

17h21 Saint-Lô

Le train supprimé.

Lison

Bayeux

Caen

Vire

Lison

16:47

SNCF

Vire Normandie

CHECKLIST IMPRIMABLE

Mon dossier TER : vérifier, prouver, réclamer

Après un retard ou une suppression de TER, les règles varient selon la région, le transporteur et le billet. Utilisez cette checklist pour constituer un dossier complet sans confondre remboursement, réacheminement et indemnisation.

Au sommaire

1. Identifier précisément ma situation
2. Vérifier si une demande est envisageable
3. Constituer les preuves
4. Choisir la bonne demande
5. Envoyer une réclamation complète

! À retenir avant toute démarche

Il n'existe pas de barème national automatique pour tous les TER. Vérifiez toujours les conditions officielles du réseau régional et du billet concerné avant de réclamer une compensation.

INDEMNISATION APRÈS UN RETARD DE TER

Le TER (Transport Express Régional) est un service de transport public régional. En cas de retard, vos droits à indemnisation dépendent de plusieurs critères.



VIGILANCE

Aucune indemnisation nationale automatique

Il n'existe pas de dispositif national d'indemnisation automatique pour les retards de TER.

Les conditions varient selon les régions et les réseaux.

VOS DROITS DÉPENDENT DE 4 CRITÈRES



RÉGION ET RÉSEAU CONCERNÉS

Chaque Région décide ses propres modalités d'indemnisation.

Exemples de dispositifs existants :

	Île-de-France (Transilien)	Garantie Retard
	Région Auvergne-Rhône-Alpes	Indemnité TER
	La Région Occitanie	Geste Commercial
	Région Pays de la Loire	TER Satisfaction

Renseignez-vous auprès de votre Région ou sur le site TER concerné.



TYPE DE BILLET

Tous les billets ne permettent pas d'obtenir une indemnisation.

BILLET	INDMNISABLE ?
Abonnement annuel ou mensuel	Oui
Carte de réduction (Tarif Jeune, Senior...)	Oui
Billet plein tarif	Selon les régions et les réseaux
Billet tarif réduit (hors cartes ci-dessus)	Non
Billet acheté à bord du train	Non
Billet acheté auprès d'un revendeur	Non



Les abonnements sont généralement éligibles aux indemnités.



RETARD À L'ARRIVÉE

Un seuil minimal de retard à l'arrivée est souvent exigé.

RETARD À L'ARRIVÉE	INDMNISATION POSSIBLE ?
Moins de 30 minutes	Non
30 à 59 minutes	Selon les régions et les réseaux
60 minutes ou plus	Oui, dans la plupart des cas

Le retard pris en compte est celui à l'arrivée à destination finale, et non en gare intermédiaire.



JUSTIFICATIFS DISPONIBLES

Vous devez fournir les justificatifs demandés par votre Région.

Justificatifs courants :

- ☒ Billet ou abonnement
- ☒ Preuve du retard (attestation, capture d'écran de l'application, relevé d'info trafic...)
- ☒ Formulaire de demande dûment rempli
- ☒ RIB pour le versement
- Conservez vos justificatifs pendant plusieurs mois.



COMMENT FAIRE VOTRE DEMANDE ?

- 1 Vérifiez que vous remplissez les 4 critères ci-dessus.
- 2 Rendez-vous sur le site [Région de votre Région](#).
- 3 Remplissez le formulaire de demande en ligne.
- 4 Joignez les justificatifs demandés et validez.

LIENS UTILES

- TER Île-de-France (Garantie Retard) : iledefrance-mobilites.fr
- TER Auvergne-Rhône-Alpes (Indemnité TER) : ter.auvergne-rhonealpes.fr
- TER Occitanie (Geste Commercial) : tlo-occitanie.fr
- TER Pays de la Loire (TER Satisfaction) : ter.sncf.com/pays-de-la-loire (Rubrique « Services & contacts » ou « Indemnisation » selon les sites)

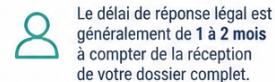
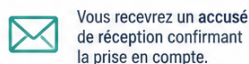
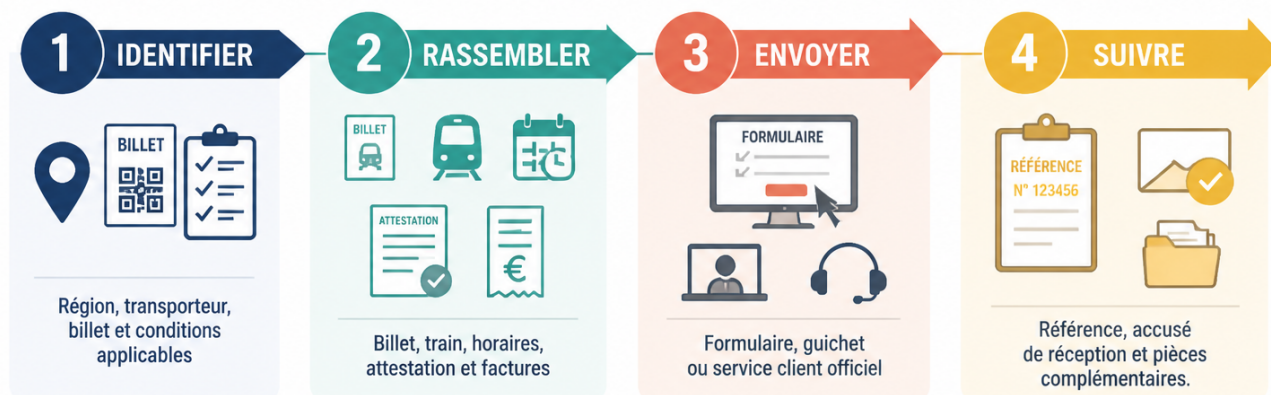
INFOGRAPHIE Infographie en français sur les critères d'indemnisation après un retard de TER

LE PROCESSUS DE RÉCLAMATION TER

4 ÉTAPES SIMPLES POUR FAIRE VALOIR VOS DROITS



Vous avez rencontré un problème lors de votre voyage en TER ?
Suivez ces 4 étapes pour déposer votre réclamation efficacement.



CONSEIL

Soyez précis et clair dans votre demande. Joignez toutes les pièces justificatives et conservez une copie de votre dossier.



UNE RÉCLAMATION BIEN PRÉPARÉE AUGMENTE VOS CHANCES D'OBTENIR UNE RÉPONSE FAVORABLE.

INFOGRAPHIE Schéma en français des étapes d'une réclamation TER pour retard ou suppression

1. Identifier précisément ma situation

- ☐ **J'ai distingué un billet non utilisé, un trajet effectué et une correspondance manquée.**
Ces situations peuvent relever de procédures différentes.
- ☐ **J'ai noté le réseau régional, le transporteur et le vendeur du billet.**
Un billet acheté auprès d'un vendeur tiers peut nécessiter une démarche distincte.
- ☐ **J'ai identifié le train concerné et ma destination finale.**
Notez le numéro du train ainsi que les gares de départ et d'arrivée.
- ☐ **J'ai vérifié si le problème était un retard, une suppression ou une correspondance manquée.**
En cas de suppression, remboursement et réacheminement ne signifient pas automatiquement indemnisation.

2. Vérifier si une demande est envisageable

- ☐ **J'ai relevé l'horaire prévu et l'horaire réel à l'arrivée.**
Lorsque les conditions l'exigent, le retard à la destination finale est déterminant.
- ☐ **J'ai consulté le seuil de retard applicable à mon réseau et à mon billet.**
Ne transposez pas une règle d'un réseau TER à un autre.
- ☐ **J'ai vérifié le type de billet et ses restrictions.**
Tarif réduit, abonnement, billet promotionnel ou billet non échangeable peuvent avoir des conditions particulières.
- ☐ **J'ai recherché les exclusions prévues par les conditions de transport.**
La cause de l'incident peut modifier la réponse du transporteur.

J'ai vérifié le délai et le canal imposés pour déposer la demande.

Utilisez la page officielle du réseau ou du vendeur concerné.

LES CRITÈRES D'UNE DEMANDE D'INDEMNISATION TER

Pour être recevable, votre demande d'indemnisation doit respecter l'ensemble des critères suivants.

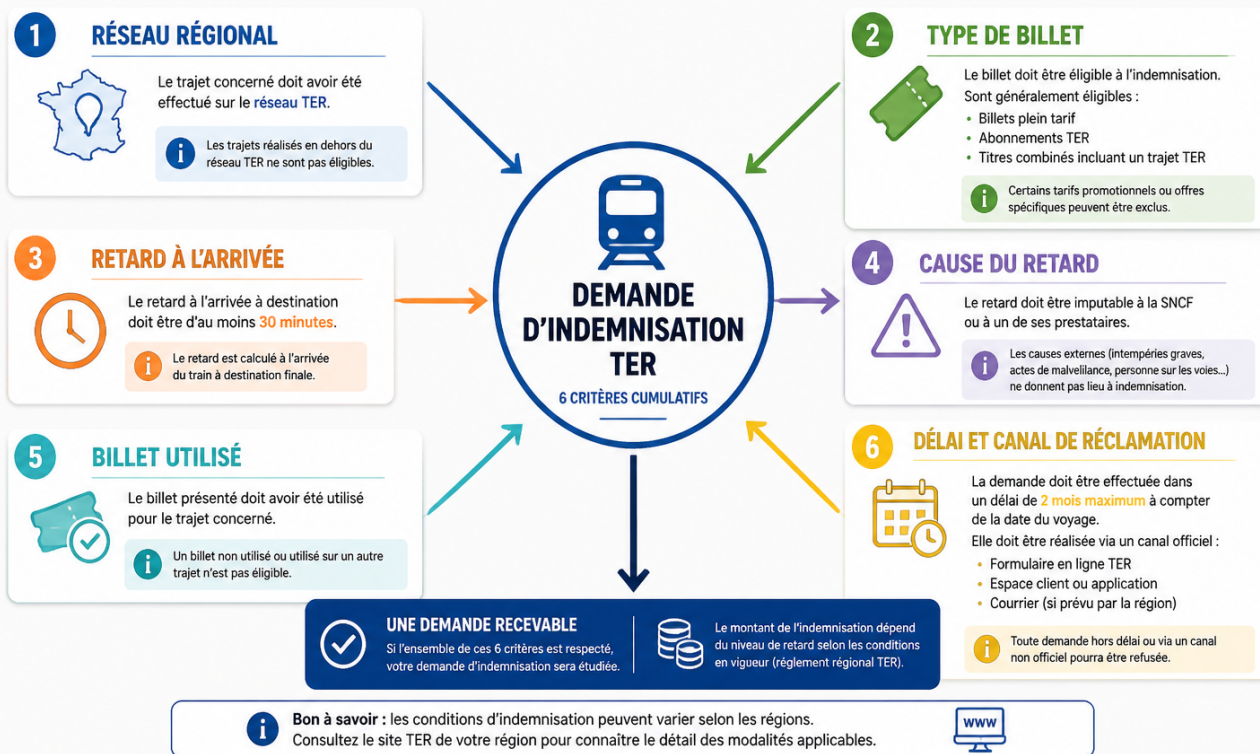


SCHÉMA Les critères à vérifier avant de demander une indemnisation après un retard de TER.

3. Constituer les preuves

Billet ou référence de réservation conservé.

Ajoutez le type de billet et, si nécessaire, la preuve de son utilisation.

Numéro du train et horaires prévus notés.

Pour un trajet avec correspondance, notez les horaires de chaque train.

Retard ou suppression documenté.

Conservez attestation de retard, notification officielle, courriel, capture d'écran ou photo d'affichage.

Frais supplémentaires justifiés.

Gardez les factures et preuves de paiement pour tout taxi, repas, hébergement ou nouveau billet.

Accord préalable recherché avant une dépense de remplacement.

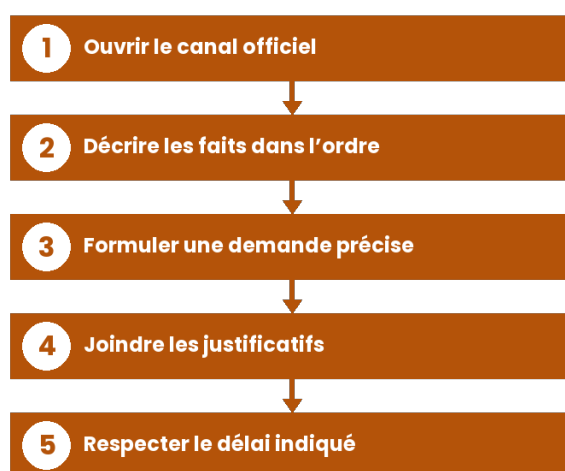
La prise en charge d'un taxi, d'un nouveau billet ou d'autres frais n'est pas automatique.

4. Choisir la bonne demande

Situation	Demande à envisager	Point de vigilance
Billet non utilisé avant le départ	Remboursement ou échange selon les conditions du billet	Un billet promotionnel peut prévoir des restrictions.

Situation	Demande à envisager	Point de vigilance
Retard pendant un trajet effectué	Compensation éventuelle si les conditions applicables sont remplies	Relier clairement le billet, le train, le retard et la demande.
TER supprimé	Remboursement, échange ou réacheminement selon les consignes du réseau	Ne pas acheter une solution de remplacement sans vérifier sa prise en charge.
Correspondance manquée	Réacheminement ou examen d'une compensation	Des billets séparés peuvent être traités indépendamment.
Frais engagés	Demande de prise en charge éventuelle	Conserver factures, preuves de paiement et éventuel accord préalable.

5. Envoyer une réclamation complète



1 Ouvrir le canal officiel

Utilisez le formulaire ou le service de réclamation du réseau régional, du transporteur ou du vendeur du billet, selon la partie concernée.

2 Décrire les faits dans l'ordre

Indiquez la date du voyage, le trajet, le numéro du train, les horaires prévus et constatés, ainsi que la suppression ou la correspondance manquée le cas échéant.

3 Formuler une demande précise

Demandez séparément, selon votre situation, le remboursement du billet, le réacheminement, une compensation ou la prise en charge de frais justifiés.

4 Joindre les justificatifs

Ajoutez billet, réservation, preuves de perturbation, attestation de retard et factures. Conservez une copie de l'envoi.

5 Respecter le délai indiqué

Déposez la demande dans le délai prévu par le réseau ou les conditions du billet et gardez la référence du dossier.

i En cas de refus

Lisez le motif du refus : seuil non atteint, demande tardive, justificatif manquant, billet non utilisé ou exclusion contractuelle. Complétez le dossier si nécessaire, puis utilisez le recours prévu par le transporteur, jusqu'à la médiation lorsqu'elle est applicable.

Les conditions d'indemnisation, de remboursement et de prise en charge varient selon le réseau régional, le transporteur, le billet et la date du voyage. Vérifiez les informations officielles applicables à votre trajet.