

Ski, Montagne et Chemins de Fer

Gumistes, bons éco-citoyens qui vous préparez à délaissier vos baignoles cet Hiver (ou plus tard !), pour aller en montagne en train, avec la SNCF donc, attention, méfiez vous ! Si votre tégévé a un retard supérieur à 30 minutes (retards vécus allant jusqu'à 2 et 3 heures, bien trop fréquents!), ne comptez guère sur un remboursement. Dans plus de 1 cas sur 2, après avoir fait une demande en bonne et due forme, on reçoit une belle lettre nous informant que le retard a été du a des événements indépendants de etc..., et qu'il est malheureusement impossible « à notre grand regret », de faire jouer la clause « Régularité » (c'est ce qui m'est arrivé lors de l'aller Paris-Cauterets, voyage dont je vais vous narrer les affres du retour). Et si d'aventure l'Honorable Société vous rembourse quelque chose, ça sera en général en « bons de transport » : **un superbe piège**. Pourquoi ? Et bien venons en à des faits plus graves qui relèvent de l'escroquerie pure et simple :

*** Donc, en Février dernier, je partis joyeux vers les Pyrénées enneigées. En payant, hélas, 18 des 150 euros que coûtait l'aller-retour Paris-Cauterets avec un bon de transport. Or, j'ai du annuler le retour valant 90 euros, en demandant le remboursement au bureau Sncf de Cauterets, 30 heures **avant** l'heure du train. « Impossible ici, allez à Lourdes ». Bon, Lourdes, 19h : trop tard, « espace clients » (sic !) fermé à 18h00. Le lendemain matin, 9h00 (16 heures avant l'heure de départ), pas de problème. On annule mon billet de retour et... catastrophe, impossible de rembourser : « vous avez payé avec un bon de transport ». « Mais, 18 euros sur 150... ». « Non et non, impossible, faites une demande à la gare d'émission » (Ste Geneviève des Bois). Pas content (euphémisme) mais impuissant, j'y suis allé. Nouveau refus. « Vous serez remboursé en bons de transport valables 1 an à partir de la date d'émission ». « Ah super, et combien de temps faudra-t-il ? ». « Trois semaines, rompez ! » - Bon, je ne peux qu'accepter. La gare expédie mon dossier. **Deux mois plus tard**, je reçois une belle lettre : « Votre demande ayant été effectuée hors délai, il est impossible de rembourser; à l'avenir, bla bla bla... - Et bien entendu, le billet prouvant que l'annulation avait été faite en gare de Lourdes 16 heures avant le départ ne m'a pas été renvoyé !! Et hop, 90 euros à la trappe ! J'étais estomaqué, furieux (et + si aff!).

La SNCF qui emploie des méthodes d'escrocs, stupéfiant! Or, par hasard, par une chance extraordinaire, j'avais fait des photocopies du billet avec les tampons d'annulation. Je les ai même retrouvées ! Courrier recommandé comminatoire. HUIT jours après, j'ai reçu un courrier, de fort mauvaise foi, pas un mot d'excuses bien au contraire, mais avec 3 bons de transports de 30 euros. Valables jusqu'à fin Mai 2006. Et utilisables uniquement par tranches de 30 euros, et hors Ile de France ! J'ai fait depuis un voyage coûtant 25 euros: inutilisables. Et le prochain voyage qui sera payé avec 1 ou plusieurs bons ne sera remboursable, en totalité, qu'avec des bons (de 30 euros).

Superbe, n'est ce pas ? Ainsi, la Sncf peut garder indûment pendant 10 ou 12 mois, ou définitivement, **de l'argent volé**.

Je vous ferai grâce d'autres vicissitudes, telles qu'un supplément remboursable de 30 euros jamais remboursé ; etc... Bref, que peut-on faire ?

- **Si donc vous devez prendre le train**, quelques précautions élémentaires : -1- Acheter et payer séparément les billets aller et retour. - 2 - Faire des photocopies - 3 - Ne jamais payer le retour, toujours plus aléatoire que l'aller, avec des bons de transport - **- Et si vous êtes coincés en montagne**, par une tempête ou des avalanches par exemple, et que vous arrivez à la gare avec un billet à tarif réduit, ne serait-ce que 1h et 1 minute après le départ de votre train ? C'est fichu, non remboursable !

On peut ainsi espérer que, grâce à ces superbes méthodes de saine gestion rigoureuse, et ces bonnes manières commerciales, le déficit de la Sncf va définitivement disparaître. A moins que la trente et onzième grève de l'année ne vienne tout remettre en cause. Ou que les « clients pigeons » plumés et écœurés, en dépit de leurs convictions environnementales, ne repartent en voiture ? Et bien, bravo la Sncf. Et un immense merci, de la part des lobbies routiers et aériens, et des privatiseurs à l'affût.

« A nous de vous faire préférer le train ». Ouais, hourrah Sncf, persévérez !

Georges Polian