous les jours, on a son propre matériel (notamment les sacoches) qui ne s'adapte pas aux vélos en location ; leur confort est moindre (plus lourds, adaptation de la selle, coût supplémentaire, etc.). Par ailleurs, les abris vélos, même avec leur ouverture par badge, sont régulièrement victimes de vol de vélo, ce qui n'incite pas non plus à laisser son vélo. Les cartes pour y accéder s'obtiennent bien sûr facilement pour qu'on puisse les utiliser, mais donc aussi pour de potentiels voleurs. Pourquoi n'est-il pas possible d'investir dans ces rames nécessaires au transport des vélos ? À la limite, avec un surplus à payer avec l'abonnement pour le transport du vélo ?

R : Région – La Région des Pays de la Loire souhaite développer l'intermodalité train + vélo. Pour ce faire elle cofinance de nombreux itinéraires sécurisés en rabattement vers les gares ainsi que des stationnements vélos sécurisés sur le parvis des gares. L'usage de vélos pliants, dont l'acquisition par les abonnés Aléop peut faire l'objet d'un subventionnement régional à hauteur de

200€, est fortement recommandé afin de limiter les conflits avec les autres usagers. Il est matériellement impossible de rajouter une voiture dédiée à l'emport des vélos pour chaque train, pour des questions de sécurité et de ponctualité notamment.

GARES

16. [Dominique CARETTA] **L. 1** – Le parking de la gare de La Baule-Escoublac, gratuit jusqu'à présent, sera bientôt géré par Effia : on nous annonce un prix de 150 €/mois. Le Maire de La Baule n'entend rien faire de particulier, rien n'est prévu. C'est une honte.

R : Région – La compétence « stationnement » relève de la collectivité locale (Ville de La Baule ou Communauté d'Agglomération selon le propriétaire du foncier). La Région ne peut donc pas intervenir sur ce sujet.

INFRASTRUCTURE

17. [Marie-France PERRAIS] – Quels sont les résultats des études initiées sur la « Virgule de Savenay » afin de créer une liaison ferroviaire directe entre St-Nazaire/Pontchâteau et Redon/Rennes ? Le trafic routier est en effet en augmentation constante sur la route Redon – St Nazaire : un train direct serait le bienvenu.

R : Région – Les études menées pour la « Virgule de Savenay » avaient initialement pour objectif d'examiner l'intérêt pour le fret ferroviaire. Suite à la concertation publique sur le projet LNOBPL¹, l'intérêt de cette infrastructure ferroviaire pour le trafic voyageur est interrogé : les études se poursuivent afin d'estimer le potentiel des trains empruntant la virgule et pour étudier la possibilité d'insérer ces éventuels trains dans le trafic ferroviaire existant entre Nantes et Rennes.

DIVERS

18. [Arnaud MAROT] - Il serait intéressant de rendre accessible les réunions de comité de lignes en visioconférence pour toucher un plus large public. Ce serait bien également de simplifier le dépôt de remarque en ligne (je le fais depuis un iPhone, quel parcours du combattant !

R : Région – Les réunions en distanciel ont été expérimentées pendant les périodes de confinement (alors que les rassemblements en présentiel étaient impossibles pendant la pandémie Covid 19). La captation d'image pendant une réunion en présentiel présente cependant plusieurs difficultés techniques, un coût important et des moyens humains supplémentaires. Aussi, les Comités de lignes restent désormais uniquement en présentiel. Concernant le formulaire en ligne, il ne semble pas poser de problème de saisie aux autres voyageurs (à l'avenir, n'hésitez pas à téléphoner au 02 28 20 54 30 pour vous faire aider).

¹ LNOBPL : Lignes nouvelles Ouest Bretagne Pays de la Loire