



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

SNCF

Question écrite n° 70567

Texte de la question

M. Michel Voisin appelle l'attention de M. le ministre de l'équipement, des transports et du logement sur la diminution de l'indemnisation par la SNCF des voyageurs en cas de retard des trains. En effet, la SNCF estime ne pas être responsable lorsque le retard est dû à un acte de malveillance, à des manifestations, à la présence d'obstacles sur la voie ou de voyageurs en situation irrégulière. Aussi, il lui demande de lui faire part de sa position sur cette situation particulièrement pénalisante pour les usagers.

Texte de la réponse

Depuis le mois de janvier 2000, un retard supérieur à trente minutes sur les trains « grandes lignes » donne droit au remboursement du tiers du prix du trajet sous forme de bons de voyage. Auparavant, la compensation était du quart du prix du voyage pour un retard de plus de trente minutes et de la moitié au-delà d'une heure. Cet engagement commercial « horaire garanti » est assorti de conditions permettant effectivement de le suspendre lorsque les retards sont dus à des causes externes à l'entreprise, généralement qualifiées : intempéries, occupation des voies, actes de malveillance. Ces cas de force majeure se multiplient et perturbent de plus en plus la régularité des trains compte tenu de la fréquence élevée de circulation sur certaines lignes, comme les lignes à grande vitesse. Dans ce contexte, les usagers peuvent avoir le sentiment que le dispositif « horaire garanti », est de moins en moins utilisé d'autant qu'il ne s'applique pas aux services régionaux de voyageurs (Transport express régional). Pour remédier à cet état de fait, la SNCF privilégie la mise en oeuvre de deux types d'actions : d'une part, la mise en place progressive d'une assistance aux clients dont le voyage a été perturbé, dans la mesure des moyens d'information dont dispose la SNCF (correspondances assurées, mise à disposition de taxis pour les destinations finales, ou de cars de substitution, hébergement à l'hôtel) et, d'autre part, la recherche de dispositifs permettant de faire décroître le nombre d'événements externes pouvant être la cause de retards de trains (surveillance des voies et entretien accru des talus pour éviter les obstacles imprévus, protections empêchant le passage des animaux sur la voie ou les jets d'objets sur les caténaires, suppression de passages à niveau en partenariat avec l'Etat et les collectivités locales). Par ailleurs, les voyageurs mécontents de l'absence d'indemnisation ou du niveau des indemnisations proposées peuvent saisir le médiateur de la SNCF par l'intermédiaire de toute association de consommateurs agréée.

Données clés

Auteur : [M. Michel Voisin](#)

Circonscription : Ain (4^e circonscription) - Union pour la démocratie française-Alliance

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 70567

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : équipement et transports

Ministère attributaire : équipement et transports

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 17 décembre 2001, page 7199

Réponse publiée le : 4 mars 2002, page 1289