Médiation SNCF Voyageurs

Rapport annuel 2024



MÉDIATION SNCF VOYAGEURS

SNCF VOYAGEURS · eurostar · U CAMINU DI FERRU DI A CORSICA

Édito



Depuis des années, nous constatons une augmentation continue des saisines témoignant de l'intérêt croissant des voyageurs pour la médiation.

En 2024 encore, cette augmentation s'est confirmée, même si une certaine stagnation peut être constatée, puisque j'ai été saisie de 21 436 demandes, soit une augmentation globale de 3% par rapport à l'année précédente.

Je rappelle que la Médiation SNCF Voyageurs a une double compétence. Elle est, en vertu du protocole de médiation signé entre les associations nationales agréées de consommateurs et les transporteurs (SNCF Voyageurs, Eurostar et le Chemin de Fer de la Corse), compétente pour connaître, d'une part, des litiges commerciaux résultant de l'inexécution ou de la mauvaise exécution d'un contrat de transport ainsi que d'une difficulté affectant la distribution d'un titre de transport et, d'autre part, des contestations des procès-verbaux dressés par les agents de SNCF Voyageurs. La Médiation est, pour la première partie, médiation de la consommation et pour la seconde, médiation institutionnelle.

En 2024, j'ai reçu 15 222 saisines commerciales, représentant 71% des demandes, et 6 214 contestations de procès-verbaux, représentant 29% du nombre total des demandes.

Les saisines restent prioritairement formées par les particuliers (98,42%) et réalisées en ligne (80%), soit une augmentation de 7% en 2024.

13 766 avis ont été rendus sur l'année, dont 8 776 concernent les litiges commerciaux et 4 990 les procès-verbaux.

Sur l'ensemble, le taux de satisfaction a été de 59,3%, le taux de refus de 37,2% et 3,5% des demandes ont donné lieu à un « sans avis » car ayant reçu une solution de la part des Services Client en cours de médiation.

Le nombre des saisines irrecevables en 2024 est resté stable (42%) et ce en dépit des efforts déployés pour améliorer et compléter les informations figurant sur le site des demandes en ligne concernant les justificatifs à fournir par les réclamants.

Ainsi, le chiffre des dossiers irrecevables s'est élevé à 9 004 et on peut constater que malgré les indications très précises sur les pièces à fournir au moment de la demande, de nombreux réclamants adressent leur réclamation sans l'assortir des pièces nécessaires à leur examen. On décompte par ailleurs 685 dossiers irrecevables pour absence de demande claire, soit environ 10% des dossiers sur l'année.

Parmi les constatations faites lors de l'examen des saisines on peut observer, en outre, une augmentation des demandes complexes, une agressivité croissante des réclamants, un défaut de clarté des demandes et enfin, on peut regretter que dans certaines hypothèses les voyageurs voient leurs demandes rejetées par les Services Client alors que celles-ci ne sont pas contestables, par exemple certains cas de suppression de train, et ce en raison de l'utilisation par ces services du traitement automatisé, ce qui entraine ensuite la saisine de la Médiation qui pourrait être évitée.

S'agissant des délais de traitement, il peut être noté avec satisfaction qu'ils se sont nettement améliorés ; ils sont de 76 jours pour l'ensemble des dossiers, de 80 jours pour les dossiers commerciaux et 66 jours pour les contestations de procès-verbaux.

L'ensemble de ces données rendent compte de la charge de travail très lourde qui au quotidien nécessite un investissement continu et régulier de chacun : chaque demande est analysée dans le détail et instruite, puis contrôlée et validée pour établir une proposition d'avis circonstanciée et pédagogique que je modifie ou signe. Les données de 2024 témoignent de la qualité du travail accompli directement.

Au-delà des chiffres il faut relever que la Médiation a effectué plusieurs travaux sur des sujets qui constituent autant d'évolutions importantes :

- Elle a étudié et mis en œuvre le Règlement européen n°2021/782 du 29 avril 2021 relatif aux droits et obligations des voyageurs ferroviaires qui est entré en vigueur le 7 juin 2023. Il a apporté des évolutions notamment s'agissant de la prise en charge des voyageurs en cas de situation perturbée, des informations portées à leur connaissance ou encore par l'introduction de la notion de « billet direct ». Ce Règlement, comme le précédent, prévoyait que les États membres pouvaient exempter leurs services de transport régionaux de l'application de certaines dispositions, notamment celles relatives aux correspondances manquées, aux retards et aux annulations. La France avait fait le choix d'appliquer ces exemptions aux TER jusqu'en décembre 2024. L'année 2025 entraînera des évolutions sur ce point.
- L'ouverture à la concurrence des transports régionaux nécessite des études sur les impacts de cette ouverture, sur l'évolution des saisines ainsi que sur les éléments nécessaires à l'instruction des demandes.
- Par ailleurs, la Médiation SNCF Voyageurs a participé au groupe de travail mis en place par le Club des Médiateurs visant à faire émerger une position commune sur le projet de 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. Ce projet de révision, toujours en cours de discussion dans les instances européennes, a pour objectif d'adapter l'actuel dispositif de règlement extra judiciaire des litiges aux marchés numériques et au commerce international, en pleine croissance, ainsi que de simplifier ses règles pour le rendre plus accessible aux consommateurs.
- Enfin, le formulaire de saisine en ligne a fait l'objet de mises à jour diverses et de compléments d'informations concernant les pièces justificatives à fournir par les consommateurs. Notre logiciel de traitement interne des saisines a, quant à lui, encore été amélioré afin de permettre l'envoi rapide des avis rendus, aux consommateurs et aux services des Transporteurs, et de qualifier de manière encore plus précise l'objet des réclamations reçues. Des contrôles et des rapports ont également été mis en place afin de renforcer la fiabilité du traitement réalisé dans cet outil. Par ailleurs, une refonte du site internet de la Médiation SNCF Voyageurs a été réalisée en fin d'année 2024 afin de rendre plus lisible et aisée la navigation sur ses différentes pages et de permettre ainsi une meilleure information des consommateurs.

Dans ce contexte d'activité soutenue et d'évolutions importantes, le service de la Médiation a su, cette année encore, s'adapter et fournir tous les efforts nécessaires, malgré les obstacles liés notamment aux difficultés de recrutement de personnels qualifiés, pour proposer des médiations de qualité acceptées par une écrasante majorité de réclamants. Je tiens encore à saluer, avec gratitude, l'investissement sans faille des personnels et leur souci permanent de donner à notre Médiation toute l'effectivité que l'on attend d'elle, conforme aux exigences des réglementations nationales et européennes et aux attentes des réclamants.

Je veux en particulier, au moment où elle va quitter ses fonctions, rendre un hommage appuyé à mon adjointe, Florence Costa, qui m'accompagne depuis de nombreuses années et sans laquelle le service de la Médiation, dont elle est la directrice, ne serait pas aussi productif et efficace.

La Médiation SNCF voyageurs a démontré en 2024 sa performance et il est important que cette performance demeure pour l'année à venir, en dépit des évolutions probables qui affecteront les personnels, pour répondre à notre vocation première qui est de trouver, dans un esprit d'indépendance et d'impartialité qui doit être impérativement préservé, les moyens de régler à l'amiable les conflits entre transporteurs et clients et de pacifier leurs relations, ceci dans l'intérêt bien compris de tous.

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 2024 en chiffres 13

Les recommandations de la Médiatrice 30

Quelques conseils aux voyageurs 32

Annexes 34



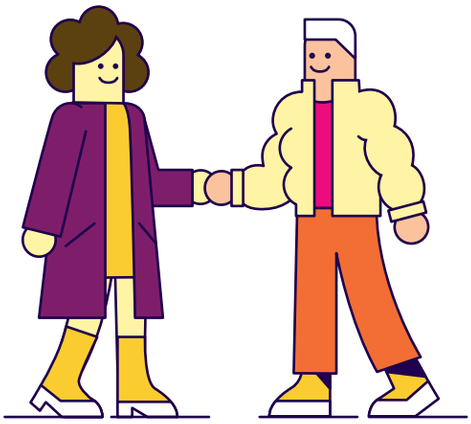
La compétence de la Médiation SNCF Voyageurs

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, Eurostar et le Chemin 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.



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 ?

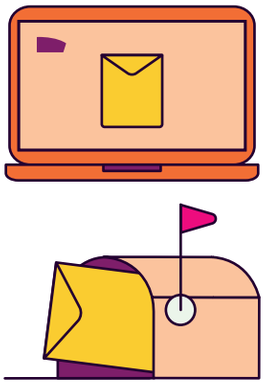
Modalités de saisine



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 via le formulaire en ligne : 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 le Chemin 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
- Chemin 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

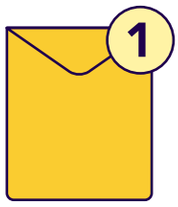
- refus total ou partiel
- absence de réponse

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 Rodin et du site de la Médiation.

Chargée d'études

- Participation à la formation des nouveaux instructeurs, et assure la supervision, le contrôle et la 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 Rodin.

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.

Responsables d'équipes

5 postes

- Formation des instructeurs nouveaux arrivants et suivi de l'ensemble des instructeurs : répartition 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.

Instructeurs

8 CDI + 4 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 relevant 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.

Ces vérifications ainsi que l'instruction des dossiers sont réalisées par les instructeurs et par les responsables d'équipe qui les encadrent. La recherche de l'équilibre entre droit et équité est sans cesse présente.

Les formations suivies ou dispensées

- Quatre instructeurs ont suivi, en juin 2024, la formation **« L'actualité du droit de la consommation »**, organisée par le Club des Médiateurs.
- L'ensemble des membres de la Médiation SNCF Voyageurs a été formé en interne sur les nouvelles dispositions du Règlement (EU) 2021/782 du 29 avril 2021 sur **les droits et obligations des voyageurs ferroviaires,** entrées en vigueur le 7 juin 2023.
- La Médiation SNCF Voyageurs a été représentée à la conférence organisée par le cabinet Auguste Debouzy le 26 novembre 2024, portant sur **« La médiation en pratique : un outil de combat »**. Au cours de cette conférence, un état des lieux des pratiques et tendances des principales instances de médiation a été présenté, en incluant une analyse comparative des méthodes de conciliation appliquées au sein des principales juridictions commerciales.
- La Médiatrice est intervenue fin novembre 2024 à une table ronde au cours d'un colloque organisé à Lyon par les médiateurs institutionnels.



Les faits marquants

Un nombre de saisines toujours très important mais des délais de traitement maîtrisés

La Médiatrice a été saisie de 21 436 réclamations en 2024 contre 20 779 en 2023, soit encore une légère progression.

Malgré cela, les efforts de l'ensemble de l'équipe ont permis d'améliorer les délais de traitement des demandes et ainsi de respecter les délais imposés par le Code de la Consommation, tant au niveau de la recevabilité que de l'instruction des dossiers.

Refonte du site internet de la Médiation

Le site a été refondu en fin d'année 2024 afin de rendre plus lisible et aisée la navigation sur ses différentes pages et de permettre une meilleure information des consommateurs.

Évolution du logiciel de la Médiation avec l'objectif d'une meilleure efficacité

Le formulaire de saisine en ligne a fait l'objet de mises à jour permettant notamment un envoi plus rapide des avis rendus par la Médiatrice, tant au consommateur qu'au Service Client concerné. Des contrôles internes ont également été mis en place afin de renforcer la fiabilité de l'outil.

Ouverture à la concurrence du transport ferroviaire régional de voyageurs

Dans cette perspective, des études sont en cours sur les impacts potentiels de cette ouverture sur les futures saisines de la Médiatrice ainsi que sur les éléments qui seront à collecter pour instruire les demandes des consommateurs.

Groupe de travail international Travel Net

Au cours des réunions de ce groupe de travail, qui comprend des médiateurs européens ou leurs représentants, les discussions ont essentiellement porté sur l'interprétation et l'application par les différentes médiations du règlement 2021/782 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, particulièrement les dispositions relatives au remboursement et au réacheminement. La question s'est notamment posée des obligations réciproques du transporteur et du distributeur.

Groupe de travail des directeurs des services de médiation

Ce groupe de travail, qui réunit les responsables de différentes médiations d'entreprise, médiations sectorielles et institutionnelles, a notamment échangé sur les sujets des bonnes pratiques en matière de dématérialisation, du rôle de l'intelligence artificielle et ses limites dans le traitement des saisines ou encore des difficultés constatées lors de la recevabilité des réclamations du fait, très souvent, de l'absence de saisine préalable du Service Client ou de l'absence de communication de pièces.

Colloque de la CECMC

Un colloque s'est tenu le 19 décembre 2024, à l'initiative de la CECMC (Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation), réunissant l'ensemble des médiateurs de la consommation. Face à l'augmentation constante des saisines des médiateurs de la consommation, la CECMC a souhaité permettre ce temps d'échange afin de faire le bilan sur les volumes, délais, teneurs et traitement de ces saisines par les différents acteurs et de partager les retours d'expériences.

Plusieurs tables rondes ont eu lieu, autour des thématiques suivantes :

- Comment assurer aux consommateurs un recours effectif à la médiation de la consommation ?
- Les relations des médiateurs avec les autorités de contrôle.
- Quelles évolutions souhaitables du cadre juridique de la médiation de la consommation ?

Travaux sur la révision de la directive 2013/11 sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation

La Médiatrice a participé au groupe de travail mis en place par le Club des Médiateurs et ayant pour but l'adoption d'une position commune sur le projet de révision de cette directive.

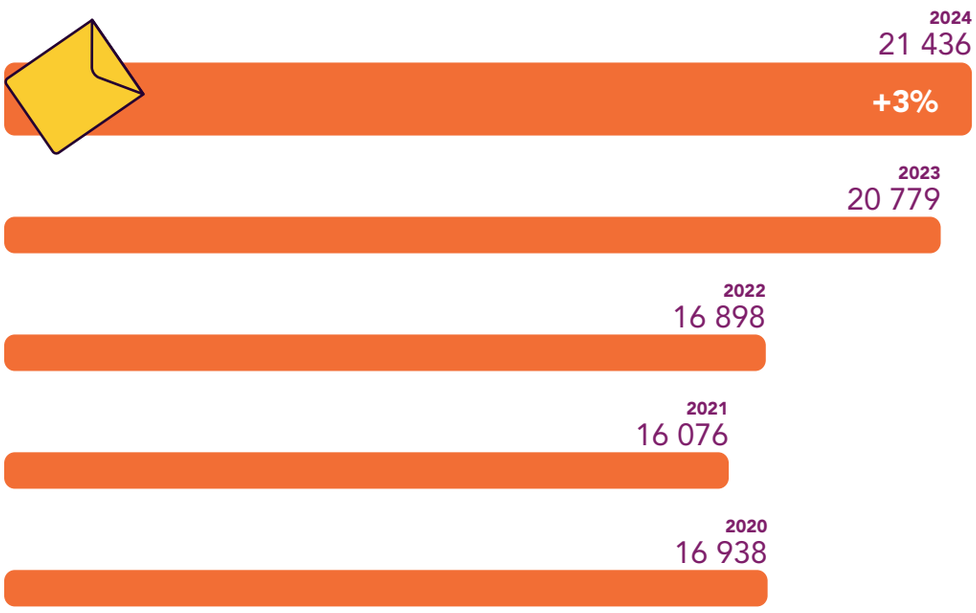




L'année 2024 en chiffres

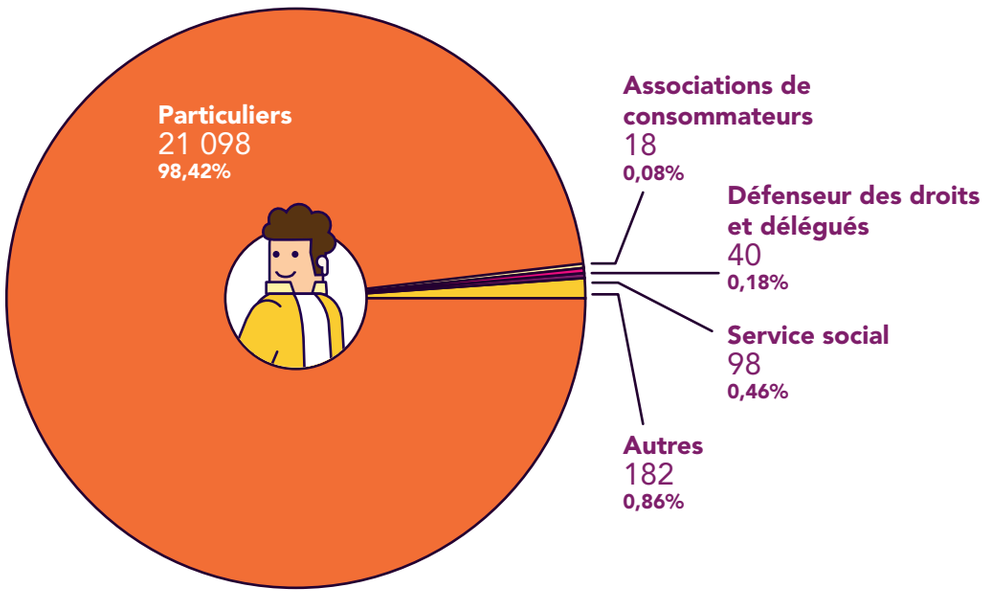
1 Données globales, tous types de dossiers confondus

Évolution des saisines de la Médiatrice

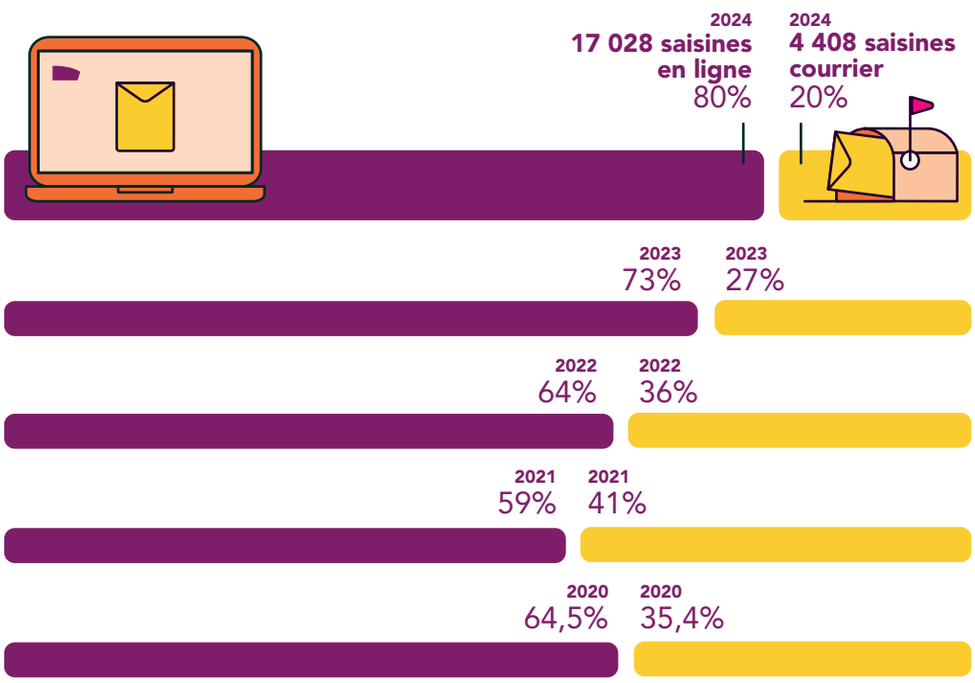


L'année 2024 a connu, à nouveau, une augmentation du nombre de saisines de la Médiatrice SNCF Voyageurs. Toutefois, cette augmentation, de 3%, est moins élevée que les années précédentes.

Origine des saisines reçues



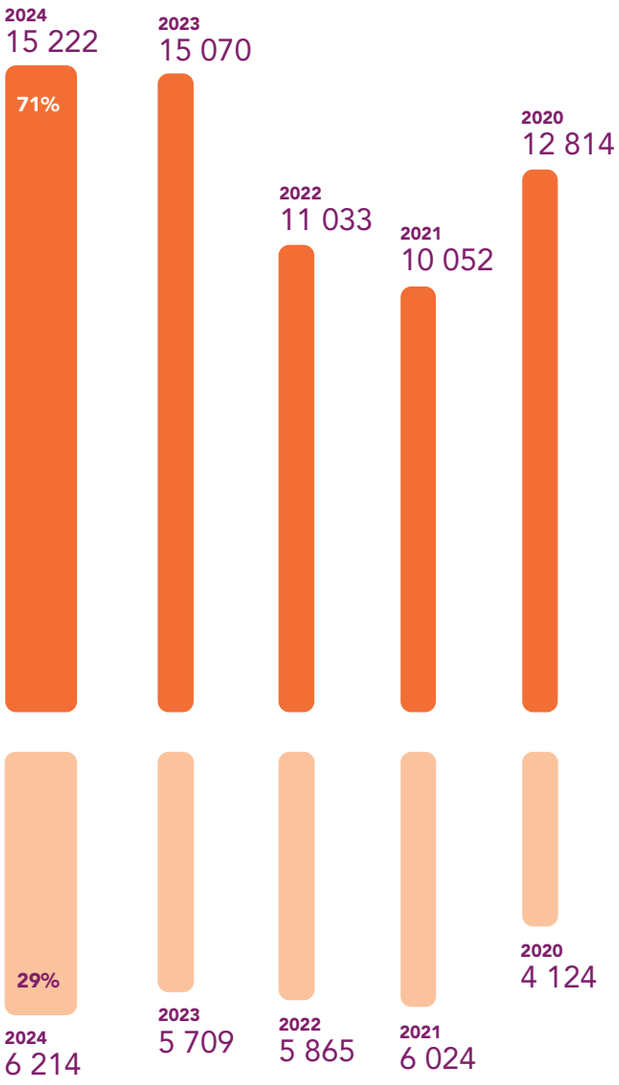
Répartition des saisines reçues



En 2024, les saisines en ligne ont encore augmenté (+7%), montrant ainsi un recours accru au formulaire de saisine en ligne et attestant son ergonomie et sa facilité d'utilisation pour les consommateurs.

Nature des réclamations

Réclamations commerciales

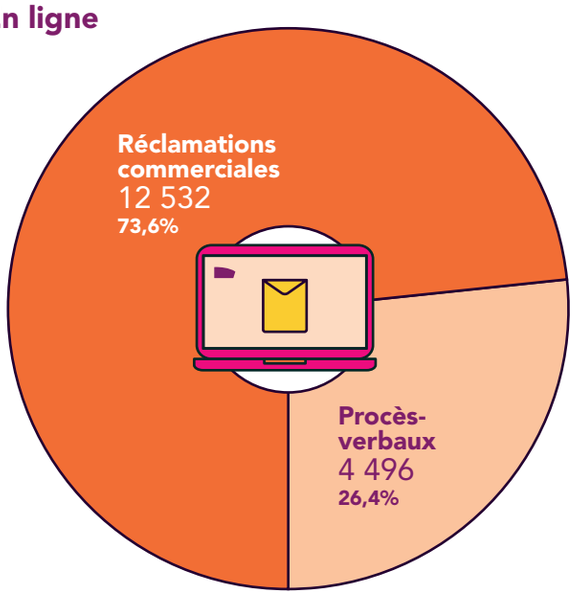


Procès-verbaux

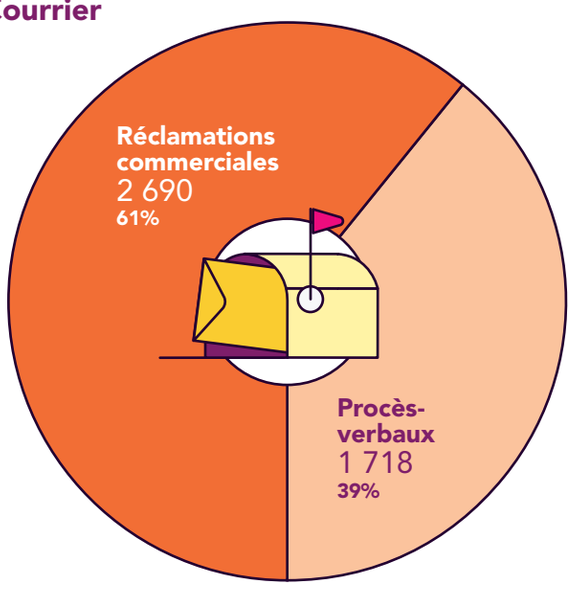
On observe, en 2024, une répartition entre les réclamations commerciales et les contestations de procès-verbaux identique à celle ayant prévalu en 2023.

Modes de saisine par type de réclamation

En ligne



Courrier



Traitement de la recevabilité des saisines reçues en 2024



21 436
saisines

12 432
dossiers de la compétence de la Médiatrice
58%

9 004
dossiers irrecevables
42%

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

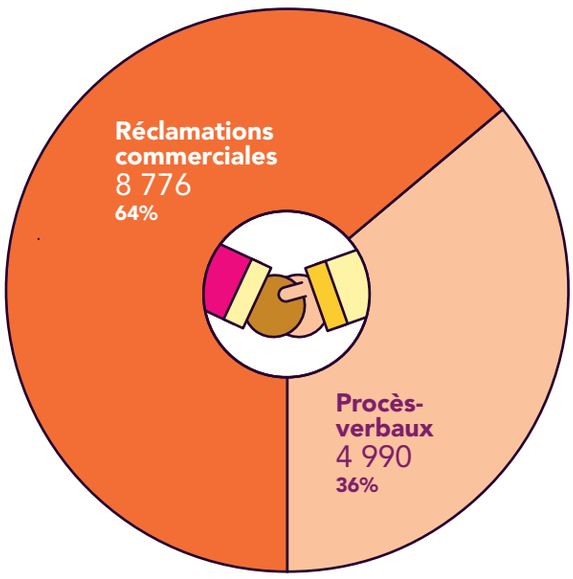
Le nombre de dossiers irrecevables est stable par rapport à l'année précédente avec 58% de dossiers recevables.

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 réclamants, 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 2024

13 766 dossiers avec avis rendus
+30%



Délai de traitement des réclamations



Dossiers traités et clos en 2024
76 jours

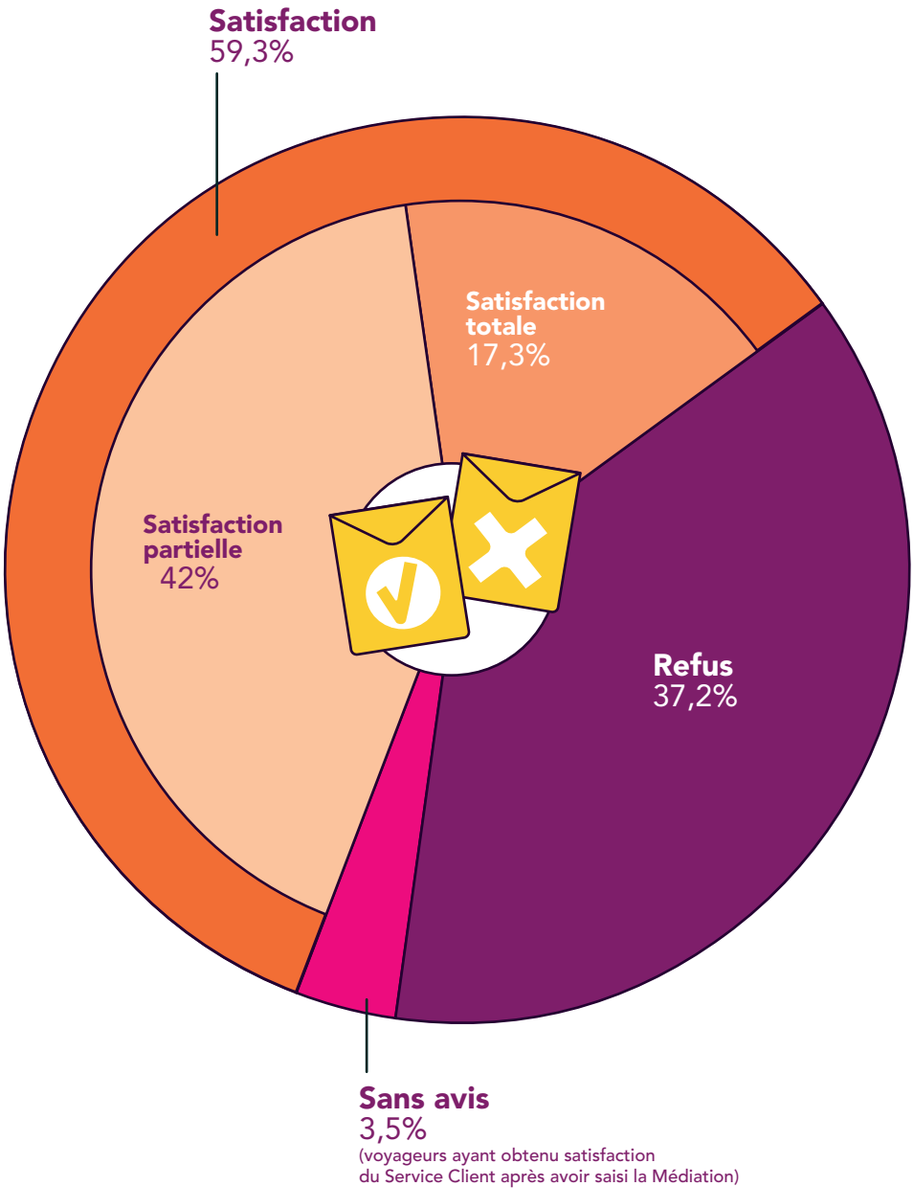
Il s'agit d'une moyenne sur l'ensemble des dossiers clos en 2024, quel que soit le motif de clôture (irrecevables ou après avis rendus).

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

- Dossiers clos avec avis rendus : **110 jours**, étant précisé que le délai de 90 jours est respecté pour le traitement des procès-verbaux (moyenne de 89 jours).
- Dossiers clos pour d'autres motifs dont irrecevabilité (sans instruction) : **29 jours.**

La récente amélioration des délais de traitement est liée au renforcement de l'équipe de la Médiation et à la pérennisation de postes, permettant ainsi une plus grande professionnalisation des instructeurs qui, devenant expérimentés, traitent plus de dossiers.

Résultat des avis rendus en 2024 toutes dates de saisines confondues



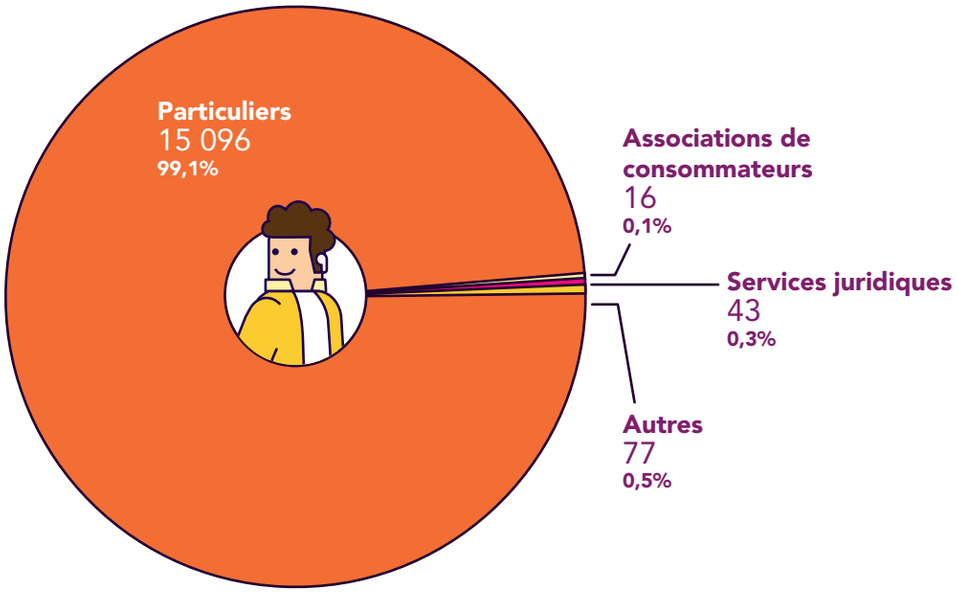
On observe, pour 2024, un taux de satisfaction accordé aux réclamants, tant pour les dossiers commerciaux que pour les contestations de procès-verbaux, de 59,3%, soit un taux identique à l'année précédente.

En revanche, le taux de refus a augmenté (+5%) au détriment des sans avis qui ont baissé (-5%).



2 Les réclamations commerciales

Origine des saisines reçues en 2024

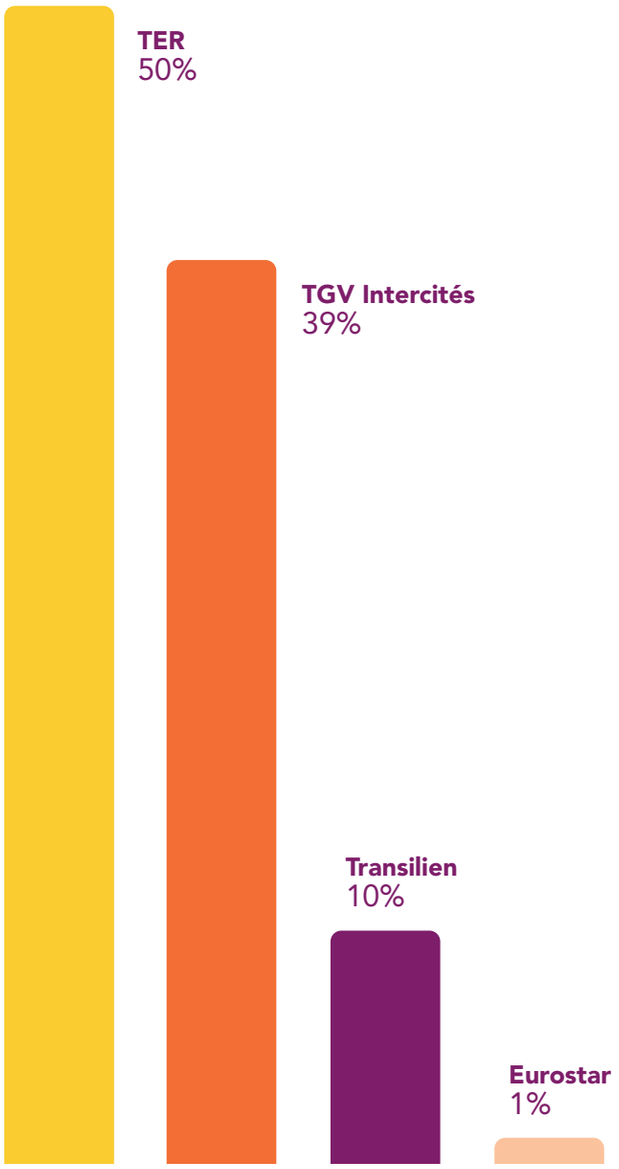


Répartition des saisines reçues en 2024



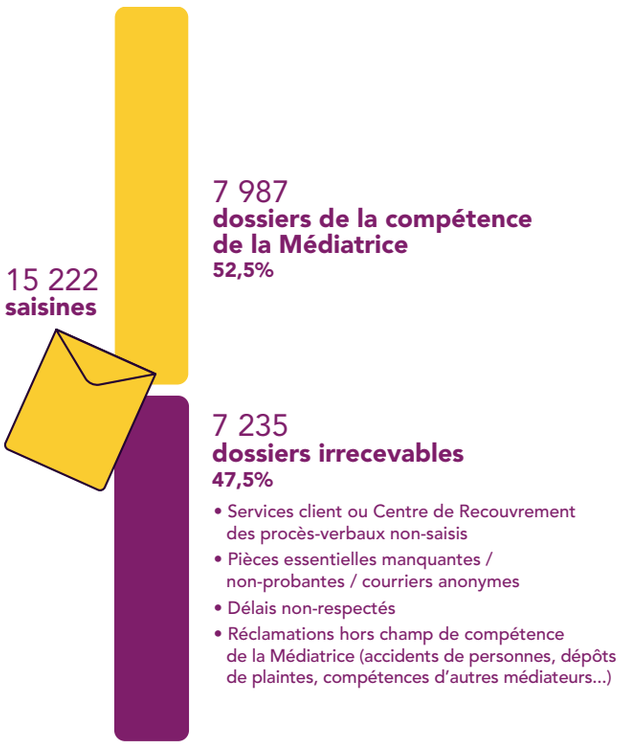
Les réclamations commerciales en ligne ont augmenté (+7%) en 2024. Cette hausse est corrélative aux améliorations apportées sur le formulaire de saisine en ligne afin d'en améliorer encore l'accessibilité et la performance.

Répartition des saisines par transporteur et par activité



Les réclamations commerciales concernant les voyages en TER ont légèrement augmenté et représentent désormais la moitié des saisines de la Médiatrice SNCF Voyageurs.
Tandis que les réclamations du périmètre TGV Intercités ont diminué (-3%), celles portant sur des voyages Transilien ont augmenté (+2%) et atteignent 10% en 2024.
Le nombre de réclamations commerciales concernant Eurostar est quant à lui stable par rapport à l'année précédente (1%).

Traitement de la recevabilité des saisines commerciales reçues en 2024



Les causes d'irrecevabilité sont globalement les mêmes qu'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 absents (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 2024
80 jours

Il s'agit d'une moyenne sur l'ensemble des dossiers clos en 2024, 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.**
- Dossiers clos pour d'autres motifs dont irrecevabilité (sans instruction) : **35 jours.**

Le délai de trois semaines prévu par le Code de la Consommation pour l'étude de la recevabilité est donc à nouveau, en 2024, légèrement dépassé. On observe par ailleurs que le délai d'instruction des dossiers est supérieur à 90 jours.

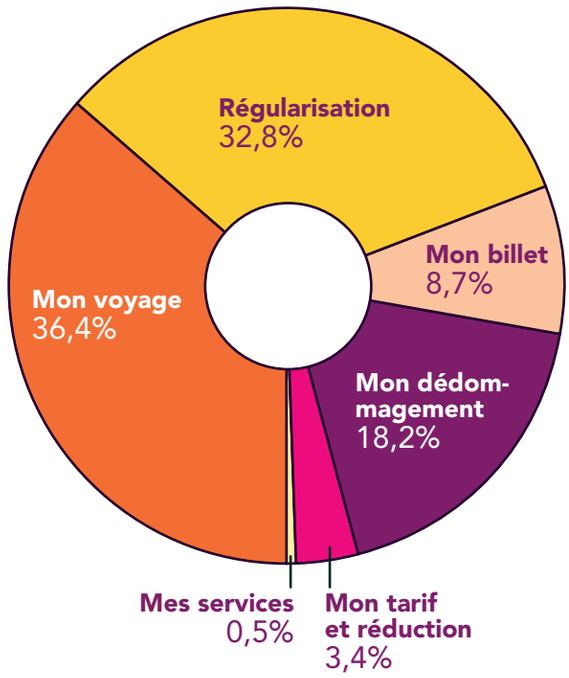
Cela s'explique en premier lieu par une complexité des réclamations qui requièrent, en conséquence, davantage de mesures d'instruction et donc de temps pour émettre une proposition de médiation, mais aussi par des demandes d'informations réalisées en cours d'instruction lorsque le réclamant n'a pas transmis toutes les pièces essentielles utiles à l'instruction de sa demande.

Les dossiers instruits en 2024



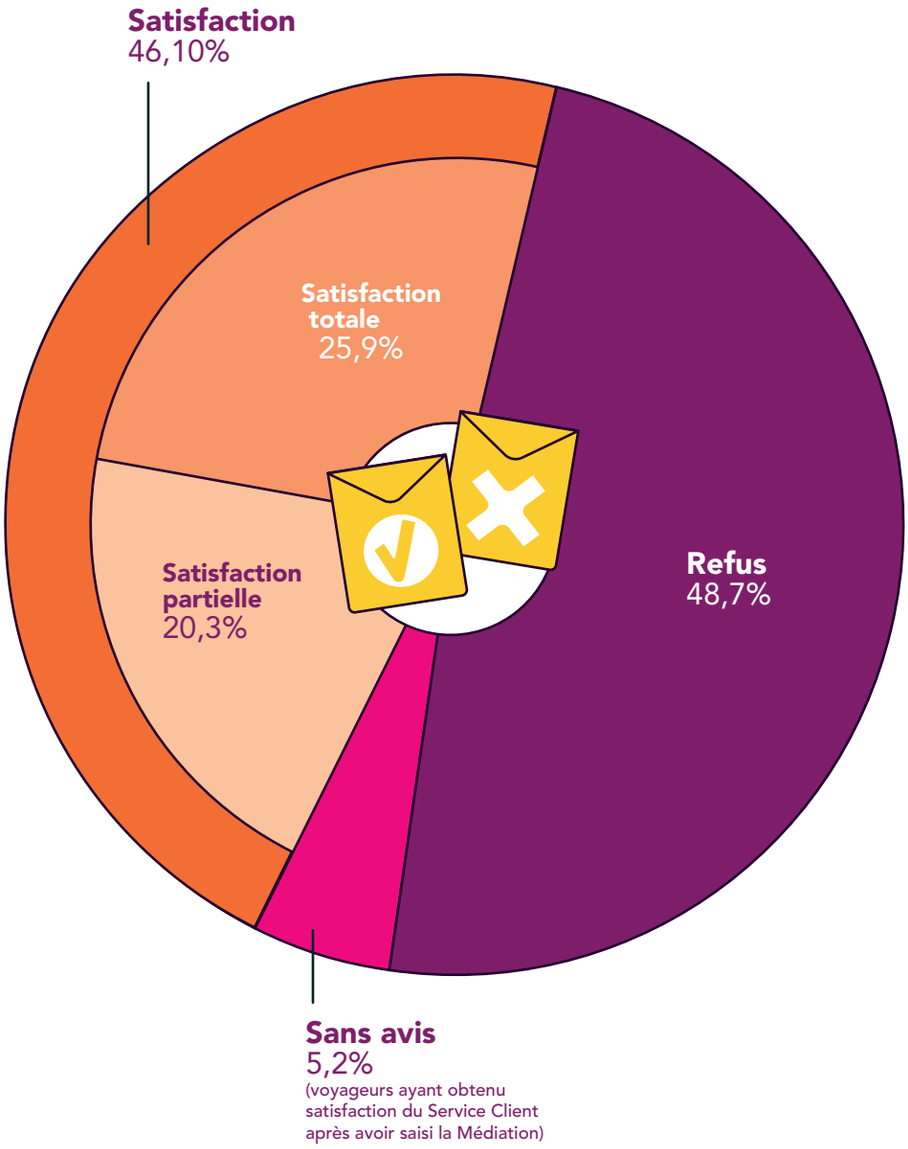
8 776
dossiers avec avis rendus (+24%)

Catégories de réclamations commerciales ayant reçu un avis en 2024
quelle que soit la date de réception des saisines



Il est important de souligner l'augmentation des réclamations portant sur des régularisations à bord (+12,3%) par rapport à l'année précédente.

Résultat des avis rendus en 2024, toutes dates de saisines confondues

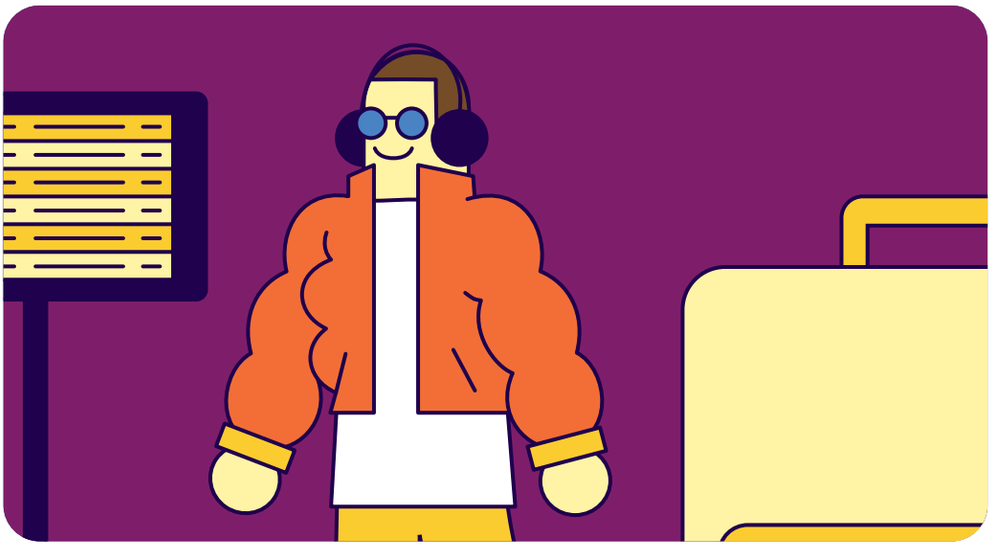


Près de la moitié des réclamations commerciales traitées en 2024 ont reçu un avis positif de la Médiatrice SNCF Voyageurs, totalement ou partiellement.

C'est une proportion stable par rapport aux avis rendus en 2023.

Cependant, les avis de type refus ont augmenté en 2024 (+10%).





Quelques exemples de réclamations commerciales examinées par la Médiatrice

SNCF Voyageurs

Demande de remboursement d'un trajet réalisé en taxi à la suite de la suppression d'un TER, refus

Le réclamant indiquait qu'en septembre 2023, le TER qu'il souhaitait emprunter à 8h39 à Saint-Dié-des-Vosges avait été supprimé. Dans la mesure où il avait un rendez-vous administratif à Épinal à 11h10, il a décidé d'effectuer son trajet en taxi et a demandé le remboursement de la course au Centre Relation Client TER Grand Est qui avait déjà procédé au remboursement de son billet TER inutilisé.

Après avoir rappelé au client que son billet était utilisable toute la journée sur le parcours sélectionné et qu'il conservait la possibilité d'emprunter le TER suivant, la Médiatrice a relevé que la facture de taxi transmise par le client n'était pas recevable dès lors qu'elle ne mentionnait ni son identité, ni les lieux de prise en charge et d'arrivée.

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

Retard TGV INOUI et impossibilité de poursuivre son voyage avec Eurostar, refus

La réclamante expliquait avoir réservé des billets lui permettant de voyager entre Avignon TGV et Londres-Saint-Pancras via Lille-Europe en août 2023. Elle indiquait que son TGV INOUI était arrivé à Lille Europe avec un retard de plus de 5 heures et qu'en conséquence elle avait manqué le départ de son train Eurostar. Elle avait été contrainte d'emprunter plusieurs taxis et de réserver une nuit d'hôtel pour poursuivre son voyage le lendemain. Elle demandait le remboursement de ses frais annexes.

La Médiatrice a relevé que son trajet était assuré par SNCF Voyageurs et Eurostar, deux transporteurs distincts, et qu'en conséquence elle ne disposait pas d'un billet direct au sens de l'article 12 du Règlement européen n°2021/782 du 29 avril 2021. Aucune correspondance n'était donc garantie en gare de Lille-Europe et le transporteur n'était pas tenu d'assurer le réacheminement de la cliente, ni d'organiser la poursuite de son voyage.

Elle n'a pu satisfaire sa demande.

Retard Ouigo et remboursement de frais de repas, satisfaction totale

La cliente a saisi la Médiation afin d'obtenir le remboursement de ses frais de repas, engagés à la suite d'un retard de plus de 3 heures de son train Ouigo au départ de Béziers et à destination de Paris-Gare-de-Lyon en août 2024.

Elle visait l'article 20 du Règlement européen n°2021/782 du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs, selon lequel : « lorsque le retard est de 60 minutes ou plus, ou lorsque le service est annulé, l'entreprise ferroviaire exploitant le service retardé ou annulé offre gratuitement aux voyageurs (...) des repas et des rafraîchissements en quantité raisonnable compte tenu du délai d'attente, s'il y en a à bord du train ou dans la gare, ou s'ils peuvent raisonnablement être livrés compte tenu de critères tels que la distance à laquelle se trouve le fournisseur, le temps nécessaire pour effectuer la livraison et le coût ».

La Médiatrice a relevé qu'aucun avitaillement de plateaux repas n'avait été effectué pour les voyageurs empruntant ce train et elle a accordé le remboursement des frais de bouche avancés par la cliente.

Impossibilité d'embarquer en raison de l'affluence de voyageurs, satisfaction totale

Le client indiquait que le 31 juillet 2024, il n'avait pas été en mesure d'embarquer à bord de son TER au départ de Paris-Bercy et à destination de Lyon-Part-Dieu car en raison des intempéries, plusieurs trains avaient été supprimés et son TER avait souffert d'une forte affluence de voyageurs.

Il avait été contraint de reporter son voyage au lendemain en rachetant un billet TGV INOUI. Il sollicitait le remboursement de son billet TER inutilisé.

La Médiatrice a relevé que le TER en question avait bien circulé le 31 juillet 2024, mais que le trafic sur la ligne entre Paris et Lyon avait été significativement perturbé ce jour-là en raison des intempéries ayant affecté les voies. Ces incidents avaient généré des difficultés de circulation voire des suppressions de train sur l'ensemble de la ligne et le client rapportait la preuve, par la communication de son billet daté du lendemain, qu'il n'avait pas pu voyager en TER la veille.

Elle a donc accordé le remboursement de son billet.

Billet nominatif cédé à un tiers, refus

Le réclamant expliquait que son épouse avait dû régulariser sa situation au motif « titre tiers » au cours d'un voyage à bord d'un TGV INOUI en octobre 2023, parce qu'elle avait présenté au contrôleur un billet qui n'était pas à son nom. Le client précisait qu'en raison d'un imprévu personnel, il avait dû céder son billet à son épouse qui avait réalisé ce voyage à sa place. Il demandait 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 Conditions générales de vente SNCF Voyageurs dénommées les « Tarifs Voyageurs » prévoient que le e-billet est nominatif, personnel et incessible. En l'espèce, le voyageur avait délibérément décidé de céder son billet à son épouse qui, pour voyager en règle, aurait dû réaliser une nouvelle réservation.

Elle n'a dès lors pas donné satisfaction à sa demande.

Bagages spéciaux dont la taille est supérieure aux dimensions requises, refus

Lors d'un voyage en TGV INOUI en avril 2024, le contrevenant a dû régulariser sa situation au motif « occupation indue place ou espace bagage » car il transportait une planche de surf qui dépassait les dimensions maximales autorisées. Il expliquait ne pas avoir été correctement informé quant aux nouvelles règles relatives aux bagages spéciaux, entrées en vigueur le 15 février 2024.

La Médiatrice a rappelé au contrevenant qu'à la date de son voyage les Tarifs Voyageurs avaient été mis à jour et précisaient bien que « sont acceptés en qualité de bagages à main (…) et à raison d'un objet par voyageur dans tous les trains, y compris les TGV : les planches nautiques dans une housse étiquetée de 1,30m x 0,90m au maximum ».

Le contrevenant n'apportait aucun élément probant permettant de remettre en cause la constatation de l'agent assermenté et de vérifier que sa planche de surf était correctement rangée dans une housse étiquetée respectant les dimensions précitées.

La Médiatrice n'a donc pas accédé à la demande de remboursement de l'amende.

Commande de deux billets au même nom, satisfaction partielle

La réclamante expliquait avoir commandé deux billets pour elle et son compagnon sur le site SNCF Connect, afin d'effectuer un voyage en TER en décembre 2023. Lors des opérations de contrôle, un agent lui avait signifié que les deux billets étaient à son nom et elle avait dû régulariser sa situation en réglant une indemnité forfaitaire pour voyage « sans titre de transport ». Elle demandait le remboursement de l'amende.

La Médiatrice a indiqué à la réclamante que l'infraction était constituée dans la mesure où, conformément au Code des transports, « il est interdit à toute personne (...) de voyager sans être munie d'un titre de transport valable » et que les Tarifs Voyageurs stipulent qu'« est en situation irrégulière tout voyageur qui (...) voyage avec un titre de transport nominatif et incessible établi au nom d'une autre personne ».

Elle a néanmoins constaté que les deux billets avaient fait l'objet d'une commande unique pour le même trajet et à la même date et elle a proposé en conséquence de rembourser la moitié de l'indemnité forfaitaire.

Eurostar

Interruption du voyage et prise en charge par le transporteur, satisfaction totale

En février 2024, le réclamant avait pris place à bord d'un train Eurostar afin de voyager entre Paris-Nord et Amsterdam. Son train avait été immobilisé en gare de Bruxelles en raison d'un accident voyageur et il avait été annoncé, après de longues heures d'attente, qu'il ne repartirait pas vers Amsterdam.

Le client avait dû trouver un hébergement à Bruxelles et avait acheté un nouveau billet Bruxelles - Amsterdam via l'application SNCF Connect, qui s'était révélé inutilisable en gare de Bruxelles-Midi, car uniquement retirable sur une borne dans une gare française. Après avoir annulé ce billet moyennant des frais, il avait fini par racheter un autre billet en gare. Il sollicitait le remboursement de l'ensemble des frais qu'il avait engagés depuis l'interruption de son train à Bruxelles.

La Médiatrice a invoqué les dispositions du Règlement européen n°2021/782 du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, selon lesquelles si le service ferroviaire est interrompu et ne peut plus se poursuivre ou ne peut pas être assuré dans un délai raisonnable, l'entreprise ferroviaire propose aux voyageurs dès que possible d'autres services de transport et prend les dispositions nécessaires à cet égard, notamment un hébergement à l'hôtel.

Elle a relevé que le voyageur, qui avait réorganisé son voyage de lui-même, n'avait pas été pris en charge à Bruxelles et elle a proposé le remboursement intégral de ses frais.

Coopération France Allemagne

Contrats de transport distincts et plusieurs transporteurs, refus

Le client expliquait qu'en août 2023, le TGV INOUI qu'il avait emprunté pour voyager entre Barcelone et Paris-Gare-de-Lyon, avait subi un retard de plus de 2h30 à l'arrivée et qu'en conséquence, il n'avait pas été en mesure de poursuivre son voyage. Il avait prévu de prendre un train ICE à destination de Mannheim depuis Paris-Est, puis un train de nuit EuroNight entre Mannheim et Prague.

Il précisait avoir été hébergé sans frais à Paris et avoir été contraint de reporter son voyage à Prague au lendemain. À cet effet, il demandait le remboursement de l'intégralité de ses billets de train.

La Médiatrice a constaté que ses billets TGV INOUI, ICE et EuroNight avaient fait l'objet de trois commandes distinctes auprès de différents transporteurs et qu'à cet égard aucune correspondance n'était garantie entre ces trois trains.

En l'occurrence, SNCF Voyageurs ignorait que son parcours comprenait deux autres voyages opérés par des transporteurs étrangers et n'était pas tenue d'organiser la poursuite de son voyage.

La Médiatrice n'est pas allée au-delà de la compensation de 50% du prix du billet TGV INOUI qui avait été accordée par le Service Relation Client.

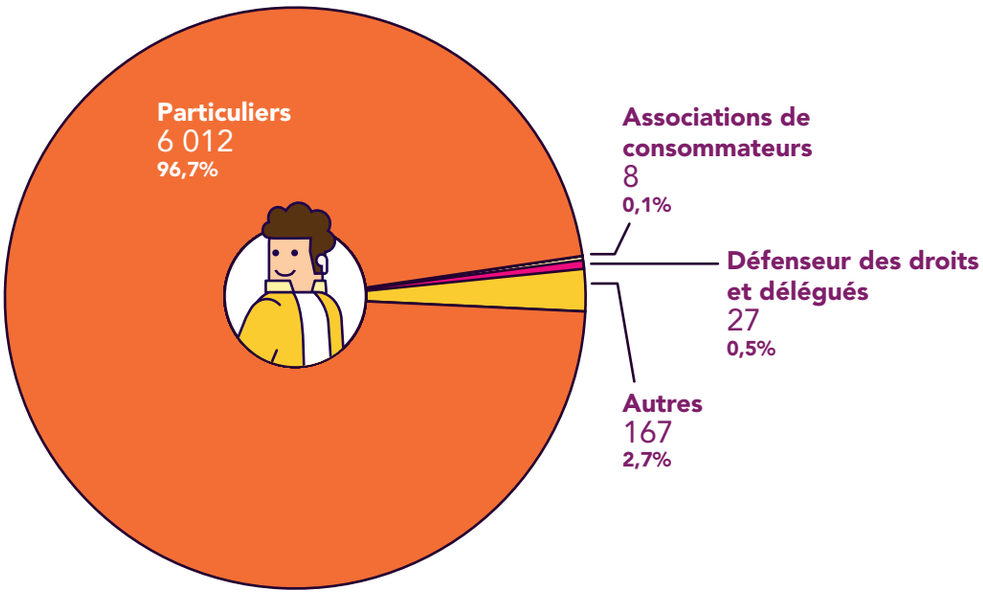
Remerciements

« Par la présente, je tenais à vous remercier pour le remboursement (...) de mon voyage. Votre intervention m'a été d'un grand secours ».

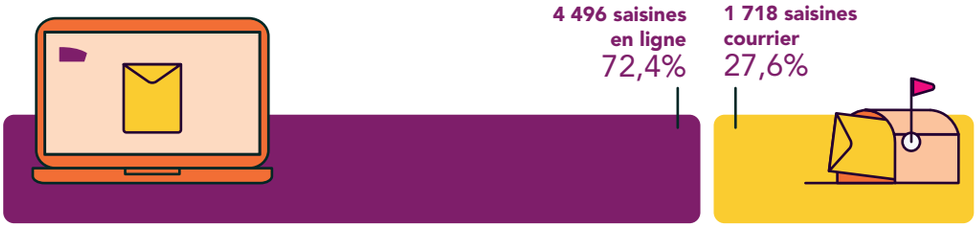


3 Les procès-verbaux de contravention à la police du transport ferroviaire dressés par SNCF Voyageurs

Origine des saisines reçues en 2024

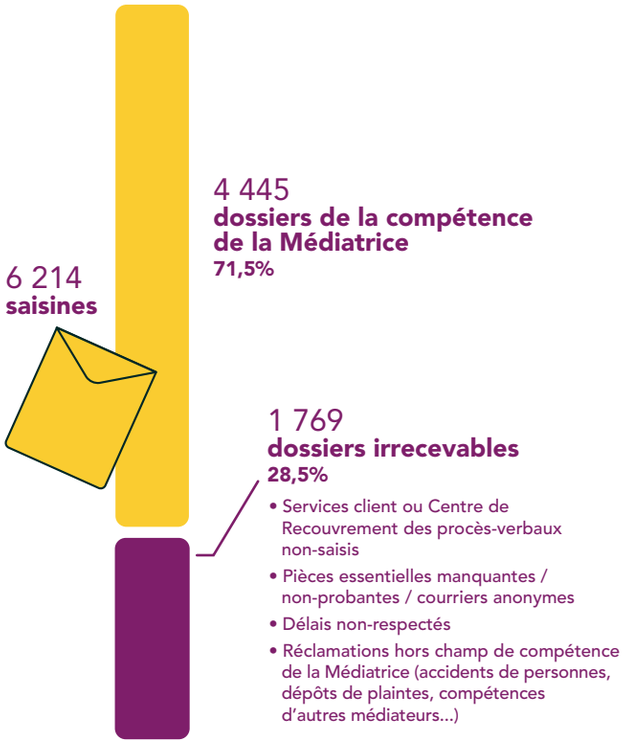


Répartition des saisines reçues en 2024



En 2024, les saisines en ligne ont nettement augmenté (+20%), montrant ainsi un recours accru au formulaire de saisine en ligne et attestant son ergonomie et sa facilité d'utilisation pour les consommateurs.

Traitement de la recevabilité des contestations de procès-verbaux reçues en 2024



Les causes d'irrecevabilité sont globalement les mêmes qu'en 2023. Le nombre de dossiers irrecevables est stable par rapport à l'année précédente.

Délai de traitement des contestations de procès-verbaux



Dossiers de contestations de procès-verbaux traités et clos en 2024

66 jours

Il s'agit d'une moyenne sur l'ensemble des dossiers clos en 2024, 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 : **89 jours.**
- Dossiers clos pour d'autres motifs dont irrecevabilité (sans instruction) : **4 jours.**

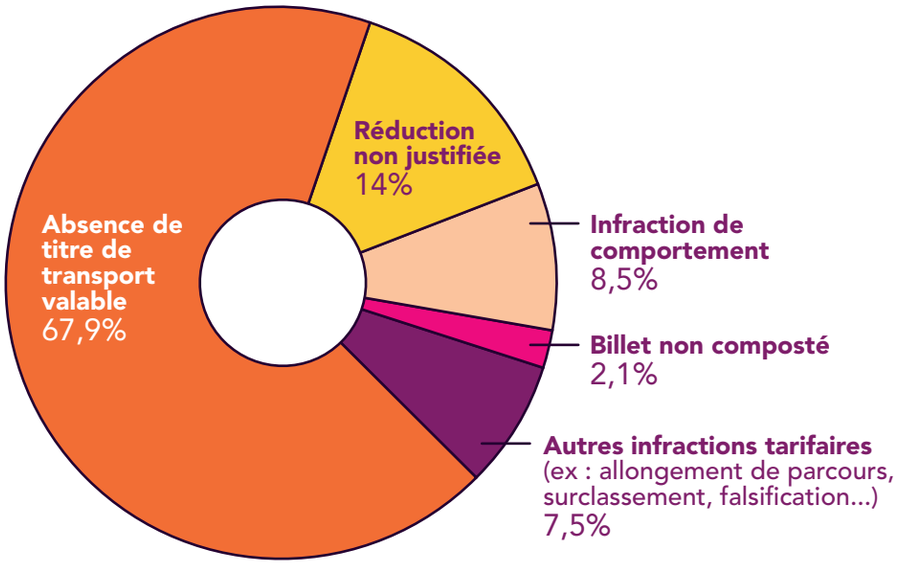
Le délai de traitement des contestations de procès-verbaux est stable par rapport à l'année précédente et respecte les délais prévus par le Code de la Consommation, à savoir trois semaines pour l'étude de la recevabilité et 90 jours pour l'émission des avis.

Dossiers de contestations de procès-verbaux instruits en 2024

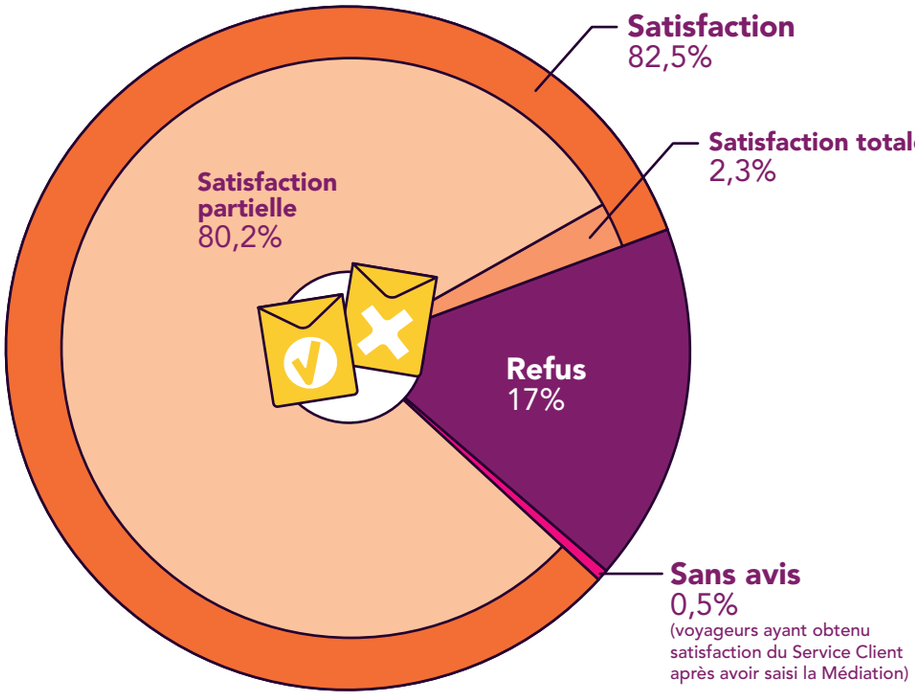


4 990
dossiers avec avis rendus (+26%)

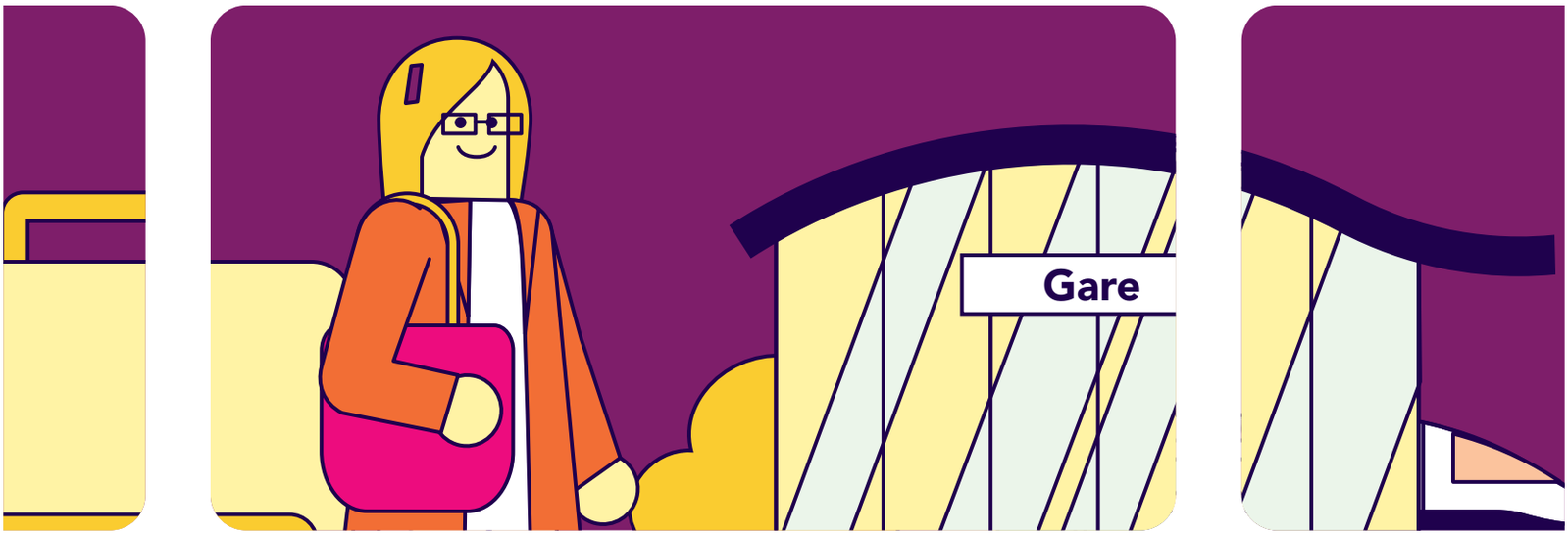
Catégories de procès-verbaux ayant reçu un avis en 2024
quelle que soit la date de réception des saisines



Résultat des avis rendus en 2024, toutes dates de saisines confondues



On observe, pour 2024, une légère augmentation du taux de satisfaction apporté aux contestations de procès-verbaux et un recul de 3,7% des refus.



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

Infractions tarifaires

Réservation Max Jeune non-confirmée, minoration

Nouvellement titulaire d'un abonnement Max Jeune, la contrevenante ignorait qu'elle devait confirmer sa réservation gratuite. Au cours de son voyage en TGV INOUI en octobre 2024, elle a été verbalisée au motif « sans titre de transport » car sa réservation, qui n'avait pas été confirmée, avait été automatiquement annulée.

Elle sollicitait l'annulation du procès-verbal.

La Médiatrice a indiqué à la contrevenante que, conformément au Code des transports, « il est interdit à toute personne... de voyager sans être munie d'un titre de transport valable » et que les conditions générales de vente Max Jeune, acceptées par elle lors de la souscription de l'abonnement, prévoyaient l'obligation pour les abonnés de confirmer leur réservation avant 17h00, la veille de leur voyage. Elle a par ailleurs relevé que des courriels rappelant l'obligation de confirmation étaient envoyés aux abonnés 2 jours avant la date du voyage et la veille et que, sans action de leur part, la réservation était automatiquement annulée et la place remise à la disposition des autres voyageurs.

La Médiatrice a rappelé la nécessité de prendre connaissance des conditions d'utilisation de son abonnement et a proposé à titre exceptionnel de minorer le montant du procès-verbal.

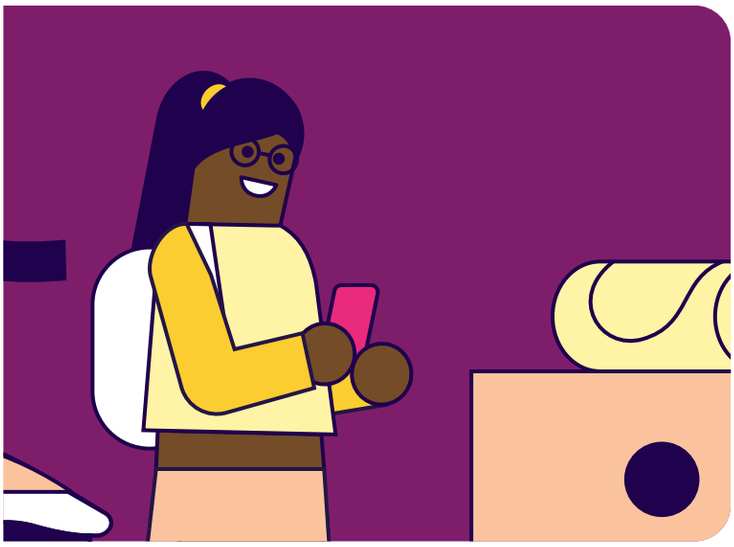
Absence de réseau mobile et non-présentation de sa carte de réduction dématérialisée et de sa pièce d'identité, minoration

Au cours de son voyage en TER en juillet 2024, la contrevenante avait présenté un billet tarif réduit et n'avait pas été en mesure de présenter la copie numérisée de sa carte de réduction régionale, ni de justifier son identité. Elle expliquait que les documents ne chargeaient pas suffisamment rapidement sur son smartphone, en raison d'une connexion à internet faible. Elle avait été verbalisée au motif « réduction non-valable » et demandait l'annulation du procès-verbal.

La Médiatrice a rappelé que pour être valables, les billets tarif réduit devaient être présentés conjointement avec une carte de réduction en cours de validité et que les cartes dématérialisées devaient être téléchargées au format PDF ou imprimées afin que le voyageur y ait accès sans réseau mobile.

Elle a par ailleurs informé la contrevenante que la présentation d'une carte d'identité numérisée n'était pas valable pour justifier de son identité ; seule sa version physique ou sa version numérique via l'application ANTS étant considérée comme fiable.

Compte tenu de la bonne foi de la contrevenante, elle a tout de même proposé de minorer le montant du procès-verbal.



Bagage non-étiqueté, minoration

Le contrevenant indiquait qu'au cours d'un voyage à bord d'un TGV INOUI en août 2024, il avait été verbalisé car la valise qu'il transportait et qu'il avait déposé à l'emplacement réservé à cet effet au-dessus de lui n'avait pas été étiquetée. Il précisait ne pas avoir entendu le premier appel des contrôleurs qui avaient sollicité l'intervention du propriétaire de la valise.

La Médiatrice a informé le contrevenant que l'infraction constatée par les agents était constituée dès lors que, conformément à l'article R2242-13 du Code des transports, « tout bagage doit comporter de manière visible la mention des nom et prénom du voyageur ».

Elle a proposé au Centre de Recouvrement de minorer le montant de ce procès-verbal.

Sans titre de transport au moment du contrôle, maintien

Le contrevenant indiquait avoir été verbalisé au motif « sans titre de transport » en mai 2024 car il serait monté par erreur à bord du mauvais train. Il expliquait pourtant détenir un billet qui était valable à bord de n'importe quel TER normand. Il sollicitait l'annulation du procès-verbal.

La Médiatrice a rappelé que si le billet TER permet d'emprunter un train circulant avant ou après celui figurant sur le titre de transport, c'est à la condition que ce billet ait été acheté avant le départ du train emprunté.

En l'espèce, elle a relevé que le contrevenant avait emprunté un train à 6h53, qu'il avait été verbalisé à 6h56 et que le billet qu'il produisait avait été acheté en ligne à 7h02, c'est-à-dire après la verbalisation.

Compte tenu de la mauvaise foi du contrevenant, elle a proposé le maintien du procès-verbal.

Infractions de comportement

Franchissement irrégulier des contrôles d'accès, maintien

Le contrevenant indiquait avoir été verbalisé au motif « franchissement des contrôles d'accès » en gare de Juvisy-sur-Orge en février 2024. Il expliquait avoir oublié son Passe Navigo sur lequel était chargé un abonnement annuel toutes zones et sollicitait le remboursement de l'amende.

La Médiatrice a rappelé que l'accès à certaines parties des gares était soumis à conditions, notamment la validation d'un titre de transport au contrôle d'accès. En l'espèce, l'infraction était constituée dès lors que l'agent verbalisateur avait constaté que le contrevenant avait irrégulièrement franchi les contrôles d'accès en ne validant pas un titre de transport.

Elle a indiqué qu'en cas d'oubli de sa carte d'abonnement, il appartient au voyageur de s'acquitter d'un billet afin de franchir régulièrement les lignes de contrôle et a informé le contrevenant que les abonnés Navigo ont la possibilité de demander à un agent au guichet un Passe Provisoire Île-de-France Mobilités gratuit et utilisable toute la journée.

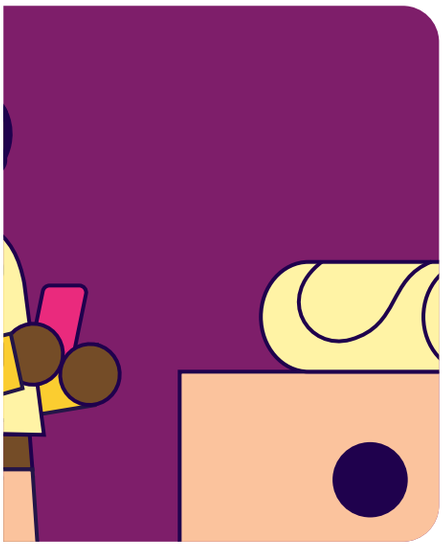
Elle n'a donc pas accédé à sa demande.

Violation de l'interdiction de vapoter sur le quai, maintien

La contrevenante avait été verbalisée en mai 2024 pour « violation de l'interdiction de vapoter » en gare de Le Raincy-Villemomble-Montfermeil. Elle expliquait qu'elle ignorait l'interdiction et qu'au moment des faits elle ne se trouvait pas dans un endroit clos mais sur le quai, en plein air. Elle demandait l'annulation du procès-verbal.

La Médiatrice a rappelé que, conformément à l'article R2242-12 du Code des transports, « le fait, pour toute personne, de ne pas respecter les mesures de police, autres que celles mentionnées au premier alinéa, prises en application de l'article R2240-3, est puni de l'amende prévue pour les contraventions de la quatrième classe ». Or, l'arrêté des gares de Seine-Saint-Denis, qui définit ces mesures, dispose qu'« il est strictement interdit de (...) vapoter dans les espaces affectés au transport de voyageurs ou de marchandises accessibles au public, en dehors des zones réservées aux fumeurs ou aux vapoteurs et identifiées comme telles par un avertissement sanitaire ».

Cet arrêté ne faisant aucune distinction entre les espaces clos et ouverts en gare, l'infraction était constituée et la Médiatrice a proposé de maintenir le procès-verbal.



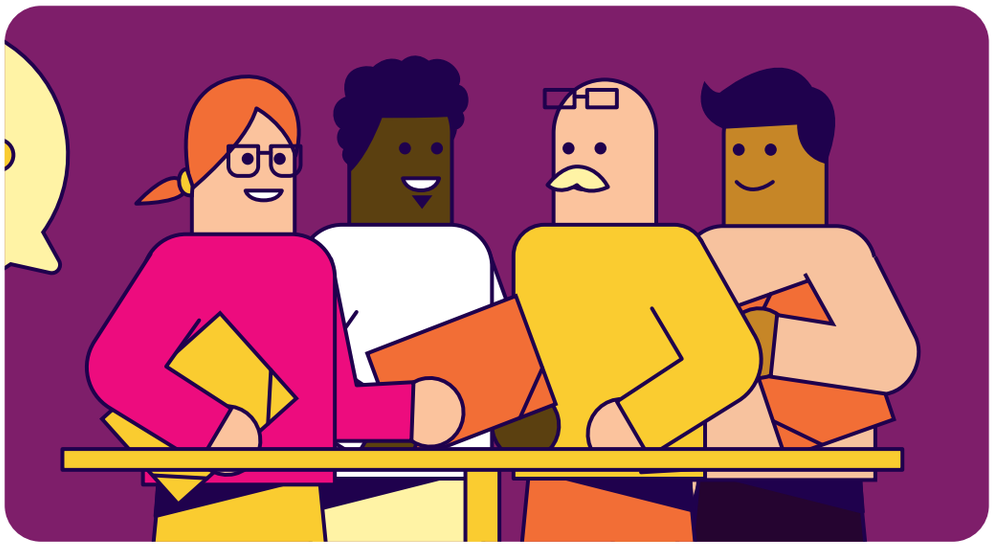


Les recommandations de la Médiatrice

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 :





Clarification des conditions d'abonnement Max Actif

Un certain nombre de clients abonnés Max Actif rencontrent des difficultés pour valider leurs réservations.

La Médiatrice recommande une plus grande clarté sur ce point dans les abonnements Max Actif.

Meilleure information des voyageurs concernant le port de la muselière pour les chiens en gare

La réglementation relative au port de la muselière pour les chiens en gare est prévue par les arrêtés de gares. Elle n'est toutefois que peu, voire jamais, portée à la connaissance des clients.

La Médiatrice recommande que l'information soit plus largement diffusée en ligne.

Validité des billets TER

En cas de suppression d'un train TER, la Médiatrice recommande que le Transporteur indique plus clairement aux clients la possibilité d'utiliser leur billet (lorsque le tarif de ce dernier le permet) pour voyager à bord d'un autre train TER, le même jour sur le même parcours.

Émission des titres de transport internationaux achetés hors de France sous format exclusif de e-billet

Les billets internationaux achetés hors de France via l'application SNCF Connect doivent être retirés en borne exclusivement en France ou au Luxembourg.

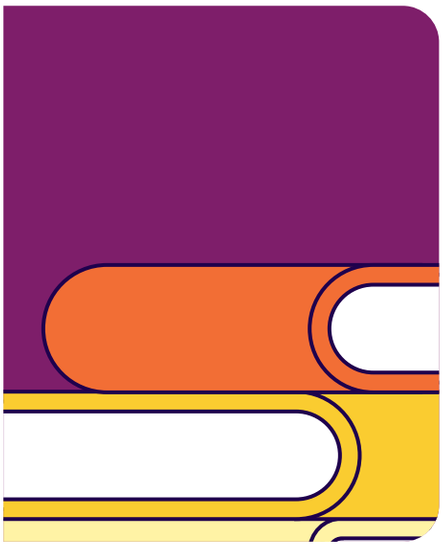
Des clients ont saisi la Médiatrice car ils ne pouvaient se faire rembourser les billets qu'ils avaient dû racheter à la suite de l'arrêt de leur train Paris - Amsterdam en gare de Bruxelles, sans prise en charge.

Ces billets, achetés via l'application SNCF Connect, ne pouvaient être produits, les clients disposant seulement du justificatif de paiement par carte bancaire.

Pour ces trajets internationaux sans parcours national, la Médiatrice recommande l'émission exclusive d'un e-billet.

Annulation des billets TER en cas de renonciation à voyager

Lorsque TER informe par e-mail les voyageurs de la suppression de leur train, la Médiatrice recommande que soit expressément mentionnée la nécessité pour le voyageur d'annuler son billet de train, lorsqu'il renonce à son voyage et si le tarif le permet, auprès du canal d'achat, afin d'en obtenir le remboursement.





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.

16 Respect de la politique bagages

Prendre connaissance des nouvelles conditions générales de transport qui limitent le nombre et la taille des bagages pouvant être emportés. Respecter l'obligation d'étiqueter les bagages afin d'éviter toute régularisation ou verbalisation (article R 2242-13 du code des transports).

17 Conditions générales de vente Max Actif

Eu égard à l'application stricte des conditions générales de vente Max Actif par le transporteur, la Médiatrice recommande aux abonnés d'en prendre connaissance de manière précise afin d'éviter toute déconvenue, par exemple en cas de demande de suspension ou de résiliation de leur abonnement.

Annexes

Protocole de médiation

entre

- **SNCF Voyageurs,**
  société anonyme dont le siège est situé au 1, rue Camille Moke, 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,**
  société de droit britannique, enregistrée en Angleterre et au Pays de Galles sous le numéro 02462001, dont le siège social se situe à 6th Floor, Kings Place, 90 York Way, London NI 9 AG, Royaume-Uni, représentée par Madame Gwendoline Cazenave, en sa qualité de Chief Executive Officer, dûment habilitée à cet effet,
- **THI Factory,**
  société anonyme de droit belge dont le siège social est situé Place Marcel Broodthaers 4, 1060 Bruxelles, Belgique, immatriculée à la B.C.E. sous le numéro 0541.696.005, représentée par Madame Gwendoline Cazenave en sa qualité de Chief Executive Officer, dûment habilitée à cet effet,

Les sociétés Eurostar International Limited et THI Factory sont dénommées ci-après sous la marque commune **« EUROSTAR »** pour l'ensemble de leurs services,

- **U Caminu di Ferru di a Corsica, (dénommé « CFC »),**
  établissement public à caractère industriel et commercial dont le siège social est situé 20, chemin de la Gare, 20200 Bastia, immatriculé au registre de la Chambre de Commerce et d'Industrie Territoriale de Bastia sous le numéro 981583743, représenté par Monsieur Jacques Chibaudel en sa qualité de Directeur par intérim, dûment habilité à cet effet.

Ci-après dénommés conjointement « les Transporteurs » ou individuellement « le Transporteur ».

et

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

Ci-après dénommés conjointement « les Associations Nationales agréées de Consommateurs ».

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

PRÉAMBULE

Un Protocole d'accord définit depuis 1990 les relations 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 SNCF Voyageurs (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° 2019552 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 n° 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 International Limited et THI Factory 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 Protocole a enfin été modifié en date du 8 novembre 2024 afin de prendre en compte l'attribution de l'exploitation du réseau ferré Corse à un nouvel établissement public, l'EPIC CFC.

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

ARTICLE 1
Objet

Le présent Protocole entre les Associations Nationales agréées de Consommateurs 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 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 21 mars 2022 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 transporteurs concernés, 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 clients 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 par 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,
- Les litiges relatifs aux prestations accessoires au contrat de transport, offertes par EUROSTAR ou les 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 l'exécution des contrats de transport SNCF Voyageurs et à la distribution 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 constatées par des agents assermentés de SNCF Voyageurs.

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, les contraventions connexes à un délit, ainsi que les contraventions constatées par un agent assermenté d'un transporteur autre que SNCF Voyageurs et également les contraventions constatées par les agents de la Sûreté ferroviaire (agents SUGE), les agents du gestionnaire d'infrastructure ou les agents 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 lui demandera 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,
- 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,
- 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/mediation/s/?language=fr ou
- Par voie postale à l'adresse suivante : Médiateur SNCF Voyageurs, TSA 37701 - 59973 Tourcoing Cedex

Le Médiateur ne peut en revanche être saisi par courriel. Les demandes qui seraient toutefois réalisées par courriel ne seraient pas traitées.

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 d'absence de 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.

Recevabilité des saisines relatives aux procès-verbaux d'infractions à la police du transport ferroviaire des quatre premières classes constatées par des agents assermentés de SNCF Voyageurs.

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 trois (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 (3) 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 (3) semaines à compter de la réception de son dossier.

9.2 - Avant le début de la médiation, il est rappelé aux Parties, qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus de médiation, 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 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 et visée ci-avant. 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, 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 relatif à la protection et à la libre circulation des données à caractère personnel 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 réglementation 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 e-mail 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 des quatre (4) premières classes, dressés par des agents assermentés de SNCF Voyageurs, 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 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,
- 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 Nationales agréées de Consommateurs n'entraîne pas la fin du Protocole pour les autres Parties.

Le présent Protocole est applicable à compter du 1er décembre 2024.

Fait Saint-Denis, le 8 novembre 2024,

Pour les Transporteurs

- SNCF Voyageurs :
  Christophe FANICHET
- Eurostar International Limited :
  Gwendoline CAZENAVE
- THI Factory :
  Gwendoline CAZENAVE
- CFC :
  Jacques CHIBAUDEL

Pour les Associations Nationales de Consommateurs

ADEIC, AFOC, ALLDC, CNAFAL, CNAFC, Familles de France, Familles Rurales, FNAUT, INDECOSA-CGT, UFC-Que choisir, UNAF

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.



MÉDIATION SNCF VOYAGEURS

Réalisation : etcompagnie - RC 421 203 555
Mars 2025