



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Remboursement et indemnités financières en cas d'annulation ou retard

Question écrite n° 21631

Texte de la question

Mme Perrine Goulet appelle l'attention de Mme la ministre, auprès du ministre d'État, ministre de la transition écologique et solidaire, chargée des transports, sur la situation actuelle du réseau de transport express régional de la Société nationale des chemins de fer français (TER SNCF) qui n'est pas soumis aux obligations de compensation forfaitaire, de remboursement et d'indemnité financière en cas d'annulation ou de retard de train. En effet, le règlement européen n° 1371/2007 prévoit une possibilité pour les États membres de déroger à certaines de ses dispositions pour les services ferroviaires urbains, suburbains et régionaux dont, notamment, les dispositions relatives aux modalités d'indemnisation minimale et de remboursement qu'il impose en cas d'annulation ou de retard de train. Néanmoins, cette dérogation n'implique aucunement que le service ferroviaire régional de transport soit exonéré de toute indemnisation ou de remboursement à l'égard de ses voyageurs en cas d'annulation ou de retard de train. Or, en l'état actuel des choses, les usagers du réseau TER SNCF ne peuvent bénéficier d'aucune indemnisation ou remboursement. Par conséquent, elle souhaiterait savoir si un encadrement de ces obligations d'indemnisation ou de remboursement des voyageurs en cas d'annulation ou de retard de train est envisagé ou prévu dans le cadre du service ferroviaire régional de transport afin de mettre fin à cette « immunité » injustifiée du réseau TER SNCF.

Texte de la réponse

Le règlement européen relatif aux droits et aux obligations des voyageurs ferroviaires actuellement en vigueur laisse optionnelle l'inclusion des services urbains, suburbains et régionaux pour l'application des mesures relatives aux indemnisations calculées soit sur le prix du billet en cas de retard supérieur à une heure soit sur celui de l'abonnement en cas de retards ou annulations récurrents pendant sa durée de validité. Cette possibilité, dont l'appréciation est laissée aux autorités de transports compétentes, est reprise en droit français par l'article L 2151-2 du code des transports. S'agissant des trains TER, il revient donc aux régions, qui sont les autorités compétentes en matière de services ferroviaires d'intérêt régional, de déterminer les niveaux d'exigence qui leur paraissent appropriés en la matière au bénéfice des usagers des trains qu'elles organisent. Tenant compte de l'usage quotidien des TER par les usagers pour leurs trajets domicile-travail ou domicile-étude, certaines régions ont ainsi mis en place un système de dédommagement de certaines catégories d'abonnés. Il s'agit de leur rembourser une partie du prix de l'abonnement dès lors que leur ligne TER a enregistré des conditions de circulation dégradées dans la durée, au vu généralement du taux des trains supprimés et retardés dans un mois calendaire. Des dispositions dans ce sens ont par exemple été convenues avec SNCF Voyageurs dans le cadre des conventions d'exploitation des services TER de la région Bourgogne-Franche-Comté, Nouvelle Aquitaine ou encore des Hauts de France. En ce qui concerne les voyageurs occasionnels, la nouvelle convention d'exploitation des services TER conclue entre la région Normandie et SNCF Voyageurs prévoit pour certains TER (les « Krono+ » des lignes Paris-Caen-Cherbourg/Trouville-Deauville et Paris-Le Havre) la mise en place d'un système de dédommagement des clients en cas de retard à l'instar de ce qui est proposé pour les TGV. L'encadrement actuel permet donc aux régions qui le souhaitent de prendre sans attendre des mesures en faveur de l'indemnisation des voyageurs en cas d'annulation ou de retard suivant des modalités qu'elles peuvent définir. Au plan européen, dans le cadre de la négociation en cours concernant la révision du règlement relatif aux droits et obligations des voyageurs ferroviaires, ce sujet pourrait

en outre prochainement faire l'objet d'une harmonisation renforcée.

Données clés

Auteur : [Mme Perrine Goulet](#)

Circonscription : Nièvre (1^{re} circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 21631

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : [Transports](#)

Ministère attributaire : [Transports](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [16 juillet 2019](#), page 6632

Réponse publiée au JO le : [27 octobre 2020](#), page 7574