

CDL Nord Vendée *Légende - Lignes du périmètre : 10 Nantes - Pornic / 11 Nantes - St Gilles Croix de Vie / 12 Nantes - St Jean de Monts / 13 Nantes - Noirmoutier / Lignes routières interurbaines régulières de Loire-Atlantique et de la Vendée*  
*Pour la signification des sigles\* et acronymes, retrouver notre [glossaire](#) à la fin du document.*

date réunion	ligne concernée (voir légende)	question posée		réponse apportée en séance	suites données après la réunion			
		thématique			suite défavorable		mise en service prévue ou réalisée	
					raisons techniques	raisons financières		suite favorable
<b>POUR SUIVI</b>								
22/09/2022	572	desserte	Étudiant entré à l'université de La Roche/Yon avec 1 an d'avance, il est donc encore mineur. Les horaires des lignes de car régulières entre St-Gilles/Croix-de-Vie et La Roche/Yon ne lui permettent pas d'arriver en cours à 8 heures. Situation identique le vendredi soir à 19 heures. Il ne peut pas non plus utiliser les plateformes de covoiturage avant 18 ans.	Région - Bien que mineurs, les étudiants post-bac ne sont en effet pas éligibles aux services de transport scolaire. La ligne régulière n°572 propose 3 allers-retours mais ses horaires ne sont pas adaptés à l'emploi du temps d'un étudiant. Pour étudier une éventuelle dérogation au règlement intérieur du transport scolaire, la Région demande à <b>Sovetours de s'assurer qu'il reste de la place dans les autocars qui réalisent ce trajet.</b>			Sovetours: Il reste en effet suffisamment de place dans le car. La famille a été informée. Il ne reste plus qu'à procéder à l'inscription au transport scolaire à compter du 7 juin.	
22/09/2022	11	desserte	Une rame circule à vide tous les jours en semaine entre Nantes et St-Gilles vers 10 heures. Il serait intéressant d'ouvrir ce TER au service voyageur pour combler un creu de desserte entre 7h05 et 11h13.	SNCF Voyageurs - Il s'agit d'une circulation "technique" pour ramener la rame et le conducteur au départ du prochain train. On pourrait en effet <b>étudier la possibilité de la commercialiser.</b>	X		Région : les mouvements techniques sont fonction du plan de transport et des besoins matériel (pour proposer une composition suffisante face à la fréquentation). Le plan de transport évoluant d'année en année du fait de l'augmentation des services et la fréquentation étant à nouveau en augmentation, ces mouvements techniques sont changeants. Plus nous passerons ces mouvements en service commercial et moins nous aurons de latitude les années suivantes pour développer de nouveaux services. Par ailleurs, le choix du futur délégataire sera bientôt connu (été 2023). Le plan de transport qu'il déploiera pourrait ne pas proposer le même horaire. C'est pourquoi il a été décidé de ne pas commercialiser ce mouvement technique.	
22/09/2022	11	desserte	Le car du dimanche après-midi entre St-Gilles et Nantes est peu fréquenté : pourquoi ne pas le remplacer par un train en correspondance avec les autres TER et TGV ?	Région - On va <b>étudier ce sujet</b> mais si le car est vide, il est probable que le train serait également peu fréquenté.	X	X	Région - Ce service compte entre 25 et 30 voyageurs, ce qui est une fréquentation importante pour un autocar mais qui ne justifie pas la réalisation du service par un train.	
22/09/2022	11	distribution	Il n'est malheureusement pas possible de se faire rembourser un billet TER acheté auprès de la gare mobile de Challans au guichet SNCF de la gare de St-Gilles. Par ailleurs, bien qu'annoncée sur le planning mensuel, la gare mobile n'est pas venue lundi dernier.	SNCF Voyageurs - Les remboursements s'effectuent en effet sur le même canal que celui de l'achat. C'est pourquoi pour un billet acheté à la gare mobile, c'est auprès de ce guichet mobile qu'il convient de se faire rembourser. Information post-réunion : en effet, un arrêt maladie (par nature non prévisible) n'a pas permis la présence du guichet mobile ce jour-là. Région - Il serait pertinent que SNCF soit capable de gérer <b>ducross canal en 2022. Ce dossier sera porté à l'ordre du jour d'une prochaine réunion entre SNCF et Région.</b>	X		SNCF Voyageurs : Les billets ne sont généralement remboursables que sur leur canal d'achat. Il existe 2 exceptions à cette règle : 1/ le billet acheté sur DBR* ou auprès d'un bureau auxiliaire, qui est remboursable au guichet, 2/ le billet acheté chez un dépositaire, qui est remboursable : uniquement auprès du Centre de Relation Client (tél. 0800 210 800) aujourd'hui, mais également au guichet à compter de mi-mai 2023. Le point de vente de St-Gilles-Croix-de-Vie est un bureau auxiliaire : à ce titre, il ne peut pas procéder à des remboursements à son niveau (voir ci-dessous).	

date réunion	ligne concernée <i>(voir légende)</i>	question posée		réponse apportée en séance	suites données après la réunion			
		thématique			suite défavorable		suite favorable	mise en service prévue ou réalisée
					raisons techniques	raisons financières		
22/09/2022	11	distribution	Le guichet de la gare de St-Gilles-Croix/Vie devrait pouvoir gérer les remboursements et vendre les billets à tarifs spéciaux (militaires, ayant droit, etc.)	<p><b>SNCF Voyageurs</b> - L'agent en poste au guichet de St Gilles Croix de Vie dispose du même outil de vente que dans n'importe quelle autre gare régionale qui permet de vendre tous les tarifs. <b>SNCF examinera le besoin de formation de cet agent</b> le cas échéant.</p> <p><b>Information post-réunion : SNCF Voyageurs</b> - L'ensemble des tarifs et produits sont accessibles à la vente. Pour toute information sur les remboursements, n'hésitez pas à contacter le Centre de Relation Client (tél. 0 800 210 800).</p>	X		<p><b>SNCF Voyageurs</b> : Le bureau auxiliaire de St-Gilles-Croix-de-Vie vend tous les produits comme n'importe quel guichet, mais ne peut procéder à des remboursements. En effet, les dispositions financières fixées dans les conventions ne prévoient pas la possibilité de procéder à des remboursement pour les bureaux auxiliaires, en raison des matériels de paiements utilisés. Pour les remboursements de billets achetés dans un bureau auxiliaire, il convient de se rapprocher d'un guichet en gare ou du Centre de Relation Client (tél. 0800 210 800).</p>	
22/09/2022	10*11	tarifs	Propose à nouveau la création d'un forfait Multi de 3 jours à 55 euros.	<p><b>Région</b> - Cette proposition mérite d'être étudiée car 3 jours permettent en effet plus de souplesse autour d'un week-end compte-tenu du développement des jours de RTT* par exemple.</p>			<p><b>Information post-réunion : Région</b> - Le forfait Multi 2 jours à 45 euros ne représente plus que 10 à 15% des ventes. Pour un week-end de 3 jours, les voyageurs achètent le plus souvent un forfait 1 jour à 30 euros pour l'aller et un autre forfait simple pour le retour (soit un total de 60 euros).</p> <p><b>SNCF Voyageurs</b> - L'analyse des ventes sur les forfaits multi montre que l'on vend 10 fois plus de forfaits 1 jour que de forfaits 2 jours. Les forfaits d'une durée supérieure à 2 jours ne semblent pas répondre à un besoin client.</p>	
22/09/2022	11	qualité de service	Le TER au départ de Rezé-Pont Rousseau à 18h29 vers St-Hilaire/Riez circule avec une rame unique : peut-on envisager une rame double ?	<p><b>SNCF Voyageurs</b> - En heures de pointe, les trains sont en effet pleins et l'ensemble du parc matériel de la Région est déjà engagé. Passer en double rame se ferait au détriment d'une autre liaison.</p> <p><b>Région</b> - Nous allons étudier la possibilité de mettre en UM* le train n°859127 au départ de Nantes à 18h18. Sachez cependant que cette question implique de réfléchir précisément à la façon de dimensionner notre parc matériel. Il est difficile d'investir dans l'achat de rames supplémentaires pour couvrir les seules heures de pointe (soit environ 3h/jour). Une rame qui ne roule pas et reste en stationnement dans l'attente de l'heure de pointe coûte trop cher à la Collectivité. Il est parfois nécessaire d'accepter un peu de surcharge tout en optimisant la circulation des rames existantes. Sachez que la Région travaille en continu en partenariat avec SNCF pour résorber les surcharges.</p>			<p><b>Région</b> : Une solution serait trouvée avec mise en place à partir de septembre 2023. Néanmoins, cette solution est fragile du fait de nombreuses opérations importantes (rénovation mi-vie, installation de cellules de comptages automatiques, ...) qui impacteront la disponibilité des engins en 2024. À cela s'ajoute les éventuels accidents qui pourraient toucher les trains</p>	sept. 2023
22/09/2022	11	gare	Est-il possible de faciliter l'accès aux quais de la gare de St-Hilaire-de-Riez depuis le parking situé de l'autre côté des voies ?	<p><b>Information post-réunion - SNCF Voyageurs</b> : La demande a bien été transmise à G&amp;C qui l'a prise en compte ; <b>une étude de faisabilité sera lancée.</b></p>			<p><b>SNCF Voyageurs</b> : L'étude a conclu à la non-faisabilité d'un accès aux quais de la gare de St-Hilaire-de-Riez depuis le parking situé de l'autre côté des voies. En effet, un tel accès augmenterait les risques ferroviaires en gare (traversée des voies).</p>	

**Glossaire**

TS : Transport Scolaire

NDLR : Note De La Rédaction

OALC : Ouverture À La Concurrence

SRM : Stratégie Régionale des Mobilités

Cross canal : stratégie de distribution utilisant plusieurs canaux

EDPM : Engin de Déplacement Personnel Motorisé

DBR : Distributeur de Billets Régionaux (borne bleu)

BLS : Borne Libre Service (borne jaune)

RTT : Réduction du Temps de Travail

COM : Contrat Opérationnel de Mobilité

UM : Unité Multiple (vs US : unité simple)