# MÉDIATION SNCF



RAPPORT ANNUEL 2010

# RAPPORT D'ACTIVITÉ **2010**



## Le Médiateur de SNCF

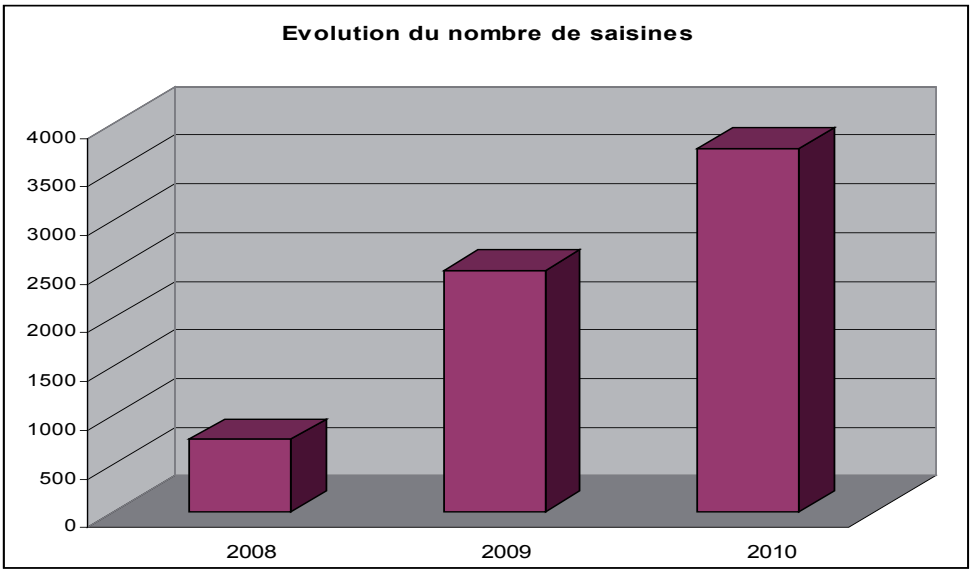
L'institution du Médiateur de SNCF permet aux voyageurs, depuis 1994, de demander un deuxième avis sur leurs réclamations.

Nommé par le Président de SNCF, le Médiateur est une personnalité indépendante. Un ancien magistrat de la Cour des comptes, Bernard Cieutat, exerce actuellement cette fonction. Il examine les dossiers dont il est saisi dans un esprit d'équité et d'impartialité, selon un protocole signé avec les associations de protection des consommateurs.

## Depuis 2009, le Médiateur peut être saisi directement

Le Président de SNCF, Guillaume Pepy, a décidé de faciliter l'accès au Médiateur en offrant aux clients la possibilité de le saisir directement, sans passer obligatoirement par une association de consommateurs ou par le Médiateur de la République, comme c'était auparavant le cas. En janvier 2009, le Président et les associations ont modifié le protocole dans ce sens. L'information a été largement diffusée auprès des voyageurs, tant par SNCF, notamment par voie d'affichage dans les gares, que par les médias.

Il s'en est suivi une forte augmentation des réclamations transmises au Médiateur : 746 en 2008, 2485 en 2009 et 3731 (+50%) en 2010. Cette hausse est due exclusivement aux réclamations émanant directement des particuliers : aucune en 2008, 2066 en 2009 et 3408, soit 92% du total en 2010. Le nombre de dossiers transmis par les associations et le Médiateur de la République a parallèlement diminué. Cette répartition confirme la meilleure connaissance qu'ont les particuliers du Médiateur SNCF et de la possibilité de le saisir directement.



## Le traitement des réclamations par le Médiateur en 2010

En 2010, le Médiateur a donné son avis sur les deux tiers des réclamations dont il a été saisi.

Dans 20% des cas, en effet, les dossiers reçus n'étaient pas de sa compétence. Il s'agit :
- soit de dossiers qui n'ont pas été transmis préalablement aux services après-vente (dans 12% des cas),
- soit de réclamations qui ne relèvent pas de la compétence du Médiateur : accidents de personne, usurpations d'identité, activités de SNCF en tant qu'agence de voyages, affaires faisant l'objet d'une procédure judiciaire… (8% des cas).

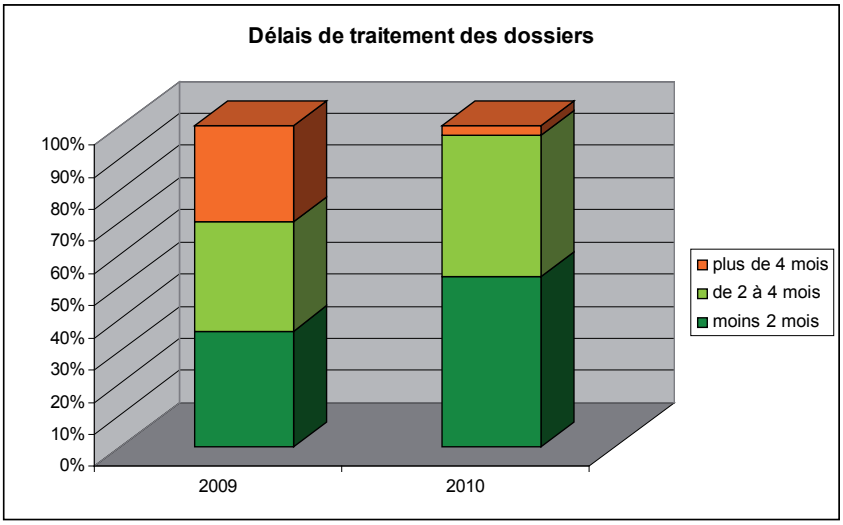
Enfin, dans 14% des cas, le Médiateur a constaté, après-avoir été saisi, que client avait entre-temps obtenu satisfaction des services après-vente. Le protocole sur la Médiation prévoit en effet que les clients peuvent saisir le Médiateur s'ils n'ont pas reçu de réponse du service après- vente au bout d'un mois.

Ces chiffres sont stables par rapport à l'année précédente.

## Réduction de 30% des délais de traitement des dossiers

En 2009, l'afflux de dossiers consécutif à la saisine directe avait entraîné un allongement des délais de traitement par le Médiateur. La situation s'est très nettement améliorée en 2010 : 53% ont reçu un avis en moins de 2 mois (contre 36% en 2009) et 97% en moins de 4 mois (70% en 2009). Le délai moyen de réponse est ainsi passé de 81 jours en 2009 à 59 jours en 2010.

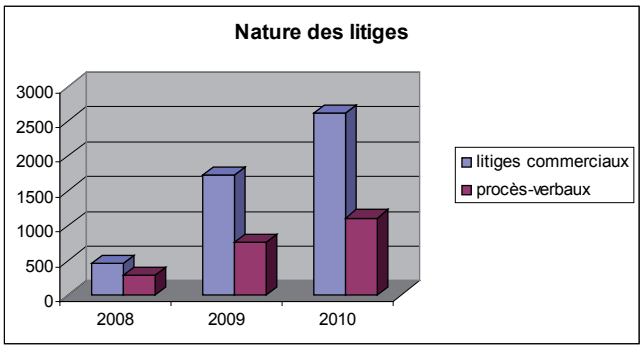
Ces efforts se confirment en 2011. En effet, le délai moyen de traitement est actuellement de 57 jours et **l'objectif affiché pour l'année 2011 est répondre dans un délai inférieur à 50 jours.**



| | 2009 | 2010 | 5 premiers mois de 2011 |
|---|---|---|---|
| < 2 mois | 36% | 53% | 56% |
| 2 à 4 mois | 34% | 44% | 44% |
| > 4 mois | 34% | 3% | 0% |
| délai moyen de traitement | 81 jours | 59 jours | 57 jours |

## La nature des litiges examinés par le Médiateur

70% des réclamations transmises au Médiateur concernent des problématiques commerciales et 30% des contraventions à la police des chemins de fer, c'est-à-dire des procès-verbaux.




## Les réclamations commerciales

La nature des litiges commerciaux est toujours très diverse.

Les demandes de remboursement de billets ne résultant pas de l'engagement horaire garanti (EHG) représentent, à elles seules, 30% des réclamations commerciales. Ces saisines concernent des demandes de remboursement de billets inutilisés car perdus ou volés. Il peut également s'agir d'erreurs d'utilisation des billets.
Les saisines consécutives aux retards et à leurs conséquences sur la suite du voyage du client représentent 24% des litiges commerciaux en 2010.

Il est à noter la stabilité des saisines concernant l'utilisation du site voyages-sncf.com (11%).

## Les infractions à la police des chemins de fer

La part des infractions à la police des chemins de fer sur l'ensemble des litiges soumis au Médiateur est stable. Elle représente 30% des saisines en 2010.

96% de ces saisines ont trait à des infractions tarifaires, 4% à des infractions de comportement (usage intempestif du signal d'alarme, violation de l'interdiction de fumer…).

Les contestations relatives aux infractions tarifaires concernent en premier lieu les voyages sans titre de transport (55%). Il s'agit, dans bien des cas, de clients qui ont voyagé sans titre de transport alors qu'ils en avaient acheté un (billet perdu, volé, problème d'impression, oubli d'abonnement…).

Le second motif de saisine en la matière concerne, cette année encore, les réductions non justifiées (21%).

| | |
|---|---|
| infractions tarifaires | 96% |
| infractions de comportement | 4% |

typologie infractions

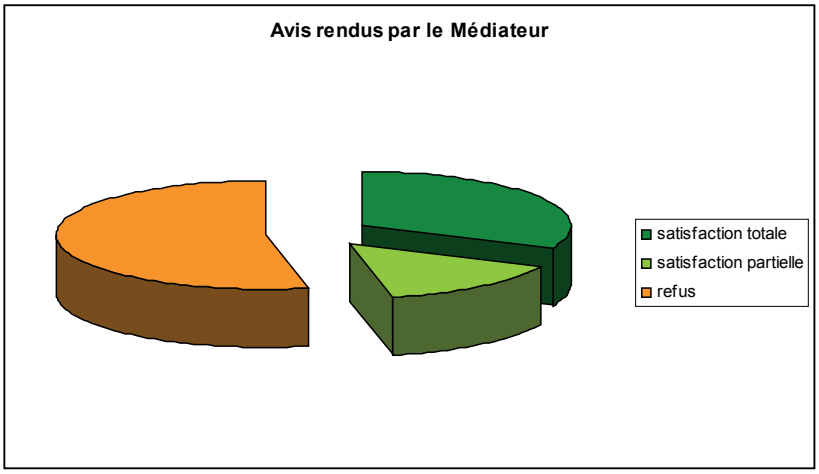
| | |
|---|---|
| sans titre de transport | 55% |
| réduction non justifiée | 21% |
| billet non composté | 7% |
| réservation non valable | 4% |
| autres infractions (allongement de parcours, surclassement, signal d'alarme…) | 13% |

## Les avis du Médiateur

Pour trouver une solution équitable et impartiale aux litiges dont il est saisi, le Médiateur procède à l'ensemble des investigations nécessaires à la formulation de ses avis. En 2010, il a émis 2461 avis.

| | |
|---|---|
| avis sur litiges commerciaux | 1704 |
| avis sur PV | 757 |
| total avis rendus | 2461 |

En 2010, les préconisations du Médiateur ont été favorables ou partiellement favorables au client dans 47% des cas.
Dans 32% des cas, le client a obtenu entièrement satisfaction.




La saisine directe a eu pour effet de faire baisser le taux de satisfaction des réclamations adressées au Médiateur parce que les associations conseillent les voyageurs et filtrent souvent les dossiers, ce qui n'est pas le cas, par définition, de ceux qui sont transmis directement par les clients. Il s'y est ajouté en 2010 les réclamations consécutives à des incidents indépendants de la responsabilité de SNCF, qui ont été plus nombreux que les années précédentes, tels que les vols de câbles, les intempéries ou les grèves.

Nature des avis par type de litiges :

| | satisfaction totale | satisfaction partielle | refus |
|---|---|---|---|
| Réclamations commerciales | 33% | 9% | 58% |
| Procès-verbaux | 29% | 28% | 43% |

## Les contestations

Les avis du Médiateur ne sont pas susceptibles d'être contestés, sauf si le client ou le contrevenant apporte, après l'avis rendu, de nouvelles pièces au dossier. Dans ce cas, le Médiateur peut revoir son avis. C'est ainsi qu'en 2010, 257 personnes ont voulu revenir sur un avis rendu : à la lumière des indications et pièces complémentaires fournies, le Médiateur a fait droit à la demande du client dans 10 % des cas réexaminés.

Bien entendu, le réclamant, s'il ne se satisfait pas de l'avis du Médiateur, conserve la possibilité de saisir toute juridiction compétente pour y faire valoir son droit.

## Les propositions du Médiateur

Le Médiateur, dans son rapport annuel, doit faire part de ses propositions pour prévenir certains litiges dont il est régulièrement saisi et, plus généralement, pour contribuer à la qualité des services rendus aux clients de SNCF. Il présente les propositions suivantes :

- Trajets mixtes : harmoniser la compensation en cas de retard

Le Médiateur a régulièrement été confronté durant l'année 2010 à des demandes de compensation pour les retards sur des trajets mixtes (TER + TGV ou TGV + TER). Or, l'engagement horaire garanti par SNCF s'applique si le retard est dû au TGV, mais non s'il provient du TER, ce que les clients comprennent mal pour un même trajet. Le Médiateur demande que soit étudiée la possibilité d'harmoniser la compensation accordée dans les cas de trajets mixtes.

- Grèves : améliorer l'information des clients sur les possibilités d'utilisation des billets pour d'autres trains que ceux initialement prévus et sur les conditions d'échanges et de remboursement.

Nombre de clients ignorent qu'en cas de suppression de train, ils peuvent emprunter, munis de leur billet initial, un autre train que celui prévu. Ils rachètent souvent des billets à un tarif plus onéreux, et n'obtiennent pas le remboursement de la différence par la SNCF.

- TGVAir : demander aux agences de voyage de renforcer l'information des clients sur les modalités d'échanges des coupons de vol ou billets électroniques contre des billets TGV.

Le nombre de dossiers de réclamations relatifs à la prestation TGVAir est en effet en augmentation sensible en raison de la méconnaissance très fréquente par les clients des modalités d'échanges des titres.

- Engagement horaire garanti : faire rajouter sur les enveloppes remises aux clients une mention les informant que la remise de ce document ne donne pas systématiquement droit à compensation.

En effet, les clients auxquels une enveloppe a spontanément été remise par un agent SNCF à bord du train ou en gare ne comprennent pas de se voir opposer, par la suite, un refus de compensation.

# EXEMPLES DE DOSSIERS TRAITÉS PAR **LE MÉDIATEUR DE SNCF**



### Demande de remboursement tardive d'un billet non utilisé du fait d'un cas de force majeure

Monsieur H. a acheté un billet de train pour voyager entre Montbéliard et Cannes le 26 juin 2010. Malheureusement, le 24 juin 2010, il est victime d'un accident de voiture. De ce fait, Monsieur H. est contraint de renoncer à son voyage. Hospitalisé,il ne peut effectuer les démarches auprès de la SNCF, avant le départ du train, pour obtenir le remboursement de son billet.

Compte-tenu de ces circonstances exceptionnelles, Monsieur H. a saisi le Service relations clients le

26 juillet 2010, soit un mois après le jour du voyage, afin d'obtenir le remboursement du billet non utilisé. Celui-ci lui a accordé un remboursement partiel du prix du billet à titre commercial. Insatisfait de cette décision, Monsieur H. a saisi le Médiateur afin d'obtenir un remboursement complémentaire.

Au regard des éléments particuliers de l'espèce,le Médiateur a demandé à SNCF de faire droit à sa demande. L'intégralité du prix du billet a ainsi été remboursée.

### Titre de transport non validé

Monsieur G. voyage entre Paris et Meudon muni d'un billet non validé.Il est verbalisé.

Monsieur G. saisit le centre de recouvrement pour demander l'annulation du procès-verbal. Il affirme en effet que son billet était démagnétisé.

Le centre de recouvrement refuse d'annuler le procès-verbal. Monsieur G. saisit alors le Médiateur.

Celui-ci a rappelé qu'il est interdit à toute personne de voyager dans une voiture sans être munie d'un titre de transport valable, complété s'il y a lieu par les opérations incombant aux voyageurs telles que compostage, validation ou apposition de mentions manuscrites. En l'espèce, Monsieur G. n'a pas respecté cette règle.

Le Médiateur a donc confirmé la décision du centre de recouvrement des procès-verbaux.

### Demande de remboursement de billets Prem's

Monsieur M. a acheté des billets Prem's en 2nde classe pour lui et ses amis. Suite à une suggestion de ses amis, il choisit de racheter des billets en 1ère classe. Monsieur M. souhaite obtenir le remboursement des billets Prem's de 2nde classe.

Le Service relation Clients de la SNCF ayant refusé de faire droit à ce remboursement, Monsieur M. saisit alors le Médiateur.

En contrepartie d'un tarif avantageux,les billets Prem's sont soumis à des conditions d'après-vente spécifiques. Ayant modifié son voyage pour des convenances personnelles, Monsieur M. n'a pas obtenu satisfaction auprès du Médiateur.

### Carte d'abonnement oubliée

Monsieur B. effectue un trajet entre Vendôme et Paris sans sa carte d'abonnement forfait et son coupon mensuel qu'il avait oubliés à son domicile. Lors du passage du contrôleur, celui-ci le verbalise pour « voyage sans billet ».

Monsieur B. demande l'annulation du procès-verbal. Le centre de recouvrement fait partiellement droit à sa demande en limitant le montant de la transaction du procès-verbal à la somme de 25 euros.

Le client saisit alors le Médiateur.

Le Médiateur constate qu'il était bien titulaire d'un abonnement forfait et d'un coupon mensuel valables le jour de l'infraction et qu'aucune autre infraction n'avait été dressée à son encontre

Aussi, Le Médiateur demande à SNCF de ne pas donner suite au procès-verbal.

### Remboursement de billets Prem's non utilisés

Mademoiselle D. a acquis deux billets de train Prem's pour voyager en mai 2010. Malheureusement, ayant contracté la veille de son départ une maladie contagieuse grave nécessitant des examens médicaux, elle n'a pu effectuer ce voyage.

Compte tenu des circonstances, Mademoiselle D. saisit le Service relation clients afin d'obtenir le remboursement de ses billets. Celui-ci rejette cette demande puisque les billets étaient des billets Prem's. Mademoiselle D. se tourne alors vers le Médiateur afin d'obtenir le remboursement des billets.

Le Médiateur rappelle à Mademoiselle D. que les billets Prem's ne sont ni échangeables ni remboursables.

Néanmoins, compte tenu des circonstances particulières évoquées par la cliente et des pièces justificatives fournies, le Médiateur demande au Service relation clients de la SNCF de rembourser le montant intégral des billets Prem's.

### Voyage sans billet valable

Monsieur D. arrive en retard gare Montparnasse en raison de circonstances indépendantes de sa volonté et rate son train pour La Rochelle. Il prend le train suivant sans échanger son billet. Lors du passage du contrôleur, il est verbalisé pour « voyage sans titre de transport valable ». Le montant du procès-verbal est de 131 euros.

Monsieur B. sollicite le classement du procès-verbal. Le centre de recouvrement ne fait pas droit à sa demande.

Il saisit alors le Médiateur.

Eu égard aux circonstances particulières évoquées et en l'absence d'autre infraction relevée à l'encontre de Monsieur B, le Médiateur a demandé à SNCF de minorer le montant du procès-verbal au prix d'un billet, soit la somme de 76 euros.

### Remboursement d'un billet racheté pour cause de grève

Monsieur B. devait effectuer un voyage le 13 septembre 2010 entre Aix en Provence et Strasbourg. Suite à des mouvements sociaux, son train a été supprimé. Il a racheté un billet plus cher que son achat initial.

Monsieur B. demande le remboursement du billet racheté au Service Relations Clients. Celui-ci l'a informé que la grève constitue un cas de force majeure relevant le transporteur de sa responsabilité contractuelle et que seul le billet inutilisé pouvait être remboursé. Le Service Relations Clients a donc remboursé le billet initial.

Monsieur B. a alors saisi le Médiateur qui a accepté de rembourser la différence entre le prix du billet initial et du billet racheté. Le Médiateur a également rappelé au client qu'en période de grève, il pouvait voyager avec son billet initial pendant 24 heures.

### Engagement horaire garanti

Lors d'un voyage entre Paris et Strasbourg, Monsieur K arrive à avec un retard de 35 minutes sur l'horaire prévu suite à un acte de malveillance.

Monsieur K. demande alors un dédommagement. Le centre régularité SNCF rejette sa demande.

Monsieur K. saisit le Médiateur.

Conformément aux conditions d'application de l'engagement « Horaire garanti », la SNCF s'engage, à titre commercial à offrir une compensation pour les retards qui lui sont imputables lorsqu'un train Grandes Lignes ou Corail Intercités est en retard d'au moins 30 minutes.

L'enquête menée par le Médiateur confirme que le retard était dû à un acte de malveillance, fait extérieur à SNCF. La responsabilité ne peut lui en être imputée.

Le Médiateur a donc confirmé la décision du Service relations clients.

### Achat d'une prestation TGV-Air

Monsieur M. voyage entre Paris et Lyon muni d'une confirmation de commande d'une prestation TGV Air. Dans l'impossibilité de produire son titre de transport, le contrôleur lui demande de régulariser sa situation par le paiement d'un billet.

Monsieur M. s'adresse alors au Service relation clients SNCF afin d'obtenir le remboursement de la régularisation acquittée lors du contrôle. Sans réponse dans un délai d'un mois, Monsieur M. saisit le Médiateur.

Le Médiateur a rappelé à Monsieur M. que, conformément aux conditions générales de vente, les prestations TGV Air nécessitent le retrait du billet de train au guichet TGV Air de la gare de départ.

Il lui a été également précisé que le montant du billet n'est facturé à la SNCF qu'après son émission.

Aussi, le Médiateur a refusé de rembourser le prix du tarif de bord acquitté par Monsieur M.

# LE MÉDIATEUR DE SNCF
# HISTORIQUE



### 1994 – institution d'un médiateur à la SNCF

Les organisations nationales agréées de consommateurs et d'usagers de la SNCF concluent le 27 juin 1990 un protocole d'accord ayant pour objectif d'améliorer la qualité des relations entre la SNCF et les voyageurs, notamment par l'analyse périodique des litiges et des réclamations.

Dans ce cadre elles décident de créer une instance de médiation permettant aux voyageurs d'obtenir gratuitement l'avis motivé d'une personnalité indépendante.

Ainsi, le 13 avril 1994 Le Président de la SNCF en exercice, Jacques Fournier, nomme, après avoir consulté les associations de consommateurs, Monsieur René Vacquier au poste de Médiateur.

Conformément au protocole, le médiateur peut être saisi exclusivement par courrier et par l'intermédiaire d'une association de consommateurs, du Médiateur de la République ou de l'un de ses délégués.

### 1998 – nomination de Monsieur Bertrand Labrusse médiateur de la SNCF

Louis Gallois, Président en exercice de la SNCF, nomme Monsieur Bertrand Labrusse Médiateur de la SNCF à compter du 1er janvier 1998.

### 2006 – nomination de Monsieur Bernard Cieutat médiateur de la SNCF

Louis Gallois, Président en exercice nomme Monsieur Bernard Cieutat Médiateur de la SNCF à compter du 1er janvier 2006.

### 2009 – saisine directe du médiateur

Le Président de SNCF, Guillaume Pepy décide de faciliter l'accès au Médiateur en offrant aux clients la possibilité de le saisir directement, sans passer obligatoirement par une association de consommateurs ou par le Médiateur de la République, comme c'était auparavant le cas. En janvier 2009, le Président et les associations ont modifié le protocole dans ce sens.

### 2011 – saisine du médiateur par internet

Le Président de SNCF, Guillaume Pepy décide de permettre la saisine du médiateur SNCF sur le site sncf.com à partir du 20 septembre 2011.

# SAISINE

**Bernard Cieutat est le Médiateur de la SNCF. Il a été nommé par le Président de la SNCF en 2006. Son mandat est de trois ans renouvelable. Il n'est tenu par aucun lien hiérarchique au sein de la SNCF. Chaque année, il rédige un rapport de son activité qu'il présente aux représentants des associations nationales agréées de consommateurs.**

Ce rapport est public, il peut être consulté et téléchargé sur le site sncf.fr.

Pour Bernard Cieutat, la médiation c'est l'examen impartial et le traitement en équité des litiges survenus à l'occasion d'un voyage opposant la SNCF Transporteur à ses clients.

Le Médiateur SNCF est membre du Club des Médiateurs de services au public, association qui regroupe des médiateurs d'entreprises, institutions et collectivités en charge d'un service au public.

**1) Dans quels cas faire appel au Médiateur ?**
Vous pouvez saisir le Médiateur lorsque vous avez un litige avec la SNCF qui porte sur les domaines suivants :
• litiges commerciaux avec la SNCF Transporteur,
• contraventions à la police des chemins de fer.

**2) Quand saisir le Médiateur ?**
L'intervention du Médiateur est possible si, à une réclamantion écrite du client, la SNCF n'a pas répondu après un délai d'un mois ou a opposé un refus écrit.

**3) Comment saisir le Médiateur ?**
Adressez un courrier à :

Monsieur le Médiateur de la SNCF
45, rue de Londres
75008 PARIS

A partir du 20 septembre 2011, le Médiateur pourra être saisi sur le site sncf.com

Le recours au Médiateur est gratuit. Le traitement de votre dossier est confidentiel et vous avez une réponse, en principe, dans les 2 mois, 4 mois pour les dossiers complexes.

# BIOGRAPHIE
# **BERNARD CIEUTAT**



**Bernard Cieutat est médiateur de SNCF depuis 2006.**

Comme ses prédécesseurs,il est magistrat issu de la Cour des comptes.

Diplômé de l'Institut d'études politiques, de la Faculté de droit de Paris et de l'Ecole nationale d'administration, titulaire d'un certificat de mathématiques de l'Université de Californie (UCLA), il entre en 1966 au ministère de l'économie et des finances, direction du budget, où il est d'abord affecté au bureau des transports.Il y est notamment chargé des entreprises ferroviaires. Il participe à ce titre à l'élaboration du premier contrat de programme entre l'Etat et la SNCF.

Par la suite sous-directeur, puis chef de service, adjoint au directeur du budget, il se voit confier en 1985 la direction générale des finances du ministère de l'éducation nationale.

En 1993 il est nommé conseiller maître à la Cour des comptes, rapporteur général de la Juridiction en 2000, et président de chambre en 2002.

Professeur associé (économie et gestion) à l'université de Paris-Dauphine de 1993 à 2006, Bernard Cieutat est l'auteur de plusieurs ouvrages et articles sur le secteur public.