

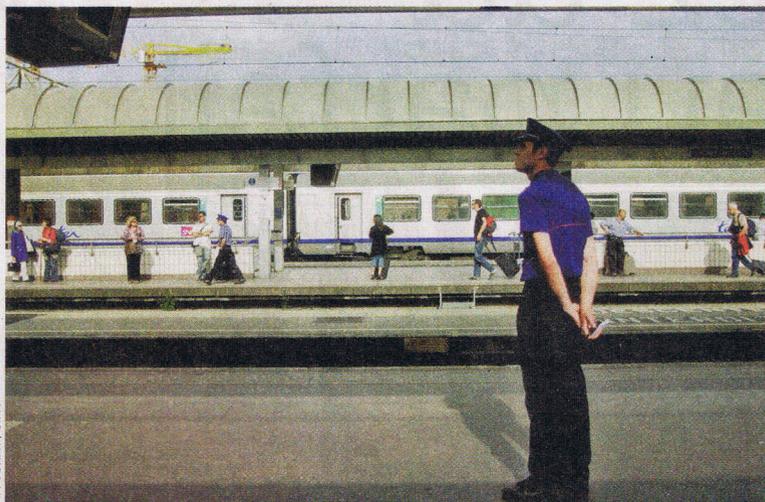
LA SNCF ACCUSÉE D'AVOIR DES TRAINS DE RETARD

VINCENT VANTIGHEM

Le 8 février dernier, la journée de Céline Claret-Coquet partait pourtant sur de bons rails. Cette acupunctrice lyonnaise devait se rendre à Paris pour assurer une dizaine de rendez-vous professionnels dans un grand hôtel. « Mais il y a eu une rupture de caténaire sur la ligne TGV, raconte-t-elle. Nous nous sommes retrouvés bloqués dans le train durant sept heures. Les portes étaient fermées, il n'y avait pas de chauffage. On ne nous a même pas proposé une boisson chaude... » Avec trois autres voyageurs, Céline a donc assigné la SNCF en justice pour « défaut de ponctualité ». L'audience doit se tenir cet après-midi au tribunal d'instance du 14^e arrondissement de Paris.

« Le billet est un contrat »

Pour faire plier l'entreprise publique, l'avocat de l'acupunctrice a déterré un vieux décret de septembre 1983. « Il instaure, justement pour la SNCF, une obligation de ponctualité, confie David Metaxas. A chaque fois qu'un client achète un billet, c'est comme s'il signait



Les voyageurs se sont retrouvés bloqués pendant sept heures dans un TGV.

un contrat avec la SNCF dont elle devrait respecter les termes. Nous espérons créer ainsi une jurisprudence. » Les plaignants, eux, comptent surtout se voir rembourser le manque à gagner de la journée de travail perdu et réclament chacun 3 000 € de dommages et intérêts. Ils sont soutenus dans leur démarche par la puissante Fédération

nationale des associations d'usagers des transports (FNAUT). « L'incident technique est entièrement imputable à la SNCF, estime en effet la FNAUT. Elle doit donc en accepter la responsabilité. D'autant qu'elle n'a proposé aucun réacheminement aux voyageurs. » Contactée, la SNCF n'a, elle, pas souhaité s'exprimer sur ce sujet avant l'audience. ■

« ÇA M'A COÛTÉ MON BOULOT ! »

« Les nombreux retards accumulés perturbent le fonctionnement de l'entreprise. » En juillet dernier, l'employeur de Soazig n'a pas caché la raison qui l'a poussé à mettre fin à sa période d'essai. La jeune femme venait de trouver cet emploi d'assistante juridique. Habitant Ambérieu-en-Bugey, Soazig devait parcourir tous les matins les 60 km qui la séparaient de Lyon. « Au début, j'avais souvent cinq ou dix minutes de retard, se souvient-elle. J'ai donc décidé de prendre le train plus tôt. Mais les retards ont continué. » Son employeur, compréhensif, lui conseille alors de déménager à Lyon. « Mais je ne voulais pas. Une fois, j'ai eu plus d'une heure de retard. Ça m'a coûté mon boulot ! »



Soazig a trouvé un nouveau travail, mais est toujours régulièrement en retard.

moral. « La SNCF a tenté de négocier. Mais la médiation s'est arrêtée le jour où j'ai pris un avocat. » Aujourd'hui, Soazig a trouvé un nouveau boulot. Toujours à Lyon. « J'accuse de nouveaux retards. Cette fois-ci, j'irai jusqu'au bout. La SNCF pose des problèmes à tout le monde. Il faut qu'elle le comprenne. » ■ RECUEILLI PAR V. V.

« La médiation avec la SNCF s'est arrêtée le jour où j'ai pris un avocat... » Soazig

Comme les quatre voyageurs de la ligne Lyon-Paris (lire ci-dessus), Soazig a donc décidé d'assigner la SNCF en justice. Elle réclame 45 000 € de dommages et intérêts pour le préjudice

■ CHIFFRES

135 millions de voyageurs ont été transportés par la SNCF l'an dernier.

10 minutes, c'est la durée à partir de laquelle la SNCF estime qu'un TGV est en retard.

30 minutes, c'est la durée du retard à partir de laquelle la SNCF propose le remboursement d'une partie du prix du billet.

30 000 km de lignes constituent le réseau ferré de France.

24,9 milliards d'euros, c'est le chiffre d'affaires réalisé par la SNCF en 2009.

3 000 €, c'est le montant de dommages et intérêts que réclament les plaignants. Sources : SNCF, David Metaxas.

UN MODE DE CALCUL MODIFIÉ ET UN OBJECTIF AMBITIEUX POUR 2010

Aléas climatiques et travaux de rénovation des lignes : les responsables des retards des trains sont clairement identifiés à la SNCF. En 2009, 88,5 % des trains grande ligne (TGV, Téo et Corail) sont arrivés à l'heure. C'est un peu moins bien que l'année précédente (89,5 %). En février, Dominique Busseureau, secrétaire d'Etat aux Transports, allait même jusqu'à qualifier ce résultat de « moyen », fixant l'objectif, pour cette année, à 90 % pour les TGV.

900 km de lignes rénovées par an

« Cela m'étonnerait que la SNCF atteigne cet objectif, nuance Sandrine Gorreri, directrice de la rédaction du mensuel de l'Institut français pour la recherche sur les administrations et les politiques publiques (Ifrap) qui publie chaque année des études. Les travaux

sur les voies sont encore nombreux. » Jusqu'en 2013, 900 kilomètres de lignes doivent être rénovées chaque année. Pour mesurer la régularité de ses trains cette année, la SNCF a créé un nouveau mode de calcul. Baptisé « indice composite », il part du principe que le voyageur supporte mieux les retards sur les longs trajets. « Sur un TGV de moins d'une heure et demie, le retard est fixé à cinq minutes ; sur un TGV de trois heures et demie, il est fixé à dix minutes. Au-delà, la limite est à quinze minutes », indique-t-on à la SNCF. Le dédommagement, lui, débute toujours à partir de trente minutes de retard en fonction des conditions. En 2009, entre les bons de réduction accordés et la prise en charge des passagers en carafe, la facture s'est élevée à 23,9 millions d'euros. ■ v.v.

■ LES « TRÈS GRANDS RETARDS » EN FORTE BAISSÉ

C'est l'une des plus grandes fiertés de la SNCF. Les trains qualifiés de « très grands retards » sont en baisse. « Ils concernent les TGV qui accusent plus de trois heures de retard à l'arrivée, indique-t-on à la SNCF. En 2009, nous en avons eu 212 contre 275 l'année précédente. Cela représente une baisse de 23 % »