



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

transport de voyageurs

Question écrite n° 101035

Texte de la question

M. Jean-Luc Reitzer appelle l'attention de M. le secrétaire d'État auprès de la ministre de l'écologie, du développement durable, des transports et du logement, chargé des transports, sur les dernières intempéries neigeuses. De nombreux voyageurs se sont souvent retrouvés bloqués, dans des situations très difficiles, ayant souvent l'obligation de pallier financièrement l'insuffisance des transporteurs, à leur frais de restauration et de logement. Cet état de fait est souvent perçu comme une « double peine ». Dans ce cadre, il lui demande s'il est possible de créer, en partenariat avec les compagnies aériennes et la SNCF, un dispositif dit de « crise » qui prendrait en charge, en cas d'intempéries entraînant une immobilisation et une incapacité totale de voyager, les frais de restauration et de logement de voyageurs qui sont déjà contraints à l'immobilisme dans des situations très inconfortables.

Texte de la réponse

Les épisodes neigeux du mois de décembre 2010, exceptionnels par leur intensité et par leur durée, ont entraîné d'importantes difficultés dans les transports mais également dans la gestion d'information et la prise en charge des voyageurs. Les 10 et 13 janvier 2011, à l'issue de deux tables rondes réunissant des représentants des services de l'Etat, des acteurs publics, des gestionnaires d'infrastructures et des organisations professionnelles, le ministère de l'écologie, du développement durable, des transports et du logement (MEDDTL) a retenu dix mesures d'amélioration de la prévention et du traitement des difficultés de déplacements lors des épisodes neigeux. Elles s'articulent autour de trois axes que sont la gouvernance, les équipements, l'assistance et l'information aux usagers. L'amélioration de la prise en charge des passagers et de leur information fait ainsi l'objet d'une attention toute particulière. Dans le secteur aérien, de nombreuses mesures ont été prises pour renforcer l'information des passagers : généralisation de l'envoi de SMS et de mails pour prévenir de l'annulation de vol, élaboration d'une charte entre les compagnies aériennes, les voyagistes et les gestionnaires d'aéroports. Pour renforcer la prise en charge des passagers, la France propose au niveau européen l'obligation pour les compagnies aériennes d'avoir un chef d'escale décisionnaire dans les grands aéroports. En outre, les principales compagnies aériennes réservent en amont des chambres d'hôtels à proximité des plateformes aéroportuaires en cas d'évènements occasionnant le blocage de nombreux passagers aériens, comme ce fut le cas lors des intempéries de décembre 2010. De son côté, la SNCF renforcera l'information des passagers bloqués dans les trains et informera en amont ceux qui ne seront pas encore arrivés à leur gare de départ. Par ailleurs, par l'intermédiaire de sa plateforme SNCF direct, l'entreprise ferroviaire dispense des informations sur l'état du trafic au moyen d'un site internet dédié (infolignes.com), d'une radio diffusée en ligne (SNCF la radio), des applications pour smartphone. Les usagers qui rencontreraient des difficultés dans l'utilisation de la plateforme téléphonique 36 35 peuvent donc recourir à l'ensemble de ces supports pour connaître l'état du trafic en temps réel et différer leurs voyages quand les conditions climatiques l'imposent. La prise en charge totale, en cas d'intempéries entraînant l'immobilisation générale des voyageurs, des frais de restauration et de logement ne peut faire l'objet d'une obligation imposée par les pouvoirs publics notamment lorsque les causes de cette immobilisation ne sont pas le fait des entreprises. Les entreprises de

transport se trouvent en effet pénalisées par des circonstances qu'elles subissent et qui les exposent à des pertes de chiffres d'affaires, mais également à des dépenses qu'elles sont parfois conduites à engager pour venir en aide à leurs passagers. De nombreuses entreprises de transport réalisent toutefois des gestes commerciaux à l'égard de leurs clients immobilisés. Le Gouvernement a néanmoins rappelé aux entreprises la nécessité d'apporter un service de qualité à leurs clients, y compris dans des circonstances exceptionnelles. Les 18 avril et 14 novembre 2011, le ministre chargé des transports a tenu des réunions de suivi pour s'assurer de la bonne mise en oeuvre de l'ensemble de ces mesures. Les mesures arrêtées en janvier 2011 par le Gouvernement sont désormais opérationnelles.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Luc Reitzer](#)

Circonscription : Haut-Rhin (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 101035

Rubrique : Transports

Ministère interrogé : Transports

Ministère attributaire : Transports

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 22 février 2011, page 1698

Réponse publiée le : 14 février 2012, page 1410