Médiation SNCF Voyageurs

Rapport annuel 2023



Édito



J'ai eu l'honneur d'être désignée en 2017, puis en 2020, Médiatrice SNCF Mobilités mais j'ai dû, bien à regrets, interrompre mon second mandat en 2021 pour des raisons personnelles. J'avais alors déjà pu mesurer l'importance de cette mission au cœur de SNCF Mobilités, pour trouver des solutions propres à régler à l'amiable les conflits opposant les voyageurs aux différents transporteurs, et j'avais également pu apprécier de travailler en ce sens avec une équipe motivée et investie.

C'est donc avec enthousiasme que j'ai repris ces fonctions le 17 mars 2023 lorsque le Conseil des consommateurs m'a renouvelé sa confiance. Le nom a changé, je suis aujourd'hui Médiatrice SNCF Voyageurs, mais la mission est identique et, si les problématiques ont un peu évolué, les objectifs restent les mêmes : chercher à apaiser les tensions, à redonner confiance, à renouer le dialogue entre SNCF Voyageurs et ses clients.

Je tiens, à cet égard, à rendre hommage à mon prédécesseur Jean-Luc Dufournaud pour la qualité du travail qu'il a également accompli en ce sens.

J'ai souhaité que cette année le rapport annuel soit différent et qu'il présente avec plus de précisions notre organisation, nos procédures, notre action mais aussi les tâches accomplies par chacun. Ces informations sont importantes à diffuser pour mieux faire connaitre le service de la Médiation, sa situation et les enjeux auxquels il est confronté.

J'ai constaté, à mon retour, que la Médiation avait connu un intérêt croissant chez les voyageurs et que leurs saisines avaient régulièrement et très sensiblement augmenté.

En 2023, j'ai reçu 20 779 saisines, soit une augmentation globale de 23%. Cette progression est sensiblement identique concernant les saisines relatives au transporteur SNCF Voyageurs tandis que pour les autres transporteurs le nombre de saisines a diminué (de 8,6% pour Eurostar et de 142,9% pour Thalys).

Les saisines demeurent en grande majorité réalisées en ligne sur notre formulaire de saisine, pour 73% d'entre elles. Le nombre de saisines irrecevables a augmenté de près de 8% en 2023, conséquence principalement du défaut de production de pièces indispensables à l'étude des demandes des réclamants.

Quant aux délais, compte tenu du nombre et de la complexité accrus des demandes, complexité qui induit toujours plus d'investigations, ils ont été un peu rallongés.

Mais au-delà de ces chiffres, qui démontrent une activité croissante soutenue, l'année 2023 a été marquée par des évolutions dont les principales sont :

- L'évolution de nos moyens : le cadre d'organisation a évolué par la transformation de postes d'instructeurs intérimaires en CDI et la création d'un poste de chargé d'études. Ces transformations, si elles n'accroissent pas nos effectifs, permettent au moins de consolider ces emplois et d'éviter les turn-over, facteurs d'instabilité et de perte de temps, toujours pénalisants.
  La situation reste cependant difficile au regard de l'évolution trop importante des saisines à laquelle s'ajoute la difficulté à trouver des profils adéquats pour pourvoir les postes d'instructeurs.
- L'évolution de nos outils informatiques : le site internet de la Médiation SNCF Voyageurs, le logiciel de gestion et de traitement des saisines, le formulaire de saisine en ligne, les différents processus métier… ont été adaptés afin d'améliorer encore l'information des consommateurs et notre performance.
- L'évolution de nos relations avec les services clients : des réunions ont eu lieu avec les Services Client de SNCF Voyageurs afin de mieux nous connaitre et de rechercher les moyens d'éviter des saisines injustifiées.
- L'évolution de la réglementation : le Règlement européen sur les droits et obligations de voyageurs ferroviaires, qui renforce les droits des consommateurs, est entré en vigueur le 7 juin 2023 et, par ailleurs, nous avons d'ores et déjà engagé des travaux dans la perspective programmée de la révision la directive du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.
- L'évolution de l'entreprise : la marque Thalys a été intégrée à Eurostar sans que cela entraine la fusion des deux entreprises ferroviaires.

Dans ce contexte d'évolution, qui induit une charge de travail toujours plus importante et la nécessité de s'adapter pour y faire face, je veux rendre un hommage appuyé aux membres de l'équipe qui m'entoure, notamment à mon adjointe Florence Costa, pour leur engagement continu en dépit des sollicitations incessantes, leur sens des responsabilités et de l'efficacité, leur esprit de médiation et leur esprit d'équipe.

L'année 2024 sera également porteuse de nécessaires adaptations car, au-delà de la croissance inéluctable des saisines qui est à prévoir au regard, notamment, de l'évolution du nombre des voyageurs ferroviaires et de l'application des nouvelles dispositions réglementaires, il faudra tenir compte de l'important changement que constitue l'ouverture à la concurrence des transports régionaux qui pourra induire des modifications de nos méthodes et modes de travail.

Autant de nouveaux défis à relever. Je vais m'attacher, avec mon équipe, à faire encore progresser notre performance pour satisfaire les demandes légitimes de médiation des clients des transporteurs et trouver les réponses adaptées aux attentes des deux parties. Par une approche individuelle et personnalisée des réclamations, et des propositions de médiation claires et pédagogiques, nous allons encore démontrer notre capacité à remplir notre mission de réconciliation et de pacification.

Je suis persuadée que nous allons réussir, dans ce contexte en mouvement, à maintenir et à améliorer la qualité et l'efficacité de la Médiation SNCF Voyageurs au service des clients qui nous accordent toujours plus leur confiance.

Henriette Chaubon,
Médiatrice SNCF Voyageurs

Sommaire

La compétence de la Médiation SNCF Voyageurs 05

Saisir la Médiatrice, qui, comment, quand ? 06

Le processus de médiation 08

L'équipe de la Médiation SNCF Voyageurs 09

Les faits marquants 11

L'année 2023 en chiffres 14

Les recommandations de la Médiatrice 30

Quelques conseils aux voyageurs 32

Annexes 34



La compétence de la Médiation SNCF Voyageurs

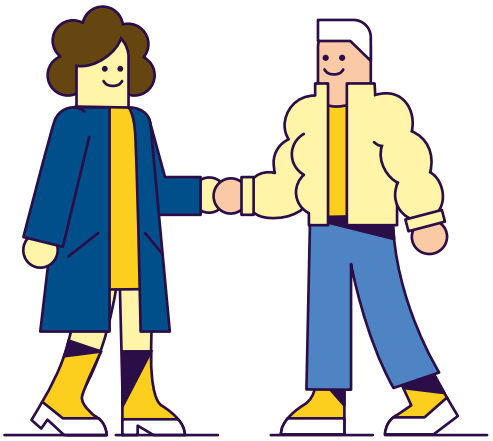
La Médiation SNCF Voyageurs présente la particularité d'intervenir dans deux domaines de compétence bien distincts. D'une part, elle intervient dans les rapports commerciaux de nature contractuelle et précontractuelle noués entre les transporteurs et leurs clients en recherchant une solution amiable à leurs conflits et, d'autre part, elle connait des contestations des procès-verbaux dressés à l'encontre des voyageurs par les agents du transporteur SNCF Voyageurs pour les infractions à la police du transport ferroviaire.

Les litiges commerciaux relevant du droit de la consommation

La Médiation SNCF Voyageurs est compétente, d'une part, en application des dispositions du code de la consommation, qui sont issues de la transposition de la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation, et, d'autre part, en application du règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, entré en vigueur le 7 juin 2023.

À ce titre, elle connait des différends entre les transporteurs (SNCF Voyageurs et ses services, Thalys, Eurostar[1] et les Chemins de Fer de la Corse) et leurs clients, portant sur la distribution des titres de transport et la mauvaise exécution ou l'inexécution du contrat de transport.

(1) À noter que les deux transporteurs subsistent mais que la marque Thalys a disparu le 1er octobre 2023 au profit de celle d'Eurostar



Les contestations des procès-verbaux d'infraction à la police du transport ferroviaire

Le traitement de ces procès-verbaux ne relève pas du droit de la consommation stricto sensu mais la Médiatrice est tenue de l'assurer en raison du protocole de médiation signé entre SNCF Voyageurs et les associations nationales agréées de consommateurs qui lui confie le traitement des dossiers relatifs aux contraventions à la police du transport ferroviaire des quatre premières classes constatées par les agents de SNCF Voyageurs.

Ces dossiers requièrent un traitement spécifique car, à défaut de paiement dans le délai de 3 mois à compter de la verbalisation, le procès-verbal est, aux termes de l'article 529-5 du code de procédure pénale, adressé au ministère public et une amende majorée est alors recouvrée par le Trésor public. La médiation consécutive à une réclamation revêt donc une importance particulière en ce qu'elle offre aux réclamants la possibilité de bénéficier d'un examen de leur demande, en fait et en droit, après enquête menée auprès de SNCF Voyageurs. Cette procédure, distincte de la protestation auprès de l'officier du ministère public prévue par l'article 529-5 précité, permet d'éteindre l'action publique et de mettre fin aux poursuites si le réclamant et le transporteur acceptent la proposition de médiation.

Saisir la Médiatrice, qui, comment, quand ?

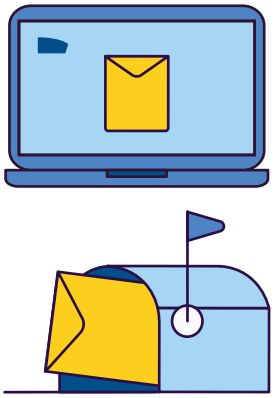
Modalités de saisine



Qui peut faire appel à la Médiatrice SNCF Voyageurs

La Médiatrice peut être saisie 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, la Médiatrice 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 la Médiatrice

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

Le recours à la Médiatrice, 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.

Tous les détails figurent sur le site internet de la Médiation SNCF Voyageurs via le lien suivant : https://mediation.sncf-voyageurs.com

Quand saisir la Médiatrice

Réclamations commerciales

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

Service Client du Transporteur

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

- SNCF Voyageurs : 3 mois à compter de la fin du voyage en train
- Eurostar : 3 mois à compter de la date du départ du train
- Chemins de fer de la Corse (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 et CFC : 3 mois à compter de l'envoi de la demande écrite

Le voyageur peut saisir la Médiatrice

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
dressés par SNCF Voyageurs
(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

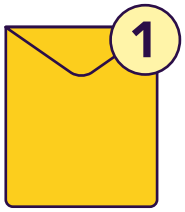
- refus total ou partiel
- absence de réponse

Le voyageur peut saisir la Médiatrice

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.

Le processus de médiation



1 Réception des réclamations, création des dossiers

Réclamations réalisées sur le formulaire de saisine en ligne ou reçues par voie postale.

2 Tri et identification des demandes recevables

Études des réclamations sur pièces et vérification du respect des conditions de saisine.



3 Instruction des demandes

Étude des pièces transmises par les parties, recherches, complémentaires et analyses.



4 Rédaction des propositions de médiation

Sur la base des éléments issus de la phase précédente.

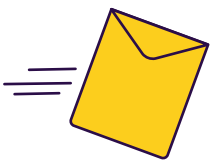
5 Contrôle et validation des propositions de médiation

Les propositions de médiation sont revues sur le fond et la forme.



6 Signature des propositions de médiation

La Médiatrice apprécie, valide puis signe les propositions de médiation.



7 Envoi des propositions de médiation puis clôture des dossiers

Les propositions de médiation sont envoyées aux consommateurs et aux transporteurs avant clôture des dossiers.

L'équipe de la Médiation SNCF Voyageurs

L'équipe est très investie dans ses fonctions. Elle témoigne au quotidien de l'esprit de médiation, de responsabilité, d'efficacité, de pédagogie et de transmission.

Médiatrice SNCF Voyageurs

- Analyse chaque dossier, apprécie la proposition de médiation qui lui est soumise, demande, le cas échéant, des modifications de fond et /ou de forme et signe chaque proposition de médiation transmise aux parties.
- Traite les sujets d'ordre général qui impactent le service et assure la coordination et l'harmonisation des propositions de médiation.

Adjointe - Directrice de la Médiation SNCF Voyageurs

- Gère le service de la Médiation sur le plan opérationnel et RH, participe avec la Médiatrice au traitement des sujets d'ordre général et veille également à la coordination et l'harmonisation des propositions de médiation.

Adjointe de la Directrice

- Seconde la Directrice et est en charge de la gestion et l'évolution du logiciel de traitement des saisines et du site internet de la Médiation.

Pôle Recevabilité

5 postes

- Vérification, sur pièces, des conditions de saisine : saisine préalable du transporteur, délais de saisine, présence des pièces justificatives, appréciation du caractère manifestement infondé ou abusif de la saisine.
- Notification de recevabilité aux consommateurs ou information du consommateur de la non recevabilité avec, le cas échéant, l'information sur le service compétent à saisir.

Pôle instruction et rédaction des propositions de médiation

Responsables d'équipe

5 postes

- Formation des instructeurs et leur suivi : affectation des dossiers, accompagnement et aide sur le fond et la forme, réponse aux questions, orientation, explications.
- Examen des propositions de médiation, correction de fond et de forme, validation des propositions de médiation avant signature par la Médiatrice.

Instructeurs

6 CDI + 6 intérimaires/stagiaires

- Étude des réclamations, analyse et instruction des demandes et des pièces, recueil des éléments nécessaires, échanges éventuels avec les réclamants et demande de pièces manquantes, élaboration d'une proposition de médiation en droit et en équité.
- Après signature, envoi aux parties de la proposition de médiation accompagnée des informations sur la liberté d'accepter ou de refuser, sur sa contestation éventuelle et sur les délais pour l'introduire, puis clôture du dossier.

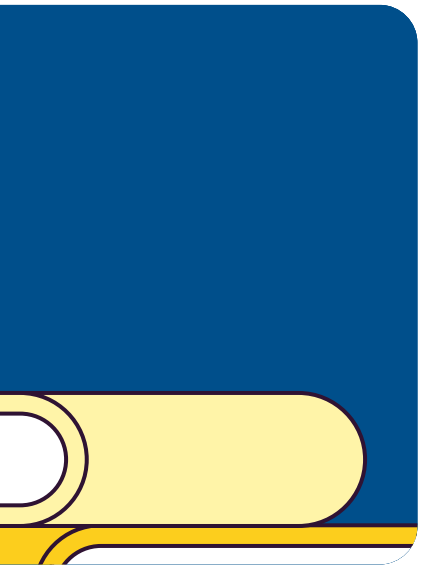
Chaque demande de médiation donne lieu à une instruction approfondie

Tous les faits énoncés par les réclamants sont vérifiés, ce qui nécessite la consultation et le questionnement des nombreux Services Client des différents transporteurs ainsi que la vérification des pièces des demandeurs qui sont indispensables au traitement de leurs réclamations. Si une pièce importante est manquante, une demande spécifique leur est adressée pour ne pas rejeter d'emblée la réclamation. Interviennent dans ce pôle les instructeurs et les responsables d'équipe qui les encadrent. La recherche de l'équilibre entre droit et équité est présente en permanence.

Chargé d'études

1 poste

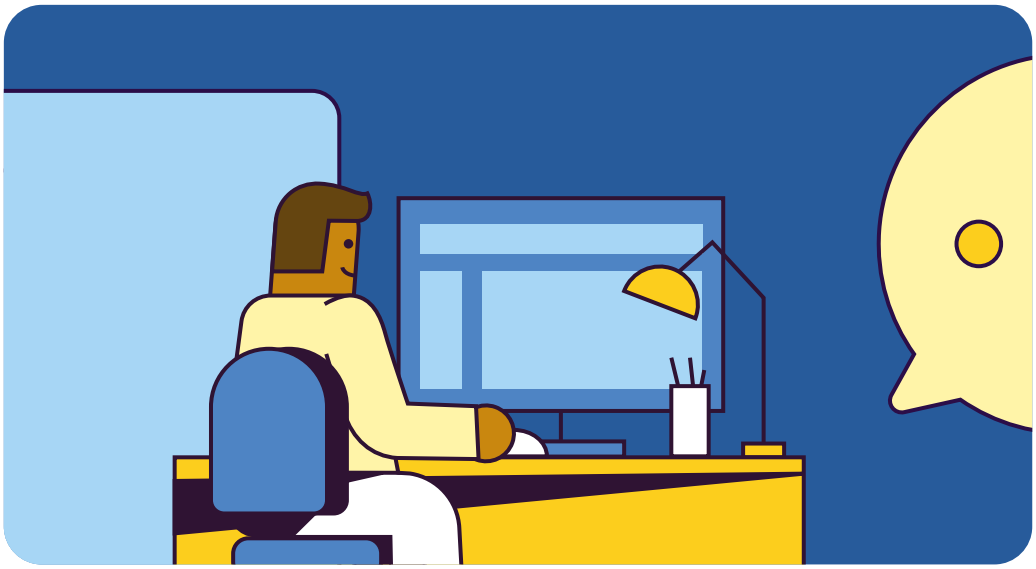
- Participation à la formation des nouveaux instructeurs, supervision, contrôle et correction de certaines propositions de médiation.
- Réalisation d'études transversales.
- Appui de l'Adjointe de la Directrice pour certaines opérations de gestion et d'évolution du logiciel de traitement des saisines.

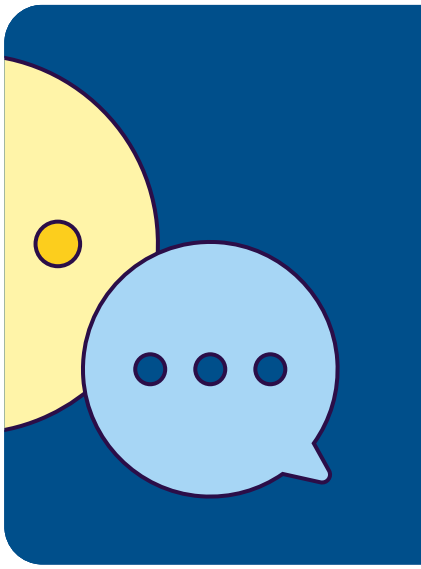




Les formations suivies ou dispensées

- Les 30 mars et 6 avril a eu lieu la **formation sur « L'évolution du droit de la consommation »** dispensée par M^me^ Natacha Sauphanor-Brouillard, professeur à l'Université de Paris X Nanterre et spécialiste du droit de la consommation. La Médiatrice et 6 personnes de l'équipe de la Médiation ont assisté à cette formation.
- Les 3 et 4 juillet 2023, un **colloque pour les 20 ans du droit du tourisme et des transports** s'est tenu à l'Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne, s'adressant aux avocats, juristes, agences de voyages, administrations, professionnels du tourisme et étudiants. Les différentes interventions (avocats, professionnels du secteur, enseignants…) avaient pour objectif de permettre aux acteurs du tourisme et aux participants de se rencontrer, de se former et de partager leurs connaissances et expériences en matière de droit du tourisme et des transports. À cette occasion, la Médiation SNCF Voyageurs est intervenue pour présenter son champ de compétence et son activité. Ont ainsi été notamment abordés les règles européennes et nationales applicables à la médiation de la consommation et le processus de traitement des saisines mis en place par la Médiation SNCF Voyageurs. Un focus a été fait sur la notion de billet direct introduite par le nouveau règlement européen 2021/782 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, entré en vigueur le 7 juin 2023.
- Le 30 novembre 2023, la Médiation SNCF Voyageurs a participé à un **webinaire organisé par le Club des Médiateurs**, dans la perspective de la révision de la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil, du 21 mai 2013, relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Ont notamment été abordés au cours de ce webinaire les sujets de l'adaptation des modes alternatifs de résolution des litiges à l'environnement du numérique et à l'augmentation des litiges transfrontaliers, ainsi que la possible évolution du champ d'application matériel de la directive aux litiges extracontractuels.
- Une **formation juridique** a été dispensée à deux responsables d'équipe, en décembre 2023.





Les faits marquants

Désignation d'une nouvelle Médiatrice

Le 17 mars 2023, le Conseil des consommateurs, organe collégial composé paritairement des représentants des associations nationales agréées de consommateurs et des transporteurs, a désigné Henriette Chaubon en qualité de Médiatrice SNCF Voyageurs en remplacement de Jean-Luc Dufournaud. Henriette Chaubon avait déjà exercé ces fonctions par le passé, d'avril 2017 à avril 2021.



Évolutions apportées aux outils informatiques

- Le site internet et le formulaire de saisine en ligne ont été mis à jour à la suite de la désignation de la Médiatrice, présentant ainsi M^me^ Chaubon et son parcours.
- L'outil de gestion des saisines a également été adapté afin de prendre en compte ce changement (formules types, modèles de mails et de courriers), ainsi que pour garantir des mises à jour à la suite des évolutions des services des transporteurs sur lesquels peuvent porter les saisines.
- Des développements complémentaires impactant le traitement des saisines par les équipes de la Médiation SNCF Voyageurs ont été mis en production afin de gagner encore en fluidité et en traçabilité dans le traitement des dossiers.
- Par ailleurs, des évolutions ont été apportées au formulaire de saisine en ligne pour améliorer son ergonomie et son accessibilité aux réclamants (conformément aux normes RGAA en vigueur).
- Pour chaque type de litige, des compléments d'information ont été ajoutés, sur le formulaire de saisine en ligne, afin de permettre aux réclamants de mieux identifier les éléments justificatifs à fournir à l'appui de leur demande.
- Enfin, les messages informatifs et les contrôles concernant les navigateurs compatibles et leurs versions nécessaires pour finaliser les saisines ont été renforcés.





Stabilisation des moyens par la pérennisation des postes existants

- En 2023 : transformation de 2 postes d'instructeurs en CDI.
- Début 2024 : pérennisation d'un poste de chargé d'études et, d'autre part, transformation de 3 postes d'instructeurs en CDI qui se substituent à des postes d'intérimaires.

Il est à souhaiter que cette stabilisation des moyens permettra de traiter l'afflux croissant des saisines dans de meilleurs délais. Cependant, on peut déplorer une diminution du nombre des candidats aux fonctions d'instructeurs et donc une difficulté à recruter cette catégorie de personnel pourtant indispensable au traitement des réclamations.

Évolution des demandes

L'accroissement du nombre des saisines a encore été relevée en 2023, pour atteindre le chiffre de 20 779. Le nombre mensuel moyen des saisines s'élève à environ 1 750 et il a été noté, d'une manière générale, une complexification des réclamations qui requièrent, en conséquence, davantage de mesures d'instruction et donc de temps pour émettre une proposition de médiation.

Réunions avec les Services Client

Plusieurs réunions ont été organisées avec les Services Client des transporteurs pour faire le point sur les réclamations reçues, d'une part, par ces services et, d'autre part, par la Médiation afin d'éviter des saisines de la Médiatrice concernant des dossiers dont le règlement relève à l'évidence des Services Client ou arrivant en médiation à la suite d'un échec du traitement automatisé.

Réunions du Club des Médiateurs

Le Club des Médiateurs s'est réuni tous les deux mois, permettant chaque fois des échanges très intéressants et fructueux entre les médiatrices et médiateurs. L'expérience partagée de chacun et leurs réflexions sur les évolutions impactant les médiations de la consommation (réglementation, nombre de saisines, mesures de protection des réclamants…) constituent un enrichissement indéniable et contribuent à fournir des clés pour une amélioration continue des pratiques. La réunion du 15 mai avec les représentants des associations de consommateurs a donné lieu à des tours de table instructifs sur des sujets d'intérêt commun. Le séminaire du 15 juin, qui a permis de recevoir et d'échanger avec le Président de la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC), a été particulièrement apprécié pour les enseignements apportés grâce au bilan de la médiation de la consommation en 2022 et les échanges qui ont suivi.

Réunions du Club des directeurs de Médiation

Les réunions périodiques entre les directeurs des services de médiation se sont poursuivies, elles ont notamment permis des échanges sur l'augmentation du nombre de saisines des médiations du domaine des transports, sur la proposition de révision de la directive sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, sur la conservation des données ou encore sur le recours obligatoire à la médiation pour le règlement amiable des litiges inférieurs à 5 000 euros.

Réunions du Groupe de travail « Travel Net »

Ce groupe comprend des représentants de différentes médiations européennes. Les thèmes abordés ont concerné notamment l'augmentation du nombre de saisines, unanimement constaté en 2023, ainsi que l'entrée en vigueur du nouveau règlement européen sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (PRR), avec des questions sur son application et l'interprétation de certaines de ses dispositions.

Entrée en vigueur du règlement PRR

L'entrée en vigueur du Règlement européen 2021/782 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, le 7 juin 2023, a donné lieu à des études internes pour comprendre et évaluer les modifications apportées par ce texte et pour assurer la coordination avec les dispositions de la directive transposées dans le code de la consommation. Par ailleurs, des réunions ont eu lieu avec la DGCCRF pour identifier clairement les responsabilités de chacun : ce qui relève des plaintes déposées par les voyageurs qui seront traitées par les médiations, d'une part, et les demandes relatives aux infractions présumées aux dispositions du règlement qui relèveront des services de la DGCCRF, d'autre part.

Le 1er octobre 2023, disparition de la marque Thalys au profit de celle d'Eurostar

Cette disparition, qui n'a pas entraîné la fusion des deux entreprises ferroviaires, a induit des adaptations du formulaire de saisine en ligne et du site internet de la Médiatrice. Les saisines des voyageurs ayant emprunté un train anciennement Thalys et dorénavant Eurostar restent bien entendu de la compétence de la Médiatrice SNCF Voyageurs.

Projet de révision de la directive 2013 /11 /UE du Parlement européen et du Conseil

Un groupe de travail auquel participe la Médiation SNCF Voyageurs a débuté ses travaux pour étudier la portée des modifications envisagées et leur faisabilité dans le contexte national.

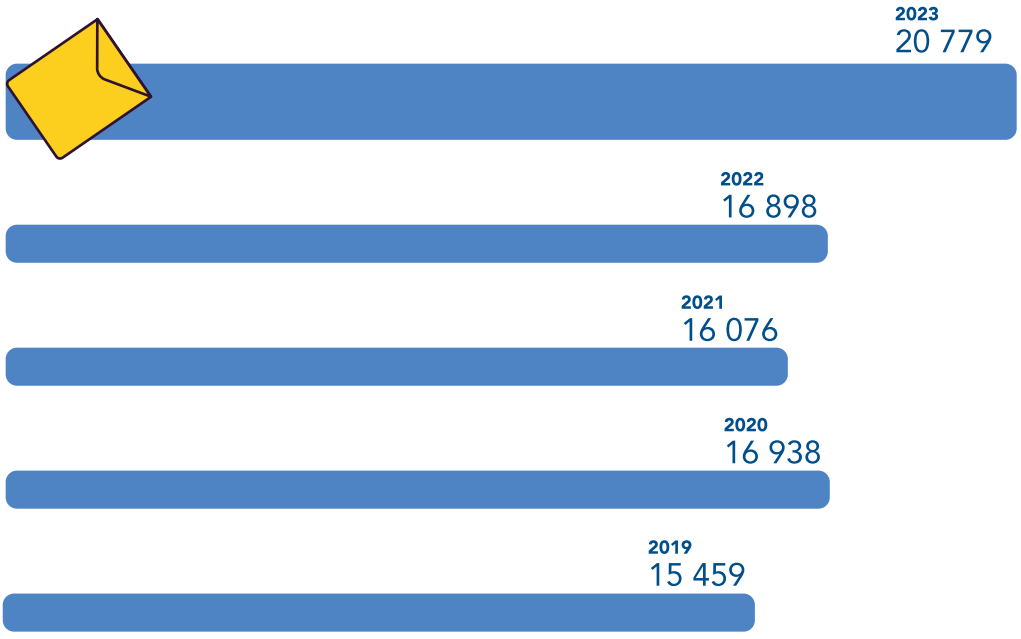




L'année 2023 en chiffres

1 Données globales, tous types de dossiers confondus

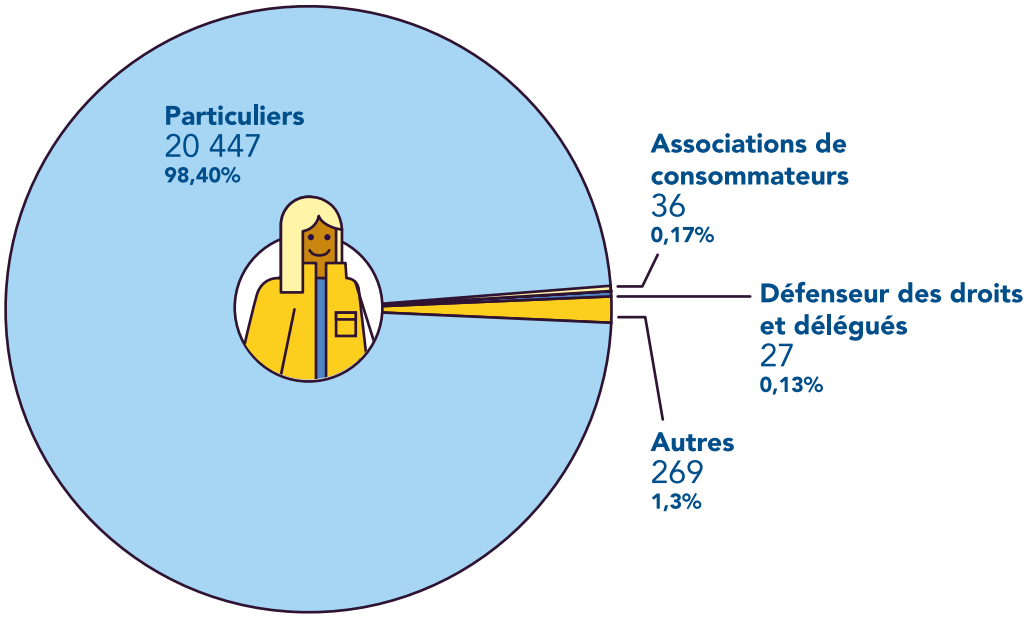
Évolution des saisines de la Médiatrice



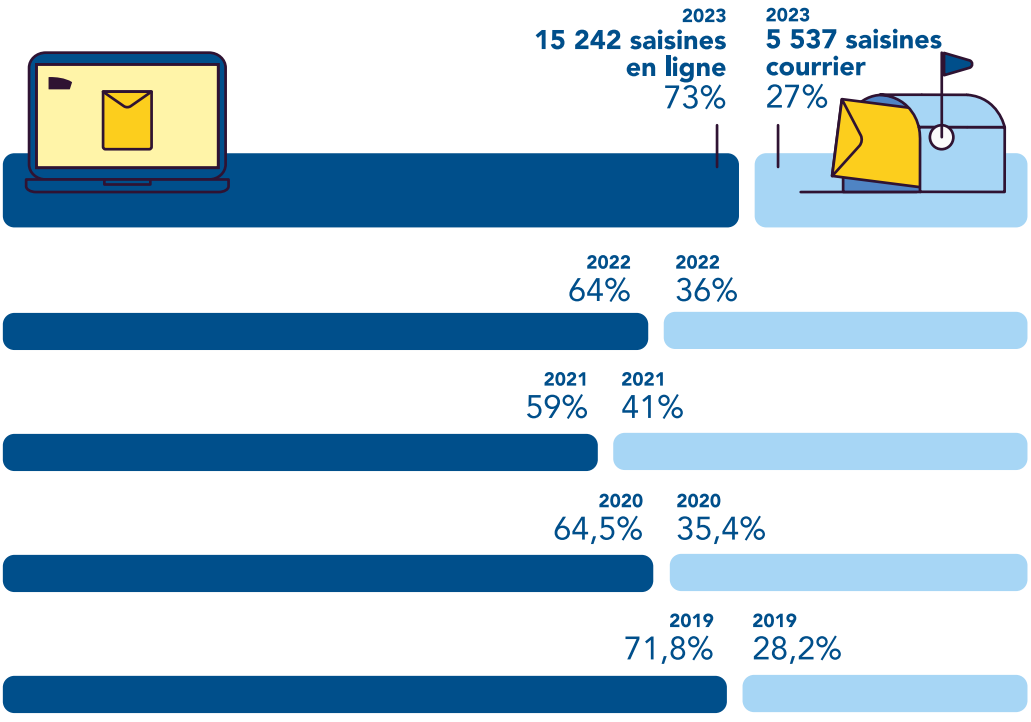
L'année 2023 a connu, à nouveau, une augmentation du nombre de saisines, de 23% par rapport à l'année précédente.

Cette hausse s'explique par le fort taux d'occupation des trains ainsi que par une meilleure connaissance, par les voyageurs, de la Médiation SNCF Voyageurs.

Origine des saisines reçues en 2023



Répartition des saisines reçues en 2023

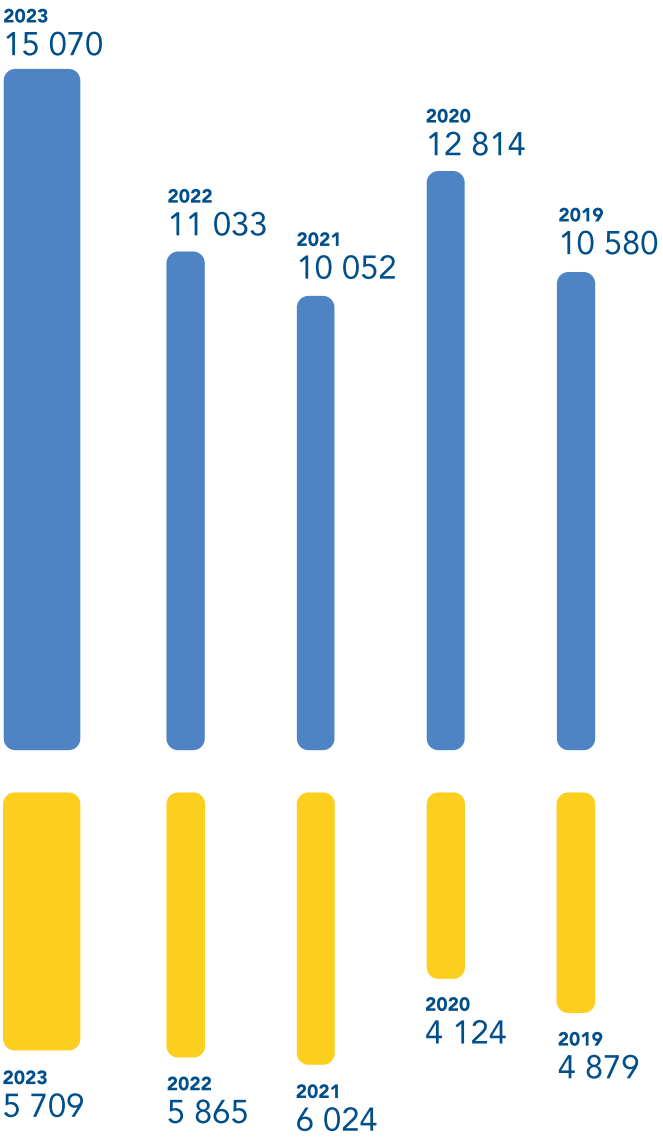


Les saisines en ligne ont augmenté de près de 10% en 2023.

Le formulaire de saisine, au regard des évolutions qui lui ont été récemment apportées en termes d'ergonomie et d'aisance de navigation, permet aux voyageurs de transmettre rapidement leur réclamation ainsi que leurs pièces justificatives.

Nature des réclamations

Réclamations commerciales



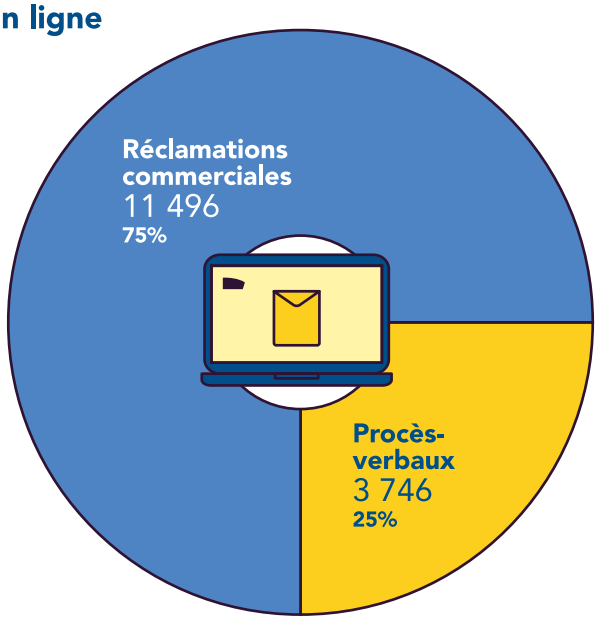
Procès-verbaux

On observe, en 2023, une très forte augmentation des réclamations commerciales, de plus de 36%. Cette hausse peut s'expliquer par la forte fréquentation des trains et un trafic élevé.

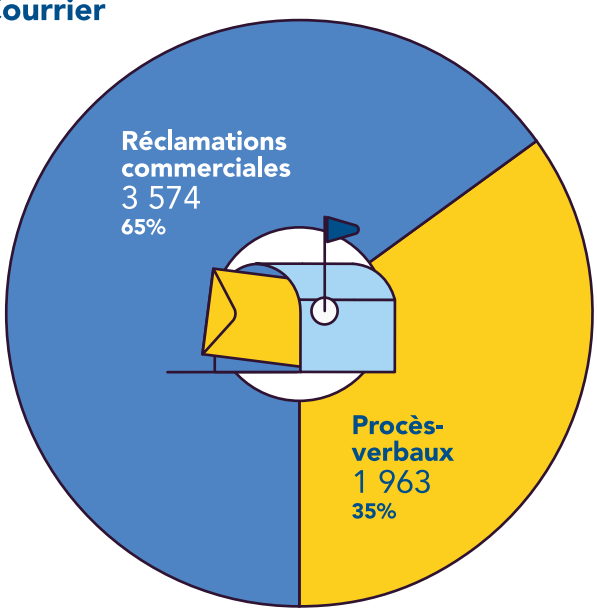
À l'inverse, les contestations de procès-verbaux sont en légère baisse en 2023, marquant une rupture avec la tendance constatée les années précédentes.

Modes de saisine par type de réclamation

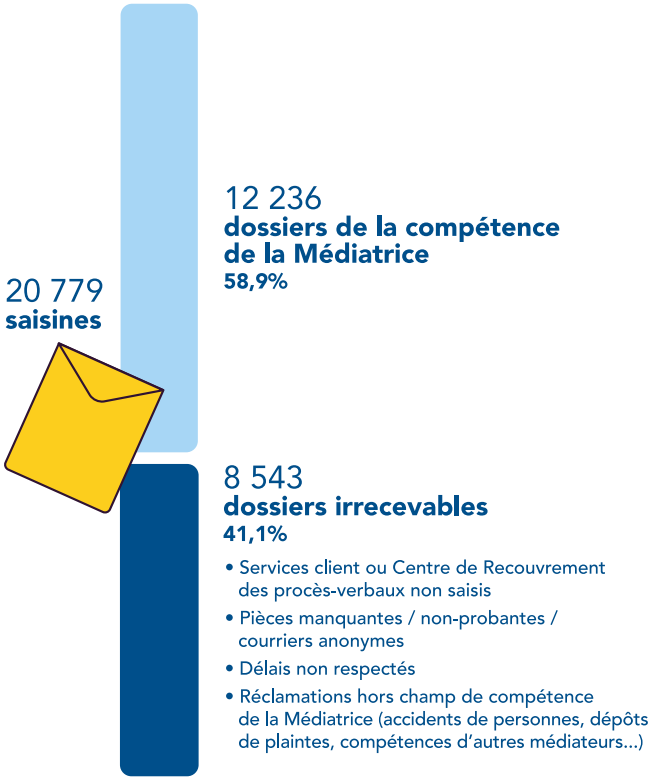
En ligne



Courrier



Traitement de la recevabilité des saisines reçues en 2023



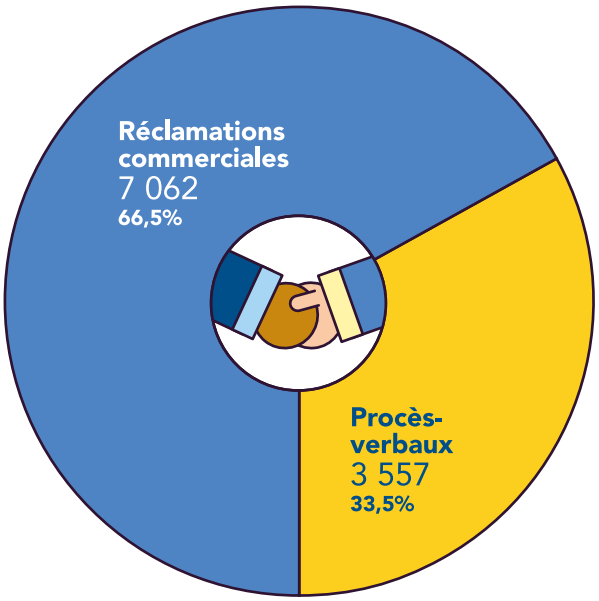
Le nombre de dossiers irrecevables en 2023 a augmenté de plus de 7% par rapport à 2022 : plus de 41% des saisines 2023 ont été déclarées irrecevables.

Le défaut de production des pièces justificatives indispensables au traitement de la réclamation demeure très fréquent, et ce, malgré la demande de communication qui est faite, sur le formulaire de saisine en ligne expressément mais aussi en cours d'instruction, à travers des demandes d'informations complémentaires qui peuvent être adressées aux voyageurs, par mail ou par courrier postal.

Il est rappelé que la production de l'ensemble des pièces étayant les demandes des voyageurs est indispensable à l'examen de leur dossier (copie des titres de transport, des cartes d'abonnement, des éventuelles factures au titres de frais annexes…). Une attention particulière est demandée aux personnes agissant auprès de la Médiatrice SNCF Voyageurs en tant que mandataires, c'est-à-dire au nom et pour le compte de voyageurs ou de contrevenants : dans une telle situation, il est nécessaire de justifier de l'autorisation d'agir donnée par les voyageurs ou contrevenants en fournissant un mandat ainsi que les pièces d'identité de la personne mandatée et des voyageurs ou contrevenants concernés. Un modèle de mandat est disponible sur le formulaire de saisine en ligne ainsi que sur le site internet de la Médiation SNCF Voyageurs.

Les dossiers instruits en 2023
(comprenant certains dossiers de fin 2022)

10 619 dossiers avec avis rendus



Délai de traitement des réclamations



Dossiers traités et clos en 2023
(y compris saisines de fin 2022)
91 jours

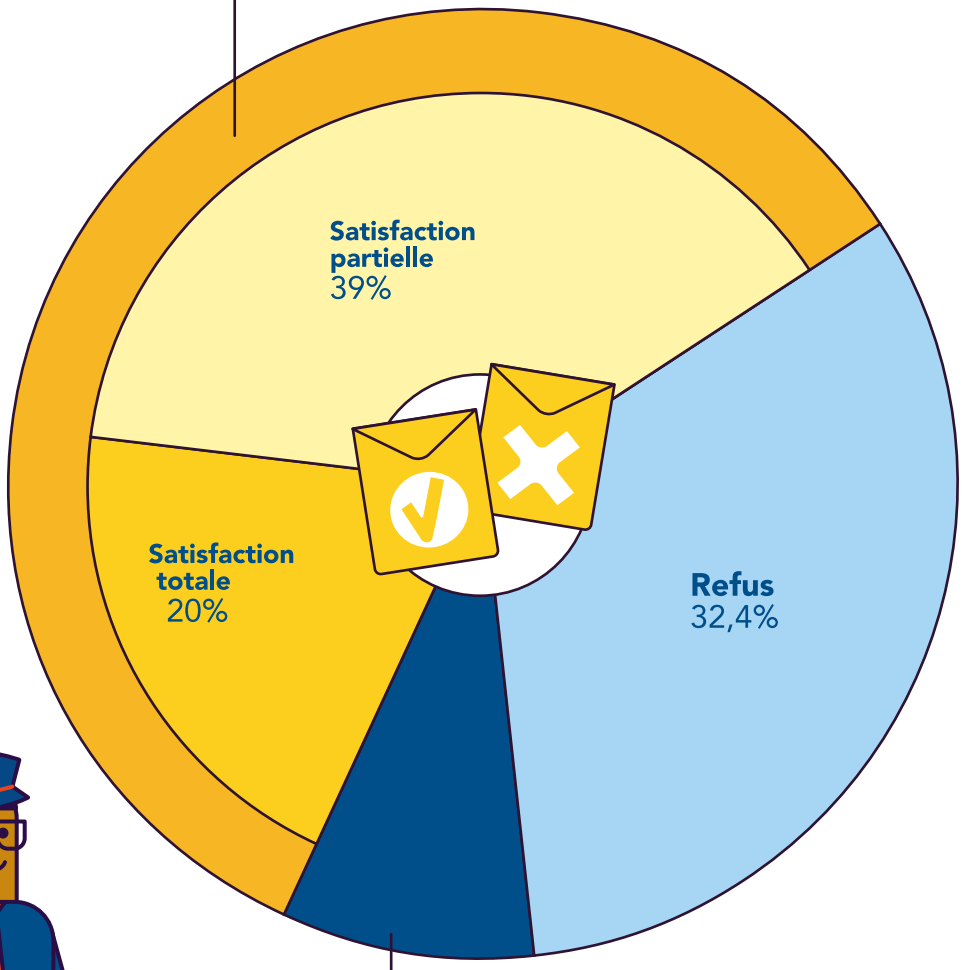
Il s'agit d'une moyenne sur l'ensemble des dossiers clos en 2023, quel que soit le motif de clôture (irrecevables ou après avis rendus).

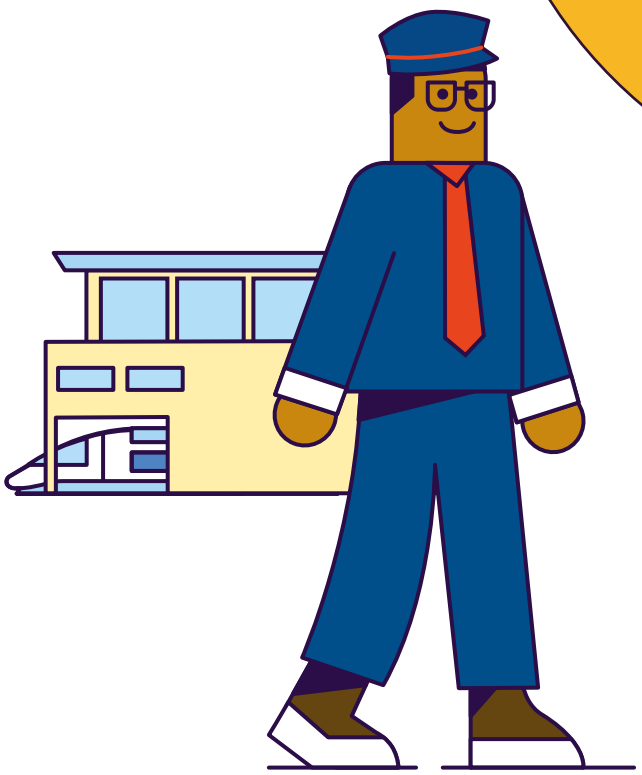
Le reflet exact de l'activité de la Médiation nécessite la distinction suivante :

- Dossiers clos avec avis rendus : **121 jours**, étant précisé que le délai de 90 jours est respecté pour le traitement des procès-verbaux (moyenne de 91 jours).
- Dossiers clos pour d'autres motifs dont irrecevabilité (sans instruction) : **23 jours.**

Résultat des avis rendus en 2023, toutes dates de saisines confondues
(y compris fin 2022)

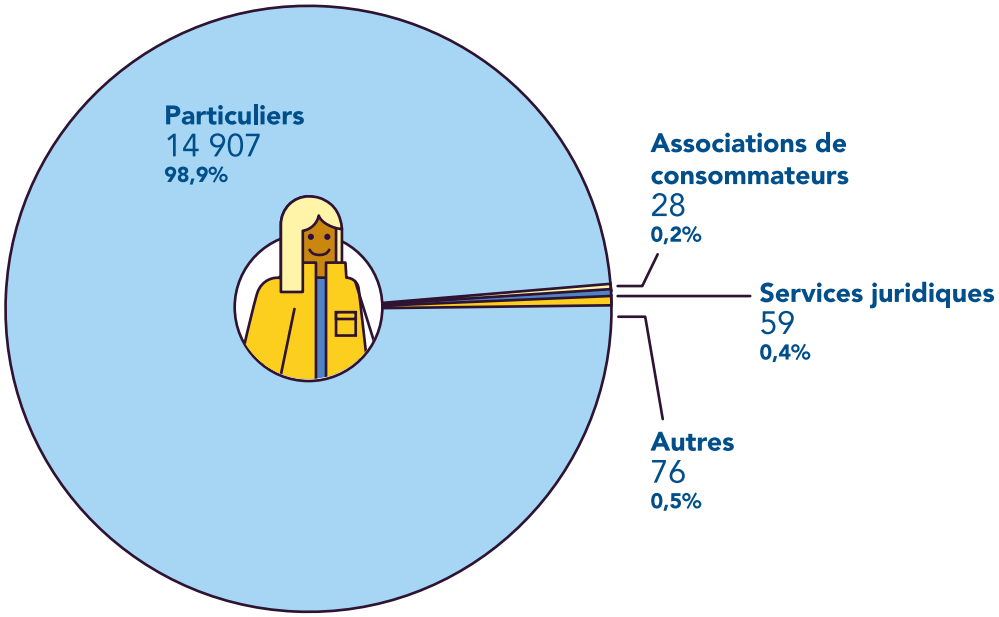
On observe, pour 2023, un taux de satisfaction accordée aux voyageurs, tant pour les dossiers commerciaux que pour les contestations de procès-verbaux, de 59%, soit légèrement supérieur à celui de 2022 (qui était de 57,4%).





2 Les réclamations commerciales

Origine des saisines reçues en 2023



Répartition des saisines reçues en 2023



Les réclamations commerciales effectuées en ligne ont augmenté de 46% en 2023.

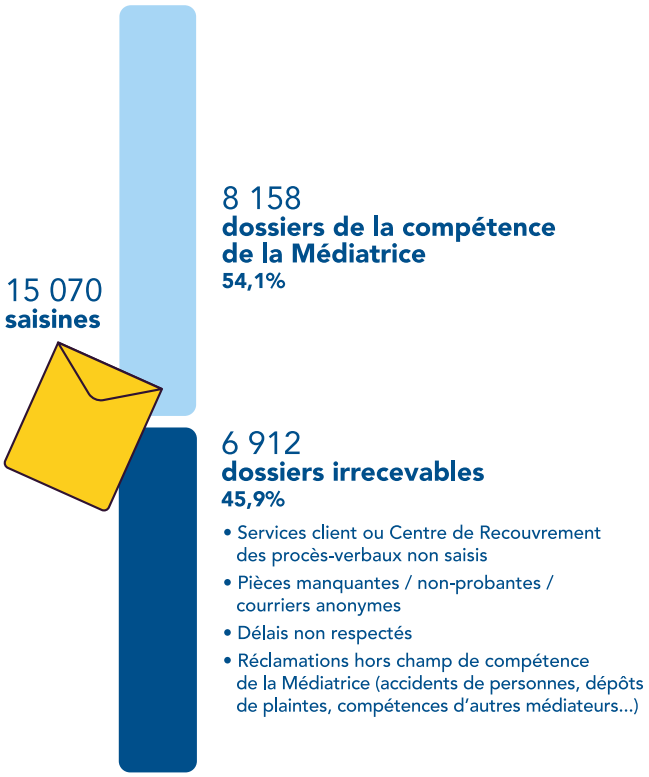
Cette hausse est corrélative à l'augmentation globale du nombre de saisines en 2023, d'une part, et, d'autre part, aux évolutions réalisées pour améliorer l'accessibilité et l'efficacité du formulaire de saisine en ligne.

Répartition des saisines par transporteur et par activité



On observe une stabilité des réclamations commerciales relatives aux voyages TER ainsi qu'une légère augmentation des réclamations concernant les activités TGV Intercités (+4%). À l'inverse, les réclamations commerciales relatives aux voyages Transilien ont diminué de 4%. Le nombre de saisines pour les transporteurs Eurostar et Thalys au cours de l'année 2023 est également en très net recul : 116 saisines pour Eurostar ont été enregistrées (8,6% de moins qu'en 2022) et 56 saisines pour Thalys (soit une diminution de 142,9% par rapport à 2022).

Traitement de la recevabilité des saisines commerciales reçues en 2023



Seule la moitié des saisines de la Médiatrice en matière commerciale sont recevables. Certaines réclamations portées devant la Médiatrice relèvent en réalité de la compétence d'autres services ou médiations, mais la très grande majorité des dossiers sont irrecevables en raison de l'absence de communication d'éléments justificatifs indispensables à l'étude de la réclamation.

Au titre de ces éléments manquants, il est à noter que, dans de nombreux dossiers, les titres de transport relatifs aux voyages sur lesquels portent les réclamations sont manquants (les QR codes ou les justificatifs de voyage n'étant pas suffisants car ne reprenant pas toutes les indications nécessaires à l'instruction des réclamations).

Délai de traitement des réclamations



Dossiers commerciaux traités et clos en 2023
(y compris saisines de fin 2022)
102 jours

Il s'agit d'une moyenne sur l'ensemble des dossiers clos en 2023, quel que soit le motif de clôture (irrecevables ou après avis rendus).

Le reflet exact de l'activité de la Médiation nécessite la distinction suivante :

- Dossiers clos avec avis rendus : **136 jours.**
- Dossiers clos pour d'autres motifs dont irrecevabilité (sans instruction) : **30 jours.**

Le délai de trois semaines prévu par le Code de la Consommation pour l'étude de la recevabilité est donc légèrement dépassé. On observe par ailleurs que le délai d'instruction des dossiers est supérieur à 90 jours. Cela s'explique par une complexification des réclamations qui requièrent, en conséquence, davantage de mesures d'instruction et donc de temps pour émettre une proposition de médiation.

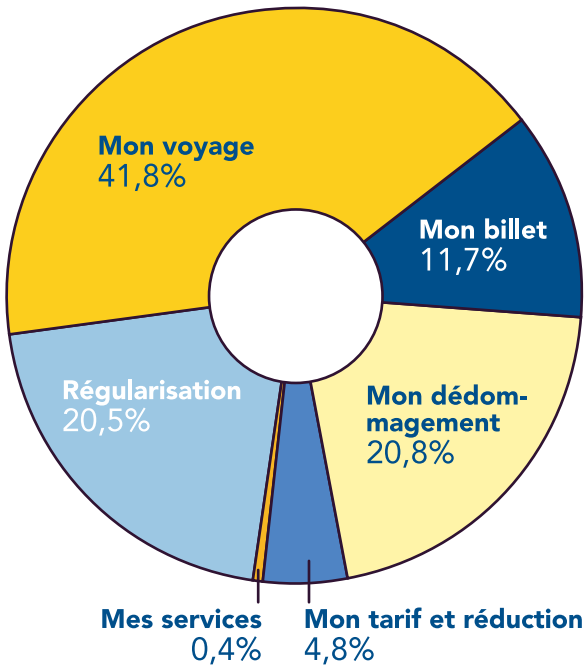
Cette possibilité d'extension du délai de 90 jours pour l'instruction des dossiers complexes est prévue expressément par le Code de la Consommation.

Les dossiers instruits en 2023
(comprenant certains dossiers de fin 2022)



7 062
dossiers avec avis rendus

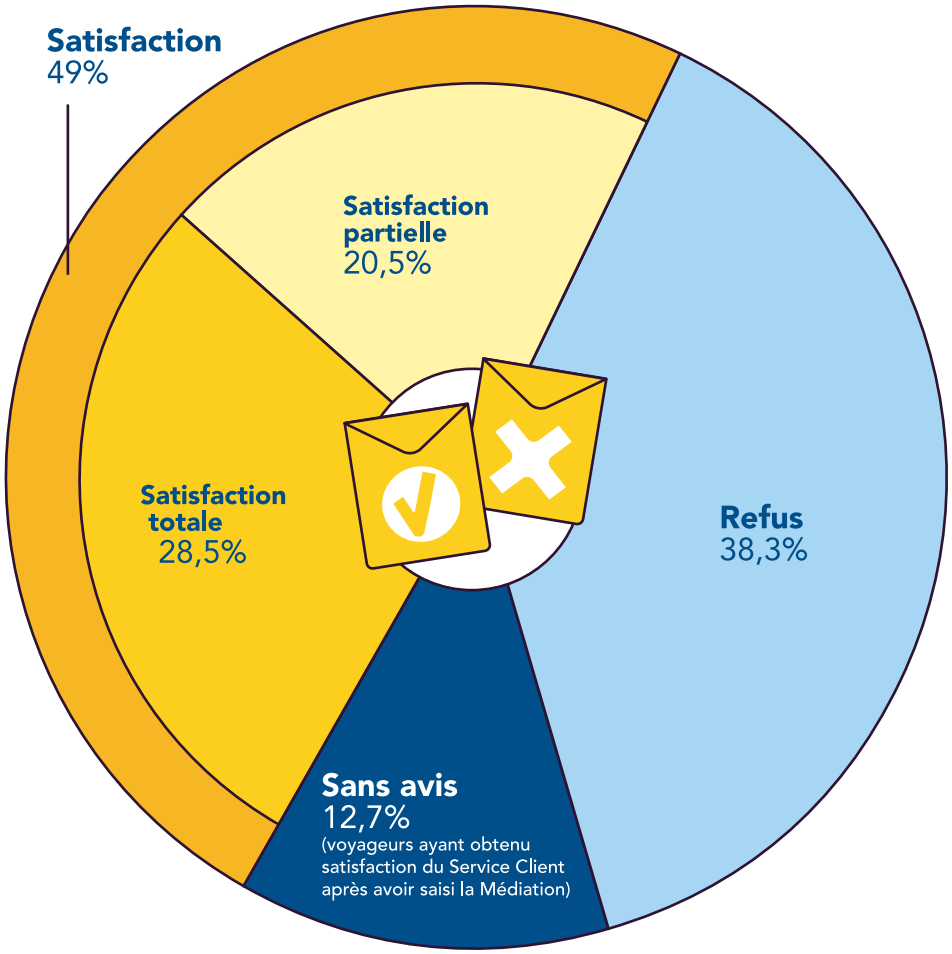
Catégories de réclamations commerciales ayant reçu un avis en 2023
quelle que soit la date de réception des saisines (fin 2022 et 2023)



Résultat des avis rendus en 2023, toutes dates de saisines confondues
(y compris fin 2022)

La moitié des réclamations commerciales traitées en 2023 a reçu un avis positif de la Médiatrice SNCF Voyageurs, totalement ou partiellement.

C'est 6% de plus qu'en 2022.





Quelques exemples de réclamations commerciales examinées par la Médiatrice

SNCF Voyageurs

Application d'une mesure commerciale régionale pour les abonnés, refus

Le réclamant était titulaire d'un abonnement annuel TER « Presto Combiné à Prélèvement » valable sur le parcours Lutzelhouse - Strasbourg. En juin 2023, il a été informé par TER Grand Est qu'en raison de perturbations rencontrées sur le réseau les mois précédents, sa mensualité de juin serait réduite de 50%. Or, le réclamant indiquait ne pas avoir bénéficié de cette mesure commerciale.

La mesure commerciale visait en réalité à réduire de 50% la part TER des abonnements de février, mars et avril 2023, et le message précisait que cette réduction s'appliquerait avec un décalage sur les prélèvements de mars, avril et mai 2023. Les attestations mensuelles du réclamant démontraient qu'il avait bien bénéficié de ces réductions. Une seconde mesure commerciale, liée à la mise en place du Réseau Express Métropolitain Européen (REME) dont le calendrier a été retardé, a été communiquée aux abonnés TER Grands Est. Cette mesure consistait en une réduction de 50% pour deux mois supplémentaires, à savoir ceux de juin et juillet 2023. Le réclamant avait bien vu son prélèvement du mois de juin minoré de moitié, et c'est le prélèvement du mois d'août, et non pas de juillet, qui avait également été réduit.

Le réclamant avait donc bénéficié de l'ensemble des mesures et la Médiatrice n'a pas fait droit à sa demande.

Suppression du dernier train de la journée et absence de solution de substitution, satisfaction totale

La cliente devait voyager à bord d'un TER entre Château-du-Loir et Caen en août 2023. À son arrivée en gare, elle a constaté que le TER qu'elle souhaitait emprunter avait été supprimé et qu'aucune solution de substitution ne lui était proposée.

Elle a sollicité le remboursement de son billet inutilisé.

Après avoir constaté que le TER supprimé était le dernier train de la journée et qu'aucune solution alternative n'avait été mise en place, la Médiatrice a proposé le remboursement intégral du billet.

Retard TER et rendez-vous professionnel manqué, refus

Le client indiquait que le TER qu'il avait emprunté entre Reims et Charleville-Mézières en juin 2023 avait accusé un retard de 1h40, et que ce retard avait impacté le reste de son voyage qui se composait d'un premier tronçon entre Paris-Est et Épernay, puis d'un deuxième entre Épernay et Reims, d'un troisième entre Reims et Charleville-Mézières, et d'un dernier tronçon entre Charleville-Mézières et Joigny-sur-Meuse. En raison du retard du premier TER, il avait manqué le départ de son dernier train à destination de Joigny-sur-Meuse, où il devait se rendre à un rendez-vous professionnel. Le Centre Relation Client lui avait accordé le remboursement du billet impacté par le retard mais le client sollicitait le remboursement de l'ensemble de ses billets.

Après avoir rappelé au client que le remboursement intégral des billets n'était pas possible dans la mesure où même si son voyage avait été perturbé, il avait tout de même pu se rendre à destination, la Médiatrice a relevé que ses billets avaient fait l'objet de quatre commandes distinctes, et qu'aucune correspondance n'était assurée par SNCF Voyageurs en gare de Charleville-Mézières.

En conséquence, elle n'a pu accéder à sa demande.

Smartphone déchargé et non présentation d'un titre de transport, satisfaction partielle

Le client indiquait être titulaire d'un Forfait Navigo mensuel chargé sur son smartphone. En novembre 2022, alors qu'il se trouvait en gare de La Garenne-Colombes, un agent lui a demandé de présenter son titre pour contrôle mais son smartphone était alors déchargé. Il a dû régulariser sa situation au motif « sans titre de transport » et a sollicité le remboursement de la somme réglée.

La Médiatrice a rappelé la règle de base selon laquelle, conformément au code des transports, le voyageur doit être muni d'un titre de transport valable. Elle a, par ailleurs, indiqué que les Tarifs Voyageurs, conditions générales de vente SNCF Voyageurs, prévoient que « le voyageur est tenu d'être en possession d'un téléphone mobile en bon état de fonctionnement et notamment de s'assurer qu'il a suffisamment d'autonomie afin de satisfaire à l'ensemble des obligations de contrôle des titres de transport ».

Il s'est avéré que le client était bien titulaire d'un forfait mensuel en cours de validité. Dès lors, la Médiatrice a proposé le remboursement de la moitié de la régularisation.

Achat d'un billet après le départ du train, refus

La cliente indiquait avoir fait l'objet d'une régularisation au motif « sans titre de transport » lors de son voyage en TER entre Dijon-Ville et Beaune en novembre 2022, alors même qu'elle avait été en mesure de présenter un billet acheté en ligne à l'agent chargé du contrôle. Elle contestait le motif de l'infraction et sollicitait le remboursement de la régularisation.

Après avoir constaté que le billet de la réclamante avait été acheté en ligne 4 minutes après le départ du train, la Médiatrice a rappelé qu'il appartient au voyageur d'anticiper son achat afin d'être en possession d'un titre de transport valable avant son accès au train, puisque si les billets TER sont en principe valables toute la journée, ils le sont uniquement pour les trains dont le départ est postérieur à l'achat.

En conséquence, le remboursement n'a pas été accordé.

Eurostar

Remboursement en virement bancaire à la suite d'événements rendant impossible le voyage, satisfaction totale

Une cliente devait voyager entre Paris-Gare-du-Nord et Londres-Saint-Pancras, en mai 2020, avant le Brexit. Elle n'a pas été en mesure d'effectuer son voyage en raison des mesures restrictives liées à la crise sanitaire de Covid 19, et a donc annulé ses billets, pour lesquels elle a reçu des bons d'achats digitaux valables jusqu'en juin 2022.

Toutefois, le Brexit qui est ensuite intervenu a introduit une nouvelle règle de détention de passeport pour voyager au Royaume-Uni. La réclamante ne disposant pas de passeport, a donc souhaité se faire rembourser ses billets Eurostar par virement bancaire.

Eurostar lui a indiqué qu'elle ne pouvait plus obtenir ce remboursement car le délai de consommation des bons d'achat avait expiré.

Après enquête, il s'est avéré que la réclamante avait demandé le remboursement de ses billets avant la date d'expiration de ses bons d'achat, mais qu'elle était restée sans réponse du Service Client d'Eurostar, et ce malgré plusieurs relances.

La Médiatrice, au regard de tous les éléments, a proposé que les bons d'achats soient annulés et que la réclamante soit remboursée par virement bancaire.

Coopération France Allemagne

Frais supplémentaires à la suite d'une suppression de train, satisfaction partielle

La réclamante devait effectuer un voyage entre Munich et Paris en janvier 2023. Le TGV inOui qu'elle devait emprunter ayant été supprimé en raison d'un mouvement social, elle a pris la décision d'acheter un billet Flixbus lui permettant d'effectuer le trajet de nuit, la veille. Elle précisait que ce départ anticipé lui avait fait perdre une nuit d'hébergement à Munich.

La cliente a demandé le remboursement de son billet Flixbus ainsi que le remboursement de la nuit d'hébergement perdue.

La Médiatrice a, dans un premier temps, constaté qu'aucun train direct n'avait circulé entre Munich et Paris-Est le jour du voyage. Après avoir relevé que le billet TGV initial avait déjà été remboursé, elle a proposé le remboursement du surcoût lié à l'achat du billet Flixbus.

Dans un second temps, elle a rappelé que la Cour de cassation avait jugé que le transporteur ne pouvait être tenu d'indemniser que le dommage prévisible lors de la formation du contrat de transport. Dès lors, la Médiatrice a précisé à la réclamante que SNCF Voyageurs ne pouvait supporter les conséquences que le retard ou la suppression d'un train avait pu avoir sur la vie personnelle ou professionnelle du voyageur, qu'elle ignorait au moment de l'achat du billet.

La Médiatrice a donc refusé de rembourser la nuit d'hébergement perdue à Munich.

Remboursement intégral du billet en cas de suppression de train, satisfaction totale

La réclamante expliquait qu'en décembre 2022 le TGV inOui qu'elle devait emprunter entre Paris-Est et Fribourg-en-Brisgau avait été supprimé et que le remboursement de son billet ne lui était toujours pas parvenu.

Après avoir confirmé que le TGV inOui n'avait pas desservi la gare de Fribourg-en-Brisgau le jour indiqué, la Médiatrice a relevé que le Service Relation Client avait accordé à la cliente un dédommagement forfaitaire d'un montant inférieur au prix du billet, sous forme de bon d'achat digital.

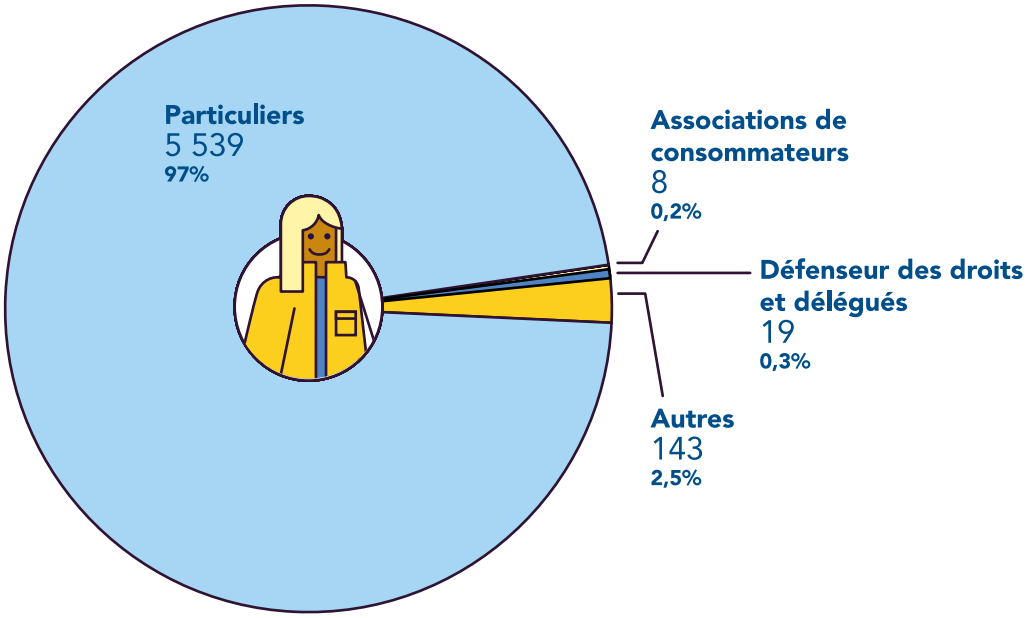
Elle a alors proposé au Service Relation Client de désactiver ce bon d'achat digital et de procéder au remboursement intégral du billet par virement bancaire.

Remerciements

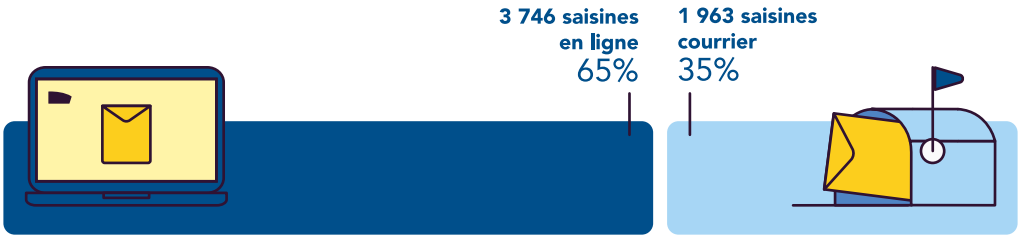
" Suite à votre travail précis de recherche, j'ai été crédité. Je vous suis reconnaissant. "

3 Les procès-verbaux de contravention à la police du transport ferroviaire dressés par SNCF Voyageurs

Origine des saisines reçues en 2023



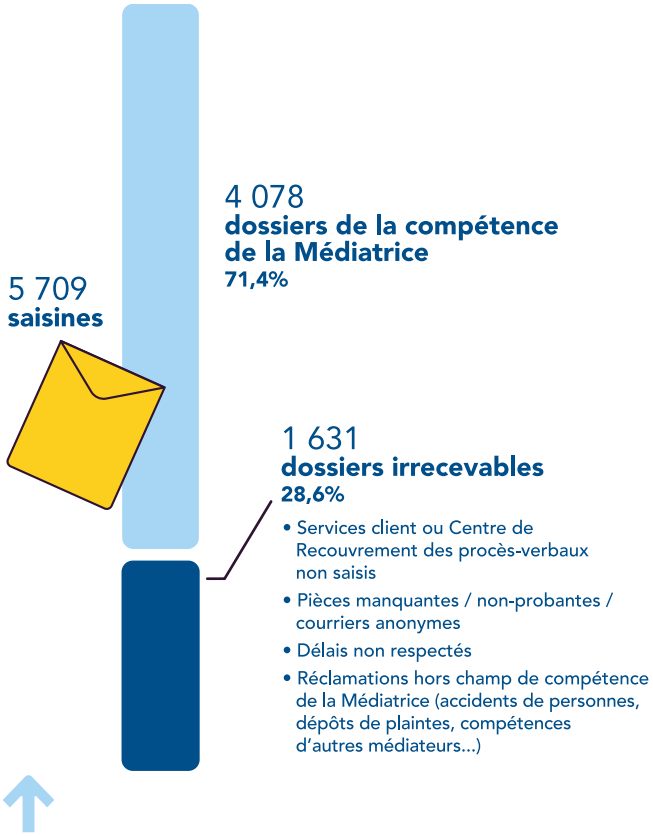
Répartition des saisines reçues en 2023



Les saisines pour contestation de procès-verbaux réalisées en ligne ont augmenté de 18% en 2023.

Comme il a été indiqué pour les réclamations commerciales, cette hausse trouve son origine à la fois dans l'augmentation globale du volume des saisines en 2023 et dans les améliorations apportées au formulaire de saisine en ligne, plus accessible et ergonomique.

Traitement de la recevabilité des contestations de procès-verbaux reçues en 2023



Le taux de recevabilité des contestations de procès-verbaux est plus élevé que pour les saisines commerciales.
Cela résulte du fait que, dans l'ensemble, ce type de dossiers est moins complexe et que le risque de saisine du mauvais service par les voyageurs est beaucoup plus faible que pour les litiges commerciaux.

Les principales causes d'irrecevabilité sont, d'une part, l'absence de saisine préalable, par le contrevenant, du Centre de Recouvrement SNCF avant de porter sa réclamation en médiation et, d'autre part, la saisine trop tardive de la Médiatrice, au-delà du délai de 3 mois suivant la verbalisation.

Délai de traitement des contestations de procès-verbaux



Dossiers de contestations de procès-verbaux traités et clos en 2023
(y compris saisines de fin 2022)
65 jours

Il s'agit d'une moyenne sur l'ensemble des dossiers clos en 2023, quel que soit le motif de clôture (irrecevables ou après avis rendus).

Le reflet exact de l'activité de la Médiation nécessite la distinction suivante :

- Dossiers clos avec avis rendus : **91 jours.**
- Dossiers clos pour d'autres motifs dont irrecevabilité (sans instruction) : **4 jours.**

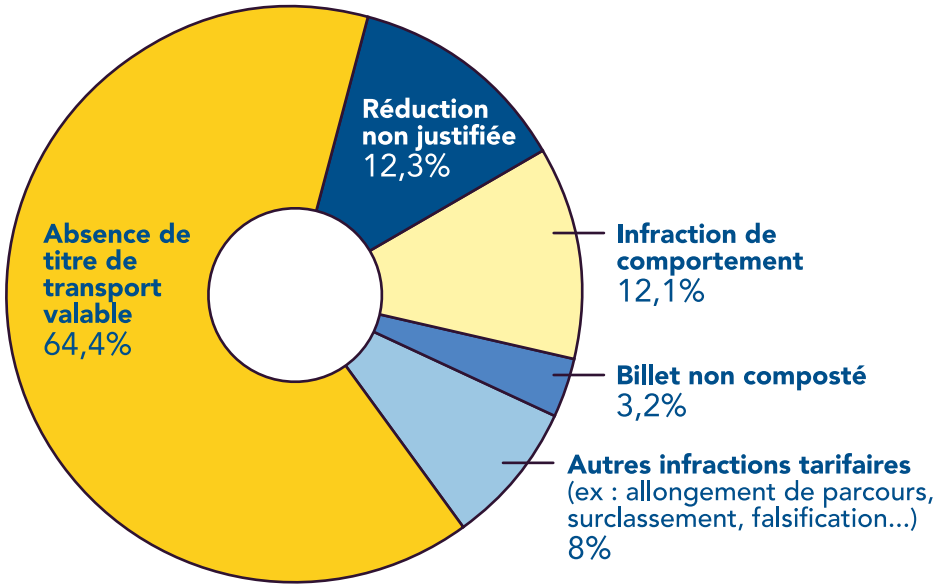
Le délai de trois semaines prévu par le Code de la Consommation pour l'étude de la recevabilité est donc respecté pour les contestations de procès-verbaux. Il en est de même du délai d'instruction de ce type de dossiers pour lesquels les avis sont rendus globalement dans le délai de 90 jours.

Dossiers de contestations de procès-verbaux instruits en 2023
(comprenant certains dossiers de fin 2022)

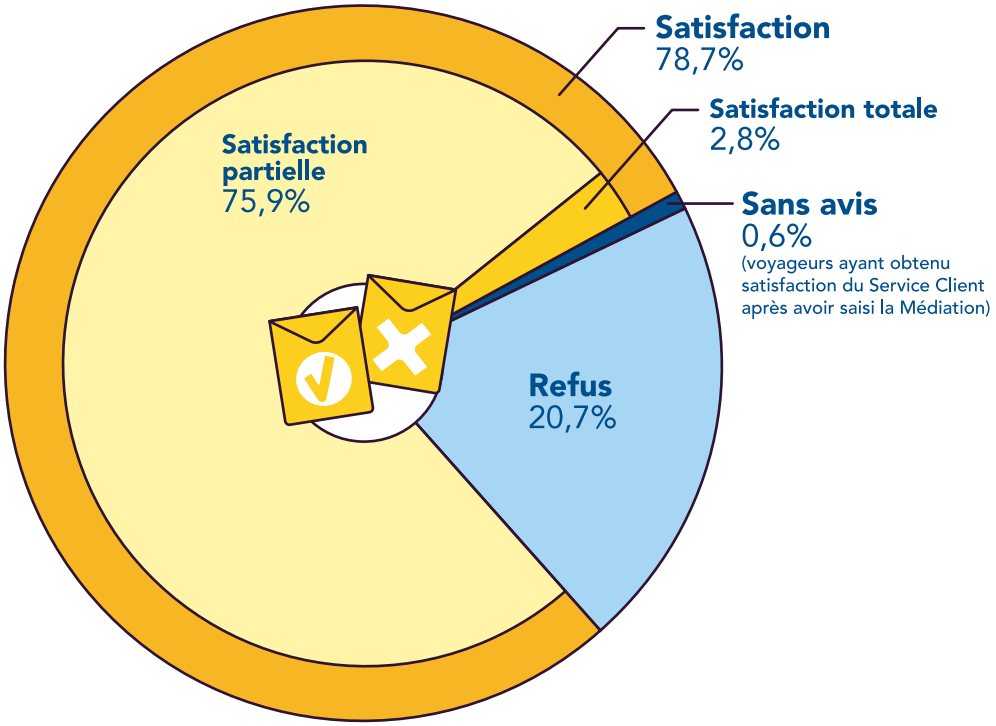


3 557
dossiers avec avis rendus

Catégories de procès-verbaux ayant reçu un avis en 2023
quelle que soit la date de réception des saisines (fin 2022 et 2023)



Résultat des avis rendus en 2023, toutes dates de saisines confondues
(y compris fin 2022)



On observe une légère augmentation (+4%) du taux de satisfaction apporté aux contestations de procès-verbaux en 2023.

Il est important de souligner que SNCF Voyageurs est victime, chaque année, de très nombreuses fraudes. Il convient donc, dans l'appréciation des demandes, d'identifier les cas dans lesquels une fraude peut être suspectée. L'appréciation de la bonne foi du voyageur se réalise à partir de l'ensemble des éléments qui sont recueillis au cours de l'instruction du dossier. Une vigilance particulière s'impose compte tenu des abus constatés.

Exemples de réclamations ayant donné lieu à un avis de la Médiatrice

Infractions tarifaires

Billet Max Jeune non confirmé la veille du voyage, minoration

En août 2023, sur le quai de la gare de Rennes, la réclamante n'a pu présenter son billet Max Jeune puisqu'un message d'erreur sur l'application SNCF Connect l'avait informée que les e-billets étaient temporairement indisponibles. Elle indiquait qu'après avoir vérifié son identité un agent l'aurait autorisée à monter à bord d'un TGV inOui à destination de Paris-Montparnasse. Lors des opérations de contrôle, un autre agent lui a signifié que son billet n'avait pas été confirmé et qu'il avait par conséquent été annulé. Elle a dès lors été verbalisée.

La Médiatrice a rappelé à la réclamante que conformément aux conditions générales de vente de l'abonnement Max Jeune, en l'absence de confirmation de la réservation la veille du voyage avant 17h00, celle-ci était automatiquement annulée.

En l'absence d'autres infractions relevées à son encontre, elle a cependant proposé de réduire le montant du procès-verbal.

Non présentation de billet dématérialisé pour défaut de connexion internet, minoration

La réclamante a saisi la Médiation pour contester un procès-verbal dressé à son encontre en mai 2023 au motif « sans titre de transport », alors qu'elle voyageait à bord d'un TER entre Lyon-Part-Dieu et Bellegarde-sur-Valserine. Lors des opérations de contrôle, elle n'avait pas été en mesure de présenter son billet dématérialisé car elle ne disposait pas de connexion internet sur son smartphone.

Après avoir rappelé que, lorsque les voyageurs font le choix de ne pas imprimer leurs billets dématérialisés, il leur appartient de s'assurer d'avoir accès à ceux-ci tant durant leur voyage que lors de leur montée à bord du train (batterie, connexion internet…), la Médiatrice a tout de même relevé que la réclamante disposait bien d'un billet acheté avant le départ du train, valable sur le bon parcours et à la bonne date.

Elle a donc proposé de minorer le montant du procès-verbal.

Abonnement régional ne couvrant pas la date du voyage, minoration

Le réclamant expliquait que le jour de son voyage en juillet 2023, il n'avait pas été en mesure d'acheter un abonnement TER Bourgogne-Franche-Comté lui permettant de voyager entre Sens et Paris-Bercy en raison du dysfonctionnement du distributeur en gare et de l'affluence de voyageurs au guichet. Il avait été verbalisé et avait acheté un abonnement hebdomadaire deux jours plus tard.

La Médiatrice a relevé que l'abonnement hebdomadaire ne couvrait pas la date du voyage et que le réclamant avait été verbalisé lors de son voyage retour. Il avait donc déjà effectué son trajet aller sans titre de transport, alors même qu'un tel abonnement était disponible à l'achat en ligne. Dans ces conditions, le dysfonctionnement évoqué n'était pas suffisant pour établir son impossibilité d'acheter un titre de transport.

La Médiatrice a donc proposé de ne minorer que très faiblement le montant du procès-verbal.





Infractions de comportement

Franchissement des contrôles d'accès, maintien

Le réclamant indiquait avoir été verbalisé en gare pour « franchissement des contrôles d'accès », alors qu'il était muni d'un « Passe Navigo Easy ». Il expliquait ignorer que ce passe ne permettait pas de voyager dans toutes les zones de tarification Île-de-France, à la différence des forfaits mensuels ou annuels Navigo toutes zones.

La Médiatrice a relevé que le réclamant avait reconnu que le portique avait sonné lors de son passage sans qu'il n'y prête attention, et lui a rappelé que l'infraction était constituée par le simple fait de franchir les portiques d'accès aux quais sans validation d'un titre de transport valable.

Elle a donc décidé de maintenir le procès-verbal.

Objet dangereux ou incommodant, minoration

Le réclamant a été verbalisé lors d'un voyage entre Montpellier-Saint-Roch et Lyon-Part-Dieu au motif « objet dangereux ou incommodant ». Il contestait le procès-verbal en fournissant une photographie qui prouvait que son vélo avait été démonté et emballé dans un film plastique. Il précisait avoir voyagé sur une plateforme entre deux voitures pour ne pas déranger le passage.

Cependant, les Tarifs Voyageurs, conditions générales de vente SNCF Voyageurs, autorisent les voyageurs à transporter un vélo démonté uniquement si celui-ci est rangé dans une housse.

Néanmoins, compte tenu des diligences entreprises par le réclamant pour ne pas déranger le passage dans le train, la Médiatrice a proposé de minorer le procès-verbal.

Circulation en gare en trottinette, maintien

Le réclamant a été verbalisé en juillet 2023 pour « circulation non piétonne non autorisée » car il roulait sur sa trottinette sur un quai de la Gare-du-Nord à Paris. Il prétendait qu'il était difficile de marcher tout en maintenant sa trottinette sur le côté, que sa vitesse était inférieure à celle des piétons, et qu'il s'était immédiatement arrêté à l'injonction de l'agent verbalisateur. Il contestait notamment le montant de la contravention.

La Médiatrice a rappelé les dispositions de l'article R 2241-9 du code des transports, aux termes desquelles « dans les espaces et véhicules affectés au transport public de voyageurs ou de marchandises, il est interdit à toute personne de circuler, sans autorisation, sur des engins motorisés ou non, à l'exception des moyens de déplacement utilisés par les personnes à mobilité réduite ». Elle a également fait savoir au réclamant qu'une signalétique présente dans toutes les gares informe les voyageurs de l'interdiction de circuler sur une trottinette.

Compte tenu de la dangerosité de ce type de circulation pour les autres voyageurs, la Médiatrice a proposé de ne pas minorer le montant du procès-verbal.



Les recommandations de la Médiatrice

La Médiatrice formule un certain nombre de recommandations sur la base de constats effectués au cours du traitement des dossiers.

Ces constats donnent lieu à des échanges réguliers avec les Services Client des transporteurs afin de les alerter sur certains dysfonctionnements observés et de leur permettre d'y apporter des solutions.

La Médiatrice présente, en conséquence, les recommandations suivantes :

Échange de billets lorsque le nouveau billet est moins cher que l'ancien (Ouigo)

Certains clients ne comprennent pas pourquoi ils n'obtiennent pas de remboursement.

La Médiatrice recommande de faire apparaître clairement que dans un tel cas la différence n'est pas remboursée au client et est bien acquise au transporteur (conditions générales de vente Ouigo).

Mention des dessertes pour la gare TGV de Nîmes

Il y a deux gares à Nîmes mais les billets indiquent « Nîmes Pont du Gard » ou « Nîmes », ce qui induit les clients en erreur car la gare TGV s'appelle « Nîmes Centre ». Le client se trompe et lorsqu'il demande à un agent il est envoyé par défaut à Nîmes Pont du Gard.

La Médiatrice recommande que les billets mentionnent clairement « Nîmes Centre ».

Impossibilité d'échanger un billet autrement qu'entre deux origine-destination identiques (TGV Intercités)

Les clients ne parvenant pas à effectuer un échange invoquent un dysfonctionnement de SNCF Connect, ce qui n'est pas le cas.

La Médiatrice recommande qu'apparaisse clairement, dans les conditions d'échange au moment de l'achat, que cet échange n'est possible qu'entre les deux mêmes gares prévues sur le billet initial.

Validité des billets TER

Il a été constaté de nombreuses régularisations de clients achetant leur billet sur l'application SNCF Connect, après le départ, et ne comprenant pas l'infraction commise car ils disposent bien d'un billet et qu'il est utilisable sur tous les TER de la journée (conformément à ce qui est indiqué sur le billet).

La Médiatrice recommande que soit précisé sur les billets qu'ils sont valables sur tous les TER de la journée à compter de l'heure d'achat du billet.

Confusion entre la carte Liberté et la carte illico Liberté

Le fait que ces cartes portent le même nom et que l'une soit valable sur Grandes Lignes et l'autre uniquement sur TER Auvergne-Rhône-Alpes est source de confusion pour les clients.

La Médiatrice recommande que la distinction entre ces produits soit plus claire.

Affichage des informations sur les itinéraires Transilien

Les billets ne mentionnent pas systématiquement que le trajet entre deux gares Transilien peut se faire de différentes façon (ex : via La Défense et via Saint-Lazare, cas d'un trajet Asnières - Paris-Charles-de-Gaulle-Étoile).

Ils manquent de clarté notamment sur les trajets possibles et le client ne pense pas être en faute car il fait bien son trajet du point A au point B mais ne sait pas qu'il n'a pas le bon ticket pour le faire. Ceci occasionne des procès-verbaux ou des régularisations, notamment à La Défense.

La Médiatrice recommande qu'une clarification soit faite sur l'utilisation de ces billets, sur tous les canaux de distribution.

Modification de classe de confort ou de trajet sur les billets Max Actif

La FAQ accessible aux abonnés Max Actif indique qu'ils peuvent modifier la classe de confort ou le trajet sans frais. Or, dans les conditions générales de vente, il est indiqué qu'une telle modification n'est pas possible en cours d'abonnement et qu'elle entraîne une résiliation de l'abonnement avec paiement de frais de résiliation.

La Médiatrice recommande de rectifier cette incohérence.



Quelques conseils aux voyageurs

01 En cas de réclamation

Saisir le Service Client dans le délai prévu par les conditions générales de transport du Transporteur concerné (page 7 du rapport).

02 En cas d'absence de réponse

du Service Client à une réclamation ou d'insatisfaction sur le contenu de la réponse apportée, saisir la Médiatrice rapidement afin de ne pas dépasser les délais de saisine (page 7 du rapport).

03 En cas de contestation d'un procès-verbal

Saisir le Centre de Recouvrement et la Médiatrice dans le délai de 3 mois prévu par l'article L. 529-5 du code de procédure pénale. La Médiatrice doit en effet être saisie 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.

04 Pièces à fournir

Adresser à la Médiatrice 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 sera rejetée.

05 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…), ainsi que lors des achats en ligne, avant toute validation définitive.

06 Date et carte de réduction

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 Connect.

07 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.

08 Tarif Loisirs

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

09 Bagages

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

10 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 poser ses pieds sur les sièges (cf Tarifs voyageurs SNCF Voyageurs).

11 Cyclistes et usagers de trottinettes

Avant le voyage : mettre pied à terre avant l'entrée en gare ou pour la traverser. Pour le voyage : respecter les règles (cyclistes hors heures d'affluence, trottinette pliée sur Transilien, réservation d'une place pour vélo sur TGV inOui, Ouigo et Intercités).

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

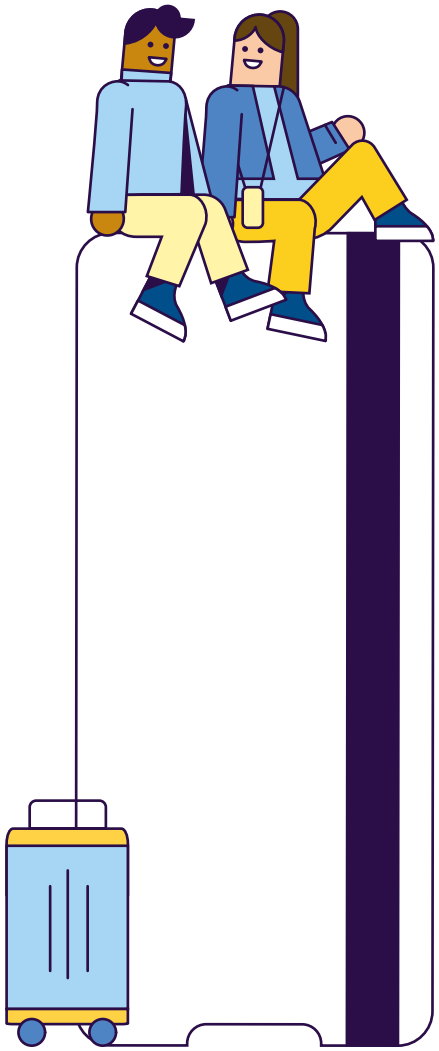
Être en possession d'un document officiel d'identité avec photographie (documents mentionnés dans les conditions générales de vente Max Jeune, article 3). La présentation d'une copie du document officiel d'identité ou d'une version dématérialisée n'est pas admise. L'absence d'un tel document donne lieu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

14 Confirmation de billet Max Jeune

Confirmer sa réservation Max jeune la veille du voyage avant 17h00. À défaut de confirmation, conformément aux conditions générales de vente de l'abonnement Max Jeune, la réservation est automatiquement annulée. Le voyageur empruntant un train sans avoir validé sa réservation se trouve donc sans titre de transport valable et s'expose à une verbalisation.

15 Justificatifs de frais de taxi

À l'appui d'une demande de remboursement de frais de taxi, produire un justificatif faisant apparaître le nom de la personne prise en charge, le montant de la course, le lieu de prise en charge et la destination.



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 17 mars 2023.
Il est applicable à compter du 1er avril 2023.

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 avril 2023, a été signée le 17 mars 2023.

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.

Ce site est accessible à l'adresse suivante : https://mediation.sncf-voyageurs.com/

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 la Présidence SNCF Voyageurs 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 client des Transporteurs.

Il peut s'agir de litiges relatifs à l'exécution du contrat de transport, comme un train en retard ou un problème de confort à bord.

Il peut également s'agir de litiges relatifs à la distribution des titres de transport effectuée par l'un des Transporteurs ou son propre réseau de distribution (par exemple un problème lors de l'émission du billet).

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 constatées par un agent assermenté d'un autre transporteur que SNCF Voyageurs, de la Sûreté ferroviaire (agents Suge) ou du gestionnaire d'infrastructures ou des gares de voyageurs.

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 avocats, services juridiques ou services sociaux, agissant au nom et pour le compte d'un voyageur.

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://mediation.sncf-voyageurs.com/ ou en accédant directement au formulaire de saisine via l'url suivante : https://mediation-sncf.my.site.com

ou

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

Le Médiateur ne peut en revanche pas être saisi par courriel.

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, dans le délai de 3 mois à compter de la date de verbalisation.

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.

Le recouvrement du procès-verbal est suspendu durant le traitement du dossier par le Médiateur.

ARTICLE 9
Processus 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 confidentiel et s'effectue dans le respect des règles en matière de données personnelles. Le Médiateur est tenu au secret professionnel.

Le Médiateur, saisi d'une demande par un client qui lui fournit toutes les pièces nécessaires à l'instruction de celle-ci, avise les parties à la médiation, par voie électronique ou par courrier simple de sa réception. Cette notification est le point de départ du processus de médiation.

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.

9.4 - Le processus de médiation est gratuit 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.

9.5 - 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 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, 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, et sans porter atteinte à la règlementation applicable au traitement des données personnelles.

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

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

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

ARTICLE 10
Clôture du processus 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 avril 2023.

Fait à Saint-Denis,
le 17 mars 2023

Pour les Transporteurs
- Pour SNCF Voyageurs : Christophe FANICHET
- Pour Thalys : Gwendoline CAZENAVE
- Pour Eurostar : Gwendoline CAZENAVE
- Pour CFC : Jean-Baptiste BARTOLI

Pour les Associations Nationales de Consommateurs
ADEIC, AFOC, ALLDC, CNAFAL, CNAFC, Familles de France, Familles Rurales, FNAUT, INDECOSÀ 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

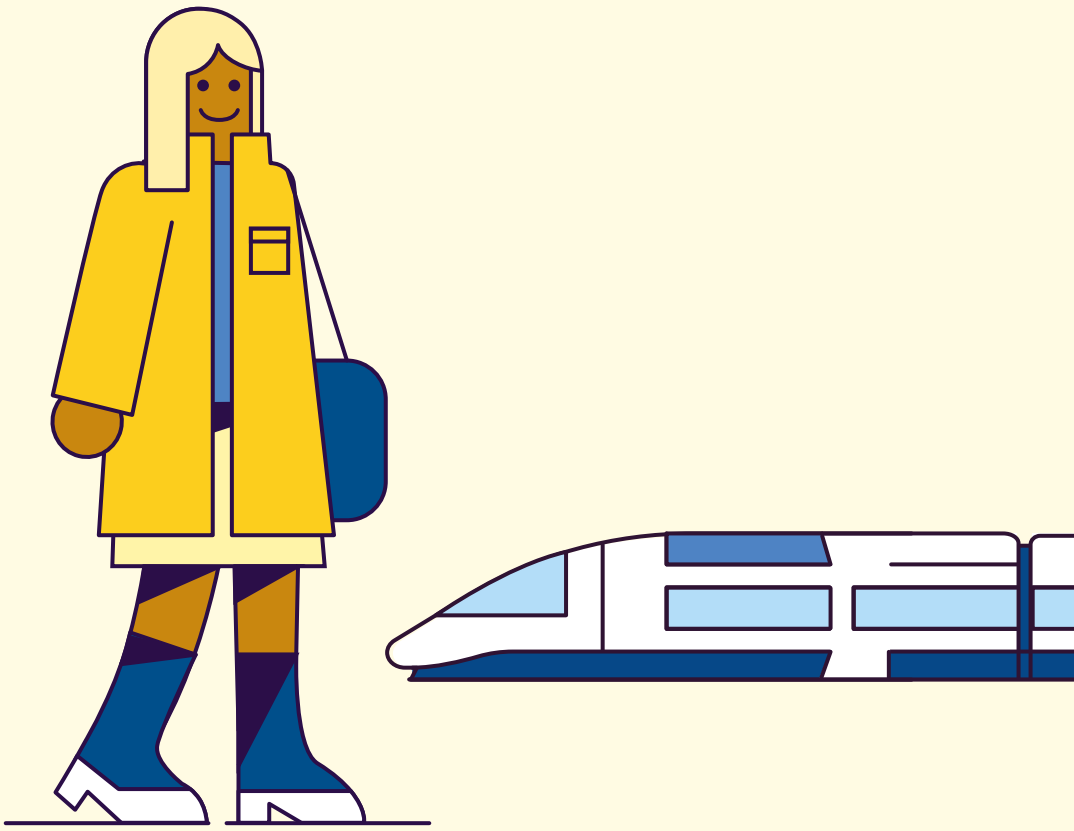
Le recours à la médiation est gratuit pour les demandeurs.

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
Mars 2024

SNCF VOYAGEURS