

La FNAUT fait le point sur la grève prolongée des cheminots.

Elle réclame le remboursement des abonnements et l'instauration d'un service minimum « librement consenti ».

La FNAUT reconnaît le droit de grève, mais observe qu'il contredit le droit à la mobilité, tout aussi légitime et lui aussi inscrit dans la loi. Un compromis raisonnable doit donc être trouvé entre ces deux droits : les usagers du train doivent être respectés.

La FNAUT ne prend pas parti pour ou contre le gouvernement ou les syndicats. Elle approuve certains objectifs de l'un (ouverture du TER à la concurrence) comme des autres (reprise de la dette ferroviaire par l'Etat, investissements sur les petites lignes).

1 - La FNAUT face à une grève incompréhensible et dangereuse

La prolongation de la grève en cours est incompréhensible et dangereuse.

- La grève (3 jours sur 5 en pratique et parfois davantage) impacte gravement la vie professionnelle et personnelle des voyageurs. Les plus pénalisés sont les plus modestes d'entre eux, captifs du train, que les syndicats de cheminots prétendent défendre en priorité - travailleurs précaires, étudiants, lycéens – et tous ceux qui ne peuvent télé-travailler ou covoiturer.
- Les syndicats affirment vouloir défendre l'avenir du rail. Mais une grève prolongée incite les voyageurs et les chargeurs à se tourner définitivement vers les modes de transport concurrents, aujourd'hui très performants : automobile, covoiturage, autocar, avion à bas coût, camion. En 2014, le PDG de Blablacar déclarait déjà : « les grèves SNCF nous aident à décoller ».
- La grève pénalise gravement l'économie nationale. On a même vu une carrière empêchée d'expédier des trains de ballast commandés par SNCF Réseau pour rénover une ligne dégradée...
- Enfin les syndicats défendent une conception monopolistique du rail contraire à l'intérêt des voyageurs. Dans tous les pays européens, selon l'ARAFER, la concurrence a eu des effets positifs pour les contribuables, voyageurs et même les cheminots (développement de l'emploi).

2 - L'information des voyageurs

Les voyageurs ne sont informés des services maintenus le jour J que la veille à 17h : ce délai très bref ne leur permet pas d'organiser leurs déplacements dans des conditions satisfaisantes.

Les informations fournies ne sont pas toujours fiables (services des périodes sans grève, ou cas d'indisponibilité du matériel roulant devant assurer des services annoncés). Elles sont parfois contradictoires (information en gare, site internet, application, fil twitter).

3 - L'absence de services sur les petites lignes (et même les grandes)

La FNAUT déplore l'absence de tout service sur certaines petites lignes, en particulier en Auvergne-Rhône-Alpes : non seulement, en dehors des jours de grève, à peine 50 % des trains TER circulent dans cette Région mais, pendant ces périodes de 3 jours, tous les trains ont été supprimés pendant plus de deux semaines sur de nombreuses lignes (Grenoble-Gap, Annecy - Saint-Gervais, Lyon-Saint-Paul - Lozanne, Bourg-en-Bresse - Oyonnax, Clermont-Volvic, Clermont-Montluçon, Clermont - Le Puy-en-Velay et Clermont-Aurillac).

Le matériel et le personnel nécessaires étaient disponibles, mais SNCF Mobilités a préféré inciter les voyageurs à covoiturer ou à utiliser les cars Ouibus, inconfortables et bien plus lents que les trains. S'agit-il d'un calcul pour habituer les usagers à se passer du train et faciliter ainsi les fermetures des petites lignes qu'elle souhaite obtenir ? La SNCF doit s'expliquer, ainsi que la Région qui a laissé faire.

La desserte des petites gares situées sur des lignes importantes n'est pas assurée : c'est le cas, dans les Hauts de France, entre Compiègne et Saint-Quentin. Les gares de Maubeuge et de Cambrai ne sont pas desservies par les trains Intercités les jours de grève, les trains ont pour terminus Saint-Quentin.

4 - Le remboursement des billets et des abonnements

Les dispositifs en vigueur

Pour les abonnés TGV et Intercités, les contrats d'abonnements Forfait, Fréquence et TGV Max ne prévoient aucune disposition d'indemnisation en cas de grève.

Pour les abonnés TER et Transilien, les conventions avec les Régions, autorités organisatrices, ne prévoient que rarement des possibilités de dédommagement en cas de grève. Ces possibilités sont disparates, limitées et peu adaptées au mouvement actuel, qui est généralisé et prolongé.

Les dispositifs exceptionnels demandés par la FNAUT

La FNAUT a demandé à SNCF Mobilités et aux Régions de mettre en place, dès maintenant, des dispositifs d'indemnisation exceptionnelle, et de faciliter et d'accélérer la suspension des abonnements.

Au regard des 12 jours de grève par mois prévus pour avril, mai et juin et des difficultés rencontrées avant et après les jours de grève, la FNAUT a demandé que les abonnements hebdomadaires, mensuels et annuels, TGV, Intercités et TER, fassent l'objet **d'une indemnisation exceptionnelle d'au moins 60 % de leur montant**, à valoir sur l'abonnement suivant, pour l'ensemble de la période perturbée (et jusqu'à 100 % quand aucun train n'a circulé).

En Région AuRA, par exemple, les usagers ont été pénalisés tous les jours puisque, même les jours sans grève, 50% des trains seulement ont circulé. Les associations demandent une indemnisation de 100 %.

Enfin la FNAUT demande que le code des transports prévoie l'obligation, dans les conventions TER, de dédommagements forfaitaires automatiques et proportionnels au nombre de trains supprimés.

Les décisions de SNCF Mobilités

Pour les abonnés Forfait mensuels et hebdo (TGV et Intercités), un dédommagement est annoncé au prorata du nombre de jours de grève si moins d'un train sur trois a circulé sur la ligne utilisée. Pour les abonnés annuels, un dédommagement de 30 % sera appliqué sur l'abonnement de mai. Pour les abonnements TER, le dédommagement sera de 50 % sur le montant de l'abonnement de juin.

Par ailleurs la SNCF a annoncé travailler sur les annonces des services 24 h à l'avance et non la veille à 17h, lignes par lignes et non globalement, l'établissement de plans de transport adaptés aux périodes de vacances et d'exams, les informations sur les échanges, les remboursements et les correspondances.

La réaction de la FNAUT

La FNAUT considère que les indemnisations proposées sont trop faibles et doivent être renforcées en fonction de l'impact réel des grèves sur la circulation des trains. Nos fédérations régionales (en particulier AuRA, Hauts de France, Nouvelle Aquitaine, Occitanie) ont elles aussi exprimé leur mécontentement. L'AUT Lorraine a dénoncé « des mesurette ».

Ces annonces créent des disparités anormales entre les voyageurs : les abonnements TGV Max n'ont pas été prélevés en avril alors que les abonnements TER l'ont été. Rien n'est prévu pour le remboursement des abonnés Fréquence 25 ou 50. Les porteurs de cartes de réduction (Jeune, Senior, Week-end, Fréquence) doivent bénéficier eux aussi d'une réduction lors du renouvellement de leur carte.

Et comment les étudiants, qui suspendent généralement leur abonnement en juin, seront-ils indemnisés ?

Une indemnisation supplémentaire doit intervenir pour tenir compte des préjudices et des frais supportés par les voyageurs (pertes de revenu, garde d'enfants, transport de substitution : autocar, covoiturage, véhicule personnel, taxi, parking, nuits d'hôtel).

5 - Les lois sur le service prévisible

La loi Bertrand du 21 août 2007 n'avait pas pour objectif de limiter l'exercice du droit de grève mais la gêne subie par les voyageurs. Elle donne aux transporteurs urbains ou ferroviaires les moyens d'informer les usagers sur les services maintenus en période de grève ou autre perturbation (travaux) ; les transporteurs doivent alors s'engager à réaliser le service annoncé (service prévisible garanti).

Cette loi joue un rôle positif en permettant à certains voyageurs de prendre leurs dispositions pour pallier l'interruption du service public. Mais elle n'est pas respectée par SNCF Mobilités puisqu'elle impose une information des voyageurs sur les services maintenus 24h à l'avance et non la veille à 17h.

Les cheminots qui souhaitent faire grève doivent en informer leur direction 48h à l'avance, mais ceux qui veulent reprendre le travail ne doivent l'en informer que 24h auparavant. Ces deux « délais de prévenance » (déclaration de grève et reprise du travail) doivent être allongés afin de faciliter l'élaboration du service prévisible.

D'autres correctifs ou renforcements des procédures introduites par la loi Bertrand et la loi Diard du 19 mars 2012, qui l'a complétée, doivent concerner l'encadrement des grèves (grèves de très longue durée, préavis répétitifs, grèves de 59 minutes). L'exercice du droit de retrait dans le secteur des transports, parfois abusif, doit être encadré lui aussi (l'exercice de ce droit n'impose aucun préavis, il n'est limité ni dans le temps, ni dans l'espace).

Les abus constatés décrédibilisent le service public : les usagers n'ont plus confiance en lui et s'en détournent ; les décideurs politiques hésitent à engager l'argent public dans son développement.

6 - Un service minimum « librement consenti »

La FNAUT s'est déjà prononcée en faveur du service minimum en 2003. Il s'agissait d'un service minimum « librement consenti », c'est-à-dire de services prioritaires garantis suite à une négociation entre syndicats et direction de la SNCF afin qu'il existe un minimum d'allers-retours sur chaque ligne, et non d'un service minimum défini et imposé par la loi (comme c'est le cas en Italie et en Espagne ou, en France, pour le contrôle aérien ou les hôpitaux).

Cette démarche n'avait rien d'utopique et ne remettait pas en cause le droit de grève. C'est d'ailleurs dans cet esprit que les syndicats de cheminots ont décidé de maintenir, le lundi soir de Pâques 2018, les services permettant aux vacanciers de rentrer chez eux en fin de week-end, une initiative qui a été saluée par la FNAUT.

La FNAUT reprend aujourd'hui cette idée en s'adressant aux syndicats de cheminots, car les lois Bertrand et Diard ont montré leurs limites. A noter que des voix commencent à se faire entendre parmi les responsables politiques pour réclamer un « vrai » service minimum, impliquant la possibilité de réquisitionner les grévistes.

Un service minimum librement consenti ne restreindrait pas le droit de grève : la grève pourrait avoir lieu aux heures creuses, une partie notable du service TER étant maintenu aux heures de pointe (les trains sont déjà surchargés en période normale) afin de permettre à chacun de se rendre sur son lieu de travail ou d'étude. Quelques circulations seraient maintenues également sur les grandes lignes.

Une première demande adressée aux syndicats concerne les élèves et étudiants qui doivent passer prochainement des examens ou des concours.

Lettre aux syndicats de cheminots

Objet : service minimum « librement consenti »

Monsieur le Secrétaire Général,

La présente grève des cheminots impacte gravement la vie professionnelle et personnelle des voyageurs, qui se sentent peu respectés. Et ce sont les plus modestes d'entre eux, captifs du train - travailleurs précaires, étudiants, lycéens - qui sont les plus pénalisés.

La loi Bertrand du 21 août 2007, qui a introduit le « service prévisible », avait pour objectif de limiter la gêne subie par les voyageurs. Elle a joué un rôle positif en permettant aux voyageurs de prendre leurs dispositions pour pallier l'interruption du service public.

Mais elle n'est pas respectée par SNCF Mobilités puisqu'elle impose une information des voyageurs sur les services maintenus 24h à l'avance, et non la veille d'un jour de grève à 17h.

La loi Bertrand ayant ainsi montré ses limites, la FNAUT souhaite aujourd'hui l'instauration d'un service minimum « librement consenti », c'est-à-dire de services prioritaires garantis suite à une négociation entre syndicats de cheminots et direction de la SNCF afin qu'il existe un minimum d'allers-retours sur chaque ligne. Il ne s'agit pas d'un service minimum défini et imposé par la loi (comme c'est le cas pour le contrôle aérien ou les hôpitaux).

La grève pourrait ainsi s'exercer aux heures creuses, une partie notable du service TER étant maintenue aux heures de pointe (les trains sont déjà surchargés en période normale) afin de permettre à chacun de se rendre sur son lieu de travail ou d'étude. Quelques circulations seraient maintenues également sur les grandes lignes.

Cette démarche ne remettrait pas en cause le droit de grève. C'est d'ailleurs dans cet esprit que les syndicats ont décidé récemment de maintenir, le lundi soir de Pâques 2018, les services permettant aux vacanciers de rentrer chez eux en fin de week-end, une initiative qui a été saluée par la FNAUT.

Dans un premier temps, un tel service minimum pourrait concerner les élèves et étudiants qui doivent passer prochainement des examens ou des concours.

Espérant que votre syndicat répondra favorablement à notre demande, je vous prie d'agréer, Monsieur le Secrétaire Général, mes salutations cordiales.



Bruno GAZEAU
Président

Communiqué – 3 mai 2018

La CNCAUT et la FNAUT prennent des initiatives convergentes

La CNCAUT (Coordination nationale des collectifs et associations d'usagers du train) et la FNAUT ont pris des initiatives convergentes pour obtenir le dédommagement des usagers du train pénalisés par la grève des cheminots. La FNAUT va relayer les demandes des signataires de la pétition de la CNCAUT.

Une grève qui pénalise gravement les usagers du train

La grève des cheminots affecte gravement la situation des usagers de la SNCF. Les plus pénalisés d'entre eux sont les plus modestes, captifs du train - travailleurs précaires, étudiants, lycéens - mais aussi tous ceux qui ne bénéficient pas de possibilités de télétravail ou ne peuvent recourir au covoiturage.

Depuis trois semaines, et pour une période annoncée au moins équivalente, les usagers souffrent d'une « grève perlée » de deux jours et de perturbations importantes les trois jours qui suivent. La qualité de service ne correspond plus à l'abonnement souscrit et génère des dépenses supplémentaires imprévues pour nombre de voyageurs.

Des initiatives convergentes

La CNCAUT, qui s'est créée pour faire connaître les difficultés des voyageurs et réclamer le remboursement des abonnements SNCF (TGV, Intercités, TER, Transilien et RER), a rencontré un grand succès. Elle a été soutenue dès sa création par plusieurs associations locales de la FNAUT. Elle regroupe aujourd'hui les 67 000 voyageurs signataires de sa pétition, et des associations indépendantes.

De son côté, la FNAUT, qui fédère 165 associations locales, a saisi le Premier ministre dès le début du conflit pour réclamer un dispositif d'indemnisation exceptionnelle des voyageurs et l'inscription d'une obligation d'indemnisation dans le code des transports en cas de grève prolongée. Elle a rencontré la SNCF aux niveaux régional et national pour présenter ses exigences.

La FNAUT relaie les revendications de la CNCAUT

La poursuite du conflit a créé les circonstances d'un soutien actif de la CNCAUT par la FNAUT, association de consommateurs agréée par l'Etat. Ce soutien permettra de mieux faire entendre les revendications des 67 000 signataires de la pétition, des associations locales d'usagers, et plus largement des 4,5 millions de voyageurs quotidiens.

A l'issue de leur rencontre du 2 mai, la CNCAUT et la FNAUT ont convenu de travailler pour porter ensemble leurs exigences vis-à-vis de la SNCF et des pouvoirs publics :

- TGV et Intercités : demandes de remboursement des abonnements confirmées et seuils jugés inacceptables.
- Pour les TER (hors RER Ile-de-France, réunion prévue le 17 mai), 60 % minimum et plus selon les régions et les circulations pouvant aller jusqu'à 100 % en cas de non circulation.
- Des modalités à préciser (en particulier cas des abonnements non renouvelés) et des modes opératoires à expliquer.
- A plus long terme, inscription dans les conventions, une règle minimale simple et équitable de dédommagement liée aux jours et circulations perturbés.

Contacts presse :

- FNAUT : Bruno Gazeau, président, tél. 06 76 73 31 09
- CNCAUT : Arnaud Vanhelle, président de l'association Train Life, tél. 06 11 55 43 36

**Synthèse des modalités d'échange ou remboursement des billets – dédommagement des abonnés
Mouvement de grève SNCF avril 2018**

Ce document reprend les informations fournies par le site OUI.sncf concernant le mouvement de grève commencé le 3 avril 2018 : <https://www.oui.sncf/train/greve>. Il est à jour le 30 avril à 12h.

• **TGV et INTERCITES**

TYPE DE TITRE DE TRANSPORT	MODALITES ANNONCEES PAR SNCF Mobilités	MODALITES PRATIQUES
BILLET	<ul style="list-style-type: none"> • Échange ou remboursement sans frais ni surcoût, quel que soit le type de billet : - pour tous les billets concernant un voyage compris entre le 3 et le 29 avril, - pour les billets concernant un voyage un jour de grève pour le mois de mai. • Pour les voyages postérieurs au 29 avril hors jours de grève, aucune mesure spécifique n'est annoncée. 	<ul style="list-style-type: none"> • Demande à formuler avant le départ. S'applique aux billets qui concernent un trajet annulé par la grève ou non. • A effectuer sur le site ou l'application OUI.sncf, par téléphone au 3635, sur les bornes libre-service, en gare ou boutiques SNCF, agence de voyages, Trainline.
ABONNEMENTS	<p>Pour les jours de grève : accès aux autres trains de la journée, sans garantie de place assise.</p> <p>Aucun dédommagement de principe n'est prévu dans les Tarifs Voyageurs ou dans les conditions générales de vente des abonnements.</p> <p>Des mesures ont été annoncées par SNCF Mobilités, pour les jours de grève où moins d'un train sur trois a circulé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abonnés Forfait annuel : dédommagement de 30 % pour le mois d'avril, versé par virement ou sous forme de réduction du montant de la mensualité de mai selon les cas. 	<p>Pour l'accès aux autres trains de la journée : sur présentation de la carte d'abonnement.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réduction de 30 % sur la mensualité de mai pour les abonnés mensualisés, ou virement correspondant à la même somme pour ceux qui paient comptant ou dont l'abonnement s'achève en avril.

	<ul style="list-style-type: none"> • Abonnés Forfait mensuel ou hebdomadaire : dédommagement au prorata du nombre de jours de grève sur la période de validité du forfait pour la période du 22 mars au 19 avril. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dédommagement sous forme d'avois envoyés par voie postale. Ce sont des Bons Voyage insécables, qui correspondent au cumul du dédommagement des différents forfaits concernés pour la période du 22 mars au 19 avril.
	<ul style="list-style-type: none"> • Optiforfait : dédommagement de 30 % pour le mois d'avril, versé par virement ou sous forme de réduction du montant de la mensualité de mai selon les cas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Réduction de 30 % sur la mensualité de mai pour les abonnés mensualisés, ou virement correspondant à la même somme pour ceux qui paient comptant ou dont l'abonnement s'achève en avril.
	<ul style="list-style-type: none"> • Abonnés Fréquence et Fréquence 30 : en cours de discussion 	<ul style="list-style-type: none"> • Les modalités et le montant du dédommagement proposé n'ont pas encore été communiqués.

- **TGVmax**

TYPE DE TITRE DE TRANSPORT	MODALITES ANNONCEES PAR SNCF Mobilités	MODALITES PRATIQUES
Abonnement TGVmax	<ul style="list-style-type: none"> • L'abonnement du mois d'avril est gratuit (au lieu du forfait mensuel de 79 euros), en raison des « possibilités de voyages considérablement réduites ». <p>Les billets déjà réservés pour le mois d'avril restent valables si les trains circulent.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour les voyages au mois de mai : Si le train est supprimé, le report du voyage est possible sur un autre TGV du jour. 	

- **OUIGO**

TYPE DE TITRE DE TRANSPORT	MODALITES ANNONCEES PAR SNCF Mobilités	MODALITES PRATIQUES
BILLET OUIGO	<ul style="list-style-type: none"> • Échange sans frais mais le surcoût est à la charge du voyageur. • En cas d'annulation du train du fait des grèves : remboursement automatique sous forme d'avoirs, dans les 7 jours du voyage initial. Remarque FNAUT : nous avons des témoignages de personnes ayant réussi à obtenir que l'avoir (valable 6 mois) soit converti en un remboursement, mais également des témoignages de personnes n'ayant pas vu leur demande aboutir. • Si le voyageur souhaite renoncer à son voyage alors que le train n'est pas annoncé comme supprimé : aucun engagement annoncé, seulement l'indication qu'une demande peut être effectuée. • Pour les voyages postérieurs au 29 avril, aucune mesure spécifique n'est annoncée. 	<ul style="list-style-type: none"> • A effectuer sur le site ou l'application OUIGO. • Les allers-retours sont remboursés en totalité si un des deux trajets se situe dans la période comprise entre le 3 et 29 avril 2018.

- **Liaisons internationales**

TYPE DE TITRE DE TRANSPORT	MODALITES ANNONCEES PAR SNCF Mobilités	MODALITES PRATIQUES
Billet TGV Lyria et trains internationaux Espagne, Italie, Allemagne	<ul style="list-style-type: none"> • Échange ou remboursement sans frais des billets quel que soit le tarif. <p>Remarque FNAUT : il manque la prévision de savoir si cela concerne tous les billets sur la période du 3 au 29 avril, ou seulement les jours de grèves.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour les voyages postérieurs au 29 avril, aucune mesure spécifique n'est annoncée. 	<ul style="list-style-type: none"> • A effectuer avant la date du voyage, en gare ou boutique, ou par internet.
Billet TGV Bruxelles ↔ province	<ul style="list-style-type: none"> • Remboursement sans frais du billet (a priori que le billet concerne un jour de grève ou non, car il n'y a pas de précision sur ce point). • Echange possible si le billet échangé concerne un jour de grève et que l'échange est effectué pour un voyage après le 29 avril. • Pour les voyages postérieurs au 29 avril, aucune mesure spécifique n'est annoncée. 	<ul style="list-style-type: none"> • Demande à effectuer dans les 61 jours de la date de voyage. • Demande à effectuer en ligne.
Billet Thalys	<ul style="list-style-type: none"> • Si le train est supprimé : le voyageur peut être replacé sur le train précédant ou suivant, sans frais. Il peut aussi choisir le remboursement total de son billet s'il ne veut plus voyager. • Si le train est maintenu : les conditions habituelles d'échange ou remboursement du billet s'appliquent. • Pour les voyages postérieurs au 29 avril, aucune mesure spécifique n'est annoncée. 	<ul style="list-style-type: none"> • Demande à effectuer dans les 60 jours du voyage en gare ou en ligne. • Demande à effectuer sur le site ou l'application OUI.sncf, par téléphone au 3635, sur les bornes libre-service, en gare ou boutiques SNCF, agence de voyages, Trainline.
Billet Eurostar	<ul style="list-style-type: none"> • Si le train est supprimé : l'échange du billet, à effectuer avant la date du voyage, est possible, sans frais (et sans surcoût ? pas de précision). Le voyageur peut aussi choisir de demander le remboursement sans frais du billet, jusqu'à 60 jours après la date de voyage. • Si le train est maintenu : il n'y a aucune précision, donc les conditions habituelles d'échange ou remboursement du billet s'appliquent. • Pour les voyages postérieurs au 29 avril, aucune mesure spécifique n'est annoncée. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pour les échanges : demande à effectuer en gare, boutique SNCF. • Pour les remboursements : demande à effectuer sur le site ou l'application OUI.sncf, par téléphone au 3635, sur les bornes libre-service, en gare ou boutiques SNCF, agence de voyages, Trainline.

- **TER**

TYPE DE TITRE DE TRANSPORT	MODALITES ANNONCEES PAR SNCF Mobilités	MODALITES PRATIQUES
BILLET TER	<ul style="list-style-type: none"> • Pour les voyages compris entre le 3 et le 30 avril, les billets TER deviennent utilisables jusqu'à 10 jours après la date de début de validité. • Le remboursement des billets est possible, sans frais, jusqu'à 61 jours après la date de validité du billet. • Pour les voyages postérieurs au 29 avril, aucune mesure spécifique n'est annoncée. 	Les demandes de remboursement des billets cartonnés doivent être effectuées en gare, celles concernant les billets digitaux doivent être faites sur les sites internet TER.
ABONNEMENT TER	<p>L'information SNCF concernant le dédommagement des abonnés TER renvoie aux dispositifs contractuels éventuels, tout en précisant que des mesures commerciales supplémentaires pourront être prises.</p> <p>SNCF Mobilités a annoncé le 27 avril un dédommagement de 50 % sur le montant de l'abonnement de juin.</p> <p>La FNAUT a demandé un dédommagement d'au moins 60 % à renforcer en fonction de l'impact des grèves sur la circulation des trains dans les régions.</p> <p>Au vu des préjudices et des frais supportés par les voyageurs, les FNAUT régionales demandent aux régions d'imposer à SNCF Mobilités une compensation supplémentaire</p>	

Les conventions Région – TER n'étant pas publiques, il n'est pas possible de faire un état des lieux de ce qui est prévu par ces textes. Cependant, nous avons pu faire un relevé de ce qui est annoncé aux voyageurs par les sites internet TER et CGV des abonnements TER :

- **Auvergne-Rhône-Alpes :** aucun dispositif d'indemnisation n'est prévu sur le site TER, les CGV des abonnements ne sont pas consultables. Le site indique cependant que si des mesures exceptionnelles sont mises en place, une communication sera faite à l'ensemble de ses clients.
- **Bourgogne-Franche-Comté :** aucun dispositif d'indemnisation n'est prévu sur le site, les CGV des abonnements ne sont pas consultables. En revanche, les conditions de suspension des abonnements sont assouplies, puisque la durée de suspension minimale passe de deux à un mois pour les mois de mai, juin, et juillet. Les abonnés doivent demander la suspension de leur abonnement avant le 17 du mois précédent.
- **Bretagne :** aucun dispositif d'indemnisation n'est prévu ni sur le site TER, ni dans les CGV de l'abonnement annuel.
- **Centre-Val-de-Loire :** il existe la garantie TER Centre-Val-de-Loire qui prévoit : « *si plus de 15% des trains de votre ligne sont supprimés ou en retard de plus de 10 minutes au cours du même mois, Ter Centre-Val de Loire rembourse 30% de votre abonnement. Vous êtes informé par voie d'affichage, mail ou courrier* ». Les abonnés pourront donc bénéficier d'un remboursement de 30% de leur abonnement, à moins qu'une mesure commerciale plus favorable soit décidée en raison de l'importance des perturbations subies.
- **Grand Est :** aucun dispositif d'indemnisation n'est prévu ni sur le site TER, ni dans les CGV de l'abonnement annuel.
- **Hauts-de-France :** aucun dispositif d'indemnisation n'est prévu sur le site TER, les CGV des abonnements ne sont pas consultables. On sait que la convention Picardie prévoit un dédommagement de 20 % en cas de 15 jours consécutifs de grèves.
- **Ile-de-France :** les CGUV de l'abonnement Navigo annuel précisent à leur article 3.11 : « *Il ne sera procédé à aucun remboursement en cas de grève des transporteurs en dehors de ceux prévus dans le cadre de la loi sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs et ses modalités pratiques d'application.* ». Le Ile-de-France Mobilités a annoncé dans les médias le principe d'une indemnisation par la SNCF pour les voyageurs de lignes où moins d'un train sur trois a circulé, mais le montant de l'indemnisation et ses modalités pratiques n'ont pas encore été communiquées.
- **Normandie :** aucun dispositif d'indemnisation n'est prévu sur le site TER, les CGV des abonnements ne sont pas consultables.
- **Nouvelle-Aquitaine :** aucun dispositif d'indemnisation n'est prévu sur le site TER, les CGV des abonnements ne sont pas consultables.
- **Occitanie :** aucun dispositif d'indemnisation n'est prévu sur le site TER, les CGV des abonnements ne sont pas consultables.

- **Pays-de-la-Loire** : Il existe un système de compensation en cas de perturbation du trafic pour les abonnés TER Pays-de-la-Loire : un même train ou un même autocar TER ayant subi plus de cinq suppressions ou retards supérieurs à 14 minutes au cours d'un mois calendaire ou une période de 4 semaines consécutives, pourra faire l'objet, sur demande d'un abonné, d'une compensation à hauteur de 20% du montant d'un mois de l'abonnement, en cours sur la période concernée, sous forme de "Bon Voyage".
Les retards ou suppressions pris en considération concernent les tranches horaires suivantes : 6h-9h et 17h-19h, et uniquement pour des causes imputables à SNCF Mobilités. Une liste des causes qui exonèrent SNCF Mobilités est disponible et les mouvements de grèves n'en font pas partie.
L'abonné doit fournir la liste des trains et horaires ainsi que les originaux d'abonnements. Il dispose de deux mois à compter du mois échu pour effectuer sa demande de compensation.
Les abonnés pourront donc bénéficier d'un remboursement de 20% de leur abonnement, à moins qu'une mesure commerciale plus favorable soit décidée en raison de l'importance des perturbations subies.
- **Provence-Alpes-Côte-D'azur** : les abonnés TER mensuels et annuels bénéficient de la « garantie fiabilité » : si les deux trains déclarés lors de l'enregistrement de l'abonnement (train aller et /ou train retour) ont subi au moins 8 « situations dégradées » (suppression ou retard de plus de 15 minutes) sur un mois civil, alors le voyageur a droit à un dédommagement de 30 % de la valeur de son abonnement. Il sera sous forme de minoration de son prélèvement pour les abonnés annuels (pour le mois M + 3) ou sous forme de virement pour les abonnés mensuels (pour le mois concerné + 70 jours).
Les abonnés pourront donc bénéficier d'un remboursement de 30% de leur abonnement, à moins qu'une mesure commerciale plus favorable soit décidée en raison de l'importance des perturbations subies.

L'existence ou non de mesures commerciales prévoyant un dédommagement en cas de perturbation importante sur les lignes TER ou Transilien n'empêche pas le transporteur d'être mieux-disant et de verser un dédommagement plus favorable que ce qui est prévu, au regard de l'importance des perturbations subies par les abonnés.
C'est ce qui a été décidé pour les abonnés Forfait TGV, qui ne bénéficient dans le contrat d'abonnement d'aucune mesure de dédommagement mais qui vont faire l'objet d'une mesure exceptionnelle.

- **Dédommagement pour défaut d'exécution du plan d'information des usagers sur le plan de transport adapté en cas de grève.**

La grève est une des situations visées par les dispositions du code des transports sur la continuité du service en cas de perturbation prévisible de trafic. **Ces dispositions s'appliquent aux services publics de transport terrestre donc aux TER (y compris Transilien et RER) et aux Intercités.**

L'article L. 1222-8 alinéa 2 du code des transports prévoit : « *En cas de perturbation prévisible, l'information aux usagers doit être délivrée par l'entreprise de transports **au plus tard vingt-quatre heures avant le début de la perturbation*** ».

L'article L. 1222-11 du code des transports prévoit : « *En cas de défaut d'exécution dans la mise en œuvre du plan de transports 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**. La charge de ce remboursement ne peut être supportée directement par l'autorité organisatrice de transports. L'autorité organisatrice de transports détermine par convention avec l'entreprise de transports les modalités pratiques de ce remboursement selon les catégories d'usagers* ».

Or SNCF Mobilités n'informe du plan de transport adapté que la veille à 17H et non au plus tard 24 H avant le début de la perturbation.

SNCF Mobilités est « directement responsable » de ce défaut d'exécution du plan d'information qui est permanent pour l'ensemble des jours de grève. Il y a 12 jours de grève prévus pour avril, mai et juin 2018. Sur la base d'un abonnement mensuel, 12 jours de défaut d'information sur 30 jours **ça fait donc 40 % de dédommagement de droit** (39 % pour mai qui a 31 jours) qui doivent être supportés par SNCF Mobilités.

Exemple d'information trop tardive (site TER Bourgogne-Franche-Comté, le 24 avril 2018) : le site TER indique que l'information est disponible la veille du voyage à 17h, ce qui ne permet de respecter le délai de 24 h.

FERMER X

INFO TRAFIC

En raison d'une grève nationale SNCF, la circulation des trains est très perturbée sur le réseau Bourgogne-Franche-Comté.

Retrouvez le programme de grève TER chaque jour à 17H00 pour les trains du lendemain sur le site TER "[onglet grève](#)" ou l'Appli SNCF.

Dispositions sur l'indemnisation dans le code des transports en cas de grève :

1. Plan d'information :

- La région impose à l'entreprise de dédommager au prorata des jours de mauvaise exécution du plan d'information (cf. page 7 de la note), c'est un argument qui me semble solide, la mauvaise exécution du plan d'information est systématique. **C'est à la région d'actionner le transporteur pour qu'il dédommage.**
- La charge de ce remboursement ne peut être supportée directement par l'AO. **Pour l'usager, ça signifie que le dédommagement lui est versé par le transporteur qui en supporte le coût.**
- Le code des transports impose que les modalités pratiques de ce remboursement selon les catégories d'usagers doivent figurer dans les conventions. Là il me semble qu'il y a un gros bug et matière à interpeller les régions via les comités de ligne, CESER ou directement.

2. Plan de transport adapté :

- En cas de mauvaise exécution, c'est-à-dire si les trains prévus la veille n'ont pas roulé, les dédommagements se font comme évoqué au point 1. Ca me semble beaucoup plus complexe à demander : la loi ne dit pas à partir de quel pourcentage de trains prévus par le plan de transport (pas par rapport au plan de transport normal) et annulés on est en présence d'un défaut d'exécution. Les éventuelles preuves sont de toutes façons difficiles à réunir...
- Enfin, pour être complet, pour le plan de transport adapté, si la convention prévoit un malus pour la non réalisation du plan de transport adapté (là encore sans expliquer la « non réalisation »), la région peut décider de les affecter au financement du remboursement.

En plus de tout ça, les régions peuvent volontairement indemniser les voyageurs via les transporteurs, c'est ce qu'avait fait le STIF en juin 2016 (grèves et inondations) et en 2018 pour les utilisateurs de la A (interruption de trois jours) et de la B (travaux GPE).