



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Indemnisation des usagers de la SNCF

Question au Gouvernement n° 2582

Texte de la question

INDEMNISATION DES USAGERS DE LA SNCF

M. le président. La parole est à Mme Aude Luquet.

Mme Aude Luquet. Monsieur le secrétaire d'État chargé des transports, difficultés de transport, trains annulés à la dernière minute, trajets en covoiturage ou en bus souvent très longs, fatigue, exaspération, augmentation du nombre des accidents : telles sont les conséquences déplorables d'un mouvement de grève engagé depuis plusieurs semaines. Aujourd'hui, alors que le trafic reprend progressivement, les voyageurs doivent s'engager dans un nouveau combat : le remboursement de leurs billets de train. En effet, depuis le 5 décembre dernier, 1,5 million de clients ont demandé un remboursement de leurs billets de TGV, de trains Intercités ou de Ouigo. Face à l'ampleur de la demande, la SNCF a privilégié un système de remboursement par bons d'achat valables un an, en théorie très faciles d'utilisation. Le remboursement classique restait possible par demande en ligne.

Dans les faits, le système a montré ses limites. De nombreux voyageurs ont en effet reçu des bons d'achat d'un montant inférieur au prix de leur billet ; d'autres ne sont pas parvenus à les utiliser lors de la réservation ; d'autres encore n'ont jamais obtenu de réponse de la part de la SNCF. Cette situation est d'autant plus dommageable que la plupart des clients sont des voyageurs occasionnels, qui souhaitent retourner dans leur famille aux vacances de Noël et qui ont dû avancer des frais pour utiliser un autre moyen de transport ou payer plus cher pour prendre le train à une autre date.

Monsieur le secrétaire d'État, il est urgent de procéder au remboursement des milliers de voyageurs lésés socialement, économiquement et financièrement par les grèves dans les transports en commun. Comment comptez-vous assurer l'indemnisation de ces voyageurs victimes d'un mouvement qui dure depuis maintenant quarante-deux jours ? (*Applaudissements sur les bancs du groupe MODEM.*)

M. le président. La parole est à M. le secrétaire d'État chargé des transports.

M. Jean-Baptiste Djebbari, secrétaire d'État chargé des transports. Madame Luquet, vous avez raison de rappeler que, depuis le début de la grève, les clients de la SNCF ont connu des conditions de transport très dégradées et de grandes difficultés à effectuer leurs trajets, qu'ils soient quotidiens ou occasionnels. L'entreprise a, toutefois, relevé le défi en faisant circuler le plus grand nombre possible de trains et je l'en remercie.

Les modalités de remboursement varient en fonction du type de trajet emprunté et selon que le voyageur dispose, ou non, d'un abonnement. Pour les trajets grandes lignes, la SNCF a enregistré plus de 2 millions de demandes de remboursement : 1,7 million de demandes ont déjà été satisfaites par recrédit automatique, 200 000 ont fait l'objet, en quarante-huit heures, d'un traitement sous forme de bons d'achat et 300 000 sont encore en cours de traitement. Pour ces dernières, le remboursement prendra encore quelques jours, voire

quelques semaines, selon que les voyageurs opteront pour des bons d'achat, ce qui est plus rapide, ou préféreront être remboursés par virement ou par carte bancaire.

La SNCF, consciente des effets de cette longue grève, a, par ailleurs, décidé de procéder à des réductions sur les tarifs abonnés. Pour la région Île-de-France, Jean-Pierre Farandou a annoncé le remboursement de l'équivalent d'un mois de Pass Navigo pour l'ensemble des abonnés. Une plateforme commune à la RATP et à la SCNF sera mise en ligne dès la fin du mois afin de simplifier les démarches.

Enfin, à l'heure où nous observons une amélioration graduelle mais substantielle du plan de transports, je tiens à remercier les dizaines de milliers d'agents de la SNCF et de la RATP – ils représentent la grande majorité des agents – qui se sont mobilisés depuis le début du conflit, le 5 décembre, et dans des conditions souvent difficiles, pour transporter des millions de Français en toute sécurité. *(Applaudissements sur les bancs du groupe LaREM.)*

Données clés

Auteur : [Mme Aude Luquet](#)

Circonscription : Seine-et-Marne (1^{re} circonscription) - Mouvement Démocrate et apparentés

Type de question : Question au Gouvernement

Numéro de la question : 2582

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : Transports

Ministère attributaire : Transports

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [15 janvier 2020](#)

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue au Journal officiel du [15 janvier 2020](#)