

## COMPTE RENDU DE REUNION

Montpellier, le 10 11 2025

**DGD Infrastructures, Transports et Mobilités de demain**

**DMID – Service Ferroviaire**

**Compte-rendu rédigé par : Blandine MOURGUES**

<b>DATE DU COMITE :</b>  <b>10/11/2025</b>	<b>OBJET : Comité de Suivi des Dessertes Ferroviaires</b>	
	<b>Axe 4 - Lignes du H Lozérien</b>	
	<b>PRÉSENTS :</b>	Cf. tableau ci-dessous
	<b>DIFFUSION :</b>	Présents, inscrits et membres du Comité de Suivi des Dessertes Ferroviaires

Structure	NOM Prénom	Inscrit(e)
SNCF Gares & Connexions	CONCLOIS Sylvain	P
Région Occitanie	MOURGUES Blandine	P
FNAUT	BERTHOUMIEU Alain	P
SNCF Voyageurs	LESPRIT Thierry	P
Consultant Mobilité + Association ALM	CLERC Jean	P
Association des usagers SNCF Gard	SKORA Anne-Marie	P
Usagers transports haut Allier	GOUTTEBROZE Marc	P
Région Occitanie	LALLEMENT Patrice	P
Région Occitanie	FRITSCH Emilie	P
SNCF Réseau	IGNACE Guillaume	P
Région Occitanie	GIBELIN Jean-Luc	P
Région Occitanie	ALIX Frédéric	P
Comité de défense des services publics et des usagers dans les Hautes Cévennes	JOFFART André	P
Département de l'Aveyron	ROUXEL Anthony	P
SNCF Voyageurs	BARBE Florian	P
Région Occitanie	CHABALIER Jacques	P
Région Occitanie	CHANTEAU Régis	P
Région Occitanie	CHARREIRE Fabien	P
FNAUT	PERROT Christian	P
Région Occitanie	DAROLLES Beatrice	P
SNCF Voyageurs	ARNAUD Emmanuelle	P
SNCF Voyageurs	LAURENT Mathilde	P
Région Occitanie	COUSI Anne	P
SMTCH	CAMUZAT Thierry	P
CLCPH	GRAVE Timothée	P

Association Partageons la Route en Cévennes	AIT MOUHOUB Louis	P
Usager	BEL Alexandre	P
<b>I. Ordre du Jour</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adaptations de la desserte train liO</li> <li>2. Matériel roulant</li> <li>3. Qualité de production (régularité, suppression)</li> <li>4. Qualité de service (satisfaction globale, fiabilité de l'information voyageurs)</li> <li>5. Point marketing (bilan de fréquentation)</li> <li>6. Gares et accessibilité</li> <li>7. Travaux sur le réseau ferré</li> </ol>		
<b>II. Recueil des échanges</b>		
<p>1. <u>Desserte train liO :</u></p> <p><u>Vélo train</u> : André Joffart (Comité de défense des services publics et des usagers dans les Hautes Cévennes) indique que le train vélo a bien fonctionné dans les Cévennes, mais que les agents de gares n'étaient pas informés de l'opération. Il est aussi correspondant Midi Libre et avait beaucoup communiqué dessus. Le vélo train n'a pas circulé un des 2 dimanches de septembre et personne n'était au courant cependant... C'est une très bonne initiative, le train a été très bien accueilli. Il faudrait que ce soit pérennisé.</p> <p><u>Travaux</u> : Anne-Marie Skora (Association des Usagers SNCF du Gard et Départements Limitrophes) demande des précisions sur les travaux prévus en 2026 sur l'Aubrac et le Cévenol, SNCF Réseau répond que pour l'instant le planning n'est pas arrêté et les travaux seront certainement présentés en janvier 2026.</p> <p>Mme Skora indique que le renforcement de la desserte et le nouveau matériel mis à disposition sur ces lignes a permis de faire croître la fréquentation. Elle demande à SNCF Réseau de tenir compte de ce regain de fréquentation pour planifier ces travaux sans trop pénaliser ces usagers, au moins le matin et le soir : il faudrait que Réseau s'organise pour laisser passer un train le matin et un train le soir pour avoir moins d'impacts sur les usagers.</p> <p>Le VP JL Gibelin précise que cela est en cours de discussion avec SNCF Réseau au niveau national : meilleure organisation et optimisation des travaux. On attend que Réseau trouve des solutions même s'il y'en a pas énormément.</p> <p>Marc Gouttebroze (Collectif des Usagers des Transports du Haut-Allier) invite également SNCF Réseau Occitanie à mieux se coordonner avec leurs homologues d'AURA, ce qui semble ne pas avoir été le cas en 2025. Guillaume Ignace de SNCF Réseau en convient et indique que des efforts vont être menés en ce sens.</p>		

### Desserte fine entre Nîmes et Alès :

Anne Marie Skora réitère la demande de l'Association des usagers de la SNCF du Gard et des départements limitrophes de créer des arrêts supplémentaires à Fons et Nozières mais aussi au-delà d'Alès, elle souhaite en discuter avec la région.

La Région répond que 89 arrêts supplémentaires par semaine ont déjà été ajoutés au SA 2025 sur les 3 haltes de Nozières, St Geniès et Fons (entre Nîmes et Alès). Il faut, dans un premier temps, dresser et partager le bilan de la création de ces nouveaux arrêts l'année dernière. La Région n'a pas encore les comptages sur ces arrêts en 2025.

### H Lozérien

M. Alix : Considérant la forte imbrication du transport routier et ferroviaire en Lozère en particulier, dans les évolutions à venir, la Région souhaite t'elle maintenir un pilotage direct des services routiers pour assurer la cohérence entre les politiques ferroviaires et routières ?

JL GIBELIN : la cohérence est assurée par le Service régional de transport.

## 2. Qualité de production (régularité, suppression)

### ***Thierry LESPRIT***

Résultats Occitanie : La ponctualité en fin de parcours n'est pas aux résultats attendus. L'été a été très difficile notamment à cause des fortes chaleurs.

Béziers – St Chély : ponctualité supérieure à la moyenne régionale et en amélioration. Mende – Marvejols : pas de circulation avant le 28/04 à cause de l'éboulement entre Génolhac et Villefort. Ça a redémarré correctement (travaux réalisés de novembre 2024 à avril 2025).

Nîmes – Alès – Clermont : près de 9000 trains. Ponctualité terminus supérieure à la moyenne et en amélioration. Le respect de l'emport reste un point sensible (impacte la capacité d'emport).

## 3. Performance commerciale (qualité de service et point marketing) :

### ***Mathilde Laurent***

Qualité de service : Présentation des résultats à fin septembre 2025.

Nîmes -Alès -Langogne -Clermont : Hausse de la fréquentation assez importante : dynamisme de la ligne.

Nîmes -Mende -Marvejols : Les résultats de satisfaction globale sont les mêmes que la ligne précédente. Evolution de la fréquentation de + 134 % par rapport à 2023, cela est lié aux travaux qui ont eu lieu.

Ligne Béziers -Millau -St Chély : la satisfaction est supérieure à celle de la Région Occitanie. L'intégralité des indicateurs qualité de service sont au vert : très bons retours des usagers ! Evolution de la fréquentation de + 43 % par rapport à 2023.

Service liO Trafic : service lancé il y a 1 an : L'INFORMATION VOYAGEUR EN SITUATION NORMALE ET PERTURBÉE. Le service fonctionne plutôt bien et vise à améliorer l'information voyageurs.

L'usager va voir si son train est à l'heure (vert) ou en retard (rouge), infos pour le jour même ou pour le lendemain. Pour les jours ultérieurs : le service renvoie sur la fiche horaire.

Enquêtes qualité de service :

Mme Skora indique que les échantillons et les nombres de personnes interrogées ne permettent pas d'avoir une vraie représentativité du ressenti des usagers sur la qualité de service, le nombre de répondants étant faible (160 répondants sur la ligne Nîmes -Mende -Marvejols, c'est peu et cela impacte la fiabilité des résultats).

Mathilde Laurent indique qu'un travail est en cours pour rendre plus larges les échantillons interrogés.

De plus, les résultats sont redressés avec des méthodes de calcul pour que ce soit le + représentatif possible. Enquêtes en situation normale et perturbée pour évaluer l'intégralité des situations qu'on peut rencontrer.

Fairtiq : Christian Perrot (FNAUT Occitanie Pyrénées-Méditerranée) demande comment vont faire les utilisateurs de Fairtiq qui ne pourront pas prendre le train pendant les travaux à venir. Patrice Lallement lui indique qu'ils pourront utiliser les cars liO, sur lesquels on accepte Fairtiq. Une information sera diffusée et aucun surcoût n'est à prévoir pour les abonnés (report le mois suivant)

Monsieur Gouttebroze s'interroge sur l'objectivité des enquêtes menées par SNCF Voyageurs sur la qualité du service, qu'elle réalise. Il demande pourquoi la Région n'envoie pas ses propres équipes pour affiner ? Selon lui, les résultats SNCF sont forcément toujours bons et les résultats donnent l'impression que tout se passe toujours bien, évoquant une « autosatisfaction permanente » et un échantillonnage « sans intérêt ».

que la Région est très exigeante envers SNCF, et identifie de façon récurrente des marges de progression, notamment en matière d'information voyageurs (IV) en situation perturbée. La Région a demandé à disposer des visions plus précises (voyageurs occasionnels ou réguliers) et a déjà fait remonter que l'information voyageurs dans certaines gares ne sont pas adaptées.

Le VP JL Gibelin précise que la Région est en partenariat avec le groupe SNCF, c'est le choix de la Présidente. Cela ne veut pas dire qu'il n'y a ni contrôle ni vigilance. Les agents régionaux utilisateurs participent également à la vigilance.

4. Qualité de service et accessibilité (SNCF Gares & Connexions) :

**Sylvain Conclois**

2 fois par an, SNCF interroge dans les 10 gares principales du périmètre au sujet de 7 promesses que SNCF s'est données : c'est le « Baromètre satisfaction client ». Ces 7 promesses alimentent 4 grands enjeux.

Les enjeux sont similaires pour SNCF Voyageurs et pour Gares et Co.

Assist en gare : une plateforme unique maintenant, c'est une véritable avancée !

André Joffart demande si l'enquête est également réalisée dans les petites et toutes petites gares ?

Sylvain Conclois répond que oui, Millau et Lunel ont d'ailleurs été enquêtées l'année dernière. Le sujet de la volumétrie est à vigiler, pour la pertinence d'enquêtes dans les petites et toutes petites gares (P&TPG). Sources de remontées : CRC, réseaux sociaux, verbatim.

Jean Tournecuillert (Association pour le développement des dessertes ferroviaires du Gard - ADDF 30) témoigne de sa satisfaction sur l'accessibilité en gare de Nîmes et demande pourquoi la gare de Montpellier est considérée comme une gare « hub », mais pas Pont-St-Esprit ou Nîmes ?

Gares & Co évoque une catégorisation liée aux flux : enjeux et actions différents mais qualité de service identique.

#### PEM Alès :

Mme Skora évoque la saturation du parking, utilisé par les riverains car gratuit. Selon elle, une taille de la végétation du parking d'Alès permettrait de libérer des places.

Le VP JL Gibelin précise qu'une réunion avec la mairie est envisagée, autour de sujets tels que le barriérage, les contrôles d'usage.

#### PEM Neussargues, Langogne

Question sur la date.

Réponse (Gares & Co) : pas de précisions à date, sujet à retrouver ultérieurement sur la plateforme.

### 5. Travaux sur le réseau ferré

#### **Guillaume IGNACE**

M. Tournecuillert souligne que, depuis 20 ans, la ligne est interrompue plusieurs fois par an systématiquement. Les usagers se plaignent de la disponibilité du réseau et la notion de continuité de service à pris du recul par rapport à avant. Selon lui, il y a un gros problème de SNCF Réseau et cela ne peut pas continuer comme ça.

Guillaume Ignace explique que si certaines opérations sont réalisées de nuit, les contraintes financières ne sont pas les mêmes. SNCF essaie de trouver la solution la moins pire qui convienne aux financeurs ET aux usagers.

Le VP JL Gibelin précise qu'il y'a aussi des conditions de sécurité et de lignes budgétaires confiées à Réseau. Le parlement doit diminuer ses dépenses. Il est aussi utile d'interpeller les parlementaires sur cela : voir la possibilité de faire des travaux dans d'autres conditions que maintenant mais cela nécessite des moyens humains en +.

#### Poste de commande centralisé à Toulouse

M. Pociello demande comment fonctionnera le poste centralisé des postes aiguillages en zone de montagne.

SNCF Réseau répond que le CDP n'a pas vocation à être opérationnel en zone de montagne.

**Jean-Luc Gibelin remercie l'ensemble des participants à ce comité et rappelle qu'une plateforme de concertation est à disposition de l'ensemble des membres du Comité de Suivi des Dessertes Ferroviaires.**