RAPPORT ANNUEL 2021

MÉDIATION
SNCF VOYAGEURS





ÉDITORIAL DU MÉDIATEUR

J'ai eu l'honneur au cours de l'année 2021 de succéder à Henriette Chaubon, Médiatrice SNCF Mobilités puis SNCF Voyageurs entre avril 2017 et avril 2021.

Je rends hommage à son action au cours de cette période de quatre ans où elle a fait face, avec une implication sans faille, à une très forte augmentation des saisines de la Médiation et a dû gérer, avec son adjointe, les conséquences de la pandémie lors de sa dernière année complète de mandat.

Henriette Chaubon ayant souhaité mettre un terme à son mandat en avril 2021, le Conseil Consultatif des Consommateurs, organe paritaire composé de représentants des transporteurs ferroviaires et des associations nationales agréées de consommateurs, m'a alors désigné le 9 avril 2021 en qualité de Médiateur SNCF Voyageurs.

Conformément à la procédure prévue pour tout Médiateur de la consommation, cette désignation a été présentée pour approbation à la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC - organe de contrôle et de supervision des médiateurs de la consommation). Après m'avoir auditionné le 28 juin 2021, la Commission a donné son accord à ma candidature par lettre du 7 juillet 2021 et à mon inscription, en conséquence, sur la liste des Médiateurs de la Consommation ainsi que sur la liste des Médiations notifiées à la Commission européenne.

Cette procédure d'approbation a été l'occasion d'un échange entre la Commission et la Médiation SNCF Voyageurs sur les conditions d'organisation et de fonctionnement de la Médiation ainsi que sur les moyens qui lui sont alloués. Cet échange a vocation à se poursuivre de manière régulière dans les années qui viennent.

Dès mon entrée effective en fonction, j'ai pu mesurer l'importance d'un service tel que celui de la Médiation SNCF Voyageurs, et sa vocation à être une instance neutre, indépendante, totalement mobilisée pour répondre aux multiples attentes des voyageurs faisant valoir une demande auprès d'elle.

J'ai aussi constaté qu'il s'agissait à la fois d'un flux quotidien de demandes mais dont chacune avait néanmoins ses particularités. Cette double caractéristique impose dès lors une instruction minutieuse de chaque sollicitation afin que l'avis rendu par le Médiateur soit compréhensible et pédagogique tout en étant délivré aussi rapidement que possible.

Faire face à cette double exigence est donc un défi permanent pour la Médiation SNCF Voyageurs, lequel renvoie immédiatement au sujet des moyens alloués à celle-ci, qu'il s'agisse de son budget, des outils dont elle a besoin et de ses personnels.

Pour ce qui est précisément des effectifs affectés à la Médiation SNCF Voyageurs, le Pôle gestion qui, outre certaines tâches administratives, assure la mission fondamentale d'examen de la recevabilité des saisines adressées au Médiateur et qui fonctionnait avec seulement deux agents, le troisième poste étant vacant depuis de nombreux mois, a enregistré l'arrivée d'une nouvelle collaboratrice fin 2021.

Un quatrième responsable d'équipe d'instructeurs a aussi rejoint la Médiation, comblant également un poste vacant. Ces responsables d'équipe ont la lourde tâche de former, encadrer et contrôler le travail ainsi que les propositions d'avis préparées par les instructeurs qui sont tous, quant à eux, des personnels temporaires, titulaires d'un master 1 ou d'un master 2 en droit, travaillant sous les statuts divers d'intérimaires, de stagiaires ou encore d'alternants.

Après ces quelques mois d'exercice de mes fonctions, je ne peux que constater que le « turn-over » permanent de ces collaborateurs à statut temporaire induit, de manière continue, des démarches compliquées de recrutement, de la part notamment de la Directrice du service, puis des prestations répétées de formation des responsables d'équipe afin de mettre à niveau ces collaborateurs instructeurs, qui sont certes tous des juristes mais ont très peu d'expérience.

En dépit de l'engagement sans faille de toute l'équipe permanente de la Médiation SNCF Voyageurs, cette situation explique la difficulté, pour cette instance, de respecter pleinement les délais de traitement prévus par les textes, qui plus est dans un contexte d'évolution permanente du volume de saisines, en dépit de la légère baisse constatée début 2021, mais purement conjoncturelle car liée à la crise sanitaire. Elle met en évidence la fragilité d'une organisation qui fonctionne depuis de trop nombreuses années avec un nombre important de collaborateurs à statut temporaire. La demande, exprimée les années passées par la Médiatrice, de doter la Médiation d'emplois pérennes est à la fois une nécessité et la condition d'une médiation de qualité en mesure de répondre à la demande croissante des voyageurs.

L'année 2021 a été marquée par ailleurs par la poursuite de la pandémie. La Médiation SNCF Voyageurs s'est efforcée de fonctionner en s'adaptant au mieux aux contraintes liées à cette pandémie, lesquelles ont entraîné des modifications continues du nombre d'instructeurs disponibles, avec des alternances répétées quant à leur présence physique dans les locaux.

Dans ce contexte, l'année 2021 s'est caractérisée par une légère baisse du nombre des saisines qui s'établit à 16 076 contre 16 938 en 2020. Une baisse donc, qui s'explique par les conséquences de la très forte réduction du trafic en 2020 et jusqu'au printemps 2021, due aux périodes de confinement mais aussi aux autres mesures gouvernementales, telles que le couvre-feu.

Il est cependant à noter que cette baisse s'est surtout manifestée en début et milieu d'année 2021 car à partir notamment du dernier trimestre 2021, la moyenne mensuelle est revenue à 1 400 saisines, soit environ 16 800 pour une année pleine.

Je rappelle que la Médiation SNCF Voyageurs avait enregistré en 2020 une nette augmentation par rapport à l'année précédente, qui s'expliquait par le fort impact des grèves de décembre 2019 / janvier 2020, qui avaient généré de très nombreuses saisines.

Au-delà du nombre total de saisines, la Médiation a enregistré en 2021 10 052 réclamations commerciales, soit une diminution d'environ 22% par rapport à l'année 2020, année cependant spécifique en raison des mouvements sociaux précédemment mentionnés. Si l'on compare ce chiffre de 10 052 réclamations, à celui de l'année 2019, année de trafic « normal », la baisse se situe à 5%.

La baisse des réclamations commerciales enregistrée en 2021 est tout particulièrement marquée pour les trafics internationaux assurés par Eurostar et Thalys qui ont été très impactés par la crise sanitaire.

Pour ce qui est des contestations de procès-verbaux, le nombre de saisines s'établit à 6 024, ce qui caractérise une forte progression. Comparée à l'année 2019, année de référence utile au cours de laquelle 4 879 saisines avaient été enregistrées, l'augmentation représente plus de 23%.

S'agissant des modalités de saisines, 59% d'entre elles s'effectuent en ligne et 41% par courrier, soit pour ces dernières une augmentation continue depuis 2019 où le taux était de 28,2%. Ceci en dépit de la mise en place d'un nouveau formulaire de saisine en ligne plus performant, précisément en 2019.

Le nombre de saisine déclarées irrecevables demeure encore important puisqu'il est de 6 004, soit 37% du nombre total de saisines.

Enfin, pour les dossiers qui sont recevables, 56% d'entre eux ont donné lieu à une réponse favorable (totale/partielle) et la très grande majorité des avis ont été acceptés par les clients comme par les transporteurs.

En ce qui concerne la gestion proprement dite des dossiers et la préparation des avis qui me sont proposés, l'année 2021 marque un tournant décisif puisqu'il a été définitivement mis fin au traitement de ces dossiers sous format papier.

L'année 2021 a vu en effet aboutir la digitalisation du processus de traitement des dossiers.

Ce projet de digitalisation du processus de traitement des dossiers de la Médiation, a été développé tout au long de l'année 2021. Ce nouveau SI, baptisé RODIN, permet de traiter de manière digitalisée de bout en bout toutes les saisines reçues par la Médiation SNCF Voyageurs.

Outre l'économie en termes de papier (non-négligeable sur le plan environnemental), cet outil permet de fiabiliser les informations et éléments des dossiers de saisine, de tracer tous les échanges et toutes les actions dans le dossier, de fluidifier la chaine de traitement en fonction des différents stades d'examen du dossier, de tenir à jour une base de données documentaires, d'obtenir des indicateurs d'activité et, enfin, de permettre un traitement à distance, particulièrement opportun dans le cadre du télétravail.

RODIN a été mis en production en septembre 2021 et s'est substitué totalement à l'ancien outil fin octobre 2021, ce qui explique que les gains produits par celui-ci ne pourront être complètement mesurés sur une année entière qu'à la fin de l'année 2022. Même si le traitement au fond des dossiers demeure identique, le nouvel outil devrait contribuer, entre autres facteurs, à un raccourcissement du délai d'instruction de ces dossiers.

Au-delà de l'examen quotidien des propositions d'avis, j'ai signé le 30 septembre 2021 un nouveau protocole de coopération avec la Médiatrice du Groupe RATP. Afin de guider les clients transiliens de la manière la plus transparente et la plus efficace possibles vers le Médiateur compétent, ce protocole précise le domaine de compétence de chacun des Médiateurs et indique comment s'organisent les échanges lorsque l'un des Médiateurs est saisi d'un dossier relevant de la compétence de l'autre. Il prévoit aussi la sollicitation de l'expertise de l'un ou de l'autre si nécessaire.

Dans le cadre du partage d'informations et d'expériences, j'ai été admis à participer aux travaux et échanges du Club des Médiateurs des services au public dont je suis devenu membre.

Par ailleurs, la Médiation SNCF Voyageurs participe au groupe de travail « Travel Net » qui regroupe des représentants des médiateurs des transports des différents pays de l'Union européenne et au sein duquel sont notamment évoquées les problématiques liées aux transports transfrontaliers.

Je tiens enfin à saluer toute l'équipe de la Médiation SNCF Voyageurs, sa Directrice et l'ensemble de ses collaborateurs pour le travail remarquable encore accompli en 2021 au service d'une résolution indépendante, équitable et transparente des litiges entre les transporteurs ferroviaires de voyageurs et leurs clients. Ce travail participe très directement de la confiance et de la fidélité que ces voyageurs peuvent avoir à l'égard des transporteurs ferroviaires. Pour ces derniers, c'est aussi un vecteur de meilleure connaissance des difficultés et, via notamment les recommandations du Médiateur, d'amélioration de la qualité du service rendu aux voyageurs.

La qualité de ce service devient d'ailleurs une exigence d'autant plus forte que d'autres opérateurs arrivent sur le réseau (lignes à grande vitesse et services régionaux) ce qui soulève de nouveaux défis quant à la gestion des réclamations clients et à la répartition des compétences entre Médiateurs.

Jean-Luc Dufournaud,
Médiateur SNCF Voyageurs

SAISIR LE MÉDIATEUR, QUI, COMMENT, QUAND ?

MODALITÉS DE SAISINE

Qui peut faire appel au Médiateur SNCF Voyageurs



Le Médiateur peut être saisi par

- **les clients des Transporteurs**, sachant qu'ils peuvent se faire assister et/ou représenter par une personne de leur choix. Dans cette hypothèse, si le client choisit de se faire représenter par un particulier, le Médiateur lui demande de justifier de l'existence d'un mandat.
- **le Défenseur des Droits et ses Délégués**
- **les Associations Nationales agréées de Consommateurs**, agissant au nom et pour le compte d'un voyageur
- **les conciliateurs de justice,** agissant au nom et pour le compte d'un voyageur
- **le Centre Européen des Consommateurs**, agissant au nom et pour le compte d'un voyageur

Comment saisir le Médiateur



- **sur internet : https://mediation-sncf.force.com**
- **par courrier à l'adresse suivante :**
  Médiateur SNCF Voyageurs
  TSA 37701
  59973 TOURCOING CEDEX

Le recours au Médiateur, qui peut être rédigé en français ou en anglais, est gratuit. Le traitement du dossier est confidentiel et un avis est émis dans les 90 jours de la notification de la recevabilité de la demande, sauf prolongation du délai rendue nécessaire par la nature du dossier.

Comment saisir le Médiateur

Réclamations commerciales

avec SNCF Voyageurs, Eurostar, Thalys ou les Chemins de Fer de la Corse, y compris les régularisations à bord pour SNCF Voyageurs

Service Client des transporteurs

Le voyageur doit **d'abord** saisir le Service Client du Transporteur dans les délais suivants :

- SNCF Voyageurs : 2 mois recommandés, à compter de la fin du voyage en train
- Eurostar : 2 mois à compter de la survenance du retard
- Thalys : 2 mois à compter de la date du voyage
- CFC : 1 mois à compter du jour du voyage réalisé ou prévu

en cas de

- refus écrit ou désaccord avec la réponse
- absence de réponse

dans les délais suivants :

- SNCF Voyageurs : 1 mois à compter de l'envoi de la demande écrite
- Eurostar, Thalys et CFC : 3 mois à compter de l'envoi de la demande écrite

Le voyageur peut saisir le Médiateur

Cette saisine doit intervenir au plus tard dans un **délai de 1 an** à compter du jour de la réception de la réclamation par le Service Client du Transporteur concerné.

Procès-verbaux de contravention

à la police du transport ferroviaire SNCF (contraventions des 4 premières classes)

Centre de Recouvrement

Le voyageur doit **d'abord** saisir le Centre de Recouvrement inscrit sur le procès-verbal dans un délai de **3 mois** (loi LOM du 24 décembre 2019).

en cas de

- refus total ou partiel
- absence de réponse

Le voyageur peut saisir le Médiateur

Cette saisine doit intervenir après celle du Centre de Recouvrement mais au plus tard 3 mois après la date de verbalisation.
L'article 529-5 du code de procédure pénale dispose en effet qu'à défaut de paiement ou de protestation dans ce délai, le procès-verbal d'infraction est adressé par SNCF Voyageurs au ministère public.



SOMMAIRE

Les faits marquants **8**

L'année 2021 en chiffres **11**

Les réclamations commerciales **16**

Les procès-verbaux de contravention à la police du transport ferroviaire SNCF **23**

Les recommandations du Médiateur **26**

Quelques conseils aux voyageurs **28**

Annexes **30**

LES FAITS MARQUANTS



Un changement de Médiateur le 9 avril 2021

Henriette Chaubon, Médiatrice de SNCF Mobilités puis de SNCF Voyageurs pendant quatre années, entre avril 2017 et avril 2021, a souhaité mettre un terme à son mandat.

Lors de sa réunion du 9 avril 2021, le Conseil Consultatif des Consommateurs, organe paritaire composé de représentants des transporteurs ferroviaires et des organisations nationales agréées de consommateurs, a alors désigné son successeur en la personne de Jean-Luc Dufournaud, lequel a exercé par le passé différentes fonctions au sein du Groupe SNCF, et notamment, entre janvier 2012 et juin 2020, date de cessation de ses fonctions, celles de directeur de l'Éthique.

Conformément à la procédure prévue pour tout médiateur de la consommation, cette désignation a été présentée pour approbation à la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC - organe de contrôle et de supervision des Médiateurs de la consommation). Après l'avoir auditionné le 28 juin 2021, la Commission a donné son accord à la candidature de Jean-Luc Dufournaud par lettre du 7 juillet 2021, lequel est inscrit en conséquence, sur la liste des Médiateurs de la Consommation ainsi que sur la liste des Médiations notifiées à la Commission européenne.

L'instauration d'un dialogue exigeant entre la Médiation de SNCF Voyageurs et la CECMC

L'approbation de la candidature de Jean-Luc Dufournaud a été aussi l'occasion de l'instauration d'un échange entre la Commission et la Médiation SNCF Voyageurs sur les conditions d'organisation et de fonctionnement de cette Médiation ainsi que sur les moyens qui lui sont alloués. Cet échange a vocation à se poursuivre de manière régulière dans les années qui viennent.

La pérennisation d'une organisation adaptée aux contraintes liées à la pandémie

Comme en 2020, la Médiation s'est efforcée de fonctionner en s'adaptant au mieux aux contraintes liées à la pandémie, qui ont entraîné des modifications continues du nombre d'instructeurs disponibles avec des alternances répétées quant à leur présence physique dans les locaux. Les instructeurs étant des personnels à statut temporaire (stagiaires, alternants, CDD, intérimaires), cette situation a demandé des efforts continus de l'équipe permanente, et tout particulièrement de sa Directrice, afin d'éviter des retards trop importants de traitement des dossiers. Cette situation met en lumière, en tout état de cause, la fragilité d'une organisation qui fonctionne depuis de trop nombreuses années avec un nombre important de collaborateurs occasionnels.



La signature d'un protocole de coopération entre le Médiateur SNCF Voyageurs et la Médiatrice du Groupe RATP

Depuis plusieurs années, les médiateurs successifs de la SNCF et de la RATP collaborent afin de guider les clients transiliens de la manière la plus transparente et la plus efficace possibles vers le médiateur compétent pour examiner leur demande.

C'est dans cette optique qu'un nouveau protocole a été signé entre les deux médiateurs le 30 septembre 2021. Ce protocole précise le domaine de compétence de chacun des médiateurs afin d'éviter un traitement parallèle d'un même dossier ; il indique aussi comment s'organisent les échanges lorsque l'un des médiateurs est saisi d'un dossier relevant de la compétence de l'autre et prévoit par ailleurs la sollicitation de l'expertise de l'un ou de l'autre si nécessaire.

Le protocole est conclu pour une période d'un an, reconductible tacitement par période annuelle.



L'aboutissement de la digitalisation du processus de traitement des dossiers de médiation

Un projet de digitalisation intégrale du processus de traitement des dossiers de la médiation a été mené en 2021.

Le nouveau SI en résultant, baptisé RODIN, permet désormais de traiter les dossiers de manière digitalisée dans toutes les phases du processus de médiation.

Cet outil permet de :

- Mettre en qualité les saisines, notamment issues du formulaire en ligne, et d'optimiser l'examen de la recevabilité de celles-ci,
- Tracer tous les échanges et toutes les actions réalisées dans le cadre du traitement des dossiers par les différents intervenants,
- Fluidifier toute la chaine de traitement en fonction des différents stades d'examen du dossier,
- Tenir à jour une base de données documentaires,
- Raccourcir les échanges entre les acteurs du processus et permettre un traitement à distance,
- Obtenir des indicateurs automatisés d'activité.

Le SI a été déployé progressivement à partir de mai 2021, et est pleinement opérationnel depuis octobre 2021. Les gains produits par celui-ci pourront être complètement mesurés sur une année entière à la fin de l'année 2022.



L'ANNÉE 2021 EN CHIFFRES



L'évolution des saisines en 2021

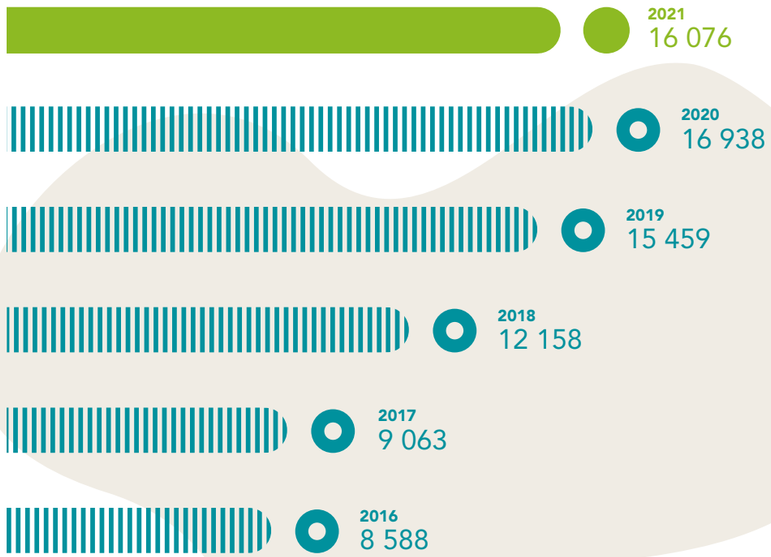
Une légère diminution du nombre de saisines a été observée en 2021 (16 078 au lieu de 16 938 en 2020). Cette diminution a essentiellement été constatée au premier semestre et s'explique par les conséquences de la baisse massive du trafic ferroviaire durant les derniers mois de l'année 2020 et au début de l'année 2021, liée à la crise sanitaire. À partir de l'automne 2021 une nouvelle hausse a été enregistrée, avec une moyenne de 1 400 saisines par mois.

La baisse du nombre de réclamations du fait de cette crise a été particulièrement notable sur le secteur international et notamment pour Thalys et pour Eurostar, résultat de la suppression de nombreuses circulations ferroviaires sur les lignes exploitées par ces entreprises ferroviaires.

Le constat d'une poursuite de l'augmentation du nombre de saisines courrier

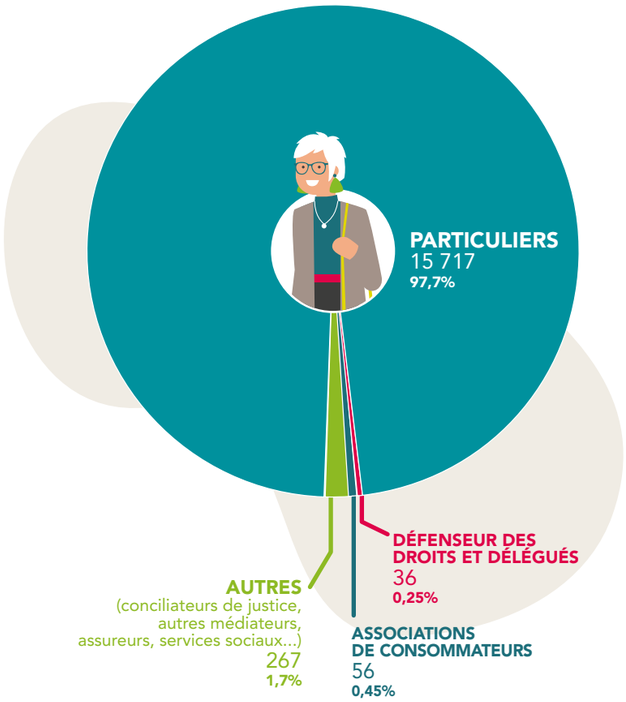
Ce phénomène, sans véritable explication mais observé depuis 2020, s'est confirmé en 2021, avec encore une progression puisque les saisines papier ont représenté 41% du nombre total de saisines du Médiateur, contre 35,4% en 2020.

Évolution des saisines du Médiateur



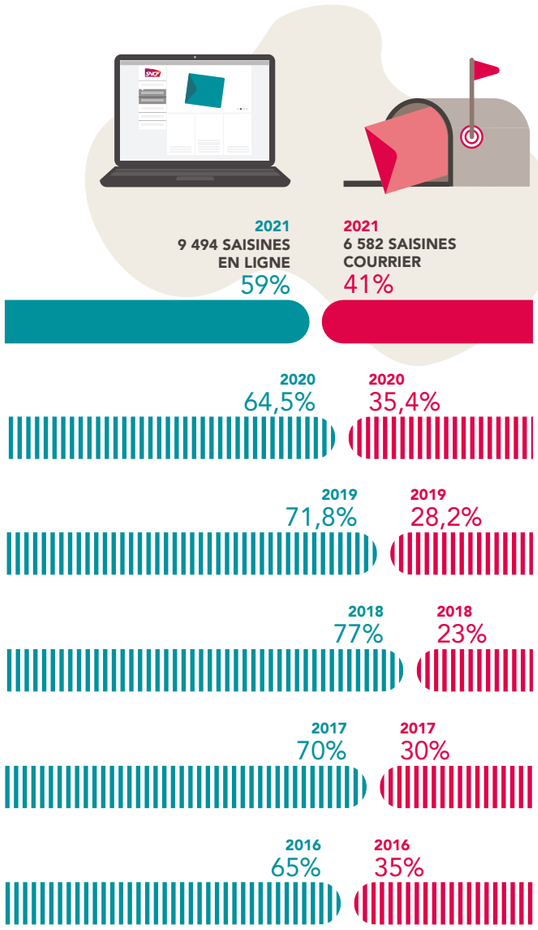
On observe une légère baisse du nombre de saisines en 2021 (concentrée sur le premier semestre), liée à la forte diminution du trafic ferroviaire fin 2020 du fait de la crise sanitaire. Cela étant, le nombre de saisines reste en progression par rapport à 2019, année précédant la crise (+4%).

Origine des saisines



Si les saisines des particuliers demeurent très majoritaires, on observe une nette progression de celles effectuées par les organismes sociaux (+43%), concernant particulièrement les demandeurs d'asile.

Répartition des saisines



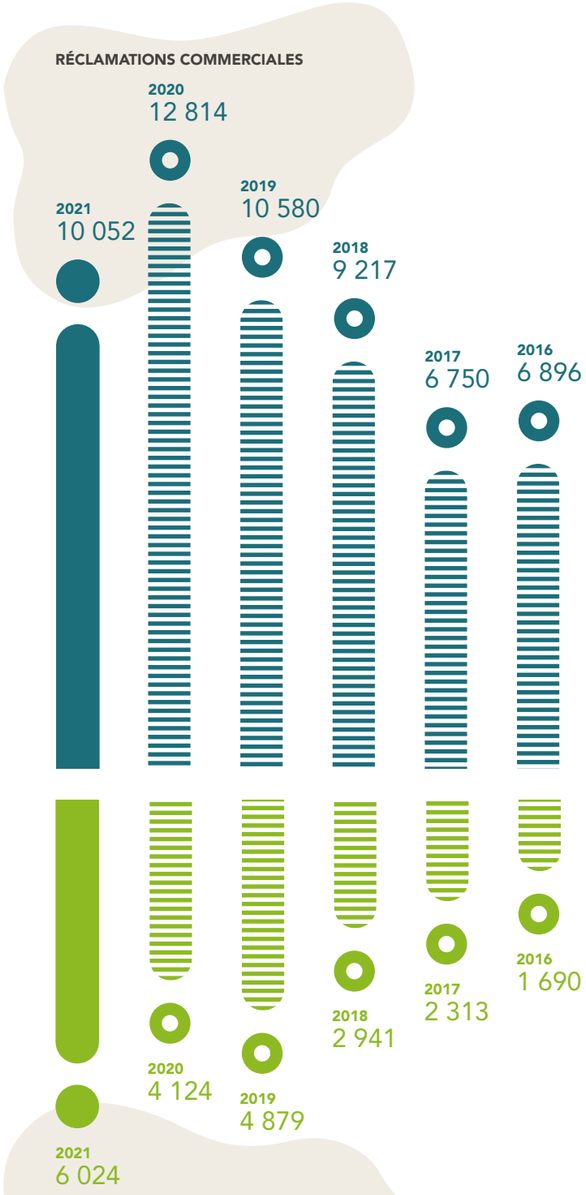
Évolution des modes de saisine

L'année 2021 voit se confirmer l'augmentation significative des saisines effectuées par courrier qui ont représenté 41% du total des dossiers reçus contre 35,4% en 2020 et 28,2% en 2019.

Ceci pourrait en partie s'expliquer par le fait que certaines versions de navigateurs utilisées par les clients sont trop anciennes et incompatibles avec le formulaire de saisine en ligne.

Un message d'alerte sur le formulaire de saisine en ligne est désormais adressé aux clients concernés afin de les informer de la nécessité de mettre à jour leur navigateur.

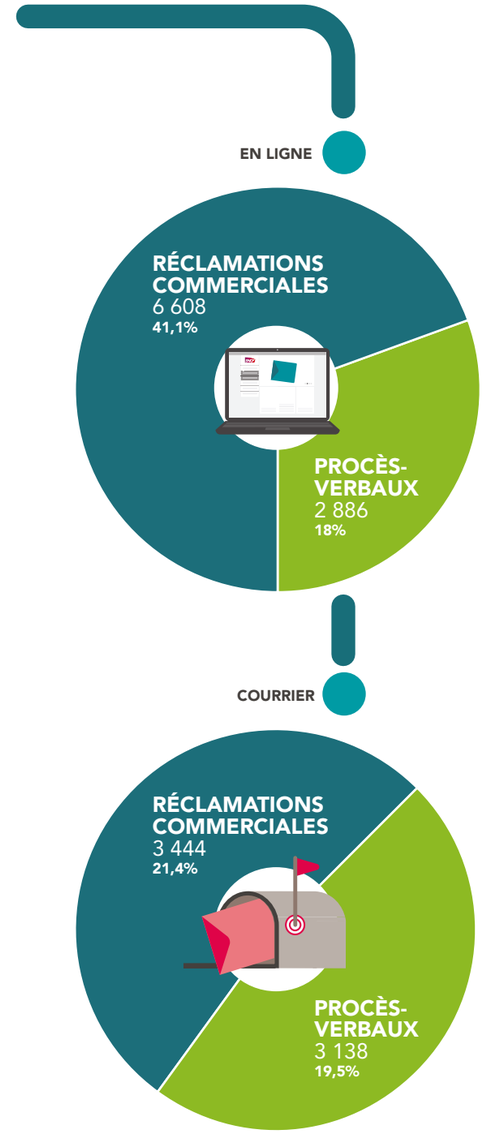
Nature des réclamations



L'année 2021 a marqué une baisse du nombre de réclamations commerciales par rapport à 2019 (année de référence, avant la crise) ainsi que par rapport à 2020 (-21,55%).
Ceci est certainement conjoncturel, lié à la forte diminution des circulations ferroviaires et donc des incidents sur le réseau.

En revanche, le nombre de contestations pour les procès-verbaux a connu une forte augmentations (+46%), y compris par rapport à 2019 (+23%).

Modes de saisine par type de réclamation



Traitement des saisines 2021

16 076 **SAISINES 2021**

37,3% — 6 004 **DOSSIERS IRRECEVABLES**

- Services clients ou centre de recouvrement des procès-verbaux non saisis
- Pièces manquantes / non-probantes / courriers anonymes
- Délais non respectés
- Réclamations hors champ de compétence du Médiateur (accidents de personnes, dépôts de plaintes, compétences d'autres médiateurs...)

62,7%

10 072 **DOSSIERS DE LA COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR**

DOSSIERS EN COURS D'INSTRUCTION

DOSSIERS CLOS

67,7% — **6 818 RÉCLAMATIONS COMMERCIALES**

32,3% — **3 254 CONTESTATIONS D'AVIS D'INFRACTION**

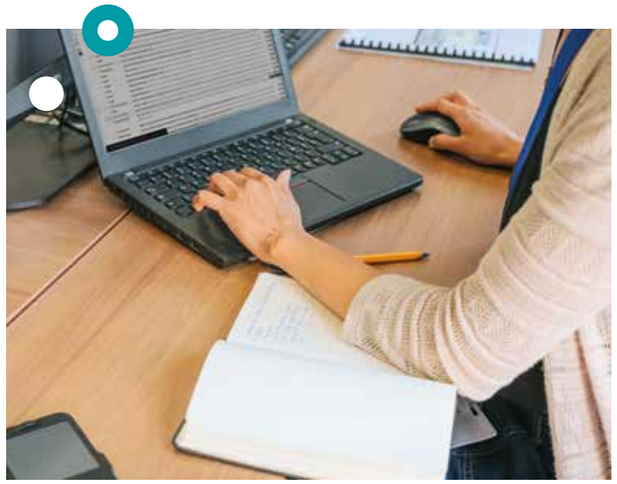
Le nombre de dossiers irrecevables a encore augmenté en 2021, pour représenter plus de 37% des saisines. De trop nombreux clients ne saisissent pas les services clients ou le Centre de Recouvrement des procès-verbaux avant de venir en médiation. D'autres ne fournissent pas de justificatifs de leur demande ou fournissent des documents non-probants.

Un phénomène nouveau concerne par ailleurs des demandes effectuées par courrier mais qui ne mentionnent ni nom ni adresse et ne peuvent donc être traitées.

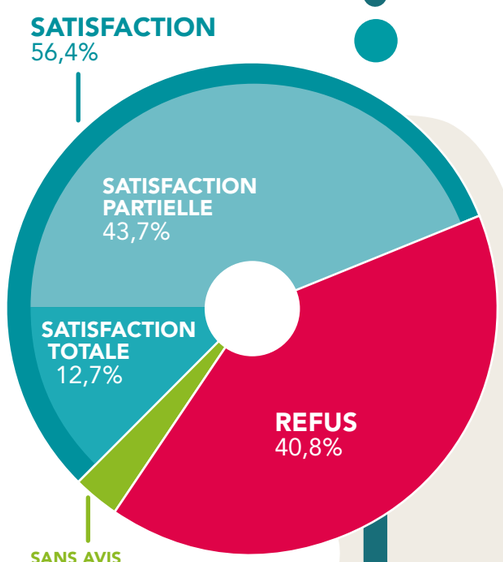
Délai de traitement des réclamations

L'impact de la crise sanitaire, le développement d'un nouvel outils SI avec le temps de formation qu'il a généré ainsi que les obstacles rencontrés pour recruter les instructeurs des dossiers, ont à nouveau occasionné des difficultés pour respecter strictement les délais.

L'équipe met néanmoins tout en œuvre au quotidien pour éviter un retard important.



Résultat des avis rendus

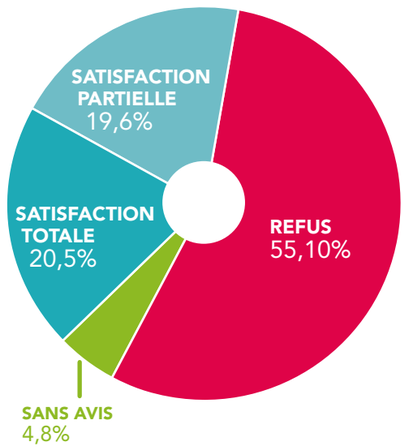




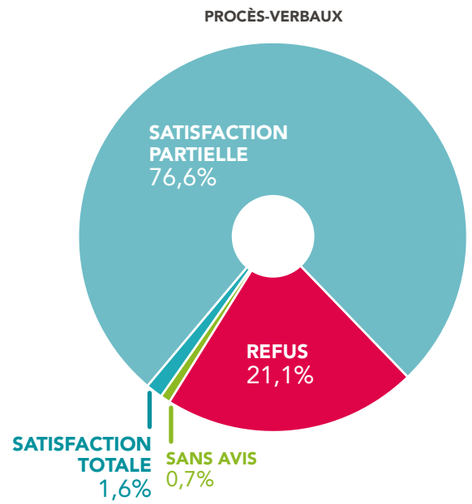
On note pour 2021 un taux global (dossiers commerciaux + procès-verbaux) de 56,4% d'avis répondant favorablement à la demande des clients, ce qui est inférieur au chiffre de 2020 qui était quant à lui très élevé du fait du nombre important de saisines faisant suite aux mouvements sociaux de fin 2019 / début 2020.

Ce taux est toutefois supérieur à celui de 2019, qui était de 52,9%.

RÉCLAMATIONS COMMERCIALES



PROCÈS-VERBAUX



LES RÉCLAMATIONS COMMERCIALES

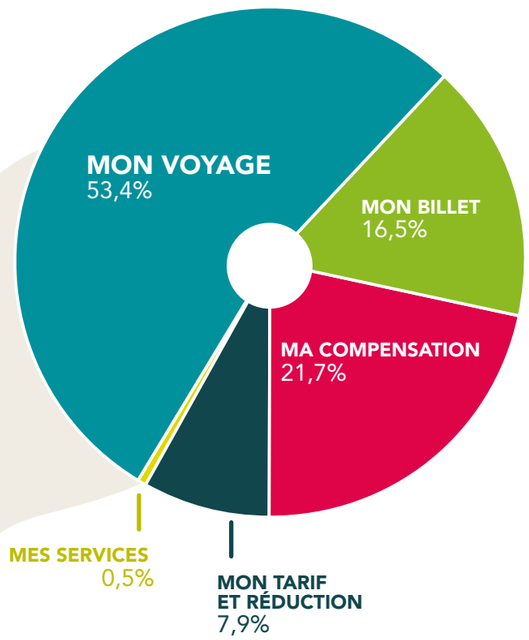


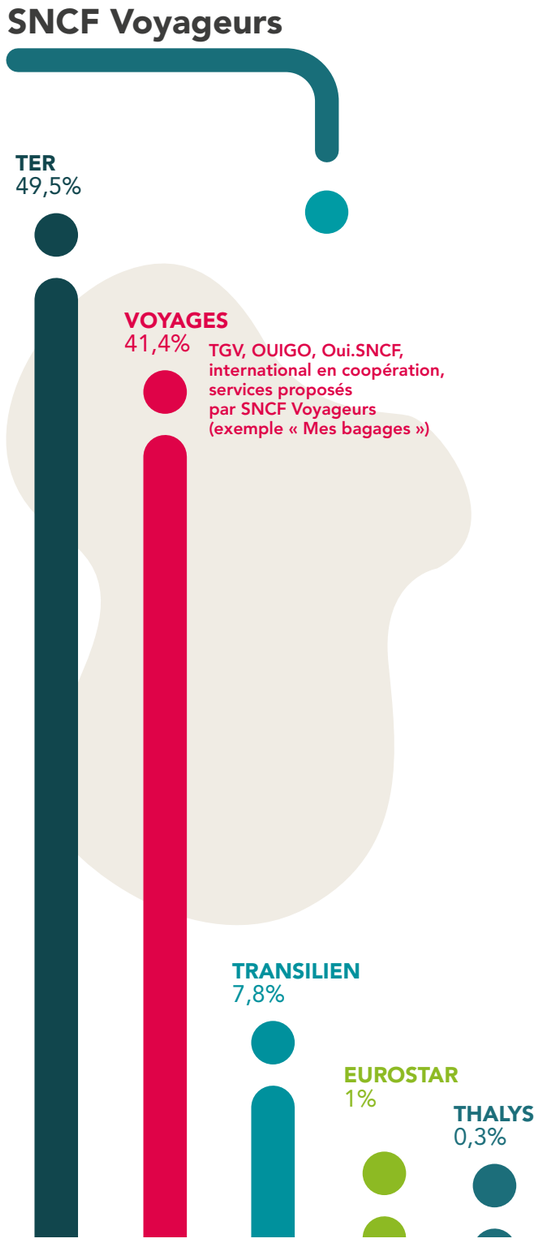
Le nombre de réclamations commerciales a baissé en 2021 par rapport à celui de 2020 (-22%) ce qui est en grande partie la conséquence de la baisse du trafic ferroviaire durant de nombreux mois.

Cette baisse est particulièrement flagrante pour les réclamations des clients internationaux d'Eurostar et de Thalys, dont le nombre de trains quotidiens a été extrêmement réduit du fait de la crise sanitaire, en 2020 et début 2021.

Les réclamations relatives au voyage ont connu une augmentation en 2021, en revanche les compensations accordées ont légèrement baissé. La progression de ces dernières avait été essentiellement due, en 2020, à l'afflux de demandes consécutives aux mouvements sociaux de fin 2019.

Catégorie des réclamations commerciales ayant reçu un avis





On observe une progression importante des réclamations concernant les voyages en TER, et par ailleurs une baisse des réclamations des clients internationaux du fait de la crise sanitaire.





Quelques exemples de réclamations commerciales examinées par le Médiateur :

SNCF Voyageurs

- **Temps insuffisant de correspondance entre l'arrivée d'un TER et l'embarquement dans un OUIGO, refus**

Le 05/05/2021, le client a voyagé à bord d'un TER qui a subi un retard de 30 minutes lui ayant fait manquer l'embarquement d'un OUIGO en gare de Lyon-Perrache à destination de Paris-Aéroport-Roissy-Charles-de-Gaulle-2. Le client a alors acheté un billet pour un autre TGV. Il a sollicité le remboursement du prix de ce billet.

Le Médiateur a refusé de donner une suite favorable à cette demande en indiquant que les billets TER valables sur un parcours régional sont totalement distincts des billets OUIGO correspondant à un parcours Grandes Lignes, d'autant que le transporteur ignorait que la destination finale du client était Paris-Aéroport-Roissy-Charles-de-Gaulle-2. Par ailleurs, le Médiateur a relevé que le client ne disposait que de 26 minutes entre son arrivée prévue en gare de Lyon-Perrache et le départ de son train OUIGO alors que ces trains prévoient un délai d'embarquement de 30 minutes avant le départ, ce qui est explicitement inscrit sur le billet. Le temps de correspondance ne permettait donc pas de faire face à un aléa en cas de retard du TER et du risque de se voir refuser l'accès à l'embarquement.

- **Remboursement de frais engendrés par la suppression d'un TER, satisfaction partielle**

Les clients devaient voyager le 21/08/2021 entre Béziers et Paris-Gare-de-Lyon, via Montpellier-Saint-Roch à bord d'un TER puis d'un TGV. Le TER, qui était le dernier de la journée, ayant été supprimé, les clients ont rejoint la gare de Montpellier-Saint-Roch en voiture mais ont tout de même manqué leur correspondance TGV pour Paris. Ils demandaient le remboursement des frais engagés du fait de cette situation, à savoir les frais d'autoroute, de repas et d'hébergement à Montpellier ainsi que le coût des billets d'avion Montpellier - Paris qu'ils avaient pris le lendemain.

Le Médiateur a constaté en premier lieu que le Service Relation Client avait remboursé, sous forme de Bon d'Achat Digital, les billets inutilisés entre Béziers et Montpellier-Saint-Roch.

Le Médiateur a proposé au surplus le remboursement par virement bancaire des frais d'hôtel et de restauration car du fait de la suppression du dernier TER de la journée, la correspondance avec le TGV avait été manquée. Il a refusé en revanche la prise en charge des billets d'avion dès lors que les clients avaient pris l'initiative de prendre un avion sans avoir obtenu l'accord préalable d'un agent SNCF, sachant qu'ils auraient pu être reportés sur le premier train circulant entre Montpellier et Paris le lendemain matin.



- **Mauvaises conditions de voyage, satisfaction partielle**

Le client devait voyager de Latour-de-Carol-Enveigt à Lille-Europe le 26/07/2021 avec une correspondance à Toulouse et Paris. Son premier train de Latour-de-Carol -Enveigt à Toulouse a subi retard l'empêchant de prendre sa correspondance pour Paris-Montparnasse. Au surplus, la gare de Toulouse ayant été évacuée plusieurs heures à la suite de colis suspects, le client est arrivé dans la nuit à Paris-Montparnasse, la SNCF lui ayant réservé une nuit d'hôtel en attendant un départ vers Lille le lendemain.

Il sollicitait le remboursement intégral de son billet au regard des conditions de voyage.

Après avoir constaté la réalité de la situation exposée par le client, le Médiateur a refusé le remboursement intégral du montant du billet car la prestation de transport avait bien été effectuée même si le trajet avait été très perturbé.

Le Médiateur a néanmoins proposé un dédommagement forfaitaire du client, sous forme de Bon d'Achat Digital, dès lors qu'il rapportait la preuve de la réalité des conditions très dégradées de son voyage.

- **Suppression de TGV, absence de solution de substitution, satisfaction partielle**

Le client devait voyager les 25 et 26/07/2021 entre Bordeaux-Saint-Jean et Nancy via Paris-Montparnasse et Paris-Est. Le TGV du 25/07/2021 ayant été supprimé et aucune solution de substitution n'ayant été proposée par SNCF, le client n'a pu emprunter sa correspondance le lendemain pour Nancy. Il a alors loué une voiture. Le Service Relation Client lui a remboursé le montant de ses billets par Bon d'Achat Digital.

Le client demandait également le remboursement des frais correspondant à sa location de voiture.

Après examen des éléments le Médiateur a expliqué au client que le remboursement intégral du montant demandé (billets + location de voiture) équivaudrait à la gratuité de son parcours. Il a donc proposé le remboursement du montant de la totalité des frais sous déduction de la somme correspondant aux billets TGV.

- **Billet non-composté, bornes de compostage hors service, satisfaction totale**

Le client a voyagé le 30/06/2021 muni d'un titre de transport Paris-Gare de Lyon - Fontainebleau qui n'était pas composté. Il précisait que la borne de compostage étant hors service, il était monté dans le train et avait immédiatement cherché les contrôleurs afin de leur signaler sa situation, il avait dû néanmoins régulariser sa situation en réglant le montant de l'indemnité forfaitaire au motif « sans titre de transport ».

Il sollicitait le remboursement de cette régularisation.

Après avoir constaté que seule une borne de compostage sur trois fonctionnait à Paris-Gare de Lyon et que le voyageur s'était bien manifesté rapidement auprès des contrôleurs afin de leur expliquer la situation, le Médiateur a proposé au Service Relations Clientèle Transilien le remboursement de la régularisation, déduction faite du prix du billet Paris-Gare-de-Lyon - Fontainebleau.

- **Abonnement, délai offre promotionnelle dépassée, satisfaction totale**

Le client avait souscrit, le 01/07/2021, un abonnement mensuel TER Hauts-de-France via l'application Oui.SNCF, lui permettant de voyager de manière illimitée à bord des TER Hauts-de-France entre Lille-Flandres et Amiens. Il s'était aperçu quelques jours après cette souscription qu'il existait une offre promotionnelle d'été « PASS Jeune Aléop » permettant de voyager de manière illimitée sur l'ensemble des TER de France, hors exceptions, durant les deux mois de l'été 2021 pour un montant très nettement inférieur à celui de son abonnement. Le client précisait ne pas avoir eu connaissance de cette offre promotionnelle avant de souscrire son abonnement mensuel alors qu'il aurait demandé à en bénéficier.

Le Service Relation Client lui ayant accordé une somme en Bon Voyage le 22/07/2021, d'un montant équivalant à celui de l'offre promotionnelle, le client avait saisi le Médiateur afin d'obtenir le remboursement de son abonnement TER Hauts-de-France du mois de juillet.

Le Médiateur a constaté qu'il existait bien une offre promotionnelle « PASS Jeune Aléop », disponible à compter du 23/06/2021, valable du 1er juillet au 31 août 2021, à laquelle le client était éligible, ce qui lui aurait permis de voyager de façon illimitée entre Lille-Flandres et Amiens.

Le Médiateur a constaté que l'offre avait fait l'objet d'une communication, notamment sur les sites Internet TER, et qu'il appartenait au client de mieux se renseigner avant de renouveler son abonnement. Il a néanmoins proposé au Centre Relation Client TER Hauts-de-France d'adresser au client une somme correspondant au prix de son abonnement TER, déduction faite du prix du « PASS Jeune Aléop » qu'il aurait pu souscrire pour voyager ainsi que du Bon Voyage déjà accordé le 22/07/2021.

- **Billets TGV Air, régularisation à bord, refus**

Le 15/06/2020, la cliente avait voyagé sans billet avec ses deux enfants à bord d'un TGV entre Lyon-Part-Dieu et Paris-*Aéroport-Roissy-Charles-de-Gaulle-2, et avait donc été régularisée. Ayant présenté les reçus de billets électroniques elle considérait qu'elle était en possession de titres de transport valables et demandait donc le remboursement de la régularisation.*

Après enquête, le Médiateur a constaté que les billets avaient été émis en lien avec les vols Aéroport-Roissy-Charles-de-Gaulle-2 - Pointe-à-Pitre et que la cliente ne s'était pas présentée au Comptoir TGV Air de sa gare de départ afin de retirer ses titres de transport, comme cela est indiqué sur les conditions d'utilisation de ce type de billet. De ce fait les reçus de billets électroniques n'étaient pas valables.

Le Service Client ayant néanmoins accordé à titre commercial un Bon d'Achat Digital à la cliente, le Médiateur n'a pas donné une suite favorable à sa demande.

- **Coopération SNCF Voyageurs/DB, retard, conditions de remboursement des billets internationaux, satisfaction partielle**

La cliente devait voyager le 28/06/2021 entre Berlin-HBF et Montpellier, via Mannheim et Paris-Est. Elle exposait que train ICE n°279, devant circuler entre Berlin-HBF et Mannheim, n'était jamais arrivé à destination et qu'elle avait dû descendre à Francfort. Une solution alternative lui avait alors été proposée par les agents de la Deutsche Bahn afin de rejoindre Paris. Elle avait donc poursuivi son voyage jusqu'à Paris mais avait néanmoins manqué sa correspondance pour Montpellier et était arrivée à sa destination finale le lendemain matin. Le Service Relation Client lui avait octroyé une somme correspondant à 50% au prix de son billet Berlin - Paris-Est mais la cliente demandait un remboursement équivalant à 75% de la valeur de la totalité de son trajet Berlin - Montpellier.

Le Médiateur a rappelé que selon les conditions générales de vente SNCF applicables aux trajets internationaux en TGV, les retards de 2 heures et plus donnent lieu à remboursement du prix du billet à hauteur de 50% sous forme de Bon d'Achat ou de virement bancaire. Le Médiateur a relevé en l'occurrence que la cliente avait conclu un contrat de transport international, matérialisé par deux billets, un billet Berlin - Paris-Est et un billet Paris-Gare-de-Lyon - Montpellier.

S'agissant du premier billet entre Karlsruhe HBF et Paris-Est, le train étant finalement arrivé avec un retard de plus de 3 heures, le Médiateur a observé que la cliente avait bien reçu une somme correspondant à 50% du prix de ce billet, ce qui était conforme aux conditions générales.

S'agissant du second billet Paris-Gare-de-Lyon - Montpellier, pour lequel aucun remboursement n'avait été octroyé, le Médiateur a considéré que les mêmes conditions générales devaient s'appliquer et a donc proposé au Service Relation Client le versement au profit de la cliente d'une somme supplémentaire représentant 50% du prix de ce billet.

Eurostar

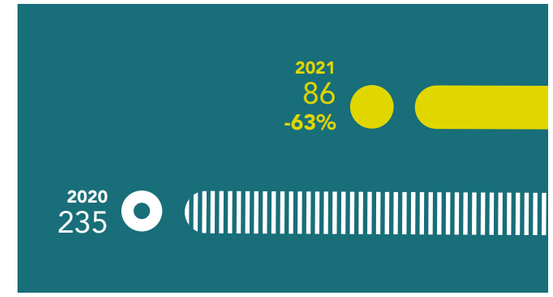
- **Remboursement de billets par le distributeur Oui.SNCF et non par le transporteur Eurostar, satisfaction totale**

Un client exposait qu'il avait tenté le 8/06/2021 d'échanger ses billets Eurostar aller-retour Paris - Londres prévus les 5 et 8/08/2021 issus d'un premier échange. Il précisait que le 8/06/2021, il avait procédé à une demande de remboursement auprès du Service Client Oui.SNCF, qui avait finalement confirmé celui-ci le 23/08/2021, tout en demandant un accord de la compagnie Eurostar. À la suite de la réponse négative de cette entreprise ferroviaire au motif que les trains avaient bien circulé aux dates auxquelles le client devait voyager, ce dernier avait sollicité le Médiateur pour obtenir ce remboursement.

Le Médiateur a constaté que le client avait effectivement procédé à de nombreuses demandes et démarches concernant le remboursement de ses billets de train, et ce dès le 8/06/2021, soit deux mois avant le voyage. Il relevait que le 23/08/2021, après le voyage prévu, Oui.SNCF lui avait bien confirmé le remboursement des billets et effectué par la suite une demande auprès d'Eurostar qui avait finalement refusé.

Le Médiateur a constaté cependant que les démarches d'après-vente (échanges et remboursement) entreprises par le client étaient du ressort de Oui.SNCF qui était le distributeur et non de celui du transporteur Eurostar.

La décision relevant bien par conséquent de Oui.SNCF, le Médiateur a proposé qu'il soit fait droit à la demande de remboursement du client.



Le nombre de saisines de clients Eurostar a considérablement chuté en 2021. Les saisines liées aux mouvements sociaux en France fin 2019 ayant été traitées en 2020, cette diminution en 2021 est la conséquence directe de la baisse du plan de transport d'Eurostar, du fait de la crise sanitaire.



Thalys

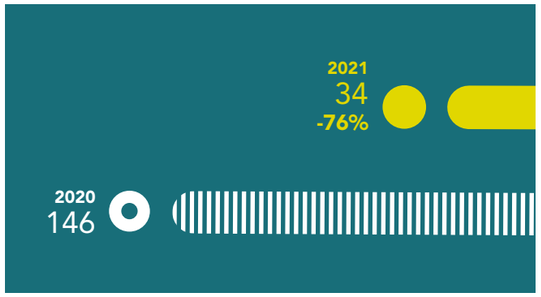
- **Retard d'un Thalys ayant fait rater un TGV**
  Existence de deux contrats de transport distincts, refus.

  La cliente a voyagé le 26/10/2021 en compagnie de son conjoint entre Amsterdam-Schiphol-Aéroport et Lyon-Part-Dieu, via Paris. Elle expliquait que le Thalys entre Amsterdam et Paris-Nord était arrivé avec 1 heure de retard et qu'ils n'avaient donc pas pu rejoindre leur correspondance à Paris-Gare-de-Lyon pour Lyon-Part-Dieu.

  Thalys avait pris en charge leur nuit d'hôtel à Paris, ces voyageurs étant reportés sur le premier TGV pour Lyon-Part-Dieu le lendemain matin. Ils avaient obtenu un dédommagement de la part de Thalys correspondant à l'indemnisation prévue par ce transporteur en cas d'un retard compris entre 30 minutes et 2 heures. Ils demandaient néanmoins le remboursement intégral de leurs billets, y compris par conséquent pour le trajet Paris-Gare-de-Lyon - Lyon-Part-Dieu.

  Le Médiateur a constaté dans un premier temps, pour le trajet en Thalys, que même si le voyage des clients avait été perturbé, il avait été néanmoins effectué, ce qui justifiait une indemnisation fondée sur la durée du retard et non un remboursement intégral des billets.

  Le Médiateur a aussi relevé que la cliente avait acheté deux billets distincts, l'un pour le trajet en Thalys et l'autre pour le trajet en TGV entre Paris-Gare-de-Lyon et Lyon-Part-Dieu. Il a ainsi observé que deux contrats de transport distincts avaient été conclus avec deux entreprises ferroviaires différentes, Thalys d'un côté et SNCF Voyageurs de l'autre. Dans ces conditions, SNCF Voyageurs ignorait que les voyageurs avaient emprunté auparavant un train Thalys en provenance d'Amsterdam, qui avait connu un retard. Aucune correspondance n'étant assurée entre ces deux transporteurs, le Médiateur a considéré que SNCF Voyageurs ne pouvait être tenue de rembourser le billet TGV et a donc refusé de faire droit à la demande.



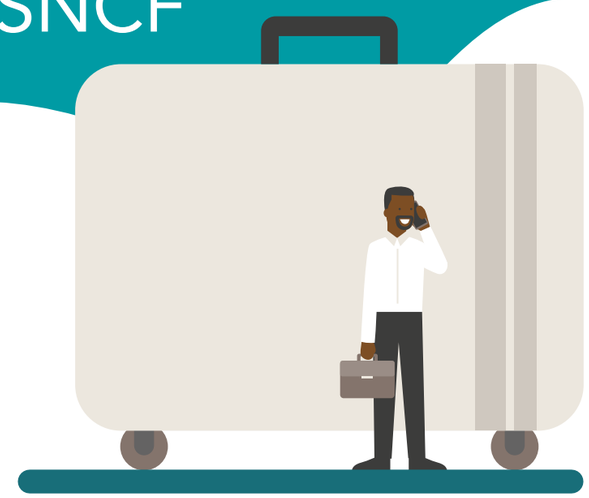
Suivant la même tendance que le transporteur Eurostar et pour des raisons identiques, le nombre de saisines de clients Thalys a également beaucoup baissé en 2021.



Remerciements

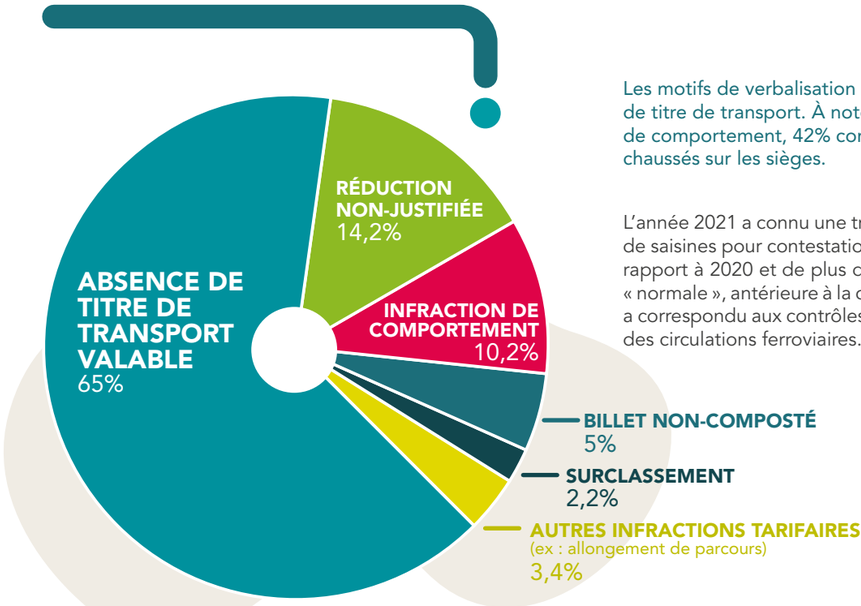
« Je vous remercie pour votre réponse. La précision que le bon est non-nominatif et que je peux en faire bénéficier des personnes de mon choix me convient tout à fait. Entre mes petites filles et mon conjoint je vais m'en sortir. Bon travail à vous. »

LES PROCÈS-VERBAUX DE CONTRAVENTION À LA POLICE DU TRANSPORT FERROVIAIRE SNCF



Le Médiateur SNCF Voyageurs n'examine que les contestations de procès-verbaux qui concernent SNCF Voyageurs, les autres Transporteurs prenant en charge le traitement des litiges relevant de leur compétence.

Catégorie de procès-verbaux ayant reçu un avis



Les motifs de verbalisation restent axés sur l'absence de titre de transport. À noter que parmi les infractions de comportement, 42% concernent des souillures/pieds chaussés sur les sièges.

L'année 2021 a connu une très forte augmentation du nombre de saisines pour contestation de procès-verbaux : de 46% par rapport à 2020 et de plus de 23% par rapport à 2019, année « normale », antérieure à la crise sanitaire. Cette augmentation a correspondu aux contrôles effectués à bord lors de la reprise des circulations ferroviaires.

Exemples de réclamations ayant donné lieu à un avis du Médiateur :

Infractions tarifaires

- **Procès-verbal pour « soudure non-autorisée »**

Le voyageur a été verbalisé le 12/09/2021 pour « soudure non-autorisée » entre Paris-Montparnasse et Chartres. Il indiquait qu'il avait voyagé à bord du TER entre Paris -Montparnasse et Maintenon, avec un Pass Navigo chargé d'un « Forfait Imagine R » valable et d'un billet pour le trajet entre Rambouillet et Maintenon. Il faisait valoir que la soudure était autorisée pour des trajets entre les gares d'Île-de-France et celles comprises dans un rayon de 75 kilomètres de Paris, comme la gare de Maintenon.

Le Médiateur a constaté que le voyageur disposait effectivement d'un Pass Navigo chargé d'un « Forfait Imagine R » valable, ainsi que d'un billet utilisable pour le trajet entre Rambouillet et Maintenon. Il a cependant précisé que la soudure pour les trajets entre l'Île-de-France et les gares à moins de 75 kilomètres de Paris n'était autorisée que pour les seuls voyageurs dont le Pass Navigo est associé à un abonnement de travail valable. Le billet dont le voyageur était muni ne lui permettait donc pas d'être en règle lors de son voyage car il ne s'agissait pas d'un abonnement de travail. Dans ce cas de figure, le voyageur aurait dû descendre en gare de Rambouillet afin de composter son titre de transport.

Le Médiateur a donc confirmé le maintien du procès-verbal.

- **Procès-verbal TGVmax pour défaut de titre de transport**

Un client a été verbalisé pour voyage « sans titre de transport » le 28/08/2021 entre Lyon-Perrache et Paris-Gare-de-Lyon. Il était muni d'un billet TGVmax valable pour ce trajet mais disposait seulement d'une copie de sa pièce d'identité sur son smartphone.

Le Médiateur a précisé que selon les conditions générales de vente de l'abonnement TGVmax, la présentation de l'original d'un document officiel d'identité avec photographie était obligatoire, les copies (papier, documents numérisés…), n'étant pas admises.

Le client était dès lors en situation irrégulière.

Le Médiateur a donc confirmé la décision du Centre de Recouvrement de maintenir le procès-verbal.

- **Défaut de titre de transport**

Le 16/10/2021 une cliente a été verbalisée pour avoir emprunté un train entre Laval et Nantes avec un billet valable pour le lendemain 17/10/2021.

Le Médiateur a rappelé que les voyageurs sont tenus de vérifier que les éléments renseignés durant leur réservation en ligne sont bien conformes à leur demande.

Il a néanmoins, à titre exceptionnel et compte tenu des circonstances, décidé de minorer le procès-verbal.

- **Accompagnateur, réduction non-valable**

Le voyageur a été verbalisé le 03/10/202 pour « réduction non-valable » entre Creil et Paris-Nord.

Il avait emprunté le TER assurant cette liaison sans sa compagne, titulaire de la carte de réduction « TER Hauts-de-France », cette dernière n'ayant pas eu le temps de monter à bord. Il expliquait qu'il avait montré au contrôleur la photo de la carte de réduction « TER Hauts-de-France » de sa compagne car il estimait pouvoir bénéficier de la réduction prévue par cette carte en sa qualité d'accompagnateur.

Le Médiateur a constaté que le client n'avait pas respecté les conditions d'utilisation de la carte « TER Hauts-de-France », qui permet d'avoir une réduction de 50% pour le titulaire de la carte, ainsi que pour trois accompagnateurs, dès lors que la personne titulaire de la carte est présente à bord du train. En l'absence de cette personne dans le train, il ne pouvait donc bénéficier de la réduction permise par la carte « TER Hauts-de-France ».

Le Médiateur a ainsi confirmé la décision du Centre de Recouvrement de maintenir le procès-verbal.

- **TGVmax, défaut de réservation vélo**

Le client a été verbalisé le 06/09/2021 pour voyage « sans réservation vélo » dans un TGVmax assurant la liaison Tours - Paris-Montparnasse. Il avait un billet TGVmax valable, mais ne disposait pas d'une réservation pour son vélo non-démonté. Le client expliquait qu'il avait renseigné l'option vélo lors de son achat, mais que celle-ci n'avait pas été prise en compte.

Le Médiateur a expliqué que selon les conditions générales de vente de l'Abonnement TGVmax, les vélos non-pliés, non-démontés et non-emballés sont autorisés dans certains TGV désignés si cette option payante est réservée au moment de l'achat du billet.

Le client faisant valoir qu'il avait renseigné l'option, le Médiateur a rappelé que le voyageur est tenu de vérifier que les éléments renseignés et rappelés à toutes les étapes de sa réservation, et avant la validation du paiement, correspondent bien à sa demande. Il appartenait donc au client de vérifier que l'option qu'il souhaitait ajouter avait bien été prise en compte.

Le Médiateur a confirmé la décision du Centre de Recouvrement de maintenir le procès-verbal.

- **Défaut de titre de transport**

Le 24/05/2021, un client a emprunté un autre train Nomad que celui pour lequel il avait acheté un billet pour voyager entre Bréauté-Beuzeville et Paris-Saint-Lazare. Il a expliqué qu'il avait eu un motif familial impérieux et qu'il n'avait pu échanger son billet car s'agissant d'un jour férié il n'y avait personne au guichet. Il a donc été verbalisé pour défaut de titre de transport.

Le Médiateur a rappelé à ce client que le transporteur ne pouvait avoir connaissance des raisons personnelles ayant conduit le client à modifier ses projets et qu'il avait par ailleurs la possibilité d'échanger son billet avant le départ. Cela étant, compte tenu du montant du procès-verbal le Médiateur a accepté de le minorer.

- **Oubli de carte d'abonnement**

Un client a été verbalisé le 12/05/2021 pour « réduction non-valable » entre Marseille-Saint-Charles et Saint-Raphaël-Valescure car il n'avait pas été en mesure de présenter la carte lui permettant de justifier de la réduction appliquée à son titre de transport. Il expliquait qu'étant parti de manière précipitée de chez lui afin de se rendre en urgence chez sa fille, il avait bien son titre de transport composté au tarif réduit mais avait oublié à son domicile la carte permettant d'en justifier.

Le Médiateur a tout d'abord rappelé au client qu'en cas d'oubli de carte, il lui appartenait d'acheter un billet au tarif normal afin d'être en règle lors des opérations de contrôle.

Ayant cependant constaté que le client disposait bien de l'abonnement lui permettant de bénéficier du tarif réduit, le Médiateur a proposé au Centre de Recouvrement de minorer le montant du procès-verbal.



Infractions de comportement

- **Obstacle à la fermeture des portes du train**

Le 23/09/2021, en gare de Paris-Nord, un voyageur a été verbalisé pour « obstacle à la fermeture des portes du train ». Lors de sa montée à bord du train à destination d'Épinay-Villetaneuse, il avait tenté d'empêcher la fermeture des portes. Le voyageur contestait cependant le motif du procès-verbal.

Le Médiateur a constaté en premier lieu que le voyageur n'apportait aucun élément probant au soutien de sa contestation.

Il a rappelé au voyageur la dangerosité d'un tel comportement de nature à mettre gravement en péril la sécurité des personnes.

Dans ces conditions, le Médiateur a confirmé la décision du Centre de Recouvrement de maintenir le procès-verbal.

- **Bagage abandonné**

Le 13/07/2021, le client a réalisé qu'il avait oublié son sac sur le quai en gare de Grenoble. Il expliquait avoir contacté la police dès qu'il s'était aperçu de son oubli, ce qui avait permis de lever le blocage mis en place pour l'intervention des démineurs. Il a été néanmoins verbalisé pour « bagage abandonné ».

Le Médiateur a rappelé les dispositions du code des transports qui interdisent à toute personne d'abandonner ou de déposer, sans surveillance, des matériaux ou objets. Cette interdiction s'explique dès lors qu'un bagage laissé sans surveillance en gare peut avoir des conséquences lourdes sur le trafic SNCF puisqu'à la suite d'une annonce infructueuse faite en gare ou dans le train, la SNCF est tenue d'appliquer le plan Vigipirate, d'établir un périmètre de sécurité, de procéder à l'arrêt de toutes les circulations alentours et de solliciter les démineurs.

Le Médiateur a confirmé, dans ces conditions, la décision du Centre de Recouvrement de maintenir le procès-verbal.

LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR





Les constats effectués à l'occasion de l'instruction des dossiers de réclamation dont a été saisi le Médiateur le conduisent à formuler un certain nombre de recommandations auprès des transporteurs.

Les relations avec les différents transporteurs se sont poursuivies de manière régulière, ce qui a permis des échanges sur les difficultés auxquelles ils sont confrontés et sur les améliorations à apporter aux dysfonctionnements observés.

Le Médiateur présente, en conséquence, les recommandations suivantes :

Transilien

- Le Médiateur est saisi par des clients qui font l'objet de régularisations lorsqu'ils voyagent avec des tickets T+ à bord du RER A car ils n'ont pas intégré que la gare de La Défense ne se trouve pas dans Paris intramuros.

  Le Médiateur recommande donc d'informer clairement les voyageurs sur le fait que ces tickets T+ ne sont valables que dans Paris intramuros (zone 1 exclusivement).

TER

- Des clients sont verbalisés pour surclassement lors de voyages en 1ère classe avec un billet de seconde dans les TER qui comportent les deux classes. La distinction entre les deux classes est cependant difficile à discerner dans un certain nombre de cas.

  Le Médiateur recommande que l'information des clients et la signalétique soient améliorées dans les TER concernés afin de limiter les risques de confusion des clients, en fonction des matériels utilisés.

Service Mes bagages

- Le Médiateur reçoit des réclamations de clients qui se plaignent du système de réservation qui ne peut se faire que par téléphone lorsqu'ils ont acheté la prestation « Mes bagages » à un guichet. Ils font aussi état de fortes difficultés pour joindre le service en cas de problème de livraison.

  En conséquence, le Médiateur recommande que la prestation « Mes bagages » puisse être réservée également en ligne et que les consommateurs disposent de coordonnées leur permettant de joindre aisément le Service Client en cas d'incident de livraison.

Mauvaises conditions de transport

- Des clients sollicitent parfois le Médiateur en faisant état de leurs mauvaises conditions de transport (climatisation en panne, problèmes de propreté, absence d'internet, prise de courant non-alimentée, sièges cassés...). Ils réclament une indemnisation à ce titre mais rencontrent des difficultés pour établir la preuve de la situation rencontrée.

  Le Médiateur recommande que les clients soient pleinement informés des voies et moyens leur permettant de justifier, le cas échéant, de la réalité de conditions de transport dégradées.

QUELQUES CONSEILS AUX VOYAGEURS



1 En cas de réclamation

Saisir le Service Client dans le délai prévu par les Conditions générales de transport du Transporteur concerné (page 5 du rapport).

2 En cas d'absence de réponse

du Service Client à une réclamation ou d'insatisfaction sur le contenu de la réponse apportée, saisir le Médiateur rapidement afin de ne pas dépasser les délais de saisine.

3 En cas de contestation d'un procès-verbal

Saisir le Centre de Recouvrement et le Médiateur dans le délai prévu par l'article L. 529-5 du code de procédure pénale. Le Médiateur doit en effet être saisi avant expiration de ce délai, y compris en cas d'absence de réponse du Centre de Recouvrement. À l'expiration de ce délai, le procès-verbal est, à défaut de paiement, adressé au ministère public.

4 Pièces à fournir

Adresser au Médiateur toutes les pièces justifiant la demande (en premier lieu le titre de transport, le procès-verbal ou l'indemnité forfaitaire).
En l'absence de ces pièces la demande ne pourra être instruite.

5 Vérification

Vérifier tous les éléments de sa commande, en gare, boutique (notamment la date et l'heure du voyage, les gares de départ et d'arrivée, le tarif…).

6 Achats en ligne

Vérifier tous les éléments avant validation définitive.
Lors de l'achat d'un e-billet, vérifier que les informations nominatives saisies sont exactes et correspondent bien au voyageur et non à la personne qui fait la commande.
Imprimer son billet avant l'accès au train si c'est cette option qui a été choisie.

7 Date et carte

Vérifier la date d'expiration de sa carte de réduction avant d'entreprendre son voyage.
Ne pas oublier sa carte de réduction le jour du voyage, sauf si celle-ci est dématérialisée dans l'application SNCF.

8 Billet

Ne pas voyager muni de sa seule confirmation de commande (billet ou e-billet impératif).
Bien conserver son billet pour pouvoir le produire en cas de réclamation ou de remboursement.

9 Tarif Loisirs

Pour les billets au tarif Loisirs, annuler ou échanger son billet avant le départ du train.

10 Bagages

Veiller à ne pas oublier son bagage dans le train ou en gare.

11 Incivilités

Respecter la réglementation en vigueur et les consignes d'interdiction : ne pas fumer dans les trains et dans les gares (y compris cigarette électronique), ne pas circuler à vélo, trottinette ou tout autre moyen de transport, ne pas poser ses pieds sur les sièges (cf Tarifs voyageurs SNCF).

12 Gares sans guichet

Pour les gares ne disposant ni de guichet ni de distributeur de billets : acheter son billet via un autre canal, en anticipation dans une autre gare ou par internet sur le site SNCF Connect.

13 Clients Max Jeune (ex TGVmax)

Être en possession d'un document officiel d'identité avec photographie, (documents mentionnés dans les Conditions Générales de vente Max Jeune, article 3).
La présentation d'une copie du document officiel d'identité ou d'une version dématérialisée n'est pas admise. L'absence d'un tel document donne lieu à régularisation ou à procès-verbal.



ANNEXES



PROTOCOLE DE MÉDIATION ENTRE LES ASSOCIATIONS NATIONALES AGRÉÉES DE CONSOMMATEURS ET

- **SNCF Voyageurs,** société anonyme dont le siège est situé au 9 rue Jean Philippe Rameau, 93200 Saint-Denis, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Bobigny sous le numéro 519 037 584, représentée par Monsieur Christophe Fanichet en sa qualité de Président directeur général de SNCF Voyageurs, dûment habilité à l'effet des présentes,
- **Eurostar International Limited, (dénommé « EUROSTAR »)**, société de droit britannique, enregistrée en Angleterre et au Pays de Galles sous le numéro 02462001, dont le siège social se situe à Times House, Bravingtons Walk, London N1 9AW, Royaume-Uni, représentée par Monsieur Jacques Damas, en sa qualité de Directeur général, dûment habilité à cet effet,
- **THI Factory, (dénommée « THALYS »)**, société anonyme de droit belge dont le siège social est situé 20, Place Stéphanie, 1050 Bruxelles, immatriculée à la B.C.E. sous le numéro 0541.696.005, représentée par Monsieur Bertrand Gosselin en sa qualité de Directeur général, dûment habilité à cet effet,
- **Chemins de fer de la Corse (dénommés « CFC »)** société anonyme d'économie mixte dont le siège social est situé 20, chemin de la Gare - 20200 Bastia, immatriculée au registre de la chambre de commerce et d'industrie territoriale de Bastia sous le numéro 538646944, représentée par Monsieur Jean-Baptiste Bartoli en sa qualité de Directeur Général de l'entreprise Chemins de fer de la Corse, dûment habilité à cet effet.

Ci-après dénommés conjointement « Les Transporteurs » ou individuellement « Le Transporteur ».

Le ou les Transporteurs et/ou les Associations Nationales agréées de Consommateurs sont désignés conjointement les « Parties » ou individuellement « la Partie ».

Protocole de médiation signé le 16 octobre 2020.
Il est applicable à compter du 1er novembre 2020.

PRÉAMBULE

Un protocole d'accord définit les relations depuis 1990 entre les Associations de Consommateurs, agréées au plan national, et SNCF Voyageurs. Sa version actualisée, applicable à compter du 1er novembre 2020, a été signée le 16 octobre 2020.

Dans ce cadre contractuel, les parties à ce protocole ont décidé de créer, dès 1994, une instance de médiation permettant aux voyageurs d'obtenir rapidement et gratuitement l'avis motivé d'une personnalité indépendante, pour parvenir à un meilleur traitement des litiges, sans remettre en cause le cadre existant de traitement des dossiers conflictuels.

Un protocole de médiation a alors été conclu entre ces Associations de Consommateurs, agréées au plan national, et la SNCF (ci-après le « Protocole »). Il est entré en vigueur le 1er janvier 2009 puis a été transféré conventionnellement à SNCF Mobilités par un accord conclu entre SNCF et SNCF Mobilités en date du 21 novembre 2017 puis à SNCF Voyageurs en application de la loi n°2018-515 du 27 juin 2018 pour un nouveau pacte ferroviaire et de l'article 18.1.2 de l'ordonnance n°2019-552 du 3 juin 2019 portant diverses dispositions relatives au groupe SNCF.

Ce Protocole a été modifié le 5 février 2016 afin de prendre en compte les dispositions de l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et des décrets n°2015-1382 du 30 octobre 2015 et 2015-1607 du 7 décembre 2015 relatifs à la médiation des litiges de consommation et aux conditions de désignation des médiateurs d'entreprise, transposant la Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 sur le règlement extra-judiciaire des litiges de consommation.

Cette modification a également permis d'intégrer les transporteurs EUROSTAR et THALYS qui avaient souhaité confier les missions de médiation pour leurs propres voyageurs à cette instance reconnue pour sa qualité.

Il a ensuite été convenu d'étendre le périmètre du Protocole aux différends soulevés par les voyageurs des CFC, d'une part, et aux litiges relatifs à la distribution et à l'exécution des services assurés par SNCF Voyageurs, complémentaires et accessoires à une ou plusieurs prestations de transport, d'autre part.

Cette extension a fait l'objet d'un avenant signé le 15 décembre 2016, dont l'intégralité des dispositions est intégrée aux présentes.

Le Médiateur est signataire de la charte des Médiateurs de services au public.

ARTICLE 1
Objet

Le présent Protocole entre les Associations Nationales agréées de Consommateurs telles que désignées en Annexe 1 et les Transporteurs a pour objet de déterminer l'ensemble des modalités de fonctionnement de l'instance de médiation, conformément à la Directive 2013-11/UE du 21 mai 2013 et aux dispositions législatives et réglementaires du Code de la Consommation applicables à la « médiation des litiges de la consommation ».

Conformément aux Conditions générales des Transporteurs, les dispositions du Protocole s'appliquent aux personnes saisissant le Médiateur SNCF Voyageurs (ci-après dénommé « Le Médiateur »).

Le Médiateur est compétent pour traiter les litiges dont le saisissent les voyageurs de SNCF Voyageurs, d'EUROSTAR, de THALYS et des CFC.

ARTICLE 2
Mission du Médiateur

Le Médiateur favorise la recherche d'une solution amiable et équitable aux litiges dont il est saisi entre les Transporteurs et leur clientèle.

Il accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité.

ARTICLE 3
Site internet dédié

Le Médiateur dispose d'un site internet fournissant un accès à toutes les informations relatives au processus de médiation et permettant aux clients de déposer en ligne une réclamation accompagnée de ses justificatifs.

Le rapport annuel du Médiateur figure également sur le site internet.

Ces informations peuvent être délivrées sur un support papier si les Parties en font la demande.

Le site internet du Médiateur comporte un lien électronique vers la Plateforme européenne de résolution des litiges ainsi que vers le Centre Européen des Consommateurs.

ARTICLE 4
Désignation du Médiateur - statut - mandat

4-1 - Le Médiateur est une personnalité extérieure et indépendante des Transporteurs avec lesquels il n'a aucun lien hiérarchique ni fonctionnel.

Il est désigné par le Conseil des consommateurs, organe collégial paritaire. Le Conseil est composé de représentants des associations nationales agréées de consommateurs et des Transporteurs. Les associations de consommateurs qui sont membres de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation ne peuvent être membres du Conseil des consommateurs (arrêté du 15 décembre 2015 portant nomination à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation).

Il doit posséder des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine du droit de la consommation.

Dans le cadre de sa mission le Médiateur ne peut recevoir aucune instruction, en particulier des Transporteurs ou de leurs représentants.

Le Médiateur informe sans délai les parties prenantes au processus de médiation, client et transporteur concerné, ci-après dénommées « les Parties à la médiation », de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts dans l'examen du litige dont il est saisi, ainsi que de leur droit à s'opposer à la poursuite de sa mission dans une telle hypothèse. Si l'une des Parties à la médiation refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du Médiateur pour ladite saisine.

La rémunération du Médiateur est sans lien avec le résultat du processus de médiation.

4-2 - La durée de mandat du Médiateur est fixée à trois ans, renouvelable.

Le Médiateur est inscrit, après son audition par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation, sur la liste des Médiateurs de la consommation notifiés à la Commission européenne.

À l'issue de son mandat, le Médiateur ne peut travailler pour aucun des Transporteurs pendant une durée de trois (3) ans.

ARTICLE 5
Budget

Le Médiateur bénéficie d'une indépendance budgétaire et comptable par le biais d'un budget annuel distinct.

Dans ce cadre, le Médiateur dispose d'une équipe dédiée à la mission de médiation, qui est rattachée à Voyages SNCF et qui agit en pleine autonomie.

ARTICLE 6
Compétence matérielle du Médiateur

6-1 - Le Médiateur peut être saisi de litiges commerciaux de nature contractuelle entre les Transporteurs et leurs clients voyageurs, lorsqu'ils n'ont pu être réglés par les services clients des Transporteurs.

Il peut s'agir de litiges relatifs à la distribution des titres de transport effectuée par l'un des Transporteurs ou son propre réseau de distribution.

Il s'agit également des litiges relatifs à l'exécution du contrat de transport par l'un des Transporteurs, quel que soit le distributeur.

Sont exclus de la compétence du Médiateur :
- les litiges relatifs aux dommages corporels,
- les litiges relatifs aux relations contractuelles entre les clients des Transporteurs et les sociétés prestataires de service de restauration à bord,
- les litiges qui ne relèvent pas de la compétence initiale du service clientèle du Transporteur,
- les litiges qui relèvent de la compétence d'un autre Médiateur avec lequel un protocole de répartition de compétences a été signé,
- les litiges à l'occasion desquels un dépôt de plainte a été effectué, et
- les litiges relatifs aux prestations accessoires au contrat de transport, offertes par EUROSTAR, THALYS ou CFC et dont la réalisation est soumise à des aléas techniques ou extérieurs à l'exploitation ferroviaire.

Il est également précisé que les litiges relatifs à des voyages à forfait incluant une prestation ferroviaire de l'un des Transporteurs ne relèvent pas du champ de compétence du Médiateur.

Lorsque le Médiateur a été saisi de litiges ne relevant pas de sa compétence, le Médiateur communique au client, dans la mesure du possible, les coordonnées du service ou du Médiateur compétent.

6-2 - Concernant le transporteur SNCF Voyageurs, le Médiateur peut également être saisi :

6-2.1 : outre des litiges relatifs à la distribution des titres de transport de SNCF Voyageurs visés à l'article 6.1 ci-dessus, du traitement des litiges liés à l'exécution de services de mobilité complémentaires ou accessoires à une ou plusieurs prestations de transport de SNCF Voyageurs ;

6-2.2 : du traitement des dossiers d'infraction à la police du transport ferroviaire.

Le Médiateur ne peut être saisi que des contraventions des quatre premières classes. Sont exclues les contraventions qui exposent le réclamant à une procédure de délit pour voyages habituels sans titre de transport, tel que prévu par l'article L 2242-6 du Code des transports, ainsi que les contraventions connexes à un délit.

ARTICLE 7
Saisine du Médiateur

7.1 - Personnes habilitées à saisir le Médiateur :
- les clients des Transporteurs, sachant qu'ils peuvent se faire assister et/ou représenter par un tiers de leur choix. Dans cette hypothèse, si le client choisit de se faire représenter, le Médiateur se réserve le droit de lui demander de justifier de l'existence d'un mandat,
- le Défenseur des Droits et ses délégués,
- les Associations Nationales agréées de Consommateurs, agissant au nom et pour le compte d'un voyageur,
- les conciliateurs de justice agissant au nom et pour le compte d'un voyageur,
- le Centre Européen des Consommateurs, agissant au nom et pour le compte d'un voyageur, et
- les médiateurs qui se sont déclarés incompétents au profit du Médiateur SNCF Voyageurs.

7.2 - Personnes habilitées à transmettre des saisines clients au Médiateur :
- le Défenseur des Droits et ses délégués,
- le Médiateur Européen, et
- les Médiateurs institués auprès d'entreprises ferroviaires européennes.

7.3 - Les Transporteurs ne peuvent pas saisir directement le Médiateur ou lui transmettre les saisines de leurs clients.

7.4 - Modes de saisine :

La saisine du Médiateur doit s'effectuer obligatoirement par écrit, en langue française ou anglaise.

Le Médiateur peut être saisi :
- en ligne sur le site : https://www.sncf.com/fr/service-client/gestion-des-litiges/mediateur-sncf

ou
- par voie postale à l'adresse suivante : Médiateur SNCF Voyageurs, TSA 37701 - 59973 Tourcoing Cedex

ARTICLE 8
Recevabilité de la saisine

8.1 - Recevabilité des saisines relatives aux litiges commerciaux

8.1.1 - Conditions de saisine

Sous peine d'irrecevabilité, la saisine du Médiateur ne peut intervenir qu'après épuisement par le client des voies de recours internes au Transporteur concerné ou en cas de non-réponse du service compétent du Transporteur dans un délai d'un (1) mois à compter de l'envoi de sa demande écrite, à défaut d'un délai de réponse spécifique fixé dans les Conditions générales du Transporteur concerné.

Le cachet de la poste fait foi pour les envois par courrier et l'accusé de réception technique par mail pour les réclamations en ligne.

Un accusé de réception ou une réponse d'attente ne peut être considéré comme un épuisement des voies de recours pour le client.

Aucune juridiction française ou étrangère ne doit avoir été saisie.

Le Médiateur ne peut intervenir à l'occasion d'une procédure judiciaire ou arbitrale et d'une manière générale dans toute instance ayant un rapport avec le litige. Si tel est le cas, il se dessaisit immédiatement du dossier.

8.1.2 - Délais de saisine

En matière commerciale, le Médiateur doit être saisi dans un délai d'un (1) an à compter du jour de la réception de la réclamation par le Transporteur concerné, à condition que le client ait respecté le délai initial de réclamation tel que fixé, le cas échéant, par les Conditions générales du Transporteur concerné.

8.2 - Recevabilité des saisines relatives aux procès-verbaux d'infractions à la police du transport ferroviaire (pour SNCF Voyageurs uniquement)

8.2.1- Conditions de saisine

En matière de contravention, la saisine du Médiateur n'est possible que si le client n'a pas obtenu satisfaction en saisissant, au préalable, le Centre de Recouvrement SNCF Voyageurs dont les coordonnées figurent sur son procès-verbal.

8.2.2 - Délais de saisine

Le réclamant, les associations et organismes habilités saisissent le Médiateur dans les plus brefs délais, l'article 529-5 du code de procédure pénale prescrivant qu'à défaut de paiement ou de protestation dans un délai de trois mois à compter de la date de verbalisation, le procès- verbal d'infraction est adressé par SNCF Voyageurs au ministère public.

Ce délai n'étant pas susceptible de suspension, à son expiration, SNCF Voyageurs n'est en effet plus habilité à transiger avec le contrevenant.

Le contrevenant dispose néanmoins toujours des garanties prévues par la loi.

ARTICLE 9
Procédure de médiation

9.1 - Lorsque le litige n'entre pas dans son champ de compétence, le Médiateur informe le client du rejet de sa demande par courrier électronique ou courrier simple en fonction du mode de saisine, dans un délai de trois semaines (3) à compter de la réception de son dossier.

9.2 - Avant le début de la médiation, il est rappelé aux Parties à la médiation, qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus sauf dispositions législatives ou réglementaires contraires.

9.3 - Le processus de médiation est confidentielle et s'effectue dans le respect des règles en matière de données personnelles. Le Médiateur est tenu au secret professionnel.

9.4 - Le Médiateur notifie aux Parties à la médiation, par voie électronique ou par courrier simple, le litige dont il est saisi, dès réception de tous les documents comportant les informations pertinentes relatives à la demande du client.

Le client s'assure de l'exactitude de l'adresse postale et/ou électronique qu'il communique au Médiateur.

Pour les litiges commerciaux, l'issue du processus de médiation doit intervenir dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la notification prévue au 1er alinéa de l'article 9-4. Le Médiateur peut prolonger ce délai en cas de litige complexe. Les Parties à la médiation sont alors informées immédiatement de cette prolongation.

Pour les infractions à la police du transport ferroviaire SNCF, l'issue du processus de médiation doit intervenir avant la transmission par SNCF Voyageurs du procès-verbal à l'officier du ministère public.

9.5 - Le processus de médiation est gratuite pour le client. Les frais postaux éventuellement engagés par le client restent à sa charge.

Il en est de même pour les frais engagés par le client en cas de recours à l'assistance d'un avocat ou de tout autre conseil rémunéré.

9.6 - Dans le respect des dispositions de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection et à la libre circulation des données à caractère personnel, chaque Partie à la médiation communique sans délai les informations et documents demandés par le Médiateur, sans porter atteinte au secret des affaires ou à d'autres informations sensibles du Transporteur concerné.

Les services des Transporteurs transmettent les éléments nécessaires à la résolution des litiges et n'interviennent plus directement vis-à-vis du client concerné.

Le Médiateur communique, à la demande de l'une des Parties à la médiation, tout ou partie des pièces du dossier.

9.7 - La réponse du Médiateur est rédigée en français ou en anglais suivant la langue de saisine, sous forme d'un avis.

9.8 - Le Médiateur instruit les dossiers et rend ses avis en droit et en équité.

ARTICLE 10
Clôture de la procédure de médiation

10.1 - Le Médiateur fait connaître son avis par courrier simple ou courriel selon le mode de saisine.

Le Médiateur y précise les informations prévues à l'article R 152-4 du Code de la consommation.

10.2 - Pour les litiges commerciaux, l'avis a valeur de proposition entre les Parties à la médiation qui sont libres de l'accepter ou de le refuser sous un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date figurant sur l'avis du Médiateur.

Passé ce délai, l'avis sera considéré comme accepté par les parties.

En cas de désaccord de l'une des Parties à la médiation sur l'avis rendu par le Médiateur, cet avis n'est pas exécuté.

De même, en cas de retour postal de l'avis du Médiateur revêtu de la mention « non-distribué » ou d'erreur d'adresse email imputable au client, l'avis du Médiateur n'est pas exécuté.

Le processus de médiation prend fin :
- à l'expiration du délai de réflexion de quatorze (14) jours fixé après la date de l'avis du Médiateur,
- en cas de désaccord total ou partiel de l'une des Parties à la médiation sur l'avis du Médiateur, ou
- à tout moment à la demande de l'une ou l'autre des Parties à la médiation ou en cas d'assignation en justice par l'une ou l'autre des parties ou son représentant.

10.3 - Pour les litiges relatifs aux procès-verbaux d'infractions à la police du transport ferroviaire (pour SNCF Voyageurs uniquement), l'avis du Médiateur a valeur de proposition entre les Parties à la médiation.

En cas d'avis de minoration du montant du procès-verbal, accepté par les deux Parties à la médiation, la procédure judiciaire suit son cours tant que le montant minoré de la transaction n'a pas été réglé auprès du Transporteur.

En cas de refus du réclamant de suivre l'avis du Médiateur et à défaut de règlement, la procédure judiciaire suit son cours et le procès-verbal d'infraction est transmis à l'officier du ministère public en application de l'article 529-5 du Code de procédure pénale.

10.4 - L'avis du Médiateur, fondé en droit et en équité, n'est pas susceptible de recours devant lui.

10.5 - Le réclamant conserve la possibilité de saisir toute juridiction compétente pour y faire valoir ses droits.

10.6 - Aucune des Parties à la médiation ne peut se prévaloir devant une juridiction de l'avis du Médiateur ni, le cas échéant, des pièces fournies.

ARTICLE 11
Rapport annuel et propositions du Médiateur

Le Médiateur met à la disposition du public, sur son site internet, ou communique sur demande, son rapport annuel d'activité comprenant les informations suivantes :
- le nombre de litiges dont il a été saisi et leur objet ;
- les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter ;
- la proportion de litiges qu'il a qu'il a déclarés irrecevables et l'évaluation en pourcentage des différents motifs d'irrecevabilité;
- le pourcentage de médiations interrompues et les causes principales de cette interruption,
- la durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges,
- s'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées,
- l'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers, et
- le pourcentage de solutions proposées en faveur du consommateur ou du Transporteur concerné, ainsi que le pourcentage de litiges résolus à l'amiable.

Sans attendre le rapport annuel, le Médiateur peut émettre des propositions auprès des Transporteurs visant à remédier à un dysfonctionnement qu'il a pu constater à l'occasion de l'examen d'un litige.

Le rapport annuel ne doit pas porter atteinte au secret des affaires des Transporteurs.

ARTICLE 12
Durée du protocole

Le présent Protocole entre en application pour une période de trois (3) ans.

Au terme de cette période initiale, il sera renouvelé chaque année par tacite reconduction, sauf dénonciation par l'une des Parties avec un préavis écrit de deux (2) mois. La dénonciation du Protocole par l'une des associations agréées de consommateurs n'entraîne pas la fin du Protocole pour les autres Parties.

Le présent Protocole est applicable à compter du 1er novembre 2020.

Fait à Saint-Denis,
le 16 octobre 2020

Pour les Transporteurs
- SNCF Voyageurs : Christophe Fanichet
- EUROSTAR : Jacques Damas
- THALYS : Bertrand Gosselin
- CFC : Jean-Baptiste Bartoli

Pour les Associations Nationales de Consommateurs
ADEIC, AFOC, ALLDC, CNAFAL, CNAFC, Familles de France, Familles Rurales, FNAUT, INDECOSA CGT, UFC-QUE CHOISIR, UNAF

- **ADEIC**
  Association de Défense, d'Éducation et d'Information du Consommateur
  27, rue des Tanneries
  75013 PARIS
- **AFOC**
  Association Force Ouvrière Consommateurs
  141, avenue du Maine
  75014 PARIS
- **ALLDC**
  Association Léo-Lagrange pour la Défense des Consommateurs
  150, rue des Poissonniers
  75883 PARIS Cedex 18
- **CNAFAL**
  Conseil National des Associations Familiales Laïques
  108, avenue Ledru-Rollin
  75011 PARIS
- **CNAFC**
  Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques
  28, place Saint-Georges
  75009 PARIS
- **Familles de France**
  28, place Saint-Georges
  75009 PARIS
- **Familles Rurales**
  7, cité d'Antin
  75009 PARIS
- **FNAUT**
  Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports
  32, rue Raymond Losserand
  75014 PARIS
- **INDECOSA-CGT**
  Association pour l'Information et la Défense des Consommateurs Salariés CGT
  263, rue de Paris
  93516 MONTREUIL Cedex
- **UFC-Que Choisir**
  Union Fédérale des Consommateurs
  233, Boulevard Voltaire
  75011 PARIS
- **UNAF**
  Union Nationale des Associations Familiales
  28, place Saint-Georges
  75009 PARIS

CHARTE DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

PRÉAMBULE

Le Club des Médiateurs de Services au Public, constitué en association, regroupe des médiateurs de la consommation, d'administrations, d'entreprises publiques et de collectivités, en charge de services au public. Ils pratiquent la médiation pour parvenir avec les parties à une solution amiable fondée en droit et en équité.

En outre, ils font des recommandations de portée générale en vue d'encourager les bonnes pratiques dans les relations avec les publics concernés.

Ces médiations, gratuites pour les demandeurs et d'un accès direct, dès que les recours internes ont été respectés, s'exercent conformément aux principes fixés par la présente Charte des Médiateurs de Services au Public.

Cette Charte constitue le socle de référence éthique de la médiation pratiquée par les membres du Club des Médiateurs de Services au Public (ci-après le(s) « médiateur(s) »).

La médiation est un processus structuré par lequel des personnes physiques ou morales tentent, avec l'aide du médiateur, de manière volontaire, de parvenir à un accord amiable pour résoudre leur différend.

Le médiateur est un tiers compétent et indépendant, non-impliqué dans le différend. Son éthique repose sur les valeurs portées par la présente charte. Il dispose d'une compétence sur les sujets qui lui sont confiés en médiation. Il actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques de la médiation par une formation continue, notamment dans le cadre du Club.

Le médiateur s'attache au respect des personnes et à leur écoute attentive afin que les parties puissent dépasser leur différend pour aboutir à une solution.

1. Valeurs du Médiateur du Club

Ces valeurs garantissent l'indépendance, la neutralité et l'impartialité du médiateur.

L'indépendance
Le médiateur est indépendant vis-à-vis de toute influence extérieure.
Il ne reçoit aucune directive de quiconque.
Son indépendance est garantie par les moyens dont il dispose, sa désignation, les conditions d'exercice et la durée de son mandat.
Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissent pas ou plus réunies.

La neutralité
Le médiateur est neutre : son avis n'est ni influencé ni orienté par des considérations externes aux demandes des parties.

L'impartialité
Le médiateur est impartial par rapport aux parties pendant toute la durée de la médiation.
Il s'interdit toute situation de conflit d'intérêt.

2. Principes applicables au processus de médiation

Les médiateurs membres du Club s'engagent à conduire leur médiation en respectant les principes suivants :

L'équité
Lorsqu'un avis est émis par le Médiateur, celui-ci est fondé en droit et en équité.
Il doit prendre en compte le contexte propre à chaque cas et notamment lorsque l'application stricte du droit produit des effets disproportionnés ou manifestement injustes.

La transparence
Le médiateur garantit la transparence de son activité et, notamment, il informe :
- sur son champ de compétence de façon large et accessible, notamment sur son site Internet et sur celui du Club des Médiateurs de Services au Public.
- les publics de manière claire et complète sur les valeurs et les principes de la médiation ainsi que sur les conditions de déroulement du processus.
- sur les effets de la médiation, notamment, le cas échéant, sur la suspension des délais de prescription applicables et sur le fait que les demandeurs conservent leur droit de saisir les tribunaux.

Le médiateur rend public, chaque année, un rapport détaillé sur son activité.

La gratuité
Le recours à la médiation est gratuit pour les demandeurs.

La confidentialité
La médiation est soumise au principe de confidentialité.
Le médiateur s'assure, avant le début de la médiation, que les parties ont accepté les principes d'un processus contradictoire ainsi que les obligations de confidentialité qui leur incombent.

L'efficacité
Le médiateur s'engage à répondre avec diligence à toutes les demandes, à conduire à son terme la médiation et à en garantir la qualité.

Réalisation : etcompagnie - RC 421 203 555
Crédits photos : SNCF Voyageurs - Brigitte Baudesson - Alfred Cromback - Maxime Huriez - Letizia Le Fur - Patrick Messina - Matthieu Raffard - Alex Cretey Systermans
Mars 2022