



Les chemins de fers suisses en pointe sur les indemnités des voyages internationaux

À partir du 1^{er} janvier 2025, en cas de retard ou d'annulation de train lors d'un voyage en Europe réalisé en combinant plusieurs billets et plusieurs compagnies ferroviaires, les chemins de fers fédéraux suisses s'engagent à indemniser le voyageur sur le montant total du trajet concerné et non plus seulement sur le seul prix du train retardé ou annulé.

Lors du congrès de la Fédération nationale des associations d'usagers des transports (Fnaut), qui s'est réunie du 15 au 17 novembre à la Maison de la Région à Mulhouse, Dimitri Berli, chef adjoint du trafic international des chemins de fers fédéraux suisses (CFF), a profité de sa participation à l'une des tables rondes pour annoncer une initiative destinée à améliorer les droits des voyageurs internationaux. Alors que depuis mai dernier le site et l'application SNCF Connect ont cessé de commercialiser certains trajets transeuropéens, le temps de procéder au changement du système de réservation, l'opérateur historique suisse s'apprête pour sa part à faire évoluer leurs modalités d'indemnisation des trajets internationaux.

« Une avancée indéniable pour les droits des voyageurs »

À compter du 1^{er} janvier prochain, en cas de retard ou d'annulation de train lors d'un

voyage en Europe réalisé en combinant plusieurs billets et plusieurs compagnies ferroviaires, les CFF s'engagent à indemniser le voyageur selon les bases légales en vigueur sur le montant total du trajet concerné et non plus seulement sur le seul prix du train ayant subi le retard ou l'annulation. Pour rappel, il s'agit notamment d'un remboursement de 25 % du prix intégral si le retard à la gare de destination finale est supérieur à une heure (trente minutes si TGV) et de 50 % s'il est supérieur à deux heures. Le remboursement sera de 100 % en cas d'annulation d'une des parties du trajet si le voyageur décide de ne pas partir.

Pour que ces garanties s'appliquent il convient d'acheter son voyage international auprès des CFF, en boutique, sur le site web ou l'application mobile dédiée. L'offre en la matière est loin d'être négligeable puisque ceux-ci commercialisent l'ensemble des dessertes opé-

rées par les principales compagnies au sein de 13 pays européens, dont la France, l'Italie, l'Autriche, le Benelux et l'Allemagne. Les prix et la facture sont toutefois libellés en francs suisses.

« Il s'agit d'une innovation et d'une avancée indéniable pour les droits des voyageurs. Elle va faire grimper les ventes internationales du site des CFF », relève Florent Manrique, le délégué régional de la Fnaut Grand Est, qui espère voir d'autres entreprises ferroviaires suivre la même voie. ■



La plateforme des CFF commercialise l'ensemble des dessertes ferroviaires assurées par les compagnies au sein de 13 pays de l'UE. Photo archives Julien Steinhauser

par Xavier Thiery

