

J. 262 – Février 2011

TRAINS SUPPRIMÉS, TRAINS RETARDÉS...

LES DROITS DU VOYAGEUR FERROVIAIRE

En cas de retard ou d'annulation de train, les compagnies ferroviaires proposent souvent des compensations forfaitaires. Elles sont prévues dans leurs conditions générales de transport. Elles peuvent aussi être décidées ponctuellement, à l'occasion d'une perturbation globale et à titre commercial. Nous les examinerons dans un premier temps.

Mais ces indemnités ne couvrent pas toujours le préjudice réellement subi par le voyageur victime d'annulation ou de retard. Des recours sont encore possibles, car le voyageur a des droits : ceux que le code civil accorde à toute personne dont le contrat n'a pas été exécuté dans les conditions convenues.

LES COMPENSATIONS PROPOSÉES PAR LES TRANSPORTEURS

Les compensations forfaitaires présentent un intérêt certain pour les voyageurs. Ils peuvent les obtenir sans avoir à démontrer que le retard ou l'annulation leur ont causé un préjudice, et les démarches à effectuer sont généralement simples. En revanche, c'est le transporteur qui jugera si l'annulation ou le retard lui sont bien imputables.

Les compensations que nous citerons sont toujours susceptibles d'être modifiées par le transporteur.

Sur les grandes lignes SNCF

Entrent dans la catégorie des « transports nationaux longue distance » ou « trains grandes lignes » (ces deux expressions utilisées dans les documents de la SNCF sont synonymes) les TGV, les trains Corail Intercités, TéoZ et Lunéa.

Sur ces lignes, les droits à compensation des voyageurs dont le train a été supprimé ou retardé reposent sur deux textes :

– **les conditions générales de vente de la SNCF**, présentées sous la forme d'un document intitulé « Les tarifs voyageurs », et plus précisément l'annexe à ce document intitulée « Conditions générales élaborées par le Comité international des transports ferroviaires (CIT) ». Elles sont accessibles sur le site <www.voyages-sncf.com> en cliquant sur Train > S'informer > Guide du voyageur > Conditions générales de vente. La SNCF, qui adhère au CIT, a en effet décidé d'appliquer les conditions de transport

que cette organisation internationale a élaborées. Ces conditions sont très proches de celles que fixe le règlement européen de 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (voir notre encadré en page 3) ;

– l'**«engagement horaire garanti»**. Il s'agit de l'un des engagements souscrits par la SNCF dans le cadre d'une convention signée entre l'entreprise et seize associations de consommateurs, le 21 mars 2003. À l'heure où nous publions cette fiche pratique, cette convention est reproduite dans les dépliants consacrés à chaque transporteur SNCF (TGV, TéoZ, Lunéa, Intercités...).

En cas de train supprimé

Selon les conditions générales, le voyageur peut, à son choix :

– exiger le remboursement du prix du transport correspondant au voyage qui n'a pas été effectué ; ou à la partie du voyage qui n'a pas été effectuée ; et/ou à la partie qui a été effectuée mais qui est devenue sans aucun intérêt ; et, s'il y a lieu, obtenir le retour gratuit jusqu'au lieu de départ ;

– ou poursuivre son voyage à la prochaine occasion, si nécessaire en empruntant un itinéraire différent, mais au plus tard dans les 48 heures.

Le contrat ne prévoit pas d'indemnisation forfaitaire en cas de suppression de train. Le voyageur n'est pas pour autant privé du droit à réparation s'il a subi un préjudice du fait de cette annula-

tion : il se trouve dans la situation exposée dans la deuxième partie de cette fiche (voir pages 3 et 4).

En cas de retard à l'arrivée

Pour connaître ses droits, le voyageur doit combiner l'« engagement horaire garanti », qui prévoit une indemnisation à partir de 30 minutes de retard, et les conditions générales de vente de la SNCF, qui fixent d'autres modalités à partir de 60 minutes de retard.

L'engagement horaire garanti prévoit que :

- pour un retard au moins égal à 30 minutes sur un parcours d'au moins 100 km, une compensation en « bons voyages » (avoirs utilisables auprès de la SNCF) de 33 % du trajet effectué est accordée ;
- pour un retard au moins égal à 2 heures, la compensation en « bons voyages » est égale à 66 % du prix du trajet.

Les conditions générales de vente distinguent deux situations :

- un retard de plus de 60 minutes est prévisible. Le voyageur a alors les mêmes droits que si son train avait été supprimé (voir page précédente). Il peut donc, à son choix, renoncer à son voyage et en demander le remboursement, ou partir plus tard mais dans les 48 heures. Les conditions générales de vente de la SNCF ne prévoient aucune indemnité forfaitaire au profit du voyageur qui demande le remboursement de son billet. Le voyageur qui considère que cette suppression de train lui a causé un préjudice devra donc vraisemblablement saisir le tribunal pour obtenir réparation (voir deuxième partie en pages 3 et 4).
- le retard à l'arrivée est au moins égal à 60 minutes. Le voyageur a droit à une indemnité égale à 25 % du prix du transport si le retard est compris entre 60 et 119 minutes, ou 50 % du prix du transport à partir de 120 minutes (2 heures) de retard.

Le « prix du transport » pris en compte pour le calcul des indemnités est celui qui figure sur le billet ou, si ce prix n'apparaît pas distinctement, le prix que le voyageur aurait dû payer pour un voyage limité à ce train.

En résumé, voici ce que le voyageur retardé peut demander :

Retard	Compensation	Forme	Fondement
Moins de 30 min	Aucune	–	–
De 30 à 59 min	33 % du prix du trajet	Avoir SNCF (« bons voyages »)	Engagement horaire garanti
De 60 à 119 min	33 % du prix du trajet	Avoir SNCF (« bons voyages »)	Engagement horaire garanti
	ou (au choix du voyageur) 25 % du prix du trajet	Espèces ou virement bancaire	Conditions générales SNCF
À partir de 120 min	66 % du prix du trajet	Avoir SNCF (« bons voyages »)	Engagement horaire garanti
	ou (au choix du voyageur) 50 % du prix du trajet	Espèces ou virement bancaire	Conditions générales SNCF

¹ Communiqués de presse SNCF des 20 et 21 janvier 2011.

Pour bénéficier de ces indemnités, le voyageur devra envoyer l'original de son billet (il en conservera une photocopie) accompagné, s'il voyageait dans un train sans réservation obligatoire, du justificatif de retard qu'il aura demandé en gare d'arrivée. Le voyageur utilisera si possible l'« enveloppe régularité » qui lui aura été remise sur le quai à l'arrivée, mais ce n'est pas obligatoire. La demande sera envoyée à : Service relations clients SNCF – 62973 Arras cedex 9.

S'il souhaite une compensation en euros, il joindra un relevé d'identité bancaire (RIB).

Attention. Le voyageur a deux mois pour demander cette indemnisation contractuelle. Rien n'interdit au voyageur de demander davantage si le retard lui a causé un préjudice supérieur, mais il devra alors vraisemblablement intenter une action en justice. Le délai de deux mois ne lui est alors plus opposable.

La SNCF prend de nouveaux engagements

À la suite des mouvements de protestation engagés par les usagers excédés des retards répétés sur la ligne qu'ils empruntent quotidiennement, protestation qui a parfois pris la forme d'un refus de présenter son coupon d'abonnement aux contrôleurs, la SNCF s'est engagée dans un plan de renforcement de la qualité de service sur douze lignes sensibles.

Après concertation avec les associations représentatives des consommateurs et les associations d'abonnés TGV, l'entreprise a également pris des engagements spécifiques d'indemnisation : 200 € doivent être adressés à l'ensemble des « abonnés TGV forfaitaires du quotidien », et les tarifs des forfaits seront gelés pour l'année 2011¹.

Dans les trains régionaux (TER, RER, Transilien)

La SNCF ne propose pas de compensation automatique en cas de retard ou d'annulation d'un train régional, et la Régie autonome des transports parisiens (RATP) non plus.

Quand le trafic a été perturbé de façon particulièrement intense, le transporteur propose souvent une compensation sous la forme de prolongation d'abonnement ou de réduction de prix sur l'achat du coupon suivant, calculée au prorata du nombre de jours de perturbation. Les droits du voyageur semblent donc dépendre d'une décision prise au cas par cas par le transporteur, alors que le droit à remboursement ou à prolongation de l'abonnement en cas d'impossibilité d'utilisation est pourtant prévu par le code des transports (article L. 222-12) : « *L'usager qui n'a pu utiliser le moyen de transport pour lequel il a contracté un abonnement ou acheté un titre de transport a droit à la prolongation de la validité de cet abonnement pour une durée équivalente à la période d'utilisation dont il a été privé, ou à l'échange ou au remboursement du titre de transport non utilisé ou de l'abonnement.* »

Au demeurant, ces modalités d'indemnisation limitent le préjudice financier subi par les voyageurs (fraction de coupon mensuel inutilisé), mais sont loin de compenser les autres préjudices que représentent des journées de travail perdues, des heures d'attente, des voyages dans un train surpeuplé, etc. En théorie, le voyageur qui subit de tels préjudices pourra en demander l'indemnisation, mais cela supposera une action en justice et la démonstration chiffrée du préjudice subi, comme nous l'exposons dans la deuxième partie de cette fiche. Certains l'ont tenté avec succès, comme ces trois voyageurs victimes de onze retards en trois semaines, de 15 à 40 minutes, sur un trajet d'une demi-heure. Contraints chaque fois de prolonger leur journée

de travail pour compenser ces retards, ils ont obtenu réparation car la SNCF ne pouvait justifier que certains de ces retards (secours à un voyageur malade, intempéries); les autres étant imputables à un défaut d'organisation ou à un matériel défectueux². Voir également notre encadré en page 6.

Sur IDTGV

IDTGV est une filiale de droit privé appartenant à 100 % à la SNCF, dont la particularité est de ne commercialiser ses voyages que via Internet. Mais ce n'est pas la SNCF. Elle n'est ainsi concernée ni par les conditions générales de vente de la SNCF, ni par l'« engagement horaire garanti » (voir page 1). Donc, dans un même TGV composé d'une rame SNCF et d'une rame IDTGV, les voyageurs n'ont pas les mêmes droits!

Les conditions générales de vente d'IDTGV sont accessibles sur son site <www.idtgv.com> (lien « CGV » tout en bas de page). Elles étaient relativement généreuses jusqu'en janvier 2011. Rappelons-les pour mémoire. IDTGV accordait : de 60 à 119 minutes de retard, 25 % du prix du trajet en bons d'achat; à partir de 120 minutes, 50 % en bons d'achat. En cas d'annulation du train, aucune indemnisation n'était prévue et le voyageur avait le choix entre le remboursement de son billet et son équivalent en bons d'achat majoré de 10 %.

Mais ces conditions ont changé aujourd'hui, au détriment du voyageur.

En cas d'annulation

Seul le remboursement du billet est prévu.

En cas de retard

Si le retard est supérieur à 60 minutes, une compensation égale à 19 € en bons d'achat est envoyée à l'adresse électronique indiquée lors de la commande. Le voyageur n'a donc, en théorie, aucune démarche à entreprendre.

Sur les trains internationaux (Eurostar, Thalys, Artesia, Elipsos...)

Ce ne sont pas les compagnies ferroviaires qui fixent les conditions d'indemnisation des voyageurs, mais un règlement européen de 2007 entré en vigueur en 2009 (voir l'encadré ci-contre).

En cas d'annulation, ou de retard prévisible à l'arrivée supérieur à 60 minutes

Le voyageur peut à son choix :

- demander le remboursement intégral du billet au tarif auquel il a été acheté, pour la partie du voyage inutilisée mais aussi pour la partie déjà effectuée, si le voyage ne présente plus d'in-

térêt pour le voyageur; ainsi que, s'il y a lieu, le voyage retour jusqu'au point initial;

- poursuivre son voyage dans des conditions comparables dès que possible, ou à une date à sa convenance.

En cas de retard

Le voyageur a droit à une indemnisation en espèces de 25 % du prix du billet pour un retard compris entre 60 et 119 minutes; ou 50 % du prix du billet pour un retard de 2 heures ou plus.

Ce sont des indemnisations minimales : le transporteur peut proposer des conditions plus avantageuses. Ainsi, Eurostar propose à ses voyageurs le choix entre ces montants en espèces et un aller gratuit (ou un aller-retour à moitié prix) lorsque le retard est inférieur à 2 heures, un aller-retour gratuit à partir de 2 heures de retard.

Thalys, de son côté, propose en alternative aux indemnisations du règlement européen des bons d'achat à hauteur de 20, 50 ou 100 % du prix du billet, selon que le retard aura été supérieur à 30, 60 ou 120 minutes.

À noter. Pour les trains TGV Lyria (vers la Suisse) et TGV Artesia (vers l'Italie), les demandes de compensation sont adressées à la SNCF qui indemnise alors à partir de 30 minutes de retard, comme sur les grandes lignes nationales, en application de l'« engagement horaire garanti ».

Le règlement européen prévoit que les titulaires d'un abonnement ont également droit à une indemnisation, mais il laisse le soin aux transporteurs d'en fixer les modalités dans leurs conditions générales.

Le règlement européen de 2007

Ce règlement³ crée des règles uniformes de transport ferroviaire applicables dans toute l'Union européenne. Pour l'heure, il ne s'applique intégralement qu'aux transports internationaux. La France, comme le règlement l'y autorise, a choisi d'en différer partiellement l'application jusqu'en 2015 pour les transports nationaux, et de ne l'appliquer qu'en partie, sans limitation de durée, aux transports urbains, départementaux ou régionaux.

En résumé, et depuis le 3 décembre 2009, tous les trajets sont concernés par les prescriptions du règlement relatives à l'information des voyageurs, à la responsabilité en cas de dommage corporel, de décès, de perte ou de dommage aux bagages... En revanche, les règles concernant les retards et les annulations de trains, que doivent d'ores et déjà respecter les transporteurs internationaux, ne seront applicables aux trains nationaux qu'en 2015, et – a priori – jamais aux trains régionaux.

LES DROITS DES VOYAGEURS

Le contrat de transport obéit aux mêmes règles que les autres contrats : il doit être exécuté comme il a été convenu, et lorsque cela n'a pas été le cas, le voyageur est en droit de demander, selon la situation, à être remboursé et/ou indemnisé.

Le contrat ne peut pas limiter ces droits, car toute clause qui vise à « supprimer ou réduire le droit à réparation du préjudice subi par le non-professionnel ou le consommateur en cas de manquement par le professionnel à l'une quelconque de ses obligations » est interdite car présumée abusive (article R. 132-1 du code de la consommation).

Le train est supprimé

Le billet doit être remboursé

Le remboursement de son billet est le minimum que peut exiger le voyageur dont le train est supprimé : la prestation n'a pas été rendue, le paiement devenu sans objet doit donc être restitué, même si le billet avait été vendu comme « non remboursable ».

Si le train supprimé assurait l'aller d'un voyage aller-retour, le remboursement du retour est également de droit.

² CA Paris 1^{re} chambre B, 4 octobre 1996, L., D., G. c/ SNCF.

³ Règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

Le transporteur proposera peut-être une compensation sous forme de bons d'achat, mais le voyageur peut refuser et exiger un remboursement en espèces.

Le voyageur devra établir que le train qui a été supprimé était bien celui qu'il devait prendre. S'il est titulaire d'un billet sans réservation – donc remboursable mais moyennant retenue –, ce sera délicat, sauf s'il a été acquis conjointement à un autre billet pour compléter un trajet.

La question de savoir si le train a été supprimé par suite d'un cas de force majeure (voir ci-après) ne se pose pas : le remboursement du billet est dû, force majeure ou non.

Selon les conditions générales de la SNCF, les remboursements doivent être demandés dans les deux mois suivant la date de réservation ou de début de validité du titre de transport. Ce délai est opposable aux demandes de remboursement fondées sur des motifs personnels, mais pas aux demandes consécutives à une annulation du train.

Le voyageur peut demander une indemnisation complémentaire

Si le voyageur établit que l'annulation a causé un préjudice, il peut en demander la réparation sous la forme d'une indemnisation financière. Mais cette indemnisation ne lui est pas due si c'est en raison d'un cas de force majeure que le train a été supprimé. Ces points sont développés ci-dessous.

Le train arrive avec retard

Le devoir de ponctualité du transporteur

Lorsqu'il vend un billet, le transporteur ne s'engage pas seulement à conduire le voyageur à destination, mais aussi à l'y amener à l'heure convenue sur le billet ou encore sur les panneaux d'affichage, les dépliants, etc. Cette obligation de ponctualité, régulièrement rappelée par les tribunaux, fait partie du cahier des charges qui lie la SNCF à l'État⁴ et des conventions d'exploitation conclues avec les régions. En conséquence, si le train arrive après l'heure, le transporteur manque à une obligation essentielle; et si le voyageur subit un préjudice du fait de ce retard, le transporteur doit l'indemniser (article 1147 du code civil).

Le préjudice du voyageur

Les préjudices susceptibles d'être subis par le voyageur sont variables. Selon le cas, il a pu en effet rater une correspondance, devoir dormir à l'hôtel, manquer un spectacle, etc. Ou simplement souffrir d'une situation pénible et prolongée. Ce sont ces préjudices financiers ou moraux que le transporteur devra indemniser.

Le montant de l'indemnisation

Cette indemnisation (on dit aussi « réparation » ou « dommages et intérêts ») est distincte du remboursement du billet auquel le voyageur aura éventuellement droit. Elle doit correspondre au préjudice financier ou moral effectivement subi du fait du retard ou de l'annulation de son train. Il appartient donc au voyageur de la *chiffrer* et de la *justifier*. En théorie, seuls les préjudices prévisibles doivent être indemnisés. Les tribunaux entendent largement cette notion de prévisibilité. C'est ainsi, par exemple, que des voyageurs qui avaient manqué leur avion en raison d'un retard très important de TGV, et alors qu'eux-mêmes avaient prévu une marge confortable entre l'heure prévue d'arrivée du train et le décollage, ont obtenu une indemnité égale au prix de leurs billets d'avion⁵.

La limite : le cas de force majeure

C'est un principe en droit des contrats : lorsque c'est par force majeure qu'une partie a été empêchée de respecter ses enga-

gements, l'autre partie ne peut pas demander d'indemnisation (article 1148 du code civil). Cette notion de force majeure n'est pas définie par le code civil, mais par les tribunaux. Traditionnellement, ils exigent que celui qui prétend qu'un événement l'a empêché d'exécuter le contrat démontre que cet événement *ne dépendait pas* de lui, était *imprévisible* au moment de la conclusion du contrat et *insurmontable* au moment où il s'est produit – en d'autres termes : qu'il a tenté malgré tout d'exécuter son obligation (en mettant en place des solutions alternatives, par exemple) et de limiter le préjudice de son cocontractant, notamment en l'en informant.

Ces critères permettent-ils au transporteur d'invoquer :

– des pannes de matériel ? des problèmes de logistique ou de personnel ? des erreurs d'aiguillage ?

Non : ces événements ne sont jamais imprévisibles et ils relèvent de la maîtrise du transporteur. D'ailleurs, il est rare aujourd'hui que la SNCF conteste sa responsabilité dans ces hypothèses ;

– une rupture de caténaire, un défaut d'entretien des voies ?

Non : même si l'infrastructure est désormais gérée par Réseau ferré de France (RFF), entité distincte de la SNCF, le transporteur en répond car, à l'égard des voyageurs, RFF n'est pas juridiquement un tiers au contrat, mais un auxiliaire du transporteur ;

– des chutes de neige, tempêtes, orages ou tout autre événement climatique ?

Non, sauf si le transporteur démontre que l'événement en question revêtait « un caractère de violence exceptionnelle excédant la normale des troubles atmosphériques auxquels il faut s'attendre dans la région » (Cass. civ. II, 13 mars 1974, pourvoi n° 72-14601) ;

– la présence de personnes sur la voie ?

Uniquement si cette présence était imprévisible. La cour d'appel de Riom a refusé de reconnaître que la présence de manifestants sur la voie en gare du Creusot constituait un cas de force majeure, car il ne s'agissait que de l'une des nombreuses manifestations se déroulant rituellement sur le site. La SNCF, qui connaissait ce risque, aurait alors dû, dès qu'elle en avait été informée, prendre des mesures de remplacement et, « à tout le moins, avertir les passagers des risques de perturbation pour leur permettre d'envisager un autre moyen de transport » (CA Riom, 6 juin 1995, RG n° 2990/94) ;

– la grève de son personnel ?

Sur cette question complexe, voir nos questions-réponses en page 6.

En cas de perturbation, information obligatoire

Chaque fois qu'il est prévisible que le trafic sera perturbé – que ce soit en raison d'un préavis de grève, de travaux sur le réseau ou de toute autre cause –, le transporteur doit en informer ses voyageurs (article L. 1222-8 du code des transports). Cette information doit être « gratuite, précise et fiable » : annonces dans la presse, affichage en gare, numéro vert, Internet, SMS... Les modalités de cette information ont été définies au préalable dans le plan d'information élaboré en perspective de tels événements.

Ce système ne peut être mis en place que lorsque ces événements sont prévisibles. Les arrêts spontanés, consécutifs par exemple à l'agression d'un agent, à un événement climatique ou à une panne, ne donneront lieu à information que s'il est prévisible qu'ils se prolongent.

⁴ Décret n° 83-817 du 13 septembre 1983 portant approbation du cahier des charges de la Société nationale des chemins de fer français.

⁵ CA Paris, 1^{re} ch. B, 31 mars 1994, RG n° 93/10474.

COMMENT FAIRE VALOIR SES DROITS ?

À l'amiable

Le service clientèle du transporteur

Adresser une réclamation à ce service est la première démarche que doit entreprendre le voyageur qui n'a pas reçu la compensation forfaitaire, le remboursement ou l'indemnité financière auxquels il estime avoir droit.

- Service relations clients SNCF – 62973 Arras cedex 9.
- IDTGV (par Internet seulement) : <www.idtgv.com/fr/formulaire-de-contact>.
- Artesia SAS – BP 10630 – 75421 Paris cedex 09.
- Eurostar Traveller Care – Kent House, 81 Station Road – Ashford – Kent – TN23 1AP – Royaume-Uni.
- Service clientèle Thalys – BP 14 – 1050 Bruxelles 5 – Belgique.

Les associations de consommateurs et d'usagers

Elles conseillent leurs adhérents et les aident à se défendre, le cas échéant en saisissant le médiateur de la SNCF en leur nom. La liste des associations agréées est en ligne sur Conso.net : <www.conso.net/associations.htm>.

Le médiateur de la SNCF

La SNCF propose un service de médiation pour aider à la résolution des litiges qui opposent les voyageurs à la SNCF et aussi à IDTGV. Bien que nommé par le directeur de la SNCF, le médiateur est une personnalité extérieure et indépendante de l'entreprise. Il examine les dossiers que les voyageurs lui transmettent directement ou par l'intermédiaire d'une de ces associations de consommateurs et d'usagers : Adéic, Afoc, Asséco-CFDT, Cnafal, CNL, Familles de France, Familles Rurales, Fnaut, Indécosa-CGT, Orgéco, Unaf; ou encore les dossiers que lui envoient le médiateur de la République ou ses délégués départementaux.

Il ne peut être saisi que si le voyageur a envoyé au préalable une réclamation écrite auprès du transporteur, sans réponse satisfaisante en retour, ou sans réponse du tout dans le délai d'un mois. On peut alors lui écrire à : Médiateur de la SNCF – 45, rue de Londres – 75008 Paris.

À l'issue de l'examen du dossier qui lui a été transmis, il rend un avis et, le cas échéant, demande au transporteur de revoir sa position. Chaque partie est libre de suivre cet avis ou de porter l'affaire devant le tribunal.

Le Centre européen des consommateurs France

Le voyageur en litige avec un transporteur d'un autre pays de l'Union peut saisir le Centre européen des consommateurs France pour qu'il le renseigne sur ses droits ou l'aide dans ses démarches amiables. Par téléphone : 0820 200 999. Par courrier électronique : <service-juridique@euroinfo-kehl.eu>.

En justice

Les délais pour agir

L'action que le voyageur est susceptible d'engager contre un transporteur à l'occasion d'un retard ou d'une suppression de train n'est enfermée dans aucun délai en particulier. Elle peut donc être intentée dans les cinq ans suivant l'incident, c'est-à-dire le délai de droit commun pour agir en justice (article 2224 du code civil).

Contre qui ?

Le voyageur dont le train a été supprimé doit se retourner contre son cocontractant (SNCF, IDTGV, Eurostar, etc.) pour obtenir le remboursement de son billet. L'action en indemnisation pour retard ou annulation peut être engagée, au choix du client, contre le premier ou le dernier transporteur, ou contre celui qui exécutait la partie du transport au cours de laquelle l'incident s'est produit.

Le voyageur ne pourra pas agir contre l'agence de voyage qui lui a vendu le billet, sauf si elle a concouru au préjudice par sa propre faute, par exemple en prévoyant un délai de correspondance trop court. Il en irait autrement si le trajet en train faisait partie d'un voyage à forfait incluant d'autres prestations touristiques (hébergement, visites, location de voiture, spectacles, conférences...) car lorsqu'elle vend un forfait touristique, l'agence est responsable de ses prestataires.

Devant quel tribunal ?

Le tribunal géographiquement compétent sera, au choix du voyageur :

- celui du siège social de l'entreprise ou de l'une des gares du parcours ;
 - celui du lieu d'exécution de la prestation (article 46 du code de procédure civile), donc la gare de départ, ou celle d'arrivée dans le cas d'un retard ;
 - celui du lieu où il résidait lors de la conclusion du contrat (date de l'achat des billets) ou lors de la survenance du fait dommageable (jour prévu de circulation du train annulé ou retardé) (article L. 141-5 du code de la consommation).
- Selon le montant de sa demande, le voyageur saisira :
- la juridiction de proximité, jusqu'à 4 000 €. Il est possible de la saisir par simple déclaration au greffe (voir notre fiche pratique INC J. 128), et l'assistance d'un avocat y est facultative ;
 - le tribunal d'instance, de 4 001 à 10 000 €. L'assistance d'un avocat reste facultative, mais l'assignation requiert le concours d'un huissier ;
 - le tribunal de grande instance, au-delà.

Un devoir d'assistance

Sur les grandes lignes nationales comme sur les lignes internationales, les transporteurs sont tenus de porter assistance aux voyageurs retardés. Cette obligation est inscrite en termes très proches dans les conditions générales de la SNCF et dans le règlement européen de 2007.

Lorsque le retard prévu est de 60 minutes ou plus, la SNCF s'engage à prendre toutes les mesures qui pourraient améliorer la situation des voyageurs compte tenu du temps d'attente estimé. Selon les circonstances, et dans la mesure du possible, elle devra donc assurer la distribution de boissons et de repas, un hébergement si nécessaire, ainsi qu'une alternative de transport, en accordant une attention particulière aux personnes à mobilité réduite.

C'est une obligation de moyens et non de résultat. La responsabilité du transporteur pourrait être engagée s'il ne démontrait pas avoir fait tout ce qui était en son pouvoir pour la satisfaire.

QUESTIONS-RÉPONSES

Quels sont les droits des abonnés ?

La situation des voyageurs dotés d'un billet de train est claire : en cas de suppression de leur train, ils peuvent demander le remboursement, et en cas de retard une indemnisation. Les droits des abonnés semblent moins évidents. Le code des transports prévoit que « l'usager qui n'a pu utiliser le moyen de transport pour lequel il a contracté un abonnement ou acheté un titre de transport a droit à la prolongation de la validité de cet abonnement pour une durée équivalente à la période d'utilisation dont il a été privé, ou à l'échange ou au remboursement du titre de transport non utilisé ou de l'abonnement » (article L. 222-12). Ce texte résout la question du remboursement en cas de suppression de train. Mais peut-il également être invoqué par le voyageur qui ne peut pas prendre « son » train si son forfait lui permet d'en prendre un autre à un autre horaire ? La position est défendable, car le voyageur souscrit un abonnement pour se rendre à une destination donnée, mais aussi dans un créneau horaire déterminé. Les tribunaux ne se sont pas encore prononcés sur la question. (Voir également l'encadré en page 2, pour les abonnés TGV.)

La grève des agents est-elle un cas de force majeure ?

La question ne se pose pas à propos du remboursement des billets inutilisés du fait d'une annulation de train : force majeure ou non, le remboursement est de droit, car le service n'a pas été rendu. Elle se pose lorsque le service a été mal rendu (trafic perturbé, trains arrivés en retard...) puisque les voyageurs ne peuvent pas demander d'indemnisation si un cas de force majeure en est la cause (article 1148 du code civil).

La grève n'est pas a priori un cas de force majeure – tout dépend des circonstances dans lesquelles elle a été déclenchée et de la réaction du transporteur. S'il a été jugé que la grande grève de l'hiver 1995 était bien un cas de force majeure, c'est parce que le motif du conflit (la réforme du régime de la sécurité sociale) était *étranger* à la SNCF ; qu'il était *imprévisible* que la grève dure aussi longtemps au moment où le préavis avait été déposé ; et que la SNCF ne pouvait pas la *surmonter* et pallier ses effets, notamment compte tenu de l'ampleur du mouvement⁷.

Depuis le vote de la loi du 21 août 2007 sur le dialogue social et la continuité du service public, on peut considérer que la SNCF pourra toujours invoquer le cas de force majeure d'une grève surprise, mais que face à une grève déclarée, elle devra démontrer qu'elle a bien mis en place les plans de transport et d'information prévus par la loi (voir paragraphes suivants).

Qu'est-ce que le « service minimum » ?

L'expression « service minimum », largement utilisée, n'est pas juste : la loi n'impose pas aux transporteurs d'assurer un service minimum – ce qui supposerait, dans le cas d'une grève largement suivie, la réquisition d'agents grévistes. Désormais intégrée dans le code des transports⁸, la loi du 21 août 2007 sur le dialogue social et la continuité du service public tente seulement de concilier deux principes fondamentaux : le droit de grève des travailleurs et le droit à la continuité du service public des usagers. Deux types de mesures visent à atteindre cet objectif. Les premières s'adressent aux transporteurs et aux organisations

syndicales, les obligeant à négocier avant toute grève dans des conditions fixées par accord ou à défaut par un décret⁹. Les secondes imposent aux transporteurs des obligations en ce qui concerne l'organisation du transport et l'information des passagers pendant les perturbations.

Concrètement :

- avant même de déposer un préavis de grève, les organisations syndicales informent l'employeur de leur intention. Celui-ci doit alors ouvrir les négociations dans un délai maximum de 3 jours. Si la négociation n'a pas abouti dans les 8 jours, les syndicats peuvent déposer un préavis de grève qui ne peut être inférieur à 5 jours francs. Aucun nouveau préavis ne peut être déposé dans ce délai ;
- dès que le préavis de grève est déposé, les salariés en sont informés. S'ils souhaitent s'y associer, ils en informent l'employeur 48 heures au moins avant de rejoindre le mouvement ;
- informé du nombre de grévistes, le transporteur détermine le plan de transport qu'il sera en mesure d'assurer, au besoin en réaffectant le personnel non gréviste. Il s'engage alors sur un des niveaux de service définis avec l'autorité organisatrice (la région ou l'État) : 30 % des dessertes aux heures de pointe pour le niveau 1 ou 70 % pour le niveau 3. Les dessertes prioritaires ont été définies au préalable par l'autorité organisatrice ;
- le transporteur informe les usagers quant aux services assurés, au plus tard 24 heures avant la grève (voir l'encadré page 4).

Marie-Odile Thiry-Duarte

Un retard de 19 minutes peut-il donner lieu à indemnisation ?

Oui : un avocat en a fait la démonstration. Il se rendait de Melun à Nîmes où il devait plaider deux affaires, en passant par Paris. Mais arrivé à Paris avec 30 minutes de retard (19 minutes selon la SNCF), il avait manqué sa correspondance et n'avait pu se rendre à l'audience prévue. Il assignait alors la SNCF en réparation de son préjudice : temps perdu, manque à gagner et perte de crédibilité. La cour d'appel a fait droit à sa demande, rappelant que la SNCF a une obligation de ponctualité et estimant important un retard de 19 minutes pour un trajet aussi court (25 minutes).

Pour sa défense, la SNCF n'invoquait pas la force majeure – le retard était dû à un problème d'aiguillage – mais elle faisait valoir que le voyageur avait lui-même été négligent en prévoyant un délai de correspondance de 17 minutes. Elle n'a pas convaincu la cour, qui n'y a vu aucune imprudence puisqu'il s'agissait de la même gare¹⁰. On se gardera cependant de tirer de cette affaire des conclusions trop générales : un voyageur sera toujours mieux placé pour engager la responsabilité du transporteur en cas de correspondance manquée qu'il aura lui-même prévu largement le temps nécessaire.

⁷ Cass. civ., 11 janvier 2000, pourvoi n° 97-18215.

⁸ Articles L. 1324-1 à L. 1324-11 (dialogue social, prévention des conflits collectifs et exercice du droit de grève) ; articles L. 1222-1 à L. 1222-12 (organisation de la continuité du service en cas de perturbation prévisible du trafic).

⁹ Décret n° 2008-82 du 24 janvier 2008.

¹⁰ CA Paris pôle 4 chambre 9, 22 septembre 2010, RG n° 098/14438.