



Communiqué de presse
Mardi 3 février 2015

Une compensation pour les abonnés du Ter Aquitaine

Depuis 2012, la Région Aquitaine, en tant qu'autorité organisatrice des transports régionaux, fait part régulièrement de son mécontentement à la SNCF sur la qualité du service public rendu aux usagers pour l'exploitation des Ter malgré les efforts d'investissements importants engagés par la collectivité dans le domaine ferroviaire.

La mise en œuvre d'un Plan de Progrès dès juin 2012 a permis d'observer dans un premier temps des améliorations significatives au bénéfice des usagers. Cependant, les six derniers mois de l'année 2014 ont vu la qualité de service des Ter Aquitaine se dégrader de nouveau et provoquer un fort mécontentement des usagers et du Conseil régional d'Aquitaine.

La cause principale de ces dysfonctionnements est un retard de plus d'un an dans la livraison des nouveaux matériels, de surcroît dans un contexte de travaux importants sur le réseau.

A l'initiative de la Région Aquitaine, une table ronde avec les associations d'usagers, SNCF Mobilité et SNCF Résea s'est tenue le 26 janvier dernier pour évoquer cette situation et trouver des réponses adaptées.

Des mesures commerciales pour les abonnés Ter Aquitaine

Suite aux désagréments subis par les usagers, un geste commercial sera proposé aux abonnés (abonnements travail et étudiants) des lignes Ter les plus perturbées :

- Bordeaux-Périgueux
- Bordeaux-Bergerac-Sarlat
- Bordeaux-Coutras-Angoulême
- Bayonne-Pau
- Bordeaux-Pau
- Périgueux- Agen
- Bordeaux-Hendaye
- Bordeaux-Agen
- Bordeaux-Le Verdon
- Bordeaux-Arcachon
- Bordeaux-Saint Mariens

Les abonnés annuels se verront offrir un mois d'abonnement et les abonnés mensuels bénéficieront d'une remise de 50% pour le mois de mars 2015. Ce montant sera automatiquement déduit du prix de l'abonnement pour les abonnés annuels. Les abonnés mensuels obtiendront cette remise sur présentation d'un coupon mensuel d'octobre, novembre, décembre 2014 ou janvier 2015.

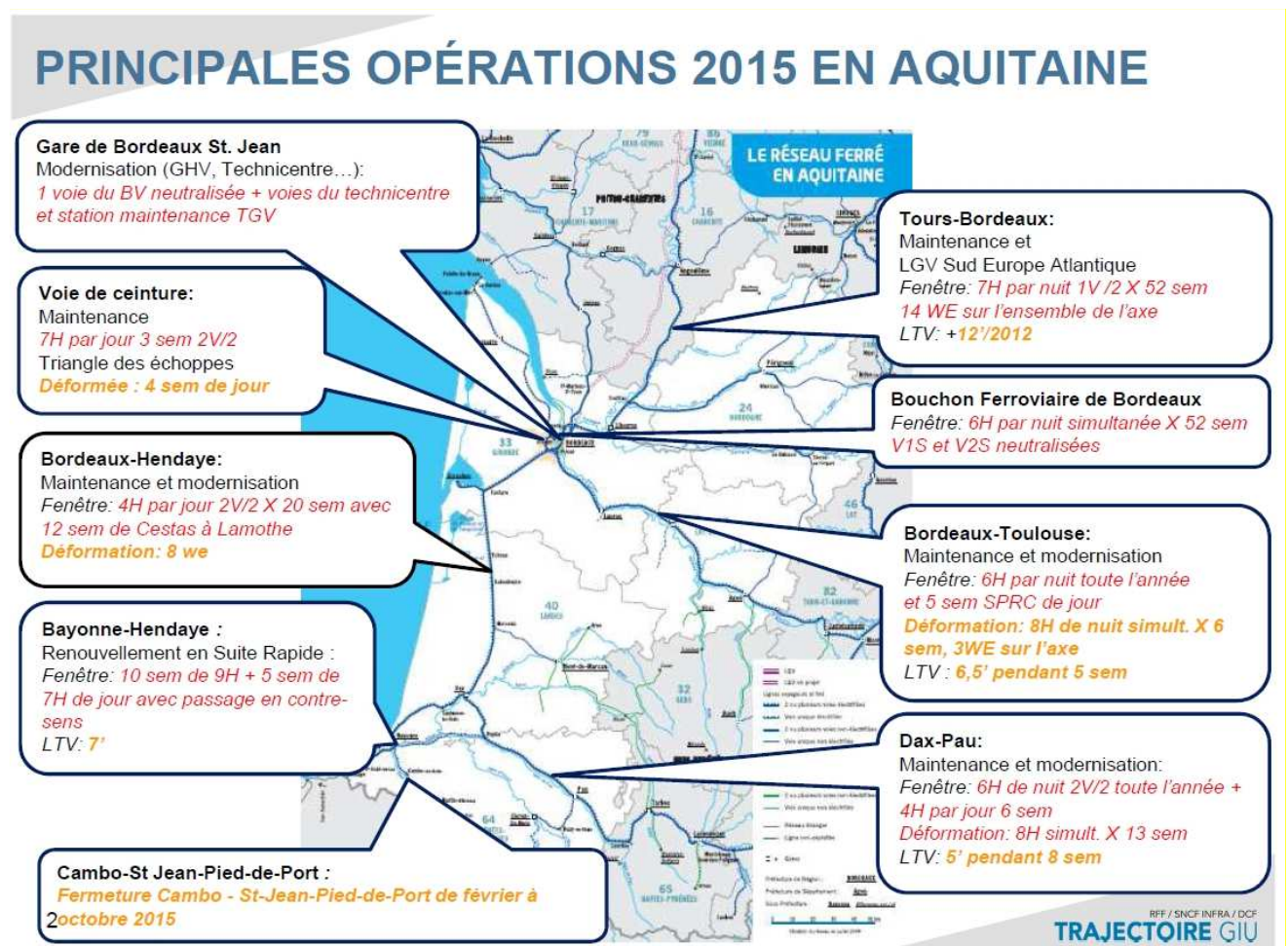
L'information aux voyageurs, plus que jamais une priorité

Pour que l'information soit plus efficace et plus réactive, la SNCF complétera les dispositifs existants :

- **Poursuite des investissements dans les outils d'informations dans les gares**
- **Campagne de SMS aux abonnés** une semaine avant la fin de leur abonnement pour les inviter à privilégier l'utilisation plus réactive et alimentée de l'application Ter Mobile

- En cas d'adaptation du plan de transport par anticipation, **diffusion systématique de SMS aux abonnés, la veille de leur voyage**, pour leur permettre une meilleure organisation
- **Rappel régulier auprès des voyageurs de l'ensemble des moyens d'information existants**
- **Renforcement du dispositif « Gilet rouge » en gare de Bordeaux**, pour accueillir et orienter les voyageurs, notamment en fin de semaine
- **Poursuite du déploiement des tablettes ou smartphones** pour les agents d'escale en contact avec les voyageurs sur le territoire Aquitaine
- Organisation de **rendez-vous de proximité avec les usagers** pour leur permettre de découvrir les installations ferroviaires, la construction des plans de transport, les circuits et les outils d'information... et recenser leurs réactions, attentes et suggestions
- Mise à disposition des voyageurs de tous les supports de communication relatifs aux travaux réalisés par SNCF Réseau, via les outils existants (site internet Ter Aquitaine, blogs, site Réseau, affichage en gare...).

Des travaux pour préparer l'avenir du transport ferroviaire



(Détail des travaux ligne par ligne disponible au Service Presse)

Les grands chantiers liés à la LGV Tours Bordeaux et à ses 10 raccordements sur la ligne classique, ont atteint un pic en 2014. En Aquitaine, les travaux de jonction à Ambarès-et-Lagrave, au nord de la gare de Bordeaux Saint-Jean, ont généré des ralentissements de circulations qui n'ont pas pu être totalement pris en compte dans les horaires.

Le chantier de la suppression du bouchon ferroviaire de Bordeaux est entré dans une phase nécessitant de réduire à deux le nombre de voies du pont sur la Garonne jusqu'en mai 2016. En gare de Bordeaux, les voies ont été totalement renouvelées de janvier à septembre 2014. Les chantiers de renouvellement ont également été importants avec notamment le renouvellement de la deuxième voie entre Pau et Dax.

Des dispositions ont été prises très à l'avance pour gérer la coexistence de ces chantiers avec les circulations ferroviaires. Ils sont réalisés en majorité de nuit et les week-ends. Pour autant, le réseau dispose de moins de capacité pour gérer les aléas d'exploitation durant ces périodes.

2015 restera une année chargée au niveau des travaux mais le réseau Aquitain retrouvera plus de souplesse d'exploitation courant 2016.

L'arrivée progressive des matériels neufs pour une amélioration du trafic et de la qualité de service

La disponibilité des matériels et la qualité du réseau sont les deux conditions impératives pour garantir des plans de transport de qualité.

Le Conseil régional d'Aquitaine a investi plus de 400 millions d'euros pour l'achat de nouveaux matériels (22 RégioLis et 24 Regio2N) et 25 millions d'euros dans la construction d'un atelier de maintenance qui sera mis en service en 2016.

En raison de retards de livraison des constructeurs Alstom et Bombardier par rapport aux plannings initiaux, le nombre de rames livrées à ce jour en Aquitaine est de 11 au lieu des 22 prévues.

Ces retards s'ajoutent aux aléas d'exploitation (heurts, colis suspects, accidents de personne...) et perturbent fortement la tenue des plans de transports. Pour pallier ces manques, un dispositif de rattrapage a été mis en place par SNCF :

- Location de toutes les rames possibles auprès des autres régions en capacité de libérer provisoirement des matériels afin de compenser les retards de livraisons des nouveaux matériels
- Présence demandée des équipes techniques d'Alstom et Bombardier sur place pour accélérer la maintenance en cas d'aléas de ces nouveaux matériels
- Travaux réalisés sur certains matériels pour prolonger, en toute sécurité, leur durée d'exploitation
- Prise en charge exceptionnelle, avec des équipes renforcées, de certains trains au centre de maintenance de Bordeaux, pour éviter de les envoyer dans les centres de Saintes et Toulouse, en attendant la livraison du nouveau centre de maintenance
- Adaptation du plan de transport pour répondre à cette tension sur le matériel et permettre aux voyageurs d'anticiper et de s'organiser de manière fiable
- Renfort de 3 agents à l'atelier de Limoges pour accélérer le traitement des matériels thermiques
- Délocalisation d'une maintenance légère en gare de Périgueux pour gagner en temps et en efficacité.

L'arrivée progressive des nouveaux matériels dans l'année 2015 résoudra progressivement ce problème essentiel de disponibilité des rames.

Contacts presse :

Région Aquitaine : Rachid Belhadj 05 57 57 02 75 / presse@aquitaine.fr

SNCF : Ludovic Filio 05 47 47 12 07 / ludovic.filio@sncf.fr