

**TRANSPORTS REGIONAUX
COMITÉ DE LIGNE 17 BORDEAUX - ST-MARIENS
RELEVE DE CONCLUSIONS / COMPTE RENDU**

4 juillet 2016, 18h00, St-André-de-Cubzac
PRESIDÉ PAR MONSIEUR JACKY EMON

Présents :

- **A la tribune**
 - Jacky EMON, Conseiller délégué aux Ter et à l'intermodalité, Région Nouvelle-Aquitaine
 - Stéphane GAUDRY, SNCF Mobilités
 - Didier DUCHIER, Chef de service Transports et mobilités durables – site de Poitiers, Région Nouvelle-Aquitaine
 - Xavier TURCK, directeur adjoint, en charge du service des transports régionaux de voyageurs – site de Bordeaux, Région Nouvelle-Aquitaine
 - Marc MAKHLOUF, sous-préfet de Blaye
- **Dans la salle (ayant signé la feuille de présence)**
 - Delphine LASSERRE, usagère
 - Karine LESAGE, usagère
 - Julie LAFON, usagère
 - Géraldine FRANÇOIS, usagère
 - Dominique PASQUES, usager
 - Isabelle RAVENEAU, usagère
 - Patricia STANISLAS, usagère
 - Alain THOMAS, conseiller municipal de St-Yzan
 - Peggy CADILLON, usagère
 - Céline MOULINEY, usagère
 - Marion GALLIER, usagère
 - Sandrine HERNANDEZ, conseillère municipale de St-André-de-Cubzac
 - Anne GONZALEZ, Région Nouvelle-Aquitaine
 - Michel LALANNE, STC/Calibus
 - Jean-Jacques CHAILLOT, Collectif Blaye Bordeaux Rail
 - Philippe BINCTEUX, ABAC-AFAC-APNB-CBBR
 - Vincent RICHARD, usager
 - Sylvie ARGOUET, usagère
 - Alain DUMAS, Président de la Communauté de communes du Cubzaguais
 - Jean-Louis BRANCO, Association ASTUCE
 - Patrick FORTUNATO, usager
 - Hélène VERCOURT, usagère
 - Catherine COLA, usagère
 - Emilie BAUDE, usagère
 - Célia MONSEIGNE, maire de St-André-de-Cubzac
 - Hervé CAUTE, usager
 - Pascal DROUET, usager
 - Delphine TAMPONNET, usagère
 - Sheila LYKASO, usagère, conseillère municipale St-André-de-Cubzac

- Vanessa DUPRAT, usagère
- Dominique CORDIER, usagère
- Alain ROUX, FNAUT Aquitaine
- Annie LUCY, usagère
- Xavier FONTENEAU, usager
- Christian BROUCARET, FNAUT Aquitaine
- Françoise LECLERC, CESER Nouvelle-Aquitaine
- Benjamin GARANDEAU, Mairie de St-André-de-Cubzac
- Christian HAMARD, Amicale des Usagers du Train
- Eddie PUYJALON, Région Nouvelle-Aquitaine
- Frédéric DOUX, usager
- Lise BOURDON, Communauté de communes Latitude Nord Gironde
- Sandrine FROUIN, usagère
- Stéphane DAVID, usager
- Karine CHATELIER, usagère
- Lydia HERAUD, Région Nouvelle-Aquitaine
- Luc DUCTRUCTTI, Mairie de Sainte Eulalie
- Magali SOARES, usagère
- Vincent COPIE, usager
- Alain TURBY, Maire de Carbon-Blanc
- Christophe MAURY, Association ASTUCE
- Didier GIROU, Conseiller municipal d'Ambarès-et-Lagrange
- Mickaël MEYNARD, Région Nouvelle-Aquitaine
- Annie MONTEIL, Région Nouvelle-Aquitaine
- Romain David, Région Nouvelle-Aquitaine
- Anne-Marie TEULE, SNCF Mobilités, Manager de la ligne 17
- Nathalie PARAILLOUS, SNCF Mobilités
- Stéphane URBANIACK, SNCF Mobilités
- Alexandre GOUGNARD, SNCF Mobilités

Excusés :

- Madame HARRIBEY, Conseillère régional Nouvelle-Aquitaine
- Madame LE YONDRE, Conseillère régional Nouvelle-Aquitaine
- Gisèle LAMARQUE, Conseillère régional Nouvelle-Aquitaine
- Yves D'AMECOURT, Conseiller régional Nouvelle-Aquitaine
- Dominique ASTIER, Conseiller régional Nouvelle-Aquitaine
- Régine MARCHAND, Présidente du Comité Régional de Tourisme d'Aquitaine
- Brigitte BLOCH, Directrice du Comité Régional de Tourisme d'Aquitaine
- Gérard CÉSAR, Sénateur de la Gironde
- Philippe MADRELLE, Sénateur de la Gironde
- Jean-Luc GLEYZE, Président du Conseil départemental de la Gironde
- Hélène ESTRADE, Conseillère régional Nouvelle-Aquitaine
- Sandrine DOUCET, Députée de Gironde

Ordre du jour :

- Point 1 : Présentation de l'actualité et de la production de la ligne 17
- Point 2 : Présentation du projet horaire SA 2017 pour la ligne 17

Pièces jointes :

- Diaporamas présentés en séance (Région, SNCF Mobilités et SNCF Réseau)
- Projet horaires SA 2017

Contact auprès de la Région Nouvelle-Aquitaine :

Direction des transports ferroviaires de voyageurs

Site de Bordeaux

M. Christophe Guerrinha

Chargé de mission dessertes ferroviaires

christophe.guerrinha@laregion-alpc.fr

Tel : 05 56 57 86 21

1. Introduction

Monsieur Jacky EMON remercie l'assemblée pour sa présence et introduit cette réunion en rappelant que celle-ci ne concernera que la partie Bordeaux - Saint-Mariens de la ligne 17 Saintes – Bordeaux. C'est un tronçon de ligne très dynamique avec plus de 800 usagers qui voyagent chaque jour à bord des 26 trains et 2 Intercités quotidiens. C'est un service conséquent et qui fait l'objet de beaucoup de demandes et de réclamations de la part des usagers, principalement sur la question de la qualité de service.

Il précise que cette réunion de concertation vise tout d'abord à échanger sur la qualité de service et mettre sous les projecteurs ce qui fonctionne et ce qui mérite d'être amélioré. L'actualité de la ligne est dense, notamment au sujet du matériel roulant avec la radiation des rames anciennes X2200 au profit de rames plus modernes depuis le 2 juillet 2016. Des rames AGC (Bombardier) et les toutes nouvelles rames Régiolis d'Alstom prennent le relais et offriront aux usagers plus de confort avec notamment la climatisation qui n'était pas présente dans les anciennes rames. Jacky EMON rappelle que l'arrivée des nouvelles rames Régiolis mais aussi des rames RégiO2N, qui elles circuleront sur d'autres lignes, représentent un gros investissement de la part de la Région Nouvelle-Aquitaine qui les a financées à 100%.

Il ajoute que cette réunion sera également l'occasion de consulter les usagers sur le projet horaire 2017. Une nouvelle grille horaire totalement refondue sur l'ensemble de la Région est en cours de finalisation et entrera en vigueur le 2 juillet 2017 avec l'arrivée de la LGV. Jacky EMON rappelle que les horaires ne sont encore qu'au stade de projet et que les comités qui se déroulent depuis fin mai sont l'occasion idéale de récolter les retours critiques, d'écouter les remarques pour pouvoir proposer ensuite aux usagers d'éventuelles modifications. Au niveau des perspectives, la suppression du bouchon ferroviaire de Bordeaux ouvre la voie à plus de capacité d'accueil en gare de Bordeaux, ainsi qu'une amélioration sur la régularité en limitant les effets de retards en cascade.

Jacky EMON se montre totalement conscient des problématiques vécues au quotidien par les usagers, et notamment du manque de ponctualité. Il précise que la marge de progrès est importante, notamment en heures de pointes où les conditions de transports ne sont parfois pas à la hauteur, avec des trains surchargés sur la partie Bordeaux – Saint-André de Cubzac.

Jacky EMON termine son introduction et donne la parole à Stéphane GAUDRY de SNCF Mobilités.

2. Présentation de l'actualité de la ligne

Stéphane GAUDRY présente l'actualité de la ligne concernant la qualité de service. Il souligne que la production n'a pas été à la hauteur depuis un an et s'en excuse. Il expose principalement la partie Bordeaux-Saint-Mariens tout en rappelant que la ligne 17 dans son intégralité fait circuler 1 200 voyageurs chaque jour, et 6 600 trains par an.

Il souligne que les trains supprimés en raison des grèves ont été doublés sur les premiers mois de 2016 par rapport à 2015. L'actualité sociale de SNCF a considérablement impacté les usagers au cours du printemps. Sur l'année 2015, 5 726 trains sont arrivés à l'heure, 864 en retard, 146 ont été supprimés en gestion opérationnelle et 348 en raison des grèves. Entre janvier et mai 2016, 2 239 sont arrivés à l'heure, 302 en retard, 54 supprimés en gestion opérationnelle et 278 supprimés en raison des grèves. Stéphane GAUDRY rappelle que cette ligne n'a pas été concernée par le Plan de Transport Dégradé (PTD) en raison du manque de conducteurs.

Concernant la régularité, l'objectif de la Région Nouvelle Aquitaine est fixé à 91%. Il reconnaît un fort décrochage en novembre 2015 avec l'effet post-attentat et les nombreux colis suspects qui ont eu une incidence forte sur la stabilité des circulations. Il ajoute qu'il y a eu un autre décrochage en février, lié à l'incendie de la gare de Pons et la limitation de vitesse posée

à Beillant. Sur le mois de mai 2016, il souligne un résultat de ponctualité de 89,9% contre 84% pour l'ensemble du réseau Ter Aquitaine.

Concernant les suppressions opérationnelles (inopinées), les mois de juillet et décembre 2015 sont les mois « noirs », qui s'expliquent selon lui notamment par un droit de retrait très suivi à la suite de l'agression d'un contrôleur en fin d'année, qui a conduit à une grève des autres contrôleurs du réseau en signe de contestation. La situation s'est améliorée sur les derniers mois, avec un taux de suppression de 1,4% en mai 2016 et à 2,1% sur le cumul de l'année 2016. Il compare ces taux à celui de l'ensemble de l'année 2015 qui a été de 2,2%..

L'assemblée exprime des réactions très houleuses par rapport aux données présentées.

Jacky EMON intervient et rappelle que 10% de la ligne Bordeaux-Saintes a été impactée par une réduction de vitesse liée à l'infrastructure. Il y a eu également des trains supprimés en raison du manque de conducteurs. La situation est cependant réglée depuis début juillet 2016. Face aux doutes de l'assemblée sur les propos de la SNCF concernant la présence sur le terrain de ces nouveaux conducteurs, Jacky EMON précise que la Région vérifiera avec attention l'évolution de la situation.

Xavier TURCK, directeur adjoint à la Région Nouvelle-Aquitaine, apporte une précision sur les statistiques présentées. Il souligne que c'est la première année que des synthèses sur l'ensemble des circulations sont publiées avec la prise en compte de tous les trains supprimés, dont ceux en raison des grèves, et pas seulement les trains supprimés en opérationnel, c'est-à-dire le jour-même.

Il regrette que SNCF n'ait en revanche pas précisé l'indicateur de conformité qui est de 77,9% depuis début 2016 (et de 80,8% en 2015). Il observe que ces mauvais résultats corroborent le ressenti des usagers.

Alain THOMAS, de l'association ASTUCE, s'indigne et juge la réunion inutile. Il remet en question les chiffres avancés par SNCF sur la régularité, qu'il juge déconnectés de la réalité vécue par les usagers. Selon lui, chaque année, les mêmes sujets et les mêmes remarques sont prononcés lors des comités de ligne, et il constate que rien ne change. Une autre usagère demande à ce qu'il y ait un geste commercial pour les usagers.

Jacky EMON appuie cette demande et précise que la Région a demandé à SNCF de procéder à l'indemnisation des usagers.

Stéphane GAUDRY n'a pas d'information à communiquer sur un éventuel geste commercial de la SNCF, mais précise toutefois qu'à la demande insistante de la Région, une indemnisation est étudiée pour le mois de septembre 2016.

L'assemblée s'inquiète de la mauvaise qualité de service alors que le pont routier Eiffel va être fermé trois mois entre septembre et novembre.

Stéphane GAUDRY indique que ce sujet est connu par la SNCF, et qu'elle sera vigilante.

Il revient sur les perspectives de 2016-2017 en soulignant que la ligne bénéficiera d'un matériel récent, et que la résorption du bouchon ferroviaire de Bordeaux est de nature à faciliter l'exploitation et à renforcer la robustesse.

Concernant les dysfonctionnements de la production, Jacky EMON demande à connaître les raisons au quotidien et que les causes soient identifiées pour mieux les éviter.

Christian BROUCARET (Fnaut Aquitaine) rappelle une promesse selon laquelle les circulations partiraient toujours du même quai. Il trouve gênant que ce ne soit pas tenu.

Stéphane GAUDRY poursuit sa présentation en exposant les dispositifs sur l'information voyageurs : les murs d'images en gare de Bordeaux Saint-Jean, les rencontres clients lors des "jeudis du TER" tous les mois, l'application SNCF Ter Mobile qui permet de programmer des alertes sur ses trajets, l'installation d'afficheurs légers courant 2017 dans les gares et haltes, et enfin un numéro gratuit pour connaître l'horaire des 4 prochains trains en précisant le code postal de la gare

Un usager se demande s'il y aura des afficheurs légers en gare de Saint-André-de-Cubzac, et observe que le personnel de la gare de Saint-André-de-Cubzac ne donne aucune information.

Stéphane GAUDRY confirme que la mise en place d'un afficheur est prévue. Il poursuit la présentation par une présentation des offres tarifaires proposées pour l'été et harmonisées à l'échelle de la grande Région.

Réaction immédiate de l'assemblée qui refuse d'en savoir davantage sur ces offres qui ne s'adressent pas aux usagers domicile-travail, et donc certains jugent que c'est une véritable provocation.

Jacky EMON intervient et rappelle que la Région attend de la SNCF une qualité de service irréprochable. Il précise que ces nouveaux tarifs sont importants, car ils permettent d'harmoniser les tarifs à l'échelle de la grande Région. C'est le devoir du Conseil Régional de proposer des tarifs intéressants pour tous. Il comprend toutefois les messages de révolte qui ont été entendus par la Région et la SNCF.

Un membre de l'association ASTUCE, également adjoint au maire de St-Mariens, observe que l'application Twi'Ter ne fonctionne pas.

Célia MONSEIGNE, Maire de Saint-André de Cubzac, considère à son tour que la présentation qui a été faite est provocatrice. Elle précise qu'en 2003 le passage de la LGV avait été annoncé, et qu'en 2006 des promesses de la Région avaient été faites annonçant que la ligne allait recevoir plus de Ter dans une optique de cadencement, enfin, qu'en 2008 cette promesse avait été renforcée en lien avec la pression urbaine qui augmente sur les territoires périphériques de la LGV. Selon elle, ce territoire n'est pas comme les autres car il subit une forte pression urbaine. Elle attend de la SNCF et de la Région que les promesses et les engagements soient tenus.

Jean-Louis BRANCO, de l'association ASTUCE, justifie l'agacement de l'assistance suite à la présentation du fait de l'exaspération des usagers par rapport à des problèmes qui reviennent d'année en année. Les usagers vivent des dysfonctionnements au quotidien et n'arrivent plus à s'accommoder avec les résultats affichés par la SNCF. Il considère également que les traitements des lignes Ter est inégalitaire, en prenant exemple le service minimum en période de grève et en comparant celui qui est proposé sur la ligne Bordeaux - St-Mariens et celui de la ligne Bordeaux - Arcachon. Il regrette aussi que les substitutions prévues soient mal effectuées.

Un usager abonde en rapportant que les bus de substitution sont souvent pleins et/ou qu'ils ne passent pas dans certaines haltes. Il demande à ce que la Région se mette d'accord avec le département pour utiliser les cars Transgironde qu'il juge bien plus efficaces.

Un usagère revient sur le sujet du dédommagement financier et s'interroge sur la démarche à entreprendre par un usager pour bénéficier du remboursement.

Jacky EMON confirme que la Région est toujours en discussion avec la SNCF sur le sujet du dédommagement des usagers. Dès que le dispositif sera validé, une information sera apportée.

Un usager demande à ce que les usagers hebdomadaires soient aussi pris en compte contrairement aux dernières fois, notamment lors du geste commercial de mars 2016 qui ne concernait que les abonnements annuels et mensuels.

Jacky EMON précise que la Région a demandé à SNCF de prendre en compte les abonnements hebdomadaires.

Une usagère expose les bouleversements qu'entraîne la mauvaise qualité de service sur sa vie privée et professionnelle. Elle rapporte avoir dépensé en quelques mois environ 750 euros en frais kilométriques et en frais de garde d'enfants, qui s'ajoutent à ses 37 euros mensuel d'abonnement.

Alain TURBY, Maire de Carbon-Blanc, se dit solidaire des usagers exaspérés et fait part nombreux retours négatifs de ses administrés. Il rapporte avoir écrit au Directeur régional de la SNCF au sujet de cette situation, les retards à répétition, ainsi que le manque de transparence de l'information voyageurs. Il ne comprend pas qu'il y ait une telle dichotomie entre la volonté de promouvoir la multimodalité et qu'il y ait dans le même temps une qualité de service si mauvaise. Selon lui, l'arrivée de la LGV permettra d'augmenter la fréquence des trains, ce qui est une bonne chose, mais il précise que ce qui est attendu dans un premier temps, ce sont des trains qui arrivent à l'heure.

Eddie PUYJALON, conseiller régional, et habitant du secteur, intervient pour demander que la Région prenne ses responsabilités et donne des perspectives, et pour qu'elle soit plus ferme et forte avec son exploitant.

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

Xavier TURCK, Région Nouvelle-Aquitaine, rappelle que dès le 2 juillet 2017, le trajet Bordeaux - Paris en TGV sera possible en 2h04. L'arrivée de la LGV impulsera un changement complet des grilles horaires sur l'ensemble des Ter de la Région.

Concomitamment, l'intégralité du parc de matériel roulant Ter sera entièrement renouvelé avec la livraison complète des Régiolis et Régio2N, qui seront maintenus dans le nouveau centre de maintenance Ter de Bordeaux dès septembre 2016.

L'élaboration du projet horaire 2017 répond à plusieurs objectifs pour la Région Nouvelle Aquitaine, notamment : l'amélioration des correspondances à Bordeaux entre TGV et Ter et entre Ter et Ter, une offre Ter mieux organisée et de nouveaux services intervilles à l'échelle de la grande Région, et une optimisation de l'usage du parc matériel roulant pour un service à l'usager renforcé.

Le Service Annuel 2017 pour la ligne 17 voit la restructuration des horaires Ter liés à l'arrivée de la LGV Tours-Bordeaux. L'offre est structurée pour répondre aux besoins domicile-travail/études, à la fois pour la desserte semi-directe vers/de Saintes et La Rochelle, et pour la desserte omnibus vers/de St-Mariens. Concernant l'offre périurbaine entre St-Mariens et Bordeaux, celle-ci reste stable tant en horaires d'arrivées et de départs qu'en volume dans le projet horaire. Le sillon de base omnibus est construit sur une arrivée à Bordeaux à la minute 55 et un départ de Bordeaux à la minute 05, et permettra des correspondances systématiques avec la ligne d'Arcachon notamment. Il sera ainsi possible d'effectuer un trajet St-André-de-Cubzac - Pessac en 41mn : St-André-de-Cubzac 6h30 - Bordeaux 6h55/7h06 - Pessac 7h11. L'offre intervilles entre Bordeaux - Saintes/La Rochelle sera stable avec 2 allers-retours Angoulême-La Rochelle dits « Val de Charente »), 2,5 allers-retours La Rochelle-Bordeaux, 3 allers-retours Saintes-Bordeaux, et 3 allers-retours La Rochelle-Saintes., elle a été construite en complémentarité avec l'offre Intercités, notamment aux heures de pointe.

Xavier TURCK souligne que, sans attendre, de nouvelles offres seront mises en service début septembre 2016 avec la création :

- d'un aller-retour du lundi au vendredi entre St-Mariens et Bordeaux afin de compléter l'offre en flanc de pointe du matin : St-Mariens 8h41 - Bordeaux 9h28 et Bordeaux 9h38 - St Mariens 10h18. ;

- d'un aller-retour le vendredi entre Saintes et Bordeaux afin de compléter l'offre en pointe hebdomadaire : Saintes 13h15 - Bordeaux 14h51 et Bordeaux 15h47 - Saintes 17h10 [finalement recalé à 15h24-16h54].

Une usagère regrette l'avancement du train de 18h10 (avancé à 18h05) et surtout celui de 17h45 (avancé à 17h25). Elle juge que le dernier avancé de 20 minutes devient inadapté pour elle et pour beaucoup d'usagers.

Xavier TURCK précise que les horaires ont été conçus pour avoir des départs toujours à la même minute. Il y a des départs de Bordeaux à la minute 5 et des arrivées soit à la minute 55 ou soit à la minute 15. Ce choix a été fait pour pouvoir faire circuler un maximum de trains, ce qui n'est possible que si le cadencement est régulier.

Toutefois, il précise que sera étudié le décalage du 17h25 à 17h45 ou 17h39 pour être plus proche des horaires actuels.

Une usagère s'interroge sur la construction de cette grille horaire et se demande si celle-ci n'a pas été construite qu'en faveur des TGV.

Xavier TURCK rappelle les objectifs fondamentaux de la construction de la grille horaire, cités précédemment. L'arrivée de la LGV a un impact important, mais les horaires ne sont pas construits qu'en lien avec les correspondances TGV, mais aussi pour donner de bonnes correspondances entre Ter.

Célia MONSEIGNE, Maire de Saint-André de Cubzac, s'interroge sur la place du Ter dans une offre interurbaine de qualité. Selon elle, il faut qu'un accord politique soit trouvé sur la complémentarité du Ter avec les autres moyens de transports. Elle rappelle que la Région va avoir la totalité de la compétence transports interurbains, et s'inquiète beaucoup de sa capacité à pouvoir gérer ceux-ci et arriver à un service de qualité.

Jacky EMON intervient et précise que, pour ce qui concerne l'axe Bordeaux - Saintes, l'offre Ter a augmenté de plus de 55%. Il ajoute que le nœud ferroviaire de Bordeaux est lourd et complexe. Pour lui, ce qui prime, c'est adapter le plus possible l'horaire du train par rapport à ce que les usagers attendent, notamment sur l'horaire de 17h25, qui est vivement critiqué. Il préconise d'ailleurs une certaine flexibilité par rapport au cadencement, afin de rendre le train attractif.

Un usager voudrait savoir quels acteurs ont été entendus pour la réalisation de ce projet horaire, et demande si les usagers ont été associés. Il s'interroge également sur les modalités d'échanges pour d'éventuelles modifications, les dates limites pour proposer des retours, mais aussi la manière. Un autre usager se demande pourquoi ces projets de fiches horaires ne sont pas affichés en gare pour que les usagers non présents à cette réunion puissent envoyer leurs retours.

Jacky EMON précise que les échanges se sont déroulés avec les services de SNCF et la Région. Aujourd'hui, il s'agit de la phase de concertation, qui est une étape fondamentale où sont enregistrées les réclamations afin que celles-ci soit entendues, étudiées puis communiquées aux usagers. Les usagers ont jusqu'à fin juillet pour remonter d'éventuelles remarques par courriel à la Région.

La SNCF indique qu'afficher des projets d'horaires en gare peut créer de la confusion avec les horaires effectifs des trains circulant aujourd'hui.

Alain THOMAS, de l'association ASTUCE, précise que le nombre de trains n'est pas suffisant en rapport à la fréquentation.

Jacky EMON rappelle l'investissement important de la Région, sur l'offre, le matériel roulant et les gares. Il est très difficile de pouvoir proposer plus d'offre de service.

Alain TURBY, Maire de Carbon-Blanc, informe que 80% de ses administrés ne travaillent pas dans sa commune, et que 70% d'entre eux ont un emploi à Bordeaux. Selon lui, aucun horaire proposé ne correspond aux horaires de travail et un cadencement à 1h n'est pas jugé suffisant. Il suggère un cadencement aux 30 minutes afin de pouvoir contenir le flux d'usagers en heures de pointes du matin et du soir. Il demande également de mieux répartir les trains et de se focaliser plus sur les heures stratégiques.

Jacky EMON entend les retours qui sont effectués en matière d'évolution de l'offre, et précise qu'il n'est pas possible de le résoudre aussi facilement, car cela à un coût non négligeable pour la Région et se chiffre en plusieurs centaines de milliers d'euros.

Jean-Louis BRANCO, de l'association ASTUCE, revient sur une question récurrente depuis des années. Il souhaite que la Région unifiée prenne une décision cohérente sur la 1^e classe qui n'est pas en vigueur, selon lui, sur les réseaux Ter Limousin et Poitou-Charentes. Il considère que c'est un service clairement utilisé par les agents SNCF et non par les usagers du quotidien.

Jacky EMON précise qu'il vient d'une Région où les premières classes avaient été retirées. Une décision claire sera prise lors de la construction de la prochaine convention qui unira les 3 anciennes régions en 2019.

Un usager s'interroge concernant le nouveau matériel qui est livré avec du retard. Il affirme avoir lu qu'une notion de pénalité du constructeur existe et souhaite en connaître le montant, et demande également à quoi ces pénalités sont utilisées. Il regrette, qu'en gare de Bordeaux, les repères ne soient pas respectés par les conducteurs.

Un usager s'interroge sur la répartition des responsabilités entre la Région et la SNCF. Pour lui, il y a un problème d'exploitation et un problème au niveau des moyens humains, que l'on peut entendre sur les motifs de retards comme "absence de contrôleurs". Il souhaiterait connaître les niveaux de responsabilité dans ces incidents.

Stéphane GAUDRY indique, s'agissant du retard des livraisons des nouveaux matériels roulants, qu'une partie des pénalités a été réglée, et que le reste est encore en cours de négociation avec le constructeur. L'argent ainsi récupéré sert en partie à la location des matériels roulants qui manquent du fait du retard.

Jacky EMON précise que la SNCF est responsable du service rendu, que la Région commande et finance. Il complète en précisant que le Conseil Régional a pris plusieurs mesures pour ne pas régler la totalité du montant du service à SNCF, comme le gel de la contribution de la Région à SNCF.

Xavier TURCK complète en signalant l'existence de dispositifs présents dans la convention Ter Aquitaine, comme par exemple le « bonus/malus » calculé à partir des résultats concernant la régularité, mais aussi un dispositif de réfaction sur les trains supprimés, et de bonification pour ceux qui sont substitués. Dans des périodes plus perturbées comme celle de début 2016, lors des suppressions massives liées au Plan de Transport Dégradé, un autre dispositif a été mis en place avec la réfaction conservatoire de 5,4% du montant de la contribution pendant la durée des suppressions. Il rappelle également le gel de la contribution voulu par la Région, tout en précisant que cette décision est intervenue dès 2014 car le service n'était pas à la hauteur.

Une usagère rapporte sa discussion avec un contrôleur qui lui a dit que Bordeaux était l'une des gares qui souffrait le plus en termes de gestion du trafic.

Didier DUCHIER confirme que les gares de Bordeaux, Lyon, Tours sont les trois gares avec le plus de correspondances en France. Il précise que c'est un élément important qui fait que l'organisation des circulations y est plus difficile.

Un usager s'insurge du service minimum mis en place sur la ligne 17 en période de grève car il n'y a quasiment plus aucun train qui circule selon lui. Il indique qu'il existe un profond décalage entre le service mis en place sur des lignes comme Arcachon - Bordeaux et la ligne Bordeaux-St-Mariens.

Nathalie PARAILLOUS, de SNCF Mobilités, comprend que la circulation des trains est un impératif, et affirme que tout est fait pour qu'il y ait des trains sur un maximum d'axes lors d'un mouvement social. Cependant, elle indique qu'il y a un principe de réalité, au niveau de l'infrastructure (il faut que la ligne soit ouverte, avec la présence des agents de l'Infra) comme des ressources humaines, notamment au niveau du nombre de conducteurs disponibles. Ainsi, lors des récents mouvements sociaux, certaines lignes étaient impactées par des taux de grévistes chez les conducteurs, de 100%.

Celia MONSEIGNE rappelle que les usagers souhaitent que les Intercités La Rochelle / Bordeaux s'arrêtent également à Cenon, ce qui n'est pas le cas aujourd'hui.

Didier GIROU, conseiller municipal d'Ambarès-et-Lagrave, s'inquiète du nombre de circulations entre le raccordement de La Gorp et Cenon avec, notamment, les trains d'essais de la LGV. Celui-ci se demande s'il ne risque pas d'y avoir des problèmes de reports de la ligne 16 sur la ligne 17. Il revient également sur l'arrêt des travaux en gare Saint-Jean qui pourrait risquer de provoquer des désagréments vis à vis de la LGV.

Stéphane GAUDRY confirme l'arrêt des travaux pour une durée indéterminée en gare de Bordeaux Saint-Jean lié à une présence trop importante en plomb. Concernant les trains d'essais, il indique qu'ils ne devraient pas avoir d'incidence sur le trafic. Toutefois, il s'engage à apporter une réponse sur le sujet.

Christophe MOURY, de l'association ASTUCE, signale que la page Facebook de son association existe depuis un an et que deux autres pages d'usagers de la ligne 17 se sont créées ce qui montre l'état d'esprit des usagers de la ligne. Il rappelle que de nombreux trains sont annulés pour absence de contrôleur à bord, et demande s'il est possible de faire circuler des trains sans contrôleur, et si non, souhaite savoir si des aménagements sur la ligne sont possibles pour permettre aux trains de circuler sans contrôleur.

Stéphane GAUDRY répond par la négative sur la possibilité de faire circuler des trains sans contrôleur car la ligne n'est pas équipée de radios à bord des trains et au sol pour autoriser le déplacement d'un train en double voie sans contrôleur.

Jacky EMON explique que la présence d'un contrôleur dans chaque train fait partie des exigences liées de la convention passée entre la Région et la SNCF, et que ceux-ci ont notamment pour mission d'assurer la sécurité à bord.

Christian HAMARD, de l'association AMICALES DES USAGERS DU TRAIN, explique avoir transmis à la Région un dossier technique de réhabilitation de la ligne Blaye – Saint-Mariens et a l'impression que ce sujet n'avance pas. Selon ses sources, il précise que sa rénovation coûterait 25 millions d'euros. Il compare ce coût aux investissements plus importants consacrés à la ligne Oloron - Bedous.

Jean-Jacques CHAILLOT intervient et rappelle l'importance de cette ligne Blaye-Saint-Mariens, qui est nécessaire pour permettre de connecter le Blayais à Bordeaux mais également pour évacuer le territoire en cas d'incident lié à la centrale nucléaire de Blaye. Il demande plus de considération pour le territoire.

Jacky EMON rappelle qu'une étude a été réalisée en 2006 sur les problématiques de déplacements sur le territoire du Blayais. La ligne de Blaye n'est plus exploitée et sa mise en service nécessiterait une remise à neuf complète de l'infrastructure. Il rappelle que sa performance était insuffisante et que cette réalité ne changerait pas, même en bon état de

fonctionnement. Aujourd’hui, de nombreux dossiers sont sur la table, notamment sur l’investissement nécessaire pour la Région. Il ajoute que la solution ferroviaire n’est pas toujours celle qui est la plus adaptée pour les déplacements des habitants d’un territoire donné.

Xavier TURCK ajoute que l’étude a été reçue par les services de la Région, et a été analysée par les services. Un projet de réponse est en cours. Il observe toutefois, sur la seule part investissement, que les 25 M€ n’incluent pas l’ingénierie, et les inévitables suppressions de passages à niveau qui devront être réalisées.

Un usager se demande si une ligne d'autocars ne serait pas plus adaptée pour desservir Blaye. Il se demande si la réouverture d'une nouvelle voie est prioritaire pour le territoire alors que les trains sont aujourd'hui saturés, et trop souvent supprimés ou en retard. Il fait remarquer aussi que l'ancienne voie ferrée est connectée à Saint-Mariens et non à Saint-André, ce qui n'est pas le chemin le plus court pour rejoindre Bordeaux.

Christian BROUCARET, de la FNAUT Aquitaine, considère quant à lui que le car n'a pas la même capacité d'accueil voyageur qu'un train. De plus, il indique que les cars sont trop dépendants de l'état de la circulation routière et sont donc sujets à plus de retards.

Jacky EMON invite les usagers à proposer leurs suggestions de nouveaux horaires par courriel à la Région, remercie l'assemblée pour la franchise des échanges et clôt la réunion.

Contact auprès de la Région Nouvelle-Aquitaine :

Direction des transports ferroviaires de voyageurs
Site de Bordeaux
M. Christophe Guerrinha
Chargé dessertes ferroviaires
christophe.guerrinha@laregion-alpc.fr
Tel : 05 56 57 86 21