RAPPORT ANNUEL 2017

MÉDIATION
SNCF MOBILITÉS



« Faire vivre et prospérer la Médiation SNCF Mobilités qui pacifie les tensions et enrichit les relations transporteur - client, tel est mon engagement et celui de toute mon équipe. »

Henriette Chaubon,
Médiatrice SNCF Mobilités



ÉDITORIAL DE LA MÉDIATRICE

C'est avec enthousiasme que le 28 avril 2017, après avoir été désignée à l'unanimité par le Conseil des consommateurs, j'ai pris mes fonctions de Médiatrice SNCF Mobilités dont le champ d'intervention a été étendu en 2016 à Eurostar, Thalys et les Chemins de Fer de la Corse.

La médiation me paraît, en effet, particulièrement adaptée au règlement des litiges de la consommation, et en particulier à ceux portant sur les contrats de transport, car elle permet de trouver rapidement, gratuitement pour les consommateurs et efficacement, une solution équitable et acceptable par tous.

Pour apporter toutes les garanties nécessaires d'indépendance, de compétence et d'impartialité, la fonction est encadrée et contrôlée, sur la base de la directive du 21 mai 2013 sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et des dispositions du code de consommation.

La Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation a confirmé, après mon audition, mon inscription sur la liste des Médiateurs de la consommation. La Médiation SNCF Mobilités figure, de ce fait, sur la liste des Médiations notifiées à la Commission européenne.

J'ai ainsi succédé à Bernard Cieutat à qui je veux rendre hommage pour son implication et l'essor qu'il a su donner à la Médiation SNCF.

D'entrée, j'ai constaté, à la fois, une très forte attente des voyageurs, qui sont de plus en plus nombreux à solliciter une médiation, et la spécificité de chaque saisine. Ce double constat impose que les avis soient explicites et pédagogiques, adaptés à chaque situation et rendus rapidement.

Ce défi commande une écoute attentive et neutre, une grande disponibilité et une organisation efficace.

Ces exigences s'inscrivent dans le cadre d'une activité en expansion, résultant d'une meilleure connaissance de l'institution et de la confiance accrue des voyageurs. Ce contexte nécessite une adaptation des moyens et je remercie le Président d'avoir répondu favorablement à ma demande et d'avoir accepté de renforcer mon équipe afin de me permettre d'accomplir ma mission dans de meilleures conditions et en parfaite indépendance.

Cette année le rapport annuel a été présenté, à la demande du Président, au Conseil d'administration de SNCF Mobilités, fin février, et j'ai pu partager avec les membres de ce Conseil les enjeux de la Médiation, les conditions de son fonctionnement et son évolution.

En 2017, le nombre des saisines a été de 9 063 et sur le total des avis rendus, 58 % ont été totalement ou partiellement favorable aux réclamants.

Afin d'accroître l'efficacité de la Médiation SNCF Mobilités, plusieurs actions ont été entreprises :

- **d'une part, le site internet a été revu et complété et les documents transmis aux clients ont été clarifiés et enrichis.**
- **d'autre part, des Protocoles d'accord ont été conclus avec des Médiateurs intervenant dans des secteurs voisins afin d'assurer une claire répartition des compétences et de mettre en place des échanges réguliers : ainsi, le 26 septembre 2017 a été signé un Protocole avec le Médiateur Tourisme et Voyage et un Protocole est en cours de conclusion avec le Médiateur du e.commerce de la FEVAD.**
- **par ailleurs, des relations constructives ont été nouées avec les représentants des consommateurs, notamment la FNAUT, le Défenseur des droits et les autres Médiateurs, au sein du Club des Médiateurs de Services au Public où les échanges sur les meilleures pratiques sont riches ;**
- **enfin, dans le cadre du réseau européen des Médiateurs, je participerai aux travaux conduits sur les litiges transfrontaliers.**

Faire vivre et prospérer la Médiation SNCF Mobilités qui pacifie les tensions, enrichit les relations transporteur/client, renouvelle leur confiance et les fidélise, tout en permettant, grâce à une meilleure connaissance des difficultés et à nos recommandations, une amélioration de la qualité de service rendue aux voyageurs, tel est mon engagement et celui de toute mon équipe, dévouée et performante, que je veux aussi remercier ici.

La volonté d'être efficace et le partage des valeurs d'impartialité et d'équité, dans le respect des intérêts de chacun, guident notre action jour après jour, au service de tous.

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 se réserve le droit de lui demander de justifier de l'existence d'un mandat
- **le Défenseur des Droits et ses délégués**
- **les Associations Nationales agréées de Consommateurs**, agissant au nom et pour le compte d'un voyageur
- **les conciliateurs de justice** agissant au nom et pour le compte d'un voyageur
- **le Centre Européen des Consommateurs**, agissant au nom et pour le compte d'un voyageur

COMMENT

SAISIR LA MÉDIATRICE



- **sur internet : sncf.com/mediateur-mobilites**
- **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 exceptionnelle du délai.



QUAND
SAISIR LA MÉDIATRICE



RÉCLAMATIONS COMMERCIALES
SNCF MOBILITÉS, EUROSTAR, THALYS OU CHEMINS DE FER DE LA CORSE (CFC)

SERVICE CLIENT DES TRANSPORTEURS

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

- SNCF Mobilités : 2 mois à compter de la fin du voyage
- 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 TOTAL OU PARTIEL

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.

CONTRAVENTIONS
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 délais de 2 mois.

en cas de

REFUS TOTAL OU PARTIEL

ABSENCE DE RÉPONSE

dans un délai de 1 mois après l'envoi de la demande écrite

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


1 LES FAITS MARQUANTS 07


2 L'ANNÉE 2017 EN CHIFFRES 11

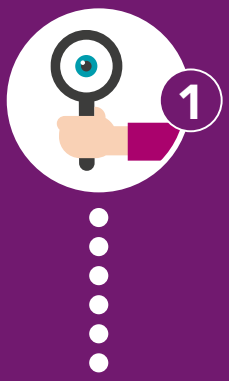

3 LES RÉCLAMATIONS COMMERCIALES 17


4 LES INFRACTIONS À LA POLICE DU TRANSPORT FERROVIAIRE SNCF 23


5 LES RECOMMANDATIONS DE LA MÉDIATRICE 27


6 QUELQUES CONSEILS AUX VOYAGEURS 31


7 ANNEXES 33



LES FAITS MARQUANTS







LES FAITS MARQUANTS

DÉSIGNATION D'HENRIETTE CHAUBON EN QUALITÉ DE MÉDIATRICE SNCF MOBILITÉS

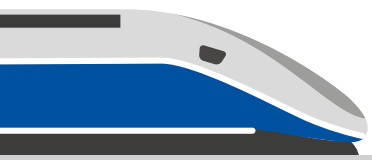
L'année 2017 a été marquée par le départ de Bernard Cieutat de la Médiation et l'arrivée d'Henriette Chaubon, désignée le 28 avril 2017 par le Conseil des Consommateurs, organe collégial et paritaire composé de représentants des associations de consommateurs parties au Protocole de médiation et des transporteurs concernés (SNCF Mobilités, Eurostar, Thalys et Chemins de Fer de la Corse).

Magistrate issue de la Cour de cassation où elle siégeait à la Chambre Criminelle jusqu'en septembre 2017, Henriette Chaubon est une personnalité indépendante, sans lien hiérarchique ni fonctionnel avec l'entreprise. Ceci est en parfaite conformité avec les exigences des textes européens et nationaux.

Dès son arrivée, Henriette Chaubon s'est immédiatement impliquée dans les activités du Club des Médiateurs des Services au Public et a participé à des rencontres avec les associations de consommateurs.

COMMISSION D'ÉVALUATION ET DE CONTRÔLE DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

Le 28 septembre 2017, Henriette Chaubon a été auditionnée par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation. Par avis du 12 octobre 2017, cette Commission a informé la Médiatrice de sa décision de l'inscrire sur la liste des Médiateurs de la consommation. La Médiation SNCF Mobilités a été de ce fait inscrite sur la liste des médiations notifiées à la Commission européenne.







CONCLUSION D'UN PROTOCOLE D'ACCORD ET DE RÉPARTITION DES COMPÉTENCES AVEC **LA MÉDIATION TOURISME ET VOYAGE**

Les évolutions récentes des compétences des deux Médiateurs ont rendu nécessaire de procéder à la révision du Protocole conclu en 2013 entre la MTV et la Médiation SNCF.

Cette révision a eu pour objectif de mieux orienter les clients vers le Médiateur compétent pour examiner leur réclamation, en fonction notamment de l'opérateur et de la nature de la prestation à l'origine du litige.

Le nouveau Protocole de répartition des compétences a été signé par Henriette Chaubon et Jean-Pierre Teyssier le 26 septembre 2017.



CONCLUSION EN COURS D'UN PROTOCOLE D'ACCORD AVEC **LA MÉDIATION E-COMMERCE DE LA FEVAD**

Le recours de plus en plus fréquent à l'utilisation des nouvelles technologies numériques, tant pour la diffusion des offres que pour les transactions commerciales dans le domaine du transport ferroviaire, justifie la mise en place d'une coopération entre les deux Médiateurs. L'objectif est de permettre une répartition claire des compétences et d'établir des échanges réguliers sur les litiges communs au transport ferroviaire et à la vente à distance, ou à la frontière des deux domaines.

Le Protocole en cours d'élaboration sera prochainement signé par Henriette Chaubon et Bernard Siouffi.

RÉALISATION D'UN BENCHMARK AUPRÈS D'AUTRES SERVICES DE MÉDIATION

L'accroissement régulier du nombre de saisines depuis notamment la mise en place de la saisine en ligne a conduit la Médiation SNCF Mobilités à se rapprocher d'autres services de médiation afin d'échanger sur les organisations mises en place ainsi que sur les bonnes pratiques.

Des échanges ont eu lieu avec les services de médiation suivants :

- 4 médiations d'entreprise : RATP, ENGIE, EDF et La Poste
- 2 médiations sectorielles : AMCE et MTV



MISE À JOUR DU **SITE INTERNET DE LA MÉDIATION**

À la suite de demandes exprimées par certaines associations de consommateurs, un travail en profondeur a été mené au cours de l'été 2017 afin de mettre à jour le site de la Médiation et de permettre ainsi une plus grande transparence et une meilleure information des clients sur le processus de saisine de la Médiatrice, tant en ligne que par courrier.

AMÉLIORATION DE L'INFORMATION DONNÉE AUX RÉCLAMANTS

Les imprimés d'information adressés aux requérants (sur la médiation, sur la procédure…) ont été clarifiés et complétés. La formulation des avis a été revue afin de la rendre plus explicite.

AMÉLIORATION DU PROCESSUS DE **TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS**

Des réflexions ont été menées en ce sens et des adaptations informatiques ont été décidées.

Un chantier est ainsi en cours, dans la perspective de compléter le contenu du formulaire de saisine en ligne. L'objectif est d'aboutir à une plus grande efficacité dans l'examen de la recevabilité des demandes et de pouvoir les traiter dans les meilleurs délais.

Par ailleurs, une étude sur la dématérialisation des dossiers est engagée.

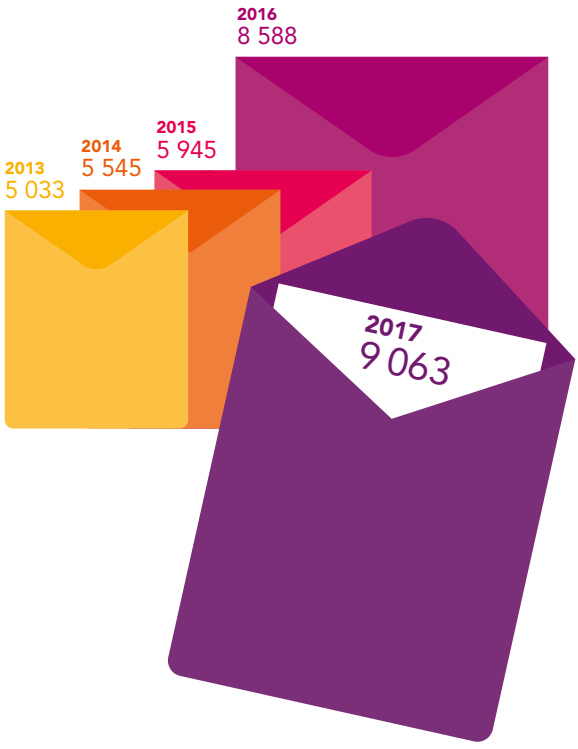


L'ANNÉE 2017 EN CHIFFRES



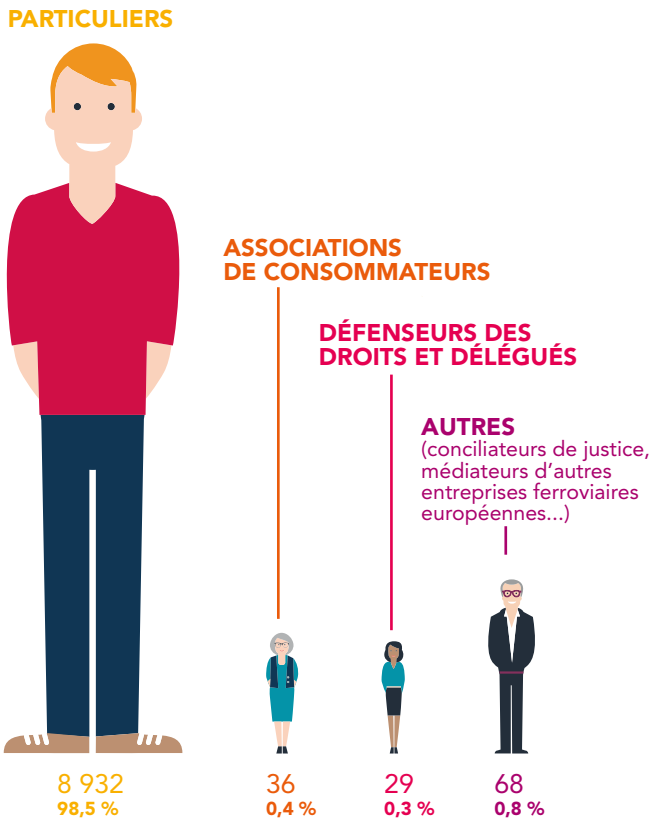
L'ANNÉE 2017 EN CHIFFRES

ÉVOLUTION DES SAISINES DE LA MÉDIATRICE



La hausse des saisines se confirme.

ORIGINE DES SAISINES



Les demandes adressées directement par les voyageurs représentent toujours la très grande majorité des saisines.





RÉPARTITION DES SAISINES EN 2017

SAISINES EN LIGNE



6 363
70 %

SAISINES COURRIER



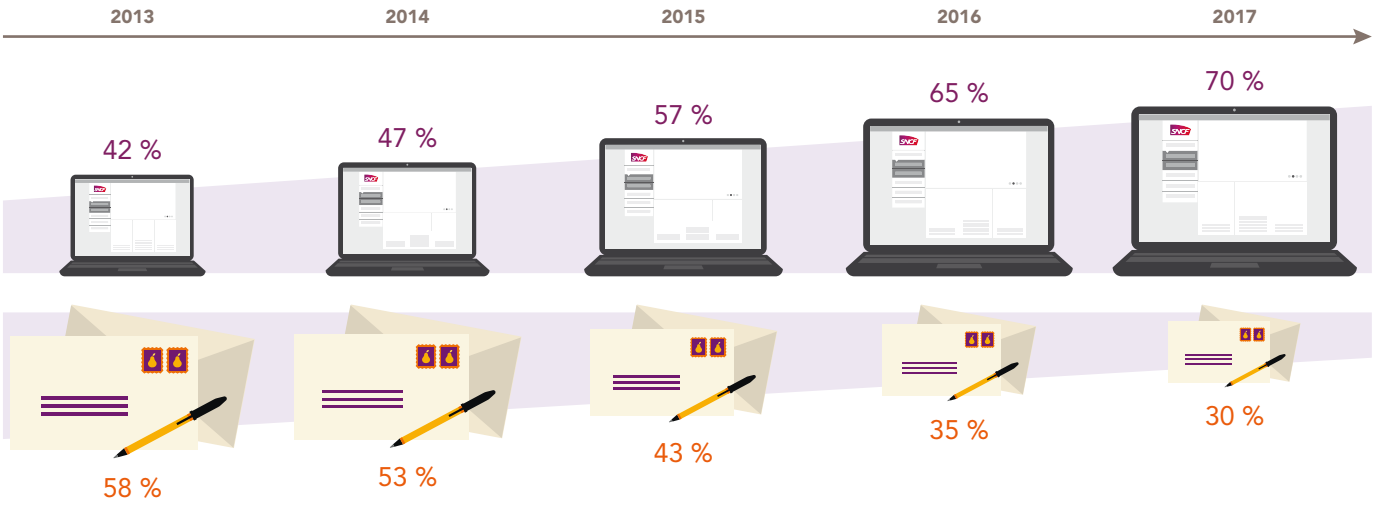
2 700
30 %

DEMANDES DE MÉDIATION PARVENUES EN LIGNE

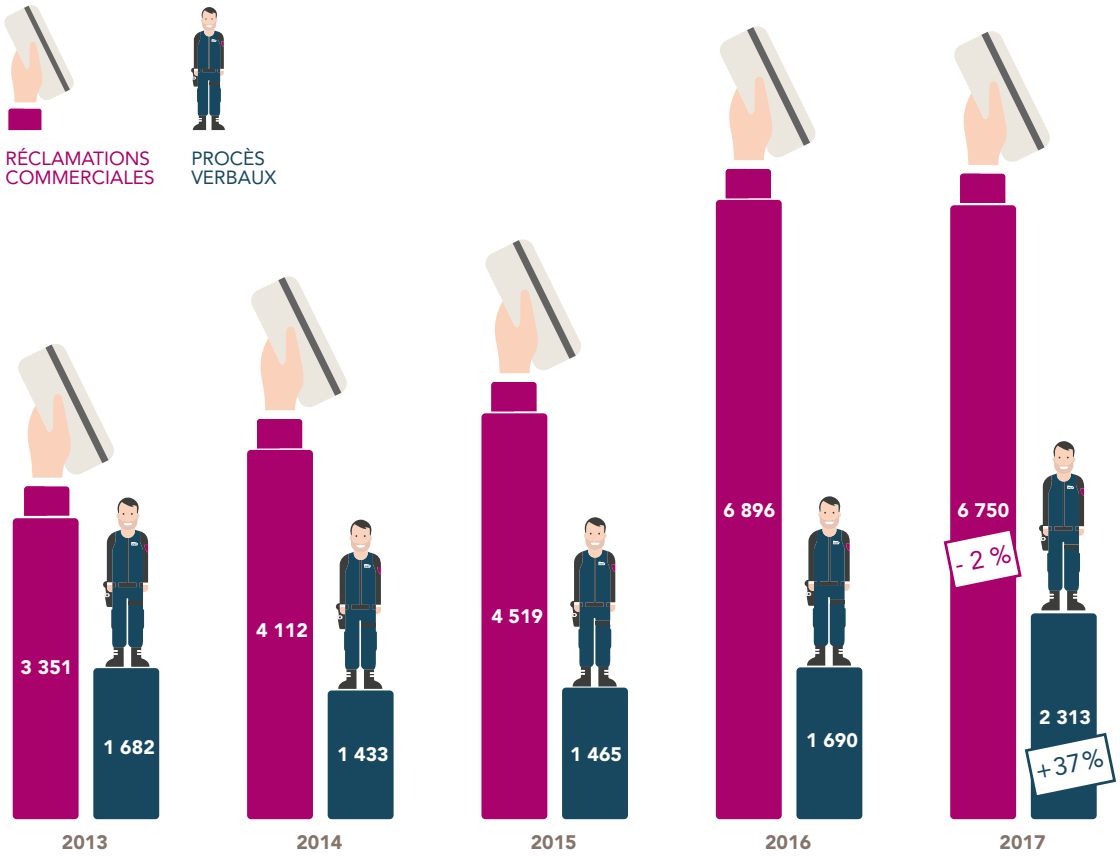
Hausse de 5 points des demandes de médiation parvenues en ligne.

Ceci confirme une progression continue, 70 % en 2017 contre 65 % en 2016 et 57 % en 2015.

ÉVOLUTION DES MODES DE SAISINE



NATURE DES RÉCLAMATIONS

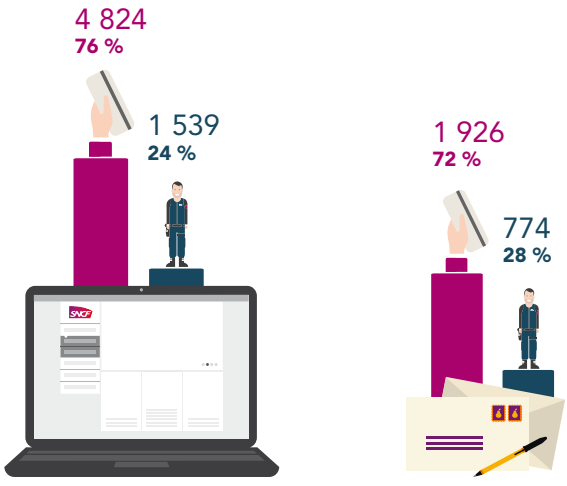


ÉVOLUTION DE LA NATURE DES RÉCLAMATIONS

On observe en 2017 une nette progression des saisines faisant suite à des infractions à la police du transport ferroviaire SNCF. Cette augmentation est de 37 % par rapport à 2016.

La part des réclamations commerciales, tous modes de saisines confondus, reste la plus importante :
75 % contre 80 % en 2016, la part des réclamations liées à des procès-verbaux étant passée, quant à elle, à 25 % contre 20 % en 2016.

MODES DE SAISINE PAR TYPE DE RÉCLAMATION



EN LIGNE

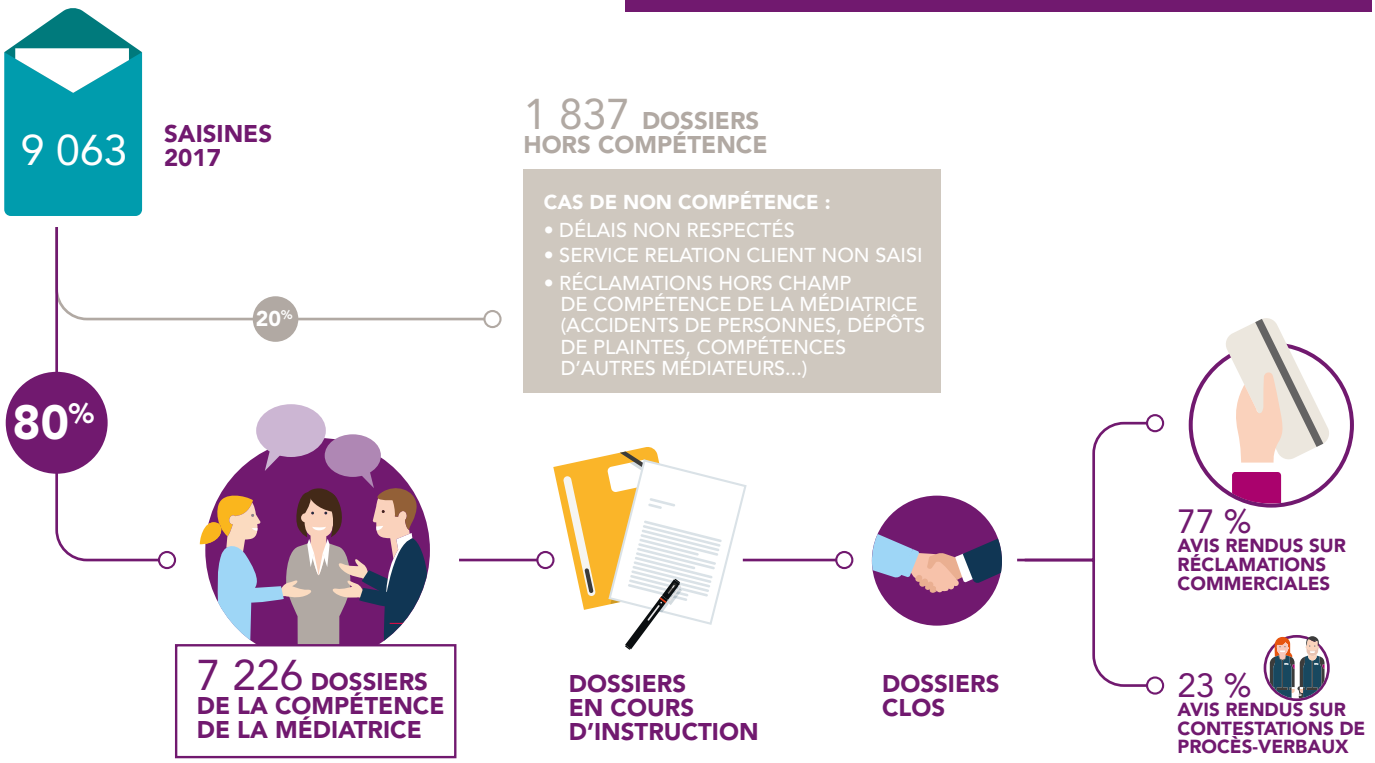
COURRIER

TRAITEMENT DES SAISINES 2017

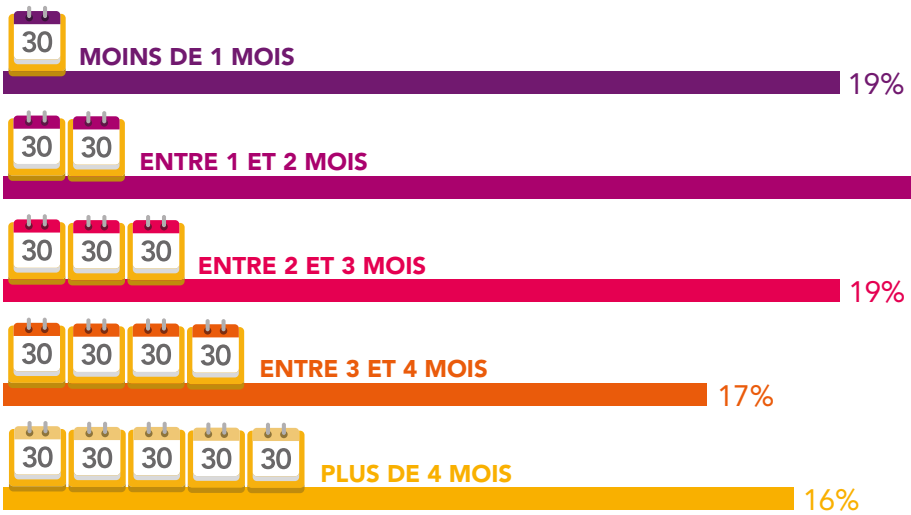
Des difficultés liées au manque de moyens ont affecté les résultats et il faut se réjouir de l'accord obtenu pour renforcer l'équipe de la médiation.

Pour 20 % des réclamations, la Médiatrice n'a pas été en mesure de rendre un avis.

Il est en effet constaté chaque année qu'un certain nombre de dossiers sont irrecevables car les voyageurs ignorent encore le processus de saisine de la Médiatrice, malgré les informations à leur disposition sur le site Internet de la Médiation SNCF Mobilités.

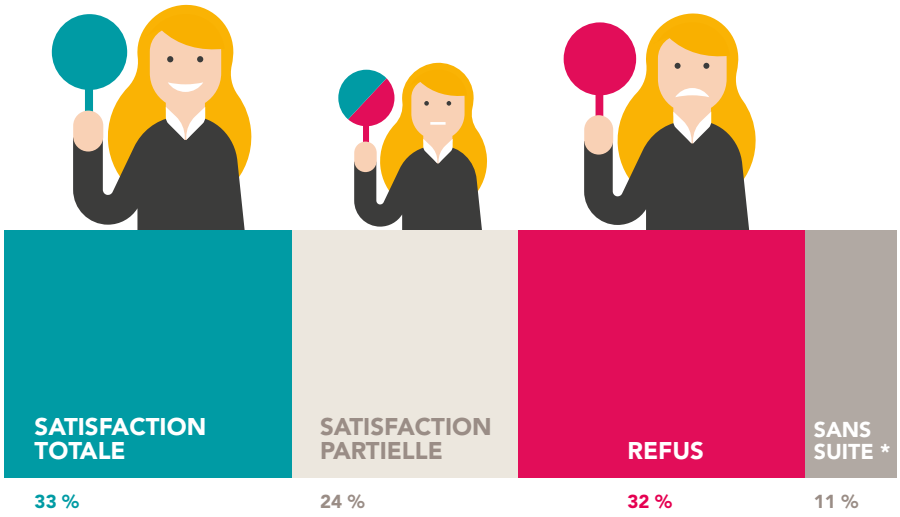


DÉLAI DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS



48 % sont traités dans un délai de deux mois, donc inférieur au délai de 90 jours prescrit par les textes, notamment la directive du 21 mai 2013.

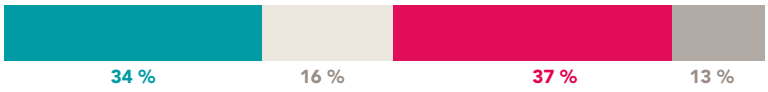
RÉSULTAT DES AVIS RENDUS



* Dossiers dans lesquels, après instruction, la Médiatrice a constaté que le Service Relation Client du transporteur avait satisfait la demande du voyageur



RÉCLAMATIONS COMMERCIALES





PROCÈS-VERBAUX



LES AVIS DE LA MÉDIATRICE

En 2017, les avis rendus par la Médiatrice ont été totalement ou partiellement favorables au client dans 57 % des cas (55 % en 2016 et 56 % en 2015).

Chaque avis est rendu par la Médiatrice en fonction du cas particulier qu'elle a à examiner.

Les parties sont libres de ne pas accepter l'avis rendu par la Médiatrice. Elles ont toujours la possibilité de saisir la juridiction compétente.



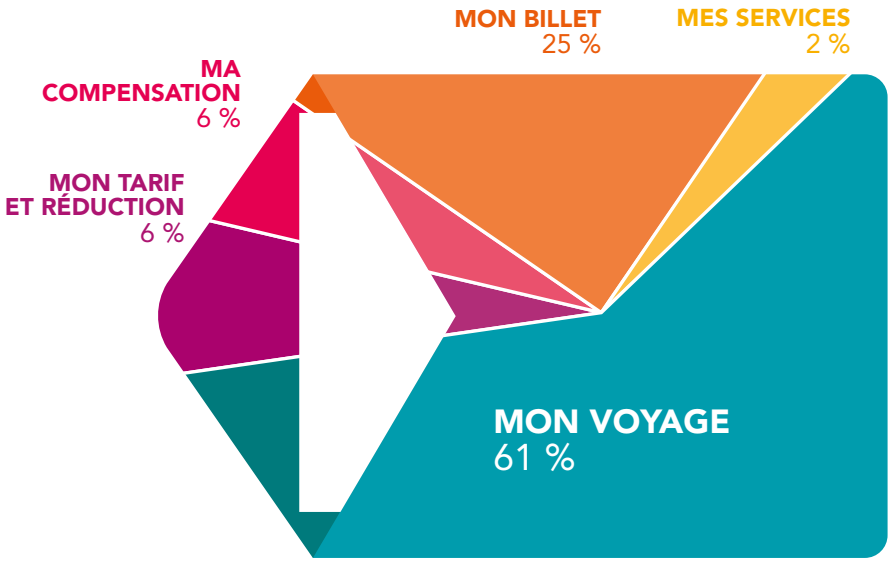
LES RÉCLAMATIONS COMMERCIALES





LES RÉCLAMATIONS COMMERCIALES

CATÉGORIE DES RÉCLAMATIONS COMMERCIALES AYANT REÇU UN AVIS



Les réclamations commerciales sont de nature très diverse. Elles peuvent être réparties en 5 catégories :

- les réclamations ayant trait au **voyage** (confort, retard, train supprimé, modifications d'horaires…)
- les réclamations relatives au **billet** (erreur de commande, annulation de l'achat, incident lors de l'échange, moyen de paiement, retrait/réception…)
- les réclamations relatives aux **tarifs** (abonnements, cartes commerciales, cartes familles nombreuses, informations commerciales et tarifaires…)
- les réclamations relatives aux **services** proposés par SNCF (auto-train, bagages, services en gare..)
- et enfin celles relatives aux **compensations** (montant, mode de compensation, réception des Bon d'achat…)

Parmi les réclamations ayant trait au voyage :

- 40 % ont porté sur des demandes relatives à des retards ou des suppressions de train
- 4 % ont porté sur des questions relatives au confort à bord
- 14 % ont concerné des régularisations faites à bord par les agents de contrôle.







Quelques exemples de réclamations commerciales examinées par la Médiatrice :

EUROSTAR

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

  Le train Eurostar emprunté par un voyageur le 6 janvier 2017 entre Londres et Paris a subi un retard supérieur à 6 heures à son arrivée. La demande du client portait sur le remboursement du prix du billet, du petit déjeuner et de la matinée de ski perdue puisqu'il se rendait ensuite dans les Alpes.

  Le service client Eurostar (Traveller Care) a remboursé 50 % du prix du billet, conformément au règlement européen relatif aux droits et obligations des voyageurs ferroviaires et aux Conditions de transport d'Eurostar.

  La Médiatrice a recommandé, en équité et compte tenu de l'importance du retard, le versement d'une somme complémentaire en e-voucher Eurostar.

  Les deux parties ont accepté la recommandation.

- **Remboursement des billets pour raisons de santé, satisfaction**

  Des clients ont dû annuler leur voyage réservé pour le mois d'août 2017 pour cause de santé de l'un d'eux. Les billets Eurostar étaient échangeables mais non remboursables.

  Compte tenu des circonstances et au vu des pièces justifiant les raisons de l'empêchement de la cliente de se rendre en France à la période prévue, la Médiatrice a recommandé au service Traveler Care d'Eurostar de rembourser par virement bancaire l'intégralité des billets.

  Le service client a refusé le remboursement par virement bancaire mais a pris contact avec le client pour lui rembourser sous forme de e-voucher, que ce dernier a accepté.

- **Train supprimé et décision des voyageurs d'emprunter un autre mode de transport, refus**

  Le train Eurostar que devaient emprunter des clients le 28 mai 2017 entre Londres et Paris a été supprimé.

  Alors qu'une nuit d'hôtel et un départ le lendemain à bord d'un autre Eurostar et sans frais supplémentaires leur avaient été proposés, les clients ont choisi de rejoindre la France par le ferry et de prendre à Calais un taxi pour se rendre à Paris. L'un des clients a raté le train qui devait le conduire à Saint-Pierre-des-Corps et est reparti le lendemain.

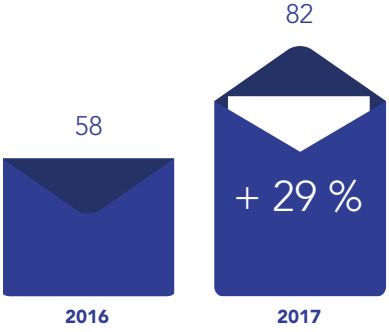
  La demande portait sur le remboursement des billets de train Eurostar, des billets de train SNCF, des billets de ferry et des frais de taxi.

  Eurostar a fait application du règlement européen sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires ainsi que de ses Conditions de transport qui prévoient, en cas de suppression d'un train, d'assurer la poursuite du voyage dans des conditions comparables et dans les meilleurs délais. Si cette poursuite n'est pas possible, un hébergement est fourni. Les autres frais engagés par les clients de leur propre initiative ne peuvent être pris en charge.

  Le Service Relation Client d'Eurostar a remboursé les billets de train initiaux.

  La Médiatrice n'a pas donné suite aux demandes complémentaires des clients, ceux-ci n'ayant pas justifié de leur impératif de se rendre à Paris le jour même et les frais engagés de leur propre initiative ne pouvant être mis à la charge du transporteur.

EUROSTAR

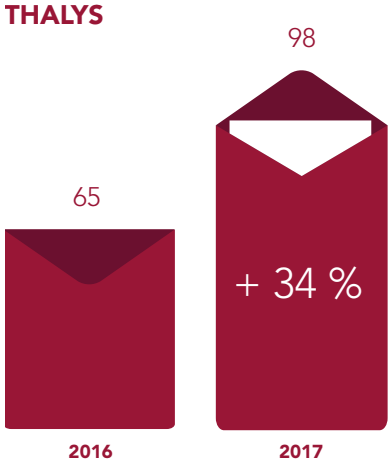




THALYS ET IZY

THALYS

THALYS



En 2017, on observe une nette augmentation des saisines des clients Eurostar et Thalys.

La quasi-totalité des avis rendus a été acceptée par les Transporteurs.

- **Remboursement du billet oublié à domicile, satisfaction totale**

  Le 21 avril 2017, une cliente ayant oublié son billet à domicile a obtenu son numéro de réservation en gare et est montée à bord du Thalys Bruxelles-Paris en pensant que ce numéro suffisait. Ne s'étant pas présentée spontanément au Train Manager elle a été verbalisée. Sa demande de remboursement du billet initial ayant été refusée par le Service Client Thalys, la cliente a saisi la Médiatrice.

  Compte tenu de la justification de l'existence du billet oublié, la Médiatrice a recommandé à ce service de verser à la cliente, sous la forme d'e-voucher, le montant correspondant à ce billet. Cet avis a été accepté par Thalys.

- **Retard et correspondance manquée, satisfaction partielle**

  Le 5 avril 2017, le train Thalys emprunté par une cliente a subi un retard de 55 minutes à son arrivée à Bruxelles. La cliente a en conséquence raté l'Eurostar qui devait la conduire à Londres. Elle a dû passer la nuit à Bruxelles et est repartie le lendemain à bord d'un autre Eurostar. Elle a demandé le remboursement des frais supplémentaires qu'elle avait engagés.

  En application de ses Conditions générales de transport qui prévoient une compensation à partir de 30 minutes de retard sous forme de e-voucher, le Service Relation Client de Thalys a accordé à la cliente une compensation de 20 % du prix de son billet.

  Considérant cependant que le retard à l'arrivée à Londres, destination finale, avait été supérieur à 120 minutes (arrivée le lendemain), la Médiatrice a recommandé au Service Relation Client de régler à cette cliente une somme complémentaire afin que la totalité de son billet lui soit remboursée. Thalys a accepté l'avis.





IZY

- **Demande de remboursement du billet racheté, refus**

Le 17 septembre 2017, un client titulaire d'un billet Izy s'est vu refuser l'accès au train alors qu'il affirmait être arrivé 11 minutes avant le départ. Il a donc dû racheter un billet pour un train Thalys partant 40 minutes plus tard. Il a demandé le remboursement du billet racheté, ce qui lui a été refusé par le Service Relation Client.

Après examen, la Médiatrice a confirmé la position de ce service, en rappelant au requérant que selon les Conditions générales de transport, les voyageurs Izy sont tenus de se présenter sur le quai 30 minutes avant le départ du train à défaut de quoi l'accès peut leur être refusé. Elle a également précisé que l'enquête avait révélé que l'accès au train Izy n'avait été refusé à aucun passager jusqu'à 5 minutes avant le départ.

SNCF MOBILITÉS

- **Remboursement des billets pour cause d'hospitalisation, satisfaction totale**

En mai 2017, un client devant effectuer un aller-retour entre Avignon et Barcelone était titulaire de billets remboursables moyennant une retenue de 50 %. Ayant été hospitalisé deux jours avant son départ, et le Service Relation Client lui ayant remboursé la moitié de ses titres de transport, il en a sollicité le remboursement intégral.

Le dossier comportant des éléments probants sur sa situation, la Médiatrice a recommandé le remboursement en Bons d'achat du solde des billets inutilisés.

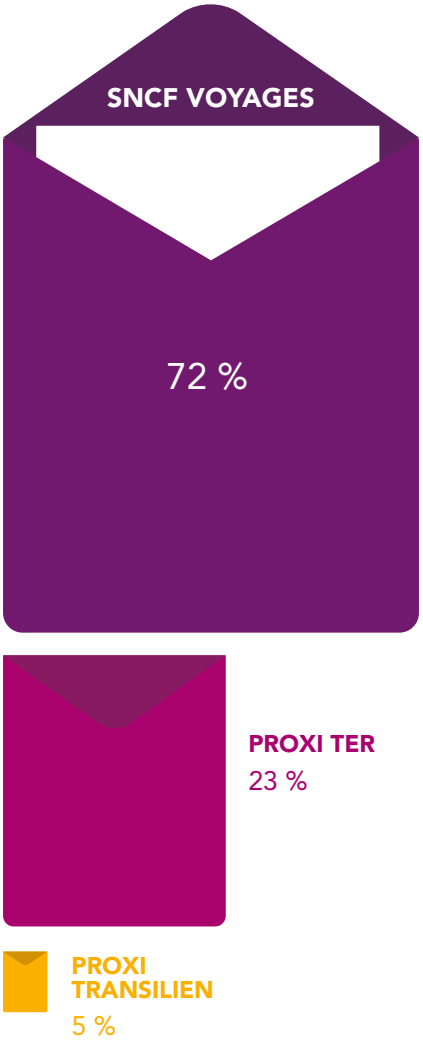
- **Renonciation au voyage, satisfaction partielle**

Un client devait se rendre pour des raisons professionnelles d'Angers à Cologne via Paris et Mannheim. À la suite du retard important du TGV entre Paris et Mannheim, consécutif à un accident de personne, le client a décidé de renoncer à son voyage car il a estimé qu'il ne présentait plus d'intérêt puisqu'il allait rater son rendez-vous professionnel. Il a demandé le remboursement intégral de ses billets aller et retour.

La Médiatrice a distingué le trajet aller, entre Angers et Cologne, pour lequel l'intégralité des billets a été remboursée et le trajet retour.

Pour celui-ci, l'enquête a démontré que le client avait la possibilité d'obtenir le remboursement d'une partie de ses billets avant départ du fait du tarif « Semi Flex » dont il disposait à bord du Thalys entre Cologne et Paris et du tarif « Loisir » dont il bénéficiait sur le parcours Paris-Montparnasse - Angers.

La Médiatrice a donc recommandé le règlement d'une somme correspondant au montant des billets retour, déduction faite de la somme dont le client aurait pu obtenir le remboursement.







- **Réclamation Bagage à domicile, satisfaction partielle**

  Une cliente a conclu une prestation de service Bagages à domicile prévoyant un retrait de deux bagages à Marseille le 30 juin 2017 pour une livraison à Nantes le 3 juillet 2017. Dans sa réclamation, elle a indiqué que le transporteur ne s'était pas présenté à la date prévue pour récupérer les bagages, qu'une nouvelle programmation de retrait avait été fixée mais que le transporteur ne s'était de nouveau pas présenté.

  La cliente a alors décidé de prendre un billet de train pour se rendre elle-même à Marseille pour récupérer ses deux bagages.

  Mécontente de cette prestation, elle a saisi le Service Relation Client d'une demande de remboursement de la prestation Bagages à domicile et de ses billets de train. Elle a sollicité également le versement des indemnités journalières de retard prévu par les Tarifs Voyageurs.

  Le Service Relation Client a accepté le remboursement de la prestation Bagages à domicile qui n'a pu être réalisée mais a refusé le remboursement des billets de train.

  La cliente a saisi la Médiatrice qui, constatant que la prestation commandée n'avait pas été effectuée, et ce, à deux reprises, a recommandé au Service Relation Client de lui accorder le remboursement des billets de trains.

- **Demande de remboursement d'une régularisation à bord, refus**

  Le 14 juin 2017, un client a réglé le montant d'une régularisation à bord d'un train Intercités entre Paris et Orléans car il n'était pas titulaire de la carte d'abonnement pouvant justifier le tarif dont il bénéficiait.

  Les éléments fournis par le client n'ayant pas permis de justifier le tarif du billet présenté, la Médiatrice a confirmé la position du Service Relation Client et a refusé le remboursement de la régularisation.



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

« Je viens par courrier vous remercier de vos démarches concernant le litige que j'ai eu le 22 janvier 2017 avec la SNCF sur un voyage en TGV au départ de Massy-Palaiseau pour Albertville.
Vous m'avez adressé un courrier pour me faire savoir qu'un remboursement de 110 euros allait se faire courant décembre 2017 pour les indemnités en complément des 79,28 € déjà versés. J'ai bien reçu le virement et je tenais particulièrement à vous remercier et vous féliciter pour le travail effectué pour avoir abouti à ce geste. »
(remboursement complémentaire sous forme de bons d'achat à la suite de deux retards consécutifs sur un parcours aller-retour).

« Je tenais à vous remercier de la décision que vous avez prise vis-à-vis de ma situation avec la SNCF. La décision est satisfaisante. »
(en l'espèce, complément à l'application de la Garantie 30 mn, le TGV ayant subi un retard supérieur à 3 h et la somme versée à la cliente par le Service Relation Client étant inférieure aux 75 % auxquels elle avait droit du fait de ce retard).

« Je vous remercie de votre aide. J'ai reçu il y a 3 semaines un chèque à mon nom de 20 euros. Il a fallu de la persévérance mais j'y suis arrivée. »



4 LES INFRACTIONS À LA POLICE DU TRANSPORT FERROVIAIRE SNCF

LES INFRACTIONS À LA POLICE DU TRANSPORT FERROVIAIRE SNCF

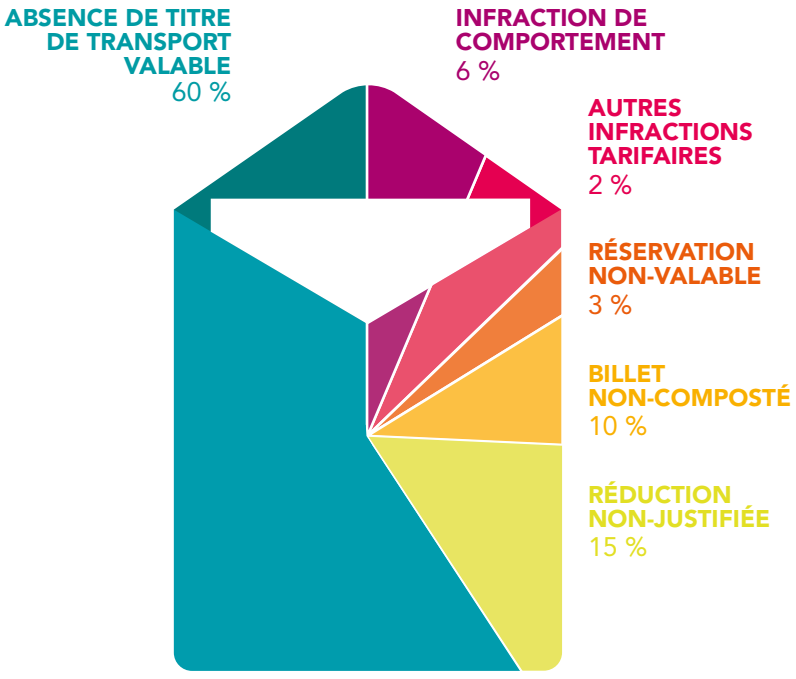
La Médiatrice SNCF Mobilités ne peut être saisie que des dossiers d'infractions à la police du transport ferroviaire concernant SNCF Mobilités. Pour les autres Transporteurs, la gestion des situations irrégulières ou des problèmes de comportement est soumise à l'application de leurs conditions de transport respectives.

La Médiation SNCF Mobilités a connu en 2017 une augmentation très significative des saisines pour infractions à la police du transport ferroviaire SNCF : 37 %, par rapport à l'année 2016.

Ce constat, alors que ce type de demande était en baisse constante les années précédentes, peut s'expliquer par la politique très active menée par la SNCF en matière de lutte contre la fraude.

Globalement, les saisines relatives aux procès-verbaux ont pour origine une infraction pour défaut de titre de transport, pour tarif réduit injustifié ou autre sujet tarifaire, pour défaut de compostage, ou encore pour réservation non valable ou problème de comportement.

CATÉGORIE DE PROCÈS-VERBAUX AYANT REÇU UN AVIS





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

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

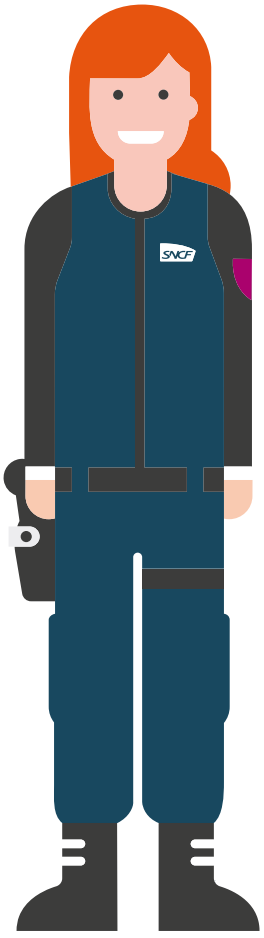
Le 5 septembre 2017, un élève a été verbalisé à bord d'un TER car il n'a pas été en mesure de présenter un titre de transport valable. La mère de l'élève a expliqué qu'elle avait demandé une carte de transports scolaires dès le 6 juillet mais que l'établissement scolaire ne lui avait pas encore répondu. Le Centre de Recouvrement a opposé un refus à la réclamation de la mère de l'élève.

Dans la mesure où aucune autre infraction n'avait été relevée à l'encontre du fils de la réclamante, 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 ne pas donner suite à ce procès-verbal.

PROCÈS-VERBAL POUR **NON-PRÉSENTATION D'UNE CARTE DE RÉDUCTION**

Le 30 août 2017, un procès-verbal a été dressé à l'encontre d'une voyageuse à bord d'un train Paris - Toulouse pour non-présentation de la carte Jeune justifiant l'application du tarif réduit. La voyageuse pensait que la possession de la Carte Jeune Régionale suffisait. Le jour même de l'infraction, une carte Jeune a été achetée par la mère de la jeune fille.

Dans ces conditions, la Médiatrice a recommandé la minoration du procès-verbal au montant de l'indemnité forfaitaire.







INFRACTIONS DE COMPORTEMENT, REFUS

- **Manquement aux règles de sécurité**

  Un jeune homme a été verbalisé le 28 septembre 2017 pour avoir traversé les voies ferrées sur le passage piétons mais en passant entre deux voitures d'un train, qui y était stationné.

  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 ne pas donner suite à la demande d'annulation du procès-verbal.

- **Signal d'alarme tiré abusivement**

  Le 31 mai 2017, un voyageur s'est assoupi dans un TER et, s'apercevant tardivement de son arrivée à destination, il a tiré le signal d'alarme alors que le départ du train était en cours. Il a été verbalisé pour usage injustifié du signal d'alarme.

  Dès lors que le fait de tirer un signal d'alarme a pour conséquence de retarder la circulation des trains et d'impacter les autres trains circulant sur la ligne, et dans la mesure où ce signal d'alarme a été tiré en raison de l'assoupissement du réclamant, la Médiatrice a confirmé la décision du Centre de Recouvrement qui avait refusé la minoration du procès-verbal mais avait accordé un échéancier de paiement.



LES RECOMMANDATIONS DE LA MÉDIATRICE



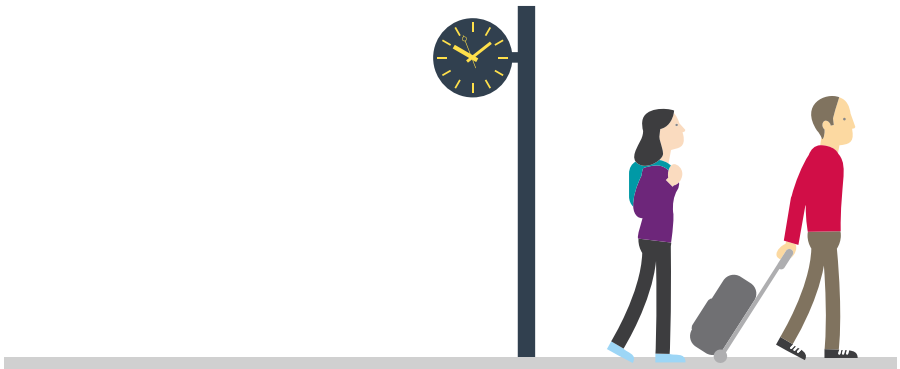


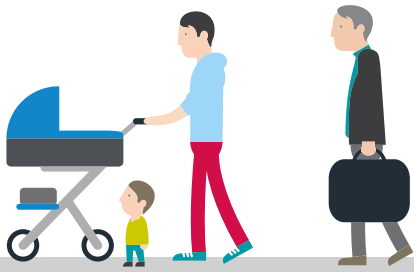
LES RECOMMANDATIONS DE LA MÉDIATRICE

Le rapport annuel est l'occasion, pour la Médiatrice, de formuler des recommandations à l'attention des Transporteurs.
Ces recommandations sont établies à partir de constats effectués au cours de l'année, au travers de l'examen des réclamations dont elle est saisie.

En outre, des relations sont entretenues tout au long de l'année avec les Transporteurs, afin de les alerter sur des dysfonctionnements récurrents relevés dans les réclamations des clients.







La Médiatrice présente les recommandations suivantes :

SITE VSC/OUI.SNCF CARTES PÉRIMÉES/APPLICATION TARIFS RÉDUITS

La Médiatrice a été saisie à plusieurs reprises au cours de l'année 2017 par des clients qui ont signalé que malgré une date d'expiration de leur carte de réduction (ex : carte Jeune ou carte week-end), expiration clairement indiquée sur leur application mobile, la réservation de leur billet en ligne a continué à prendre automatiquement en compte l'application du tarif réduit lié à la carte. Les clients ont donc procédé à leur réservation et obtenu un prix réduit sans que cela leur soit signalé. Ils n'en ont eu connaissance que lors du contrôle, au moment où le contrôleur leur a indiqué que leur tarif n'était pas justifié et les a verbalisés.

La Médiatrice recommande en conséquence que l'application mobile ne propose plus la délivrance de billets à tarif réduit dès lors que la carte y donnant droit est périmée.

RETRAIT DES BILLETS SUR **« BORNES LIBRE SERVICE » (BLS) À L'ÉTRANGER**

De nombreux clients achetant sur le site VSC/OUI.sncf un billet valable pour un parcours à l'étranger sélectionnent l'option « retrait en borne ». Une fois à l'étranger, ils ne peuvent retirer leur billet en raison de l'absence de bornes de retrait de billets SNCF. Ils sont alors amenés à racheter des billets sur place et demandent dès lors le remboursement de ceux qu'ils n'ont pu utiliser.

Il est certes précisé lors de l'achat en ligne que le retrait en BLS n'est possible qu'en France ou au Luxembourg.

Cependant, compte tenu du nombre de réclamations de cette nature, la Médiatrice préconise une meilleure information des clients, plus en amont dans la procédure de réservation, par exemple dès que le client inscrit son choix de parcours à effectuer à l'étranger.

BILLET ANNUEL, INSCRIPTION DU DEMANDEUR SUR LE BILLET

La demande de billet annuel à remplir par le voyageur mentionne le nom, le prénom, à remplir par le voyageur, puis les noms et prénoms des membres de la famille à inscrire sur le billet.

Il n'est pas expressément indiqué que le demandeur doit également inscrire ses coordonnées dans la partie « membres de la famille à inscrire sur le billet ». Or, s'il ne le fait pas, le demandeur n'est pas lui-même mentionné sur le billet et ne peut donc bénéficier de la réduction billet annuel.

La Médiatrice préconise l'ajout d'une précision dans le formulaire de demande de billet annuel, telle que : « membres de la famille à inscrire sur le billet, demandeur y compris ».

CORRESPONDANCES **TRAIN/AUTOCAR SNCF**

Il a été constaté à plusieurs reprises que des clients titulaires de billets comportant une correspondance par autocar (ex : Nantes à destination de Noirmoutier ou Annecy à destination de Lyon-Part-Dieu) n'ont pu monter à bord de l'autocar qui était complet.

La Médiatrice préconise la mise en place d'un système de pointage en amont, voire dans le train, des voyageurs titulaires de billets avec correspondance par autocar, afin qu'un nombre suffisant de cars soit mis à disposition à l'arrivée du train.

Que sont devenues les propositions 2016 du Médiateur ?

THALYS
RÉ-ÉMISSION DES BILLETS

En cas d'impossibilité de retrait d'un billet THALYS télépayé (perte ou expiration de carte bleue…), THALYS refuse systématiquement à SNCF, distributeur, la ré-émission dudit billet au client qui se présente au guichet. THALYS réclame le paiement d'un nouveau billet au tarif du jour, à charge pour le voyageur de demander au service client le remboursement du billet initial. Le prix des billets ayant généralement fortement varié entre la date d'achat initial et celle du rachat, de nombreux clients renoncent à leur voyage alors que leur billet est déjà réglé.

Le Médiateur préconise, sur le modèle de la pratique SNCF, de permettre l'émission d'un nouvel exemplaire du billet d'origine en le réglant à nouveau au prix initial, permettant ainsi, par la suite au service relation clients, après les vérifications d'usage, le remboursement d'un des deux billets.

Réponse THALYS

Le transporteur s'est rapproché du service Ticketing THALYS qui réfléchit à une solution en accord avec le distributeur afin d'y remédier. Nous espérons pouvoir présenter une solution allant dans le sens de cette recommandation dans le rapport 2018.

OUIGO
REMBOURSEMENT SYSTÉMATIQUE DES DÉBITS MULTIPLES

Durant l'année 2016, le Médiateur a constaté de façon récurrente que des clients OUIGO ayant acheté leur billet sur l'application mobile ne recevaient pas de mail de confirmation de leur achat, voire, pour certains, recevaient un message d'échec de leur commande. Ils effectuaient alors une nouvelle commande identique (voyageurs, dates, trajets) et finalement recevaient plus tard, par mail, une confirmation de leur première commande puis de la seconde et donc autant de débits bancaires.

Il ressort de l'enquête menée auprès des services OUIGO qu'il s'agit d'un délai de temporisation du système de sécurisation des paiements en ligne, indépendant de tout dysfonctionnement OUIGO.

OUIGO refuse le remboursement des commandes multiples identiques.

Réponse OUIGO

À la suite des préconisations de la Médiation, nous avons, sur l'année 2017, procédé au remboursement pour chaque demande client liée à des multiples débits.
De plus, à la suite d'un changement de notre système de réservation et du parcours de vente le 15 novembre 2017 sur le site OUIGO.com/Appli Mobile, nous avons à nouveau constaté sur la période du 15 novembre au 15 décembre un fort volume de multiples débits sur cette application mobile. Un correctif a été apporté le 15 décembre sur l'application mobile, ce qui a réduit très fortement les cas de multiples débits. Depuis le 15 décembre 2017 nous remboursons les multiples débits de manière pro-active sans attendre une demande du client.

SNCF
REMBOURSEMENT BILLETS

SNCF refuse le remboursement dans son intégralité d'un billet qui comporte plusieurs trajets, dont l'un est à un tarif non échangeable, non remboursable même si le ou les autres parcours sont à un tarif échangeable ou remboursable.

Le Médiateur SNCF Mobilités préconise le remboursement de la partie échangeable ou remboursable du billet.

Réponse SNCF Mobilités

- **Pour un dossier voyage mixte,** c'est-à-dire un billet comprenant à la fois un ou des segment(s) sur train à réservation obligatoire et/ou facultative et un ou des segment (s) sur train sans réservation :
si le segment à réservation obligatoire est à un tarif ni échangeable ni remboursable (exemple d'un billet Prem's), l'ensemble du billet devient ni échangeable ni remboursable, car le segment sans réservation « hérite » des conditions restrictives du segment avec réservation. Il s'agit d'une contrainte technique pour laquelle des réflexions sont prévues en ce qui concerne les ventes de TER en correspondance, dans le cadre des réflexions liées au décret d'application de la loi qui autorise les régions à appliquer leurs propres tarifs. Sur ce point, les Tarifs Voyageurs indiquent (Volume 1 page 23) qu' « *un titre de transport comportant à la fois une partie de trajet avec une réservation sur un train à réservation obligatoire et une partie sans réservation sur un train sans réservation obligatoire suit les règles de remboursement applicables aux titres de transport avec réservation obligatoire* ». Lorsqu'une demande de remboursement est effectuée par le client, celui-ci est orienté vers le service clientèle (le site sncf.com ou l'adresse postale Service Relation Client SNCF - 62973 ARRAS cedex 9).
- **Pour un parcours TGV + TGV,** avant le départ, le vendeur peut en revanche procéder à l'annulation du segment remboursable. Il peut alors sélectionner le segment concerné.



QUELQUES CONSEILS AUX VOYAGEURS

QUELQUES CONSEILS AUX VOYAGEURS

1

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



2

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…).



3

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 clients une demande d'examen de cette situation particulière.

4

Vérifier la date d'expiration de sa carte de réduction avant d'entreprendre son voyage.



5

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



6

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



7

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



8

En cas de réclamation, saisir le service client dans le délai prévu par les Conditions générales de transport du Transporteur concerné.



9

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).



10

Adresser à la Médiatrice tous les éléments justifiant la demande afin que celle-ci soit traitée dans les meilleurs délais.





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 - Patrick Messina, Matthieu Raffard, Brigitte Baudesson, Alfred Cromback, Maxime Huriez, Letizia Le Fur, Yann Audic
Mars 2018

RAPPORT ANNUEL 2017

MÉDIATION
SNCF MOBILITÉS

