RAPPORT ANNUEL 2022

MÉDIATION
SNCF VOYAGEURS



ÉDITORIAL DU MÉDIATEUR



En 2022, la Médiation SNCF Voyageurs a poursuivi ses missions de manière résolue, dans le cadre de sa vocation qui est d'être une instance neutre, indépendante, totalement mobilisée pour répondre aux multiples attentes des voyageurs faisant valoir une demande auprès d'elle.

Si en 2021, une légère baisse du nombre de saisines avait été constatée, ce qui était inédit par rapport à la croissance continue des saisines depuis de nombreuses années auparavant, l'année 2022 s'est à nouveau caractérisée par une augmentation du nombre de dossiers.

La baisse de 2021 s'expliquait en réalité par la forte diminution des circulations ferroviaires due à la crise sanitaire ; elle était donc liée à une situation exceptionnelle.

L'augmentation à nouveau enregistrée en 2022 (16 898 saisines soit une progression de 5% par rapport à 2021) résulte de la forte reprise de l'activité ferroviaire à partir notamment de l'été. Le nombre de saisines se rapproche ainsi de celui de 2020, année caractérisée par une explosion des demandes qui avaient atteint le chiffre de 16 938 du fait notamment des mouvements sociaux de fin 2019/début 2020.

La progression par rapport à 2021 est particulièrement significative pour Eurostar (+ 47%) et pour Thalys (+ 300%), ces deux entreprises ayant très fortement souffert de la crise sanitaire avec un arrêt quasi-total des circulations pendant presque deux ans.

Au-delà du nombre total de saisines, la Médiation a enregistré, en 2022, 11 033 réclamations commerciales, soit une augmentation significative de 10% par rapport à l'année 2021.

Pour ce qui est des contestations pour procès-verbaux, le nombre de saisines s'établit à 5 865, ce qui caractérise une légère baisse, d'environ 3% par rapport à 2021.

S'agissant des modalités de saisines, pour la première fois depuis 3 ans, l'année 2022 marque une légère inversion de tendance, avec à nouveau une hausse des saisines en ligne (+ 5%) et une baisse des saisines courrier (- 5% également).

Enfin, quant à la recevabilité des saisines, on a pu observer en 2022 une légère hausse des saisines recevables par rapport à 2021, le taux étant de 66,4% contre 62,7% l'année précédente. Pour les dossiers traités en 2022, 57,4% d'entre eux ont donné lieu à une réponse favorable au consommateur, qu'elle soit totale ou partielle, et la quasi-totalité des avis ont été acceptés par les clients comme par les transporteurs.

« Conforter et intensifier les missions de la Médiation SNCF Voyageurs, au service d'un règlement humain, apaisé et impartial des différends entre les voyageurs et leur transporteur. Telle est mon ambition et celle de toute l'équipe de la Médiation ».

En ce qui concerne la gestion proprement dite des dossiers et la préparation des avis qui me sont proposés, l'année 2022 a été la première année complète d'utilisation d'un nouveau logiciel, lequel a mis fin au traitement des dossiers sous forme physique et permis de fiabiliser et fluidifier toute la chaine de traitement en fonction des différents stades d'examen du dossier, de tenir à jour une base de données documentaire, d'obtenir des indicateurs d'activité et de permettre un traitement à distance, particulièrement opportun dans le cadre du télétravail.

L'année 2022 a été également marquée par la poursuite des échanges avec la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC).

Le 21 février 2022, la CECMC a en effet engagé un contrôle complet du dispositif de médiation de SNCF Voyageurs. En réponse à ce contrôle, la Médiation a fourni, fin avril 2022, plus d'une cinquantaine de pièces, de natures diverses, concernant notamment la présentation détaillée du processus de traitement des dossiers, les organigrammes de l'entreprise et de la Médiation, le budget, le dernier rapport annuel d'activité ainsi qu'un rapport dit d'évaluation, les documents types utilisés pour le traitement des dossiers , la description du nouveau logiciel ou encore le rôle des prestataires auxquels la Médiation fait appel.

Les éléments ainsi fournis ont permis à la CECMC de mieux appréhender la réalité du travail effectué par la Médiation SNCF Voyageurs. À la suite de l'examen de l'ensemble des éléments communiqués la Commission a décidé, en effet, par lettre du 15 juillet 2022, de clore la procédure de contrôle après m'avoir auditionné le 22 juin 2022. Une réponse complémentaire à quelques points d'attention soulevés par la Commission lui a été apportée fin 2022.

Répondant aussi à une forte préoccupation exprimée par la CECMC quant à l'adéquation des moyens fournis à la Médiation SNCF Voyageurs avec l'importance du nombre de saisines, l'année 2022 s'est caractérisée par un renforcement de l'équipe, concrétisé par le recrutement de trois juristes instructeurs et la création de deux postes supplémentaires dédiés à l'examen de la recevabilité des saisines et à la supervision des instructeurs.

Le second chantier très important réalisé en 2022, parallèlement aux tâches quotidiennes, a été celui de la création d'un site internet entièrement et exclusivement dédié à la Médiation SNCF Voyageurs. Ce site, mis en production le 16 novembre 2022, comporte des informations sur la médiation de la consommation, sur le processus de la Médiation SNCF Voyageurs, sur la mission et la personne du Médiateur et sur les modalités de sa saisine par les consommateurs.

Il y a lieu aussi de noter que si le rapport d'activité 2021, finalisé fin mars 2022, a été, comme chaque année, présenté au Conseil Consultatif des Consommateurs le 8 avril 2022, il l'a été aussi, ce qui est nouveau, au Comité Exécutif de SNCF Voyageurs le 19 avril 2022 (instance composée des principaux dirigeants de l'entreprise) et au Conseil d'administration de cette même société le 9 juin. Ces présentations ont été l'occasion d'échanges avec les dirigeants comme avec les administrateurs de SNCF Voyageurs, contribuant ainsi à une meilleure connaissance par ces décideurs de l'activité de la Médiation et de ses enjeux.

S'agissant de l'année 2023, le Président de SNCF Voyageurs a confirmé, le 1er août 2022, la création de deux nouveaux postes d'instructeurs en CDI, en exprimant à cette occasion le souhait que la Médiation puisse compléter son cadre d'organisation afin d'enclencher la baisse du délai de traitement des dossiers.

Sans être en mesure d'anticiper les évolutions possibles en 2023, ce renforcement devrait effectivement contribuer à une meilleure « respiration » de l'équipe qui, depuis de nombreuses années, travaille constamment à flux tendu.

L'occasion m'est ainsi donnée, pour terminer, de remercier sincèrement une nouvelle fois toute l'équipe de la Médiation SNCF Voyageurs, sa Directrice et l'ensemble de ses collaborateurs, pour le travail remarquable encore accompli en 2022, au service d'une résolution indépendante, équitable et transparente des litiges entre les transporteurs ferroviaires de voyageurs et leurs clients.

Jean-Luc Dufournaud,
Médiateur SNCF Voyageurs

SAISIR LE MÉDIATEUR, QUI, COMMENT, QUAND ?

MODALITÉS DE SAISINE

Qui peut faire appel au Médiateur SNCF Voyageurs



Le Médiateur peut être saisi par

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

Comment saisir le Médiateur



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

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

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

Quand saisir le Médiateur

Réclamations commerciales

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

Service Client des transporteurs

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

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

en cas de

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

dans les délais suivants :

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

Le voyageur peut saisir le Médiateur

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

Procès-verbaux de contravention

à la police du transport ferroviaire 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 le Médiateur

Cette saisine doit intervenir après celle du Centre de Recouvrement mais au plus tard 3 mois après la date de verbalisation.

L'article 529-5 du code de procédure pénale dispose en effet qu'à défaut de paiement ou de protestation dans ce délai, le procès-verbal d'infraction est adressé par SNCF Voyageurs au ministère public.



SOMMAIRE

Les faits marquants **8**

L'année 2022 en chiffres **10**

Les réclamations commerciales **15**

Les procès-verbaux de contravention à la police du transport ferroviaire dressés par SNCF Voyageurs **20**

Les recommandations du Médiateur **23**

Quelques conseils aux voyageurs **25**

Annexes **27**

LES FAITS MARQUANTS



L'évolution des saisines en 2022

Après une légère baisse en 2021, consécutive à la crise sanitaire et à la diminution du nombre de voyageurs ferroviaires qu'elle a engendrée, l'année 2022 a à nouveau connu une augmentation du nombre de saisines du Médiateur pour revenir pratiquement au même niveau qu'en 2020, année qui avait été caractérisée par une forte progression liée aux mouvements sociaux de fin 2019/début 2020.

Le Médiateur a été saisi en 2022 de 16 898 réclamations, commerciales et contestations de procès-verbaux (16 938 en 2020).

2022 a notamment vu une augmentation sensible du nombre de saisines des voyageurs d'Eurostar et de Thalys, ce qui a été un signe fort de la reprise d'activité de ces deux transporteurs qui avaient particulièrement souffert de la crise sanitaire.

La poursuite des échanges avec la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC)

L'année 2022 a été caractérisée par un contrôle complet du dispositif de médiation engagé par la CECMC.

La Médiation SNCF Voyageurs a donc communiqué de nombreuses pièces relatives notamment à la présentation détaillée du processus de traitement des dossiers, au budget alloué ou encore à la description technique du logiciel spécifique à la Médiation. Un rapport d'évaluation retraçant l'activité du service au cours des deux années écoulées a également été établi.

Les éléments ainsi fournis ont permis à la CECMC de mieux appréhender la réalité du travail effectué par la Médiation et de s'assurer de la parfaite indépendance du service. À l'issue de ce contrôle, la Commission a décidé, par lettre du 15 juillet 2022, de clore la procédure de contrôle après avoir auditionné le Médiateur le 22 juin 2022.



La création d'un site internet totalement autonome

Parallèlement aux tâches quotidiennes, l'année 2022 a été marquée par la création d'un site internet entièrement et exclusivement dédié à la Médiation SNCF Voyageurs. Ce site, mis en production le 16 novembre 2022, comporte des éléments d'information sur la médiation de la consommation, sur la personne du Médiateur et les différentes façons de le saisir. Des liens et adresses sont également communiqués afin d'orienter les consommateurs qui ont un litige avec les transporteurs SNCF Voyageurs, Eurostar, Thalys ou les Chemins de Fer de la Corse.

Le renforcement des moyens dédiés à la Médiation

Répondant notamment à une préoccupation exprimée par la CECMC quant à l'adéquation des moyens fournis à la Médiation SNCF Voyageurs avec l'importance du nombre de saisines, l'année 2022 s'est caractérisée par un renforcement de l'équipe concrétisé par le recrutement en CDI de trois juristes instructeurs et la création de deux postes supplémentaires en CDI, dédiés à l'examen de la recevabilité des saisines et à la supervision des instructeurs.

Une première année complète d'utilisation du logiciel ayant permis la digitalisation du traitement des dossiers

En ce qui concerne la gestion proprement dite des dossiers et la préparation des avis, l'année 2022 a été la première année complète d'utilisation du nouveau système d'information de la Médiation, lequel a mis fin au traitement des dossiers sous forme papier.

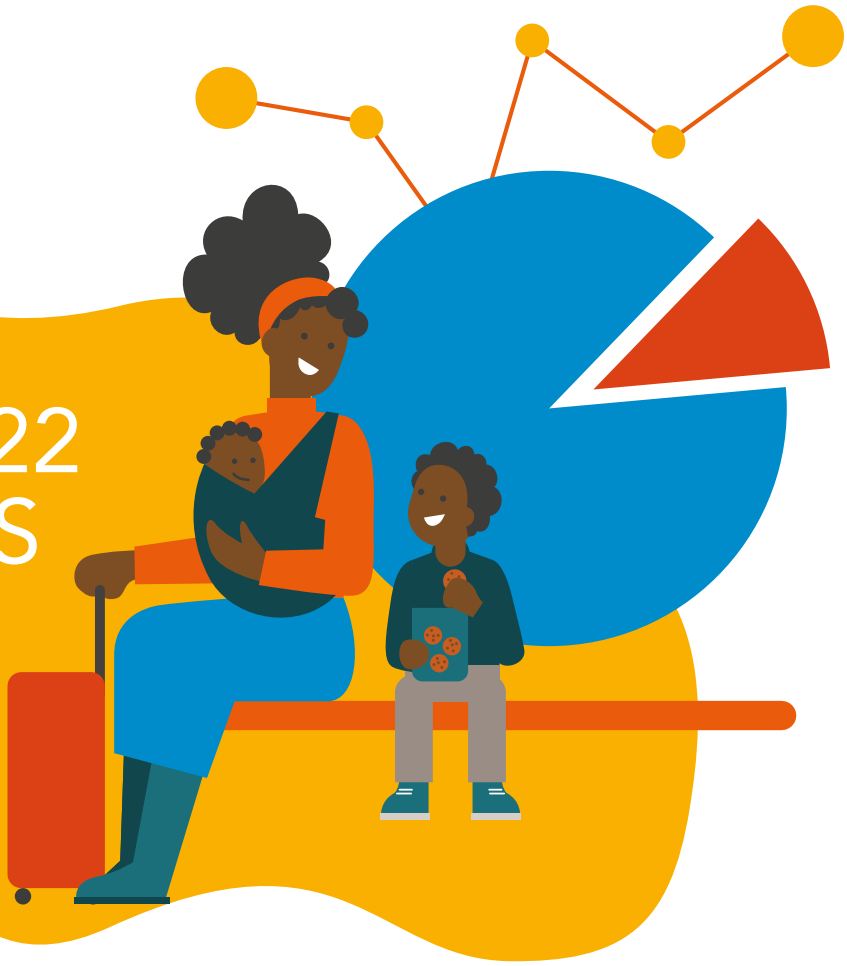
Des développements continuent d'être effectués afin d'en améliorer les fonctionnalités et de réduire ainsi les délais de réponse aux clients.

Cet outil a également permis d'établir une méthode de statistiques différente de celle des années précédentes, reflétant plus fidèlement l'activité de l'année concernée, sachant que compte tenu du délai de traitement de 90 jours les saisines de la fin de l'année N-1 ne sont traitées qu'au début de l'année N.

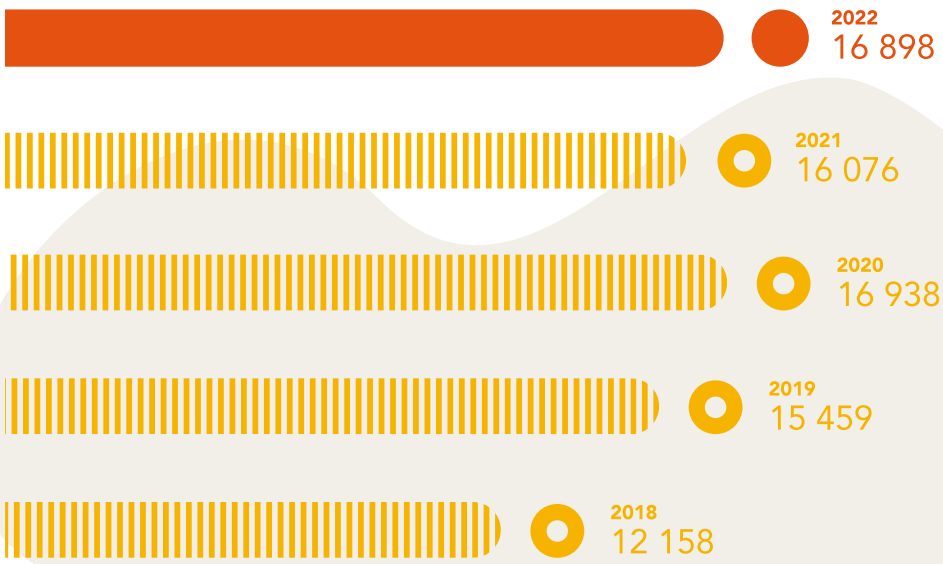
Évolution négative du ton employé dans certaines saisines

La Médiation a constaté au cours de l'année 2022 une augmentation du caractère agressif de certaines saisines, qui contiennent notamment des propos insultants. Elle a donc été conduite à informer les consommateurs, sur la page d'accueil du formulaire de saisine en ligne, que les demandes de cette nature ne pourraient être traitées.

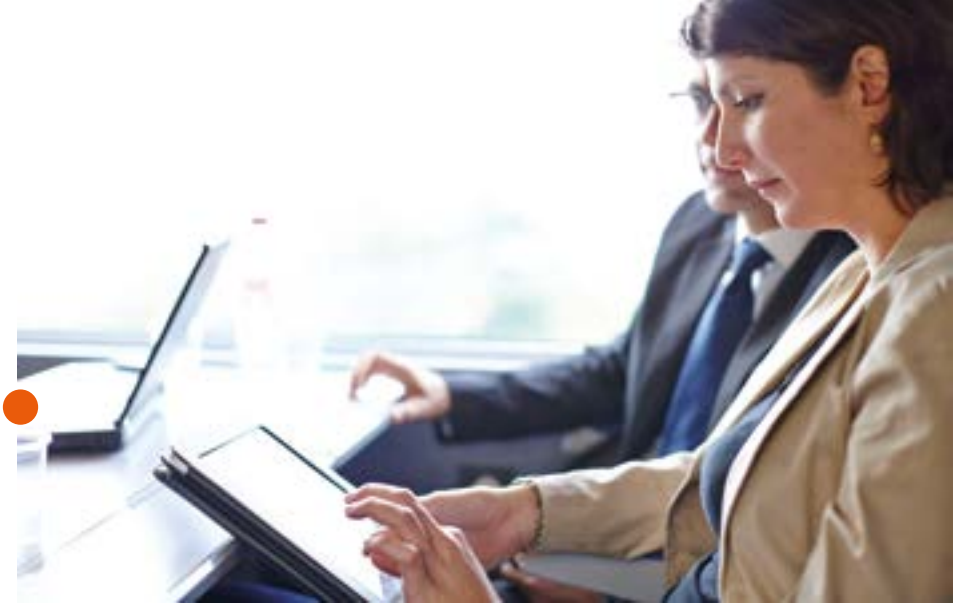
L'ANNÉE 2022 EN CHIFFRES



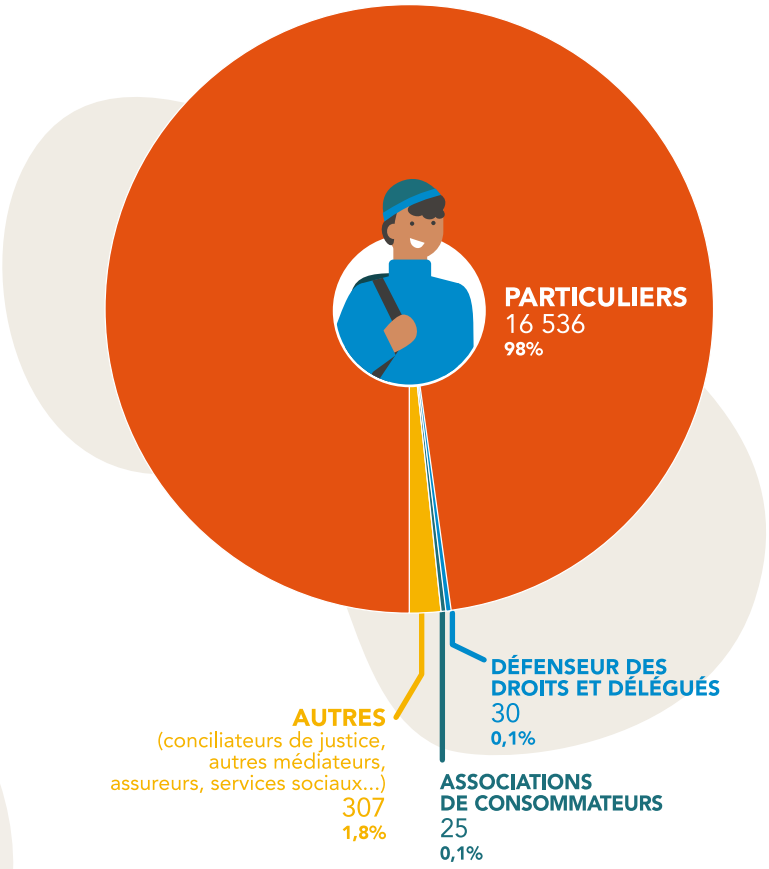
Évolution des saisines du Médiateur



L'année 2022 a connu une nouvelle augmentation du nombre des saisines en lien direct avec une forte reprise des voyages effectués, notamment durant la période estivale.

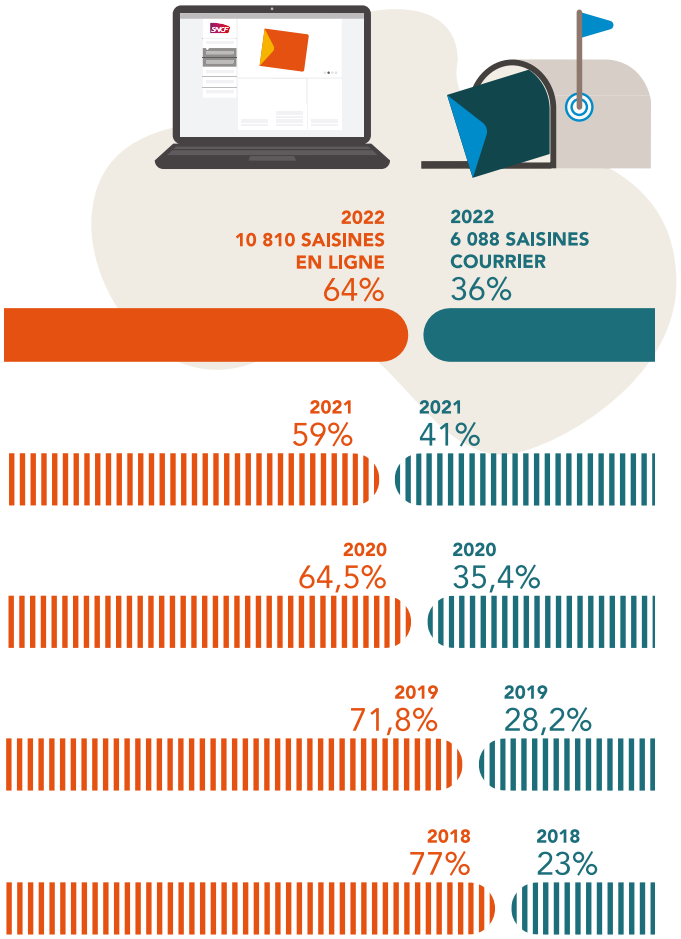


Origine des saisines reçues en 2022



Comme pour les années précédentes, en 2022, la très grande majorité des réclamants sont des particuliers. Cependant, même si elles restent à la marge, les saisines des services sociaux n'en sont pas moins en légère augmentation.

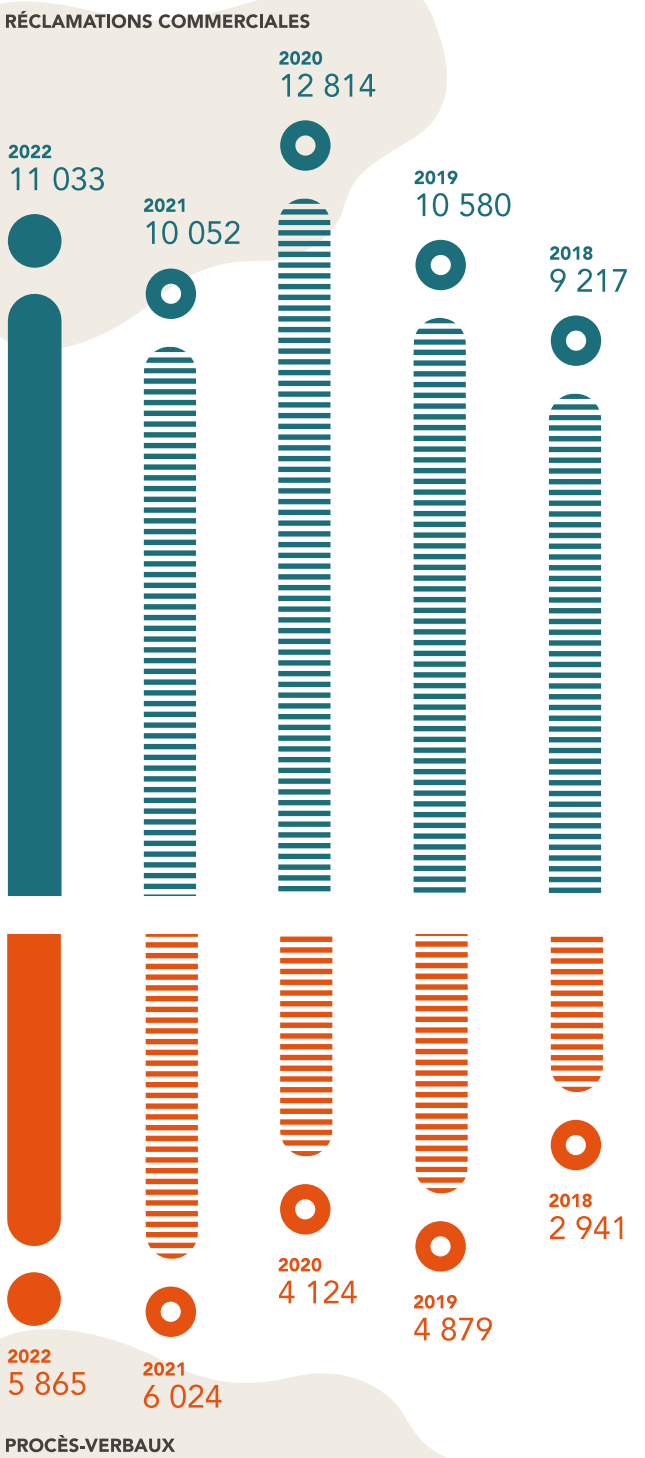
Répartition des saisines reçues en 2022



Évolution des modes de saisine

À l'exception des deux années précédentes, l'année 2022 a à nouveau marqué une légère progression des saisines en ligne (+ 5%)

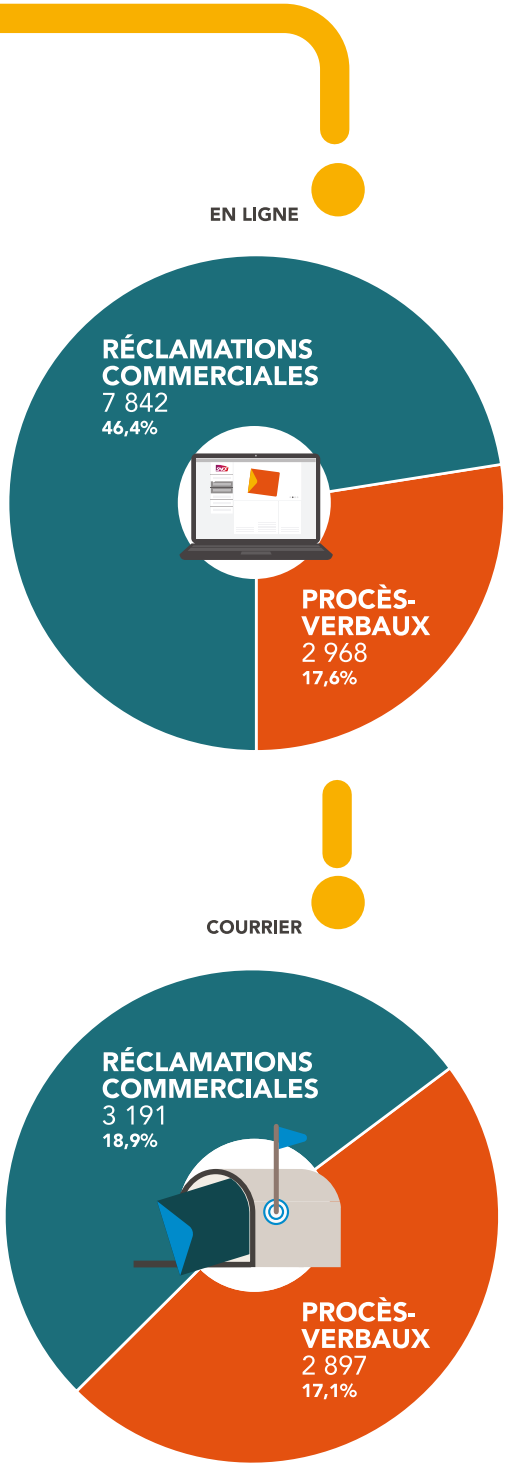
Nature des réclamations



On observe à nouveau depuis un an une augmentation du nombre de réclamations commerciales, d'environ 10%. Signe de la reprise de l'activité ferroviaire après la baisse enregistrée du fait de la crise sanitaire.

Le nombre de saisines pour procès-verbaux a légèrement baissé en 2022 mais reste à un niveau élevé par rapport aux années antérieures au Covid.

Modes de saisine par type de réclamation



Traitement de la recevabilité des saisines reçues en 2022

Le nombre de dossiers irrecevables en 2022 a baissé de 9,7% par rapport à 2021.

Les causes d'irrégularité restent identiques, notamment absence de saisine préalable des services client ou du Centre de Recouvrement des procès-verbaux et absence de pièces justificatives indispensables à l'instruction du dossier.

16 898 **SAISINES 2022**

33,6%

5 676 **DOSSIERS IRRECEVABLES**

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

66,4%

11 222 **DOSSIERS DE LA COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR**



Instruction des dossiers en 2022 (y compris saisines de fin 2021)

8 670 **DOSSIERS AVEC AVIS RENDUS**

55,8%
4 837
RÉCLAMATIONS COMMERCIALES

44,2%
3 833
CONTESTATIONS D'AVIS D'INFRACTION

Délai de traitement des réclamations

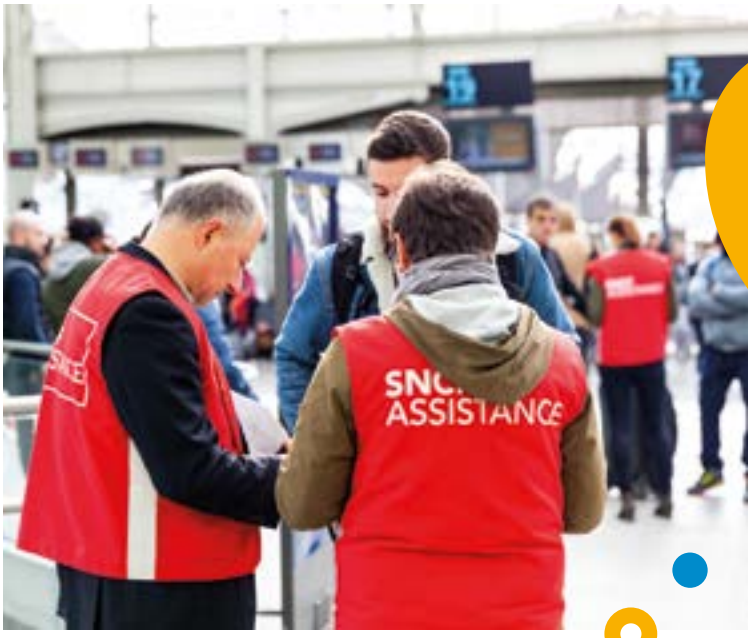
DOSSIERS TRAITÉS ET CLOS EN 2022
(y compris saisines de fin 2021)
68 JOURS

Il s'agit d'une moyenne sur l'ensemble des dossiers clos en 2022, quel que soit le motif de clôture (irrecevables ou après avis rendus).

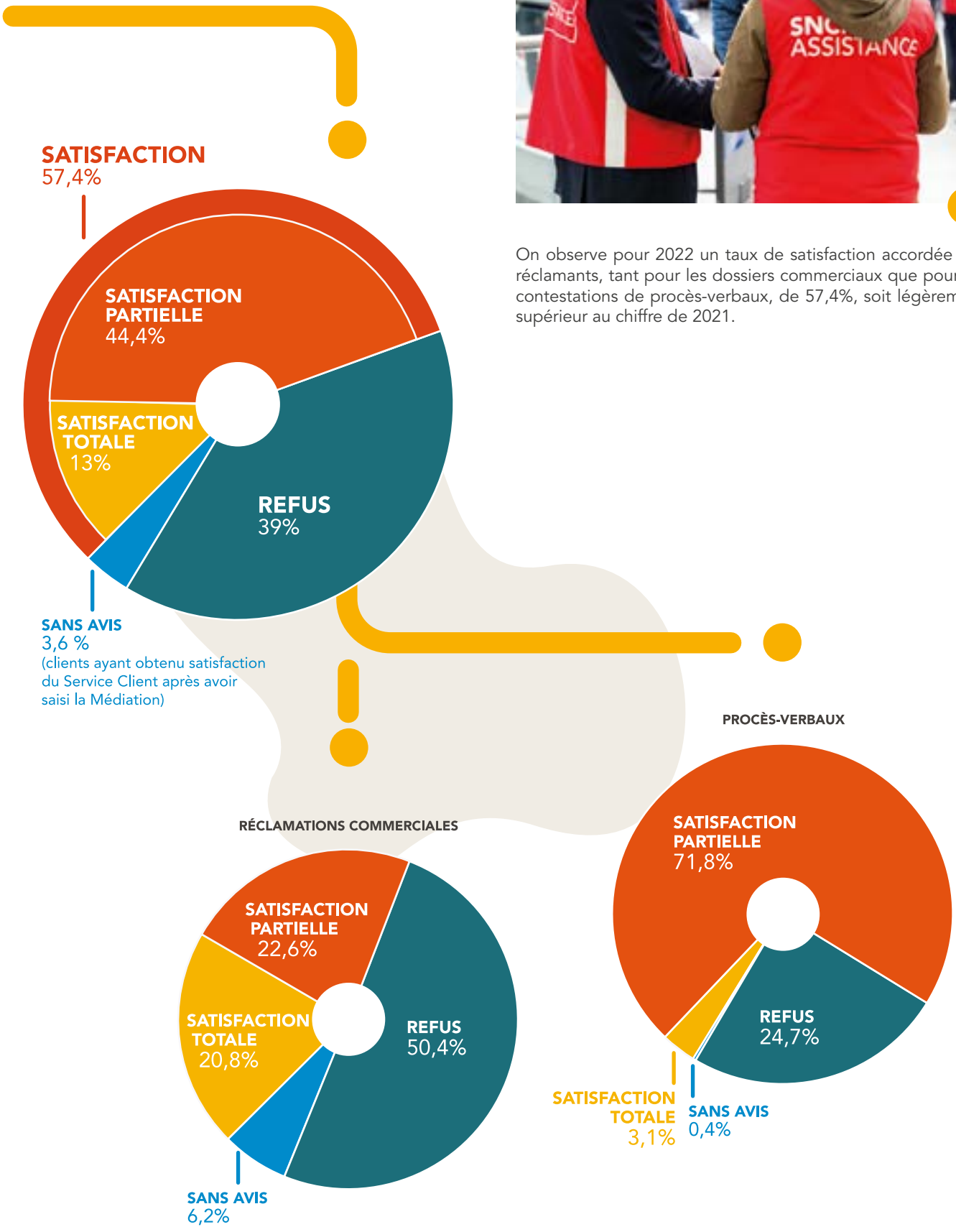
Le reflet exact de l'activité de la Médiation nécessite la distinction suivante :

- Dossiers clos avec avis rendus : 104 jours, étant précisé que le délai de 90 jours est respecté pour le traitement des procès-verbaux (moyenne de 85 jours)
- Dossiers clos pour d'autres motifs dont irrecevabilité (sans instruction) : 24 jours

Résultat des avis rendus en 2022, toutes dates de saisines confondues (y compris fin 2021)



On observe pour 2022 un taux de satisfaction accordée aux réclamants, tant pour les dossiers commerciaux que pour les contestations de procès-verbaux, de 57,4%, soit légèrement supérieur au chiffre de 2021.



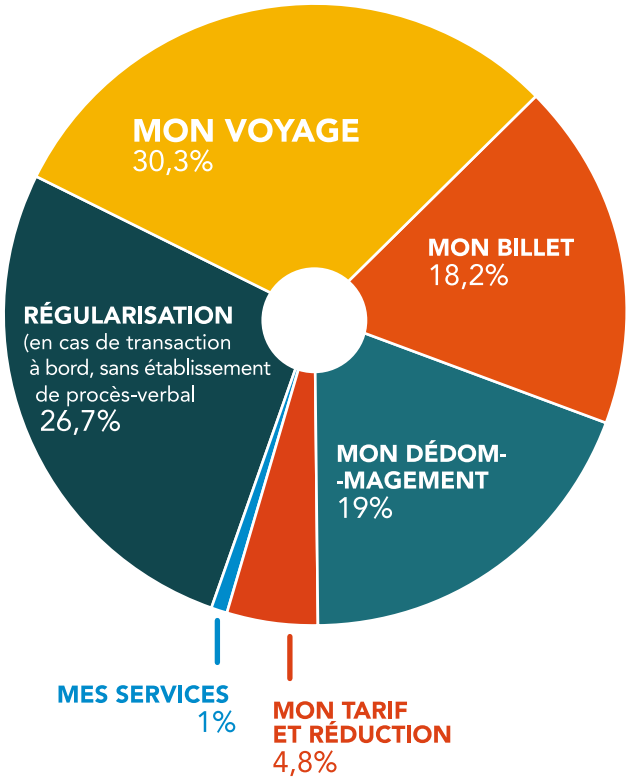
LES RÉCLAMATIONS COMMERCIALES



Le nombre de réclamations commerciales a connu une augmentation en 2022 par rapport aux années antérieures : 2021 qui était touchée par la crise sanitaire, 2020 qui avait subi les conséquences des mouvements sociaux de fin 2019/début 2020 et 2019 qui constitue l'année de référence avant la crise.

À l'opposé de 2021, l'augmentation des saisines commerciales est particulièrement significative pour les voyages internationaux, avec une progression de 47% des saisines Eurostar et de 300% des saisines Thalys. Ces deux transporteurs avaient en effet été gravement impactés par les restrictions de voyage en 2020 et 2021 et ont pu reprendre leur activité en 2022, avec proportionnellement un taux d'incidents ayant à nouveau pour conséquences des réclamations de clients.

Catégorie des réclamations commerciales ayant reçu un avis en 2022, quelle que soit la date de réception des saisines (fin 2021 et 2022)



SNCF Voyageurs



On observe une stabilité des réclamations commerciales relatives aux voyages TER, une légère baisse de celles concernant l'activité TGV-Intercités et une progression des demandes pour les déplacements Transilien.

QUELQUES EXEMPLES DE RÉCLAMATIONS COMMERCIALES EXAMINÉES PAR LE MÉDIATEUR :

SNCF Voyageurs

- **Souscription par erreur d'une carte de réduction, satisfaction totale**

Le réclamant expliquait que son père, en mars 2022, avait acheté par erreur une « Carte Liberté » valable un an. Il précisait que, titulaire d'une « Carte Avantage Sénior » qui était arrivée à son terme, son père avait voulu la renouveler, et s'était trompé dans son choix de carte. Le jour même, il avait tenté d'annuler son achat mais le service Relation Client, ultérieurement saisi, lui avait signifié que l'annulation n'était plus possible.

Le remboursement du prix de la « Carte Liberté » était donc demandé.

Le Médiateur a constaté successivement :
- que la réclamation adressée au service Relation Client avait été faite le jour même de l'achat de la carte,
- que le père du réclamant ne l'avait donc pas utilisée,
- qu'il était auparavant titulaire de deux « Carte Avantage Sénior », ce qui laissait présumer que c'est bien le renouvellement d'une telle carte qu'il souhaitait effectuer.

Le Médiateur a ainsi proposé que le service Relation Client annule le Bon d'Achat Digital qu'il avait octroyé et adresse à l'intéressé par virement bancaire, la somme correspondant à l'intégralité du prix de la « Carte Liberté ».

- **Réduction non justifiée, refus**

Le client indiquait être titulaire d'une carte de transport sur laquelle était portée la mention « Fluo Grand Est ». Il expliquait avoir acheté à une borne automatique un titre de transport au tarif « Carte Fluo », en pensant à tort que sa carte lui donnait droit à ce tarif réduit. N'ayant pas été en mesure de justifier le tarif réduit de son titre de transport lors des opérations de contrôle à bord d'un TER circulant entre Haguenau et Vendenheim en mai 2022, il avait dû régulariser sa situation au motif « Réduction non valable ».

Le Médiateur a rappelé la règle de base selon laquelle, conformément au code des transports, le voyageur doit être muni d'un titre de transport valable, ce qui implique qu'il doit être en mesure de présenter, lors du contrôle, les justificatifs de son tarif réduit.

Il a informé en l'occurrence le client que l'appellation « Fluo Grand Est » est le nom donné à l'ensemble des réseaux de transport de la Région, réunis sous une seule et même dénomination. En revanche, la « Carte Fluo » est une carte de réduction en vente sur le site de TER Grand Est, au guichet d'une gare, auprès de SNCF Connect et d'autres agences agréées, offrant notamment une réduction de 50% sur le prix des billets TER.

En l'absence de cette carte, le client ne pouvait donc prétendre à une réduction et la régularisation effectuée dans le train était donc fondée.

- **Confort à bord, refus**

Une cliente indiquait qu'à bord du TGV qu'elle avait emprunté entre Lyon et Paris-Gare-de-Lyon en juillet 2022, ses places n'existaient pas et qu'elle avait été contrainte de voyager assise par terre. Elle estimait insuffisant le dédommagement en Bon d'Achat Digital qui lui avait été accordé et sollicitait un geste supplémentaire.

La cliente n'ayant cependant pu apporter d'éléments permettant d'attester des conditions de voyage dont elle faisait état et dans la mesure où il lui appartenait en premier lieu, ne trouvant pas ses places, de se rapprocher du chef de bord afin qu'une solution lui soit proposée, le Médiateur n'a pu accéder à sa demande.

- **Suppression de train et absence de solution de substitution, satisfaction totale**

Une cliente avait acheté des billets de train pour trois personnes afin d'effectuer un voyage entre Cérons et Saintes via Bordeaux en juillet 2022, à bord de deux TER.

Le TER circulant entre Cérons et Bordeaux a été supprimé et aucune solution ne leur a été proposée, les voyageurs ont dû trouver une solution par eux-mêmes.

La cliente sollicitait le remboursement des billets correspondant à ce parcours.

Après enquête, il s'est avéré qu'aucun moyen de substitution n'avait été mis en place pour permettre aux voyageurs de poursuivre leur trajet.

Le Médiateur a donc proposé le remboursement des billets TER Cérons - Bordeaux.

- **Retard TER et avion manqué, satisfaction partielle**

Une cliente devait voyager en juin 2022 entre Limoges et Bordeaux-Saint-Jean afin de rejoindre l'aéroport de Bordeaux-Mérignac et partir ensuite en Corse.

Le TER a cependant été retardé au départ puis a dû s'immobiliser pendant le parcours pour cause d'intempéries, pour arriver à destination avec 3 heures de retard. La cliente a donc raté son avion à Mérignac et est rentrée le même jour à Limoges en rachetant un billet de train.

Elle demandait le remboursement de ses deux billets TER, aller et retour.

L'enquête ayant confirmé les éléments, le Médiateur a tout d'abord rappelé à la cliente que le transporteur n'a pas connaissance des projets des voyageurs à leur arrivée à destination et ignorait donc, en l'espèce, que le trajet en TER devait être suivi d'un voyage aérien entre Bordeaux et la Corse.

Dans ces conditions, le Médiateur a proposé une compensation du prix du billet aller Limoges - Bordeaux afin de tenir compte de l'important retard du TER à son arrivée à Bordeaux. Il a en revanche refusé le remboursement du billet retour dans la mesure où le transporteur ignorait la raison de l'achat du billet correspondant et où le train avait circulé normalement.



Thalys

- **Demande de remboursement de billets et frais annexes à la suite d'un retard, satisfaction partielle**

Le client exposait qu'il avait acheté deux billets, pour voyager avec une autre personne en janvier 2022 entre Bruxelles-Midi et Moutiers-Salins-Brides-les-Bains, comprenant deux correspondances. Il précisait que ce jour-là, le Thalys entre Bruxelles-Midi et Paris-Nord avait rencontré des difficultés de circulation ayant engendré une arrivée à destination avec plus de quatre heures de retard sur l'horaire initial. Il faisait valoir que le Service Clientèle Thalys lui avait accordé un dédommagement par virement bancaire qui ne tenait pas compte des frais annexes supportés une fois arrivé à sa destination finale Moutiers-Salins-Saint-Brides-les-Bains, puisqu'il devait encore emprunter une navette Altibus. Il demandait le remboursement intégral de ses billets et des frais annexes.

Le Médiateur a relevé que le Thalys concerné entre Bruxelles-Midi et Paris-Nord avait effectivement subi 204 minutes de retard en raison d'une avarie matérielle donnant droit, en application de la G30 Thalys, à une compensation sous forme de virement bancaire, correspondant à 50% du prix des billets. Or, le montant déjà versé par le service Relation Client de Thalys étant inférieur à celui de la compensation due, le Médiateur a proposé que le client bénéficie d'une somme supplémentaire correspondant à 50% de la valeur des deux billets, déduction faite du remboursement déjà obtenu.

S'agissant de la navette Altibus que le client devait emprunter à Moutiers-Salins-Brides-les-Bains, le Médiateur a fait observer que le contrat de transport ferroviaire prenant fin en gare de Moutiers-Salins-Brides-les-Bains, le transporteur n'avait pas connaissance des projets des voyageurs à leur arrivée. En l'espèce, Thalys ignorait que le client devait emprunter une navette routière depuis Moutiers. Aucune indemnisation ne pouvait donc être versée à ce titre, le Médiateur relevant par ailleurs que le client avait souscrit une assurance annulation lui permettant de se rapprocher de sa compagnie d'assurance.



- **Demande de remboursement de billets, application des Conditions générales de transport Thalys, refus**

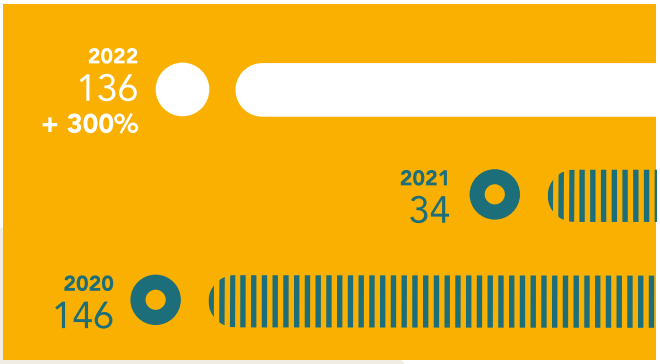
Une cliente devait voyager en juillet 2022 entre Paris-Nord et Bruxelles-Midi à bord de deux trains Thalys. Elle indiquait avoir annulé ses billets avant le voyage et précisait avoir obtenu un remboursement à hauteur de 50% de ses billets. Elle sollicitait le remboursement intégral de ses billets non utilisés.

Le Médiateur a rappelé à la cliente qu'en application des Conditions générales de transport Thalys, pour toutes les réservations effectuées avant le 28 juin 2022 les billets au tarif standard pouvaient être échangés sans frais jusqu'à l'heure de départ du train. Toutefois, ces billets étaient remboursables à 50% en cas d'annulation avant l'heure de départ indiquée sur le billet et non remboursables après le départ.

Après enquête, le Médiateur a constaté qu'en l'espèce les billets au tarif standard Sénior avaient été achetés et annulés en mai 2022 et qu'une retenue de 50% par billet avait été pratiquée, conformément aux conditions précitées.

La cliente avait de plus bénéficié d'un Bon d'Achat Digital supplémentaire de 10 euros, à titre de geste commercial.

Dans ces conditions le Médiateur n'a pas été en mesure de donner satisfaction à la cliente.



Le nombre de saisines de clients Thalys a considérablement augmenté en 2022 par rapport à 2021. Ceci est, comme pour Eurostar, la conséquence de la forte reprise du trafic en 2022 ainsi que d'incidents opérationnels durant l'été.



Eurostar

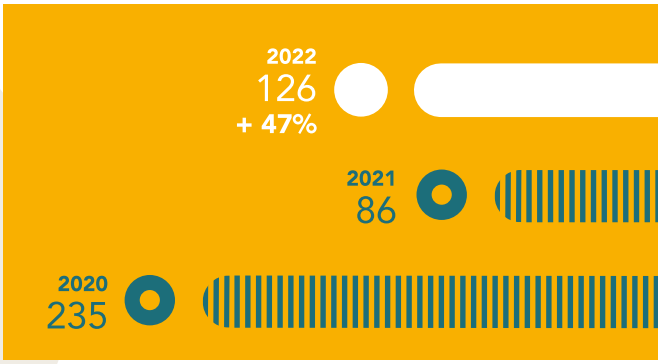
- **Compensation à la suite d'un retard, satisfaction partielle**

Un client avait voyagé en juin 2022 entre Londres-Saint-Pancras et Paris-Gare-du-Nord à bord d'un train Eurostar.

Ce train ayant subi un retard de 1h30 à l'arrivée le client a sollicité une compensation. Il indiquait qu'en raison d'un dysfonctionnement seule une compensation sous forme d'e-voucher lui avait été accordée. Il demandait donc un remboursement en numéraire.

Le Médiateur a précisé au voyageur qu'après enquête aucun élément n'avait permis de constater le dysfonctionnement invoqué.

Cela étant, compte tenu du retard effectif du train Eurostar à son arrivée à Paris-Gare-du-Nord, le Médiateur a proposé d'annuler le e-voucher accordé et de verser au client sous forme de virement bancaire une somme toutefois inférieure au montant de l'e-voucher dans la mesure où en application des Conditions de transport Eurostar la compensation en numéraire est moindre que celle versée en e-vouchers (25% du billet au lieu de 30%).



Le nombre de saisines de clients Eurostar a connu une nouvelle augmentation en 2022, signe de la reprise de l'activité ferroviaire après deux années très difficiles en raison de la crise sanitaire. La forte progression en 2020 était quant à elle due aux mouvements sociaux en France.

Coopération France Italie

- **Remboursement de billets non utilisés, satisfaction totale**

Un client avait acheté des billets pour quatre voyageurs afin d'effectuer un trajet entre Chambéry-Challes-Les-Eaux et Florence via Turin en mai 2022.

Le TGV étant arrivé à Turin avec 1h30 de retard, les clients ont raté le second train de la Compagnie Trenitalia à destination de Florence.

La solution qui leur a été proposée ayant été refusée car le parcours était plus long et avec des conditions dégradées, ils avaient racheté des billets TGV Italo Turin - Florence.

Ils demandaient le remboursement des billets Trenitalia non utilisés.

Le Médiateur a constaté que les billets initiaux avaient fait l'objet d'un unique dossier voyage de Chambéry-Challes-Les-Eaux jusqu'à Florence et que la seconde partie du voyage à bord du train Trenitalia n'avait pu être effectuée.

Dans ces conditions, le Médiateur a proposé le remboursement des billets Trenitalia Turin - Florence non utilisés.

Remerciements

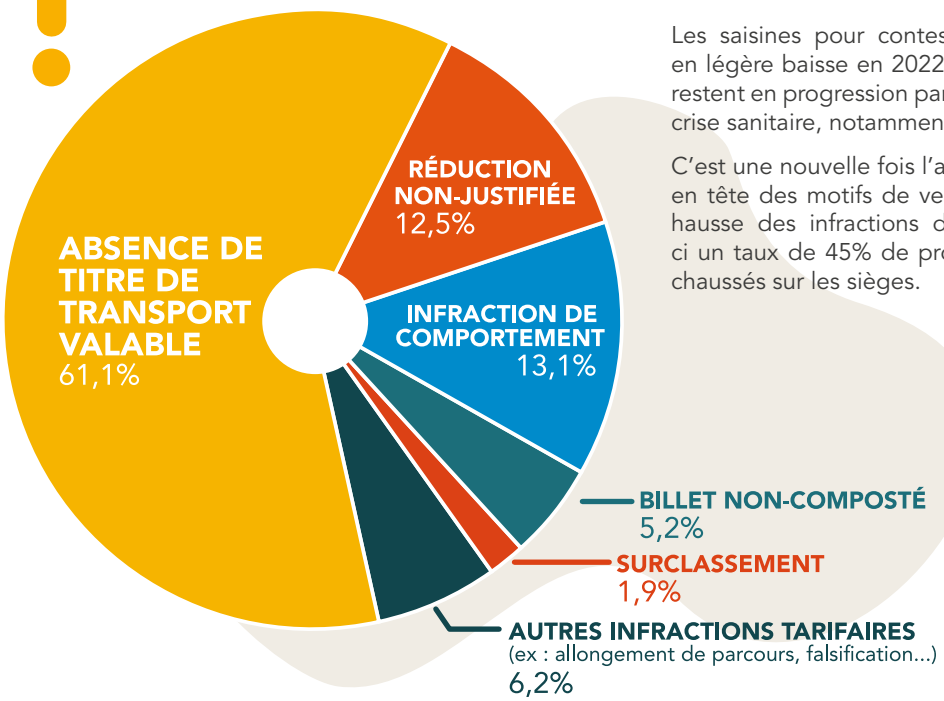
« Je viens de voir que j'ai reçu un bon d'achat de la part de OUIGO. Merci beaucoup pour votre travail. Désolée de ne pas avoir été plus réactive. Encore une fois merci, et merci à ce service d'exister et à la SNCF de le mentionner sinon je ne l'aurais pas su ».

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



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

Catégorie de procès-verbaux ayant reçu un avis en 2022 quelle que soit la date de réception des saisines (fin 2021 et 2022)



Les saisines pour contestation de procès-verbaux ont été en légère baisse en 2022 (5 860 contre 6 024 en 2021) mais restent en progression par rapport aux années antérieures à la crise sanitaire, notamment 2018 et 2019.

C'est une nouvelle fois l'absence de titre de transport qui est en tête des motifs de verbalisation. On observe une légère hausse des infractions de comportement et parmi celles-ci un taux de 45% de procès-verbaux pour souillures, pieds chaussés sur les sièges.

EXEMPLES DE RÉCLAMATIONS AYANT DONNÉ LIEU À UN AVIS DU MÉDIATEUR :

Infractions tarifaires

- **Billet au nom d'un tiers**

En juin 2022, la réclamante a été verbalisée pour « titre tiers » entre La Rochelle-Ville et Paris-Montparnasse. Elle indiquait que son amie avait initialement réservé deux billets, pour elle-même et pour la réclamante, afin de voyager à bord d'un TGV inOui au départ de La Rochelle-Ville et à destination de Paris-Montparnasse. L'amie avait cependant choisi d'annuler ensuite les deux billets et de réserver un seul e-billet au profit de la réclamante, sans toutefois parvenir à modifier le nom du voyageur. Elle avait quant à elle voyagé le lendemain.

La réclamante avait donc voyagé muni d'un billet à tarif réduit au nom de son amie et avec sa « Carte Avantage Sénior ».

Le Médiateur a rappelé que conformément à l'article R2241-8 du code des transports, « il est interdit à toute personne de voyager sans être munie d'un titre de transport valable ». En outre, conformément aux Tarifs Voyageurs, conditions générales de vente SNCF, l'e-billet est nominatif, personnel et incessible. L'infraction était donc constituée dès lors que le billet présenté au contrôleur avait été réservé par l'amie et à son nom. Ce billet ne permettait donc pas à la réclamante de voyager régulièrement le jour de sa verbalisation.

Le Médiateur a cependant constaté que la réclamante était elle-aussi, comme son amie, titulaire d'une « Carte Avantage Sénior » en cours de validité le jour du voyage.

En l'absence d'autre infraction relevée à son encontre, il a proposé au Centre de Recouvrement, de minorer le montant du procès-verbal en annulant la totalité des frais de dossier.

- **Voyage sans titre de transport**

En mai 2022, la réclamante a été verbalisée pour voyage sans billet à bord d'un TER entre Erstein et Strasbourg. Elle indiquait être titulaire d'un abonnement mensuel valable sur le parcours emprunté mais l'avoir oublié le jour de sa verbalisation.

Après avoir rappelé qu'il appartient au voyageur ayant oublié son abonnement d'acheter un titre de transport afin d'être en règle lors des opérations de contrôle, le Médiateur a confirmé, compte tenu des circonstances, la décision du Centre de Recouvrement des procès-verbaux qui avait proposé de minorer le procès-verbal en réduisant le montant de l'indemnité forfaitaire.



- **Voyage sans titre de transport**

En août 2022, le réclamant a été verbalisé pour voyage sans billet à bord d'un TGV entre Paris Montparnasse et Poitiers. Il était muni d'un billet valable entre Paris-Montparnasse et Saint-Pierre-des-Corps et indiquait avoir commis une erreur en montant dans le mauvais train.

Le Médiateur a rappelé les règles impératives relatives à l'acquisition d'un titre de transport préalable à l'emprunt d'un TGV et a précisé que le transporteur ne pouvait être tenu responsable d'une erreur exclusivement imputable au voyageur.

Il a cependant tenu compte des éléments communiqués et a proposé de minorer le procès-verbal en réduisant le montant des frais de dossier.

- **Billet Max Jeune sans présentation de pièce d'identité**

En juillet 2022, la réclamante a été verbalisée à bord d'un TGV entre Lyon-Perrache et Le Creusot-Montceau TGV pour voyage sans titre de transport. Elle a indiqué qu'au moment des opérations de contrôle elle avait été dans l'incapacité de présenter une pièce d'identité officielle en original et avoir produit un document numérique.

Le Médiateur a rappelé les Conditions Générales de vente Max Jeune qui sont portées à la connaissance de la clientèle et qui indiquent clairement que « l'Abonné devra obligatoirement présenter son titre de transport ainsi qu'un document officiel d'identité. Les copies des documents officiels d'identité (papier, documents numérisés…) ainsi que les justificatifs de perte ou de vol ne sont pas admis de sorte que l'Abonné sera considéré en situation irrégulière… »

En outre et en l'espèce, le Médiateur a constaté après enquête que la réclamante avait voyagé en 1ère classe avec un billet de seconde.

Dans ces conditions il a proposé de maintenir le procès-verbal dans son intégralité.

Infractions de comportement

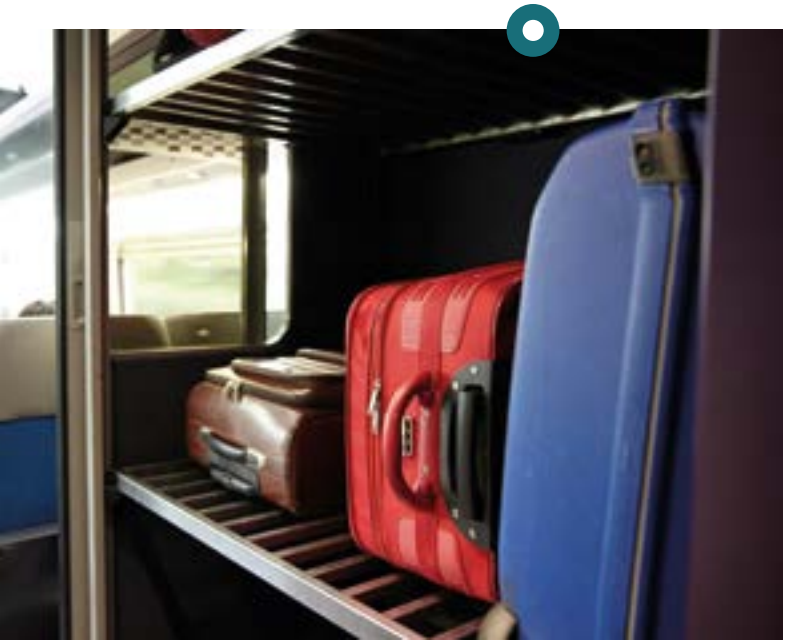
- **Pieds chaussés sur le siège**

Le voyageur a été verbalisé en juin 2022 pour « Souillures ou pieds chaussés sur les sièges », après que le contrôleur ait constaté qu'il avait posé ses chaussures sur le siège en face de lui lors d'un trajet entre Paris-Saint-Lazare et Versailles-Rive-droite. Le voyageur contestait les faits reprochés en faisant valoir qu'il n'avait pas eu connaissance de l'interdiction de poser ses pieds sur le siège et qu'il n'avait commis aucune salissure.

Le Médiateur a rappelé en premier lieu les dispositions de l'article R.2241-14 du Code des transports selon lesquelles « Dans les espaces et véhicules affectés au transport public de voyageurs ou de marchandises, il est interdit à toute personne […] De détériorer ou de souiller de quelque manière que ce soit ces espaces, ces véhicules ou le matériel qui s'y trouve ».

Faisant référence au constat établi par le contrôleur en sa qualité d'agent assermenté, le Médiateur a souligné que de tels comportements impliquent pour le transporteur une remise en état et un nettoyage du matériel qui engendrent nécessairement un coût financier. Il a aussi observé que le rapport rédigé par le contrôleur à la suite du contrôle relatait un comportement insultant de la part du voyageur à l'égard des agents SNCF Voyageurs.

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



- **Circulation en gare en trottinette**

Le client a été verbalisé en juin 2022 pour « Circulation non piétonne non autorisée » parce qu'il utilisait sa trottinette en gare de Lieusaint-Moissy.

Il faisait valoir qu'il n'avait de bonne foi pas connaissance de cette interdiction et qu'au surplus il circulait non dans la gare mais sur la passerelle menant aux quais de la gare.

Le Médiateur a rappelé en premier lieu les dispositions de l'article R2241-9 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 déplacements utilisés par les personnes à mobilité réduite ».

Il a constaté que l'infraction était dès lors bien constituée et l'agent chargé du contrôle fondé à lui demander de régulariser sa situation et, à défaut, à dresser un procès-verbal. Le Médiateur a aussi précisé que le contrôleur agit en qualité d'agent assermenté de SNCF Voyageurs et que les procès-verbaux des contraventions font foi jusqu'à preuve du contraire.

Compte tenu de la dangerosité de ce type de circulation pour l'intéressé comme pour les autres usagers de la gare, peu importe qu'il s'agisse d'une passerelle d'accès ou de la gare elle-même, le Médiateur a confirmé la décision du Centre de Recouvrement de maintenir le procès-verbal.

- **Bagage oublié**

Le client a été verbalisé en janvier 2022 en gare de Limoges-Bénédictins pour abandon de bagage à la sortie du TER reliant Périgueux à Limoges.

Elle indiquait avoir oublié son sac de voyage dans le train et avoir voulu le récupérer après s'être aperçue de cet oubli. Des agents de contrôle lui ont permis d'accéder à nouveau au train pour reprendre ses effets personnels mais l'ont verbalisée.

Le Médiateur a constaté que le procès-verbal avait été dressé 14 min. après l'arrivée du train. Il a rappelé les conséquences que peut avoir un oubli de bagage, à savoir l'établissement d'un périmètre de sécurité et l'appel au service de déminage, ce qui impacte fortement la régularité des circulations.

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

LES RECOMMANDATIONS DU MÉDIATEUR



Le Médiateur 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.

LE MÉDIATEUR PRÉSENTE, EN CONSÉQUENCE, LES RECOMMANDATIONS SUIVANTES :

Échange ou remboursement de billet

Dans le cadre d'un voyage avec correspondance, lorsque la première partie du voyage a commencé, l'échange du billet de la seconde partie n'est pas possible. Tout voyage commencé est considéré en effet comme utilisé. Le client ne peut donc modifier sur l'application SNCF Connect l'heure de départ du second train alors cependant que l'application indique que le billet est échangeable et remboursable avant le départ, sans préciser qu'il s'agit seulement du départ du premier train.

Le Médiateur recommande que l'application soit complétée d'une indication spécifiant clairement que seul peut être échangé ou remboursé le billet correspondant au premier train et non aux deux.

Modification des conditions tarifaires entre la date de la réservation sur le site SNCF Connect et celle du voyage

Un voyageur n'était pas informé sur le site SNCF Connect des modifications apportées aux conditions tarifaires applicables à ses billets OUIGO entre la date de sa réservation sur le site et celle de son voyage, notamment en ce qui concerne l'impossibilité de modifier partiellement une réservation concernant plusieurs passagers. Au moment de la réservation, cette impossibilité n'est pas spécifiquement indiquée et il n'est pas non plus renvoyé aux conditions générales OUIGO.

Le Médiateur recommande que les voyageurs qui réservent un billet sur SNCF Connect soient dûment informés de la modification éventuelle des conditions tarifaires applicables à leur voyage, soit spécifiquement, soit par un renvoi explicite aux conditions générales pertinentes, lorsque ces conditions sont modifiées entre la date de réservation et celle du voyage.

Verbalisation pour circulation non piétonne

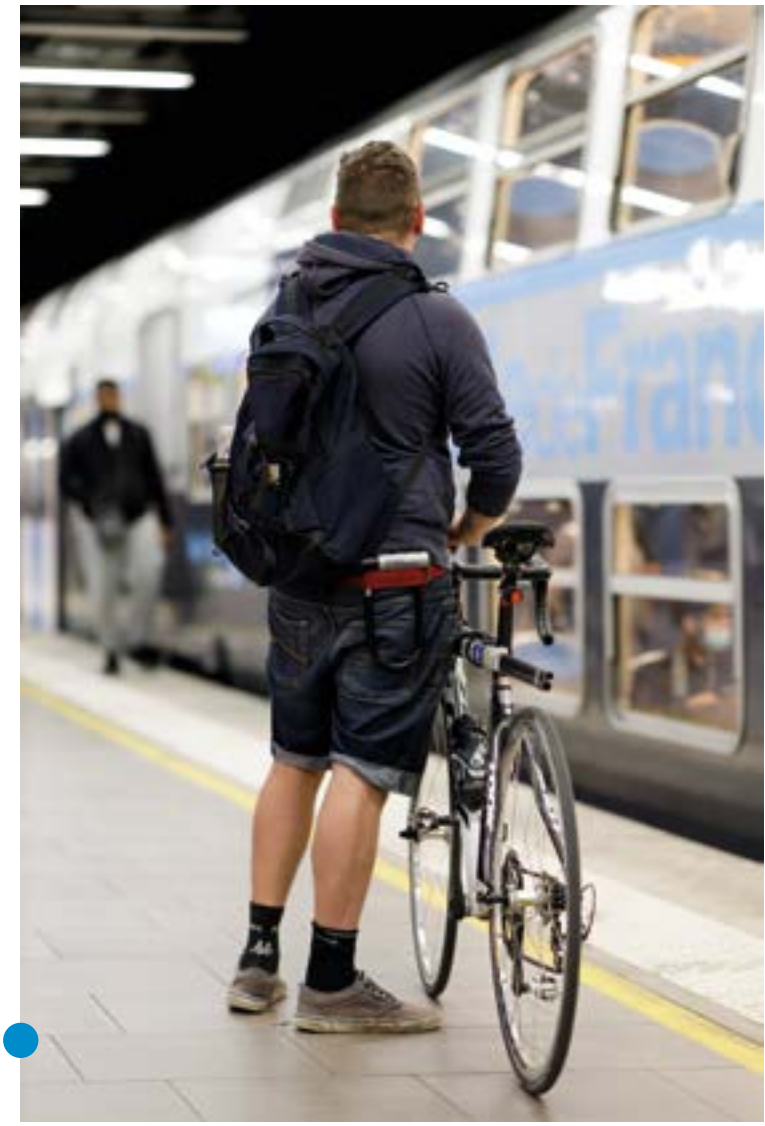
Des clients sont verbalisés pour « circulation non piétonne » lorsqu'ils empruntent les passages des gares reliant deux rues sur leurs vélos et trottinettes.

Le Médiateur recommande que l'interdiction de circuler sur un engin, motorisé on non, soit clairement rappelée à chaque entrée des gares présentant des passages urbains afin que les voyageurs et passants soient pleinement informés du fait qu'ils entrent dans une gare ainsi que de l'application de règles spécifiques pour leur traversée.

Montant des indemnités forfaitaires

Des clients s'interrogent sur le montant des indemnités forfaitaires appliqué par les contrôleurs.

Le Médiateur recommande que SNCF Voyageurs informe de façon claire et précise ses clients du montant des indemnités forfaitaires applicables pour chaque situation et que cette information soit actualisée avant d'entrer en vigueur lorsque ces montants sont amenés à évoluer.



QUELQUES CONSEILS AUX VOYAGEURS



1 En cas de réclamation

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

2 En cas d'absence de réponse

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

3 En cas de contestation d'un procès-verbal

Saisir le Centre de Recouvrement et le Médiateur dans le délai de 3 mois prévu par l'article L. 529-5 du code de procédure pénale. Le Médiateur doit en effet être saisi avant expiration de ce délai, y compris en cas d'absence de réponse du Centre de Recouvrement. À l'expiration de ce délai, le procès-verbal est, à défaut de paiement, adressé au ministère public.

4 Pièces à fournir

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

5 Vérification

Vérifier tous les éléments de sa commande, en gare, boutique (notamment la date et l'heure du voyage, les gares de départ et d'arrivée, le tarif…), ainsi que lors des achats en ligne, avant toute validation définitive.

6 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.



7 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.

8 Tarif Loisirs

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

9 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).

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.

ANNEXES



PROTOCOLE DE MÉDIATION ENTRE LES ASSOCIATIONS NATIONALES AGRÉÉES DE CONSOMMATEURS ET

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

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

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

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

PRÉAMBULE

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

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

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

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

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

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

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

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

ARTICLE 1
Objet

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

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

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

ARTICLE 2
Mission du Médiateur

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

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

ARTICLE 3
Site internet dédié

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

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

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

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

ARTICLE 4
Désignation du Médiateur - statut - mandat

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ARTICLE 5
Budget

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

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

ARTICLE 6
Compétence matérielle du Médiateur

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ARTICLE 7
Saisine du Médiateur

7.1 - Personnes habilitées à saisir le Médiateur :

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

7.2 - Personnes habilitées à transmettre des saisines clients au Médiateur :

- le Défenseur des Droits et ses délégués,
- le Médiateur Européen, et
- les Médiateurs institués auprès d'entreprises ferroviaires européennes.

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

7.4 - Modes de saisine :

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

Le Médiateur peut être saisi :

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

ou

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

ARTICLE 8
Recevabilité de la saisine

8.1 - Recevabilité des saisines relatives aux litiges commerciaux

8.1.1 - Conditions de saisine

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

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

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

Aucune juridiction française ou étrangère ne doit avoir été saisie.

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

8.1.2 - Délais de saisine

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

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

8.2.1- Conditions de saisine

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

8.2.2 - Délais de saisine

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

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

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

ARTICLE 9
Procédure de médiation

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ARTICLE 10
Clôture de la procédure de médiation

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ARTICLE 11
Rapport annuel et propositions du Médiateur

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

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

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

ARTICLE 12
Durée du protocole

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

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

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

Fait à Saint-Denis,
le 16 octobre 2020

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

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

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

CHARTE DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

PRÉAMBULE

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

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

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

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

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

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

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

1. Valeurs du Médiateur du Club

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

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

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

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

2. Principes applicables au processus de médiation

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

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

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

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

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

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

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

La version numérique de ce document est conforme aux normes d'accessibilité PDF/UA (ISO 14289-1), WCAG 2.1 niveau AA et RGAA 4.1 à l'exception des critères sur les couleurs. Son ergonomie permet aux personnes handicapées moteurs de naviguer à travers ce PDF à l'aide de commandes clavier. Accessible aux personnes déficientes visuelles, il a été balisé de façon à être retranscrit vocalement par les lecteurs d'écran, dans son intégralité, et ce à partir de n'importe quel support informatique.

Version e-accessible par DocAxess

Réalisation : etcompagnie - RC 421 203 555
Crédits photos : SNCF Voyageurs - Brigitte Baudesson - Sébastien Godefroy - Maxime Huriez - Letizia Le Fur
Patrick Messina - Alex Profit - Matthieu Raffard
Février 2023

RAPPORT ANNUEL 2022

MÉDIATION
SNCF VOYAGEURS

