1

EDITORIAL DU MÉDIATEUR



La médiation SNCF connaît une double évolution. Elle poursuit son développement au service des voyageurs. Elle s'adapte également à un nouveau cadre juridique.

Le nombre de voyageurs qui ont fait appel au médiateur a continué à augmenter en 2015. J'ai reçu près de 6 000 réclamations, soit 8 % de plus qu'en 2014. La possibilité de me saisir par internet favorise certainement cette progression : 57 % des réclamations me sont parvenues par cette voie contre 47 % l'année précédente et cette proportion ne cesse de croitre, la part des courriers diminuant en conséquence. Faciliter l'accès au médiateur SNCF constitue un enjeu essentiel. Pour y répondre, le site internet vient d'être amélioré pour le rendre à la fois plus visible et plus simple. Ces efforts seront poursuivis.

En 2015, mes avis, rendus en moyenne en moins de deux mois, ont donné satisfaction aux voyageurs dans près de 57 % des cas (52 % en 2014), dont 33 % de satisfaction totale et 24 % de satisfaction partielle. Ce résultat montre, s'il le fallait, toute l'utilité du recours au médiateur. Il permet, dans la majorité des cas, de régler de manière simple, rapide et positive des litiges qui, à de rares exceptions près, ne justifient pas une procédure judiciaire, souvent longue et coûteuse. Bien entendu celle-ci reste toujours possible si le voyageur le souhaite. Le recours au médiateur garantit un deuxième examen attentif et impartial. Il assure le dénouement équitable d'un litige quand les éléments recueillis le justifient. Rendre un avis équitable au terme d'un examen approfondi et objectif constitue en effet le cœur de ma mission.

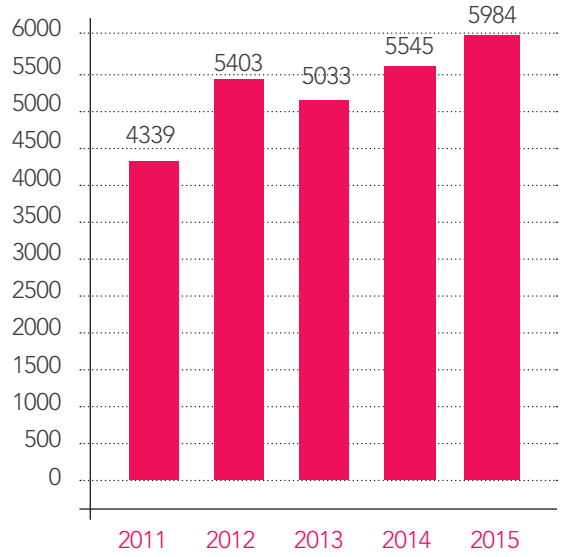
Comme je l'avais annoncé dans mon rapport pour 2014, des travaux ont été engagés pour conformer la médiation SNCF aux exigences d'un nouveau cadre juridique. La directive européenne du 21 mai 2013 sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation a été transposée en droit français par une ordonnance du 20 août 2015 et ses décrets d'application. Ces travaux ont abouti à la signature, le 5 février 2016, d'un nouveau protocole de médiation. Celui-ci comporte deux innovations : d'une part, il s'étend à Eurostar et à Thalys ; d'autre part, il reprend toutes les dispositions de l'ordonnance applicables aux médiations d'entreprise. Le rattachement d'Eurostar et de Thalys répond à l'obligation faite par la directive européenne à toutes les entreprises de se doter d'un système de médiation. Ces deux entreprises ferroviaires ont choisi de recourir à la médiation SNCF. Quant au nouveau cadre juridique, il vise à conforter l'indépendance des médiateurs vis-à-vis des entreprises qui les emploient. Il porte essentiellement sur les modalités de désignation du médiateur – ainsi mon mandat vient d'être renouvelé par un collège paritaire entreprises/associations de consommateurs- et sur les moyens dont il dispose pour sa mission, qui doivent être distincts et suffisants. Comme mes prédécesseurs, n'appartenant pas à la SNCF, je suis indépendant de l'entreprise, qui non seulement n'intervient jamais dans mon activité, mais a toujours suivi mes avis et pris en considération mes recommandations, comme le montre la partie du présent rapport qui leur est consacrée.

Bernard Cieutat

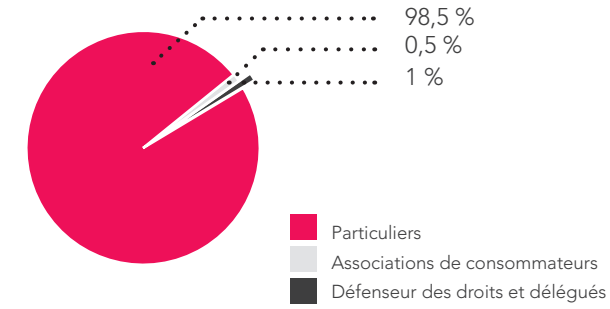
2

L'ANNÉE **2015** EN CHIFFRES

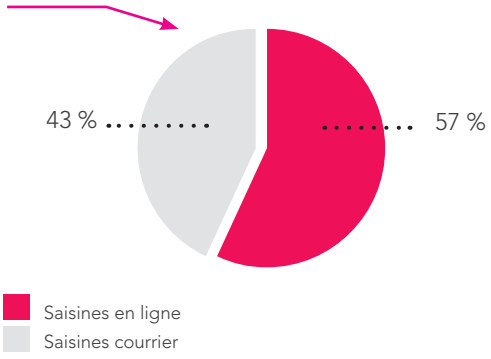
ÉVOLUTION DES SAISINES DU MÉDIATEUR



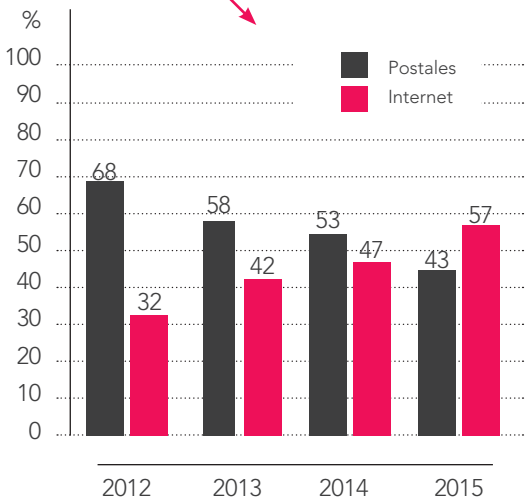
ORIGINE DES SAISINES 2015



RÉPARTITION DES SAISINES 2015



ÉVOLUTION DES MODES DE SAISINE



• **Augmentation de 8 % du nombre de saisines :** 5 984 en 2015 contre 5 545 en 2014.

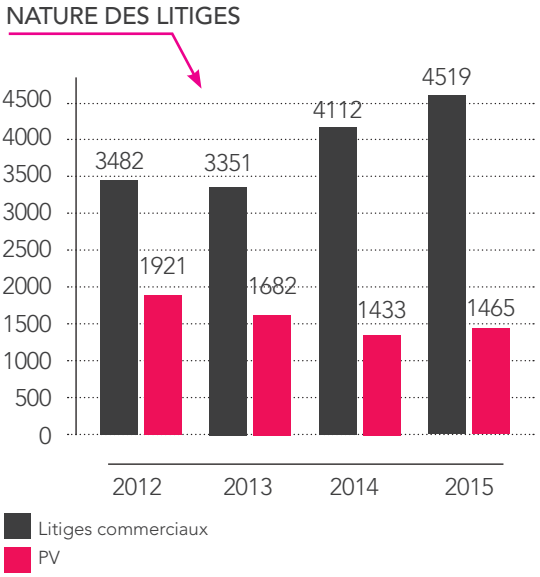
• **Hausse de 10 points des demandes de médiation parvenues sur internet :** 57 % en 2015 contre 47 % en 2014.

• En 2015, comme les années précédentes, **les demandes adressées directement par les voyageurs** au Médiateur SNCF représentent plus de **98 % des saisines**, le restant étant transmis par les associations de consommateurs et le Défenseur des droits ou ses délégués.





LA NATURE DES LITIGES EXAMINÉS PAR LE MÉDIATEUR





• **Confirmation de la tendance des années précédentes :** les réclamations relatives aux **litiges commerciaux** sont passées de 74 % en 2014 à 76 % en 2015, la part des infractions à la police du transport ferroviaire s'établissant à 24 % en 2015 contre 26 % en 2014.
• **Saisines en ligne :** les clients saisissent plus volontiers le Médiateur en ligne pour des problématiques commerciales que pour des infractions à la police du transport ferroviaire : 78 % des demandes concernent des problématiques commerciales et 22 % des procès-verbaux.

LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS PAR LE MÉDIATEUR

• **En 2015, le Médiateur a donné son avis sur 81% des réclamations** dont il a été saisi, soit 4842 dossiers. Ce pourcentage est nettement supérieur à celui de 2014 (76 %). L'explication se trouve dans l'évolution très forte du nombre de saisines en ligne en 2015, procédure qui permet de guider le client sur la recevabilité de sa saisine au fur et à mesure de sa démarche et évite ainsi nombre de saisines hors du champ de compétence du Médiateur.





• **Pour 3 % des réclamations,** le Médiateur a constaté, après avoir été saisi, que le client avait, entre-temps, obtenu **satisfaction auprès des services SNCF**. En 2014, les dossiers de ce type représentaient 6 % des réclamations.

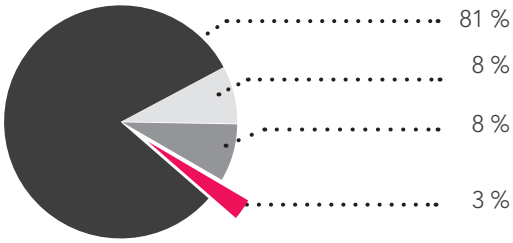
• Dans 16 % des cas, le Médiateur n'a pas été en mesure de donner son avis :
- soit parce que les dossiers n'avaient pas été transmis préalablement aux services compétents de la SNCF. Il s'agit des réclamations dites **« hors procédure » : 8 % des cas.** Pour mémoire, ces saisines hors procédure représentaient également 8 % des saisines en 2014. Il s'agit principalement de saisines postales ;
- soit parce qu'ils étaient **hors de son champ d'intervention :** accidents de personne, usurpations d'identité, activités de SNCF en tant qu'agence de voyages, affaires faisant l'objet d'une procédure judiciaire… **(8 % des cas).**

RÉPARTITION DES AVIS RENDUS



Avis sur litiges commerciaux	3 517
Avis sur PV	1 325
total avis rendus	4 842

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS PAR LE MÉDIATEUR



Dossiers de la compétence du Médiateur

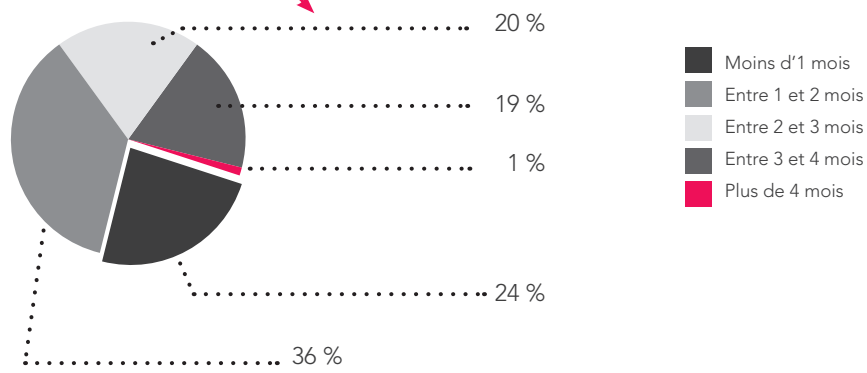
Dossiers hors compétence du Médiateur :
Hors compétence procédure
Hors compétence médiateur

Dossiers réglés par les services SNCF avant l'examen du dossier par le Médiateur



DÉLAIS DE TRAITEMENT DES DOSSIERS

DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT



• **En 2015, le délai moyen de traitement des dossiers est de 52 jours,** inférieur au délai prescrit par le protocole de médiation en vigueur en 2015.

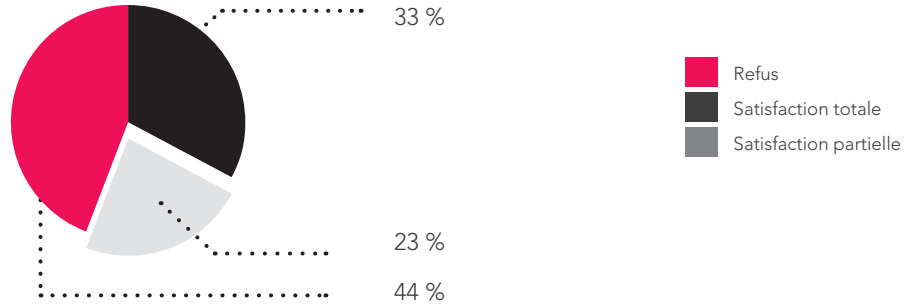
• **60 % des clients ont reçu un avis en moins de 2 mois** (contre 53 % en 2014), 39 % en moins de 4 mois et 1 % en plus de 4 mois (dossiers nécessitant une enquête plus longue).

LES AVIS DU MÉDIATEUR : PLUS D'1 CLIENT SUR 2 OBTIENT SATISFACTION

En 2015, les préconisations du Médiateur ont été totalement ou partiellement favorables au client dans 56 % des cas (52 % en 2014).

Dans 33 % des cas, le client a obtenu entièrement satisfaction.

AVIS RENDUS PAR LE MÉDIATEUR



RÉSULTATS DE LA MÉDIATION SUR LES LITIGES COMMERCIAUX

	Satisfaction totale	Satisfaction partielle	Refus
Réclamations commerciales	33 %	16 %	51 %

RÉSULTATS DE LA MÉDIATION SUR LES PROCÈS-VERBAUX

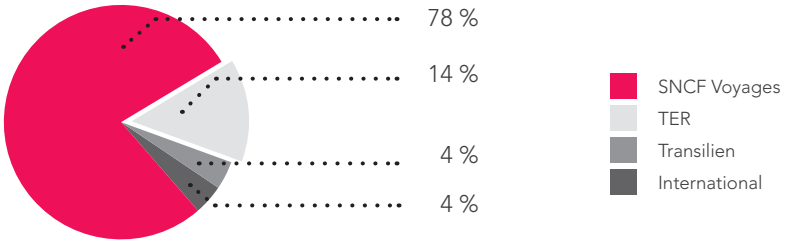
	Satisfaction totale	Satisfaction partielle	Refus
Procès-verbaux	36 %	43 %	21 %

3

LES RÉCLAMATIONS COMMERCIALES

Sur les 4519 saisines du Médiateur SNCF relatives à des litiges commerciaux, 78 % ont concerné SNCF Voyages, 14 % TER, 4 % Transilien et enfin 4 % l'international.

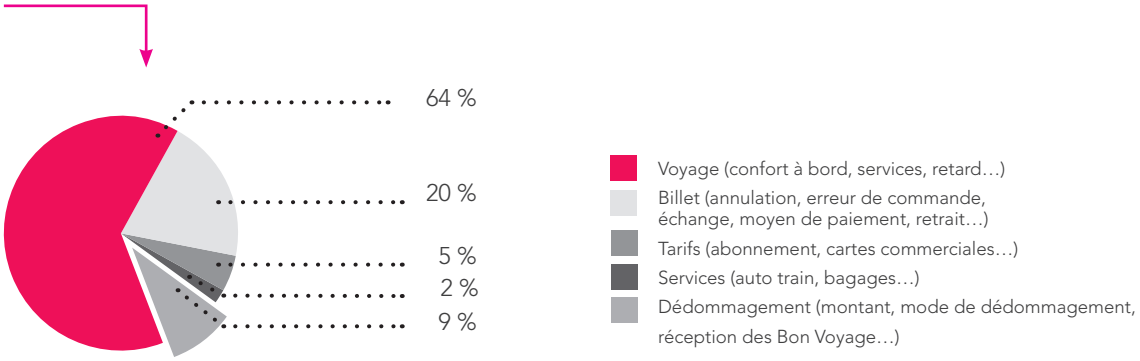
RÉPARTITION DES LITIGES COMMERCIAUX



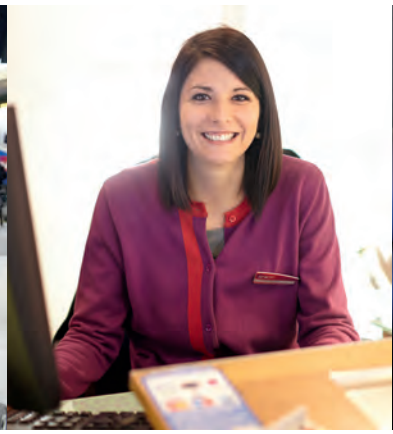
Les litiges commerciaux sont de nature très diverse. Ils peuvent être répartis en 5 catégories :

- les litiges ayant trait au **voyage** (confort, services à bord, retard, grève, etc.)
- les litiges relatifs au **billet** (erreur de commande, annulation de l'achat, incident lors de l'échange, moyen de paiement, retrait/réception, etc.)
- les litiges relatifs aux **tarifs** (abonnements, cartes commerciales, cartes familles nombreuses, informations commerciales et tarifaires, etc.)
- les litiges relatifs aux **services** proposés par SNCF (auto-train, bagages, services en gare, etc.)
- et enfin ceux relatifs au **dédommagement** (montant, mode de dédommagement, réception des Bon Voyage, etc.)

RÉPARTITION DES LITIGES COMMERCIAUX EN 2015





35 % des litiges commerciaux ont porté en 2015 sur des demandes de dédommagement suite à un **retard** ; leur part était de 23 % en 2014.

Le Médiateur a par ailleurs été régulièrement saisi de **demandes relatives au dédommagement accordé au client (9 % des saisines commerciales).** Il s'agit principalement de clients qui contestaient le mode de dédommagement sous forme de Bon Voyage et sollicitaient du numéraire.

Les réclamations relatives au **confort à bord** représentent cette année **6 % des saisines** commerciales.

Les saisines relatives aux régularisations faites à bord par les agents de contrôle sont en légère hausse par rapport à 2014 (**13 % des saisines commerciales en 2015** contre 12 % en 2014).

EXEMPLES DE RÉCLAMATIONS COMMERCIALES EXAMINÉES PAR LE MÉDIATEUR

LES LITIGES RELATIFS AU VOYAGE

Ouigo – conditions de voyage

Le 24 septembre 2015, le train Ouigo emprunté par Monsieur B. circule avec un matériel différent de celui prévu initialement. Monsieur B. est contraint de voyager debout entre Lyon et Marseille.

Il saisit le service relation client Ouigo afin d'obtenir un dédommagement. Après avoir constaté que le nom de Monsieur B. ne figure pas sur la liste des passagers ayant voyagé sans place assise, le service relation client ne fait pas droit à sa demande.

Monsieur B. saisit alors le Médiateur SNCF.

Après enquête ayant permis de constater que Monsieur B. avait bien subi le désagrément évoqué, même si effectivement son nom ne figurait pas sur la liste de référence, le Médiateur a recommandé au service relation client Ouigo d'accorder à Monsieur B., sous forme de Bon Voyage, 20 % du prix de son billet.





LES LITIGES RELATIFS AU BILLET

Retrait en Borne Libre Service - conversion de Bon Voyage en numéraire

Le 13 mars 2015, Monsieur J. achète des billets sur le site « voyages-sncf.com ». Selon les conditions générales de vente SNCF, indiquées sur le site, les billets ayant fait l'objet d'un télépaiement ne peuvent être retirés en Borne libre service ou au guichet qu'au moyen de la carte bancaire ayant servi au paiement.

Entre temps, le client fait opposition sur sa carte. Il ne peut donc pas effectuer le retrait de ses billets et en rachète de nouveaux.

Le service relation clients SNCF accorde à Monsieur J. le remboursement intégral des billets initiaux sous forme de Bon Voyage. Insatisfait de ce mode de remboursement, le client saisit le Médiateur SNCF.

Ne relevant aucune faute imputable à SNCF et constatant que les billets avaient été achetés au tarif Prem's, c'est à dire ni échangeables ni remboursables, le Médiateur a confirmé la position du service relation clients.

LES LITIGES RELATIFS AUX TARIFS

Offre commerciale

Au printemps 2015, Madame C., âgée de plus de 60 ans, en possession d'une carte Senior +, espère que la SNCF va renouveler l'offre commerciale des années précédentes, « les petits gratuits » qui permet au titulaire d'une carte Senior + de faire voyager avec lui gratuitement un ou deux enfants de moins de 12 ans.

Elle se rend donc plusieurs fois en gare mais l'offre n'est pas disponible.

Le 21 mai 2015, Madame C. achète alors quatre billets, dont deux pour ses petits-enfants, pour un voyage aller-retour entre Nancy et Nice les 3 et 18 juillet 2015.

Le 30 juin, ladite offre est proposée à la vente.

Madame C. saisit le service relation clients SNCF afin d'obtenir le remboursement des billets de ses petits-enfants.

Suite au refus du service relation clients, Madame C. soumet alors son différend au Médiateur SNCF.

Constatant que la cliente avait acheté ses billets en dehors de la période de validité de l'offre, le Médiateur a confirmé la position du service relation clients.

LES LITIGES RELATIFS AUX SERVICES

Junior et Cie

Monsieur D. fait voyager son fils entre Angoulême et Massy avec le service « Junior et Cie ».

Durant le voyage de son fils, Monsieur D. indique avoir reçu plusieurs SMS contradictoires de SNCF l'informant du retard du train à l'arrivée en gare de Massy. Puis, il reçoit un appel de la gare l'informant que le train est arrivé à l'heure et que son fils l'attend. Mécontent de cette prestation de service, Monsieur D. saisit le service relation clients SNCF d'une demande de dédommagement.

Suite au refus du service d'accéder à sa demande, Monsieur D. saisit le Médiateur SNCF le 31 mars 2015.

L'enquête diligentée par le Médiateur confirme le manque de clarté des informations communiquées par le service Junior et Cie à Monsieur D. durant le voyage de son fils. Aussi, afin d'atténuer le souvenir que ce client et son fils pourraient avoir gardé de ce voyage, le Médiateur a recommandé au service Junior et Cie, d'accorder à Monsieur D. un geste commercial, sous forme de Bon Voyage.

REMERCIEMENTS

« Monsieur le Médiateur, il m'a semblé naturel de vous adresser ce mot afin de vous remercier de votre conclusion en ma faveur. L'équité a prévalu et c'est réconfortant » (retard - frais supplémentaires).

« Monsieur le Médiateur, je tiens à vous remercier pour la bienveillance avec laquelle vous avez traité le litige qui m'oppose depuis septembre 2015 à la SNCF. » (régularisation à bord et demande de remboursement d'un billet non utilisé).

« Je tiens très sincèrement à vous remercier pour le sérieux et toute l'attention que vous avez apportés à mon dossier. Je vous en suis reconnaissante et très touchée de l'issue favorable apportée » (retard d'enlèvement de bagages à domicile).

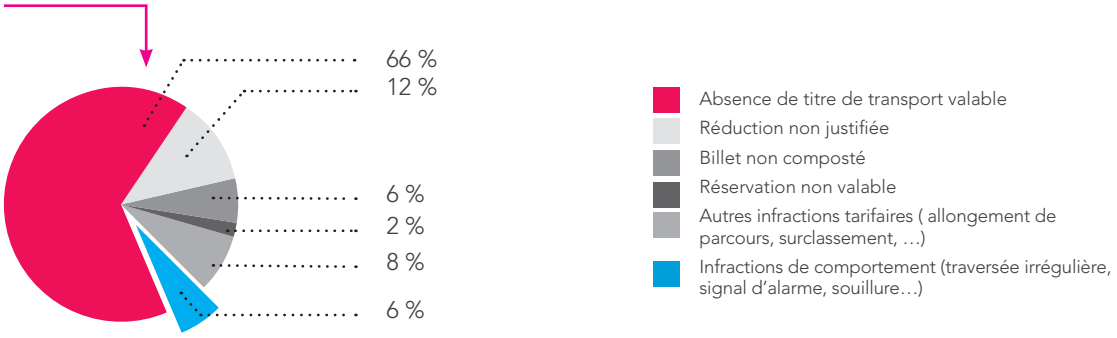




4

LES INFRACTIONS À LA POLICE DU TRANSPORT FERROVIAIRE

TYPOLOGIE DES INFRACTIONS À LA POLICE DU TRANSPORT FERROVIAIRE



- En 2015, le Médiateur SNCF a été saisi de **1465 demandes** relatives à des procès-verbaux d'infraction à la police du transport ferroviaire.
- **La part des infractions à la police du transport ferroviaire dans l'ensemble des litiges** soumis au Médiateur a baissé, passant de 26 % en 2014 à **24 % en 2015.**
- **94 % de ces saisines sont des infractions tarifaires, 6 % des infractions de comportement** (usage intempestif du signal d'alarme, violation de l'interdiction de fumer…), alors qu'elles étaient respectivement de 92 % et 8 % en 2014.
- On note en 2015 **une forte hausse des saisines pour absence de titre valable** (8 points par rapport à 2014).





EXEMPLES DE RÉCLAMATIONS EXAMINÉES PAR LE MÉDIATEUR

ABSENCE DE TITRE DE TRANSPORT VALABLE :

Le 27 juillet 2015, un procès-verbal d'infraction à la police du transport ferroviaire d'un montant de 80 euros est dressé à l'encontre de Madame R. lors de son voyage entre Rambouillet et Paris pour « voyage sans billet ».

Elle saisit le centre de recouvrement afin d'obtenir l'annulation du procès-verbal au motif qu'elle n'a pas eu le temps de recharger son Pass Navigo avant le départ du train. Par ailleurs, elle déclare avoir renouvelé son Pass à la descente du train.

Madame R. saisit le Médiateur SNCF.

Après avoir constaté que le jour de la verbalisation, son Pass Navigo était périmé depuis un mois et qu'aucune demande de renouvellement n'avait été adressée aux services SNCF, le Médiateur SNCF a confirmé la position du centre de recouvrement.

RÉDUCTION NON JUSTIFIÉE

Le 1er décembre 2015, Madame M. est verbalisée pour « tarif réduit non justifié » lors de son voyage entre Paris et Quimperlé, en raison de l'oubli de sa carte de réduction. Le montant du procès-verbal s'élève à 99 euros.

Madame M. adresse au centre de recouvrement une demande d'annulation de son procès-verbal et joint à cet effet une copie de sa carte de réduction.

Le centre de recouvrement ne fait pas droit à sa demande au motif que sa photographie ne figure pas sur la carte de réduction.

La cliente saisit le Médiateur SNCF.

Après enquête et en l'absence d'autre infraction relevée à l'encontre de Madame M., le Médiateur SNCF a recommandé à la Direction Juridique SNCF, à titre exceptionnel, de ne pas donner suite au procès-verbal.

BILLET NON COMPOSTÉ

Le 29 septembre 2015, un procès-verbal d'infraction à la police du transport ferroviaire d'un montant de 50 euros est dressé à l'encontre de Mademoiselle T., lors de son voyage





entre Grenoble et Voreppe, pour « titre non validé ». Elle saisit le centre de recouvrement d'une demande de classement du procès-verbal en arguant qu'une fois montée dans le train, elle s'était présentée spontanément au contrôleur afin de signaler la panne des bornes de compostage en gare.

Le centre de recouvrement ayant refusé de faire droit à sa requête, Mademoiselle T. saisit le Médiateur SNCF.

Compte tenu des éléments portés à sa connaissance, le Médiateur a pu constater la bonne foi de la cliente et a recommandé à la Direction Juridique de procéder au classement du procès-verbal.

AUTRE INFRACTION TARIFAIRE : ALLONGEMENT DE PARCOURS

Le 22 mai 2015, un procès-verbal d'infraction à la police du transport ferroviaire d'un montant de 63 euros est établi à l'encontre de Monsieur F., pour « allongement de parcours », lors de son voyage entre Evry et le Bras-De-Fer.

Monsieur F. saisit le centre de recouvrement afin d'obtenir l'annulation de la contravention au motif qu'il est titulaire d'un Pass Navigo valable.

N'ayant pas obtenu satisfaction auprès du centre de recouvrement, Monsieur F. saisit le Médiateur SNCF.

Après enquête, il s'avère que le Pass Navigo de Monsieur F n'était pas valable sur l'intégralité du parcours emprunté. Le client voyageait en zone 5 alors que son pass ne couvrait que les zones 3 et 4.

Par conséquent, le Médiateur a confirmé le maintien du procès-verbal.

INFRACTIONS DE COMPORTEMENT

Pénétration dans un lieu interdit au public

Le 19 mai 2015, un procès-verbal dont le montant s'élève à 216 euros est dressé à l'encontre de Monsieur C. en gare de Melun pour « accès soumis à condition - pénétration dans un lieu interdit au public ».

Monsieur C. saisit le centre de recouvrement en indiquant qu'aucun panneau n'interdit le franchissement d'un portail d'accès au parking SNCF et que des centaines de voyageurs l'empruntent chaque jour.

N’ayant pas obtenu de réponse positive du centre de recouvrement à sa demande d’annulation du procès verbal, Monsieur C. saisit le Médiateur SNCF.

Après enquête, le Médiateur a obtenu la confirmation qu’un panneau interdit explicitement aux clients l’accès au portail et que, malgré la présence de ce panneau, des clients empruntent sciemment cet itinéraire pour sortir des emprises de la gare.

En conséquence, le Médiateur a confirmé la position du centre de recouvrement.

REMERCIEMENTS

« Merci pour votre compréhension et la minoration du procès-verbal » (minoration du montant d’un procès-verbal pour défaut de titre de transport à bord d’un TER).

« Nous vous remercions pour la réponse apportée. Nous félicitant de notre collaboration, nous vous prions d’agréer… » (Pour le Défenseur des Droits – classement d’un procès-verbal).



5

LES PROPOSITIONS **2015** DU MÉDIATEUR



Le Médiateur, dans son rapport annuel, fait part de ses propositions pour prévenir certains litiges dont il est saisi et, plus généralement, pour contribuer à l'amélioration de la qualité des services rendus aux clients de SNCF.

Le Médiateur présente cette année, dans le cadre de son rapport annuel, les propositions suivantes :

GÉNÉRALISER LE BON VOYAGE DÉMATÉRIALISÉ :

A ce jour, les Bon Voyage émis par SNCF sont des documents papier dont l'utilisation n'est possible qu'en gare ou boutique. Des clients se plaignent régulièrement de leur non-réception par voie postale, mais également leurs modalités d'utilisation.

L'émission de ces Bon sous forme encodée dématérialisée, à l'instar de ce que font déjà IDTGV et OUIGO, en permettrait une utilisation en ligne, mais aussi en gare et en boutique, tout en évitant les problèmes de non réception postale.

COMMUNIQUER SUR LES CAMPAGNES PROMOTIONNELLES PLUS EN AMONT DE LEUR PÉRIODE DE VALIDITÉ :

Tous les ans, SNCF mène des campagnes promotionnelles, comme par exemple « les petits enfants gratuits » durant la période estivale. La communication sur ces tarifs promotionnels ponctuels est assez tardive. Cela génère de l'insatisfaction auprès de clients réguliers qui souhaitent anticiper leur voyage et s'organiser sur des périodes de forte affluence en maitrisant les coûts. Ils finissent ainsi, craignant que la promotion ne soit pas renouvelée, par acquérir des billets à un tarif bien supérieur à celui dont ils auraient pu finalement bénéficier quelques jours plus tard.






INFORMER LES CLIENTS DE L'EXISTENCE DE LA « REDEVANCE DIABOLO » :

Afin d'optimiser l'accessibilité de l'aéroport de Bruxelles, une nouvelle infrastructure ferroviaire a été aménagée par Northern Diabolo N.V..Cette ligne est financée par la perception d'une redevance dite « redevance Diabolo » dont le voyageur doit s'acquitter en complément de son titre titre de transport. Depuis le 1er juin 2015, la gare de Bruxelles-National-Aéroport est équipée de portiques pour contrôler le règlement de cette redevance.

Incluse dans le prix de la plupart des billets, elle ne l'est pas pour les détenteurs de billets TGV à destination de la gare de Bruxelles-National-Aéroport avec correspondance à Bruxelles Midi.

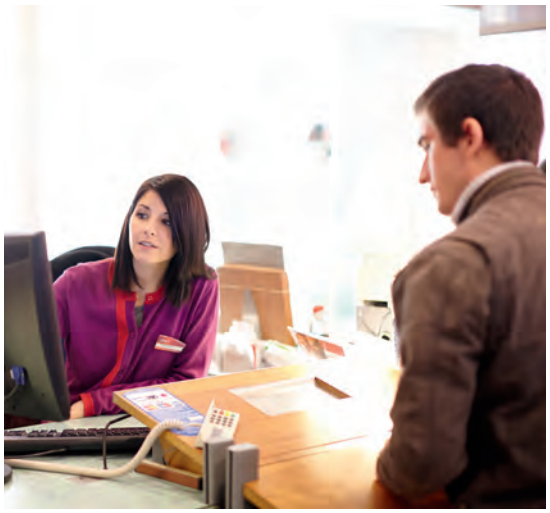
Ainsi, les voyageurs ayant régulièrement acquis leurs billets auprès de SNCF pour cette destination et, pensant être en règle, ne peuvent pas franchir les portiques pour quitter la gare de Bruxelles-National-Aéroport.

Après avoir échangé avec le Médiateur des chemins de fer belges sur ce sujet, il semblerait qu'il conviendrait, a minima, d'informer les clients lors de l'achat du billet de la nécessité de s'acquitter par ailleurs de cette redevance ou de l'inclure dans le prix du billet qui serait scanné utilement à l'arrivée.

SERVICE « BAGAGES À DOMICILE » : AMÉLIORER LE RETRAIT DES BAGAGES DANS DES POINTS RELAIS DÉDIÉS, TYPES COMPTOIR D'AÉROPORT :

Début 2015, le Médiateur SNCF a traité plusieurs demandes de dédommagement émanant de clients insatisfaits du service « bagages à domicile » avec pour lieu de livraison l'aéroport CDG2 « comptoir du monde ». Certains clients n'ont pas trouvé le lieu de livraison, d'autres n'ont pas récupéré leurs bagages à la date prévue, les empêchant ainsi de prendre leur vol munis de leurs bagages et nécessitant, de fait, un envoi ultérieur par voie de fret, à leur charge, sur le lieu de destination finale.

Aussi, le Médiateur recommande qu'à l'avenir, même si ce point de retrait est actuellement suspendu pour des raisons de sécurité, les délais de livraison soient respectés et la visibilité du comptoir de réception de l'aérogare améliorée.





QUE SONT DEVENUES LES PROPOSITIONS 2014 DU MÉDIATEUR ?

INDIQUER DANS LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE DU SERVICE « BAGAGES À DOMICILE » LA NOTION DE « PAS DE PORTE »

Il est indiqué dans la rubrique « *foire aux questions* » relative au service « *bagages à domicile* » du site voyages-sncf.com que « *le chauffeur a l'obligation d'enlever ou de livrer les bagages au pas de porte de votre immeuble. Il est possible que, pour vous faciliter la tâche, il vienne jusqu'à la porte de votre appartement pour les livrer (enlever), mais ce n'est en aucun cas une obligation* ».

Réponse SNCF :
La proposition a été intégrée dans les supports d'information suivants :
- Tarifs Voyageurs,
- Conditions générales de vente disponibles sur le site Bagages.

RENFORCER LA POLITIQUE DE « GROUPE » LORSQU'UN INCIDENT IMPACTE PLUSIEURS TRANSPORTEURS SNCF

Lorsqu'un incident de production survient, les clients (indifféremment SNCF, IDTGV, OUIGO) peuvent être transférés à bord d'un autre train ou avoir à racheter des billets. S'il ne s'agit pas du transporteur initial, ils rencontrent alors les plus grandes difficultés à se faire dédommager ou rembourser des billets rachetés, chaque transporteur refusant de prendre en charge le coût qu'il estime imputable à l'autre. C'est difficilement compréhensible pour le client.

Réponse SNCF :
Cas où la rupture de correspondance survient suite à un incident de production :
1 - règles internes aux transporteurs : chaque transporteur tâche de reporter ses clients sur son prochain train ;
2 - si cela s'avère impossible (fréquence trop faible ou trains complets par exemple), les transporteurs se coordonnent en opérationnel pour assurer l'acheminement des clients à leur destination finale ;
3 - De plus, à partir d'une heure de retard, TGV et Intercités appliquent la Garantie Assistance, ce qui implique notamment l'acheminement jusqu'à la gare de destination inscrite sur le billet, en priorité en train et à défaut grâce à un transport de substitution. Les clients IdTGV bénéficient des mêmes conditions de prise en charge.
En synthèse, dans le cas d'un incident de production, SNCF met tout en œuvre pour que le client soit acheminé à sa gare de destination sans acheter de billet complémentaire.
Pour les clients qui auraient tout de même acheté un billet (par exemple si les conditions de report proposées ne lui conviennent pas), le Service Clientèle du transporteur défaillant étudiera la demande de remboursement au cas par cas.

RENFORCER LA SÉCURITÉ JURIDIQUE AUTOUR DES « RAPPROCHEMENTS » DE CONTREVENANTS SUR L'APPLICATION INFORMATIQUE DE TRAITEMENT DES INFRACTIONS À LA POLICE DES CHEMINS DE FER

Le Médiateur a constaté des incohérences sur l'application informatique de traitement des infractions à la police des chemins de fer susceptibles d'avoir des conséquences judiciaires. En effet, des « rapprochements » de contrevenants sont faits sans que l'intégralité des informations permettant d'affirmer qu'il s'agit d'une seule et unique personne aient été recueillies. Il a ainsi été « imputé » un procès-verbal à un voyageur qui s'est avéré après enquête ne pas être l'auteur de l'infraction.

Réponse SNCF :
SNCF préconise de rappeler la nécessité de vérifier la parfaite correspondance entre les données d'identification (nom, prénom, date et lieu de naissance) afin d'éviter des rapprochements malheureux et la mise en cause de tiers.

EXÉCUTER DANS DES DÉLAIS RAISONNABLES LES AVIS DU MÉDIATEUR

Cette année, le Médiateur a reçu des relances de clients pour non exécution de ses recommandations, plusieurs mois après l'émission de son avis. Après s'être assuré qu'il ne s'agissait pas du refus de SNCF de réserver une suite favorable à ses recommandations, le Médiateur a dû relancer les services concernés pour voir les clients dédommagés.

Réponse SNCF :
Pour Voyages SNCF, après échange avec le Service Clientèle de Paris Est, qui gère les dossiers en retour Médiation pour l'Activité Voyages, il semble que les remarques ne semblent pas concerner ce service. Mais le Médiateur rend des avis pour les différentes Activités.

Les dossiers sont transmis au Service Clientèle de Paris Est, qui gère donc toutes les demandes d'indemnisation de la clientèle, lorsque le Médiateur a rendu un avis positif. Mais le Service Clientèle de Paris Est ne prend en compte que les dossiers Voyages. Deux personnes gèrent actuellement les demandes et les délais de traitement sont relativement courts.

SNCF a décidé d'améliorer la qualité de l'information à la clientèle, lorsqu'une indemnisation par crédit sur carte bancaire ou virement serait réalisée, en avisant le client par transmis, essentiellement pour l'informer des délais bancaires, qui sont parfois source d'inquiétude pour le client.

Pour TER, il est proposé à court terme de vérifier les listes de destinataires utilisées par la Médiation et à moyen terme d'utiliser l'outil de traitement des réclamations pour s'affranchir du problème des listes de diffusion et gagner ainsi en efficacité.

Transilien propose de recentraliser les demandes car jusqu'à présent dans les faits, il y avait dispatching vers les lignes. Recentraliser peut permettre d'avoir une traçabilité et un meilleur suivi du dossier. Plusieurs cas sont en cours, notamment côté accessibilité qui nécessitent aussi une coordination entre la ligne concernée, la gare et la Direction Générale des Transports.





6

QUELQUES CONSEILS AUX VOYAGEURS

1 Utiliser les canaux de vente agréés SNCF,

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, etc.)

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, seul type de billet SNCF nominatif, vérifier que les informations 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 d'absence de réponse du service relation clients à une réclamation ou d'insatisfaction sur le contenu de la réponse apportée, saisir le Médiateur rapidement pour éviter de dépasser les délais de saisine.

7

MODALITÉS DE SAISINE DU MÉDIATEUR SNCF MOBILITÉS

DANS QUELS CAS FAIRE APPEL AU MÉDIATEUR

Depuis le 8 février 2016, vous pouvez saisir le Médiateur SNCF Mobilités lorsque vous avez un litige qui porte sur les domaines suivants :

- litiges commerciaux avec SNCF, Eurostar ou Thalys,
- contraventions à la police du transport ferroviaire SNCF.

QUAND SAISIR LE MÉDIATEUR

L'intervention du Médiateur est possible si, à une réclamation écrite du client, SNCF, Eurostar ou Thalys a opposé un refus écrit ou n'a pas répondu après un délai d'un mois, à défaut de délai de réponse spécifique fixé dans les conditions générales du Transporteur concerné.

Le Médiateur doit être saisi dans un délai d'un an à compter du jour de la réception de la réclamation par le Transporteur, 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.

COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR

• sur internet : sncf.com/mediateur-mobilites

• par courrier à l'adresse suivante :

Médiateur SNCF

TSA 37701

59973 TOURCOING CEDEX

Le recours au Médiateur 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.

8 1

PROTOCOLE DE MEDIATION ENTRE LES ASSOCIATIONS NATIONALES DE CONSOMMATEURS ET

• SNCF Mobilités, Etablissement 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,

En présence de :
• SNCF, Etablissement Public Industriel et Commercial, dont le siège est situé 2, place aux Etoiles, 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.

A 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, et
- les Médiateurs institués auprès d'entreprises ferroviaires européennes.

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

7.4 - Modes de saisine :

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

Le Médiateur peut être saisi :

- en ligne sur le site :
  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 par 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, UNAF, Familles de France, FNAUT, INDECOSA-CGT

ANNEXE

Liste des Associations Nationales agréées de Consommateurs signataires du protocole :

ADEIC
Association de Défense, d'Education et d'Information du Consommateur
27, rue des Tanneries
75013 PARIS

ALLDC
Association Léo-Lagrange pour la Défense des Consommateurs
150, rue des Poissonniers
75883 PARIS Cedex 18

CGL
Confédération Générale du Logement
29, rue des Cascades
75020 PARIS

CNAFAL
Conseil National des Associations Familiales Laïques
108, avenue Ledru-Rollin
75011 PARIS

CNAFC
Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques
28, place Saint-Georges
75009 PARIS

CNL
Confédération Nationale du Logement
8, rue Mériel
BP 119
93104 MONTREUIL Cedex

Familles de France
28, place Saint-Georges
75009 PARIS

FNAUT
Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports
32, rue Raymond Losserand
75014 PARIS

INDECOSA-CGT
Association pour l'Information et la Défense des Consommateurs Salariés CGT
263, rue de Paris
93516 MONTREUIL Cedex

UNAF
Union Nationale des Associations Familiales
28, place Saint-Georges
75009 PARIS



8₂

CHARTE DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC



Club des Médiateurs
de Services au Public

PRÉAMBULE

Le Club des Médiateurs de Services au Public regroupe des Médiateurs des administrations, entreprises, institutions et collectivités, en charge d'un service au public. Ils pratiquent la médiation institutionnelle pour donner aux litiges dont ils sont saisis par les citoyens, usagers et clients, une solution en droit et en équité et pour faire des recommandations d'ordre général en matière d'amélioration des relations avec les publics concernés.

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

Ce texte fédérateur, adopté dès 2004 et rénové en 2010, garantit l'observation par les Médiateurs et les institutions auprès desquelles ils exercent leurs fonctions de règles déontologiques exigeantes et précises - impartialité et indépendance, compétence, efficacité -, ainsi que la qualité des médiations, menées avec diligence dans la confidentialité.

Les Médiateurs du Club réaffirment ainsi les valeurs qui, dans le respect permanent des règles de droit et des textes européens en matière de médiation, sont le cadre de référence de leur action :

- le respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions,
- la volonté de faciliter la recherche de solutions amiables aux différends,
- l'écoute équilibrée, disponible et attentive des parties : le Médiateur fait de l'écoute un devoir,
- l'impartialité par rapport aux parties et à l'institution auprès de laquelle le Médiateur exerce son activité,
- le respect du principe du contradictoire : le Médiateur veille à ce que les parties aient la possibilité de faire connaître leur point de vue et de prendre connaissance de toutes les positions et de tous les faits avancés par l'autre partie,
- l'équité : en effet, au-delà de la règle de droit applicable, il s'agit de prendre en compte le contexte propre à chaque cas,
- la transparence : le Médiateur a un devoir d'information sur son rôle, le processus suivi et les résultats de son activité. Il l'exerce, notamment au travers de son rapport annuel qu'il rend public, ce rapport comportant également ses recommandations d'ordre général ou voies de progrès,
- la confidentialité : le Médiateur est tenu à la confidentialité pour les données nominatives et les informations obtenues lors de l'instruction du litige. Les exemples cités dans le rapport annuel doivent être présentés sous forme anonyme.

Le statut d'association, dont s'est doté le Club des Médiateurs, conforte son rôle d'information sur la médiation institutionnelle et de lieu d'échanges, ainsi que son action de soutien, notamment pour faciliter la formation des Médiateurs et de leurs équipes et favoriser la diffusion entre ses membres de leurs expériences et des bonnes pratiques.

Le Club a vocation à développer également des outils de communication accessibles au

public et à aider ainsi les usagers et clients dans leur choix de recourir à la médiation et dans l'orientation de leurs saisines, notamment par la mise à disposition d'un annuaire détaillé.

Le Club contribue également à ce que médiation judiciaire, médiation conventionnelle et médiation institutionnelle appliquent, avec les spécificités qui leur sont propres, un référentiel commun de valeurs et de processus au service du développement des médiations de qualité en tant que mode alternatif de règlement des litiges.

La présente Charte constitue le socle de référence éthique de la pratique de la médiation institutionnelle pour les membres du Club des Médiateurs de Services au Public.

Elle s'applique sans préjudice des éventuelles dispositions spécifiques régissant l'activité de chaque Médiateur.

Elle énonce un ensemble de principes que les Médiateurs membres du Club s'engagent à respecter.

S'inscrivant dans le cadre d'une définition adaptée de la médiation, les Médiateurs offrent ainsi, aux requérants, des garanties portant sur la personne du Médiateur et sur sa conduite du processus de médiation.

DÉFINITION DE LA MÉDIATION INSTITUTIONNELLE

La médiation institutionnelle 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 avec des administrations, entreprises, institutions ou collectivités, sur la résolution des différends à caractère individuel qui les opposent à celles-ci.

À la lumière des litiges qui lui sont soumis et des dysfonctionnements qu'il constate, le Médiateur institutionnel formule des propositions d'ordre général pour améliorer les relations avec les publics concernés.

LE MÉDIATEUR

Le Médiateur est un tiers impartial et indépendant, compétent, efficace.

IMPARTIAL ET INDÉPENDANT

Par son autorité, son expérience, la durée de son mandat et son positionnement dans l'institution ou l'entreprise, le Médiateur apporte aux requérants les plus grandes garanties d'impartialité et d'indépendance. Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissaient pas ou plus réunies. Le Médiateur informe clairement sur son positionnement par rapport aux entités concernées afin que les requérants soient en mesure de le choisir, en toute connaissance, comme tiers dans la recherche du règlement impartial de leur différend. Le Médiateur s'engage à traiter en permanence toutes les parties d'une manière équitable dans le cadre de la médiation.

COMPÉTENT

Le Médiateur a suivi une formation spécifique à la médiation ou bénéficie d'une expérience approfondie dans ce domaine.

Il dispose d'une expertise des sujets sur lesquels portent les médiations qui lui sont confiées. Il actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques par une formation continue, notamment dans le cadre du Club.

EFFICACE

Le Médiateur s'engage à mener à son terme avec diligence le processus de médiation et à garantir la qualité de celui-ci.

LE PROCESSUS DE MÉDIATION

TRANSPARENCE ET CONSENTEMENT DES REQUÉRANTS

Le Médiateur informe les requérants de manière claire et complète sur les valeurs et principes de la médiation ainsi que sur les modalités pratiques de celle-ci. Le fait de saisir le Médiateur vaut consentement pour que celui-ci mène la médiation selon les modalités ainsi portées formellement à la connaissance des parties.

Il veille à ce que le choix de recourir à sa médiation soit libre et éclairé.

Cette information est largement diffusée, en particulier sur les sites des Médiateurs et du Club des Médiateurs de Services au Public. Elle relève également des institutions auprès desquelles les Médiateurs exercent leurs fonctions.

Le Médiateur informe sur les délais de prescription spécifiques au domaine en cause afin de ne pas risquer de faire perdre aux parties leurs droits d'ester en justice.

LA GRATUITÉ

Le recours à la médiation est gratuit pour les requérants.

LA CONFIDENTIALITÉ

Le Médiateur est tenu à la confidentialité en ce qui concerne toutes les informations découlant de la médiation ou relatives à celle-ci, y compris le fait que la médiation ait lieu ou a eu lieu.

Le Médiateur ne divulgue ni ne transmet à quiconque le contenu des échanges ni aucune information recueillie dans le cadre de la médiation, sauf s'il en a l'obligation légale s'il y a non-respect d'une règle d'ordre public ou s'il a l'accord des parties.

Le Médiateur s'assure, avant le début de la médiation, que les parties ont accepté les contraintes d'une instruction contradictoire ainsi que les obligations de confidentialité qui incombent au Médiateur et aux parties.

LE DÉROULEMENT DE LA MÉDIATION

Le Médiateur peut refuser d'instruire une saisine si celle-ci n'est pas recevable au regard de conditions portées à la connaissance du public. Celles-ci portent notamment sur le respect des limites du champ de compétence du Médiateur, sur la nécessité d'avoir effectué des démarches préalables, sur le caractère tardif de la saisine par rapport au fait générateur, ou sur l'existence d'une action en justice. Le requérant est informé de ce refus motivé par la voie la plus rapide.

Lorsque la demande de médiation est recevable, le Médiateur conduit avec diligence la médiation selon les règles auxquelles il est soumis et dans les délais prévus.

La médiation est menée de manière contradictoire.

Si la complexité de l'affaire le rend nécessaire, le Médiateur peut faire appel à un expert qu'il choisit librement.

Les parties doivent fournir au Médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige. Dans le cas contraire, après avoir précisé les éléments demandés, et en l'absence de ceux-ci, le Médiateur peut refuser de poursuivre la médiation. La médiation peut être interrompue à tout moment par les participants, qui en informent alors le Médiateur par écrit, ou par le Médiateur lui-même s'il considère que les conditions de la médiation ne sont plus réunies.

LA FIN DE LA MÉDIATION

La médiation se termine lorsque le Médiateur émet un avis ou une recommandation qui constitue le support de l'accord entre les parties au litige, ou s'il constate l'émergence d'une solution amiable sous son autorité.

Le Médiateur accompagne la mise en œuvre de sa recommandation ou l'exécution de l'accord par l'institution ou l'entreprise.

La médiation peut également être clôturée si le Médiateur constate soit un désistement des parties, que le litige ait ou non trouvé sa solution par d'autres voies, soit un désaccord persistant. En tout état de cause, le requérant conserve la possibilité d'engager une action en justice.

