



# ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

## SNCF

Question écrite n° 41282

### Texte de la question

M. Léonce Deprez exprime auprès de M. le ministre de l'équipement, des transports et du logement les vives inquiétudes des usagers quant à la modification, depuis le 10 janvier 2000, des règles de l'indemnisation des retards de la SNCF. C'est ainsi que le montant minimal de compensation passe à 30 francs (au lieu de 50 francs), la SNCF ne remboursant que les retards qui lui sont imputables. D'autres dispositions restrictives ont été prises, ce qui ne manque pas de surprendre ceux qui entendent les messages publicitaires de la SNCF à l'égard de la qualité du service. Il faut souligner, de surcroît, que le remboursement en cas de retard n'est effectué qu'en bons de voyage et ne s'applique pas aux trains régionaux, ni aux trajets de moins de 100 kilomètres. Il lui demande de lui préciser les réflexions que lui inspire cette attitude qui ne s'inscrit pas, tant s'en faut, dans celle du développement des transports en commun des voyageurs qui, pourtant, constitue un progrès, notamment à l'égard de la sécurité.

### Texte de la réponse

En septembre 1996, la SNCF a pris l'engagement de garantir, à sa clientèle « grandes lignes », une compensation en cas de retard des trains imputable à l'entreprise pour un trajet d'au moins 100 kilomètres. Cette compensation, offerte sous forme de bons de voyage, correspondait à 25 % du prix du billet, pour un retard compris entre 30 minutes et une heure, et à 50 % pour un retard au-delà d'une heure, et elle va au-delà de toute obligation légale ou réglementaire. La SNCF est actuellement le seul réseau ferroviaire européen à offrir un tel dispositif. C'est à la suite d'une étude sur la perception de cet engagement par la clientèle, et pour répondre à un besoin de clarté, que la SNCF a décidé de ne plus retenir qu'un seul niveau de compensation. Celui-ci est désormais égal au tiers du prix du billet payé par le client pour tout retard supérieur à 30 minutes, ce qui se traduit par une compensation plus importante pour un grand nombre de voyageurs. De plus, dans l'ancien système le voyageur ne recevait une compensation que si celle-ci était d'une valeur de 50 francs minimum. Désormais, cette compensation minimale est fixée à 30 francs. Les trains express régionaux (TER) ne s'inscrivent pas dans la même démarche. En effet, les trajets par TER sont en moyenne de 35 kilomètres pour un prix moyen du billet de l'ordre de 22 francs et les deux tiers des voyageurs bénéficient d'un abonnement à caractère social. L'entreprise nationale se préoccupe bien sûr de la qualité de son service sur les TER et, en particulier de la ponctualité. Les conventions relatives à l'exploitation des services régionaux de voyageurs, passées entre la SNCF et les régions, prévoient d'ailleurs de plus en plus des engagements de l'entreprise publique en matière de qualité de service, avec des pénalités à sa charge pour les retards des TER. Enfin, il convient de noter que cet engagement de la SNCF sur « l'horaire garanti » s'inscrit dans le programme d'amélioration du service qu'elle a engagé. En cas de situation perturbée, la SNCF a également entrepris de tout mettre en oeuvre pour atténuer les désagréments subis par les voyageurs en mettant à leur disposition des bus, des taxis et éventuellement des hébergements ou des services comme des plateaux-repas, boissons et couvertures.

### Données clés

**Auteur :** [M. Léonce Deprez](#)

**Circonscription :** Pas-de-Calais (4<sup>e</sup> circonscription) - Union pour la démocratie française-Alliance

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 41282

**Rubrique :** Transports ferroviaires

**Ministère interrogé :** équipement et transports

**Ministère attributaire :** équipement et transports

Date(s) clé(e)s

**Question publiée le :** 7 février 2000, page 806

**Réponse publiée le :** 29 mai 2000, page 3307