

Comité de lignes "Portes de Bretagne"

Batz-sur-Mer

21 septembre 2023



Lignes



Routières

Aléop en Loire-Atlantique

Lignes régulières interurbaines



Ferroviaires

Aléop en TER

L.1 Nantes <> St-Nazaire <> Le Croisic

L.2 Nantes <> Redon <> Rennes

L.2 bis Nantes <> Quimper

Aléop  RÉGION
PAYS
DE LA LOIRE

CDL Portes de Bretagne > 21/09/2023



Une question sur
votre **service régional
de transport ?**



Allô Aléop
09 69 39 14 14

(appel non surtaxé)

- Lundi - vendredi : 7h - 20h
- Samedi : 8h - 12h et 14h - 17h
- Hors jours fériés

**Depuis le
1^{er} septembre
2022**

Pour les personnes sourdes
ou malentendantes,
utilisez le service « **Acceo** »


Sourd ou malentendant ?
Acceo, le nouveau service
téléphonique Aléop
accessible !



Aléop || **RÉGION
PAYS
DE LA LOIRE**

CDL Portes de Bretagne > 21/09/2023

Réseaux Sociaux *Suivez-nous !*

 Aléop
1 févr. 🌐

Actus, questions/réponses, bons plans et coulisses du réseau Aléop : rejoignez la communauté ! 🥰



   13

12 commentaires 3 partages

 J'aime  Commenter  Partager



@aleop

 Aléop  @reseau_Aleop • 1hr

  Info trafic, perturbations... Pour savoir si votre ligne de #car Aléop circule normalement : suivez-nous sur Twitter !

#infotrafic #aleopencar #paysdelaloire



1 4 8



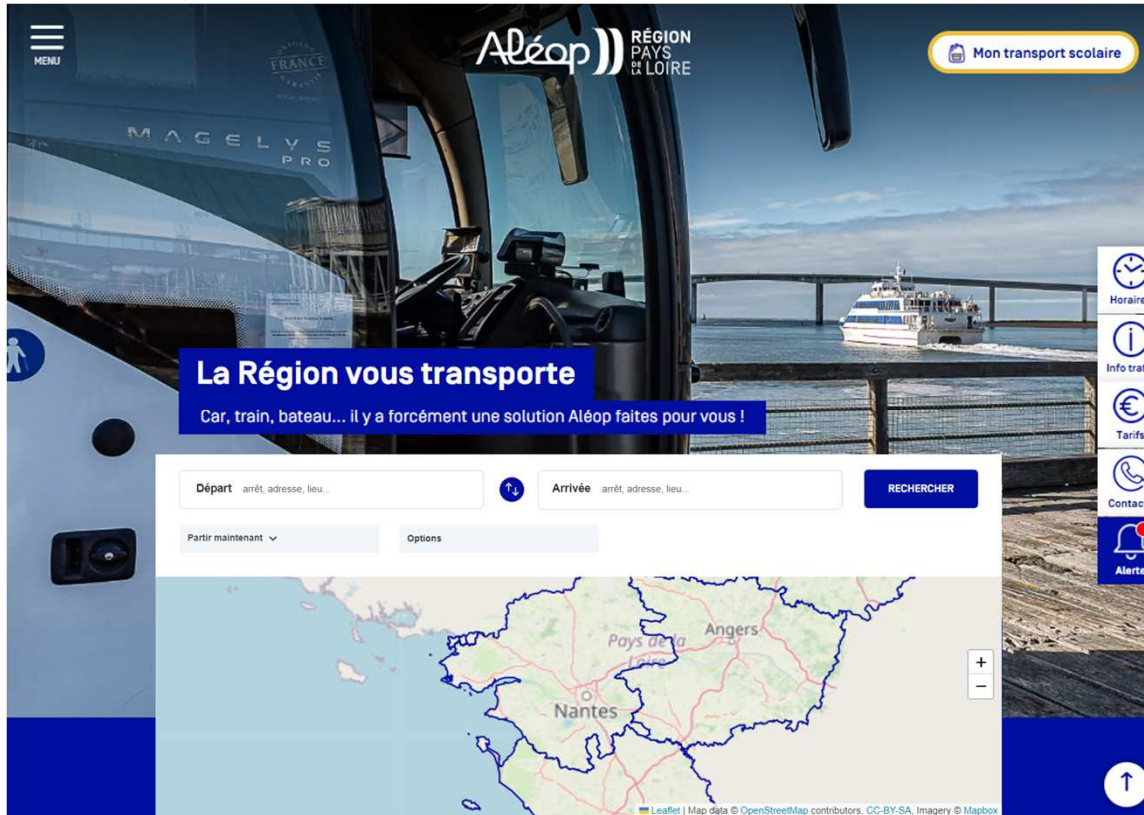
@reseau_Aleop

Aléop  **RÉGION PAYS DE LA LOIRE**

CDL Portes de Bretagne > 21/09/2023

Nouveau site Internet Aléop

Depuis le 5 juin 2023



Outils disponibles sur chaque page

Mon transport scolaire



Horaires



Info trafic



Tarifs



Contacts

Objectifs :

- Navigation plus fluide
- Accessibilité
- Performance
- Parcours usager simplifié
- Nouvelles fonctionnalités

4 menus principaux

Mes déplacements



Mes tarifs



Mes services



Actualités



Mes contacts

CDL Portes de Bretagne > 21/09/2023

Sommaire

	<i>n° page</i>
① Composition du Comité de lignes	6
② Cartes des lignes de transport Aléop desservant le secteur	7 - 8
③ Fréquentations routières Loire-Atlantique	9
④ Évolution des dessertes	10 - 11
⑤ Matériels roulants	12
⑥ Qualité de service ferroviaire « Garantie Ponctualité »	13
⑦ Aménagement des pôles d'échange multimodal, gares, points d'arrêt routier, Accès TER	14 - 20
⑧ Multimodalité : Vélo, Covoiturage...	21 - 22
⑨ Distribution des titres de transport	23 - 25
⑩ Tarification régionale : évolution, nouveautés, offres	26 - 29

Annexes

- *Résultats des enquêtes de satisfaction des usagers :*
 - ✓  hiver 2022
 - ✓  juin 2023
- *Vos Contacts*

Composition du Comité de lignes "Portes de Bretagne"

- ✓ État.....DREAL Pays de la Loire (Direction Régionale Environnement, Aménagement, Logement)
- ✓ Collectivités locales.....
 - Conseils Régionaux : Pays de la Loire, Bretagne - Conseil Départemental : Loire-Atlantique
 - Établissements Public de Coopération Décentralisée :
 - Communauté d'Agglomération : Nantes Métropole, Carene, Cap Atlantique, Pornic Agglo Pays de Retz, Redon Agglomération
 - Communautés de communes : Estuaire et Sillon, Pays de Pontchâteau-St Gildas des Bois, Sud Estuaire, Châteaubriant-Derval, Région de Blain
 - Communes : Communes desservies par une gare - Communes de la zone de chalandise des gares ferroviaires – Communes du réseau Aléop Loire-Atlantique (secteur nord Loire) desservies par un point d'arrêt routier.
- ✓ Associations.....
 - Usagers des transports : FNAUT (Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports), Association Place au Vélo, CODEF (Comité de Défense de la desserte ferroviaire de Redon et du Pays de Redon)
 - Personnes handicapés : France Handicap (APF), Association pour adultes et jeunes handicapés (APAJH), Handirail, Association Française contre les Myopathies (AFM), Association pour la Réinsertion des Traumatisés crâniens (ARTA), Surdi 49 & Bucodes Surdi France Pays de la Loire, Union Nationale des Associations de parents, de personnes handicapées et mentales et leurs amis Pays de la Loire (UNAPEI), Gérontopôle des Pays de la Loire, Association des Chiens Guide d'aveugles, Association Valentin Haüy (AVH)
 - Parents d'élèves : Fédération des Conseils de Parents d'Élèves (FCPE), Association des Parents d'Élèves de l'Enseignement Libre (APEL), Association des Parents d'Élèves de l'Enseignement Public (PEEP)
 - Consommateurs : CLCV (consommation, logement et cadre de vie), UFC-Que Choisir, Indecosa (association pour l'information et la défense des consommateurs salariés)
 - Familles : Union Régionale des Associations Familiales (URAF), Confédération Syndicale des Familles (CSF), Fédération Régionale des Familles rurales
- ✓ Usagers..... Abonnés, occasionnels, titulaires de cartes, non usagers, collectifs d'usagers
- ✓ Acteurs socio-économiques.....
 - CESER, Conseil économique social environnemental des Pays de la Loire
 - Chambres consulaires : CCI (Chambre de Commerce et d'Industrie) de Loire-Atlantique, Chambre des Métiers de Loire-Atlantique
 - Grandes entreprises : Airbus, Famat, Stelia Aerospace, Chantiers de l'Atlantique, Renault Truck
 - Offices de Tourisme : St Nazaire, La Baule, Bretagne Sud, Le Croisic
 - Syndicats de Cheminots
- ✓ Exploitants du réseau et gestionnaire des infrastructures.....
 - SNCF Pays de la Loire (*SNCF Voyageurs, Établissement TER, SNCF Réseau, SNCF Gares & Connexion*)
 - Autocaristes : Keolis Atlantique, Voyages Lefort, Transdev-CTA, Voyages Quérard
 - Kisio Services

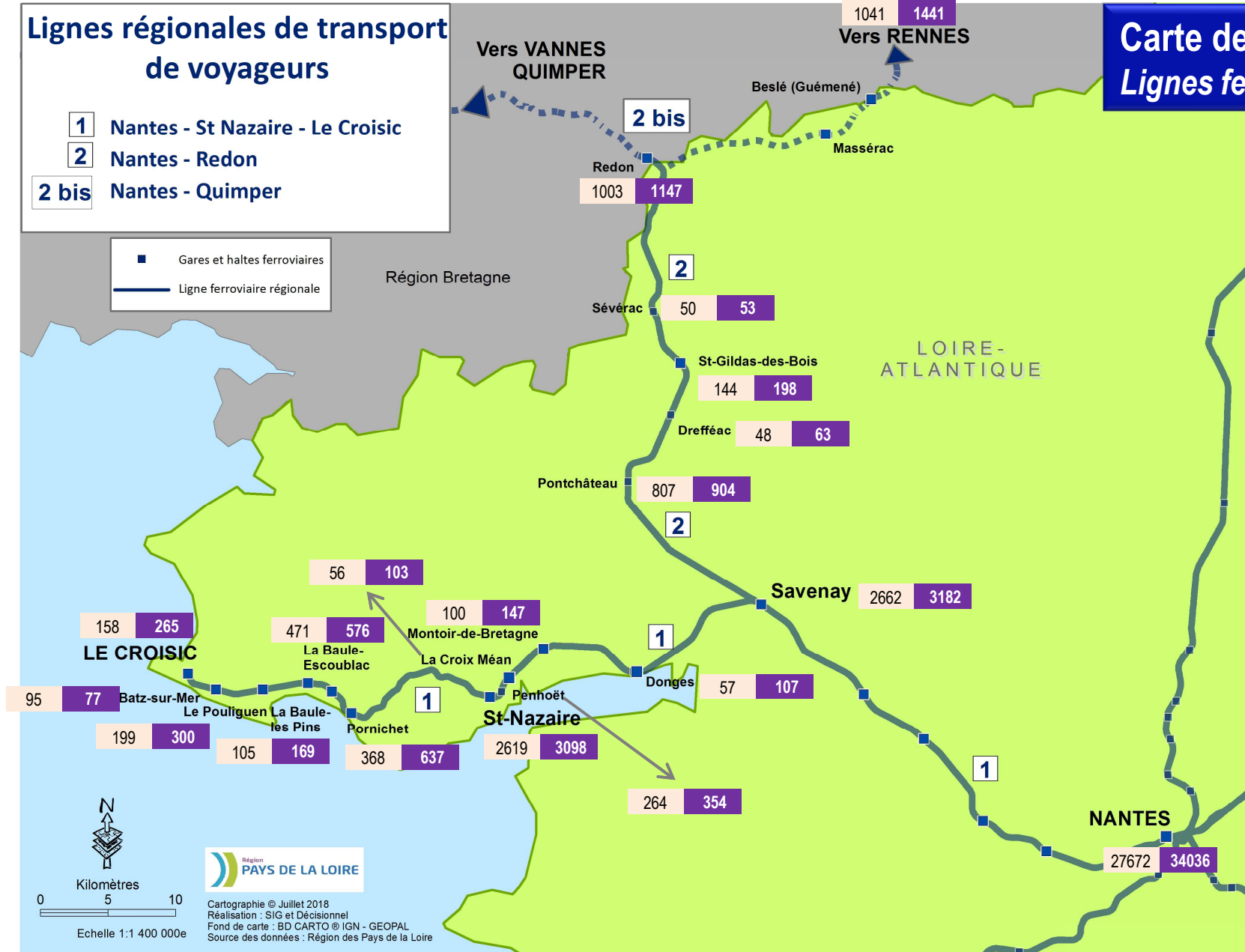
Les Comités de lignes sont des réunions publiques ouvertes à tous.

Lignes régionales de transport de voyageurs

- 1** Nantes - St Nazaire - Le Croisic
- 2** Nantes - Redon
- 2 bis** Nantes - Quimper

■ Gares et haltes ferroviaires
 — Ligne ferroviaire régionale

Carte des lignes du secteur Lignes ferroviaires



Kilomètres
 0 5 10
 Echelle 1:1 400 000e

Région PAYS DE LA LOIRE
 Cartographie © Juillet 2018
 Réalisation : SIG et Décisionnel
 Fond de carte : BD CARTO © IGN - GEOPAL
 Source des données : Région des Pays de la Loire

Nombre de Montées+Descentes
 trains TER par jour type et par gare
 en 2021 2022



CDL Portes de Bretagne > 21/09/2023



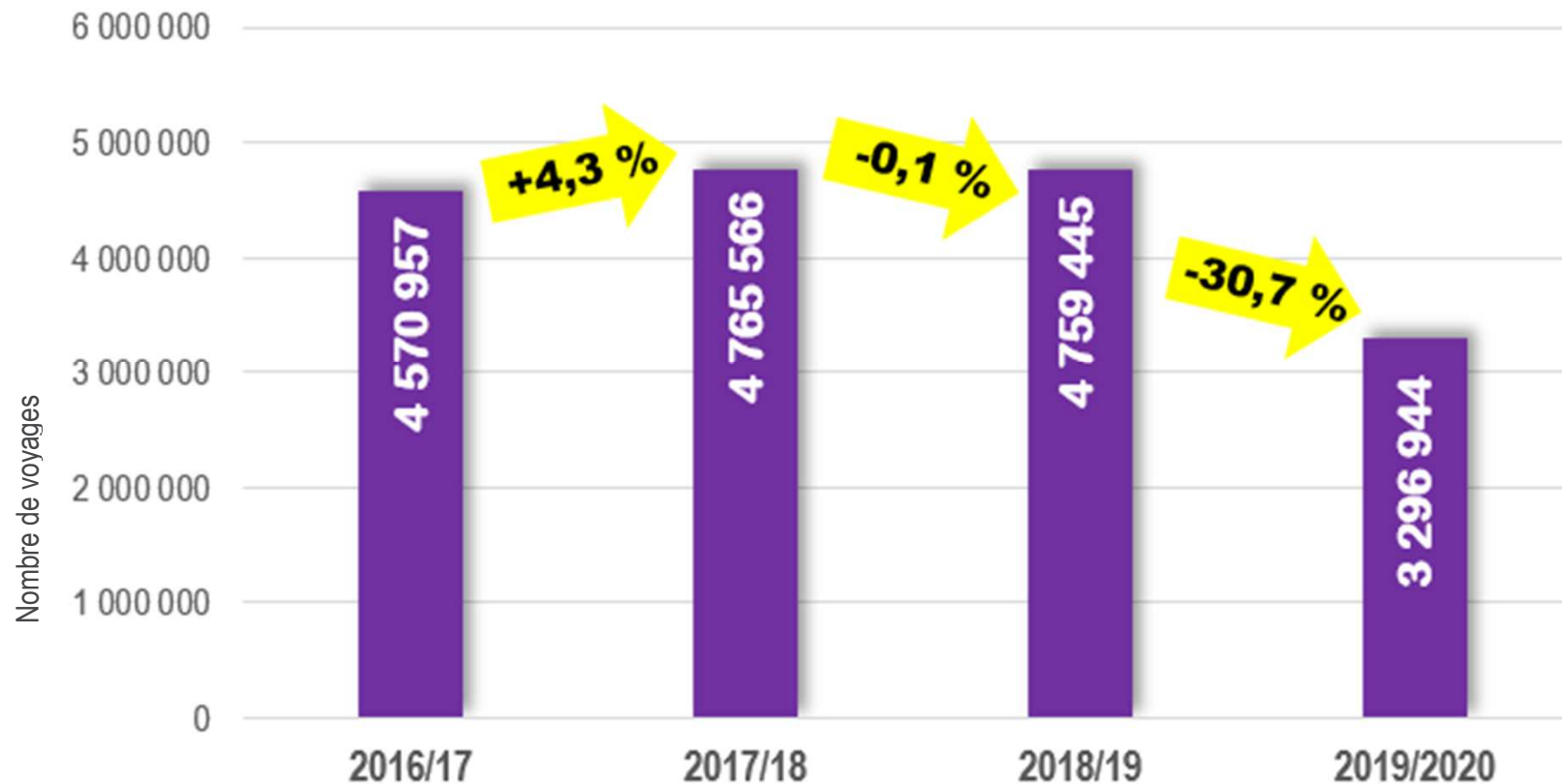
**Carte des lignes
routières régulières
Aléop
en Loire-Atlantique
Zoom secteur Nord Loire**

Fréquentations routières

Aléop 44 (*lignes routières régulières interurbaines*)



Évolution annuelle de la fréquentation - Aléop 44





Évolution des dessertes routières

Depuis le 1^{er} septembre 2022

T5 Saint-Nazaire - Saint-Nicolas-de-Redon

➔ Interdiction de circulation sur le PN*

Modifications du parcours de la ligne

↪ allongement du temps de parcours : 15 minutes

↪ suppression de 3 arrêts : La Digue, Jean-Burel, Moulin-Cassé

* PN : passage à niveau

Évolution des dessertes ferroviaires

Depuis le 11 décembre 2022

□ Augmentation de l'offre



↘ Création d'1 service l'été entre Nantes et Redon

Nantes 16h14 > Redon 17h11



Semaine : du lundi au vendredi



Complétant ainsi l'offre toute l'année

↘ Création de 1 A/R le dimanche entre Redon et Nantes

Nantes	9h19	>	Redon	10h23
Redon	16h48	>	Nantes	17h36





Des trains plus confortables



Rénovation de 21 rames «ZTER» entre 2021 et 2024 (5 rames/an)

→ **AMÉLIORER LE CONFORT DES VOYAGEURS**

DES TRAINS

- + clair
- + pratique
- + moderne
- + places assises

- Remise à neuf de l'engin (organes majeurs)
- remplacement :
 - ✓ sols
 - ✓ moquettes
 - ✓ tissus de sièges
 - ✓ luminaires
 - ✓ peinture
- implantation de prises électriques
- remplacement des poubelles individuelles par des poubelles communes de tri sélectif
- nouveau pelliculage extérieur aux couleurs d'Aléop

Livraison de la 11^{ème} rame rénovée

→ **8 août 2023**



**Investissement
100 % Région :
→ 54 M€**



Aléop || **RÉGION
PAYS
DE LA LOIRE**

CDL Portes de Bretagne > 21/09/2023



Qualité de service «Garantie Ponctualité»



depuis le
1^{er} juillet 2022

depuis
fin septembre 2022

→ **Voyageurs**
occasionnels

→ **Abonnés tutti**
Mensuel et Hebdomadaire

↘ **Billets remboursables à 100 %**

↘ **Indemnisation : 15 %**

Rappel : la garantie Ponctualité existe depuis 2018 pour les abonnés Tutti illimité : **20%**



Aménagement des Points d'Arrêt Routiers

☐ PONT-CHÂTEAU

Mise en
accessibilité

Points d'arrêt prioritaires

2022/23

- St-Guillaume
- ESAT
- de Gaulle

2025

- Châtaigneraie
- Église
- Foyer

Montant des travaux : 49009 € HT

→ *Participation régionale : 70 %*



Aménagement des Gares

☐ Mise en accessibilité

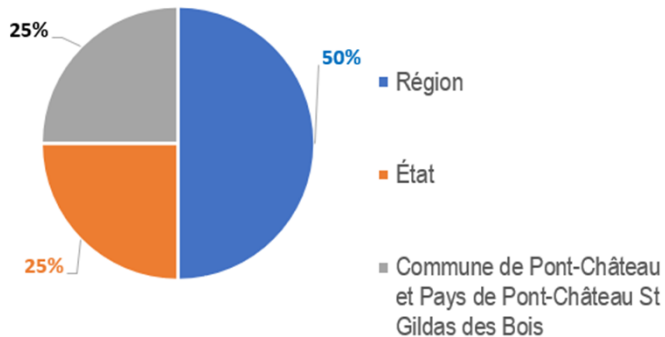
Gares non prioritaires*

Pont-Château

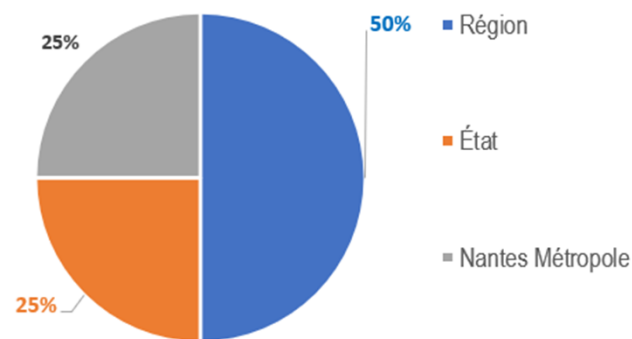
Couëron

- **Études : lancées en 2023**
- **Travaux (prévisionnel) : 2027/28**

Gare de Pont-Château : Co-financement des études de mise en accessibilité



Gare de Couëron : Co-financement des études de mise en accessibilité



* Toutes les gares « prioritaires » au titre du Sd'AP sont déjà mises en accessibilité.



Aménagement des Gares

☐ SÉVÉRAC

① Amélioration des accès à la gare

■ Côté Redon > Nantes :

- ✓ Création d'une **zone de stationnement** pour les cars
- ✓ Création d'un **point d'arrêt routier** accessible à tous
- ✓ Mise en place d'un **abri vélos** en libre accès et de consignes vélos individuelles sécurisées (accès gratuit)
- ✓ Création de **37 places de stationnement** voiture dont 2 accessibles PMR
- ✓ Sécurisation des **cheminements cyclables** au niveau de l'intersection, entre la RD 126 et la rue de la Gare

■ Côté Nantes > Redon :

- ✓ **Reprise de la voirie** d'accès qui devient une voie partagée
- ✓ Création de **8 places de stationnements** voitures dont 1 accessible PMR

Budget (prévisionnel) – Total projet : **632 k€**

➔ **Participation régionale : 300 k€**

② Rénovation des quais

- ✓ Échéance prévisionnelle : **2024**



- ✓ **Travaux** : achevés

- ✓ **Inauguration** : 1^{er} septembre 2023



Aménagement des Gares

☐ Renouvellement des abris voyageurs

- ✓ Basse-Indre/St-Herblain
- ✓ Chantenay
- ✓ Pontchâteau

Travaux achevés : 2022

☐ Implantation afficheurs d'information dynamique

- ✓ Sévérac
- ✓ Drefféac

Travaux à venir : automne 2023

→ **Participation régionale : 100 %**



Aménagement des Gares

PÔLE D'ÉCHANGE MULTIMODAL (PEM)

Calendrier *(prévisionnel)*

- **Janvier 2024 Gare routière** : ouverture des 9 premiers quais pour l'accueil des cars Aléop (1^{ère} phase)
- **Début 2025** Livraison du bâtiment multimodal incluant :
 - ✓ gare routière (gérée par la Région) avec 5 guichets, 15 quais au total pour les cars Aléop, la navette TAN aéroport, les TAD* PMR*, les cars des Services Librement Organisés, cars de tourisme...
 - ✓ un parking sécurisé de 1270 places vélos, géré par Nantes Métropole
 - ✓ une cour taxis en sous-sol (connecté au souterrain de la gare SNCF)
 - ✓ des parkings voitures pour les loueurs
 - ✓ des commerces



Budget *(prévisionnel)*

Total PEM : **132,5 M€**

➔ **Participation régionale : 38,95 M€**

* PMR : Personnes à Mobilité Réduite

* TAD : Transport À la Demande

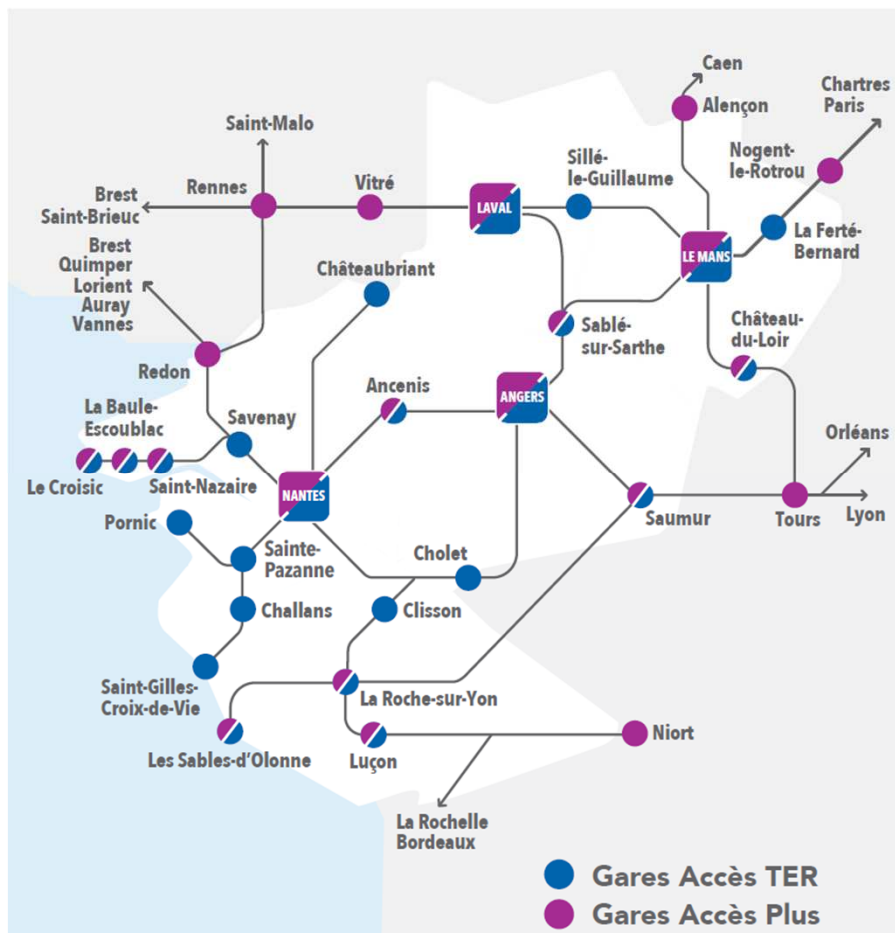
PEM NANTES



«ACCÈS TER» dispositif Accessibilité *gratuit et garanti*



Service d'assistance et d'accompagnement
pour les personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite
→ du point de RdV à la gare > jusqu'à votre place dans le train



**Extension
Service
2022/23**

Jun 2022

➤ Pour tous

Jun 2023

➤ Réservation 24h à l'avance

Janvier 2024

➤ Nouvelle plateforme nationale

• Pour les trajets TER

Réservation "Accès TER" ☎ 0 800 000 724

(appel gratuit, du lundi au vendredi 7h-19h, samedi 8h-12h30)

• Pour les trajets TGV ou TGV+TER

Réservation "Accès +"

☎ 3635#45

Aléop) RÉGION
PAYS
DE LA LOIRE

Conditions sur : <https://www.ter.sncf.com/pays-de-la-loire/services-contacts/assistance-accessibilite/service-assistance-pour-personnes-mobilite-reduite>

CDL Portes de Bretagne > 21/09/2023



Aménagement des Gares

☐ Abris vélos sécurisés

Implantation dans 2 gares :

- **Le Pouliguen** (14 places + 2 places vélos cargo)
- **Savenay** (88 places + 12 places vélos cargos)


Travaux achevés juin 2023


Budget : 235 K€



OUVREZ VOTRE ABRI VÉLO SÉCURISÉ
GRÂCE À VOTRE SMARTPHONE*.
DÉCOUVREZ COMMENT ÇA MARCHE :

(*Service complémentaire aux badges physiques)

- 1** APPELEZ LE 0 800 210 800 POUR CRÉER VOTRE COMPTE.
(Service et appel gratuits. Du lundi au vendredi de 7h à 20h)
OU COMPLÉTEZ LE FORMULAIRE DE CONTACT EN FLASHANT CE QR CODE, ET EN PRÉCISANT LE OU LES ABRIS CHOISIS :
 (Formulaire disponible sur le site SNCF TER Pays de la Loire rubrique Services et Contacts)
- 2** RECEVEZ PAR MAIL LE LIEN DE L'APPLICATION À TÉLÉCHARGER.
- 3** TÉLÉCHARGEZ L'APPLICATION «PACK ID» ET OBTENEZ VOTRE BADGE VIRTUEL.
- 4** PRÉSENTEZ VOTRE SMARTPHONE DEVANT LE LECTEUR D'ACCÈS, SITUÉ SUR L'ABRI VÉLO SÉCURISÉ.
- 5** LA PORTE EST DÉVERROUILLÉE, VOUS POUVEZ ENTRER.

 APPLICATION PACK ID

Depuis 2022 🌍 tous les nouveaux abris vélos sont alimentés par des **panneaux photovoltaïques**

Aléop) RÉGION
PAYS
DE LA LOIRE

CDL Portes de Bretagne > 21/09/2023

Multimodalité : train/car + vélo



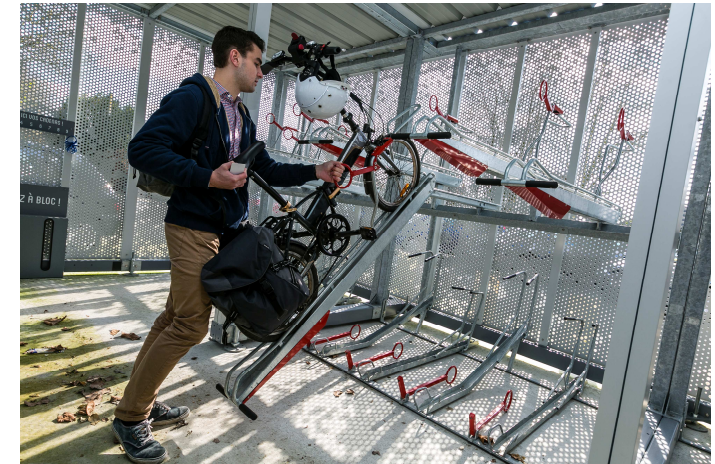
Subventions régionales pour l'achat d'un vélo pliant ou électrique

Qui ?

- Abonnés Tutti illimité, Métrocéane mensuel
- Abonnés annuels (*hors scolaires*) réseaux Aléop 44, 49 et 72
- Abonnés mensuels réseaux 53 et 85

Quoi ?

- Vélo pliant
- Vélo électrique
- Vélo neuf uniquement
- Sur présentation de facture



Combien ?

- **50%** du montant (*plafond 200€*)



Comment ?

Demande de subvention sur le site internet des aides régionales :

<https://www.paysdelaloire.fr/les-aides/aide-lachat-dun-velo-pliant-ou-assistance-electrique-vae-pour-les-abonnes-aleop>

Courriel : aideachatvelo@paysdelaloire.fr

Tél ☎ 02 28 20 54 34

Multimodalité : offre Covoiturage

NOUVEAU



Avec Aléop,
économisez sur vos
trajets de covoiturage

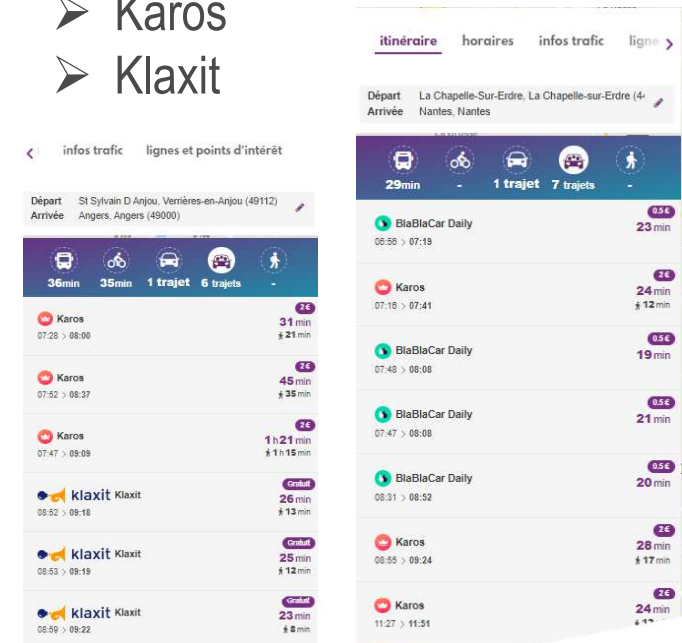
La Région des Pays de la Loire encourage la pratique du covoiturage, véritable solution pour se déplacer au quotidien dans toute la région. Elle s'associe avec différentes plateformes de covoiturage pour vous permettre de réduire le coût de vos trajets du quotidien.

En savoir plus :



affiche les itinéraires de covoiturage

- Blablacar Daily
- Karos
- Klaxit



CDL Portes de Bretagne > 21/09/2023



"Allô Billet" nouveau canal de vente


Appelez le 0800 210 800*,
achetez votre billet TER,
recevez-le par SMS.



*Jusqu'à 2h avant le départ
service et appel gratuits,
de 7h à 20h
du lundi au vendredi.

Informations et conditions sur paysdelaloire.ter.sncf.com - Paiement par CB exclusivement.

Commandez **par téléphone** et recevez votre titre de transport Aléop en TER :

- soit **par SMS** pour toute commande passée **jusqu'à 2h** **avant le départ**
- soit billet papier envoyé par **voie postale**  pour toute commande passée jusqu'à 5 jours ouvrés avant le départ (*toute commande passée avant 15h sera envoyée le jour même ; au-delà l'envoi sera effectué le lendemain de la commande*).

Vente de billets TER du lundi au vendredi de 7h à 20h (hors jours fériés) au ☎ 0 800 210 800 (service & appel gratuits). Trajet en TER uniquement avec une gare de départ et/ou d'arrivée située en Pays de la Loire. Paiement par CB exclusivement.



Adoptez le "M-Ticket"



LES BILLETS ECCO SONT MAINTENANT DISPONIBLES POUR LES 8 LIGNES DE CAR ALÉOP SUIVANTES :

- 7 Nantes → Poitiers*
- 12 Nantes → Saint-Jean-de-Monts
- 13 Nantes → Noirmoutier
- 15 La Roche-sur-Yon → Fontenay-le-Comte
- 16 Fontenay-le-Comte → Niort
- 17 Fontenay-le-Comte → La Rochelle
- 18 Châteaubriant → Angers
- 26 Le Mans → La Flèche → Saumur

Pour acheter vos titres de transport sur votre mobile :

- 1 Téléchargez l'application Wop m-ticket en flashant le QR code.
- 2 Sélectionnez le réseau de transport Aléop LER, votre titre de transport et votre trajet.
- 3 Payez en toute sécurité sur l'application avec votre carte bancaire.
- 4 Validez votre billet sur WOP, montez dans le car Aléop, présentez-le au conducteur.

WOP m-ticket



*chèque : mobilité - Ne pas jeter sur la voie publi

NOUVEAU !

Les petits prix ecco sont désormais disponibles sur WOP M-ticket



Aléop Région PAYS de la LOIRE

aleop.paysdelaloire.fr  

Aléop RÉGION PAYS de la LOIRE

CDL Portes de Bretagne > 21/09/2023



Billet « ecco »

Vente sur tous canaux



Avec ou sans internet, le billet ecco est disponibles à l'achat :

- Guichets SNCF
- Distributeurs de Billets Régionaux (DBR)
- Digital (site internet TER Pays de la Loire, Application SNCF Connect, etc.)

pratique

- Achat jusqu'à la veille du départ
- Billets adultes → de 1 à 21 €
- Enfants - 12 ans → de 1 à 10 €
- Disponible pour tous sans carte ni abonnement

Évolutions Tarifaires 2023



1^{er} janvier 2023

- Liaison maritime Yeu Continent : + 1,6 %



février 2023

- Aléop en train :
- abonnés Tutti mensuel : + 4 % / mois
(soit + 2€ de reste à charge après participation employeur)
 - abonnés Tutti illimité (annuel) :
+ 3,30 €
 - billet unitaire : + 6 % (plein tarif)

Gel des tarifs pour les moins 26 ans



juillet 2023

- Aléop en Car :
- billet unitaire (*lignes régulières*) : + 0,20 €
 - Carnet 10 tickets : + 1 €
 - abonnement mensuel : + 2 € / mois
 - Abonnement annuel : + 20 € / an



Rentrée scolaire
septembre 2023

- Transport scolaire : + 4 € / mois
(soit +40€/an/enfant) → 150 €/an
RPI* : + 20 € / an

3^{ème} enfant gratuit

*RPI : Regroupement Pédagogique
Intercommunal



Nouveautés Tarifaires

Gratuité

pour les accompagnateurs

Des personnes en situation de handicap

- détenteur Carte Mobilité Inclusion (CMI)
 - ou + 75 ans
 - ou présentation d'un certificat médical
- depuis le 1^{er} septembre 2022 :
sur le réseau routier
 - courant 2023 :
sur le réseau ferroviaire





Tarifs promotionnels



**VENTES
FLASH**

Ventes Flash

5 week-ends en 2023

- 28 & 29 janvier
- 3 & 4 juin
- 9 & 10 septembre
- 18 & 19 novembre
- 9 & 10 décembre

- vente dès le vendredi
- voyager le samedi ou dimanche



2 samedis «Planète TER»

**5 €
l'A/R**

**Journée
Planète
TER**

- 13 mai
- 14 octobre (ouverture des ventes le 13/10/23)



Offre tarifaire : billet Live

[exemples* 2023]

Mondial de Rugby	Nantes - Stade la Beaujoire (gare Haluchère-Batignolles)	30 septembre 7 – 8 octobre
Festival international du film	La Roche/Yon (85)	16 - 22 octobre
Festival Bebop	Le Mans (72) et Sarthe	7 - 11 novembre
Les Transmusicales	Rennes (35)	6 - 10 décembre



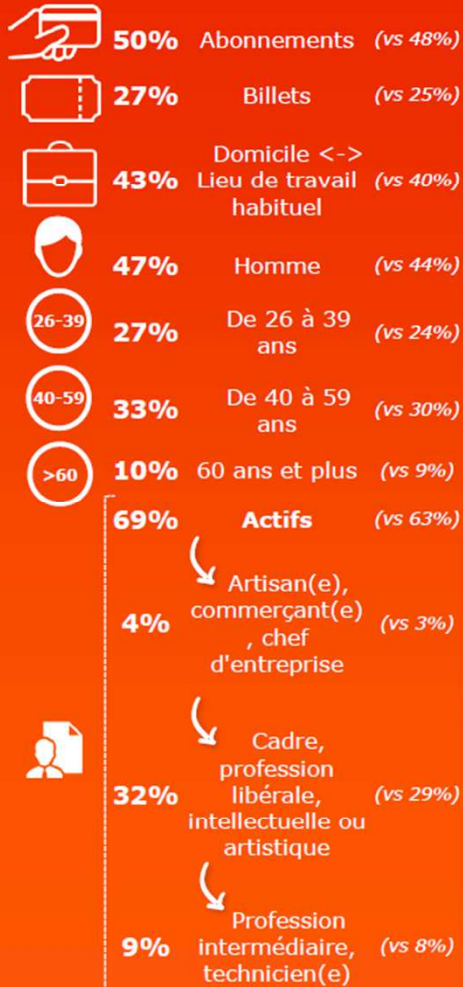
* Liste complète des événements éligibles au billet live disponible sur le site TER Pays de la Loire.



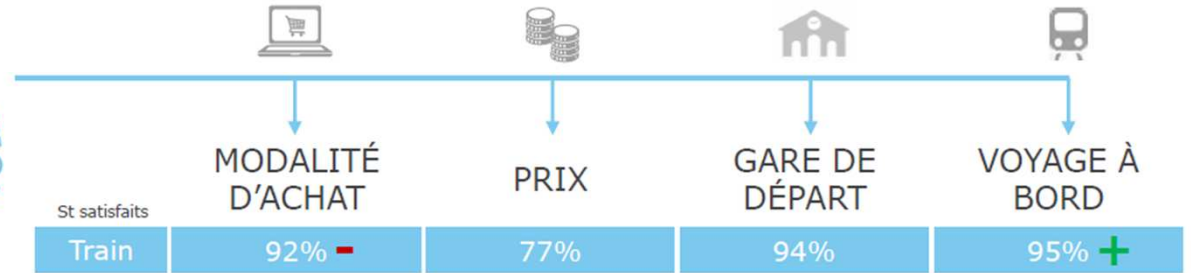
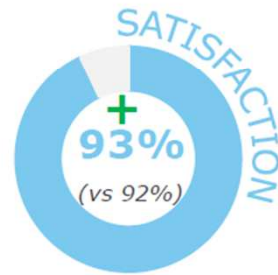
**5 € / trajet
vers une sélection
d'événements**

- au départ de toutes les gares en Pays de la Loire
- en 2^{de} classe
- Billet valable 1 jour
- Prix : 5 €uros

PROFILS



Ligne Nantes - Le Croisic



POINTS FORTS

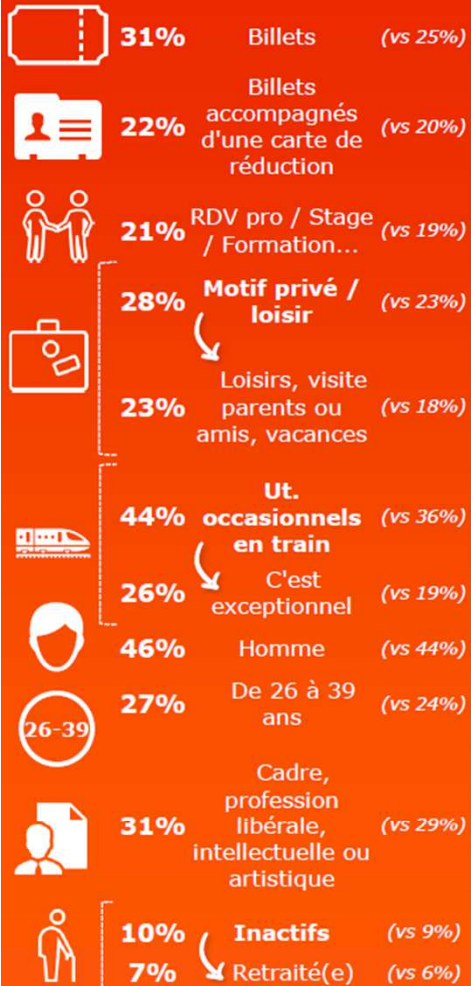
LA FACILITE D'ACCES A LA GARE/POINT D'ARRET **95%** (VS 94%)
 LA FACILITE POUR STATIONNER A CETTE GARE/POINT D'ARRET **74%** (VS 71%)
 L'INFORMATION EN GARE SUR VOTRE TRAIN **88%** (VS 86%)
 L'AMBIANCE ET L'ESTHETIQUE DANS CETTE GARE **83%** (VS 81%)
 LA PROPRETE DE CETTE GARE **89%** (VS 87%)
 LE CONFORT DES LIEUX D'ATTENTE EN GARE ET SUR LES QUAIS **71%** (VS 67%)
 LE NOMBRE ET LA DIVERSITE DES SERVICES **72%** (VS 70%)
 LA PONCTUALITE DE CE TRAIN **93%** (VS 89%)
 LA DUREE DE VOTRE TRAJET **90%** (VS 88%)
 LE CONFORT A BORD DE CE TRAIN **91%** (VS 89%)
 LA DISPONIBILITE DES PLACES ASSISES A BORD **84%** (VS 82%)
 LA PROPRETE DE CE TRAIN **93%** (VS 91%)
 LA QUALITE AUDIO DES ANNONCES SONORES A BORD **84%** (VS 81%)
 LES PRISES ELECTRIQUES **82%** (VS 69%)



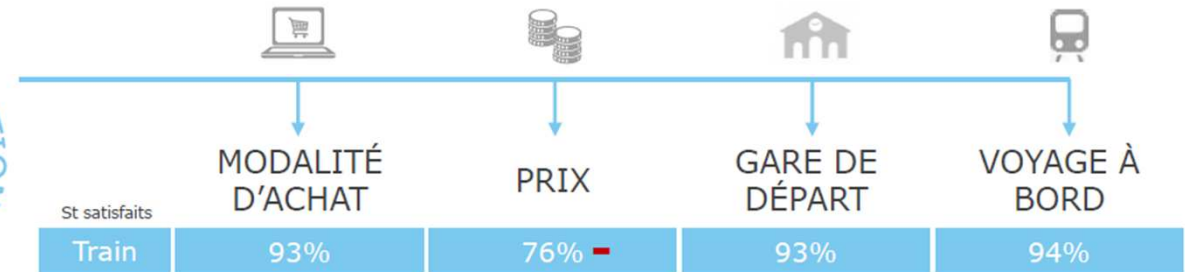
POINTS FAIBLES

LA FACILITE A MONTER ET DESCENDRE DU TRAIN **90%** (VS 91%)
 LES INFORMATIONS FOURNIES A BORD TOUT AU LONG DU TRAJET **86%** (VS 88%)

PROFILS



Ligne Nantes-Redon-Rennes



POINTS FORTS

LA FACILITE D'ACCES A LA GARE/POINT D'ARRET **95%** (VS 94%)
 L'AMBIANCE ET L'ESTHETIQUE DANS CETTE GARE **83%** (VS 81%)
 LA PROPRETE DE CETTE GARE **88%** (VS 87%)
 LE CONFORT DES LIEUX D'ATTENTE EN GARE ET SUR LES QUAIS **69%** (VS 67%)
 LE NOMBRE ET LA DIVERSITE DES SERVICES **73%** (VS 70%)
 LA PONCTUALITE DE CE TRAIN **93%** (VS 89%)
 LE SENTIMENT DE SECURITE/TRANQUILITE A BORD DE CE TRAIN **95%** (VS 94%)
 LA PROPRETE DE CE TRAIN **92%** (VS 91%)
 LA PROPRETE DES TOILETTES A BORD DE CE TRAIN **84%** (VS 81%)
 LA QUALITE AUDIO DES ANNONCES SONORES A BORD **83%** (VS 81%)
 LES PRISES ELECTRIQUES **74%** (VS 69%)



POINTS FAIBLES

LA FACILITE A MONTER ET DESCENDRE DU TRAIN **89%** (VS 91%)



Aléop en Loire-Atlantique

L'enquête usagers en 2023

Les principaux chiffres



SATISFACTION GLOBALE

6,7 / 10
EN 2023

↘ -0,8 PT
VS 2022

😊
Ligne 331
Ligne 303
Ligne 312
Ligne 333
Ligne 362



Ligne 310 Ligne 320
Ligne 311 Ligne 350
Ligne 315
Ligne 360
Ligne 371



NET PROMOTER SCORE

-7,6
EN 2023

↘ -16,8 PTS
VS 2022

😊
Ligne 370
Ligne 303
Ligne 344
Ligne 333
Ligne 312
Ligne T5
Ligne 362



Ligne 371
Ligne 315
Ligne 360
Ligne 330
Ligne 311



PROFIL DES REONDANTS

- + Des femmes (59%)
- + Âgées de moins de 20 ans (49%)
- + Des élèves/collégiens/lycéens (42%)



TPOLOGIE DE DEPLACEMENTS

- + Domicile<>Ecole/Lycée/Facultés (53%) et domicile<>Travail (24%)
- + Pass annuel (56%)
- + Usagers fréquents (72%)



SATISFACTION PAR SERVICES

Items bien perçus

- + Les conducteurs sont aimables avec la clientèle
- + La facilité à se procurer un titre de transport
- + Le sentiment de sécurité dans les cars
- + Les cars sont propres et en bon état

Items moins bien évalués

- + En cas de travaux ou perturbations du service, je suis bien renseigné
- + Sur ma ligne, il y a des cars assez souvent en semaine
- + Les horaires actuels sont bien adaptés aux déplacements en semaine
- + J'ai des cars suffisamment tard le soir en semaine
- + Pendant les petites vacances scolaires, les horaires sont bien adaptés aux déplacements
- + Pendant les vacances d'été, les horaires sont bien adaptés aux déplacements
- + Pendant les weekends, les horaires sont bien adaptés aux déplacements

Annexe

résultats des enquêtes 2023

vos Contacts

Exploitant ferroviaire

Aléop en TER

Réseau exploité par



- informations, achats, abonnements
 - Service Relations Clients ☎ 0 800 210 800
 - Fil twitter @TERPays2LaLoire
 - Application SNCF Connect
 - Internet www.ter.sncf.com/pays-de-la-loire
- Réclamations (pour les TER Pays de la Loire uniquement)
 - SNCF TER Pays de la Loire
Service Relations Clients – BP 34112
44041 NANTES Cédex 1
- Autres réclamations (grandes lignes, TGV...)
 - SNCF – Service Relations Clients
62973 ARRAS Cédex 09

VOS POINTS DE CONTACT TER À DISTANCE



paysdelaloire.ter.sncf.com

La préparation de votre voyage et l'achat de vos billets



@TERPaysdeLaLoire

Les actus et les bons plans



@TERPays2LaLoire

Du lundi au vendredi de 6h à 20h et le dimanche de 13h30 à 20h30. Votre voyage en temps réel



Centre Relation Clients

0 800 210 800 Service & appel gratuits

Du lundi au vendredi de 7h à 20h et le samedi de 8h à 13h (hors jours fériés)

Autorité Organisatrice des Mobilités

Région Pays de la Loire

www.aleop.paysdelaloire.fr

allô **Aléop**

Tel. 09 69 39 14 14

Appel non surtaxé



@aleop @reseau_Aleop

- informations sur les lignes routières en Loire-Atlantique
 - Région Pays de la Loire
Service de Transports Routiers de Voyageurs en Loire-Atlantique
☒ 1 rue de la Loire 44966 Nantes Cédex 9



- informations sur les Comités de lignes
 - Région Pays de la Loire, Direction Services à la Mobilité
☒ 1 rue de la Loire 44966 Nantes Cédex 9
 - ☎ 02 28 20 54 30
 - comitedelignes@paysdelaloire.fr
 - <http://bit.ly/Comitepdl>