ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Accès aux compensations SNCF

Question écrite n° 4632

Texte de la question

M. Hadrien Clouet alerte M. le ministre délégué auprès du ministre de la transition écologique et de la cohésion des territoires, chargé des transports, sur le caractère peu accessible des compensations prévues par la SNCF à destination des usagers dont les trains ont été annulés entre le 22 et le 26 décembre 2022, lorsque le refus de toute négociation avec les collectifs de contrôleurs les a acculés à la grève. Selon la direction de la SNCF, environ 200 000 voyageurs se seraient retrouvés concernés par une annulation de leur trajet. Afin de bénéficier d'un échange, ils devaient impérativement en faire la demande avant l'heure de départ du train. Sinon, pour bénéficier d'un remboursement de leurs titres de transport, les voyageurs devaient eux-mêmes effectuer les démarches *via* un formulaire en ligne, dont l'existence leur a été signalée... par voie de courriel. La compensation prévue s'élevait à 200 % du prix du billet, sous forme de bon d'achat valable un an. Il aurait été plus rapide, rationnel et efficace de donner suite aux revendications salariales des agents, qui ont obtenu des revalorisations mais au prix de perturbations du réseau, organisées par une direction de la SNCF arc-boutée sur ses positions. D'autant que l'accessibilité de cette compensation pose question, notamment pour les usagers en situation d'illectronisme ou sans équipement adéquat. Selon l'INSEE, le taux d'illectronisme en France avoisine les 17 %. En 2019, l'institut a établi que 33 % des usagers d'internet n'ont pas été en mesure de se renseigner sur les produits et services, tandis que 49 % échouaient à retrouver des informations administratives. Le rapport du Défenseur des droits de la même année signale que pour les personnes concernées, la dématérialisation de l'administration et des services augmente le risque de non-recours à des prestations ou de perte de droits. De plus, l'âge circonscrit différents types d'illectronisme : difficulté à naviguer pour les plus anciens, difficulté à s'approprier des logiciels au rythme de leur péremption pour les plus jeunes. Les seniors, fortement représentés dans les reportages télévisés couvrant les impacts de la grève de décembre sur les usagers du train, subissent pour la plupart une double peine : en plus de ne pas avoir pu visiter leurs enfants et petits-enfants, ils se retrouvent aussi dans l'incapacité d'obtenir un remboursement ou la compensation. Car le formulaire en ligne est particulièrement ardu. Premier obstacle, il est nécessaire de disposer d'un compte SNCF pour accéder au formulaire. Donc du temps, une adresse *e-mail*, du matériel informatique, une connexion et des compétences numériques. À défaut, ils sont invités à « adresser un courrier à l'adresse indiquée », sans que ne figure aucune précision relative aux informations devant figurer dans ledit courrier. Il est en revanche précisé que dans ce cas de figure, « le délai de traitement sera rallongé », d'autant que le timbre rouge est en voie de suppression par le service public postal. En cas de constitution d'un compte, l'usager doit naviguer entre 11 « motifs de réclamations », lesquels connaissent chacun des ramifications avec un total de 71 « sous-motifs ». Pour des publics en difficulté avec la langue ou le numérique, cela relève du parcours du combattant. Après cette opération, il importe de sélectionner le voyage concerné, filtré par canal de vente. Aussi M. le député demande à M. le ministre combien de passagers ont connu une annulation de voyage et combien parmi eux ont effectivement perçu la compensation à 200 %. Concernant celles et ceux qui n'en disposent pas, comment M. le ministre compte-t-il garantir un appui des personnels SNCF aux usagers en situation d'illectronisme, incapables de déposer la demande de remboursement ou de compensation sans aide humaine au guichet ? Enfin, il lui demande pourquoi les bons d'achat sont restreints à un an après date d'émission, ce qui empêchera certains usagers d'utiliser les billets annulés au Noël 2022 pour le réveillon 2023.

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/16/questions/QANR5L16QE4632

Texte de la réponse

Suite aux désagréments liés au mouvement social du week-end de Noël 2022, SNCF Voyageurs a mis en place une compensation exceptionnelle de 200 % du prix des trajets annulés. L'indemnisation proposée par SNCF Voyageurs pour les trajets en TGV est un geste commercial qui ne s'inscrit pas dans les causes d'exonérations possibles prévues par le règlement européen sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires. Un formulaire éphémère avait été mis en place quelques jours après le mouvement social. Pour les usagers impactés, l'indemnisation est encore possible via le chatbot « TOUTOUI », affichant un respect des critères du référentiel général d'amélioration de l'accessibilité (RGAA 4.1) de près de 80 %, et sans nécessité d'utiliser un compte SNCF pour y accéder.

Données clés

Auteur : M. Hadrien Clouet
Circonscription : Haute-Garonne (1re circonscription) - La France insoumise - Nouvelle Union Populaire écologique et sociale
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 4632
Rubrique : Transports ferroviaires
Ministère interrogé : Transports
Ministère attributaire : Transports

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 10 janvier 2023, page 194
Réponse publiée au JO le : 11 juin 2024, page 4900