RAPPORT ANNUEL 2018

MÉDIATION
SNCF MOBILITÉS



« Ma volonté, avec mon équipe, de poursuivre et d'intensifier l'action de pacification entre les voyageurs et les transporteurs est totale. Elle est à la hauteur des enjeux et de la confiance qui nous est témoignée. »

Henriette Chaubon,
Médiatrice SNCF Mobilités



ÉDITORIAL DE LA MÉDIATRICE

L'élément le plus marquant de l'année 2018 est la progression, sans précédent, du nombre de voyageurs qui ont sollicité une médiation. J'ai reçu, en effet, plus de 12 000 réclamations, soit plus de 34 % qu'en 2017.

Les perturbations qui ont affecté le service de transport dans le courant de l'année peuvent, sans doute, expliquer en grande partie cette augmentation. Cependant, celle-ci est aussi le fruit d'une connaissance accrue de la Médiation et de la volonté des voyageurs de rechercher un dénouement amiable au différend qui les oppose à leur transporteur.

On peut se réjouir de cette croissance. Cette confiance témoigne, s'il en était encore besoin, de l'adaptation de la Médiation au règlement extrajudiciaire des litiges nés à l'occasion de la distribution ou de l'exécution d'un contrat de transport. Elle me donne une plus grande responsabilité que j'entends assumer pleinement avec le concours de mon équipe, toujours efficace et dévouée, que je veux saluer particulièrement ici.

2018 aura été marquée, d'une part par l'augmentation très forte du nombre des saisines (plus 36 % en matière commerciale et plus 27 % en matière de procès-verbaux), d'autre part par les grandes difficultés rencontrées par le service en termes d'effectifs, et, enfin, par notre déménagement dans des locaux neufs et mieux adaptés. En dépit de ces évènements, mes avis ont tous été rendus après un examen attentif des demandes et une explication pédagogique de la solution adoptée. En effet, les litiges qui me sont soumis, bien que « de masse », ne reçoivent pas une réponse uniforme mais font chacun, l'objet d'un traitement personnalisé et différencié.

En 2018, 50,1 % des saisines ont donné lieu à une réponse favorable aux voyageurs (totale/partielle) et la très grande majorité de mes avis a été acceptée. La résorption des saisines irrecevables, qui est un objectif permanent, a progressé, puisqu'en 2018 18 % des dossiers ont été déclarés irrecevables, soit 2 % de moins que l'année passée.

L'afflux des réclamations, les instructions prolongées et les perturbations du service précitées ont, cependant, entraîné des délais de réponse plus longs. À cet égard, je dois souligner qu'hélas, trop de demandes sont imprécises ou injustifiées de sorte que des mesures d'instruction, favorables aux consommateurs, mais souvent compliquées, sont entreprises, ce qui rallonge les délais de traitement.

Par ailleurs, en 2018, j'ai veillé à ce que les obligations nées du RGPD soient respectées et que les voyageurs qui me saisissent puissent être dûment informés de leurs droits au regard du traitement des données personnelles que leurs demandes induisent. À cette fin, des mesures ont été prises pour que leur consentement à l'utilisation de ces données soit clairement exprimé.

Je me suis, enfin, attachée à approfondir les relations avec les autres médiateurs qui peuvent avoir à connaître de litiges ayant un lien avec ceux dont je suis saisie. Ces rencontres et partages créent des synergies et favorisent l'échange d'informations et d'expériences acquises, y compris dans les pays de l'Union, qui sont particulièrement utiles pour améliorer en continu le service que nous apportons aux consommateurs. Dans ce cadre, j'ai conclu un protocole d'accord avec le Médiateur E-commerce de la FEVAD, une convention avec la représentante du Centre européen des consommateurs et j'ai rencontré à Berlin le Médiateur allemand des transports publics avec lequel j'ai évoqué les questions récurrentes liées aux retards des transports transfrontaliers.

Cette année encore, la grande variété des saisines me permet de délivrer des recommandations aux transporteurs ainsi que des conseils aux voyageurs afin de tirer les conséquences des difficultés constatées et d'éviter leur renouvellement.

Toutefois, dans le contexte d'évolution des saisines évoqué, la préservation à la fois de la qualité et de la célérité des avis est un challenge permanent et difficile, compte tenu, en particulier, de la spécificité de la structure du personnel du service de la Médiation composé en grande partie d'instructeurs appelés à de fréquents changements.

À l'évidence, l'afflux des réclamations commande la mise en place de dispositifs propres à faire évoluer l'organisation et le fonctionnement du service.

Plusieurs mesures sont envisagées, mais d'ores et déjà :

- l'informatisation de la gestion des demandes a été décidée et les études amorcées ;
- le nouveau formulaire en ligne permet de disposer d'un dossier complet dès la saisine et de réduire les temps d'instruction.

En outre, pour pouvoir faire face à la situation décrite, l'état des effectifs doit évoluer. Déjà, un renforcement du nombre des responsables d'équipes d'instructeurs a été réalisé grâce à l'arrivée d'un agent, mais ce renforcement devra se poursuivre. Des démarches ont été entreprises en ce sens. La question des moyens demeure essentielle.

À une époque où, devant le succès de la procédure extrajudiciaire de règlement des conflits, le nombre et la diversité des médiateurs se développent, je souhaite rappeler la spécificité de la médiation de la consommation, régie pas les dispositions du code de la consommation, surveillée et contrôlée par la CECMC, qui apporte donc aux consommateurs toutes les garanties d'indépendance, d'impartialité, de confidentialité et de compétence.

La confiance renouvelée dans la Médiation qui renforce les liens entre les transporteurs et leurs clients nous conforte et nous oblige. Nous aurons à cœur, avec mon équipe, d'y répondre pleinement.

Henriette Chaubon,
Médiatrice SNCF Mobilités

SAISIR LA MÉDIATRICE, QUI, COMMENT, QUAND ?

MODALITÉS DE SAISINE

QUI

PEUT FAIRE APPEL
À LA MÉDIATRICE SNCF MOBILITÉS



LA MÉDIATRICE PEUT ÊTRE SAISIE PAR

- **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 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

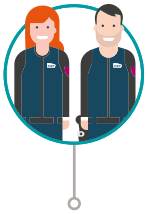


- **sur internet : www.mediateur.sncf.com**
- **par courrier à l'adresse suivante :**
  Médiatrice SNCF Mobilités
  TSA 37701
  59973 TOURCOING CEDEX

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.



QUAND
SAISIR LA MÉDIATRICE



RÉCLAMATIONS COMMERCIALES
AVEC SNCF MOBILITÉS, EUROSTAR, THALYS OU LES CHEMINS DE FER DE LA CORSE, Y COMPRIS LES RÉGULARISATIONS À BORD POUR SNCF MOBILITÉS

SERVICE CLIENT DES TRANSPORTEURS

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

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

en cas de

REFUS ÉCRIT OU DÉSACCORD AVEC LA RÉPONSE

ABSENCE DE RÉPONSE

dans les délais suivants :

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

LE VOYAGEUR PEUT SAISIR 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 SNCF

CENTRE DE RECOUVREMENT

Le voyageur doit **d'abord** saisir le Centre de Recouvrement inscrit sur le procès-verbal dans un délai de 2 mois.

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 2 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 Mobilités au ministère public.



SOMMAIRE



LES FAITS MARQUANTS 07



L'ANNÉE 2018 EN CHIFFRES 11



LES RÉCLAMATIONS COMMERCIALES 17



LES PROCÈS-VERBAUX DE CONTRAVENTION
À LA POLICE DU TRANSPORT FERROVIAIRE SNCF 23



LES RECOMMANDATIONS DE LA MÉDIATRICE 27



QUELQUES CONSEILS AUX VOYAGEURS 31



ANNEXES 33



LES FAITS MARQUANTS





LES FAITS MARQUANTS

AUGMENTATION IMPORTANTE DU NOMBRE DE SAISINES DE LA MÉDIATRICE

L'année 2018 a été marquée par une nette progression des saisines de la Médiatrice, supérieure à 34 % par rapport à l'année 2017.

Cette augmentation concerne les réclamations de nature commerciale (36 %) mais aussi les contestations de procès-verbaux (27 % de plus).

Cette progression est liée en grande partie aux événements ayant affecté le transporteur SNCF Mobilités, notamment les grèves du printemps 2018, mais également au fait que la Médiation est mieux connue par les clients des différents transporteurs qui se familiarisent avec ce moyen de recours gratuit et facilement accessible.

On observe, en outre, une constante augmentation, au fil des ans, de la saisine en ligne de la Médiatrice.

AVANCÉES DANS LE PROCESSUS DE **TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS**

Le processus a abouti, en début d'année 2019, à la mise en place d'un nouveau formulaire de saisine en ligne de la Médiatrice.

L'objectif est d'obtenir des dossiers complets dès la saisine, afin d'assurer une plus grande efficacité dans l'examen de la recevabilité des demandes et dans l'instruction des dossiers. Les réponses aux demandes de médiation pourront ainsi être apportées plus rapidement et, par voie de conséquence, l'exécution des recommandations contenues dans les avis signés par la Médiatrice s'en trouvera accélérée.





MISE EN CONFORMITÉ AVEC LES DISPOSITIONS DU **RÈGLEMENT SUR LA PROTECTION DES DONNÉES (RGPD)**

L'entrée en application du règlement, en mai 2018, a conduit à l'adoption de mesures afin d'informer les réclamants et de recueillir leur consentement à l'utilisation de leurs données personnelles.

Le formulaire de saisine en ligne de la Médiatrice a notamment été adapté, par l'introduction d'une notice d'information sur le RGPD, devant être validée par le réclamant avant la poursuite de sa demande. De même, le courrier notifiant aux clients la prise en compte de leur réclamation a été complété. Les délais d'archivage des données ont par ailleurs été revus.

SIGNATURE D'UN PROTOCOLE D'**ACCORD AVEC LE MÉDIATEUR E-COMMERCE DE LA FEVAD**

Ce protocole a été signé au printemps 2018 entre Henriette Chaubon et Bernard Siouffi. Il a pour objet la mise en place d'une coopération entre les deux Médiateurs sur les litiges communs aux domaines du transport ferroviaire et de la vente à distance ainsi que, dès que cela est nécessaire, l'organisation d'échanges sur des dossiers pouvant présenter des problématiques justifiant une répartition de compétence entre les deux médiateurs.



SIGNATURE D'UNE CONVENTION DE **COOPÉRATION AVEC LE CENTRE EUROPÉEN DE LA CONSOMMATION,** CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS FRANCE (CEC)

Cette convention a pour but un échange d'informations sur des sujets intéressant les deux entités ainsi qu'une coopération dans le traitement des litiges relevant de la compétence de la Médiatrice ou du CEC. Un engagement commun relatif à l'information du consommateur sur sa possibilité de saisir la Médiation SNCF Mobilités ou le CEC France a également été acté.







RENCONTRE À BERLIN AVEC **LE MÉDIATEUR ALLEMAND DES TRANSPORTS PUBLICS (SÖP)**

Le médiateur allemand est compétent pour les litiges concernant les transports ferroviaires, aériens, maritimes et routiers (autocars).

Cette rencontre a eu pour objet de faire le point sur les compétences respectives des deux médiations ainsi que de partager les positions sur le traitement de certaines réclamations de clients voyageurs internationaux, notamment en cas de retard de train.

RENCONTRE AVEC **LA FNAUT**

Cette rencontre entre la Médiatrice et l'association de consommateurs a notamment permis d'évoquer les questions relatives aux droits des voyageurs ferroviaires et aux conséquences de leur évolution sur le traitement des réclamations des clients.

INTERVENTION OU PARTICIPATION DE LA MÉDIATRICE À **DIFFÉRENTS COLLOQUES**

- **Conférence CIT/UIC sur les réclamations voyageurs**

  Intervention de la Médiatrice lors de cette conférence, organisée annuellement, en septembre, par le Comité International des Transports ferroviaires (CIT) et l'Union Internationale des Chemins de fer (UIC). Ce colloque est l'occasion d'un échange avec les représentants des services clients des transporteurs. Il permet aussi de se tenir informé de l'évolution des textes européens et internationaux relatifs au transport des voyageurs ferroviaires.

- **Colloque « La médiation, pour une société de confiance »**

  Intervention de la Médiatrice au colloque organisé le 9 octobre 2018 par la Médiatrice de l'Éducation Nationale et de l'enseignement Supérieur à l'occasion du 20ème anniversaire de la Médiation, au cours duquel ont été notamment évoquées les difficultés pouvant résulter de l'évolution de la numérisation dans différents secteurs d'activité et les réponses qui peuvent y être apportées par la médiation.

- **Colloque « Une nouvelle donne pour les consommateurs - Dialogue national avec les consommateurs »**

  Participation de la Médiatrice au colloque organisé le 22 novembre 2018 par la DGCCRF et la Commission européenne, au cours duquel ont été notamment abordés les moyens de renforcer la protection des consommateurs grâce aux mesures mises en place par la Commission, les projets de directives du Parlement européen et du Conseil et les dispositifs adoptés par les autorités nationales, en particulier l'encouragement à recourir aux modes alternatifs de règlement des litiges.

- **Atelier « L'écoute en médiation »**

  Participation de la Médiatrice à l'Atelier organisé par le Club des Médiateurs de services au public sur l'importance de l'écoute en médiation.

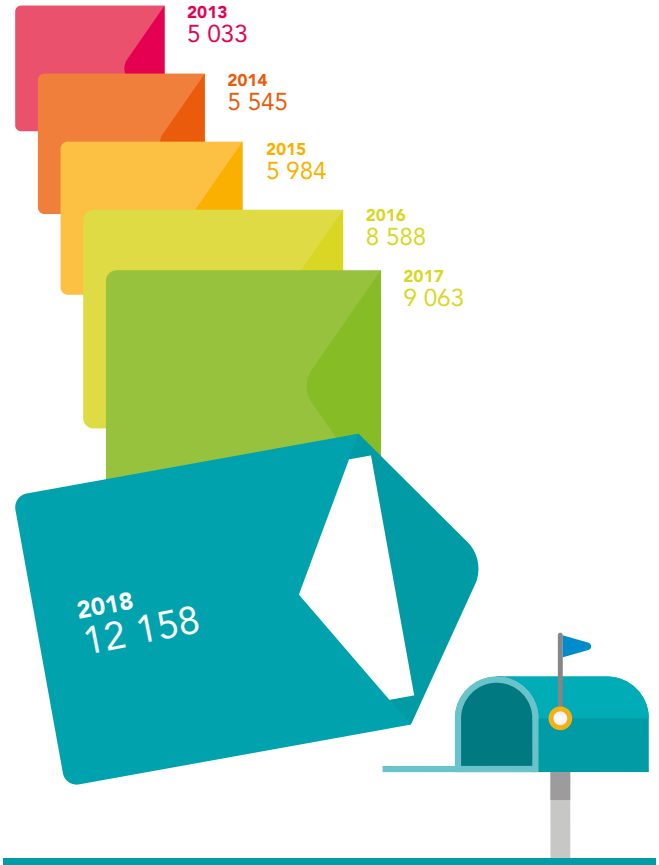


L'ANNÉE 2018 EN CHIFFRES



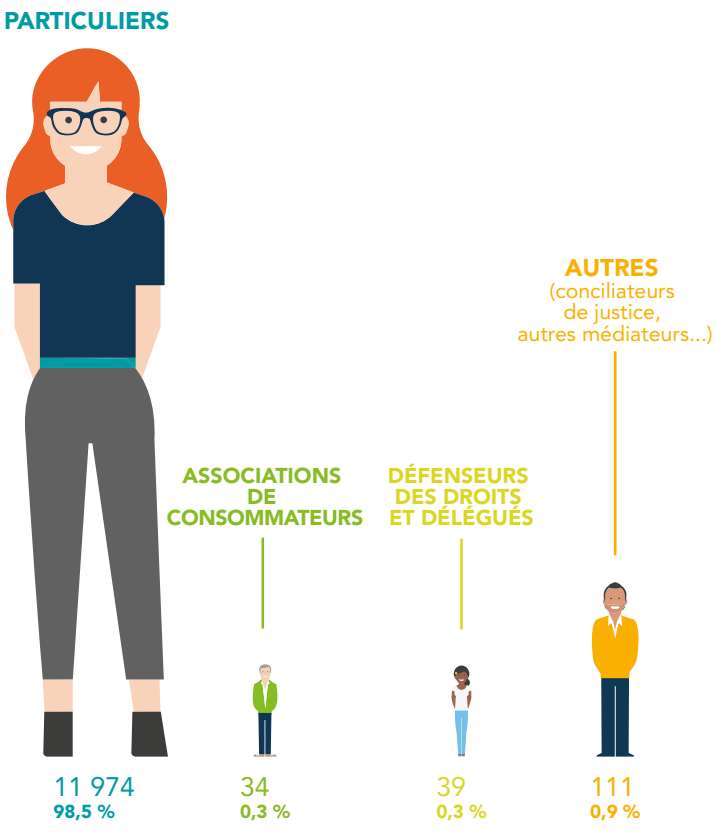
L'ANNÉE 2018 EN CHIFFRES

ÉVOLUTION DES SAISINES DE LA MÉDIATRICE



La forte augmentation des saisines par rapport à 2017 s'explique notamment par les grèves et les gros incidents de l'année 2018.

ORIGINE DES SAISINES

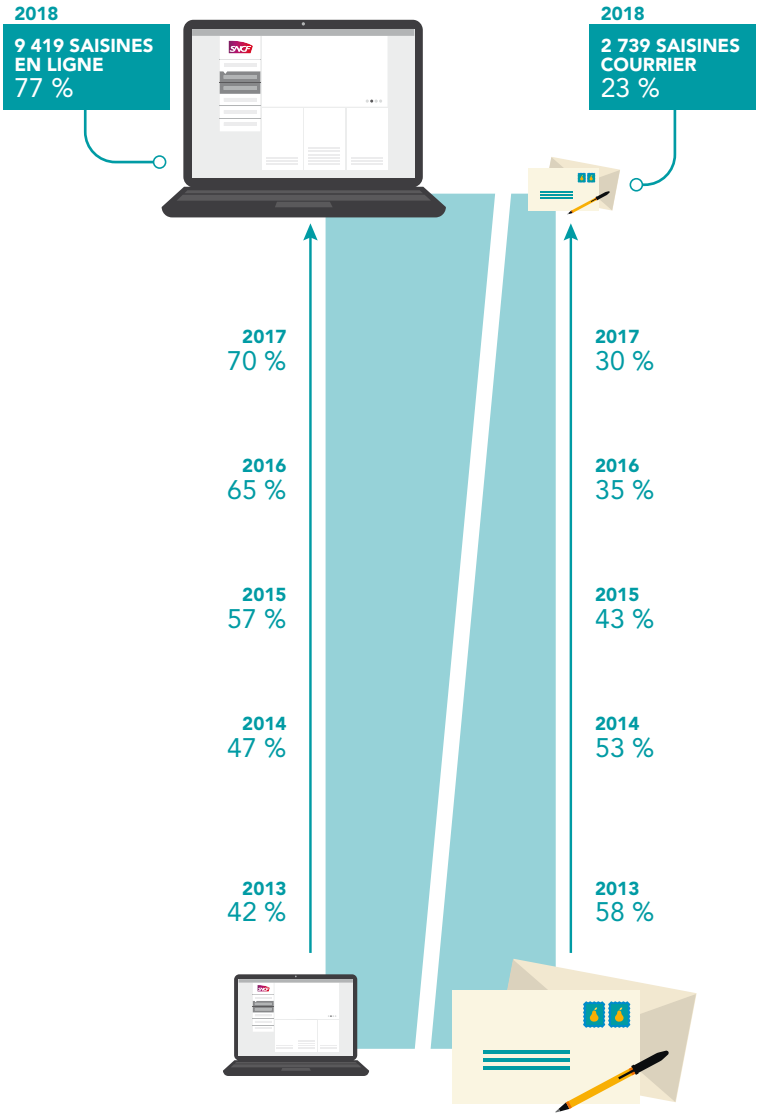


La très grande majorité des saisines émane toujours des voyageurs eux-mêmes.





RÉPARTITION DES SAISINES EN 2018

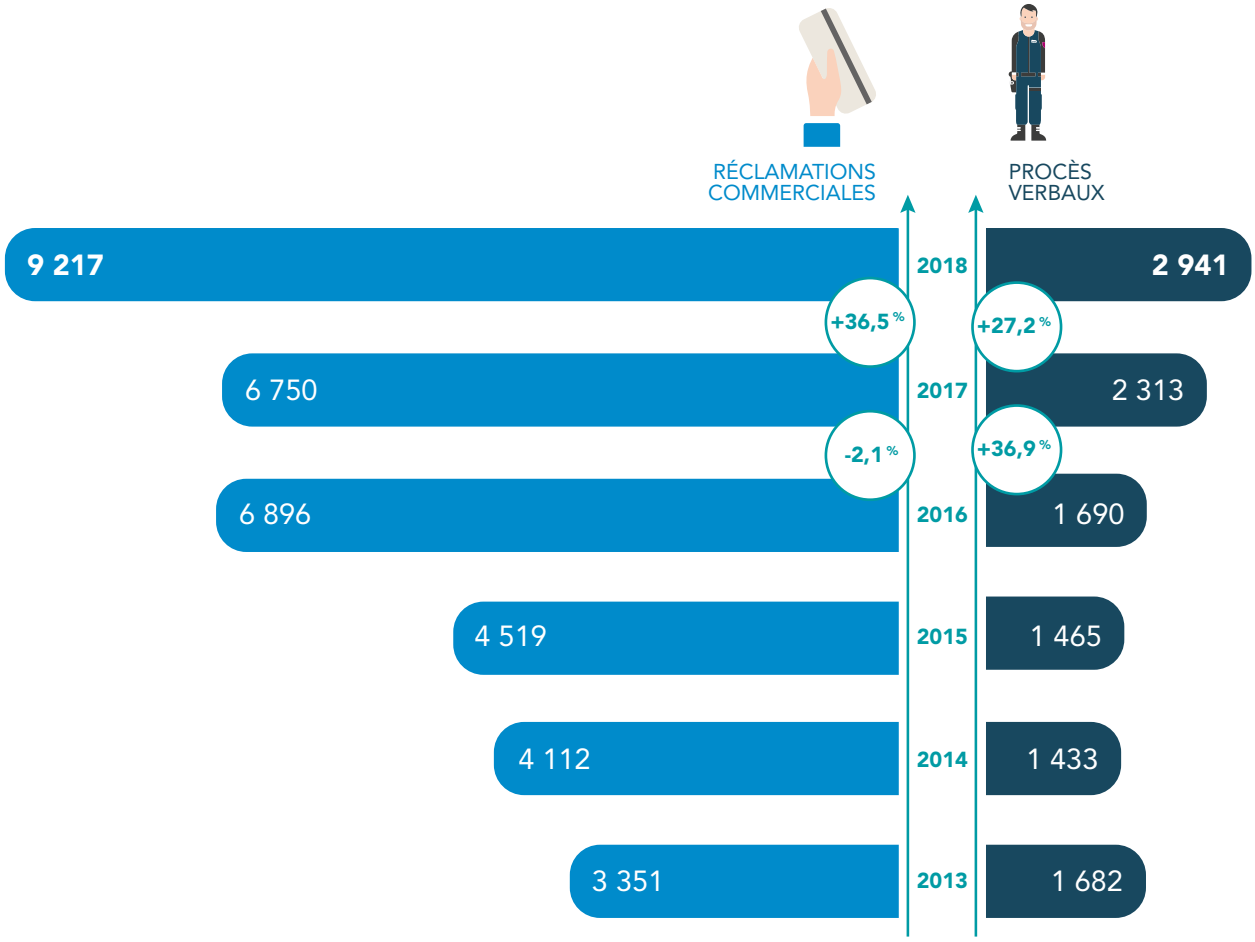


ÉVOLUTION DES MODES DE SAISINE

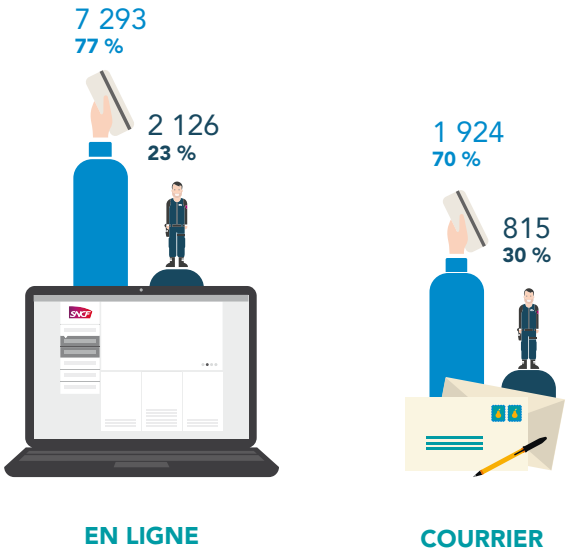
La hausse de la part des saisines en ligne se confirme.

Cette hausse (+7 %) plus importante que l'année 2017 (+5 %), confirme, en l'accentuant, la tendance à privilégier la voie électronique pour l'introduction des demandes.

NATURE DES RÉCLAMATIONS



MODES DE SAISINE PAR TYPE DE RÉCLAMATION



EN LIGNE

COURRIER

On observe, en 2018, une forte augmentation du nombre total des saisines.

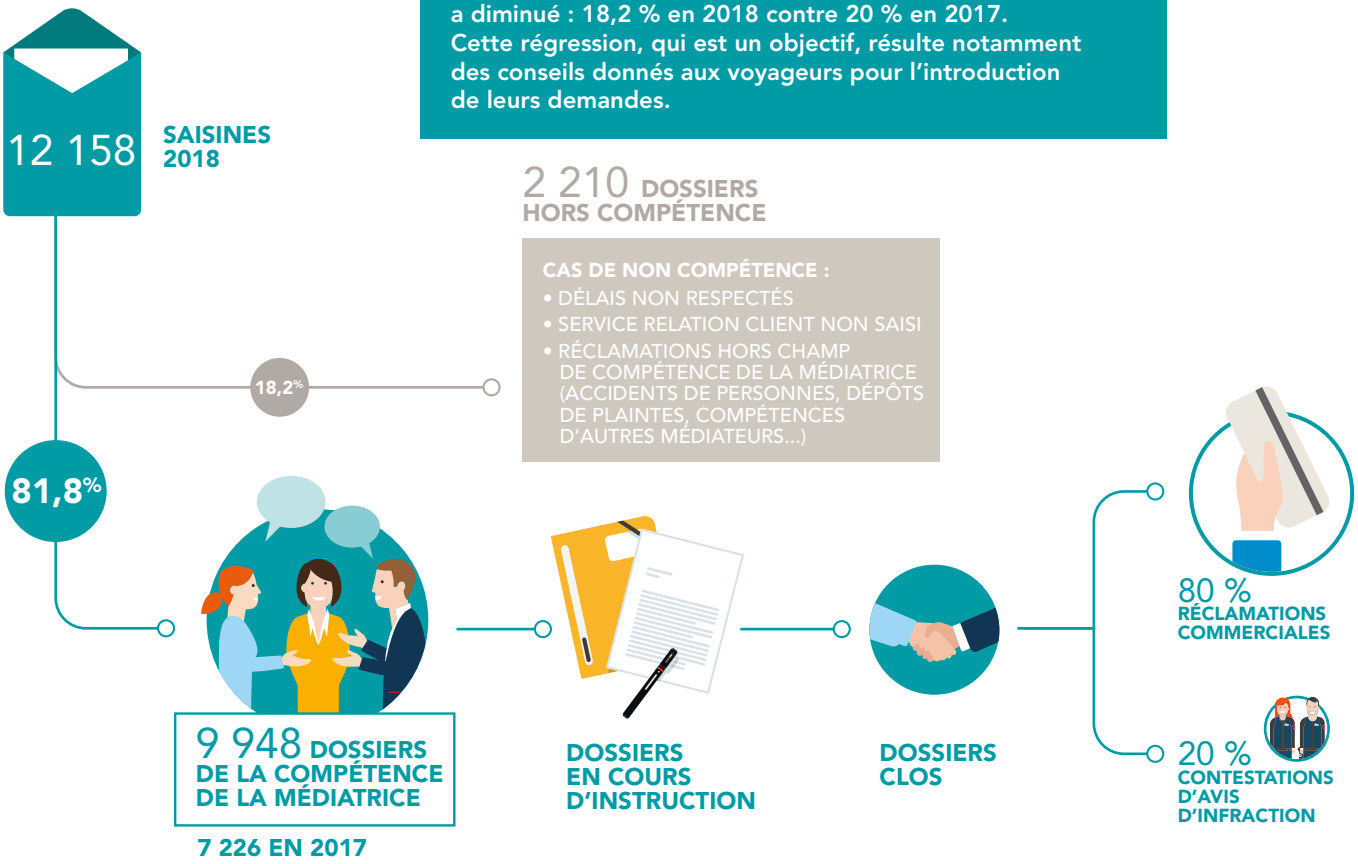
Cette augmentation se traduit par la croissance importante des contestations commerciales (+36,5 %) et des contestations de procès-verbaux (+27,2 %).

Cependant, la répartition entre ces deux types de réclamations varie peu :

- la part des réclamations commerciales demeure la plus importante (76 % en 2018 contre 75 % en 2017)
- la part des réclamations à la suite de procès-verbaux régresse très faiblement (24 % en 2018 contre 25 % en 2017)

TRAITEMENT DES SAISINES 2018

Pour la première fois, le nombre des dossiers irrecevables a diminué : 18,2 % en 2018 contre 20 % en 2017. Cette régression, qui est un objectif, résulte notamment des conseils donnés aux voyageurs pour l'introduction de leurs demandes.



DÉLAI DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

En dépit des efforts importants déployés tout au long de l'année, l'augmentation particulièrement importante du nombre des saisines, la complexité de certaines réclamations, les difficultés qui ont affecté le service de la Médiation (départ, maladie, difficultés de recrutement...) et les perturbations induites par le déménagement ont eu pour effet de ralentir les délais de traitement.

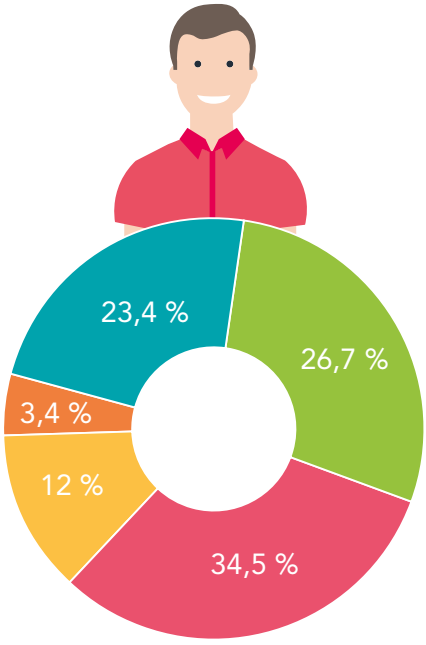
En 2019, si l'on ne peut compter sur une diminution des saisines, la stabilisation du personnel et la mise en place du nouveau formulaire (qui permettra de disposer plus rapidement de tous les éléments nécessaires pour rendre les avis) devraient conduire à accélérer le traitement des réclamations.

À noter que d'ores et déjà les réclamations relatives aux procès-verbaux de contravention à la police du transport ferroviaire SNCF ont été traitées dans un délai de 2 mois.





RÉSULTAT DES AVIS RENDUS



- SATISFACTION TOTALE
- SATISFACTION PARTIELLE
- REFUS
- SANS AVIS
- RENONCIATION

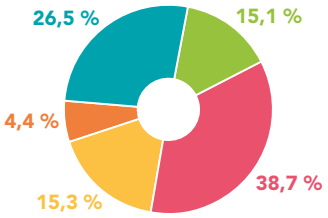
50,1 % des avis rendus par la Médiatrice ont été favorables aux clients.

Ce chiffre, en baisse par rapport à 2017, s'explique par une augmentation des cas où une satisfaction a été portée par le transporteur depuis la saisine de la Médiatrice ainsi que par des renonciations à la médiation (3,4 %).

34,5 % des réclamations ont été rejetées. Ce nombre est en légère hausse par rapport à l'année passée.

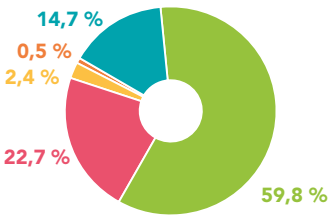


RÉCLAMATIONS COMMERCIALES





PROCÈS VERBAUX





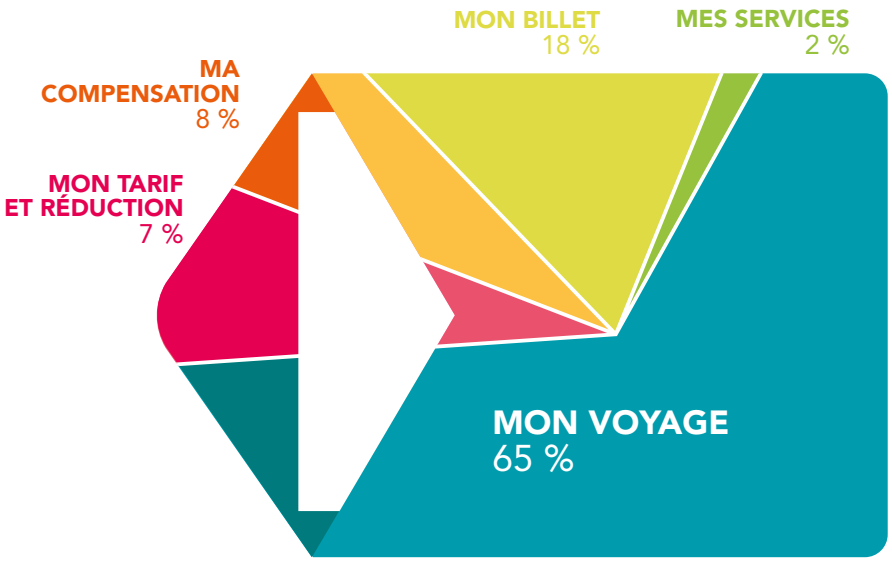
LES RÉCLAMATIONS COMMERCIALES

LES RÉCLAMATIONS COMMERCIALES

La Médiation SNCF Mobilités a connu en 2018 une très forte augmentation du nombre de saisines commerciales, avec plus de 2 000 dossiers supplémentaires par rapport à 2017.

Cette augmentation s'explique par les mouvements sociaux qui ont affecté le transporteur SNCF Mobilités au printemps 2018 mais aussi, de manière plus globale, par la meilleure connaissance qu'ont les clients de l'existence d'une Médiation, gratuite et facilement accessible.

CATÉGORIE DES RÉCLAMATIONS COMMERCIALES AYANT REÇU UN AVIS



Les réclamations commerciales portent essentiellement sur :

- **le voyage** (retards, suppression de trains...)
- **le billet** (problème à la commande, annulation de l'achat, moyen de paiement, retrait et échange…)
- **la compensation** (montant, mode de compensation…)
- **les offres tarifaires et les services** proposés (abonnements, cartes commerciales, auto-train, Junior & Cie…)

Parmi les réclamations relatives au voyage :

- 75 % ont porté sur des retards et suppressions de trains, soit une forte progression en 2018 (40 % en 2017)
- 17 % ont concerné des régularisations faites à bord par les agents de contrôle
- 5 % ont porté sur le confort à bord





SNCF MOBILITÉS

50,0 %
VOYAGES SNCF

24,2 % **TER**

10,2 % **OUIGO**

6,1 % **TRANSILIEN**

4,8 % **SERVICES PROPOSÉS PAR SNCF MOBILITÉS (BAGAGES À DOMICILE, JUNIOR & CIE, iDCAB...)**

3,7 % **INTERNATIONAL EN COOPÉRATION (TGV LYRIA, TGV FRANCE-ITALIE, DB-SNCF, RENFE-SNCF...)**

0,9 % **OUI.sncf**

0,2 % **AUTO-TRAIN**













Quelques exemples de réclamations commerciales examinées par la Médiatrice SNCF Mobilités :

EUROSTAR

- **Compensation conforme au règlement européen et aux Conditions de transport, satisfaction partielle**

  Le train Eurostar emprunté par un voyageur entre Bruxelles et Ebsfleet a subi un retard supérieur à 60 minutes à son arrivée. Le client avait réservé un taxi pour rejoindre son domicile et souhaitait obtenir une compensation pour le retard et le remboursement des frais de taxi.

  Le Service Client Eurostar (Traveller Care) a proposé de rembourser 25 % du prix du billet, conformément au règlement européen relatif aux droits et obligations des voyageurs ferroviaires et aux Conditions de transport d'Eurostar. Le client a refusé cette mesure.

  La Médiatrice a recommandé que soit confirmée la mesure de compensation proposée par le Service Client Eurostar mais n'a pas donné suite aux demandes complémentaires des clients relatives aux frais de taxi.

- **Suppression de train, compensation des voyageurs ayant dormi en gare**

  Un client devait effectuer un trajet Eurostar entre Londres et Paris. Ayant appris la suppression de ce train, il a été contraint de racheter un billet pour un Eurostar le lendemain matin et de dormir dans la gare de Londres, aucun hôtel n'étant disponible aux alentours. Il a sollicité le remboursement du billet racheté.

  Le Service Client Eurostar lui a refusé ce remboursement en précisant que le billet non utilisé lui avait été remboursé.

  Concernant la demande de remboursement du billet racheté, la Médiatrice a confirmé la réponse du Service Client Eurostar. Néanmoins, constatant qu'une offre commerciale supplémentaire à hauteur de 50 % du prix du billet non utilisé avait été mise en place pour les voyageurs ayant dû dormir en gare, la Médiatrice a recommandé au Service Client Eurostar de faire bénéficier le client de cette mesure.

THALYS

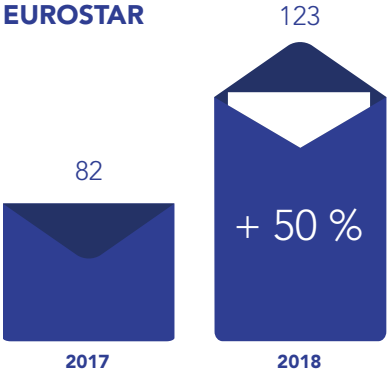
- **Compensation pour défaut de confort à bord, satisfaction partielle**

  Une cliente avait réservé, pour ses enfants et sa mère, des billets « Confort » pour voyager à bord d'un Thalys entre Bruxelles et Paris. Par manque de place à bord, ils ont dû voyager dans de mauvaises conditions. Elle souhaitait obtenir le remboursement intégral des billets achetés.

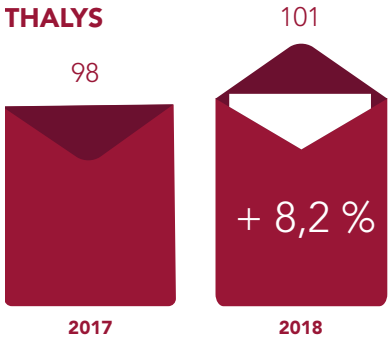
  Le Service Client Thalys a accordé une compensation forfaitaire de 15 € par voyageur.

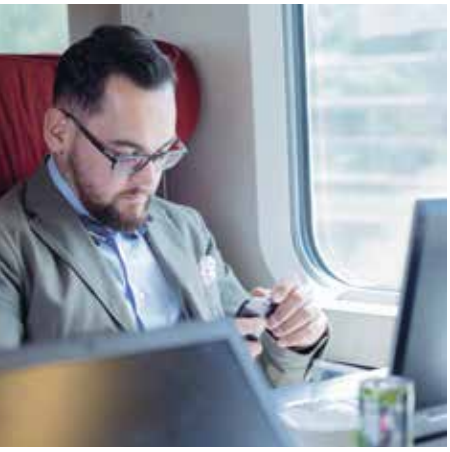
  Compte tenu des circonstances dans lesquelles les clients ont voyagé et du tarif « Confort » payé, la Médiatrice a recommandé au Service Client Thalys de rembourser à la cliente 50 % du prix des billets payés, déduction faite de la compensation déjà accordée.

Le nombre de saisines des clients Eurostar a connu une forte augmentation en 2018.



Le nombre de saisines des clients Thalys a connu un relative stabilité.







SNCF MOBILITÉS

NATIONAL

- **Retard et correspondance manquée, refus**

  Un train Thalys emprunté par une cliente entre Paris et Bruxelles Midi a subi un retard de 3h05 à son arrivée à Bruxelles Midi. La cliente a, en conséquence, manqué l'avion qu'elle devait prendre pour Dubaï. Elle demandait le remboursement intégral des billets d'avion.

  En application de ses Conditions Générales de transport et du règlement européen sur les droits et obligations des passagers ferroviaires, le Service Client Thalys a remboursé à la cliente 50 % du prix de son billet de train.

  La Médiatrice n'a pas donné suite aux demandes complémentaires de la cliente, considérant que le contrat de transport mentionnait la gare de Bruxelles Midi comme destination finale et que dans ces conditions, il n'était pas possible pour Thalys de savoir qu'elle devait ensuite prendre un avion.

- **Renonciation à voyager, satisfaction totale**

  Un client devait effectuer un voyage entre Nantes et Besançon avec une première correspondance au Mans et une seconde à Paris. En raison du retard de 31 minutes du TGV Nantes - Le Mans, ce client a préféré annuler la suite de son voyage et rentrer à Nantes car les trains suivants entre Paris et Besançon l'auraient fait arriver trop tard à Besançon.

  En application des Conditions Générales de vente, le client a bénéficié de la Garantie 30 min pour le retard subi.

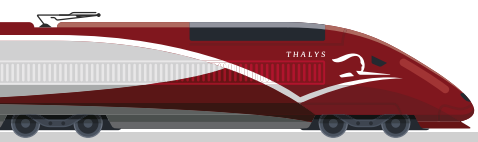
  La Médiatrice a considéré qu'en raison du retard du premier train, le voyage du requérant en avait été très affecté et a recommandé au Service Relation Client de rembourser l'intégralité du montant des billets Nantes - Paris.

- **Remboursement de mensualités d'abonnement TER non utilisé en raison des grèves, satisfaction partielle**

  Durant les mois d'avril et mai 2018, en raison des mouvements sociaux ayant affecté la circulation des trains, certains d'entre eux étaient remplacés par des autocars. Un client a emprunté son véhicule personnel pendant cette période et n'a pu utiliser son abonnement « TER illico annuel ». Il souhaitait en conséquence obtenir le remboursement de ses mensualités des mois d'avril et mai.

  Des mesures commerciales avaient été mises en place par TER : les abonnés du mois d'avril ont pu bénéficier d'une réduction de 50 % sur l'abonnement du mois de juin et les abonnés du mois de mai d'une réduction de 50 % sur leur abonnement du mois de septembre. Le client ayant résilié son abonnement au mois de juin, il n'était pas éligible à ces mesures.

  Néanmoins, compte tenu des circonstances particulières liées aux mouvements de grève, la Médiatrice a recommandé au Centre Relation Client, un remboursement de 50 % de l'abonnement du mois de mai.



- **Remboursement de Bon de Caisse périmé, refus**

Une cliente a annulé, en borne libre-service, son billet Paris - Avignon. Un bon de caisse de la valeur du montant à rembourser lui a alors été remis par l'automate ; ce bon doit être présenté au guichet d'une gare pour paiement. La cliente a demandé au Service Relation Client le remboursement de ce bon, plus de 60 jours après son émission.

Le Service Relation Client a refusé le remboursement au motif que la période de validité du bon était expiré.

La Médiatrice a confirmé la position du Service Relation Client après avoir constaté que la date limite pour obtenir le remboursement du bon était expressément inscrite sur ledit bon et que ce délai de 60 jours était dépassé.

INTERNATIONAL

COOPÉRATION SNCF-CFF SUR LA SUISSE, LYRIA

- **Remboursement de la différence de prix entre un billet annulé et un billet racheté : satisfaction totale**

Une cliente avait acheté des billets pour deux personnes pour voyager à bord d'un TGV Lyria entre Genève et Paris. Elle a tenté d'échanger ses billets en ligne sans succès et les a finalement annulés pour en racheter de nouveaux. Elle demandait le remboursement de la différence de prix entre le billet annulé et le billet racheté.

Après avoir constaté que le billet annulé était valable pour le même train que celui du billet racheté et que l'annulation avait eu lieu moins de 30 minutes avant le rachat, la Médiatrice a recommandé au Service Relation Client le remboursement de la différence de prix entre le billet annulé et le billet racheté.

COOPÉRATION SNCF-DB SUR L'ALLEMAGNE

- **Retard et conditions de voyage : satisfaction partielle**

Le TGV ICE qu'une cliente devait emprunter entre Paris Est et Francfort a été supprimé. Elle a donc voyagé à bord du train suivant qui est arrivé à destination avec 2 h de retard. La cliente indique également avoir voyagé debout.

Le Service Relation Client lui a adressé un dédommagement en bon d'achat digital en application de la G30.

La Médiatrice ne pouvant aller au-delà de ce geste a tout de même recommandé au Service Relation Client de convertir ce bon d'achat en virement bancaire.



Remerciements à la suite de la réception de l'avis de la Médiatrice

« Madame, je vous remercie vivement de l'attention que vous avez portée à ma demande ainsi que votre geste. Recevez tous mes meilleurs vœux de bonheur et santé pour cette nouvelle année. Bien sincèrement. »

« Je viens vous remercier pour la somme de 103 euros que vous m'avez accordée et que je viens de recevoir, suite aux désagréments subis ce 16 juin 2017. Je vous en suis très reconnaissante et vous prie, Madame la Médiatrice, d'accepter tous mes remerciements avec mes respectueuses salutations. »

« Thank you for below mail. I have received it and I am glad to hear that we can work this out ! I agree with the recommendation. Kind regards ».

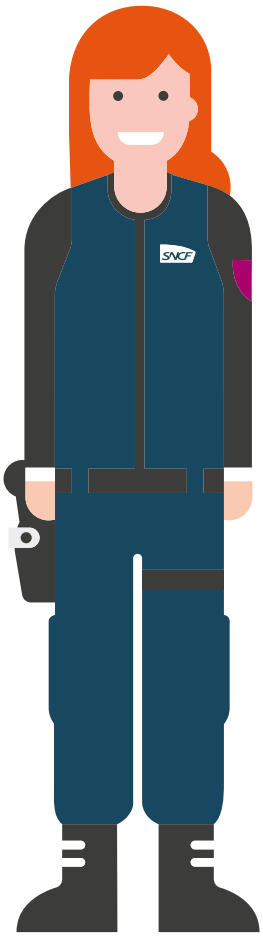


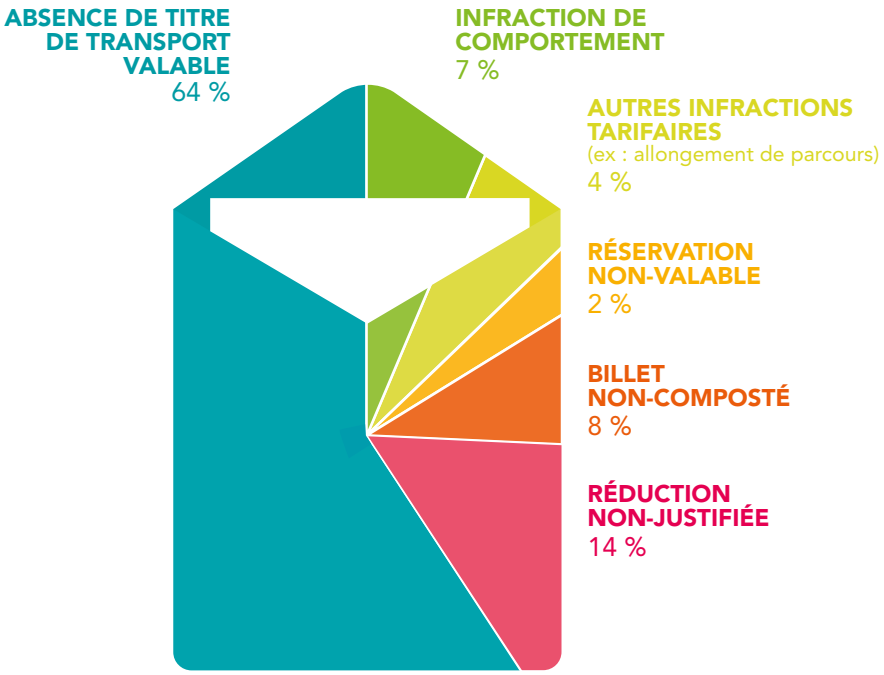
LES PROCÈS-VERBAUX DE CONTRAVENTION À LA POLICE DU TRANSPORT FERROVIAIRE SNCF

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

La Médiatrice SNCF Mobilités ne peut être saisie que pour des dossiers d'infractions à la police du transport ferroviaire concernant SNCF Mobilités. Les autres transporteurs prennent en charge le traitement des litiges relevant de leur compétence.

CATÉGORIE DE PROCÈS-VERBAUX AYANT REÇU UN AVIS





Les infractions pour absence de titre de transport, les infractions de comportement et les autres infractions tarifaires sont en augmentation.



Le nombre de saisines pour infraction à la police des transports ferroviaires a progressé de 27 % en 2018, confirmant une nouvelle fois la hausse de ce type de demandes qui ont dans la plupart des cas pour origine un défaut de titre de transport ou de compostage, une absence de justificatifs de tarif réduit ou une infraction comportementale.

À noter une hausse sensible des procès-verbaux dressés aux clients titulaires d'un abonnement TGVmax, notamment pour non présentation de l'un des documents officiels d'identité mentionnés dans les Conditions Générales de vente de l'abonnement.

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

PROCÈS-VERBAL POUR **DÉFAUT DE TITRE DE TRANSPORT**

Un client et son épouse qui devaient voyager entre Brive et Paris ont appris sur internet, la veille de leur voyage, la suppression de leur train en raison d'un mouvement social. Pour s'assurer de rejoindre Paris dans la journée, ils ont donc décidé de monter à bord du train précédant celui qu'ils devaient emprunter et ont été verbalisés car ils ne disposaient pas de billets valables pour ce dernier trajet.

Dans la mesure où aucune autre infraction n'avait été relevée à leur encontre et au vu du contexte particulier des grèves du printemps, la Médiatrice, tout en insistant sur l'obligation de disposer d'un titre de transport avant de monter à bord d'un train, a proposé de minorer le montant du procès-verbal.

PROCÈS-VERBAL POUR **TARIF INJUSTIFIÉ**

Un voyageur a été verbalisé à bord d'un train effectuant la liaison entre Thionville et Luxembourg car il était muni d'un titre de transport sans carte d'abonnement justifiant le tarif réduit.

Après avoir rappelé l'obligation de disposer d'un titre de transport valable avant de monter à bord d'un train, la Médiatrice a accepté de ne pas donner suite à ce procès-verbal constatant que le voyageur disposait bien d'un abonnement en cours de validité le jour du voyage.





INFRACTIONS DE COMPORTEMENT, REFUS

- **Manquement aux règles de sécurité**

Un jeune homme a été verbalisé pour avoir traversé les voies ferrées en violation des dispositifs de sécurité équipant le passage à niveau et annonçant l'arrivée imminente d'un train. En l'occurrence, il avait traversé les voies au moment où les barrières du passage à niveau commençaient à se baisser.

Dans un tel cas, où le contrevenant a enfreint les règles essentielles de sécurité, la Médiatrice a confirmé la position du Centre de Recouvrement et a décidé de maintenir le procès-verbal.

- **Manquement aux règles de civilité**

Un jeune homme a été verbalisé pour avoir fumé une cigarette en gare de Paris Saint-Lazare.

Il a été verbalisé pour violation de l'interdiction de fumer.

Un jeune homme a été verbalisé pour usage de vélo dans l'enceinte de la gare de Poissy.

Au vu des interdictions clairement portées à la connaissance de tout usager des gares concernant l'interdiction de fumer et d'utiliser un engin cyclable en gare et dans les trains, la Médiatrice a confirmé la position du Centre de Recouvrement et a décidé, dans ces deux cas, de ne pas donner suite à la demande d'annulation du procès-verbal.



LES RECOMMANDATIONS DE LA MÉDIATRICE

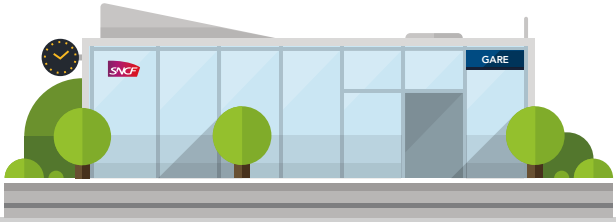




LES RECOMMANDATIONS DE LA MÉDIATRICE

Comme chaque année, les constats effectués à l'occasion de l'instruction des dossiers de réclamation dont elle est saisie permettent à la Médiatrice de formuler un certain nombre de recommandations aux transporteurs.

Des contacts réguliers ont été institués avec les services des différents transporteurs concernés par les réclamations des voyageurs, ce qui permet des échanges sur les difficultés auxquelles ils sont confrontés et sur les améliorations à apporter dans les cas de dysfonctionnements régulièrement observés.







La Médiatrice présente en conséquence les recommandations suivantes :

OUIGO, UTILISATION DES BONS D'ACHAT DIGITAUX (BAD)

Les BAD accordés aux voyageurs par le Service Client ne sont consommables qu'en une seule fois. Si la somme est importante et si le client n'utilise pas son bon en totalité, il perd donc une partie de celui-ci.

La Médiatrice recommande qu'à partir d'un certain montant, à déterminer, le BAD puisse être utilisé au minimum en deux fois et que, en tout état de cause, les modes d'utilisation du BAD soient indiqués clairement dans les Conditions Générales de vente et de transport OUIGO, et non seulement *via* un lien à consulter.

TER, ACHAT DES BILLETS À BORD, INFORMATION DES VOYAGEURS

La Médiation est fréquemment saisie de contestations de procès-verbaux dressés à bord des TER pour le motif « voyage sans billet » parce que le voyageur invoque le fait qu'il n'a pu acheter son billet avant le départ et qu'il comptait le faire dans le train, comme il le faisait « avant ».

Dans certains cas, les voyageurs indiquent que l'impossibilité d'acheter des billets à bord à partir du 1er juillet 2018 n'a pas été suffisamment portée à la connaissance de la clientèle.

La Médiatrice recommande en conséquence de diffuser largement auprès des clients les mesures adoptées en matière d'achat de billets TER, en précisant également le rôle des agents de contrôle dont la mission première n'est pas la vente de titres de transport.

TER, ACCÈS AU FORMULAIRE DE RÉCLAMATIONS CLIENTS

La Médiatrice est de plus en plus souvent saisie de demandes de clients TER qui n'ont pu accéder au formulaire de saisine en ligne du Centre de Relation Client concerné du fait de la complexité du système. Ces demandes ne peuvent toutefois être examinées en médiation faute précisément de saisine préalable du service compétent.

La Médiatrice recommande donc de mettre à disposition des clients TER un site aisément accessible pour le dépôt des réclamations en ligne.





CARTE JEUNE SNCF ET CARTE JEUNE RÉGION, OBJET DE CONFUSION

De nombreux clients ont saisi la Médiatrice à la suite de procès-verbaux dressés pour le motif « tarif réduit non justifié » parce qu'ils avaient présenté une Carte Jeune de la Région, utilisable uniquement pour les trajets domicile-lieu d'études, y compris sur d'autres modes de transport et non la Carte Jeune SNCF, valable exclusivement sur les lignes SNCF et donnant accès à des tarifs réduits dans les TGV, Intercités et TER.

La Médiatrice recommande que la Carte Jeune SNCF soit mieux identifiable par le client.

ACCÈS AUX QUAIS SANS INTENTION DE VOYAGER, INFORMATION DU CONSOMMATEUR

La Médiatrice a été saisie de réclamations contestant des procès-verbaux dressés en gare, sur les quais, alors que les personnes concernées n'avaient pas l'intention de voyager mais avaient accédé au quai uniquement pour rejoindre un autre endroit de la gare ou attendre l'arrivée d'un voyageur.

Elle recommande donc que soit clairement indiqué à l'entrée des quais que l'accès à une enceinte contrôlée est subordonné à l'obligation de posséder un titre de transport.

TRANSILIEN, DYSFONCTIONNEMENT DES COMPOSTEURS

Des clients Île-de-France se font verbaliser alors qu'ils ont procédé à l'opération de compostage mais qu'en raison d'un dysfonctionnement de l'appareil ou d'un manque d'encre ce compostage est illisible. Ils se font donc verbaliser à bord et viennent ensuite vers la Médiation, le Centre de recouvrement ayant considéré que le procès-verbal pour défaut de compostage était justifié.

La Médiatrice appelle l'attention sur l'importance d'assurer une maintenance correcte des appareils de compostage.





QUELQUES CONSEILS AUX VOYAGEURS

QUELQUES CONSEILS AUX VOYAGEURS

1

En cas de réclamation, saisir le Service Client dans le délai prévu par les Conditions Générales de transport du Transporteur concerné.

2

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 (cf chapitre sur les modalités de saisine).

3

Adresser à la Médiatrice toutes les pièces justifiant la demande (notamment le contrat de transport) afin que celle-ci soit traitée dans les meilleurs délais. En l'absence de ces pièces, la demande ne pourra être examinée ou sera rejetée.



4

Utiliser les canaux de vente agréés, être vigilant sur les propositions d'achat de billets à prix dérisoires postées via certaines annonces sur les sites de vente en ligne.

5

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

6

Pour les achats en ligne

Ne pas utiliser de carte bancaire virtuelle si on souhaite retirer son billet en gare ou en boutique.

-

Vérifier que la date d'expiration de la carte bancaire servant au paiement est postérieure à la date prévue du retrait du billet.

-

Lors de l'achat d'un e-billet, vérifier que les informations nominatives saisies sont exactes et correspondent bien au voyageur et non à la personne qui fait la commande.

-

En cas d'impossibilité de retrait de son billet (carte perdue, volée…), racheter un nouveau billet puis adresser au Service Relation Client une demande d'examen de cette situation particulière.

7

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.

8

Ne pas voyager muni de sa seule confirmation de commande (billet ou e-billet impératif).



9

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

10

Bien conserver son billet pour pouvoir le produire en cas de réclamation ou de remboursement.

11

Vérifier le bon compostage de son billet et, le cas échéant, se rapprocher d'un agent SNCF pour faire valider le compostage.

12

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

13

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



14

Clients TGVmax

Être en mesure de présenter un document officiel d'identité avec photographie.
Les documents admis sont mentionnés dans les Conditions Générales de vente de l'abonnement TGVmax, article 3.
La présentation d'une copie du document officiel d'identité ou d'une version dématérialisée n'est pas admise. L'absence d'un tel document donne lieu à régularisation ou à procès-verbal.



ANNEXES

- PROTOCOLE DE MÉDIATION ENTRE LES ASSOCIATIONS NATIONALES DE CONSOMMATEURS ET SNCF MOBILITÉS, EUROSTAR ET THALYS
- AVENANT AU PROTOCOLE DE MÉDIATION
- CHARTE DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

PROTOCOLE DE MÉDIATION ENTRE LES ASSOCIATIONS NATIONALES DE CONSOMMATEURS ET

- **SNCF Mobilités,**
  Établissement public national à caractère industriel et commercial, ayant son siège au 9 rue Jean-Philippe Rameau, 93200 Saint-Denis, immatriculé au registre du commerce et des sociétés de Bobigny sous le numéro 552 049 447, représenté par Madame Barbara Dalibard en sa qualité de Directrice Générale Voyageurs, dûment habilitée à l'effet des présentes,
- **Eurostar International Limited,** (dénommé « EUROSTAR »), société de droit britannique, enregistrée en Angleterre et au Pays de Galles sous le numéro 02462001, dont le siège social se situe à Times House, Bravingtons Walk, London N1 9AW, Royaume-Uni, représentée par Monsieur Frank Renault, en sa qualité de Directeur des Opérations, dûment habilité à cet effet,
- **THI Factory,** (dénommée « THALYS »), société anonyme de droit belge dont le siège social est situé 20, Place Stéphanie, 1050 Bruxelles, immatriculée à la B.C.E. sous le numéro 0541.696.005, représentée par Madame Agnès Ogier en sa qualité de Directrice Générale, dûment habilitée à cet effet,

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

En présence de :

SNCF,
Établissement Public Industriel et Commercial, dont le siège est situé 2, place aux Étoiles, à Saint-Denis (93200), immatriculé au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro d'identification unique 808 332 670 RCS Bobigny, représenté par Monsieur Guillaume Pépy, en sa qualité de Président du Directoire, dûment habilité à l'effet des présentes,

Protocole de médiation signé le 5 février 2016.
Il est applicable à compter du 8 février 2016.

PRÉAMBULE

Un Protocole d'accord définit les relations depuis 1990 entre les Associations de Consommateurs, agréées au plan national, et la SNCF.

Dans ce cadre contractuel, les parties au 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.

Conformément aux dispositions de l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et des décrets n°2015-1382 du 30 octobre 2015 et 2015-1607 du 7 décembre 2015 relatifs à la médiation des litiges de consommation et aux conditions de désignation des médiateurs d'entreprise, transposant la Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 sur le règlement extra-judiciaire des litiges de consommation, le Protocole doit être adapté en conséquence.

Dans ce contexte, les Transporteurs ont souhaité confier les missions de médiation à un système reconnu pour sa qualité. Il a ainsi été convenu d'étendre les missions du Médiateur SNCF aux différends soulevés par les voyageurs EUROSTAR et THALYS.

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

ARTICLE 1
OBJET

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

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

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

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.

Figure également sur le site internet le rapport annuel du Médiateur.

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 rattaché au siège de SNCF Mobilités. Le Conseil est composé

de représentants des associations de consommateurs et des Transporteurs. Les associations de consommateurs qui sont membres de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation ne peuvent être membres du Conseil des consommateurs (arrêté du 15 décembre 2015 portant nomination à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation).

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

Il ne peut recevoir aucune instruction des parties, en particulier des Transporteurs ou de leurs représentants.

Le Médiateur informe sans délai les parties 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. Si l'une des parties 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 de la procédure de médiation.

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

Le Médiateur doit être inscrit sur la liste des médiateurs notifiée 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, lui permettant d'agir en toute indépendance.

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 clientèles des Transporteurs.

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

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

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

Dans ces hypothèses, le Médiateur communique, dans la mesure du possible, les coordonnées du service compétent.

6.2 - Concernant le transporteur SNCF Mobilités, le Médiateur peut être saisi du traitement des dossiers d'infraction à la police du transport ferroviaire

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

ARTICLE 7
SAISINE DU MÉDIATEUR

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

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

ARTICLE 8
RECEVABILITÉ DE LA SAISINE

8.1 - Recevabilité des saisines relatives aux litiges commerciaux

8.1.1 - Conditions de saisine

Sous peine d'irrecevabilité, la saisine du Médiateur ne peut intervenir qu'après épuisement par le client des voies de recours internes au Transporteur concerné ou en cas de non réponse du service compétent 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 peuvent être considérés comme un épuisement des voies de recours pour le client.

Aucune juridiction française ou étrangère ne doit avoir été saisie.

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

8.1.2 - Délais de saisine

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

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

8.2.1- Conditions de saisine

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

8.2.2 - Délais de saisine

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

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

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

ARTICLE 9
PROCÉDURE DE MÉDIATION

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

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

9.3 - La procédure de médiation est confidentielle. Le Médiateur est tenu au secret professionnel.

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

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

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

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

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

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

9.6 - Chaque partie communique sans délai les informations et documents demandés par le Médiateur, sans porter atteinte au secret des affaires ou à d'autres informations sensibles du Transporteur concerné. Les services des Transporteurs transmettent les éléments nécessaires à la résolution des litiges et n'interviennent plus directement vis-à-vis du client concerné.

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

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

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

ARTICLE 10
CLÔTURE DE LA PROCÉDURE DE MÉDIATION

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

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

10.2 - Pour les litiges commerciaux, l'avis a valeur de recommandation entre les parties 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 total ou partiel de l'une des parties sur l'avis rendu par le Médiateur, cet avis n'est pas appliqué.

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

La procédure 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 sur l'avis du Médiateur, ou
- à tout moment à la demande de l'une ou l'autre des parties ou en cas d'assignation en justice par l'une ou l'autre des parties ou son représentant.

10.3 - Pour les demandes relatives aux procès-verbaux d'infractions à la police du transport ferroviaire (pour SNCF Mobilités uniquement), l'avis du Médiateur a valeur de recommandation entre les parties.

En cas d'avis de minoration du montant du procès-verbal, accepté par les deux parties, 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 client 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 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 refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus,
- le pourcentage de médiations interrompues et les causes principales de cette interruption,
- la durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges,
- s'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées,
- l'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers, et
- le pourcentage de solutions proposées en faveur du consommateur ou du professionnel, ainsi que le pourcentage de litiges résolus à l'amiable.

Sans attendre le rapport annuel, le Médiateur peut émettre des propositions 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 renonciation d'une des associations de consommateurs n'entraîne pas la fin du protocole pour les autres parties.

Le présent protocole est applicable à compter du 8 février 2016.

Fait à Saint-Denis,
le 5 février 2016

Pour les Transporteurs
- SNCF Mobilités : Barbara Dalibard
- EUROSTAR : Frank Renault
- THALYS : Agnès Ogier

Pour SNCF
Guillaume Pépy

Pour les Associations Nationales de Consommateurs
ADEIC, ALLDC, CGL, CNAFAL, CNAFC, CNL, CSF, Familles de France, FNAUT, INDECOSA-CGT, UNAF

AVENANT N°1 AU PROTOCOLE DE MÉDIATION ENTRE LES ASSOCIATIONS NATIONALES DE CONSOMMATEURS ET

- **SNCF Mobilités,**
  Établissement public national à caractère industriel et commercial, ayant son siège au 9 rue Jean-Philippe Rameau, 93200 Saint-Denis, immatriculé au registre du commerce et des sociétés de Bobigny sous le numéro 552 049 447, représenté par Madame Florence Parly, en sa qualité de Directrice Générale Voyageurs, dûment habilitée à l'effet des présentes (ci-après dénommé « SNCF Mobilités »),

- **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 Times House, Bravingtons Walk, London N1 9AW, Royaume-Uni, représentée par Monsieur Gareth Williams, en sa qualité de Directeur de la Stratégie et Secrétaire Général, dûment habilité à cet effet (ci-après dénommée « EUROSTAR »),

- **THI Factory,** société anonyme de droit belge dont le siège social est situé 20, Place Stéphanie, 1050 Bruxelles, immatriculée à la B.C.E. sous le numéro 0541.696.005, représentée par Madame Agnès Ogier, en sa qualité de Directrice Générale, dûment habilitée à cet effet (ci-après dénommée « THALYS »), et

- **Chemins de Fer de la Corse,** société anonyme d'économie mixte locale dont le siège social est situé Place de la Gare, 1 avenue Jean Zuccarelli, 20200 Bastia, représenté par Monsieur Jean- Baptiste Bartoli, en sa qualité de Directeur Général, (ci-après dénommée « CFC »),

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

En présence de :

SNCF,
Établissement Public Industriel et Commercial, dont le siège est situé 2, place aux Étoiles, à Saint-Denis (93200), immatriculé au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro d'identification unique 808 332 670 RCS Bobigny, représenté par Monsieur Guillaume Pépy, en sa qualité de Président du Directoire, dûment habilité à l'effet des présentes,

Les Associations Nationales de Consommateurs, les Transporteurs, SNCF, étant dénommés individuellement une « Partie », collectivement les « Parties ».

PRÉAMBULE

SNCF Mobilités, EUROSTAR, THALYS et les associations de consommateurs, agréées au plan national, en présence de SNCF ont signé le 5 février 2016, un protocole de médiation (Ci-après le « Protocole ») ayant 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 ».

CFC, société anonyme d'économie mixte locale, détenue majoritairement par la Collectivité Territoriale de Corse (CTC) et SNCF Participations, filiale de SNCF Mobilités, disposant respectivement de 55 % et de 15 % du capital de cette société, ont manifesté leur intérêt auprès de SNCF Mobilités pour adhérer au présent Protocole afin que les voyageurs empruntant leur réseau puissent bénéficier des conditions de la Médiation prévues au titre du Protocole.

Par ailleurs, SNCF Mobilités a souhaité étendre le périmètre d'intervention et de compétence matérielle de la Médiation, tel que défini à l'article 6 du Protocole, afin d'y intégrer les litiges relatifs à la distribution et à l'exécution des services, assurés par SNCF Mobilités, complémentaires et accessoires à une ou plusieurs prestations de transport.

Compte tenu de ce qui précède, les Parties ont souhaité acter (I) l'adhésion de CFC au Protocole et (II) la modification du domaine d'intervention et de compétence matérielle de la Médiation aux litiges énoncés au paragraphe précédent par le présent avenant (ci-après l' «Avenant ») dans les conditions et limites décrites ci-après :

ARTICLE 1
OBJET DE L'AVENANT

Le présent Avenant a pour objet de définir :
- CFC, comme nouvelle Partie au Protocole,
- les modifications concernant les compétences matérielles du Médiateur.

ARTICLE 2
NOUVELLE PARTIE AU PROTOCOLE

Les Parties reconnaissent que les dispositions du Protocole ont vocation à s'appliquer à CFC et décident d'un commun accord que les dispositions du Protocole lui sont applicables dans les conditions et limites décrites dans le présent Avenant.

CFC reconnait par le présent Avenant avoir pleinement connaissance du Protocole et adhérer sans aucune restriction à celui-ci ainsi qu'aux termes du présent Avenant.

ARTICLE 3
MODIFICATIONS CONCERNANT LES COMPÉTENCES MATÉRIELLES DU MÉDIATEUR

3.1. Les compétences matérielles du Médiateur, communes à tous les Transporteurs

L'article 6.1 du Protocole est modifié comme suit :
« Sont exclus de la compétence du Médiateur :
- les litiges relatifs aux dommages corporels
- ….
- les litiges relatifs aux prestations accessoires au contrat de transport, offertes par Eurostar, Thalys ou CFC et dont la réalisation est soumise à des aléas techniques ou extérieurs à l'exploitation ferroviaire ».

3.2. Le cas particulier de SNCF Mobilités

L'article 6.2 du Protocole est modifié comme suit :
« Concernant le Transporteur SNCF Mobilités, le Médiateur peut également être saisi :
6.2.1 : outre des litiges relatifs à la distribution des titres de transport de SNCF Mobilités visés à l'article 6.1 du Protocole, du traitement des litiges liés à l'exécution de services de mobilité complémentaires ou accessoires à une ou plusieurs prestations de transport de SNCF Mobilités.
6.2.2 : du traitement des dossiers d'infraction à la police du transport ferroviaire. Le Médiateur ne peut être saisi que des contraventions des quatre premières classes. Sont exclues les contraventions qui exposent le réclamant à une procédure de délit pour voyages habituels sans titre de transport, tel que prévu par l'article L 2242-6 du Code des transports, ainsi que les contraventions connexes à un délit. »

ARTICLE 4
DIVERS

4.1 Les termes portant une majuscule dans le présent Avenant, autres que ceux définis par ledit avenant, ont la même signification que celle qui leur est donnée dans le Protocole.

4.2 Le Protocole tel que modifié par le présent Avenant constitue l'intégralité des accords entre les Parties en ce qui concerne son objet.

4.3 Toutes les clauses et conditions du Protocole qui ne sont pas modifiées ou complétées par le présent Avenant demeurent inchangées et conservent leur plein et entier effet entre les Parties.

4.4 Sans préjudice des stipulations relatives à la durée du Protocole, le présent Avenant prend effet à compter du 1er février 2017.

Fait à Saint-Denis,
le 15 décembre 2016

Pour les Transporteurs
- SNCF Mobilités : Florence Parly
- EUROSTAR : Gareth Williams
- THALYS : Agnès Ogier
- CFC : Jean-Baptiste Bartoli

Pour SNCF
Guillaume Pépy

Pour les Associations Nationales de Consommateurs
ADEIC, ALLDC, CGL, CNAFAL, CNAFC, CNL, UNAF, Familles de France, FNAUT, INDECOSA-CGT, AFOC, FAMILLES RURALES

CHARTE DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

PRÉAMBULE

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

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

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

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

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

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

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

1. VALEURS DU MÉDIATEUR DU CLUB

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

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

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

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

2. PRINCIPES APPLICABLES AU PROCESSUS DE MÉDIATION

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

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

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

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

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

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

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

Réalisation : etcompagnie - RC 421 203 555
Crédits photos : SNCF Mobilités - Valérie Archeno - Yann Audic - Fred de Gasquet - Maxime Huriez
Letizia Le Fur - Jérôme Masi - Patrick Messina - Sébastien Morales - Alex Profit - Matthieu Raffard
Mars 2018