



16ème législature

Question N° : 10022	De Mme Justine Gruet (Les Républicains - Jura)	Question écrite
Ministère interrogé > Transports		Ministère attributaire > Transports
Rubrique > transports ferroviaires	Tête d'analyse >Inégalités de traitement dans les trains express régionaux	Analyse > Inégalités de traitement dans les trains express régionaux.
Question publiée au JO le : 11/07/2023 Réponse publiée au JO le : 11/06/2024 page : 4928 Date de changement d'attribution : 05/03/2024 Date de renouvellement : 26/12/2023		

Texte de la question

Mme Justine Gruet interpelle M. le ministre délégué auprès du ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires, chargé des transports, concernant les inégalités de traitement des voyageurs dans l'achat des billets à bord des trains express régionaux. Depuis le 20 mars 2019, la Société nationale des chemins de fer français applique une nouvelle grille tarifaire censée lutter contre la fraude, qui demande aux contrôleurs d'appliquer une majoration au prix du billet en cas d'achat à bord, allant de 15 euros à 60 euros en fonction de la distance parcourue. Cette nouvelle disposition soulève des préoccupations quant à l'équité de traitement des voyageurs se trouvant dans des gares dépourvues de distributeurs automatiques ou de guichets, communément appelées, points d'arrêt non gérés (PANG). Dans ce contexte, certaines personnes n'ayant pas accès aux nouvelles technologies et ne pouvant acheter leur titre de transport en ligne, notamment les seniors, se voient contraintes de régler une majoration tarifaire lors de l'achat à bord, faute de pouvoir présenter un titre de transport valide. Bien que les services de réservation par téléphone et SMS, notamment « Allo Billet » mis en place en Bourgogne-Franche-Comté, représentent une avancée pour garantir une offre de transport aux seniors, il est important de souligner leur caractère peu commode, notamment par le fait que le billet est envoyé par courrier ou par SMS, si la personne âgée a la chance de posséder un téléphone compatible. Elle lui demande donc si des négociations avec la SNCF sont en cours, ou à défaut prévues, afin de remédier à ces inégalités de traitement. Elle souhaite en effet que les voyageurs dépourvus d'un point d'arrêt non géré puissent monter à bord d'un TER sans titre de transport, en leur permettant de régler le montant de ce dernier, au même prix que par les autres canaux d'achat de la SNCF.

Texte de la réponse

Dans le respect des dispositions juridiques encadrant la régularisation des voyageurs en situation frauduleuse, les modalités de régularisation des personnes voyageant dans un TER sans être munies d'un titre de transport valable relèvent des conditions d'exploitation des services convenues entre le transporteur et l'autorité organisatrice régionale. Dans ce contexte, des nouvelles règles de régularisation s'appliquent depuis le deuxième trimestre 2019 aux TER dans l'objectif de lutter plus efficacement contre la fraude et de garantir aussi une meilleure équité de traitement entre les clients qui achètent leur billet en amont du voyage et ceux qui régularisent leur situation seulement en cas de contrôle. Il convient toutefois de noter que les tarifs de régularisation des usagers sans billet et qui se présentent spontanément au chef de bord (« barème de bord ») sont inférieurs à ceux s'appliquant aux



usagers qui ne le font pas (« barème contrôle »). De plus, la majorité des régions, comme par exemple la Région Bourgogne-Franche-Comté, a prévu qu'en cas d'absence de tout moyen de distribution en gare de départ les clients puissent obtenir auprès du chef de bord un titre de transport à un barème dit « exceptionnel / distribution ». Dans ce cas, lorsque le train muni d'un chef de bord, celui-ci peut délivrer aux usagers de bonne foi qui se présentent spontanément pour signaler qu'ils n'ont pas de titre de transport valable dans les minutes qui suivent le départ du train, un billet dont le prix est établi sur la base de certains tarifs régionaux proposés aux guichets, aux distributeurs automatiques ou sur internet. De façon plus générale, on peut indiquer que certaines régions, dont la Région Bourgogne-Franche-Comté, proposent aux clients d'acheter leur titre de transport en amont du voyage par téléphone avec un service d'envoi à domicile. Enfin, l'achat de billets TER est également possible auprès de certains points de vente en dehors des gares, dits dépositaires. C'est le cas par exemple de certains Offices du tourisme, buralistes ou d'autres boutiques partenaires de la SNCF en Bourgogne-Franche-Comté.