

## DÉDOMMAGEMENT DES VOYAGEURS DES TER

Malgré toute la volonté de la Région et le coût supporté par le contribuable, les voyageurs qui utilisent les Trains Express Régionaux ( TER ) subissent de nombreux dysfonctionnements ( retards à répétition, suppressions de trains à la dernière minute, informations désastreuses, manque de places assises, fermetures abusives de lignes pour travaux, ... ).

Les usagers se retrouvent bien souvent bloqués et voient leurs voyages et leurs vies gravement perturbées ( retards au travail ou à l'école, journées beaucoup plus longues, angoisse pour récupérer les enfants le soir, correspondances manquées ... ). Pour pallier ces difficultés, ils sont souvent obligés de prendre leur voiture d'où des surcoûts de transports inacceptables et lourds pour les budgets familiaux.

Ces problèmes se répétant depuis plusieurs années sans que des solutions efficaces soient apportées, nous demandons qu'un système de dédommagement – pris en charge par le transporteur et non par le contribuable – soit mis en place en fonction des axes suivants :

### → Usagers fréquents ( abonnés travail, scolaires, ... ) :

Nombre de retards de tous les trains empruntés sur un mois ( retards de plus de 5 mn quelle qu'en soit la cause émanant du transporteur, y compris les grèves, et y compris les trains supprimés sans annonce au moins 48h à l'avance )	Remboursement *
Supérieurs à 10 % et inférieurs ou égal à 20%	25 % du prix de l'abonnement
Supérieurs à 20 % et inférieurs ou égal à 40 %	50 % du prix de l'abonnement
Supérieurs à 40 %	100 % du prix de l'abonnement

\* Le remboursement peut être déduit de l'abonnement suivant ou effectué directement aux guichets TER ou par virement bancaire selon le choix du voyageur.

### → Voyageurs occasionnels ( TER + correspondances TGV ou Inter – Cités )

Pour tout retard, incombant au transporteur, quel qu'il soit ayant entraîné une rupture de correspondance :

- Proposition d'un autre billet ( avec les mêmes conditions ) le jour même ou un autre jour ou remboursement immédiat, sans aucune retenue, au choix du voyageur.
- En cas d'heure tardive ou de temps de trajets longs ( durée supérieure à 10h entre le départ initialement prévu et l'arrivée réelle ) : prise en charge d'un hébergement si le voyageur le souhaite.

### → Voyageurs occasionnels ( TER )

Pour tout retard supérieur à 15 mn : proposition d'un autre billet sur le même trajet valable 1 mois ou remboursement au choix de l'usager.