

**TRANSPORTS REGIONAUX
COMITÉ DE LIGNE 32 BORDEAUX-ARCACHON
COMPTE-RENDU**

23 mai 2016, 18h00, Le Teich
PRESIDÉ PAR MONSIEUR RENAUD LAGRAVE

Présents :

• **A la tribune :**

- Renaud LAGRAVE, vice-président de la région Aquitaine-Limousin-Poitou-Charentes chargé des Transports, Infrastructures et Mobilités
- Magali EUVERTE, SNCF Mobilités, directrice de l'opérationnel Ter Aquitaine
 - Frédéric FAURE, SNCF Gares&Connexions, directeur des Gares Aquitaine
 - Pierre LASSALLE, région Aquitaine-Limousin-Poitou-Charentes, chargé de mission dessertes
 - Cécile RODIER, SNCF Réseau, chef de l'unité Voyageurs
 - Sylvia UNTERREINER, région Aquitaine-Limousin-Poitou-Charentes, adjointe au chef de service transports régionaux de voyageurs

• **Dans la salle (ayant signé la feuille de présence):**

- Jean-Claude DUHARD, association COBARTEC
- Dominique CHRISTIAN, sous-préfète d'Arcachon
- Dominique LESTYNEK, fédération des syndicats de quartiers Pessac
- Christian BROUCARET, Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports
- Jean-Christophe DEHAIBE, usager
- Sylvain GASSIES, CLCV Sud Bassin Arcachon
- Sylvain DEPREISSAT, COBAN Atlantique-Pays BARVAL
- Madame et Monsieur CHARPENTIER FAUCONNEAU, usagers
- Pierre BERBIS, UR CFTC Aquitaine et conseiller municipal de Marcheprime
- Christine MOEBS, présidente commission transports, conseillère régionale Aquitaine-Limousin-Poitou-Charentes
- Guy DELPECH, COBARTEC
- Yann GOUINGUENET, usager
- Pierre DUCOUT, maire de Cestas
- Jean-Jacques EROLES, maire de La Teste-de-Buch
- Séverine PLAT, usagère
- Jean-Marc REBIERE, président du conseil de développement du Pays du Bassin d'Arcachon Val de l'Eyre
- Yovana MERLET, groupe facebook train d'enfer ligne Arcachon-Bordeaux
- Véronique LAUGA, groupe facebook train d'enfer ligne Arcachon-Bordeaux
- Ghislaine DE VERDUN, groupe facebook train d'enfer ligne Arcachon-Bordeaux et train d'enfer ALPC

- Sylvia MAERTEN, représentante du personnel Sud-Rail
- Victor LAVEDAN, COBARTEC
- Mickaël MEYNARD, région Aquitaine-Limousin-Poitou-Charentes

Excusés :

- Monsieur BOUNAUD, principal du collège de Cassagnol
- Régine MARCHAND, groupe Parti Radical de Gauche
- Francis WILSIUS, groupe Parti Radical de Gauche
- Monsieur PERTOLDI, directeur collège Monséjour
- Monsieur SALQUE, proviseur lycée des Graves
- Claire AZEVEDO, conseillère départementale du Canton de Bordeaux 1
- Corinne GUILLEMOT, conseillère départementale du Canton de Bordeaux 4
- Madame HARRIBEY, groupe PS
- Emmanuelle AJON, vice-présidente du conseil départemental de la Gironde

Ordre du jour :

- Point 1 : actualité de la ligne - production
- Point 2 : travaux d'infrastructure et conséquences sur l'exploitation
- Point 3 : horaires 2017 premier et second semestre

En pièce jointe :

- *Présentation Région*
- *Présentation SNCF Mobilités*
- *Présentation SNCF Réseau*
- *Présentation SNCF Gares&Connexions*

1. Introduction

Monsieur Renaud LAGRAVE, vice-président de la région Aquitaine - Limousin - Poitou-Charentes chargé des transports, infrastructures et mobilités accueille les participants et les remercie de leur présence à ce comité de ligne 32, Bordeaux-Arcachon qu'il préside pour la première fois. Ces comités constituent un moment important pour dialoguer, discuter, écouter et tirer des conclusions afin de faire évoluer la qualité du service.

La région Aquitaine - Limousin - Poitou-Charentes vit actuellement la fusion de 3 régions qui entraîne une réorganisation du travail, notamment avec SNCF et anime simultanément trois conventions Ter sur son territoire. Ces conventions évolueront pour regrouper les enjeux et obtenir une seule convention d'ici 2018.

Monsieur LAGRAVE rappelle l'état de santé fragile de la ligne 32 et la totale prise de conscience par la région sur les problèmes qui affectent chaque jour les usagers. Un véritable sursaut est attendu de la part de SNCF pour répondre à ces problématiques de ponctualité et de suppression de train.

Les usagers ont dû faire face en 2015 à des retards et des suppressions de trains récurrents. Le budget consacré par la région aux services ferroviaires régionaux est très important, de l'ordre de 2,4 milliards d'euros sur un mandat. Monsieur LAGRAVE rappelle que cet investissement très important de la région n'est pas sans contrepartie et qu'il attend de SNCF un service irréprochable pour les

usagers. Ces investissements concernent également la livraison du nouveau matériel roulant (Régiolis et Régiol2N) qui accuse un retard de livraison d'un an environ.

Depuis février 2016, un Plan de Transports Dégradé (PTD) a été mis en place par SNCF Mobilités pour répondre au manque de conducteurs. L'organisation de ce PTD a été source de vifs échanges avec SNCF. La région a notamment fait part de son désaccord total concernant la baisse de 5,4% du service proposée par SNCF. De grandes attentes existent aujourd'hui sur de nombreux sujets, en particulier en ce qui concerne la qualité de l'information voyageurs.

Monsieur LAGRAVE rappelle qu'il suit attentivement les retours des usagers qu'il reçoit par mail ou via les réseaux sociaux et affiche son mécontentement face à la situation qu'ils subissent quotidiennement. Il observe des réelles difficultés d'exploitation liées aux travaux d'infrastructure qui affectent les usagers ; ces travaux sont cependant utiles pour l'avenir et pour améliorer la fluidité du réseau (exemple : suppression du bouchon ferroviaire de Bordeaux).

L'accent est mis sur l'attractivité du Ter, Renaud LAGRAVE demande à la SNCF de rendre celui-ci plus accessible. Dès la rentrée de septembre, une campagne de communication sera lancée vers ceux qui ont quitté le train. De plus, de nouveaux tarifs ont été mis en place par la région. Disponibles dès le mois de juillet 2016 ils devraient inciter davantage les personnes à utiliser le train dans leurs déplacements ponctuels : les billets Fes'ter pour se rendre à moindre coût aux festivals de la région, tarifs Tribu qui concurrencent le covoiturage en proposant des tarifs dégressif selon le nombre de personnes voyageant en même temps (de -10 à -50%), tarifs découverte pour découvrir la région et enfin, le Pass Océan pour se rendre sur le littoral.

Enfin, Renaud LAGRAVE expose à l'audience le déroulement de la réunion. Dans un premier temps, SNCF Mobilités présentera l'actualité de la ligne et SNCF Réseau les travaux d'infrastructure prévus. Dans un second temps, la SNCF présentera le projet d'horaires à partir du 2 juillet 2017 à l'horizon de la mise en service de la ligne à grande vitesse Tours – Bordeaux. Il indique que l'ensemble des remarques et réactions seront recueillis.

2. Présentation de l'actualité de la ligne

Madame Magali EUVERTE, directrice de l'opérationnel TER Aquitaine, présente la régularité, les suppressions de trains et l'information voyageurs sur l'année 2015 et les premiers mois de l'année 2016.

Une synthèse des circulations de trains présente pour la première fois, à la demande des usagers, le cumul des trains en retard et des trains supprimés par rapport au service prévu. Les chiffres de régularité sur la ligne ont fortement augmenté par rapport à l'an dernier avec un taux de régularité qui augmente de 10 points, passant de 85,2% en 2015 à 96,2% en cumul 2016. En 2015, il y avait beaucoup de retards à partir du mois d'avril en raison d'horaires non adaptés aux conditions de circulation modifiées par les travaux sur la ligne. La situation s'est améliorée en 2016 suite à l'adaptation des horaires pendant les premiers mois de l'année.

Les suppressions de trains pour des raisons opérationnelles ont été divisées par 2 entre 2015 et 2016 en passant de 2,4% en 2015 à 1,1% en cumul 2016. La régularité en heure de pointe s'est également améliorée en 2016.

Deux trains ont été supprimés depuis février 2016 en application d'un plan de transport adapté en raison d'une pénurie de conducteurs.

Ce début d'année est difficile pour les usagers en raison du climat social et des nombreuses grèves du personnel SNCF qui en découlent. La situation n'est pas prête de s'arranger avec un préavis de grève reconductible déposé pour tous les mercredis et jeudis jusqu'à fin juin 2016. SNCF informe les usagers via les applications smartphone, mails, alertes SMS, le site TER Aquitaine et affichage en gare des modifications d'horaires.

Concernant les perspectives, Madame EUVERTE revient sur le nouveau matériel roulant qui est une vraie fierté pour SNCF. Les rames Regio2N disposent de 330 places assises et les premiers mois d'utilisation démontrent la fiabilité de ce nouveau matériel. Pour répondre à l'affluence touristique de cet été, une rame test sans strapontins est mise à l'essai pour laisser plus de place aux usagers debout et pour prendre en compte de la forte demande de transport des vélos en période estivale.

L'information voyageurs constitue une priorité pour la SNCF, de nouveaux écrans d'information (afficheurs légers) vont être installés dans les gares de la ligne et afficheront les horaires en temps réel. Ces nouveaux écrans d'information, financés à 75% par la région, remplaceront les anciens afficheurs noirs (ILA) qui sont obsolètes et difficiles à mettre à jour. Le système d'information CATI équipera les gares de Pessac (juin 2016) et de Biganos-Facture (octobre 2016) et permettra à ces deux gares de forte affluence d'avoir le même affichage informatif sur les horaires et les événements de la ligne que l'on retrouve déjà en gare de Bordeaux Saint-Jean.

Synthèse des échanges

Monsieur Jean-Claude DUHARD, président de l'association COBARTEC remercie dans un premier temps Monsieur Renaud LAGRAVE pour son implication en faveur de l'amélioration de la qualité de service de la ligne 32 et répond ensuite à la présentation de Madame EUVERTE. Selon Monsieur DUHARD, l'évolution démographique du territoire impose à elle seule de faire évoluer l'offre en trains qui n'a pas évoluée depuis 6 ans. L'offre ne correspond pas, selon lui, suffisamment aux besoins des déplacements domicile-travail des usagers allant travailler vers Bordeaux. Monsieur DUHARD critique l'absence de trains entre celui de 8h04 et celui de 9h04. Pour le retour en soirée, il considère que la suppression du train de 20h41 pose problème pour les usagers qui travaillent le soir, de plus, les correspondances avec les trains qui mènent vers Paris ne sont pas jugées satisfaisantes. Au sujet des suppressions de trains, Monsieur DUHARD met en avant le fait que tous les trains supprimés en raison du PTA diminuent mathématiquement les taux de suppressions car moins de trains circulent sur le réseau. Pour finaliser son intervention, Monsieur DUHARD considère que les comptes rendus des comités de lignes sont accessibles trop tardivement au public.

Monsieur Victor LAVEDAN, vice-président de COBARTEC revient sur les propos de Madame EUVERTE concernant la capacité des Regio2N qu'il considère régulièrement pleins. Il s'étonne du fait que ces trains ne sont jamais accouplés afin de pouvoir transporter plus d'usagers.

Madame EUVERTE entend bien cette requête sur l'accouplement des Régio2N et précise qu'il est techniquement possible d'accoupler deux rames mais que les experts du matériel déconseillent de le faire suite à des essais non concluants

réalisés dans le Nord. Elle précise que les ingénieurs de SNCF sont au courant du problème et cherchent à le résoudre. De plus, le besoin de parc matériel est conçu par rapport à la demande, actuellement, sur la ligne Bordeaux-Arcachon, un Regio2N est considéré comme suffisant pour répondre à celle-ci. Madame EUVERTE précise toutefois que la circulation des Régio2N en unité multiple reste envisageable dans le futur en cas de demande plus importante.

Une usagère intervient pour illustrer sa vision du train qu'elle considère comme son deuxième bureau et cherche à avoir un train aussi confortable qu'utile. Celle-ci revient sur les difficultés d'accès à Internet à bord des trains, le réseau cellulaire 4G et 3G étant particulièrement instable, le Wi-Fi est-il envisagé à bord des Ter ?

Monsieur LAGRAVE explique que l'intégration du Wi-Fi au sein des nouvelles rames avait été un sujet de discussion, mais que les solutions proposées étaient bien trop onéreuses.

Un usager se montre inquiet par rapport à la présence de vélos dans le train qui constituent, selon lui, un danger pour les usagers.

Monsieur LAGRAVE précise que des systèmes d'abris à vélos sont installés ou en cours d'installation sur des gares de la ligne avec, par exemple, l'ouverture prochaine d'un abri à vélo sécurisé de 72 places en gare de Biganos-Facture. Ces abris vélos ont pour objectif d'encourager les usagers à laisser leur vélo en gare plutôt que de l'emporter dans le train.

Madame FICHER, abonnée depuis le mois de septembre 2015 s'insurge des fréquences des journées de grève depuis quelques mois et souhaite connaître leurs raisons.

Monsieur Dominique LESTYNEK, président de la fédération des quartiers de Pessac revient sur le cas vélo et expose l'idée d'un système de location de vélo à l'instar des VCub à Bordeaux.

Magali EUVERTE précise que SNCF travaille actuellement avec la région et des associations pour proposer des offres vélo + train combinées sur un billet. Concernant les grèves, elle précise que deux syndicats ont posé des préavis de grève reconductible tous les mercredis et jeudis jusqu'à fin juin. Les revendications concernent la loi travail dite El Khomri ainsi que l'organisation du temps de travail des salariés SNCF.

Yovana MERLET, représentante du groupe Facebook "Le Train d'Enfer, ligne Arcachon-Bordeaux" demande à ce que SNCF gère ses grèves mais offre toutefois un service acceptable aux usagers en ne mettant que des trains à haute capacité. Elle revient sur le fait que les Regio2N ne sont jamais proposés accouplés et qu'il serait préférable de prévoir systématiquement 3 rames d'AGC afin de disposer de trains plus capacitaires.

Magali EUVERTE précise qu'en raison des contraintes d'exploitation, il est nécessaire de répartir les rames AGC, matériel bi-mode électrique et thermique, sur différentes lignes. Elle rappelle que les Régio2N restent des trains à grande capacité et qu'ils sont adaptés pour répondre à la demande concentrée durant les jours de grève.

Monsieur Francis ROCHER, association des paralysés de France, s'inquiète de ces journées de grève et s'interroge sur ce que SNCF compte faire pour les usagers qui investissent dans l'achat de billets TER + TGV pour se rendre à Paris par exemple.

Magali EUVERTE explique que lors de l'achat des billets, des coordonnées de contact du voyageur sont demandées et permettent à SNCF d'alerter les usagers en cas d'incident et de les contacter pour trouver des solutions.

3. Présentation de l'actualité de l'infrastructure et des travaux de la ligne

Cécile RODIER, SNCF Réseau, présente un historique rapide de la ligne Bordeaux-Arcachon et souligne l'ancienneté de la ligne qui sera concernée par des travaux importants dans les 10 ans à venir. La caténaire est vétuste et la voie est obsolète sur la majeure partie de la ligne et doit être régénérée. Un premier remplacement massif de rails est prévu à l'horizon de 2021, sur la partie Lamothe-Arcachon. Le remplacement des caténaires est inscrit au contrat de plan État-Région (CPER) 2015-2020.

Madame RODIER explique que la ligne Bordeaux-Arcachon est concernée par 12 semaines de travaux par an. Pendant cette période, un ralentissement des trains est mis en place pour la sécurité des usagers et des ouvriers, le temps de parcours est augmenté en conséquence. Fin juin 2016, le temps de trajet Bordeaux-Arcachon sera à nouveau de 52 minutes au lieu de 58 minutes actuellement pour cause de travaux. À partir du printemps 2017, des passages souterrains piétons seront réalisés dans les gares de Gujan-Mestras et La-Teste-de-Buch permettant le passage des usagers entre deux quais en toute sécurité.

4. Présentation des rénovations des gares et haltes de la ligne

Frédéric FAURE, SNCF Gares&Connexions, directeur des gares Aquitaine, présente les évolutions dans les 10 gares qui séparent Bordeaux et Arcachon. Dans la halte d'Alouette-France en plus de l'installation d'afficheurs légers prochainement, la création d'un pôle d'échanges multimodal est prévu pour 2018. En gare de Gazinet-Cestas les travaux sont terminés, et l'installation d'un garage à vélo est prévue au 4ème trimestre 2016. En gare de Marcheprime les travaux de gare sont terminés, un projet de pôle d'échanges multimodal est en cours. A Biganos-Facture, la rénovation intérieure du bâtiment voyageurs est en cours, l'installation de l'abri-vélo sécurisé et du système d'information CATI est prévu pour le 4ème trimestre 2016. Au Teich, la rénovation de la gare est achevée. À Gujan-Mestras la rénovation est en cours, la livraison est prévue début juillet 2016. Un composteur supplémentaire va être installé pour qu'il y en ait un sur chaque quai. En gare de la Teste, les travaux sont terminés, un projet de pôle d'échanges multimodal est en cours comme en gare d'Arcachon.

Un usager intervient à propos des récents travaux en gare de La-Teste-de-Buch, celui-ci regrette la disposition des bancs dans la gare dont un qui bloquerait l'accès à une porte. De plus, les portes sont jugées trop lourdes et peu accessibles pour une personne en situation de handicap. Enfin, celui-ci fait remarquer l'absence de composteur sur le quai direction Bordeaux qui pose, selon lui, des problèmes de sécurité pour les usagers qui garent leur voiture côté port et qui doivent traverser la voie pour composer leur titre de transport.

Un usager précise que le composteur à la gare du Teich se trouve, selon lui, sur le mauvais quai. Le composteur se trouve sur le quai en direction de Bordeaux, or les titres de transport BAIA sont valables dans les trains en direction d'Arcachon.

Monsieur FAURE prend note de ces observations. Un usager membre de l'Association des Paralysés de France se porte volontaire pour aller tester les accès à la gare.

Jean-Jacques EROLES, maire de La Teste-de-Buch intervient sur un sujet récurrent depuis quelques années qui est le manque de places de stationnement en

gare de La-Teste. Il déplore le manque de retour de la part de SNCF Réseau sur le foncier.

Monsieur LAGRAVE propose de prévoir une réunion en présence de la région afin de traiter ce sujet avec les différents acteurs concernés des collectivités et de SNCF.

Sylvia MAERTEN, représentante du personnel SNCF, met en avant l'absence de plus en plus prononcée de contrôleurs dans des trains qui apportent sécurité et conseils aux usagers et interroge Monsieur LAGRAVE sur ses actions face à ce non-respect de la convention d'exploitation.

Monsieur LAGRAVE affirme que selon la convention d'exploitation des Ter avec SNCF, un contrôleur doit être présent dans chaque train. Un train ne peut partir sans contrôleur que de façon tout à fait exceptionnelle afin d'éviter sa suppression.

Monsieur DUHARD souhaite rappeler que les abris de la gare de La Hume sont trop petits et vétustes. Il ne comprend pas que cette problématique, soulevée il y a 2 ans, soit encore d'actualité.

Monsieur FAURE précise que les quais de la gare de La Hume sont étroits. Les nouveaux abris sont ainsi faits sur mesure. C'est la raison pour laquelle le remplacement prend plus de temps.

Une usagère que les quais de La Hume sont régulièrement inondés en cas de pluie. Ces inondations posent un problème de sécurité, selon elle, puisque les usagers se déplacent en bordure du quai directement aux abords de la voie pour contourner les flaques.

Monsieur Dominique LESTYNEK revient sur la dangerosité de la traversée des voies en gare d'Alouette-France et se demande pourquoi un passage souterrain n'a pas été aménagé.

Madame RODIER explique que les travaux en gare de Pessac-Alouette ne se font pas dans les délais et sont désormais prévus pour l'année 2018. Le passage souterrain n'a pas été envisagé car le pont route à proximité peut être utilisé pour la traversée des voies et assurer toutefois la sécurité des usagers.

Monsieur Pierre BERBIS, conseiller municipal à Marcheprime alerte au sujet de la fréquentation de la gare de Marcheprime. Il précise que des projets de construction des logements importants sont prévus autour de la gare. La mairie constate une saturation des places de stationnement ainsi que, parfois, des problèmes de montée dans le train.

5. Présentation des projets horaires 2017

Pierre LASSALLE, chargé de mission dessertes ferroviaires, région Aquitaine - Limousin - Poitou-Charentes introduit sa présentation en rappelant que dès le 2 juillet 2017, il sera possible de se rendre à Paris au départ de Bordeaux en 2h04.

L'arrivée de la LGV apporte de profonds changements dans les horaires des Ter de tout l'ouest de la France.

Le Service Annuel (SA) 2017 restructure totalement l'offre Ter Aquitaine autour des minutes d'arrivée des TGV à Bordeaux. L'objectif du conseil régional est de réaliser des horaires qui correspondent aux besoins des déplacements domicile-

travail/études avec également des correspondances attractives avec les autres Ter, notamment à Bordeaux, et avec les TGV.

Il rappelle que l'investissement de la région Aquitaine - Limousin - Poitou-Charentes est à hauteur de 0,33 milliard d'euros; à titre comparatif, l'ancienne région Aquitaine a investi 2,012 milliards d'euros dans le Ter entre 2005 et 2015.

L'objectif du conseil régional est de réaliser des horaires qui correspondent aux besoins des déplacements domicile-travail/études avec également des correspondances attractives avec les TGV (exemple : train Arcachon 5h58 - Bordeaux 6h50/7h04 - Paris 9h08 = 3h10 de temps de trajet).

Deux nouveaux trajets quotidiens ont été créés le matin du lundi au vendredi.

Synthèse des échanges

Monsieur Pierre BERBIS, conseiller municipal à Marcheprime demande la raison pour laquelle le train au départ d'Arcachon à 7h24 ne s'arrête pas à Marcheprime, Gazinet-Cestas et Alouette-France.

Samuel ROGER, SNCF Mobilités, intervient depuis la salle en précisant que cette création ne peut exister qu'avec un temps de trajet accéléré. En effet, le temps d'arrêt à chacune de ces gares déséquilibrerait les autres trains.

Renaud LAGRAVE invite les usagers à transmettre leurs propositions d'adaptation des horaires ou de nouveaux horaires par courriel à la région. Il remercie l'assemblée pour la qualité des échanges et clôt la réunion.

Contacts auprès de la région Nouvelle-Aquitaine:

Direction des transports ferroviaires de voyageurs

Site de Bordeaux

M. Nicolas POUPRY

Chargé de missions

transport-voyageurs@laregion-alpc.fr

Tel : 05 57 57 86 21