



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Dispositif d'indemnisation proposé par la SNCF en cas de retard d'un train

Question écrite n° 7132

Texte de la question

Mme Marie-José Allemand attire l'attention de M. le ministre auprès du ministre de l'aménagement du territoire et de la décentralisation, chargé des transports, sur le dispositif de compensation proposé par la SNCF en cas de retard. Selon le rapport publié en 2023 par l'Autorité de régulation des transports, 21 % des passagers retardés ont subi un retard supérieur à 30 minutes, ouvrant droit à une indemnisation pour les activités inOui, Trenitalia, Thalys et Renfe Viajeros. 9 % des passagers retardés ont en outre subi un retard de plus d'une heure. Toutefois et toujours selon ce rapport, en moyenne moins de 4 passagers retardés sur 10 ont utilisé les dispositifs de compensation proposés par les opérateurs. En particulier, les taux de passagers indemnisés diminuent pour les retards de plus de 2 heures, alors même que les taux de passagers TGV affectés par les gros retards ont augmenté. Un rapport de l'association Familles rurales, publié en mars 2025, indique que 61 % des consommateurs ayant subi un retard compris entre 1 heure et 2 heures n'obtiennent pas d'indemnisation. Selon une enquête effectuée par le média France Info, sur les 119 millions d'euros qui auraient dû être indemnisés en 2023 par le groupe SNCF au titre de ces retards, seulement 49 millions d'euros auraient été réclamés par les usagers. Cette situation n'est pas satisfaisante et cela est en partie dû à des mécanismes de demande d'indemnisation complexes et peu faciles, imposant notamment de multiples connexions et formulaires conduisant la plupart des voyageurs indemnisables à abandonner cette démarche. Plusieurs associations et usagers alertent sur cette situation qui empêche une application effective des dispositions du règlement européen 2021/782. Aussi, elle lui demande si le Gouvernement envisage de demander au groupe SNCF d'adapter sa procédure d'indemnisation en allégeant et facilitant les démarches afin qu'une plus grande proportion de voyageurs puisse obtenir l'indemnisation à laquelle ils ont droit.

Données clés

Auteur : [Mme Marie-José Allemand](#)

Circonscription : Hautes-Alpes (1^{re} circonscription) - Socialistes et apparentés

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 7132

Rubrique : Transports ferroviaires

Ministère interrogé : [Transports](#)

Ministère attributaire : [Transports](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [27 mai 2025](#), page 3844