1
ÉDITORIAL DU MÉDIATEUR



L'année 2016 marquera un tournant pour la médiation de la SNCF. Sur un plan institutionnel, la médiation s'est vue confortée et sa mission étendue et précisée. D'autre part, son activité a connu une forte croissance.

Mon précédent rapport mentionnait la signature, le 5 février 2016, d'un nouveau protocole modifiant le cadre de la médiation SNCF (SNCF Mobilités). Le protocole étend le champ de la médiation à deux autres entreprises ferroviaires, EUROSTAR et THALYS, et, reprenant les dispositions d'une directive européenne transposée en 2015, apporte des garanties supplémentaires sur l'indépendance du Médiateur. Sur la base du dossier que je lui ai transmis, la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation, instituée par ordonnance du 20 août 2015, a estimé que la médiation SNCF Mobilités, Eurostar et Thalys se conformait à la règlementation et l'a inscrite sur la liste des médiations notifiées à la Commission européenne.

Cette reconnaissance est une étape importante : elle confère à la médiation des bases solides, incontestables. Elle l'engage pour l'avenir, ainsi que les entreprises signataires du protocole, auxquelles les Chemins de fer de la Corse se sont joints fin 2016, puisque la commission d'évaluation et de contrôle est appelée à vérifier si les conditions imposées aux médiations d'entreprise sont toujours respectées.

La mission du médiateur ne saurait s'inscrire dans la routine ; elle exige de sa part vigilance et effort permanents pour rendre ses avis avec l'indépendance, la disponibilité et l'impartialité que l'on attend de lui. Elle implique également que les entreprises lui en donnent les moyens.

L'activité de la médiation a fortement augmenté en 2016. Le nombre des réclamations s'est élevé à 8588 contre 5984 en 2015, soit une progression de 44 %. Cette évolution est-elle durable ? Marque-t-elle un nouveau palier ou va-t-elle s'accentuer ? La hausse constatée tient à deux éléments principaux, l'un conjoncturel, l'autre durable. Les demandes de remboursement ou de dédommagement consécutives aux grèves de juin ont été nombreuses et constituent une cause particulière de l'augmentation constatée.

Mais, indépendamment de cet évènement, les voyageurs me saisissent de plus en plus parce qu'ils connaissent mieux l'existence du médiateur, un médiateur plus visible et plus facile d'accès grâce à internet. Ainsi, la proportion de ceux qui me saisissent par internet représente désormais 65 % des réclamations contre 57 % en 2015.

Les services clientèle mentionnent aussi plus systématiquement l'adresse du médiateur dans leurs correspondances. Il faut se réjouir de cette évolution : elle permet une meilleure connaissance, par les voyageurs, de leur possibilité d'obtenir un deuxième examen de leurs réclamations (avec un taux de satisfaction, totale ou partielle, de plus de la moitié de leurs demandes). Une telle progression pose cependant des problèmes de moyens. L'afflux des réclamations a, dans l'immédiat, allongé les

délais de réponse, portés à 80 jours contre 52 l'année précédente.

Ce délai moyen reste cependant inférieur à celui de 90 jours prescrit par le protocole. Si la progression des réclamations adressées au médiateur se confirme en 2017, un renforcement de ses moyens s'imposera. Des initiatives ont déjà été prises en ce sens

Bernard Cieutat

2
FAITS MARQUANTS

INSCRIPTION DU MÉDIATEUR SNCF MOBILITÉS SUR LA LISTE DES MÉDIATEURS DE LA CONSOMMATION - NOTIFICATION AUPRÈS DE LA COMMISSION EUROPÉENNE

En sa qualité de Médiateur des entreprises SNCF Mobilités, Eurostar et Thalys, Bernard CIEUTAT a déposé auprès de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation un dossier de candidature à l'inscription sur la liste des médiateurs prévue par le code de la consommation et notifiée à la Commission européenne.

Par avis du 19 mai 2016, la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation a informé le Médiateur de sa décision d'inscrire son nom sur la liste des médiateurs de la consommation et d'en effectuer la notification auprès de la Commission européenne.

AVENANT AU PROTOCOLE DE MÉDIATION SNCF

Les Chemins de Fer de la Corse, 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 Protocole de médiation du 5 février 2016 entre les associations nationales de consommateurs et SNCF Mobilités, Eurostar International Limited, THI Factory, 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, par avenant signé le 15 décembre 2016 et entré en vigueur le 1er février 2017, les Parties ont acté l'adhésion des CFC au Protocole et l'extension du domaine de compétence du Médiateur aux litiges énoncés au paragraphe précédent.

PROTOCOLE ENTRE LA MÉDIATRICE DE LA RATP ET LE MÉDIATEUR SNCF MOBILITÉS

Depuis plus de vingt ans, les Médiateurs successifs et respectifs de la RATP et de la SNCF collaborent afin de guider les clients de la manière la plus efficace et la plus transparente vers le Médiateur compétent pour examiner leur litige.

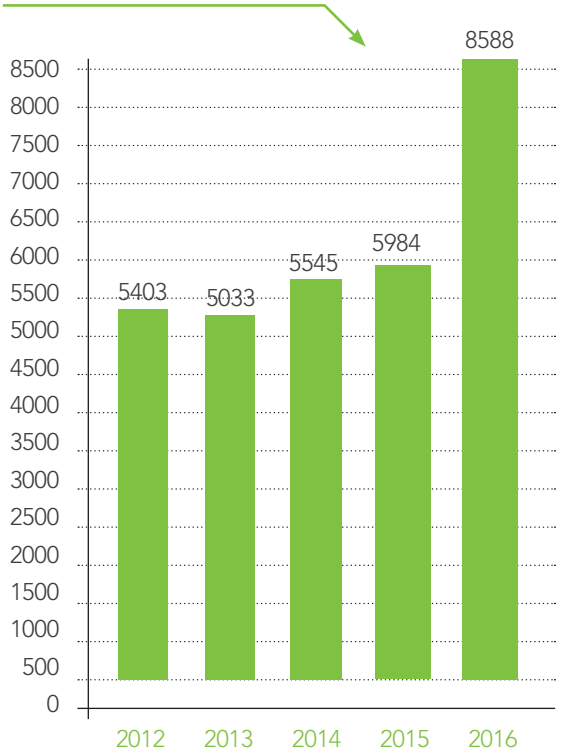
Dans une volonté de parfaite lisibilité des domaines d'intervention de chacun, Betty CHAPPE, Médiatrice de la RATP et Bernard CIEUTAT, Médiateur SNCF Mobilités, ont signé un protocole de répartition de compétences le 15 septembre 2016.



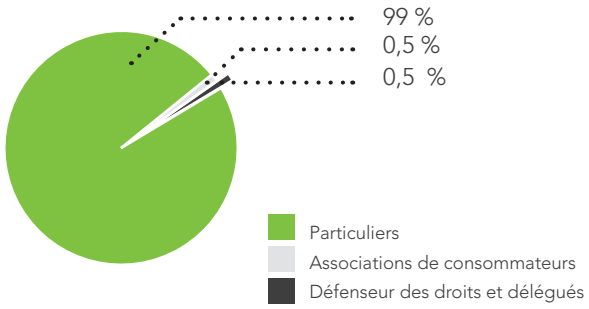
3

L'ANNÉE **2016** EN CHIFFRES

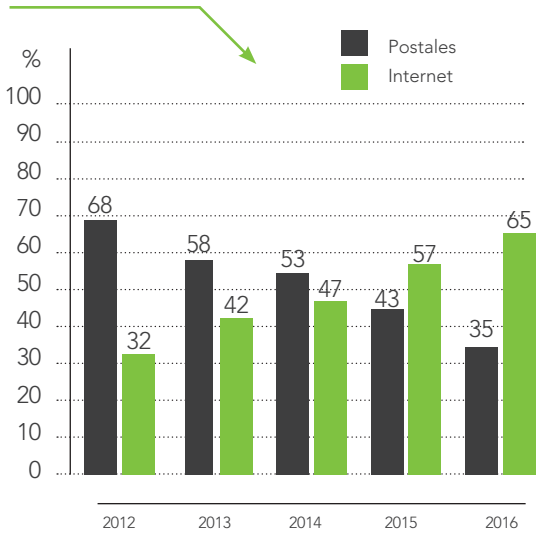
ÉVOLUTION DES SAISINES DU MÉDIATEUR



ORIGINE DES SAISINES 2016



ÉVOLUTION DES MODES DE SAISINE



RÉPARTITION DES SAISINES 2016

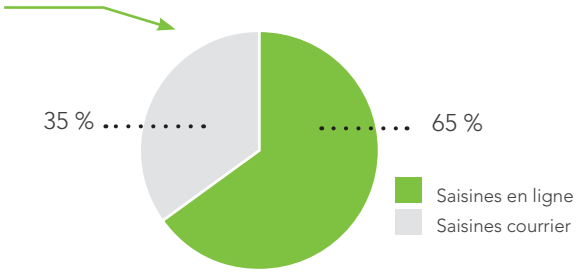


TABLEAU RÉPARTITION DES SAISINES PAR TRANSPORTEUR

Transporteur	Nombre de saisines en 2016
SNCF Mobilités	8529
Thalys	35
Eurostar	24

• Augmentation en 2016 de 43,5 % du nombre total de saisines.

• Hausse de 8 points des demandes de médiation parvenues sur internet : 65 % en 2016 contre 57 % en 2015.

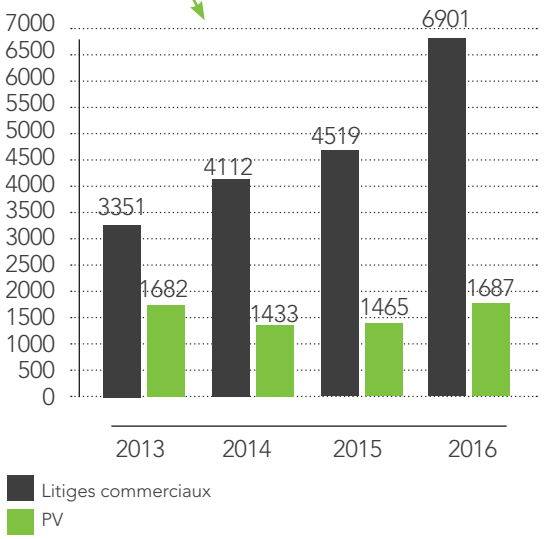




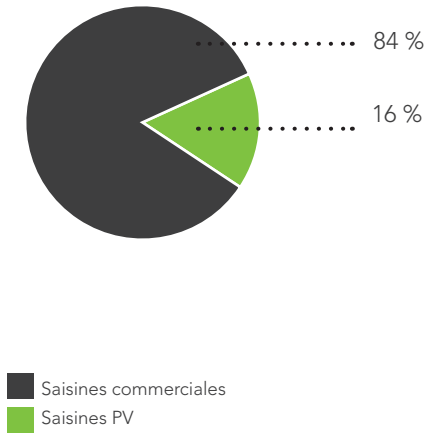
• En 2016, comme les années précédentes, **les demandes adressées directement par les voyageurs** au Médiateur SNCF Mobilités représentent plus de **99 % des saisines**, le restant étant transmis par les associations de consommateurs et le Défenseur des droits ou ses délégués.

LA NATURE DES LITIGES EXAMINÉS PAR LE MÉDIATEUR

NATURE DES LITIGES



SAISINES EN LIGNE PAR TYPE DE LITIGE



• **Confirmation de la tendance des années précédentes :** les réclamations relatives aux **litiges commerciaux** sont passées de 76 % en 2015 à **80 % en 2016**, la part des infractions à la police du transport ferroviaire s'établissant à 20 % en 2016 contre 24 % en 2015.

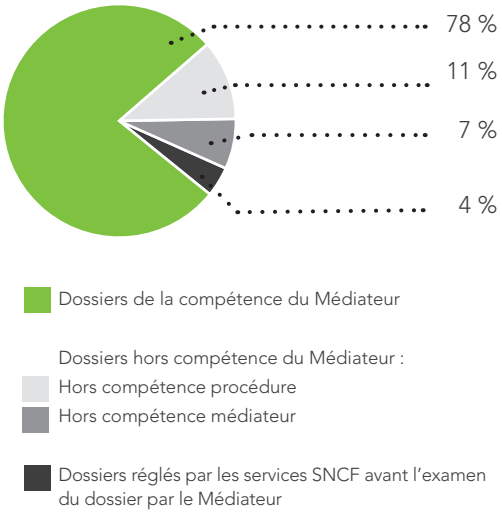
• **Saisines en ligne :** à l'instar des années précédentes, les clients saisissent plus volontiers le Médiateur en ligne pour des problématiques commerciales que des infractions à la police du transport ferroviaire : 84 % des demandes ont trait à des problématiques commerciales et 16 % à des procès-verbaux.



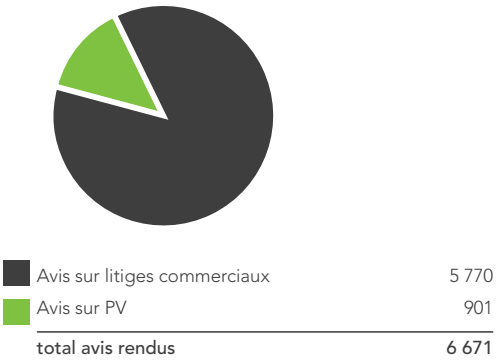


LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS PAR LE MÉDIATEUR

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS PAR LE MÉDIATEUR



RÉPARTITION DES AVIS RENDUS



Avis sur litiges commerciaux	5 770
Avis sur PV	901
total avis rendus	**6 671**

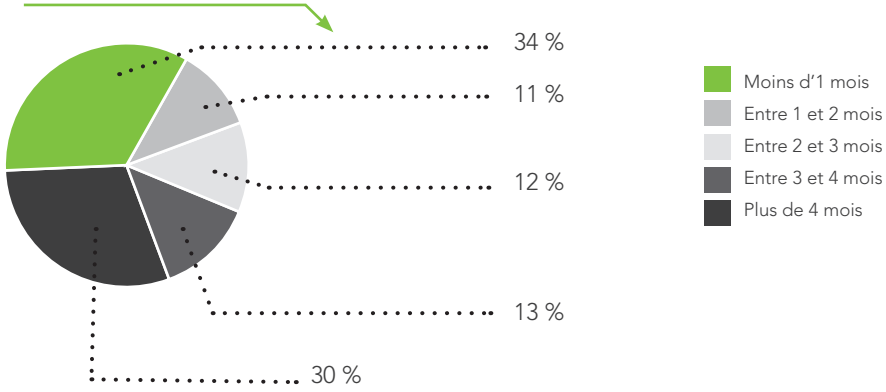
• **En 2016, le Médiateur a donné son avis sur 78 % des réclamations** dont il a été saisi, soit 6671 dossiers. Ce pourcentage est en baisse par rapport à 2015 (81 %).

• **Pour 4 % des réclamations,** le Médiateur a constaté, après avoir été saisi, que le client avait, entre-temps, obtenu **satisfaction auprès des services SNCF.** En 2015, les dossiers de ce type représentaient 3 % des réclamations.

• Dans **18 % 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 » : 11 % des cas**. Pour mémoire, ces saisines hors procédure représentaient 8 % des saisines en 2015 ;
- 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… **(7 % des cas)**.

DÉLAIS DE TRAITEMENT DES DOSSIERS

DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT



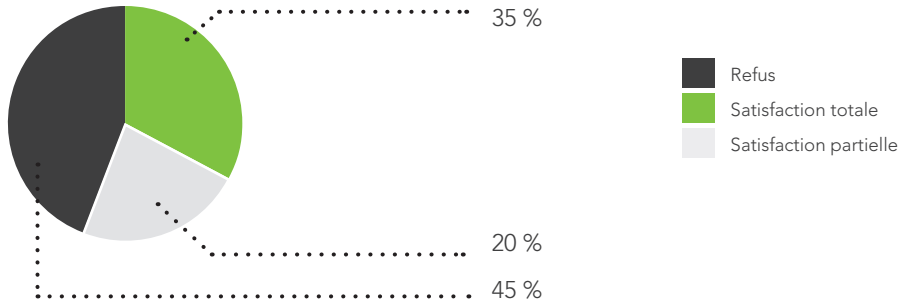
- **En 2016, le délai moyen de traitement des dossiers est de 80 jours**, inférieur au délai de 90 jours prescrit par le protocole de médiation mais supérieur à celui de 2015, en raison de la forte affluence des réclamations au 2ème semestre.

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

En 2016, les préconisations du Médiateur ont été totalement ou partiellement favorables au client dans 55 % des cas (56 % en 2015).

Dans 35 % 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	36 %	16 %	48 %

RÉSULTATS DE LA MÉDIATION SUR LES PROCÈS-VERBAUX

	Satisfaction totale	Satisfaction partielle	Refus
Procès-verbaux	30 %	45 %	25 %

4

LES RÉCLAMATIONS COMMERCIALES

Depuis le 8 février 2016, date d'entrée en vigueur du protocole de médiation du 5 février 2016, le champ de compétence du Médiateur SNCF Mobilités s'est étendu aux litiges commerciaux de nature contractuelle qui n'ont pu être réglés par les services clientèles des transporteurs Eurostar et Thalys.

Sur les 6901 réclamations de nature commerciale dont le Médiateur SNCF Mobilités a été saisi en 2016, 6842 concernaient SNCF, 35 concernaient Thalys et 24 Eurostar.

THALYS

Durant l'année 2016, le Médiateur SNCF Mobilités a été saisi de 35 réclamations de nature commerciale Thalys. Ces réclamations portaient essentiellement sur des problématiques de dédommagement suite à un retard et sur des régularisations effectuées à bord.

Thalys a refusé 2 recommandations du Médiateur.

EUROSTAR

Durant l'année 2016, le Médiateur SNCF Mobilités a été saisi de 24 réclamations de nature commerciale Eurostar. Ces réclamations portaient essentiellement sur des problématiques de dédommagement pour retard.

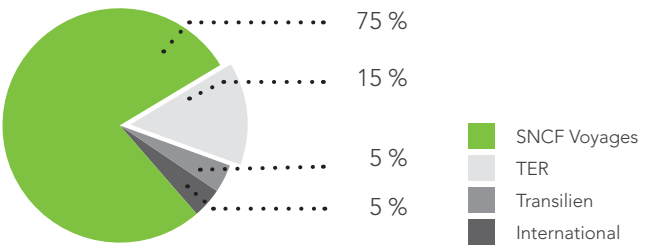
Eurostar a accepté toutes les recommandations du Médiateur.

Un client a refusé l'avis du Médiateur.

SNCF

Sur les 6842 saisines du Médiateur SNCF Mobilités relatives à des litiges commerciaux SNCF, 75 % ont concerné SNCF Voyages, 15 % TER, 5% Transilien et enfin 5 % l'international.

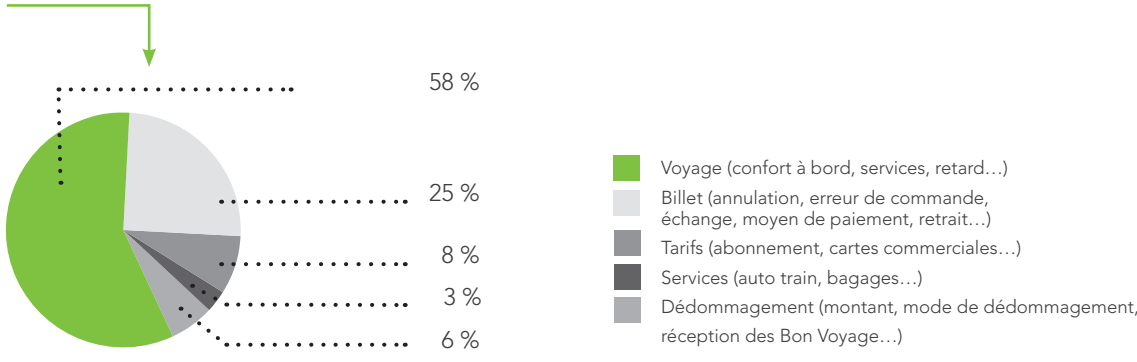
RÉPARTITION DES LITIGES COMMERCIAUX



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

RÉPARTITION DES LITIGES COMMERCIAUX EN 2016



39% des litiges commerciaux ont porté en 2016 sur des demandes de dédommagement suite à un retard ou une suppression de train ; leur part était de 35 % en 2015.

Les réclamations relatives au confort à bord représentent cette année 4,5% des saisines commerciales contre 6 % en 2015.

Enfin, les saisines relatives aux régularisations faites à bord par les agents de contrôle sont stables (12,5% des saisines commerciales en 2016 contre 13 % en 2015).

EXEMPLES DE RÉCLAMATIONS COMMERCIALES EXAMINÉES PAR LE MÉDIATEUR SNCF MOBILITÉS

THALYS

Interruption de circulation

Monsieur S. et sa famille voyagent à bord d'un train Thalys entre Rotterdam et Paris le 22 mars 2016. En raison des évènements tragiques de Bruxelles ce jour-là, leur train est arrêté en gare de Bruxelles et ne circule pas jusqu'à leur destination. Monsieur S. et sa famille finissent leur voyage en bus, et adressent une réclamation au Service Clients Thalys afin d'obtenir le remboursement de leurs billets. Le Service Clients Thalys leur oppose

un refus, et les redirige vers la SNCF, distributeur des billets de train. Monsieur S. fait appel au Médiateur SNCF Mobilités. Après enquête, le Médiateur SNCF a recommandé le remboursement des billets de train de Monsieur S. pour une prestation non effectuée. Les parties ont accepté cette recommandation du Médiateur qui a été exécutée par SNCF Mobilités, distributeur des billets Thalys.

Régularisation à bord

Madame L. voyage le 21 décembre 2015 à bord d'un train Thalys entre Paris et Bruxelles. Détentrice d'un billet, Mme L. ne le retrouve pas lors du passage de l'agent en charge du contrôle à l'embarquement. Pensant qu'elle l'a perdu, elle règle une régularisation afin de voyager en règle. Durant son voyage, Mme L. retrouve le billet acheté initialement, et demande à l'agent en charge du contrôle le remboursement de sa régularisation. L'agent annote sa régularisation mais ne peut la rembourser directement. Il la dirige donc vers le Service Clients. Le Service Clients Thalys refuse le remboursement au motif que son billet initial était non échangeable et non remboursable, de même que la régularisation acquittée à bord. Madame L. saisit alors le Médiateur SNCF Mobilités.

Le Médiateur, après enquête, constate que la voyageuse était bien titulaire d'un titre de transport valide, qu'elle n'a simplement pas retrouvé avant de s'installer à bord. Il a donc recommandé le remboursement de la régularisation par crédit carte. Thalys a refusé le mode de remboursement recommandé par le médiateur mais a dédommagé la cliente sous forme de *voucher*.

EUROSTAR

Retard - dédommagement

Monsieur H. et sa famille voyagent le 11 novembre 2015 entre Londres et Paris à bord d'un train Eurostar. En raison d'une collision avec un sanglier, le train se fait remorquer jusqu'à destination mais subit un retard de 9h. Les voyageurs arrivent à Paris à 7h du matin et empruntent un taxi afin de regagner leur domicile. Monsieur H. demande le remboursement des billets à hauteur de 200 % ainsi que les frais engagés auprès du Traveler Care Eurostar qui lui propose, soit le remboursement de 120 % du prix des billets sous forme de e-Voucher, soit l'application de la réglementation européenne, à savoir 25 % du prix des billets aller et retour par virement bancaire. N'ayant pas obtenu satisfaction auprès du Traveler Care, Monsieur H. saisit le Médiateur SNCF Mobilités.

Après enquête, le Médiateur a constaté que les frais de taxi ont été intégralement remboursés par Eurostar. Il a cependant recommandé au Traveler Care Eurostar d'accorder également à Monsieur H. le remboursement total du prix de ses billets par virement bancaire, au vu de l'ampleur du retard et des désagréments rencontrés lors de ce voyage. Les deux parties ont accepté la recommandation du Médiateur.

Retard - refus dédommagement

Monsieur M. voyage le 29 février 2016 entre Paris et Londres à bord d'un train Eurostar. Ce train connait un retard de 57 minutes en raison d'une avarie technique sur la rame puis d'une régulation du trafic. Monsieur M. demande une compensation pour ce retard au titre de la réglementation européenne, mais se voit opposer un refus. Monsieur M.

conteste auprès du Médiateur tant l'amplitude du retard que la réglementation qu'il trouve arbitraire.

Après enquête, le Médiateur a constaté que les balises en gare d'arrivée indiquaient bien un retard de 57 minutes, ne rendant pas applicable le règlement européen et a ainsi confirmé la décision initiale rendue par le Traveler Care d'Eurostar.

SNCF MOBILITÉS

Les litiges relatifs au voyage

Grève - garantie assistance

Le 18 mai 2016, Madame J. doit effectuer un voyage de Toulouse à Baume les Dames via Lyon. En raison d'une grève, elle apprend en gare de Toulouse le matin de son départ que le train pour Lyon de 10 h 12 est annulé. Un autre train partant à 17 h 49 lui est alors proposé. Malheureusement, arrivée à Lyon à 21 h 50, aucune correspondance n'existait pour Baume les Dames. Madame J. prend alors à ses frais une chambre d'hôtel à 99,99 euros et emprunte un train pour Baume les Dames le lendemain à 9 h 41.

Le service relation clients SNCF ayant refusé sa demande de remboursement des frais d'hôtel, Madame J. saisit le Médiateur SNCF Mobilités.

Après enquête et en application des dispositions de la garantie assistance prévue dans le règlement européen sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires du 23 octobre 2007, le Médiateur a recommandé de rembourser à Madame J. ses frais d'hôtel.

Le client ainsi que le service relation clients SNCF ont accepté cette recommandation.

Les litiges relatifs au billet

OUIGO - double débit

Le 24 juin 2016, Monsieur G. achète sur internet des billets OUIGO. En raison d'un dysfonctionnement technique, il ne réussit pas à valider son paiement et est renvoyé sur la page d'accueil du site avec un message d'erreur. Il renouvelle alors sa commande. Son paiement aboutit. Néanmoins, 30 minutes plus tard, il reçoit un mail de confirmation de la première commande. Non satisfait de se retrouver muni de 2 commandes strictement identiques et débité deux fois de la somme de 60 euros, Monsieur G. saisit le service relation client OUIGO.

Suite au refus du service client de faire droit à sa demande, Monsieur G. fait appel au Médiateur SNCF Mobilités.

Après enquête, il a été confirmé que Monsieur G. avait bien effectué 2 commandes strictement identiques (identité du passager, date, heure et trajet) avec 30 minutes de décalage. Aussi, le Médiateur a préconisé au service relation client OUIGO de procéder au remboursement de la somme de 60 euros.

Le client ainsi que le service relation client OUIGO ont accepté cette recommandation.

Les litiges relatifs aux tarifs

Carte Familles Nombreuses périmée

Le 19 juin 2016, lors d'un voyage entre Paris et Poitiers, Madame B. réalise que sa carte Familles Nombreuses est périmée depuis le 3 juin 2016. Madame B. achète des billets plein tarif valables les 19, 24, 25, 27 juin et 4 juillet. Elle effectue le 24 juin 2016 une demande de renouvellement de sa carte Familles Nombreuses et sollicite du service relation clients l'application rétroactive de la réduction Familles Nombreuses 50 %.

Ce dernier ne fait pas droit à sa demande. Insatisfaite de cette réponse, Madame B. saisit le Médiateur SNCF Mobilités.

Après enquête, le Médiateur a confirmé la position du service relation clients. En effet, le bénéfice rétroactif de la réduction Familles Nombreuses est effectué à condition que la demande de carte soit réalisée dans un délai suffisant. En l'espèce, la demande de Madame B ; datait du 24 juin 2016 et le délai de mise à disposition des cartes est de 10 jours ouvrés.

Le client ainsi que le service relation clients SNCF ont accepté cette recommandation.

Les litiges relatifs aux services

IDCAB

Monsieur B. a prévu de voyager de Saint Nazaire à Paris Montparnasse le 30 octobre 2015. Accompagné de son épouse, d'un enfant de 3 ans et chargé de plusieurs bagages à mains, Monsieur B. réserve à son arrivée une voiture avec chauffeur par le biais de SNCF, service iDCAB, avec option « prise en charge en tête de train ».

A l'arrivée à Paris Montparnasse, le chauffeur n'est pas au bout du quai. Monsieur doit traverser la gare sans assistance afin de trouver le chauffeur.

Mécontent de ce dysfonctionnement, Monsieur B. saisit le service relation client SNCF.

Sans réponse dans les délais impartis, il fait appel au Médiateur SNCF Mobilités.

Compte tenu des éléments portés à sa connaissance, le Médiateur a recommandé au service clients SNCF de rembourser à Monsieur B. 25 % du prix de la prestation.

Le client ainsi que le service relation clients SNCF ont accepté cette recommandation.

REMERCIEMENTS

« J'ai bien reçu le retour positif du Médiateur suite à ma demande. J'ai reçu mon avoir de 57,10 euros.

Je tenais à vous témoigner ma reconnaissance pour la décision prise mais également vous féliciter du processus de recours au sein de la SNCF qui permet de régler les différends. Cela témoigne d'une volonté d'ouverture et respect envers la clientèle. Le traitement du dossier est rapide et fiable avec le service en ligne » (dépassement de quelques jours du délai de 60 jours pour effectuer le remboursement d'un billet annulé - satisfaction totale).

« Je vous remercie de votre lettre. Je m'aperçois de votre professionnalisme et celui de la SNCF. Je continuerai à être un fidèle client de votre enseigne et le porte-parole de vos engagements. Cela m'encourage à croire au Service Public » (dédommagement à hauteur de 75 % du prix d'un billet suite au retard d'un train Lourdes - Paris).

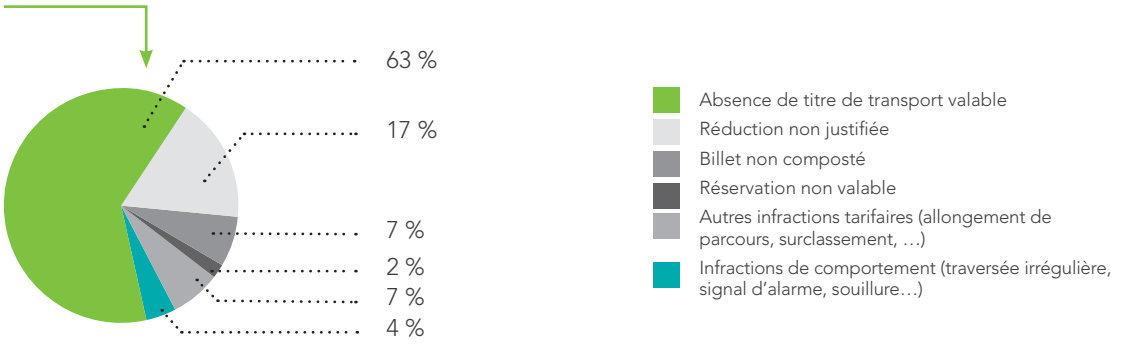
« Vous avez bien voulu réserver une suite favorable à ma réclamation. Je suis très satisfait de constater que l'équité et le bon sens ont, grâce à votre intervention, prévalu dans cette affaire » (remboursement de billets non utilisés pour raisons de santé).



5

LES INFRACTIONS À LA POLICE DU TRANSPORT FERROVIAIRE SNCF

TYPOLOGIE DES INFRACTIONS À LA POLICE DU TRANSPORT FERROVIAIRE



- En 2016, le Médiateur SNCF Mobilités a été saisi de **1687 demandes** relatives à des procès-verbaux d'infraction à la police du transport ferroviaire SNCF.
- **La part des infractions à la police du transport ferroviaire dans l'ensemble des litiges** soumis au Médiateur a baissé, passant de 24 % en 2015 à 20 % en 2016.
- **96 % de ces saisines sont des infractions tarifaires, 4 % des infractions de comportement** (usage intempestif du signal d'alarme, violation de l'interdiction de fumer…), alors qu'elles étaient respectivement de 94 % et 6 % en 2015.
- **La part des saisines relatives à des procès-verbaux dressés pour « absence de titre de transport valable » a baissé en 2016** (63 % en 2016 contre 66 % en 2015), inversant ainsi la tendance constatée en 2015. Dans le même temps, il a été constaté une recrudescence des saisines pour « réduction non justifiée » qui passent ainsi de 12 à 17 % entre 2015 et 2016.





EXEMPLES DE RÉCLAMATIONS EXAMINÉES PAR LE MÉDIATEUR

ABSENCE DE TITRE DE TRANSPORT VALABLE

Le 9 septembre 2016, un procès-verbal d'infraction à la police du transport ferroviaire d'un montant de 80 euros est dressé à l'encontre de Monsieur R. pour « voyage sans billet ».

Monsieur R. saisit le centre de recouvrement des procès-verbaux d'une demande de classement du procès-verbal en faisant valoir qu'il était titulaire d'un abonnement scolaire réglementé valable, oublié le jour du voyage.

Non satisfait de la minoration à la somme de 25 euros accordée par le centre de recouvrement, Monsieur R. saisit le Médiateur SNCF Mobilités.

Après enquête confirmant que Monsieur R. disposait bien d'un abonnement scolaire et en l'absence d'autre infraction relevée à son encontre, le Médiateur a recommandé à la Direction Juridique, à titre exceptionnel, de ne pas donner suite au procès-verbal.

RÉDUCTION NON JUSTIFIÉE

Le 4 janvier 2016, un procès-verbal d'infraction à la police du transport ferroviaire d'un montant de 163 euros est dressé à l'encontre de Madame P. pour « réduction non justifiée ».

Madame P. saisit le centre de recouvrement des procès-verbaux d'une demande d'indulgence arguant ne pas avoir fait attention à la date d'expiration de sa carte weekend lors de l'achat de ses billets.

Non satisfaite du refus du centre de recouvrement, Madame P. saisit le Médiateur SNCF Mobilités le 23 mars 2016.

Conformément au Protocole de Médiation entre les associations de consommateurs et les transporteurs, la saisine du Médiateur est possible dans les plus brefs délais après la réponse du centre de recouvrement et au plus tard deux mois après la date de verbalisation, en application du délai légal prévu par le code de procédure pénale.

La saisine de Madame P. étant trop tardive, le Médiateur n'était plus compétent et n'a pas été en mesure d'examiner, au fond, sa demande.





BILLET NON COMPOSTÉ

Le 13 juillet 2016, un procès-verbal d'infraction à la police du transport ferroviaire d'un montant de 50 euros est dressé à l'encontre de Monsieur C. pour « billet non composté ». Monsieur C. saisit le centre de recouvrement des procès-verbaux d'une demande de classement du procès-verbal.

Le centre de recouvrement n'ayant pas fait droit à sa demande, Monsieur C. saisit le Médiateur.

En l'absence d'élément probant et s'agissant d'un billet TER réutilisable, le Médiateur a confirmé la position du centre de recouvrement.

AUTRE INFRACTION TARIFAIRE : SURCLASSEMENT

Le 24 mars 2016, un procès-verbal d'infraction à la police du transport ferroviaire d'un montant de 121 euros est dressé à l'encontre de Mademoiselle S. pour « surclassement ».

Sa mère saisit le centre de recouvrement des procès-verbaux d'une demande de classement du procès-verbal indiquant qu'au moment de la verbalisation, Mademoiselle S. détentrice d'un billet de 2ème classe était seulement de passage dans la voiture de 1ère classe dans laquelle se trouvaient ses parents.

Le centre de recouvrement n'ayant pas fait droit à sa demande, Madame S. saisit le Médiateur SNCF Mobilités.

Après enquête et en l'absence d'autre infraction relevée à l'encontre de Mademoiselle S. le Médiateur a recommandé à la Direction Juridique, à titre exceptionnel, de minorer le montant du procès-verbal à l'indemnité forfaitaire soit la somme de 50 euros.

INFRACTIONS DE COMPORTEMENT

Obstacle à la fermeture des portes

Le 29 juillet 2016, un procès-verbal d'infraction à la police du transport ferroviaire d'un montant de 180 euros est dressé à l'encontre de Monsieur L. pour « obstacle à la fermeture des portes ».

Monsieur L. saisit le centre de recouvrement des procès-verbaux d'une demande de classement du procès-verbal arguant avoir couru et être monté très rapidement pour ne pas manquer le train sans pour autant avoir touché la porte.

Le centre de recouvrement n'ayant pas fait droit à sa demande, Monsieur L. fait appel au Médiateur SNCF Mobilités.

Après avoir rappelé au contrevenant que le contrôleur agit en qualité d'agent assermenté et que les procès-verbaux font foi jusqu'à preuve contraire, le Médiateur SNCF Mobilités, en l'absence d'autre infraction relevée à l'encontre de Monsieur L., par ailleurs titulaire d'un titre de transport, a recommandé à la Direction Juridique, à titre tout à fait exceptionnel, de minorer le montant du procès-verbal à la somme de 80 euros.

REMERCIEMENTS

« Le 19 décembre 2016 vous avez pris en compte ma demande et trouvé un compromis qui me semble juste, je suis reconnaissant de votre prise en compte » (PV de 107,80 euros pour tarif réduit non justifié – carte familles nombreuses en cours de renouvellement- exonération du montant des frais de dossier).

« J'ai reçu hier le remboursement de 144 euros de la SNCF et ceci grâce à votre intermédiaire. Je tiens à vous remercier pour votre réactivité, votre diligence et votre humanisme. Mon fils a également été très touché par vos actions. Cela nous servira de leçon à l'avenir et dorénavant mon fils ne montera plus jamais dans un train sans s'être formellement assuré que son billet est valide » (PV de 194 euros pour voyage sans titre de transport – titulaire d'un billet mais erreur de train entre iDTGV et TGV – minoration à l'indemnité forfaitaire de 50 euros).



6

LES PROPOSITIONS **2016** 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.

Sans attendre la présentation de son rapport annuel, le Médiateur SNCF Mobilités a été amené au cours de l'année 2016, à alerter Eurostar de la problématique suivante :

Le Médiateur a été saisi plusieurs fois au début de l'année 2016 de requêtes de clients relatives à la politique d'indemnisation des retards appliquée par Eurostar.

En effet, le service client Eurostar leur avait appliqué les conditions générales de vente (CGV) en vigueur le jour du voyage et non celles, plus favorables, en vigueur lors de l'achat du billet.

L'application des CGV valables au jour de l'achat du billet en cas de litige a été acceptée et Eurostar a précisé faire une communication en ce sens auprès du Traveller Care.

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

THALYS – RÉ-ÉMISSION DE 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.

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.

Le Médiateur SNCF Mobilités préconise le remboursement systématique des commandes multiples strictement identiques et une meilleure information en ligne des clients sur les délais de réception de la confirmation de commande.

SNCF – REMBOURSEMENT DE 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.



QUE SONT DEVENUES LES PROPOSITIONS 2015 DU MÉDIATEUR ?

GÉNÉRALISER LE BON VOYAGE DÉMATÉRIALISÉ

À 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.

Réponse SNCF : La dématérialisation du Bon Voyage est mise en œuvre depuis le 1er décembre 2016.

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.

Réponse SNCF : Les promotions sont ponctuelles et proposées en dernière minute. Si le principe est défini en amont, une période de validation technique est dans tous les cas nécessaire et la confirmation de lancement n'est donnée que quelques jours avant le début des ventes. Par ailleurs, la mécanique est adaptée selon le contexte, les évènements, comportement de vente, permettant d'identifier le volant de places restant à vendre et les trains concernés.

Concernant plus particulièrement la promotion « Petits et Grands » (porteurs de carte Senior+), celle-ci a été mise en place sous des formats différents selon les années. Elle ne sera pas proposée cette année car de nouvelles offres promotionnelles seront par ailleurs lancées sur la même période.

Le principe de l'anticipation reste la règle d'or pour accéder à des petits prix. À noter que les clients réguliers, porteurs de cartes de réduction, ont la possibilité d'échanger ou de se faire rembourser sans frais leur billet jusqu'à l'avant-veille du départ.

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 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.

Réponse SNCF : Etant donné que les deux systèmes informatiques ne sont pas compatibles, la vente de billets à destination de la gare de Bruxelles – National – Aéroport a été supprimée en octobre 2016.

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.

Réponse SNCF : Dans le cadre du plan vigipirate, il n'est pour le moment absolument pas prévu d'ouvrir à nouveau le comptoir Bagages du monde de Roissy. Nous tenons à vous rassurer sur le côté exceptionnel des demandes que vous avez pu recevoir, en effet en cas de retard de livraison, notre service client et notre transporteur s'organisent afin de trouver une solution permettant au client de prendre son avion (mise en place de coursiers par exemple).

7

QUELQUES CONSEILS AUX VOYAGEURS

1 Utiliser les canaux de vente agréés.

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 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.

8

MODALITÉS DE SAISINE DU MÉDIATEUR SNCF MOBILITÉS

DANS QUELS CAS FAIRE APPEL AU MÉDIATEUR

Vous pouvez saisir le Médiateur SNCF Mobilités lorsque vous avez un litige qui porte sur les domaines suivants :

- litiges commerciaux avec SNCF, Eurostar, Thalys ou les Chemins de Fer de la Corse
- 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, Thalys ou les Chemins de Fer de la Corse 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 Mobilités

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, sauf prolongation exceptionnelle du délai.

9 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



9 2

AVENANT N°1 AU 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 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, représentés 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, 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,

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 des 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 :

LES PARTIES ONT CONVENU DE CE QUI SUIT :

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 Pepy
- Pour les Associations Nationales de Consommateurs : ADEIC, ALLDC, CGL, CNAFAL, CNAFC, CNL, UNAF, Familles de France, FNAUT, INDECOSA-CGT, AFOC, Familles Rurales.


SNCF
Bienvenue dans le
Hall 2
Welcome • Benvenuti
Voie
5
à
to • a
Voie
23
5 à 23
vers Hall 3
11
WC
Toilettes
Toilets • Bagni

9 3

CHARTE DU CLUB 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.