



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## SNCF

Question écrite n° 38830

### Texte de la question

M. André Wojciechowski attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé des transports sur le fait que la SNCF va désormais accorder un dédommagement financier aux usagers victimes de retard qui ne pouvaient prétendre jusqu'à présent qu'à des "bons voyage". Il lui demande de lui indiquer le calendrier de mise en oeuvre de cette mesure.

### Texte de la réponse

Lorsqu'un train arrive à destination avec plus de trente minutes de retard et que la cause de ce retard est imputable à la SNCF, les voyageurs Grandes Lignes reçoivent une compensation sous forme de bons de voyage correspondant au tiers du prix de leur voyage. De manière exceptionnelle, la SNCF compense intégralement le montant des titres de transport sous forme de bons de voyage, tel a été le cas à l'occasion des retards occasionnés en août 2008 par un arrachage de caténaire survenu à proximité d'Aubagne. L'application de cet engagement commercial a conduit la SNCF à émettre en 2007 des bons de voyage représentant une valeur totale de 14 millions d'euros. Ce dispositif est à l'heure actuelle sans équivalent chez les principaux autres opérateurs ferroviaires européens. Le 28 octobre 2008 à l'occasion de la présentation des actions conduites pour simplifier l'offre tarifaire, le président de la SNCF s'est engagé, à la demande du Gouvernement, à ce que la possibilité d'obtenir un dédommagement en euros soit prochainement proposée aux voyageurs pour les retards excédant une heure. Le calendrier de mise en oeuvre sera lié aux modalités de remboursement qui seront retenues après consultation des associations de consommateurs. En effet, ce type de remboursement nécessite la mise en place de procédures sécurisées afin de recrediter les cartes bancaires ou les comptes des clients. Les procédures, les outils de gestion adéquats et les besoins de formation des personnels sont actuellement en cours de définition par la SNCF. En tout état de cause, la SNCF souhaite mettre en place cette mesure approuvée par le Gouvernement d'ici à la fin de cette année.

### Données clés

**Auteur :** [M. André Wojciechowski](#)

**Circonscription :** Moselle (7<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 38830

**Rubrique :** Transports ferroviaires

**Ministère interrogé :** Transports

**Ministère attributaire :** Transports

### Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 23 décembre 2008, page 11083

**Réponse publiée le :** 24 mars 2009, page 2937