

Les indemnisés CFF seront très rares

TRAINS EN RETARD

Le projet du Conseil fédéral pour dédommager les voyageurs sonne creux. Presque aucun usager n'y aurait droit.

Prenez le TGV Lausanne-Paris et si votre train accuse beaucoup de retard, vous aurez droit à un dédommagement. C'est prévu par le droit européen. En Suisse, dans le même cas de figure, vous aurez peut-être la chance de recevoir un bon cadeau de 5 ou 10 francs. Ou rien du tout.

Mais cela doit bientôt changer. Une loi qui prévoit l'indemnisation des utilisateurs des entreprises de transport en cas de retard - trains, bus, bateau, etc. - a été adoptée au parlement. Elle doit être appliquée dès la mi-2020, nous indique l'Office fédéral des transports (OFT). Seulement voilà, l'ordonnance du Conseil fédéral qui règle les détails et dont la consultation vient de s'achever est dénoncée avec force par les associations de défense des usagers.

«La volonté du parlement n'a pas été totalement respectée. Le projet actuel est une coquille vide. Il envoie un message clair aux entreprises de transport: les retards ne sont pas graves», affirme Robin Eymann, responsable de la politique économique à la Fédération romande des consommateurs (FRC). La Communauté d'intérêts pour les transports publics (CITRAP) enfonce le clou: elle estime que presque aucun voyageur ne verra la couleur d'un dédommagement. Pourquoi? Voici les conditions qu'il faudra remplir pour avoir droit à une indemnité.

Dès une heure de retard

L'ordonnance du Conseil fédéral prévoit le remboursement de 25% du prix du billet payé pour un retard entre 60 et 119 minutes et 50% à partir de 120 minutes. C'est la pratique au niveau européen, se justifie l'Office fédéral des transports. Mais «comme la Suisse est petite, il y a peu de trains en retard de plus d'une heure, rétorque Christoph Wydler, président du comité central de la CITRAP. Et il faudrait prendre en considération le retard sur l'ensemble du voyage et pas que sur un seul train.» La CITRAP, comme la FRC, demande au Conseil fédéral de prévoir un dédommagement dès 30 minutes de retard.

Dès 40 francs le billet

Autre condition qui fâche les associations de défense des usagers: le remboursement minimal serait de 10 francs. Autrement dit, il faudrait avoir payé son billet 40 francs pour avoir droit à un dédommagement en cas de retard. «À moins d'être en 1^{re} classe sans demi-tarif, très peu de voyageurs paient ce montant vu les distances parcourues en Suisse, estime Robin Eymann. Le projet exclut ainsi la majorité des usagers!» L'OFT rétorque que ce montant minimal doit éviter une lourde charge administrative pour les entreprises de transport. Libre à elles de se montrer plus généreuses si elles le peuvent. Dans l'Union européenne, la somme minimale à rembourser est de 4 euros.

Les retards répétés ne comptent pas

C'est selon nos interlocuteurs le principal point faible de l'ordonnance actuelle: aucun dédommagement n'est prévu pour des retards réguliers d'une vingtaine de minutes, par exemple, sur une même ligne de train. «Le gros problème en Suisse, ce sont les retards répétés, en particulier en Suisse romande, où ils sont systématiques. Il faudrait donc prévoir des indemnités en cas de retards cumulés», affirme Robin Eymann, qui indique que d'autres pays le font, comme la Belgique, ou la France.

Le flou pour les détenteurs d'abonnement

En Suisse, 73% des usagers du rail sont au bénéfice d'un abonnement. Auront-ils droit à des indemnités en cas de retard? Oui, dit le Conseil fédéral. Mais il laisse le soin aux entreprises de transport de fixer les critères de définition des retards et de calcul des indemnités. «Je peux le comprendre: il existe 250 entreprises de transports en Suisse qui ont chacune leur manière de faire, admet Robin Eymann. Mais on leur donne une carte blanche sans volonté de vérifier ensuite que leur projet d'indemnisation réponde aux besoins réels.»

L'organisation qui réunit les entreprises de transport, ch-direct, ne nous a pas transmis sa réponse à la consultation malgré des demandes répétées. Christoph Wydler de la CITRAP espère, quant à lui, que le nouveau parlement fasse pression sur le Conseil fédéral pour qu'il revoie sa copie. LISE BAILAT