



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

TER

Question écrite n° 99298

Texte de la question

M. Laurent Hénart attire 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 conséquences des grèves dans les transports ferroviaires. Suite aux perturbations, la SNCF a proposé des mesures d'indemnisation aux abonnés des grandes lignes, mais les usagers des trains régionaux ont le sentiment d'être laissés pour compte. Il lui demande la position du Gouvernement sur le sujet.

Texte de la réponse

Sans préjudice des mesures commerciales qui peuvent être prises par la SNCF, l'indemnisation des voyageurs suite aux perturbations rencontrées dans les transports ferroviaires relève du cadre de la loi n° 2007-1224 du 21 août 2007 sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs. L'article L. 1222-11 du code des transports, qui reprend les dispositions concernées de la loi, précise que, « en cas de défaut d'exécution dans la mise en oeuvre du plan de transport adapté ou du plan d'information des usagers prévus à l'article L. 1222-4, l'autorité organisatrice de transports impose à l'entreprise de transports, quand celle-ci est directement responsable du défaut d'exécution, un remboursement total des titres de transports aux usagers en fonction de la durée d'inexécution de ces plans ». Au cours des derniers mouvements sociaux, et dans les cas où un défaut d'exécution directement imputable à la SNCF a été reconnu et notifié par l'autorité compétente concernant la mise en oeuvre du plan de transport adapté ou du plan d'information des usagers, la SNCF a donc procédé au remboursement total ou partiel des abonnements. Les mesures commerciales à l'égard des abonnés TGV relèvent d'une logique différente. Elles répondent au souci d'indemniser les clients, qui en raison des intempéries en fin d'année, n'ont pu bénéficier de la qualité de service « grande vitesse ». Aucune mesure nationale n'a été prise en ce qui concerne les TER. Cela n'exclut pas des initiatives commerciales prises localement pour répondre à certaines situations difficiles. Le Gouvernement est particulièrement attaché au maintien et à l'amélioration de la qualité de service rendu à l'ensemble des clients de la SNCF. Le dispositif d'incitation et de sanction, intégré dans les conventions conclues avec les collectivités régionales, autorités organisatrices des transports régionaux de voyageurs, constitue l'outil privilégié pour parvenir à cet objectif.

Données clés

Auteur : [M. Laurent Hénart](#)

Circonscription : Meurthe-et-Moselle (1^{re} circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 99298

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : Transports

Ministère attributaire : Transports

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 1er février 2011, page 876

Réponse publiée le : 21 juin 2011, page 6657