



# ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

## Dysfonctionnements liés à la procédure de remboursement des billets de train

Question écrite n° 6355

### Texte de la question

Mme Valérie Rossi attire l'attention de M. le ministre auprès du ministre de l'aménagement du territoire et de la décentralisation, chargé des transports, sur les dysfonctionnements liés à la procédure de remboursement des billets de train en cas de retard important. Dans la nuit du vendredi 11 au samedi 12 avril 2025, un incident sur la ligne Paris-Briançon a entraîné un retard de près de trois heures pour un train transportant 317 passagers. Cet évènement illustre une problématique plus large : la faible proportion de passagers effectivement indemnisés en cas de retard significatif. Selon les données tirées du rapport de l'Autorité de régulation des transports moins de quatre voyageurs sur dix ayant subi un retard important sollicitent les compensations prévues, malgré l'existence de dispositifs comme la Garantie 30 minutes (G30). La principale cause de ce taux de recours insuffisant réside dans la complexité excessive des démarches administratives. En effet, les usagers sont souvent contraints de naviguer sur plusieurs sites (SNCF Connect, SNCF Voyageurs, puis G30) pour finaliser leur demande. Même lorsque l'ensemble des étapes est respecté, le remboursement n'est pas toujours accordé, sans justification claire. En France, les compagnies ferroviaires versent environ 47 millions d'euros par an en indemnisation. Or si tous les passagers concernés faisaient valoir leurs droits, ce montant s'élèverait à près de 119 millions d'euros. Cette différence représente un manque à gagner de plus de 70 millions d'euros pour les usagers, alors même que le règlement européen n° 2021/782, transposé à l'article L. 2151-1 du code des transports, leur en reconnaît expressément le droit. Dans ce contexte, elle souhaite savoir quelles mesures le Gouvernement entend prendre pour simplifier les démarches d'indemnisation, garantir l'effectivité du droit au remboursement et s'assurer que les opérateurs ferroviaires respectent pleinement leurs obligations légales envers les voyageurs.

### Données clés

**Auteur :** [Mme Valérie Rossi](#)

**Circonscription :** Hautes-Alpes (2<sup>e</sup> circonscription) - Socialistes et apparentés

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 6355

**Rubrique :** Transports ferroviaires

**Ministère interrogé :** [Transports](#)

**Ministère attributaire :** [Transports](#)

### Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [29 avril 2025](#), page 3047