

Relevé des questions posées en ligne et remarques transmises par mail

Comité de lignes	« Sud Vendée »	Date réunion	jeudi 8 décembre 2022
Date limite pour poser une question en ligne		mardi 29 novembre 2022 – 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.

Accédez au formulaire (QR Code à flasher) :



DESSERTE

1. [Guilhem FORMOSA] **L.8** – Les abonnés annuels sont particulièrement pénalisés durant les vacances d'été avec des horaires décalés, plus tôt et plus tard dans la journée, notamment en gare d'Olonne-sur-Mer. Au minimum, des facilités ou compensations devraient être accordées, par exemple la possibilité de descendre en gare des Sables d'Olonne, sans supplément, afin d'augmenter les possibilités de trajet.

R : Région – L'offre à Olonne-sur-Mer a fortement augmenté depuis 2015 (il y avait 6 arrêts par jour de semaine, contre 13 actuellement). Pour autant, la Région a bien conscience que cette offre reste insuffisante. Ainsi, dans le cadre de l'ouverture à la concurrence* du lot « sud Loire » (dont la ligne 8 fait partie), la Région a demandé aux candidats de renforcer l'offre sur cette ligne.

2. [Arthur SANDJIVY] **L.8** – Médecin urgentiste au CHD de La Roche/Yon depuis 6 mois, je réside à Nantes et donc usager régulier de la ligne Nantes-La Roche/Yon avec mon vélo. Je constate le manque de trains aux horaires permettant les prises de poste. En effet, les urgentistes ont besoin d'arriver à la gare de La Roche/Yon à 8h et 18h et, dans le sens du retour, il faudrait des trains entre 19h et 19h30, 7 jours/7 étant donnée la permanence des soins. Malheureusement, les mobilités douces sont impossibles pour les trajets domicile-travail dans ce cadre. Je trouve regrettable, qu'en situation de tension de présence médicale en Vendée, rien ne soit fait pour favoriser la mobilité médicale en Pays de la Loire, incitant ainsi à une concentration de présence sur l'agglomération de Nantes.

R : Région – Les horaires de la ligne répondent en grande partie à vos besoins en semaine, excepté pour un départ vers 19h de La Roche/Yon. En revanche, l'offre du week-end ne correspond pas à vos attentes. En effet, la Région des Pays de la Loire essaye d'adapter son offre aux flux majoritaires, soit les déplacements domicile-travail ou études en semaine et les déplacements occasionnels et de loisirs le week-end. En outre, la Région a entamé un processus d'ouverture à la concurrence* des services ferroviaires pour une partie de son réseau, dont la ligne Nantes-La Roche/Yon. Un des objectifs du contrat est notamment de faire baisser les coûts et ainsi pouvoir offrir plus de services. Dans ce cadre la Région échangera prochainement avec le futur opérateur pour examiner les possibilités de proposer des trains aux horaires répondant à vos besoins. L'objectif est d'attribuer le contrat en juillet 2023 pour la mise en œuvre opérationnelle des services à compter de mi 2026.

3. [Fabrice TESSIER] **L.8** – Pourquoi certains trains entre Nantes et Montaigu ne seraient-ils pas directs (sans arrêt) ? En effet, les clissonnais représentent une bonne moitié des usagers aux heures de pointe. Il est courant d'avoir une seule rame au départ de Nantes à 17h08, si bien que le train est bondé, au point que le contrôleur doit demander aux Clissonnais de descendre (exemple du 24/11) pour prendre le tram-train qui part 5 minutes plus tard et dont le temps de parcours est de 29 minutes (au lieu de 17') pour rejoindre Clisson. Je trouve scandaleux de proposer un service (la desserte de Clisson) et de ne pas l'assumer. C'est pourquoi je demande que TER Pays de la Loire offre des trams-trains sans arrêt entre Nantes et Clisson et certains trains pour Les Sables d'Olonne sans arrêt entre Nantes et Montaigu. Tout le monde y gagnerait en confort et en sécurité. Avec des trains en surcharge, que se passerait-il si le train heurtait un animal ou une personne ?

R : Région – Il faut tout d'abord rappeler qu'en heure de pointe, la liaison Nantes-Clisson est composée d'une offre tram-train toutes les 1/2h, d'un train Nantes-La Roche/Yon (-Les Sables) toutes les 1/2h et d'un train Nantes-Cholet à l'heure. Lorsque le train Intercités circule (à 17h55), l'infrastructure est saturée : il n'est pas possible de faire circuler plus de trains. Concernant les problèmes de capacité, les trains sont théoriquement prévus en unités multiples (double rame) afin de doubler l'offre en places assises. Il est vrai que dans la réalité, pour des raisons d'exploitation, il arrive que certains services soient réalisés en unité simple (une seule rame). Enfin, les élus régionaux ont validé en mars 2021 la Stratégie Régionale des Mobilités (SRM*) qui se fixe pour objectif de proposer une offre à la 1/2h sur le périurbain nantais. Or, la seule possibilité de créer une mission tram-train Nantes-Clisson direct serait de supprimer une mission omnibus, ce que la Région ne souhaite pas.

4. [Thomas PASQUIER] **L. 16** – Serait-il possible d'ajouter un trajet Niort > Fontenay/Comte vers 19h du lundi au jeudi pour ne pas attendre 22h lorsqu'on finit le travail un peu plus tard ? Le car suivant est à 22h, c'est trop tardif.

R : Sovetours – Cette demande fera l'objet d'un examen précis. Un départ à 18h30 pourrait par exemple être possible. En effet, du lundi au jeudi, les enchaînements ne permettent pas d'envisager un service à 19h11 comme le vendredi.

-
5. [Virginie SIROUX] **L.16** – En 2019 je prenais le cas de 7h20 pour Niort sans problème. Désormais il y a 3 départs le matin à 6h40, 7h00 et 7h58. Quand je commence à 8h30, je suis obligée de prendre le car de 7h ; quand je commence à 9h je prends celui de 7h58 mais j'arrive régulièrement en retard : mon employeur tolère pour l'instant mes retards, mais jusqu'à quand ? Pourquoi avoir supprimé le service de 7h20 ? Pourquoi avoir avancé ce service à 7h, alors qu'il y a déjà un car 20 minutes plus tôt ? Dans le car de 7h58, les usagers qui prennent le train arrivent trop tard pour le prendre alors qu'il n'y avait aucun problème avec celui de 7h20. Plusieurs voyageurs du car se concertent pour organiser du covoiturage et abandonner nos abonnements Aléop.
6. [Patrick MAROT] **L.16** – Le car au départ de Fontenay-le-Comte à 8h n'arrive jamais à l'heure à Niort. Il est impossible d'embaucher à 9h. Nous avons demandé à plusieurs reprises que ce car soit avancé de 10 à 15 minutes, sans succès, puisque nous n'arrivons pas à joindre les bonnes personnes (Sovetours, Aléop, SNCF, Kisio ?). Avant la période Covid, il existait un car à 7h25 qui a été avancé à 7h à la demande d'une seule personne (qui ne le prend d'ailleurs jamais), alors même qu'il existe déjà un car à 6h40 : donc 2 cars à 20 minutes d'intervalle, ce qui ne semble quand même pas très logique puisque le suivant est à 8h, soit 1h après. Par conséquent, serait-il possible : soit d'avancer le car de 8h à 7h45, soit remettre le car de 7h à 7h25 (comme précédemment) afin que tout le monde puisse arriver à l'heure à Niort.

R : Région – Les horaires des lignes régulières sont amenés à varier (7h00 au lieu de 7h20) car le transporteur est tenu contractuellement de s'adapter aux horaires des TGV au départ de la gare de Niort pour assurer ainsi les correspondances. Les horaires SNCF grandes lignes sont révisés 2 fois par an (en décembre et juillet) ce qui peut expliquer certains ajustements horaires des cars d'une année sur l'autre, voire en cours d'année.

Sovetours – La modification horaire du car de 7h20 à 7h00 a été demandée par un autre usager à l'occasion d'un précédent comité de lignes (avant la crise Covid). Cet horaire convenait en effet aux voyageurs qui embauchent à 8h00 à Niort. Nous examinerons sa fréquentation pour voir s'il est pertinent de le repositionner à 7h20. Nous pouvons aussi avancer le départ de 7h58, mais cela implique la suppression de la correspondance avec la ligne 15 à Fontenay/Comte et celle avec le TGV au départ de Niort.

-
7. [Magali GIRARD & Steve FALLOURD] **L.15** - L'arrêt « Lycée Atlantique » à Luçon est mentionné sur la fiche horaire de la ligne 15 comme facultatif : les usagers sont invités à faire signe au conducteur. Toutefois, cet arrêt n'est pas matérialisé (ni par un panneau, ni par un abri) si bien que peu de voyageurs le connaissent sauf à trouver l'indication en tout petit (sur un renvoi de la fiche). Certains voyageurs cherchent cet arrêt dans une autre rue sans jamais le trouver. Il est souhaitable de matérialiser à nouveau cet arrêt (comme c'était le cas il y a quelques années). Par contre, l'arrêt « Centre » est quant à lui systématiquement marqué pour un usager tous les 6 mois (en raison de sa proximité avec la gare). À La Roche/Yon, la création d'un arrêt au niveau de Pont Boileau à l'entrée sud de la ville serait intéressant pour les besoins des usagers qui travaillent dans ce périmètre (Sydev, laboratoire médical, trésorerie, maison des familles, etc.). Cet arrêt existait il y a une dizaine d'années.

R : Région – En lien avec le transporteur, nous allons étudier la possibilité d'améliorer le point d'arrêt « Lycée Atlantique » à Luçon et l'éventuelle création d'un arrêt à Pont Boileau à La Roche/Yon. Sachez que cet arrêt a déjà été remis en service dans le sens «La Roche/Yon > Luçon» depuis septembre 2022. Nous allons examiner la demande, en concertation avec la Ville de La Roche/Yon et le transporteur.

8. [Benjamin LESPINASSE] **L.9** - Usager hebdomadaire de l'Intercité Nantes-La Rochelle, je m'interroge sur le trafic voyageurs de la ligne. Combien de voyageurs par jour font, en moyenne, ce trajet ? Quel est le taux de remplissage moyen observé ? Un ou 2 trajets quotidiens supplémentaires ne seraient-ils pas justifiés sur la base de ces indicateurs ?

R : Région – La Région Pays de la Loire n'est pas l'autorité organisatrice des services Intercités (IC), ces trains relèvent de la compétence de l'État. Nous n'avons donc pas de données précises sur la fréquentation de ces trains. L'offre IC* Nantes – Bordeaux est passée de 3 à 4 A/R quotidiens il y a un an et il n'est pas prévu, à notre connaissance, de nouvelle augmentation de service. Pour rappel, l'offre TER propose actuellement un aller-retour La Rochelle <> Nantes du lundi au vendredi. Un 2nd service sera mis en place en période estivale à partir de 2023 (du lundi au dimanche). La Stratégie Régionale des Mobilités se fixe pour objectif de proposer à termes 4 allers-retours (en plus des 4 A/R Intercité). Le calendrier de déploiement de services supplémentaires sera fonction du résultat de l'ouverture à la concurrence* du lot « Sud Loire » (dont la L.9).

9. [Virginie LE GALL] **L.9** – Les horaires entre La Roche/Yon et La Rochelle sont physiquement intenables : départ le matin à 6h19 de La Rochelle, retour de La Roche/Yon à 18h36 (si je prends l'Intercité, dans lequel l'abonnement TER est à peine toléré), voire 20h36 si je prends le TER. Je suis exténuée par l'amplitude horaire (levée à 5h du matin, retour chez moi à 20h ou 22h). Ces trains sont de plus en plus fréquentés (pour preuve la difficulté de trouver une place assise). Je propose d'avancer le TER de 10h19 à La Rochelle direction Nantes à un horaire compatible avec les horaires de bureau comme suit : départ La Rochelle 7h19 > La Roche/Yon 8h20 > Nantes 9h19. Il faudrait aussi avancer le TER de 19h35 au départ de Nantes à un horaire plus raisonnable, par exemple comme suit : départ Nantes à 16h35 > La Roche/Yon 17h36 comme le prévoyait d'ailleurs les horaires de 2021 (avant le changement de décembre 2021).

R : Région – Le train quittant La Rochelle à 10h19 est un Intercités, de la responsabilité de l'État. La Région des Pays de la Loire ne peut malheureusement pas faire évoluer cet horaire. Il existe déjà un train partant de Nantes à 16h35 à destination des Sables d'Olonne. Nous pourrions envisager de modifier sa destination mais cela impacterait entre 90 et 120 voyageurs (allant au-delà de La Roche/Yon en direction des Sables d'Olonne) qui se retrouveraient ainsi sans solution. C'est pourquoi il est difficile de faire ce choix.

10. [usager] **L.9** – Pourquoi ne pas prolonger jusqu'à La Rochelle le TER n° 858853 « Nantes 6h01 > La Roche/Yon 6h51 » ou n° 858855 « Nantes 7h08 > La Roche/Yon 8h » pour les travailleurs ou étudiants qui se rendent à La Rochelle ? L'arrivée à La Rochelle du train Intercités à 9h38 est trop tardive.

R : Région – Ces deux services sont à destination des Sables d'Olonne mais réalisés avec deux trains accolés. Séparer les rames à La Roche/Yon pour que l'une continue vers Les Sables d'Olonne et l'autre vers La Rochelle. Cependant, cela nécessiterait de revoir complètement les roulements matériels, d'autant qu'il faut un train diesel pour circuler sur la section La Roche/Yon-La Rochelle qui n'est pas électrifiée (ce qui réduit à deux séries le matériel roulant possible). Il faudrait également prendre en compte les fortes affluences connues et à venir sur la section La Roche/Yon-Nantes (par exemple le TER n° 858853 est à nouveau utilisé sur le service n° 858854 qui a besoin de proposer 440 places afin d'accueillir tous les voyageurs à destination de Nantes (arrivée à 8h54). Enfin, dans le cadre de la Stratégie Régionale des Mobilités (SRM*) et de l'ouverture à la concurrence* du lot « sud Loire » (dont la mission Nantes-La Rochelle), la Région a prévu de déployer 4 allers-retours vers la Nouvelle-Aquitaine qui se positionneraient en alternance avec l'offre Intercités, afin d'offrir un service toutes les deux heures. Ainsi, le matin, il est prévu, à terme, un train desservant La Rochelle vers 7h39.

11. [Magali GIRARD & Steve FALLOURD] **L.9/15** – Nous pensions renouer avec les trains (en lieu et place des cars) après la réouverture de la ligne ferroviaire en août 2021. La fréquentation de cette ligne est en hausse, mais de nombreux usagers potentiels ne franchissent pas encore le pas à cause de trajets proposés par autocars bien que les temps de parcours par car (45 à 50') soient plus importants que par fer (20/23'). Les trajets en autocar n'apportent aucune souplesse et subissent les bouchons dans l'agglomération de La Roche/Yon : il ne peut pas être considéré comme une alternative crédible à la voiture. Nous souhaitons une meilleure offre horaire en TER (en complément des trains Intercités). Car l'offre régionale se réduit quasiment aux seuls trajets en autocar, même si ces derniers desservent d'autres communes. Il faudrait a minima alterner l'offre de transport à des horaires décalés entre car et train. Nous constatons en effet plusieurs incohérences dans les horaires : 1/ sens Luçon – La Roche/Yon : plusieurs trains (à 7h, 13h et 17h) sont concurrencés par des autocars qui partent aux mêmes horaires ; 2/ sens La Roche/Yon – Luçon : plusieurs trains (à 8h36, 12h36 et 18h36) sont en concurrence avec des cars qui partent dans des horaires similaires. Aussi nous souhaitons des trains TER au départ de Luçon vers 8h en direction de La Roche/Yon et le soir vers 17h30 (entre les IC* de 16h36 et 18h36). Les autocars de 17h35 et 18h37 pourraient alors être fusionnés en un seul service à 18h.

R : Région – La desserte de la ligne Nantes – Luçon – La Rochelle ne pourra être étoffée que dans le cadre de l'ouverture à la concurrence* à l'horizon 2026. La Région a pour projet de déployer 4 allers-retours vers la Nouvelle-Aquitaine qui se positionneraient en complémentarité avec l'offre Intercités afin d'offrir un service toutes les deux heures. Concernant le plan de transport par autocar, la desserte des communes intermédiaires entre Luçon et La Roche/Yon est indispensable. Par ailleurs, certains voyageurs ne peuvent pas se permettre d'acheter un abonnement TER qui est par nature plus onéreux qu'un ticket de car. La Région souhaite offrir des solutions de mobilité pour tous les voyageurs ligériens.

12. [Jean-Luc DOTHEE] **L.14** – Il n'y a pas assez de fréquence entre Chantonnay et La Roche/Yon.

R : Région – La desserte ferroviaire sur cette ligne est très contrainte car il s'agit d'une voie unique sur laquelle il n'existe pas de zone de croisement entre La Roche/Yon et Chantonnay. Actuellement, la desserte est réalisée par un seul train qui fait des allers-retours en 1h20. Nous pourrions proposer une fréquence renforcée (à la 1/2h par exemple) mais cela nécessiterait plus de matériels roulants et de conducteurs, ce qui est impossible avec notre parc matériel actuel déjà très sollicité et financièrement très difficile compte tenu des coûts du ferroviaire. Pour information, une étude est en cours pour la régénération de cette voie qui comporte une option avec la création d'une zone de croisement en gare de Fougeré.

13. [Nina RENOUE / OT* Sud Vendée Littoral] **L.550** – Il n'y a plus aucun car au départ de l'Aiguillon-sur-Mer pour se rendre à La Roche/Yon ou à La Tranche/Mer. Les horaires des cars au départ de l'Aiguillon/Mer pour la gare SNCF de Luçon ne permettent pas de faire correspondance sur les trains. Par exemple, le car arrive à Luçon à 9h02 alors que le TER part à 9h00. Ce sont les questions les plus fréquentes posées par les touristes.

14. [Audrey PENINOUE / OT* Sud Vendée Littoral] **L.550** – Le car arrive à Luçon à 09h02, alors que le train en direction de La Rochelle part à 09h00. Serait-il possible d'assurer la correspondance en adaptant les horaires et favoriser les déplacements écologiques ?

R : Sovetours – Nous allons étudier la possibilité de caler les horaires du car de la ligne 550 pour donner correspondance sur le train à Luçon.

Région – Le train desservant Luçon à 9h00 est un Intercités (IC), de la responsabilité de l'État (*la Région Pays de la Loire est compétente uniquement pour les liaisons TER*). C'est pourquoi il n'est pas possible de faire évoluer cet horaire. Par ailleurs, ce train IC* est en correspondance à Bordeaux avec un autre Intercités à destination de Toulouse : il sera donc probablement difficile de modifier son horaire.

15. [usager] **L.15/TS** – Pourquoi les enfants qui habitent Nalliers ne peuvent-ils pas emprunter les cars de la ligne 15 ? Les scolaires doivent se débrouiller pour aller, par leurs propres moyens, à Luçon pour prendre le car jusqu'à l'école à La Roche/Yon. Ce car serait également très pratique pour les collégiens qui fréquentent les établissements de La Roche/Yon car l'arrêt se trouve place Napoléon. Pourquoi tout vouloir centraliser à la gare routière sur des lignes bondées où les navettes arrivent en retard dans les établissements scolaires ?

R : Région - La ligne 15 « La Roche/Yon-Fontenay/Comte » n'est pas ouverte aux élèves qui disposent d'un service scolaire dédié avec des horaires établis et fonctionnels. De plus, l'abonnement scolaire est moins onéreux que l'abonnement SNCF (en vigueur sur la L.15). En outre, la cohabitation entre les voyageurs et les scolaires n'est pas toujours simple. Enfin, monter à Nalliers vers la Roche/Yon n'est pas un trajet « naturel » pour les collégiens, dont les établissements de secteur se trouvent à Fontenay-le-Comte ou Luçon. Les navettes à La Roche/Yon sont en nombre suffisant et arrivent à l'heure dans les établissements scolaires.

16. [Professionnel du Tourisme] **L.550/555/540** – Les touristes qui arrivent en train à Luçon n'ont pas de solution pour se rendre dans les campings du littoral. Il n'y a pas assez de desserte l'été, obligeant les touristes à financer un taxi à 50 € (en moyenne). Il n'existe pas vraiment de correspondances entre les trains et les cars. Rien n'est fait pour les touristes. C'est tout aussi compliqué pour les locaux qui souhaitent aller prendre un train à Luçon depuis une commune de la côte. Il n'y a aucun car le samedi matin dans le sens littoral > Luçon. Je vous mets au défi de venir travailler en car quand vous habitez/travaillez dans une commune rurale : arrivée le matin à 8h30 et retour le soir à 19h. Il n'existe pas d'autres services entre ces 2 horaires. Aller à Luçon le samedi depuis La Roche/Yon avec la ligne 540 pour une journée shopping est quasi impossible : il n'y a qu'un seul car le soir pour aller à La Roche/Yon.

17. [Suzanne ROY] **L.550/555** – J'habite La Tranche-sur-Mer et ce n'est pas très pratique de se rendre dans les hôpitaux, en ville ou à la gare en transport en commun. Il n'y a peu de cars l'hiver, je ne sais pas comment me déplacer.

18. [usager] **L.550/555** – La ligne 555 est censé desservir l'Aiguillon/Mer : mais les cars s'arrêtent en réalité au rond-point « La Mogette » à La Tranche/Mer. Il faut être devin pour savoir qu'il faut prendre la fiche horaire 555 pour aller jusqu'à l'Aiguillon/Mer. Les cars de la ligne 555 changent mystérieusement de nom pour la fin de leur parcours. Pourquoi ne pas l'indiquer sur la fiche horaire 555 au lieu de les mettre sur la fiche horaire 550 ?

R : Sovetours - Pour bénéficier d'un maximum de correspondances, la gare SNCF de La Roche/Yon est incontournable. Ainsi, l'ensemble des lignes de cars sont en correspondance avec les TER mais aussi les TGV et trains Intercités. Les lignes 550 et 555 ont bien 2 trajets distincts : L.555 «La Roche/Yon-La Tranche/Mer» et la L. 550 «Les Sables d'Olonne-Luçon» : par conséquent, à l'arrivée à La Tranche/Mer, l'autocar enchaîne son service sur la ligne 550. Le samedi, la ligne 15 dessert bien La Roche/Yon au départ de Luçon.

19. [Vincent MENUET] **L.14** – Comme dans toutes les gares, les cigarettes sont interdites sur les quais de la gare de La Roche/Yon. Pourquoi les agents de quai ne font pas appliquer le règlement sur la cigarette en gare ? D'autant que les mégots finissent sur les rails avec parfois l'aval des agents de quai qui ne souhaitent pas que les fumeurs les jettent à la poubelle. Après remarque auprès des agents SNCF, des rappels vocaux ont été faits sur les quais pendant 2 jours : malheureusement, les mauvaises habitudes ont vite repris avec toute la gêne et la pollution qui va avec. Si rien n'est fait, j'envisage un dépôt de plainte contre la SNCF pour mise en danger de la vie d'autrui et délit général de pollution des milieux et écocide, puisque les agents n'appliquent pas la Loi et cautionnent les pollutions en gare. Je serai vigilant à la réponse apportée.

R : SNCF Voyageurs – L'ensemble du personnel SNCF est sensibilisé au respect de l'interdiction de fumer dans l'environnement de la gare, et donc sur les quais. Nos agents ont un double engagement dans ce domaine : 1/ devoir d'exemplarité : ils doivent respecter cette interdiction à titre personnel et professionnel, 2/ vigilance de la bonne application de cette interdiction par nos clients. Malheureusement, comme pour toute règle, nous sommes confrontés à des actes d'incivilité de la part de certains voyageurs et nos agents ne sont pas habilités à verbaliser les contrevenants.

QUALITÉ DE SERVICE

20. [Christelle GABORIAU] **L.16** – Le 21/10/22 (car de 17h22 au départ de Niort), il ne restait que 5 places : 2 personnes dont dû se résigner à rester sur place (car suivant 1 h après) : c'est inacceptable. Le 10 novembre, un usager a dû s'installer sur le siège avant, entre le conducteur et la porte. Le car n'est pas dimensionné pour accueillir tous les usagers (27 places assises). Sachant que les lundis et vendredis, le nombre d'usagers est plus important, Sovetours pouvait raisonnablement conclure que le car mis à disposition ne serait pas adapté. Je n'ai pas l'intention de me voir refuser l'accès au car en raison de sa capacité réduite, compte tenu notamment du peu de fréquence sur cette ligne en fin de journée (sauf le vendredi). La Région va-t-elle décider de mettre en place des moyens suffisants pour assurer le transport des usagers, notamment compte tenu du nombre d'abonnements en cours, à l'instar par exemple de la Région Nouvelle-Aquitaine (capacité, grille horaire...) ?

21. [Thomas PASQUIER] **L.16** – Serait-il possible de prévoir des cars plus grands en particulier au départ de Niort à 17h compte tenu de l'affluence. Ce car doit parfois refuser du monde.

22. [Virginie SIROUX] **L.16** – Le car au départ de Niort à 17h15 est trop petit face à l'afflux de voyageurs à la gare St-Jean. Plusieurs personnes n'ont pas pu monter à bord : on leur a demandé de prendre le car suivant (c'est-à-dire d'attendre 1 heure !).

R : Région – Nous sommes parfaitement conscient qu'il est nécessaire de développer l'offre de transport collectif. Nous ne pouvons cependant pas en ignorer le coût (de plus en plus important) et devons composer à la fois avec les contraintes budgétaires, la disponibilité des conducteurs et des matériels roulants. Le grand car a été redéployé, à coût constant, sur la ligne 15 sur un service qui connaissait régulièrement des surcharges au départ de La Roche-sur-Yon. À cette époque, la circulation retour de Niort pouvait être réalisée avec un car plus petit du fait d'une plus faible fréquentation. Ce n'est plus le cas aujourd'hui. Aussi, dans l'attente du déploiement de nouveaux matériels roulants sur les lignes 15/16/17 au 1^{er} trimestre 2023, un car de grande capacité (61 places) a été mis en place depuis lundi 21 novembre 2022. Il sera prochainement remplacé par du matériel plus récent et plus confortable.

23. [usager] **L.9** – Je subis souvent des retards allant de 5 minutes à 1h30. Erreurs d'aiguillage en gare, événements météorologiques, accidents sur la voie, retards de correspondances... Ce n'est pas gérable d'un point de vue professionnel (retard en réunion, en cours, aux séminaires ou colloques professionnels). Je n'ose plus prendre le train mais plutôt ma voiture pour effectuer 240 km aller-retour. Face au changement climatique vous avez une immense responsabilité.

24. [usager] **L.8** – Au mois de novembre, j'ai subi un retard d 45 minutes entre Nantes et Les Sables d'Olonne. Avec mon billet TER je n'ai pas pu réclamer le moindre remboursement : c'est scandaleux et un manque de respect total pour les usagers que de ne pas être en mesure de respecter ses engagements de ponctualité et de ne pas les dédommager. C'est un manque de professionnalisme.

R : SNCF Voyageurs – Sur les onze premiers mois de l'année 2022, la régularité de la ligne Nantes-Les Sables d'Olonne s'élève à 92,5%. Les résultats de la régularité sont suivis au quotidien ainsi que les éventuelles difficultés de production. La recherche des principales causes d'irrégularité est réalisée afin de les supprimer, dans le meilleur des cas, ou d'en limiter la fréquence ou les impacts dans la mesure du possible. En cas d'aléas et sous certaines conditions, un dédommagement est possible :

- ✓ depuis le 18 juillet 2022 pour les clients occasionnels en cas de suppression de train et en l'absence de moyen de substitution dans les 30 minutes,
- ✓ depuis mi-septembre 2022 pour les clients abonnés Tutti en cas de suppression ou retard de leur train (selon le type d'abonnement). La souscription au service « Garantie Ponctualité » est préalablement nécessaire (sous ce lien : <https://www.ter.sncf.com/pays-de-la-loire/abonnements/tous-les-abonnements/abonnements-ter/abonnement-tutti-illimite/garantie-ponctualite>).

25. [Jean-Charles JOULAIN] **L.8** – Certains matins le train de 8h au départ de Montaigu vers Nantes est surchargé, surtout quand le TER précédent est supprimé. La suroccupation est aussi induite par le fait qu'il n'y a qu'une seule rame (au lieu d'une double rame). Je me déplace avec un enfant de 8 ans handicapé (titulaire d'une carte prioritaire), mais personne (ni les autres usagers, ni la SNCF) ne se préoccupe de notre confort pendant notre déplacement.

R : SNCF Voyageurs – En heures de pointe, le matin (6h-10h) et le soir (16h-20h), tous les matériels disponibles sont engagés pour réaliser l'ensemble des circulations avec le maximum de capacité en places assises, en optimisant leur répartition selon la fréquentation enregistrée. Le TER n° 858856 qui part de Montaigu vers Nantes à 8h00 est prévu avec 2 engins totalisant 440 places assises, ce qui est suffisant pour la fréquentation habituellement enregistrée sur ce train. Pour autant, en cas d'aléas, il arrive que la capacité offerte soit inférieure à la demande, notamment :

- ✓ si le train précédent (TER n° 858852) a été supprimé, générant ainsi un report des clients sur le train 858856,
- ✓ si des pannes de matériel nous conduisent à réduire la composition du train 858856 à 1 seul engin à la place des 2 initialement prévus, générant une diminution de 50% des places assises.

La capacité en places assises par rapport aux besoins de transport est un des critères qualité régulièrement suivi, afin de proposer des axes d'amélioration pour les trains identifiés en surcharge.

26. [Audrey LEDUC] **L.8** – Nous constatons beaucoup de retards et suppressions, notamment à cause des pannes de passage à niveau. Pourtant la ligne a été entièrement rénovée, malgré tout la qualité est de moins en moins bonne. Les trains sont peu adaptés à l'affluence : surcharges, pas assez de places pour les vélos, etc. Les informations en cas de retard ou panne sont inexistantes ou se contredisent (entre le contrôleur et Twitter). La communication est nulle.

R : SNCF Voyageurs – Sur les onze premiers mois de l'année 2022, la régularité de la ligne Nantes-Les Sables d'Olonne est de 92,5% et le taux de suppression de 1,68%. Les résultats de la régularité des lignes sont suivis quotidiennement, ainsi que les éventuelles difficultés de production. Une recherche des principales causes d'irrégularité est réalisée afin de les supprimer dans le meilleur des cas ou dans limiter la fréquence ou les effets dans la mesure du possible. Les principales causes d'aléas de production identifiées sont les installations sur les voies (passages à

niveau, signaux, ...), les pannes de matériels (trains) et les causes externes (intempéries, ...). Sur les périodes du matin (06h-10h) et du soir (16h-20h), tous les matériels disponibles sont engagés pour réaliser l'ensemble des services avec le maximum de capacité en places assises, en optimisant leur répartition selon la fréquentation enregistrée sur les trains. La capacité en places assises par rapport aux besoins de transport est un des critères qualités qui est suivi régulièrement, afin de proposer des axes d'amélioration pour les trains identifiés comme sous-capacitaire en places assises par rapport à leur fréquentation. Enfin la capacité d'emport de vélos est limitée selon le type de matériel à 3 à 6 vélos par rame. Afin de limiter le transport des vélos à bord des trains, de nombreux abris vélos sécurisés ont été déployés dans les gares régionales. Pendant la période estivale, le service "Embarquez avec votre vélo vers la côte" a été expérimenté pour faciliter le transport des vélos sur les trains à destination et/ou en provenance de la côte (Les Sables d'Olonne, Pornic et St-Gille-Croix-de-Vie).

INFORMATION VOYAGEURS

27. [usager] **L.540** – Pendant les vacances scolaires, nous avons pris la ligne 540 à Luçon pour aller à La Roche/Yon. En arrivant à Luçon nous avons été surpris de voir que la gare routière était désaffectée. Nous n'avons trouvé aucune information sur place pour savoir où il fallait prendre le car. Il a fallu suivre le car jusqu'à La Mainborgère pour avoir une explication. Zéro communication.

R : Sovetours – La zone était en effet en travaux. Il était donc impossible de trouver un lieu d'affichage pertinent. L'information a cependant été diffusée sur les canaux digitaux.

28. [Audrey PENINOUE/OT* Sud Vendée Littoral] **L.550** – Serait-il possible de disposer plus tôt dans la saison des fiches horaires papier, notamment pour les horaires d'été ? Il est en effet difficile de renseigner les futurs vacanciers qui préparent leurs déplacements estivaux dès le mois d'avril/mai. Demande identique pour la mise en ligne des horaires d'été sur Destineo.

29. [Professionnel du tourisme] **L.550/555** – Les fiches horaires papier sont toujours diffusées trop tardivement et il faut toujours « pleurer » pour les obtenir. Les horaires des cars sont également mis en ligne trop tardivement : il est impossible d'anticiper l'achat d'un billet de train pour se caler sur le car.

R : Région – Le système d'information multimodal Destineo est piloté par la Région des Pays de la Loire et regroupe 12 réseaux de transports publics. Aussi, nous tentons de débiter le plus tôt possible la collecte des horaires d'été auprès de chaque transporteur. Nous déplorons cependant une forte disparité entre les réseaux sur la date de mise à disposition du plan de transport estival. Nous publions les horaires dès qu'ils sont consolidés pour l'ensemble des réseaux.

Sovetours – Nous travaillons actuellement sur le plan de transport estival et mettons tout en œuvre pour assurer la diffusion des fiches horaires de l'été 2023 le plus tôt possible.

TARIFS

30. [usager] **L.550** – Entre l'arrêt «av. Amiral Courbet» à l'Aiguillon/Mer et l'arrêt «Place du Port» à Luçon, il y a seulement 20 kms. Pourquoi demander 2 tickets pour ce trajet ? Cela fait 4 tickets aller-retour.

R : Sovetours – Depuis le 1^{er} septembre 2022, le calcul des tarifs est strictement basé sur le kilométrage. Cela a en effet entraîné la modification de certains tarifs.

DISTRIBUTION

31. [Thomas PASQUIER] **L.16** - Il n'est pas possible à Fontenay-le-Comte d'acheter un billet de train qui requiert un avis expérimenté et des conseils. On est désormais obligé de se déplacer au guichet de la gare de Luçon. La vente de billets chez un dépositaire de Fontenay/Comte est inutile : le commerçant est incapable de nous conseiller pour les trajets longs et complexe (modalités, correspondances, etc.). Il faut absolument rétablir un guichet à Fontenay, ou a minima un stand sur le marché le samedi matin.

R : SNCF Voyageurs – La vente chez le dépositaire de Fontenay-le-Comte répond à une grande majorité des besoins en achat de billets TER et TGV/Intercités. Tous nos dépositaires sont formés pour la vente de billets (maîtrise des gammes tarifaires et produits Aléop et SNCF, des horaires, ...). Ils sont également sensibilisés à la préparation au voyage, mais ce ne sont pas des conseillers dans ce domaine. Pour ces renseignements spécifiques, les clients peuvent contacter :

- ✓ le numéro ☎ 3635 pour les voyages grandes lignes (TGV et Intercités),
- ✓ le numéro du Centre Relations Clients (CRC) Pays de la Loire pour les voyages TER en Pays de la Loire ☎ 0800.210.800 (*service et appels gratuits, du lundi au vendredi de 7h à 20h et le samedi de 8h à 12h*).

Il existe encore d'autres canaux d'information et de préparation au voyage : le site ter.sncf.com/pays-de-la-loire, sncf.com ou sncf.connect (ou autres agences de voyages agréées SNCF en ligne).

32. [Jean-Luc DOTHEE] **L.14** – Pas de vente de billet sur les quais.

Région - Certaines gares de cette ligne sont en effet dépourvues de moyens de vente : vous pouvez cependant vous présenter spontanément au contrôleur dès votre montée à bord du train pour bénéficier du tarif guichet (donc sans surcoût). Par ailleurs, vous pouvez également acheter votre billet par téléphone en contactant le ☎ 0800.210.800 (au moins 2 heures avant le départ du train). Un code vous sera transmis (par SMS si vous disposez d'un smartphone ou oralement) pour pouvoir le présenter au contrôleur le cas échéant. Il existe d'autres moyens d'achat par voie digitale (site internet TER Pays de la Loire ou sur l'application SNCF Connect).

VÉLOS

33. [Guilhem FORMOSA] **L.8** – Est-il possible de favoriser l'accès aux vélos (y compris pliants) et autres moyens de déplacements doux (type trottinettes) dans les TER ? En effet, bon nombre de passagers utilisent leurs vélos pour accéder à la gare et ensuite à leur lieu de destination (travail ou autre). Le problème peut être particulièrement important sur les périodes de vacances, avec les vélos des vacanciers qui se rajoutent à ceux des utilisateurs réguliers : un wagon dédié ?

R : Région – La Région Pays de la Loire a mis en place une solution spécifique entre Orléans et Le Croisic pour la période estivale avec un matériel roulant précis (rame Regio2N) qui peut être transformée en position « Jumbo Vélo » et ainsi offrir jusqu'à 83 places vélos. Par ailleurs, durant l'été 2022, la Région a expérimenté sur les lignes vers Pornic (10), St-Gilles-Croix-de-Vie (11) et Les Sables d'Olonne (8) une solution plus simple grâce à la mise en place d'une bâche provisoire sur les sièges afin d'y positionner les vélos. L'extension de cette solution sur l'ensemble du réseau Aléop en TER reste difficile. Même en augmentant le nombre de places vélos à bord des TER, cela restera insuffisant compte tenu du nombre de cyclistes. En outre, cela est réalisé au détriment des places assises. Or la Région souhaite avant tout proposer des services de mobilité pour tous. C'est pourquoi la Région travaille avec SNCF Gares & Connexions pour aménager des

abris vélos sécurisés en gare. Vous pouvez également bénéficier de la subvention vélo régionale pour l'acquisition d'un vélo pliant (toujours acceptés à bord des TER du fait de son faible encombrement comparable à une valise) : <https://www.paysdelaloire.fr/les-aides/aide-lachat-dun-velo-pliant-ou-assistance-electrique-vae-pour-les-abonnes-aleop>

Enfin, sachez qu'un wagon dédié au transport des vélos est impossible à mettre en œuvre compte tenu de la longueur des quais dans chaque gare. Par ailleurs, cette solution induit la présence de personnel supplémentaire. Cette solution pose également le problème du maintien de la ponctualité : en effet, la montée/descente des vélos prend toujours plus de temps que celle d'un simple voyageur.

34. [Thomas PASQUIER] **L.16** - Le PEMU* de Fontenay-le-Comte est mal aménagé pour les cyclistes. Ils doivent franchir les stationnements voitures pour accéder au « parking vélo », qui est mal conçu (arceaux trop près de la paroi de l'abri) : est-il possible d'installer à Fontenay-le-Comte un abri vélo sécurisé comme il en existe dans d'autres gares ? Par ailleurs, il n'est pas possible d'utiliser l'abri vélo de Niort car il faut être abonné TER Nouvelle-Aquitaine. Serait-il possible de changer cela ? Cela me permettrait de déposer un vélo à Niort pour me rendre sur mon lieu de travail situé à 2 km de la gare.

R : Région – Le parking vélos du PEMU* de Fontenay-le-Comte est la propriété de la Communauté de communes du Pays de Fontenay, qui prépare actuellement un "Schéma Directeur Mode Actif" (SDMA) : les stationnements vélos font partie de ce document de planification. Par ailleurs, nous avons pris contact avec la Région Nouvelle Aquitaine pour savoir s'il est possible de trouver un accord pour l'abri vélos de la gare de Niort.

Sovetours : La demande doit être formulée auprès de la Ville de Fontenay-le-Comte qui gère le PEMU*.

35. [Jean-Baptiste PIERRAT] **L.8** – L'opération « Embarquez votre vélo vers la côte » s'est avérée inopérante le 27/07/22. J'ai souhaité prendre le train de 9h35 avec mon vélo vers Les Sables d'Olonne. Malheureusement aucun espace n'était dédié : je n'ai trouvé qu'une seule rame avec 6 crochets. Contrairement au dépliant qui indiquait « un personnel qualifié se charge de placer le vélo à bord », je n'ai rencontré aucun agent. Nous étions très nombreux dans cette situation, dans des conditions avec aucune sécurité, obligé de soulever les bagages des autres passagers lors de leur descente. Les contrôleurs semblaient dire qu'il n'y avait qu'un « effet d'annonce » mais pas de rame réellement adaptée au transport des vélos et aucun personnel dédié. Pourquoi avoir communiqué sur ces trains vélos inexistantes ?

R : SNCF Voyageurs – Le service « *Embarquez avec votre vélos vers la côte* » a été déployé pendant l'été 2022 pour la première fois, en mode expérimental. Nous déplorons en effet quelques écarts entre le service annoncé et la réalité mais les engagements ont globalement été respectés. C'est notamment le cas pour le 22 juillet : le service a bien été assuré, avec un train comportant deux espaces vélos différents. 8 vélos ont été pris en charge par l'équipage au départ de Nantes, mais aucune montée à Clisson. Puisqu'il s'agissait d'une gare intermédiaire, il n'y avait pas le même dispositif qu'en gare de Nantes où une signalétique spécifique (flammes) avait été déployée pour assurer la visibilité de ce service. Peut-être est-ce la raison pour laquelle vous n'avez pas vu les équipes chargées de prendre en charge les vélos à bord du train.

MATÉRIELS ROULANTS

36. [Guilhem FORMOSA] **L.8** – Bon nombre de passagers aiment voyager dans le sens inverse de la marche (dos conducteur) : ces places peuvent parfois se faire rare. Il serait intéressant d'en maintenir dans l'aménagement des trains, au moins autant que les places dans le sens de la marche.

R : Région - Les trains sont configurés pour rouler dans les deux sens et disposent donc d'un nombre de places identique, dans un sens ou dans l'autre, selon la circulation dans laquelle on se trouve.

37. [Virginie SIROUX] **L.16** – Nous circulons depuis quelques temps dans des cars défectueux : sans chauffage, sans climatisation, sans rideaux pour se protéger du soleil, qui font beaucoup de bruit en roulant (vibrations). Quand il pleut, il faut choisir des sièges qui ne sont pas mouillés. La sécurité semble douteuse : les portes ferment mal, des fils qui pendent, des rétroviseurs qui ne tiennent pas. On dirait des bus scolaires peu confortables : l'allée centrale est étroite, impossible d'allonger le siège (peu de place pour les jambes), pas de lumière pour lire, etc. Pourtant la publicité vante des trajets « tout confort ». À qui la faute : la Région ? Sovetours ? Il paraît que les meilleurs cars sont réservés aux trajets La Roche/Yon – La Rochelle, pourquoi ?

R : Sovetours – Les véhicules passent un contrôle technique tous les 6 mois. Aucun car scolaire n'est affecté sur la ligne. Il s'agit de véhicules, certes plus anciens, mais qui faisaient partie du lot des lignes régulières du sud Vendée. Suite à l'installation d'un nouvel outil billettique nous sommes temporairement contraint de remplacer le matériel roulant initialement prévu. À compter de février 2023, de nouveaux autocars neufs et plus confortables seront mis en service.

INFRASTRUCTURES

38. [Thomas PASQUIER] **L.16** – La voie ferrée Fontenay/Comte – Niort n'est pas déclassée. Il est temps de la rénover pour faire circuler à nouveau des trains sur cette ligne. Cela permettrait aux voyageurs d'accéder à plus de confort, de rapidité et de régularité. D'ailleurs le train est plus attractif que le car : cela convaincrerait assurément un grand nombre d'automobilistes de laisser leur voiture au garage. Ce n'est pas impossible, c'est juste une question de volonté.

R : SNCF Réseau – Cette voie ferrée est fermée aux circulations voyageurs depuis le 2 mars 1969. Elle est en effet classée depuis 2014. Les Régions Pays de la Loire et Nouvelle Aquitaine n'ont, à date, pas de projet de réouverture.

Région – La réouverture de cette ligne avait été estimée en 2006 à 43 M€ par SNCF Réseau (sans compter la suppression des passages à niveau) pour 415 voyageurs par jour. Aucune des collectivités concernées (Département de la Vendée, communauté d'agglomération et ville de Niort) n'était prête à participer au financement.

Légende

- OT : Office de tourisme
- PEMU : Pôle d'échange Multi-Usages
- IC : train Intercités (compétence État)
- Ouverture à la concurrence – Lignes concernées par le 1^{er} lot « Trams-trains Sud Loire » : T1 Nantes-Châteaubriant, T2 Nantes-Clisson, L.8 Nantes-Les Sables d'Olonne, L.9 Nantes-La Rochelle, L.10 Nantes-Pornic, L.11 Nantes-St Gilles Croix de Vie, L. 6 Nantes-Cholet, L.20 Cholet-Angers
- SRM : Stratégie Régionale des Mobilités