



15ème législature

Question N° : 10001	De M. Claude Goasguen (Les Républicains - Paris)	Question écrite
Ministère interrogé > Transports		Ministère attributaire > Transports
Rubrique > transports ferroviaires	Tête d'analyse > Indemnisations des usagers durant les grèves SNCF	Analyse > Indemnisations des usagers durant les grèves SNCF.
Question publiée au JO le : 26/06/2018 Réponse publiée au JO le : 25/06/2019 page : 5927		

Texte de la question

M. Claude Goasguen attire l'attention de Mme la ministre, auprès du ministre d'État, ministre de la transition écologique et solidaire, chargée des transports, sur les grèves SNCF qui portent préjudice aux Français dans leurs déplacements pour se rendre à leur travail chaque jour. En effet, un grand nombre d'usagers ont des abonnements SNCF pour faire les trajets domicile-travail. Avec les grèves de ces derniers mois, beaucoup de voix se sont fait entendre afin que les usagers soient indemnisés du préjudice subi. En conséquence, il lui demande de bien vouloir lui préciser les modalités d'indemnisation pour les usagers et abonnés de la SNCF durant les périodes de grèves.

Texte de la réponse

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 s'est efforcée de concilier deux principes constitutionnels : le droit de grève et la continuité du service public. En cas d'échec de la procédure de prévention des conflits prévue par cette loi, l'entreprise de transport doit notamment établir un plan de transport adapté en fonction des dessertes prioritaires et des niveaux de service définis par l'autorité organisatrice des transports compétente ainsi qu'un plan d'information approuvé par ladite autorité organisatrice. Cette loi a également instauré des principes de remboursement des usagers en cas de perturbation prévisible du trafic qui ont été codifiés en 2010. D'une part, en application de l'article L. 1222-11 du code des transports, en cas de défaut d'exécution dans la mise en œuvre du plan de transport adapté ou du plan d'information susmentionné, l'autorité organisatrice de transport impose à l'entreprise de transport, quand celle-ci est directement responsable de ce défaut d'exécution, un remboursement total des titres de transport aux usagers en fonction de la durée d'inexécution de ces plans. Dans ce cas, le remboursement est à la charge de l'opérateur de transport et non à celle de l'autorité organisatrice. D'autre part, l'article L. 1222-12 du code des transports prévoit que l'utilisateur qui n'a pu utiliser le moyen de transport pour lequel il a contracté un abonnement ou acheté un titre de transport a droit à la prolongation de la validité de cet abonnement pour une durée équivalente à la période d'utilisation dont il a été privé, ou à l'échange ou au remboursement du titre de transport non utilisé ou de l'abonnement. Suite aux mouvements sociaux nationaux de 2018, dont l'ampleur et la durée ont particulièrement pénalisé les usagers des trains de la vie quotidienne, SNCF Mobilités a mis en place des mesures commerciales d'indemnisation des abonnés. Ainsi, par exemple, les abonnés des trains express régionaux ainsi que les abonnés utilisant les lignes Transilien où moins d'un train sur trois a circulé en avril ou mai ont bénéficié d'un ou deux mois d'abonnement à moitié prix. Les abonnés « Forfait » sur des parcours opérés par Intercités ou TGV où moins d'un train sur trois a circulé du 22 mars au 20 mai ont bénéficié d'une réduction de 30 % de leur forfait mensuel ou d'un



dédommagement calculé au prorata du nombre de jours de grève sur la période de validité de leur forfait hebdomadaire. Enfin, les jeunes abonnés TGV Max ont bénéficié d'une mensualité gratuite. Les autorités organisatrices de transport compétentes ont pu prévoir des mesures complémentaires dans des cas spécifiques. Par exemple, Île-de-France Mobilités a octroyé un remboursement de 25 euros aux abonnés des lignes Transilien les plus touchées par le mouvement social en juin.