

TGV et Intercités : tous les gros retards indemnisés

EXCLUSIF À partir de jeudi, la SNCF appliquera le règlement européen, qui prévoit de dédommager les voyageurs, quels que soient les motifs de retard.

PAR VINCENT VÉRIER

À LA SNCF, les trains peuvent prendre du retard, l'application des règlements européens, aussi. Le 1^{er} décembre, la compagnie ferroviaire appliquera un texte de Bruxelles qui va améliorer la vie des voyageurs.

Selon nos informations, dès jeudi, dès qu'un TGV ou un Intercités arrivera à destination avec trente minutes de plus que l'horaire prévu, le voyageur sera indemnisé, quel que soit le motif de ce retard. Et plus simplement si la SNCF est responsable. Une règle qui aurait dû profiter à tous depuis fin 2014, mais que l'entreprise s'est bien gardée de faire savoir.

Pour preuve, les modalités d'indemnisation qui sont encore consultables sur son site Internet. Il est indiqué que l'usager est dédommagé uniquement si le retard est imputable à l'entreprise. Les accidents de personne, actes de malveillance et les problèmes météo ne sont donc pas pris en compte.

« Il est vrai que les termes et conditions prêtent à confusion », s'étonne une source à Bruxelles, qui précise pourtant « qu'aucune plainte sur la non-application du règlement par la SNCF n'a été déposée ». « On s'est engagé auprès de la DGC-CRF pour se mettre aux nor-

mes. C'est un gros projet, ça a pris du temps, se défend la SNCF. On a, malgré tout, compensé beaucoup de retards, même quand ils n'étaient pas de notre responsabilité. Sauf que nous n'avons jamais communiqué dessus. »

UNE POLITIQUE PLUS GÉNÉREUSE QUE CE QUE PRÉVOIT L'EUROPE

Pour comprendre comment la compagnie en est arrivée là, il faut remonter à 2007. L'Europe décide alors d'accorder davantage de droits aux voyageurs. Un texte est voté, qui entre en vigueur le 3 décembre 2009. Pour ménager les susceptibilités nationales, ce texte précise qu'un pays peut demander à être exempté pendant cinq ans, renouvelables deux fois, soit jusqu'en 2024. La France a demandé une faveur jusqu'en 2014, mais rien par la suite. Pourquoi ? Le gouvernement aurait « tergiversé », racontent plusieurs sources.

Dans le même temps, la compagnie n'a jamais informé ses clients de ces changements. Une situation qui, pourtant, ne scandalise pas la Fédération nationale des associations d'usagers des transports (FNAUT). « C'est toujours dommage de constater qu'avec la SNCF rien n'est jamais clair, soupire Jean

Lenoir, son vice-président. Mais il est difficile de lui reprocher sa politique d'indemnisation des retards. »

Et pour cause, elle est plus généreuse que ce que prévoit l'Europe et continuera à l'être. La SNCF indemnise dès qu'un TGV a une demi-heure de retard à hauteur de 25 %, et même de 75 % au-delà de trois heures de retard, quand le règlement européen ne propose des com-

| A quoi avez-vous droit ? | | |
|--|---------------------------------|--|
| Quelle que soit la cause du retard : | | Pourcentage du prix du billet remboursé* |
| Type de ligne | Durée du retard | |
| TGV ET INTERCITÉS | ENTRE 30 MINET 2H | 25% |
| | ENTRE 2H ET 3H | 50% |
| | SUPÉRIEUR À 3H | 75% |
| TGV (INTERNATIONAL) | SUPÉRIEUR À 1H | 25 À 50% |
| Si le retard est imputable à la SNCF : | | |
| IDTGV, OUIGO | ENTRE 1H ET 2H | 25% |
| | SUPÉRIEUR À 2H | 50% |
| Particularité des trains régionaux : | | |
| RER, TER, TRANSILIEN | PAS D'INDEMNISATION AUTOMATIQUE | |

* Le remboursement doit être supérieur à 4 € pour être accordé.

pensations qu'à partir d'une heure et qu'au-delà de trois heures le dédommagement plafonne à 50 %.

Reste que cette bonne nouvelle risque d'être de courte durée. La Commission européenne prévoit en effet d'introduire, pour la première moitié de

2017, une clause de force majeure dans le règlement sur le droit des passagers. Elle permettrait aux compagnies ferroviaires, en cas de circonstances exceptionnelles, comme, par exemple, des inondations, de ne pas dédommager leurs clients en cas de retard.

RIEN N'EST JAMAIS CLAIR
JEAN LENOIR DE LA FÉDÉRATION NATIONALE DES ASSOCIATIONS D'USAGERS DES TRANSPORTS

Faites votre demande en ligne

FINI LES ENVELOPPES distribuées dans les trains retardés ou en bout de quai. À partir de jeudi, un site dédié baptisé GP – acronyme de « garantie ponctualité » – permettra au voyageur arrivé avec plus de trente minutes de retard d'effectuer sa demande de dédommagement sur la Toile. La SNCF s'engage à y répondre sous cinq jours. Le voyageur recevra alors par mail un bon d'achat sous forme d'un code utilisable en une ou plusieurs fois.

LES IDTGV ET TER EXCLUS Sa valeur, en revanche, ne change pas. Elle évolue en fonction de l'importance du retard. Soit 25 %

d'indemnisation du prix du billet pour un retard de trente minutes à deux heures, 50 % entre deux heures et trois heures, et 75 % au-delà. Si la compensation se fait sous forme de bons d'achat dès trente minutes de retard, elle ne peut être effectuée en argent qu'à partir de la première heure de retard.

Mais, attention, toutes ces évolutions ne concernent que les TGV et les Intercités. Les TGV Ouigo et IDTGV, mais aussi les trains locaux, comme les TER et les Transilien, en sont exclus. Quant aux trains internationaux, comme le Thalys, la réglementation européenne est déjà appliquée.

v.v.