



# ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

SNCF

Question écrite n° 72756

## Texte de la question

M. Guy Lengagne appelle l'attention de M. le ministre de l'équipement, des transports et du logement sur le caractère très insuffisant des informations dont disposent les clients de la SNCF concernant, d'une part, les causes des retards des trains et, d'autre part, les conditions dans lesquelles tout voyageur peut demander le remboursement de son titre de transport en cas de retard. La SNCF se refusant à rembourser ses clients lorsque le retard ne lui est pas imputable, on pourrait se demander si son laconisme n'est pas volontaire : n'est-il pas de nature à décourager les clients souhaitant obtenir le remboursement de leur billet ? De façon générale, la procédure imposée par la SNCF à ses clients est relativement lourde. Après avoir perdu du temps en raison du retard du train, le client malheureux de la SNCF doit encore attendre au guichet, où, si tout va bien - ce n'est pas toujours le cas -, il se verra remettre un coupon et une enveloppe à joindre à son billet, à adresser au service compétent de la SNCF. Ledit client aurait pris soin de préciser le numéro du train... Cette situation est paradoxale. Elle peut laisser penser que le remboursement ne devrait pas être systématique, y compris lorsque les conditions posées par la SNCF elle-même sont remplies. La réputation du service n'a semble-t-il rien à y gagner. Il lui demande de bien vouloir lui faire part de ses réactions.

## Texte de la réponse

Dans le cadre de son autonomie de gestion, la SNCF a pris un engagement commercial vis-à-vis de ses clients, intitulé « horaire garanti ». Cette mesure consiste, lors d'un retard de trains grandes lignes supérieur à trente minutes sur un parcours de plus de 100 kilomètres, à accorder une compensation qui représente un tiers du prix du billet, le montant de cette compensation ne pouvant être inférieur à 4,5 euros. Néanmoins, dans le cadre de son engagement sur l'horaire garanti, la SNCF ne peut être tenue pour responsable des cas de force majeure (acte de malveillance, manifestation ou obstacle sur la voie...) et d'incidents indépendants de sa volonté. Elle reste effectivement seule juge pour apprécier si le retard subi par le train lui incombe ou non. Elle a prévu de suspendre l'application de cet engagement dans certains cas de perturbation de longue durée, quelle qu'en soit la cause, lorsque les voyageurs sont tenus informés des conséquences de la perturbation en cause avant leur départ. Après concertation avec les associations d'usagers, un préavis de vingt-quatre heures est désormais retenu avant toute suspension. Les voyageurs mécontents des indemnités proposées peuvent, cependant, saisir le médiateur de la SNCF par l'intermédiaire de toute association nationale agréée de consommateurs (liste figurant dans le guide voyageur de la SNCF). En ce qui concerne concrètement la demande de compensation, il suffit de compléter l'enveloppe régularité qui est remise à la descente du train, en y insérant l'original du billet et éventuellement le bulletin de retard remis avec l'enveloppe régularité (pour les trains autres que les TGV). Si l'enveloppe régularité n'a pas été remise à l'arrivée, il n'est pas utile d'attendre à un guichet. Il est possible d'adresser directement les billets au centre régularité de la SNCF (centre régularité de Toulouse - 37, avenue de Lyon, 31503 Toulouse cedex 5) ou aux services clientèle de la gare de départ ou d'arrivée.

Données clés

**Auteur :** [M. Guy Lengagne](#)

**Circonscription :** Pas-de-Calais (5<sup>e</sup> circonscription) - Radical, Citoyen et Vert

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 72756

**Rubrique :** Transports ferroviaires

**Ministère interrogé :** équipement et transports

**Ministère attributaire :** équipement et transports

Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 11 février 2002, page 658

**Réponse publiée le :** 29 avril 2002, page 2214