

RAPPORT ANNUEL 2020

# MÉDIATION SNCF VOYAGEURS





## ÉDITORIAL DE LA MÉDIATRICE

**« En dépit des entraves induites par la crise sanitaire, la Médiation SNCF Voyageurs a pu, grâce à l'implication remarquable de son équipe, poursuivre sa mission de règlement des différends et de pacification »**

Henriette Chaubon,  
Médiatrice SNCF Voyageurs

La caractéristique essentielle de l'année passée, a été, sans conteste possible, la crise sanitaire qui a gravement impacté nos vies personnelles et professionnelles.

Le Service de la Médiation n'a pas échappé aux bouleversements provoqués par cette crise. Il a dû faire face à de nombreux défis d'organisation et de fonctionnement.

D'une part, le télétravail n'a pu être mis en place que partiellement puisqu'il n'a pu concerner que les salariés de l'entreprise qui sont minoritaires au sein du service. Pour les autres personnels temporaires : stagiaires élèves avocats pour la plupart mais aussi intérimaires déjà avocats et en recherche de collaboration, alternants..., cette modalité de travail n'a pas été possible pour des raisons logistiques et ils ont dû interrompre leur activité durant le printemps. Le reste du temps, ils ont pu occuper les locaux avec la mise en place de strictes mesures sanitaires qu'il a fallu faire respecter scrupuleusement. Certes, quand le télétravail a été possible, il a permis la poursuite d'une certaine activité, mais ralentie, et hélas, il a fait obstacle à la réalisation de rencontres et d'échanges qui sont cependant indispensables d'abord pour les personnels temporaires dont la formation et l'encadrement sont nécessaires afin de leur permettre d'appréhender les mécanismes de la médiation et d'instruire les demandes, mais aussi pour les autres agents qui ont besoin d'échanger sur des questions relatives à certains dossiers de réclamation ou sur celles concernant la marche du service.

D'autre part, étant dépendant de prestataires pour l'enregistrement et l'acheminement des dossiers, le Service a subi de nombreux retards en raison des difficultés qu'ils ont eux-mêmes rencontrées.

Ces problèmes matériels ont eu, bien entendu, des répercussions directes et sensibles sur le traitement des demandes.

Par ailleurs, la Médiation SNCF Voyageurs a dû, alors que la mobilité des clients s'est trouvée très amoindrie au cours de diverses périodes, faire face à une charge de travail accrue. En effet, la baisse du trafic ferroviaire n'a pas entraîné une baisse des réclamations. Au contraire, cette année encore, et en dépit des circonstances, le nombre de demandes de médiation a augmenté, et sensiblement en matière commerciale.

En 2020, cette augmentation globale a été de 8,73 %, soit au total, j'ai été saisie de 16 938 demandes, ce qui représente une augmentation de 1 479 dossiers par rapport à l'an dernier, et correspond à un ratio moyen de 1 411 saisines mensuelles. En matière commerciale spécifiquement, 2 235 réclamations supplémentaires ont été enregistrées, représentant une augmentation de 21 %.

Le nombre des demandes de médiation relatives aux procès-verbaux a, en revanche, connu une baisse de 15,4 %, ce qui est corrélatif à la baisse du nombre des voyageurs.

Si les saisines ont augmenté, on peut encore déplorer que nombre d'entre elles soient incomplètes et donc temporairement irrecevables, et ce malgré les efforts continus pour adapter le formulaire en ligne afin d'inciter les requérants à produire, dès leur saisine, toutes les pièces nécessaires à l'examen de leur demande. Ces pièces sont souvent communiquées postérieurement.

En outre, il est intéressant de noter, sans que cela soit pleinement explicable, que cette année 35,4 % des réclamations ont été formées par courrier, soit une augmentation de 27,3 % par rapport à 2019. C'est une tendance à l'opposé de celle qui a été constatée les années passées.

Les conditions et délais de règlement des saisines s'avèrent toujours difficiles, eu égard au nombre croissant des demandes. Un nouveau système d'information est en cours de développement, adapté aux besoins de la Médiation et permettant de dématérialiser l'ensemble du processus et d'optimiser, à terme, les délais de traitement. Un projet lourd, qui devrait aboutir au dernier trimestre 2021.

Compte tenu du contexte, en 2020, les déplacements et rencontres avec les autres médiateurs de l'Union européenne ont bien entendu été empêchés. Heureusement, en dépit des difficultés évoquées, le travail de construction et d'échange a pu se poursuivre au sein du Club des médiateurs de services au public, grâce à des séances réalisées en visioconférence. Notamment, nous avons pu comparer les modes de fonctionnement et d'adaptation aux circonstances des différentes médiations durant l'année pour en tirer des enseignements. Nous avons pu

également avoir un échange très constructif avec le Président et un membre de la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation qui siège à Bercy.

Par ailleurs, le groupe de travail qui se penche, notamment, sur les problématiques relatives aux transports transfrontaliers a pu poursuivre ses réflexions. Il a été notamment très utile pour évoquer et partager les questions relatives aux transports entre la France et le Royaume-Uni et les effets du Brexit.

Cette année encore, et peut être davantage, je souhaite rendre hommage à mon adjointe et à toute l'équipe qui, en dépit des difficultés matérielles et psychologiques rencontrées, ont, avec un engagement remarquable, une force de travail soutenue exceptionnelle et un courage à toute épreuve, fait face aux multiples contraintes qui se sont imposées à elles, et permis le traitement de la masse sans cesse accrue des demandes afin de tenir les délais en matière de procès-verbaux et de les réduire autant qu'il était possible en matière commerciale. Je souhaite, également, compte tenu de la tendance haussière qui ne faiblit pas et de la présence trop importante de personnels temporaires, à alerter, comme je l'ai déjà fait, sur les moyens dont devrait disposer la Médiation SNCF Voyageurs. La Médiation parvient à remplir sa mission grâce à la qualité et l'investissement de ses agents mais la structure de ses personnels la fragilise et risque, à terme, de compromettre son efficacité.

Henriette Chaubon,  
Médiatrice SNCF Voyageurs

# SAISIR LA MÉDIATRICE, QUI, COMMENT, QUAND ?

## MODALITÉS DE SAISINE

**QUI**  
PEUT FAIRE APPEL  
À LA MÉDIATRICE SNCF VOYAGEURS



### LA MÉDIATRICE PEUT ÊTRE SAISIE PAR

- les clients des Transporteurs, sachant qu'ils peuvent se faire assister et/ou représenter par une personne de leur choix. Dans cette hypothèse, si le client choisit de se faire représenter par un particulier, la Médiatrice lui demande de justifier de l'existence d'un mandat.
- le Défenseur des Droits et ses délégués
- les Associations Nationales agréées de Consommateurs, agissant au nom et pour le compte d'un voyageur
- les conciliateurs de justice, agissant au nom et pour le compte d'un voyageur
- le Centre Européen des Consommateurs, agissant au nom et pour le compte d'un voyageur

**COMMENT**  
SAISIR LA MÉDIATRICE



- sur internet : [www.mediateur.sncf.com](http://www.mediateur.sncf.com)
- par courrier à l'adresse suivante :  
Médiatrice SNCF Voyageurs  
TSA 37701  
59973 TOURCOING CEDEX

Le recours à la Médiatrice, qui peut être rédigé en français ou en anglais, est gratuit. Le traitement du dossier est confidentiel et un avis est émis dans les 90 jours de la notification de la recevabilité de la demande, sauf prolongation du délai rendue nécessaire par la nature du dossier.

**QUAND**  
SAISIR LA MÉDIATRICE

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

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

#### SERVICE CLIENT DES TRANSPORTEURS

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

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

#### CENTRE DE RECOURÈMENT

Le voyageur doit **d'abord** saisir le Centre de Recouvrement inscrit sur le procès-verbal dans un délai de **3 mois** (loi LOM du 24 décembre 2019).

REFUS ÉCRIT OU DÉSACCORD AVEC LA RÉPONSE

en cas de

ABSENCE DE RÉPONSE

dans les délais suivants :

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

REFUS TOTAL OU PARTIEL

en cas de

ABSENCE DE RÉPONSE

#### LE VOYAGEUR PEUT SAISIR LA MÉDIATRICE

Cette saisine doit intervenir au plus tard dans un **délai de 1 an** à compter du jour de la réception de la réclamation par le Service Client du Transporteur concerné.



#### LE VOYAGEUR PEUT SAISIR LA MÉDIATRICE

Cette saisine doit intervenir après celle du Centre de Recouvrement mais **au plus tard 3 mois après la date de verbalisation**. L'article 529-5 du code de procédure pénale modifié par la loi LOM du 24 décembre 2019, dispose en effet qu'à défaut de paiement ou de protestation dans ce délai, le procès-verbal d'infraction est adressé par SNCF Voyageurs au ministère public.

# SOMMAIRE

 1	LES FAITS MARQUANTS .....	07
 2	L'ANNÉE 2020 EN CHIFFRES .....	11
 3	LES RÉCLAMATIONS COMMERCIALES .....	17
 4	LES PROCÈS-VERBAUX DE CONTRAVENTION À LA POLICE DU TRANSPORT FERROVIAIRE SNCF .....	23
 5	LES RECOMMANDATIONS DE LA MÉDIATRICE .....	27
 6	QUELQUES CONSEILS AUX VOYAGEURS .....	31
 7	ANNEXES .....	33



## LES FAITS MARQUANTS



## LES FAITS MARQUANTS



### LA MÉDIATION SNCF MOBILITÉS EST DEVENUE LA MÉDIATION SNCF VOYAGEURS AU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2020

Ceci est la conséquence de la loi pour un nouveau pacte ferroviaire de juin 2018 qui a abouti à la création au 1<sup>er</sup> janvier 2020 d'un Groupe Public Unifié composé d'une société mère et de plusieurs SA dont la SA Voyageurs. Cette évolution a nécessité un léger toilettage du Protocole de médiation conclu entre les transporteurs et les associations de consommateurs.



### UNE AUGMENTATION DES SAISINES DE LA MÉDIATRICE TOUJOURS CONSTANTE, MALGRÉ LA CRISE SANITAIRE

L'année 2020, bien que marquée par une baisse très sensible des circulations ferroviaires pendant presque 5 mois, ainsi qu'une baisse de fréquentation des trains liée à l'augmentation du télétravail, n'a pas connu une diminution parallèle du volume des saisines puisque la Médiation a reçu, en 2020, 1 479 dossiers supplémentaires par rapport à 2019.

Ces chiffres sont cependant très spécifiques à l'année 2020 et ne peuvent donc faire l'objet de comparaisons avec les années d'activité normale. On peut imaginer la progression de volume durant l'année 2020 si le trafic ferroviaire n'avait pas subi les effets de la crise sanitaire.

Cette augmentation a concerné les saisines de nature commerciale, avec plus de 2 235 demandes supplémentaires, soit une progression de 21 %. Ceci a été en grande partie la conséquence des mouvements sociaux de la fin 2019. En revanche, une nette baisse du nombre de réclamations pour procès-verbaux dressés à bord des trains a été constatée, (- 15,4 %), résultat de la diminution du nombre de voyageurs du fait des confinements successifs et de l'augmentation de la pratique du télétravail.

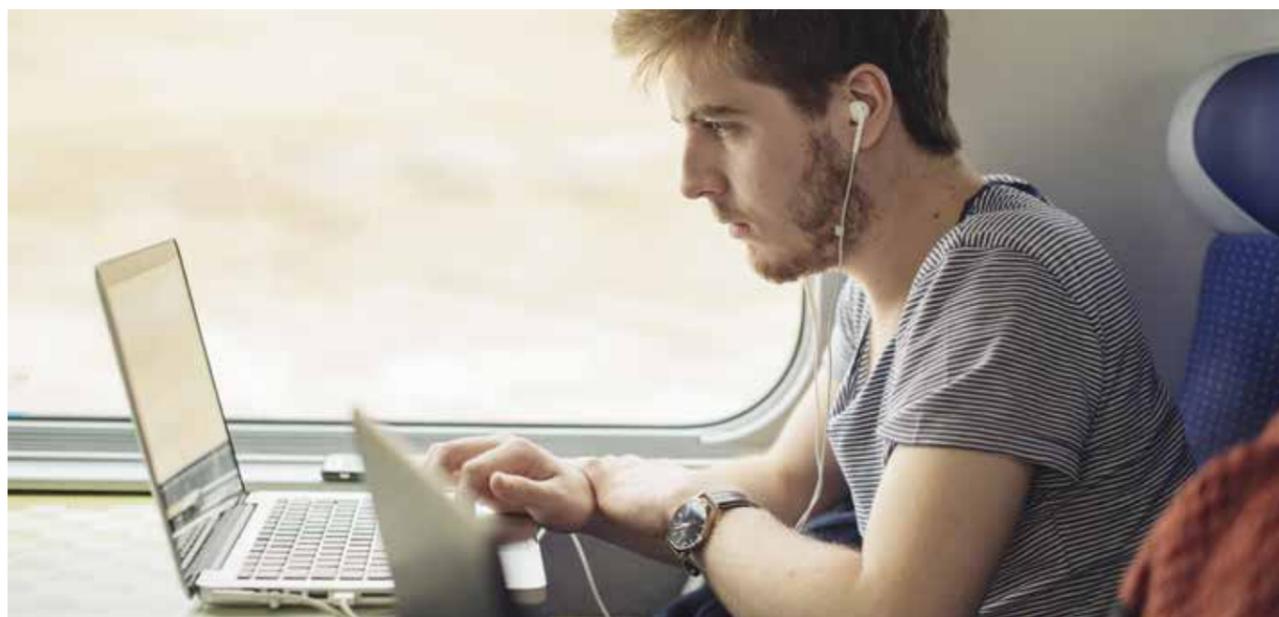
### MISE EN PLACE D'UNE ORGANISATION ADAPTÉE DURANT LES CONFINEMENTS

La Médiation a fonctionné durant le premier confinement du printemps 2020 avec un effectif réduit dans la mesure où le télétravail n'était pas possible pour tous. Le second confinement a quant à lui permis une présence alternée mais plus importante dans les locaux. Ces événements ont inévitablement entraîné, malgré les efforts continus de l'équipe, un retard de traitement des dossiers dont le volume n'a parallèlement pas connu la baisse à laquelle on pouvait s'attendre du fait du peu de trains en circulation.

### UNE AUGMENTATION SIGNIFICATIVE DEPUIS UN AN DES SAISINES COURRIER

Cette augmentation, déjà sensible en 2019, s'est largement accentuée en 2020 puisqu'en 2020, 35,4 % des réclamations ont été formées par courrier.

Ceci marque désormais une inversion de tendance par rapport aux années précédentes, caractérisées au contraire par une augmentation récurrente des saisines en ligne.



---

**CONSTAT MITIGÉ DES EFFETS  
DU NOUVEAU FORMULAIRE  
DE SAISINE EN LIGNE,  
MALGRÉ UN NOUVEL  
ENRICHISSEMENT EN 2020**

---

Malgré le nouveau formulaire en ligne, encore enrichi en 2020 afin d'inciter les réclamants à produire toutes les pièces justificatives favorisant une instruction plus rapide et efficace des demandes, force est de constater que de très nombreux dossiers sont encore incomplets, ce qui aboutit à l'irrecevabilité des réclamations et, parfois, à une nouvelle saisine, augmentant par là même le volume d'activité.

---

**ENGAGEMENT  
D'UN PROCESSUS DE  
DÉVELOPPEMENT  
D'UN NOUVEAU SI**

---

L'outil actuel étant devenu obsolète et inadapté à l'augmentation constante du nombre des demandes, la décision a été prise de développer un nouveau système d'information permettant une digitalisation du traitement des dossiers dans toutes ses phases, et donc à terme une plus grande rapidité de l'instruction. Les travaux sont engagés et devraient aboutir fin 2021.



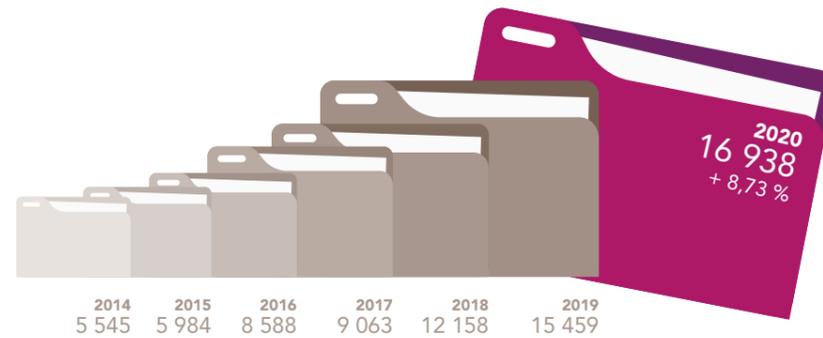
# L'ANNÉE 2020 EN CHIFFRES



# L'ANNÉE 2020 EN CHIFFRES

## ÉVOLUTION DES SAISINES DE LA MÉDIATRICE

Nouvelle augmentation des saisines en 2020, malgré les confinements et la baisse très sensible du nombre de voyages effectués. Les conséquences des mouvements sociaux de fin 2019 et des annulations de voyages en raison de la crise sanitaire se sont fait fortement ressentir. Le taux d'irrecevabilité a augmenté (+ 29,3 %), résultat de l'absence de pièces communiquées par les clients lors de leur saisine.



## ORIGINE DES SAISINES

### PARTICULIERS



16 649  
98,3 %

### ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS



58  
0,34 %

### DÉFENSEUR DES DROITS ET DÉLÉGUÉS



43  
0,25 %

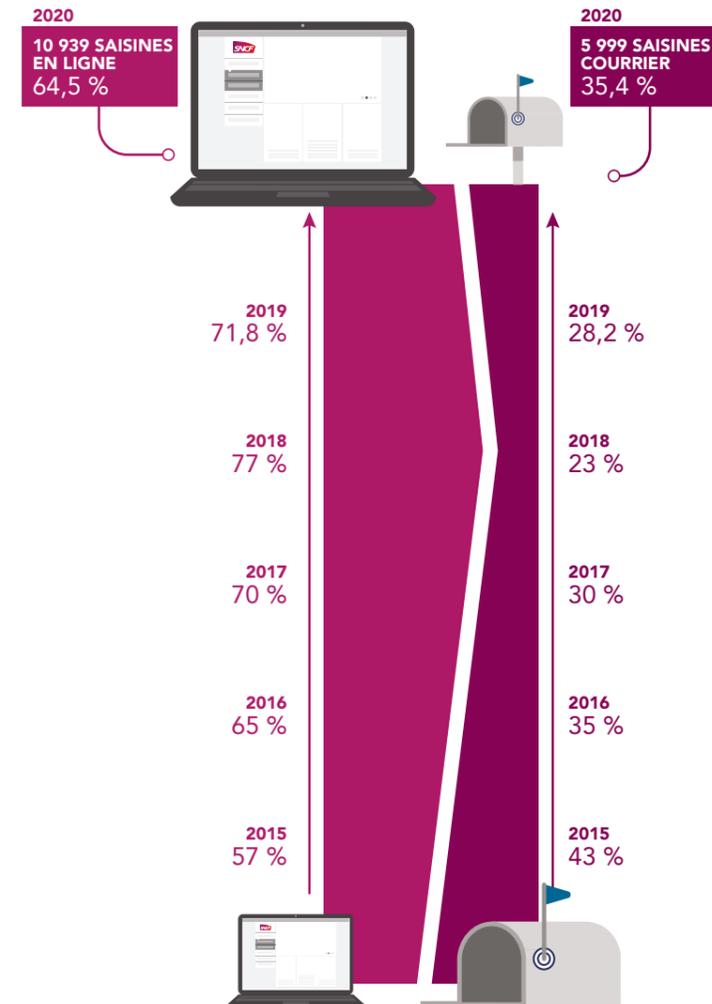
### AUTRES (conciliateurs de justice, autres médiateurs, assureurs, services sociaux...)



188  
1,11 %

Les saisines des particuliers demeurent très majoritaires. On note cependant une augmentation de celles émanant des associations de consommateurs, du Défenseur des droits et en particulier des autres demandeurs tels les services sociaux et les assureurs.

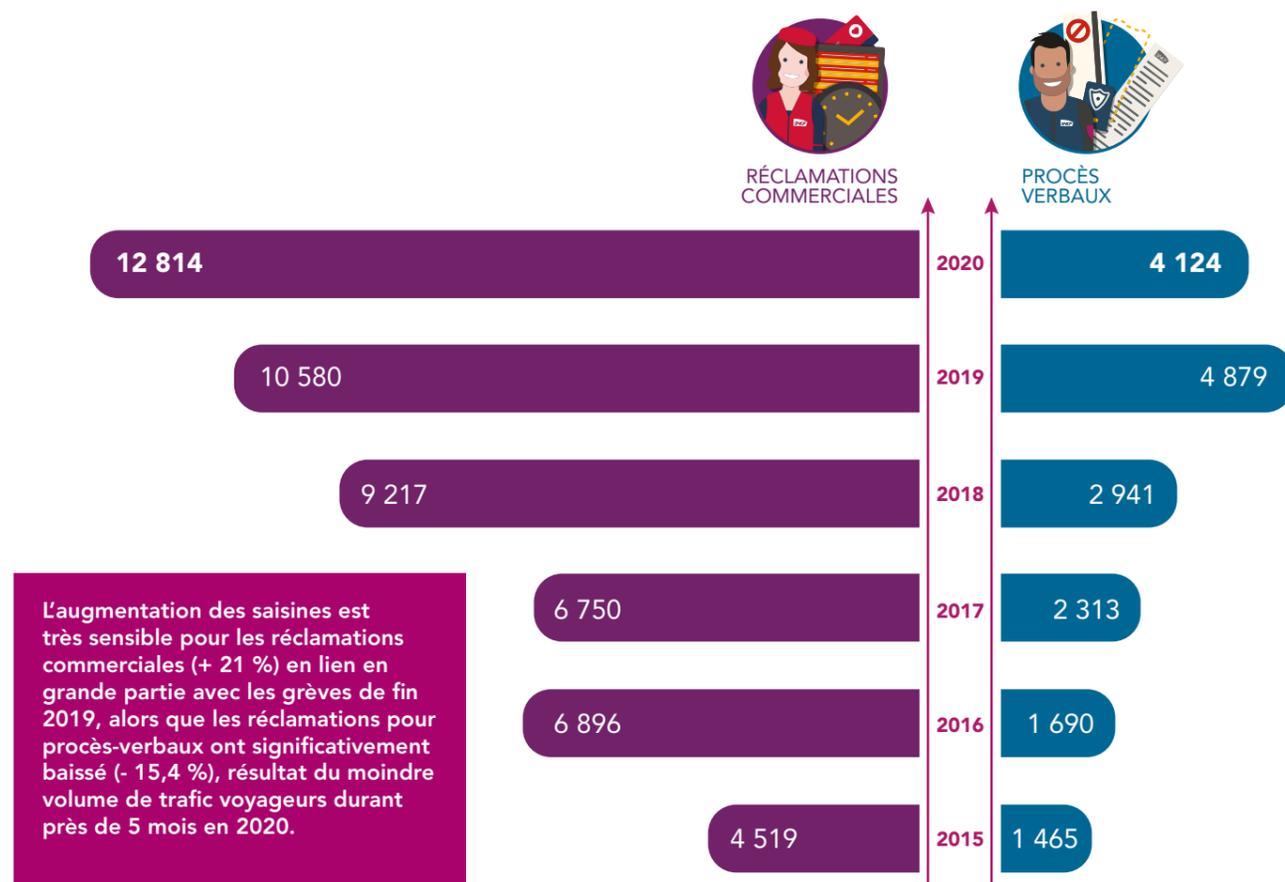
## RÉPARTITION DES SAISINES EN 2020



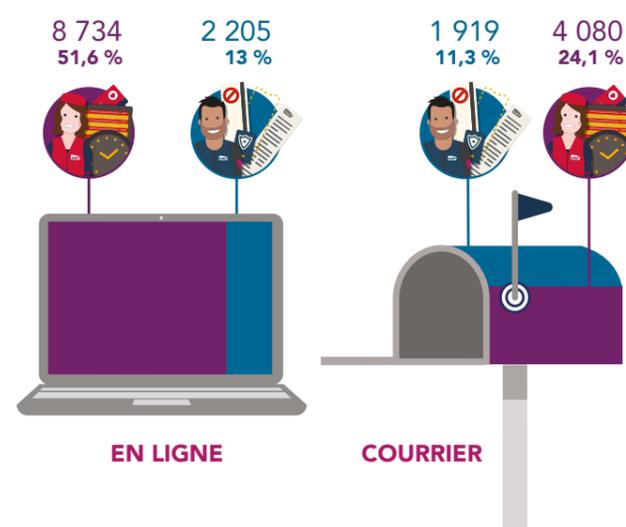
## ÉVOLUTION DES MODES DE SAISINE

Même si les saisines en ligne restent majoritaires, l'augmentation du nombre de saisines par courrier déjà observée en 2019 (28,2 % des saisines) se confirme nettement puisqu'elles ont représenté, en 2020, 35,4 % des saisines.

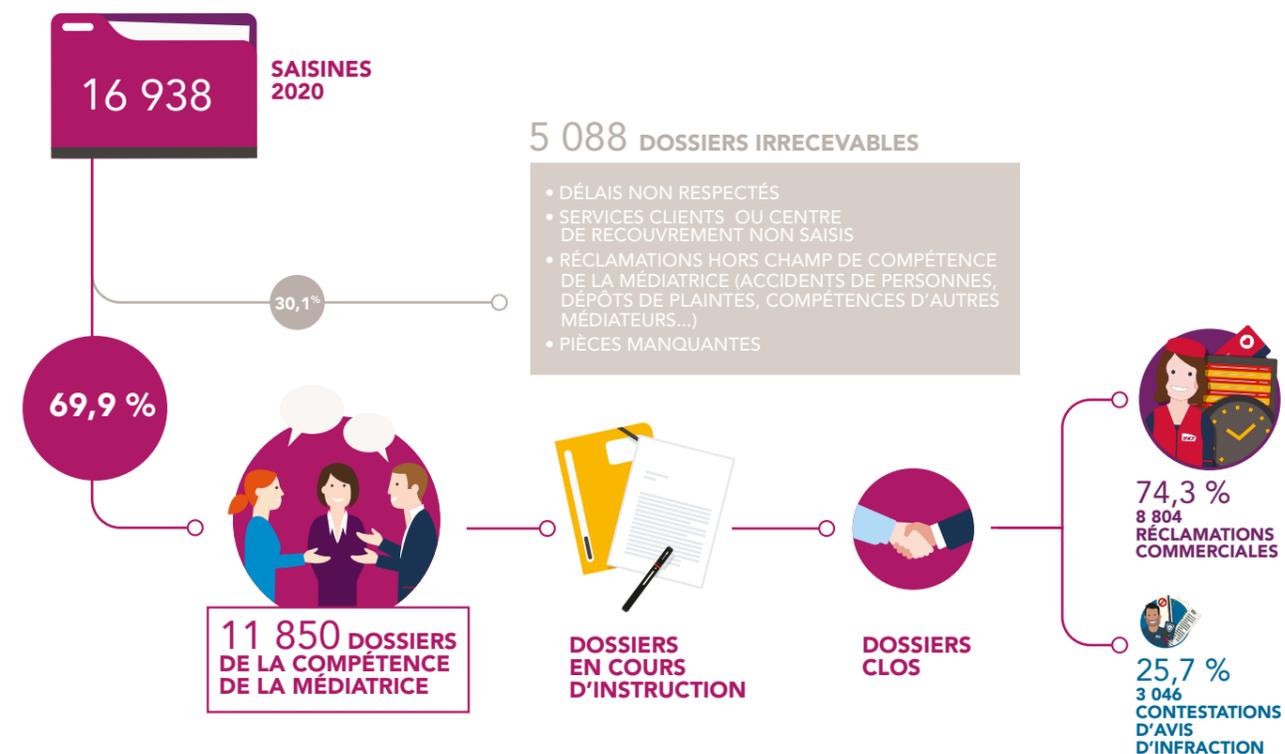
## NATURE DES RÉCLAMATIONS



## MODES DE SAISINE PAR TYPE DE RÉCLAMATION



## TRAITEMENT DES SAISINES 2020



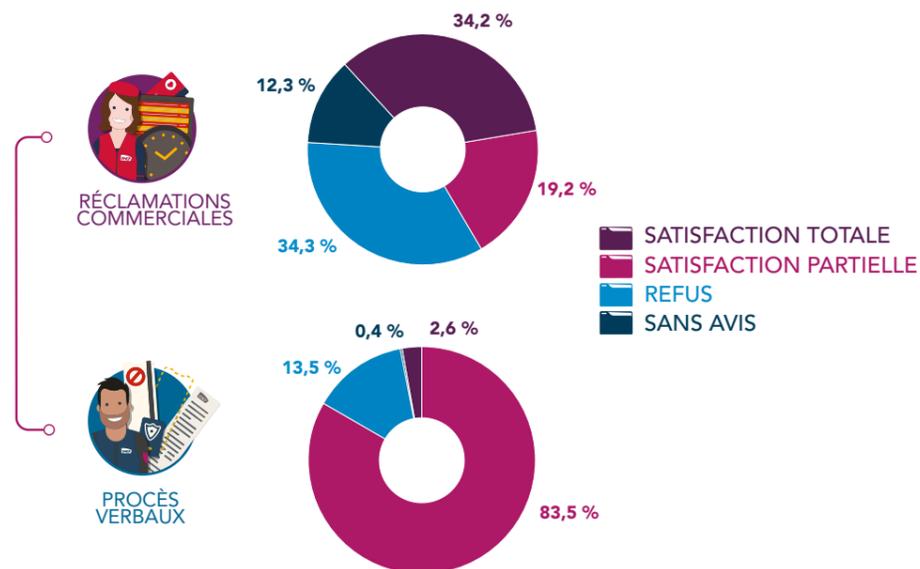
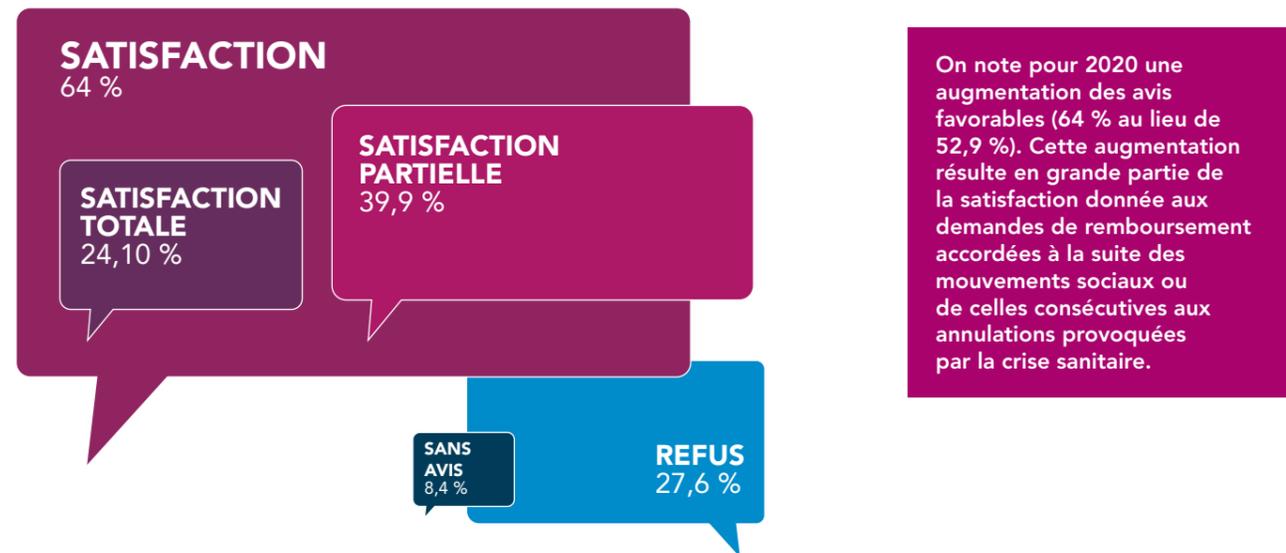
Le nombre de dossiers irrecevables pour défaut de pièces a augmenté. En revanche, les dossiers clos ont été moins nombreux en raison de la crise sanitaire qui a empêché l'instruction des demandes lors du premier confinement.

## DÉLAI DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

La crise sanitaire et l'impossibilité de mettre en place un télétravail pour 100 % de l'équipe a entraîné une quasi absence d'instruction des nouveaux dossiers durant le premier confinement, l'équipe en télétravail se concentrant sur l'écoulement des stocks existants et sur la recevabilité des dossiers entrants. Inévitablement, un retard important a été pris, que l'équipe s'efforce de résorber dans les meilleurs délais possibles.



## RÉSULTAT DES AVIS RENDUS

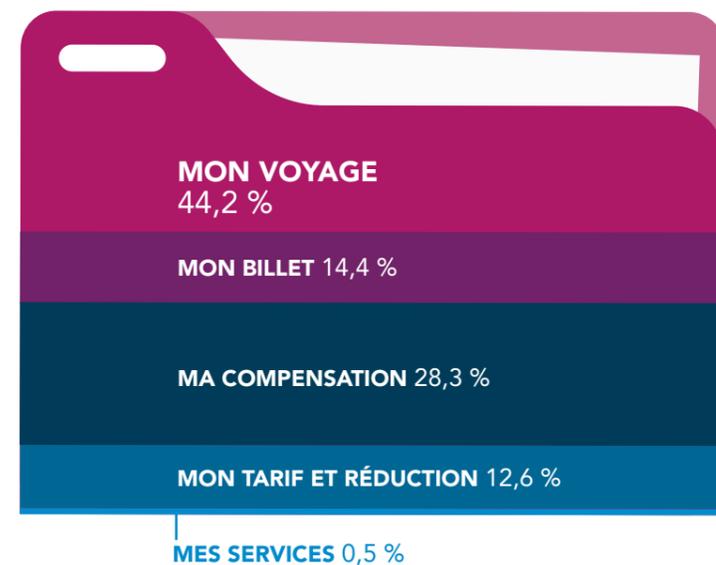


# LES RÉCLAMATIONS COMMERCIALES

# LES RÉCLAMATIONS COMMERCIALES

En 2020, la Médiation SNCF Voyageurs a enregistré une forte croissance des saisines commerciales, avec 2 235 dossiers supplémentaires soit 21 % d'augmentation par rapport à 2019. Cette progression s'observe également pour l'international, notamment Eurostar et Thalys. Tout ceci est la conséquence des mouvements sociaux de fin 2019 ainsi que des très nombreuses annulations de voyages du fait de la crise sanitaire de la COVID-19.

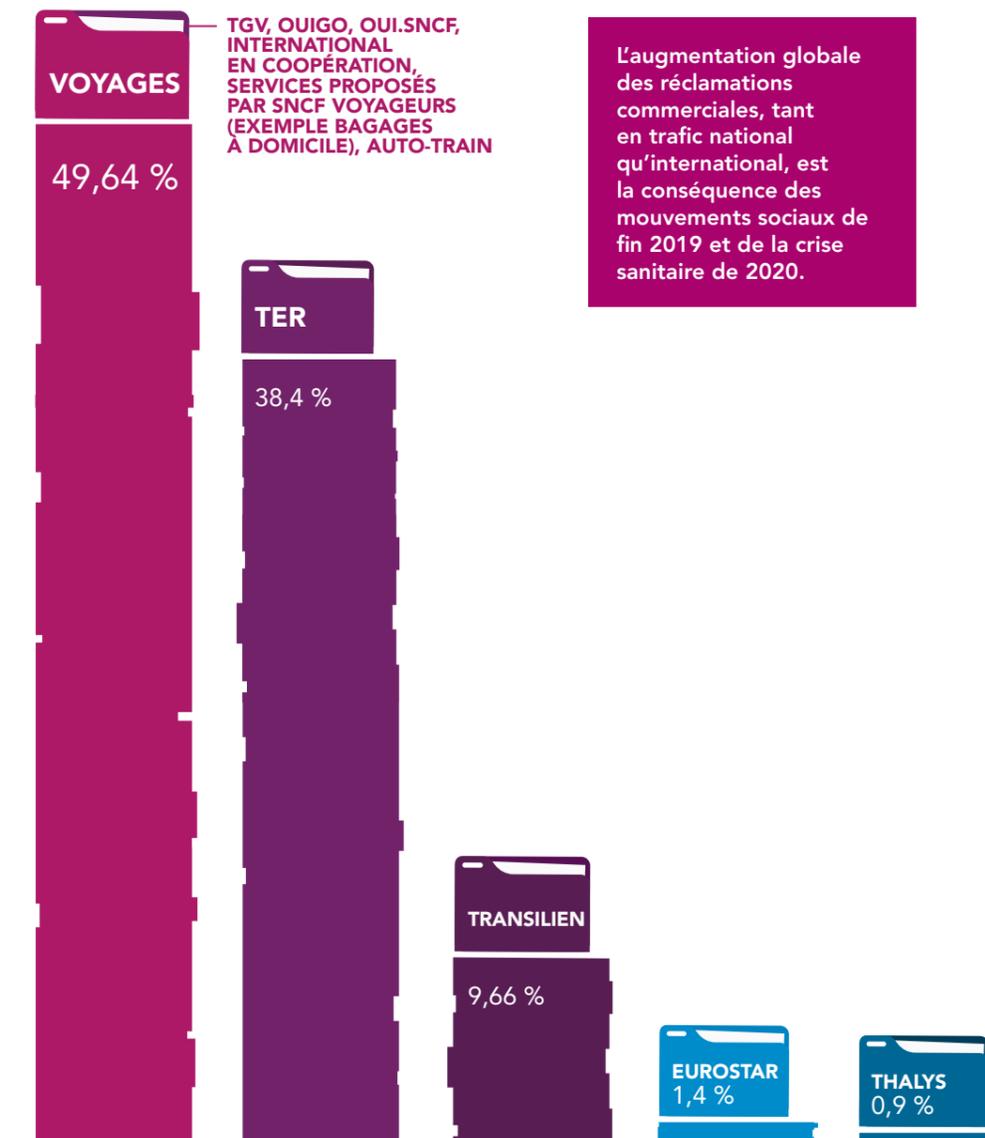
## CATÉGORIE DES RÉCLAMATIONS COMMERCIALES AYANT REÇU UN AVIS



On observe une nouvelle augmentation sensible des compensations versées aux clients, en raison des mouvements sociaux de fin 2019 mais aussi des demandes de remboursement non satisfaites à l'occasion de la crise sanitaire.



## SNCF VOYAGEURS



L'augmentation globale des réclamations commerciales, tant en trafic national qu'international, est la conséquence des mouvements sociaux de fin 2019 et de la crise sanitaire de 2020.



## Quelques exemples de réclamations commerciales examinées par la Médiatrice SNCF Voyageurs :

### SNCF VOYAGEURS

- **Droit de retrait octobre 2019, Suppression TGV, satisfaction totale**

Le client devait voyager, le 18/10/2019, entre Lyon et Massy mais son TGV a été supprimé en raison d'un mouvement social inopiné. Il a échangé son billet pour un autre TGV qui a également fait l'objet d'une suppression. Il a sollicité le remboursement de son billet.

Le Service Relation Client lui a adressé un Bon d'Achat de 70 euros. Constatant que ses trains avaient bien été supprimés et que le Bon d'Achat ne correspondait pas au montant de son billet, la Médiatrice a proposé l'annulation de ce Bon et le remboursement en numéraire de son billet de train.

- **Arrivée tardive à l'embarquement OUIGO, refus**

Le client devait voyager, le 28/06/2020, entre Paris-Gare-de-Lyon et Cannes à bord d'un train OUIGO mais indiquait que, s'étant présenté aux opérations d'accueil et de contrôle 5 minutes avant le départ du train, l'accès au train lui a été refusé par les agents.

Il sollicitait le remboursement de ses billets ainsi qu'un geste commercial.

Après enquête, la Médiatrice a constaté que les conditions générales OUIGO imposaient au client de se présenter aux opérations d'accueil et de contrôle au plus tard 30 minutes avant l'heure de départ du train et précisaient bien que l'accès à la rame n'était plus garanti au voyageur à partir de 5 minutes avant l'heure de départ.

Elle a également relevé que le client ne s'était pas conformé à ces conditions et que les agents OUIGO étaient donc bien fondés à lui refuser l'accès.

Elle n'a donc pas fait droit à sa demande de remboursement des billets.

- **Billets de train achetés en Chèques Vacances, satisfaction partielle**

Les clients n'ont pas pu utiliser des billets de train qu'ils avaient payés en Chèques Vacances. Ils ont obtenu un Bon d'Achat en remboursement de ces billets mais souhaitaient obtenir la conversion en numéraire de ce Bon d'Achat qui arrivait bientôt à expiration. Ils exposaient n'avoir pu utiliser ce Bon d'Achat en raison d'un accident de la circulation dont ils avaient été victimes et qui les avait empêchés de prendre le train.

La Médiatrice a relevé que les titres de transport réglés en Chèques Vacances étaient soumis à des conditions commerciales particulières et ne pouvaient faire l'objet d'un remboursement en numéraire.

Elle a cependant proposé au Service Relation Client, en raison des conditions particulières exposées, d'annuler le Bon d'Achat arrivant à expiration et d'en émettre un nouveau du même montant.

- **Grève décembre 2019, rachat de nouveaux billets, satisfaction partielle**

La cliente devait voyager entre Paris-Montparnasse et La Rochelle le 24/12/2019. En raison des mouvements sociaux de décembre 2019, son train a été supprimé et elle a dû racheter un billet pour voyager le même jour à bord d'un TGV circulant.

Elle a sollicité le remboursement du nouveau billet acheté auprès du Service Relation Client qui lui a adressé un remboursement en numéraire du billet initial. Elle souhaitait obtenir le remboursement du nouveau billet.

Après avoir constaté que la cliente avait bien voyagé et que le Service Relation Client avait remboursé le billet initial, la Médiatrice a proposé à ce dernier de lui rembourser le surcoût exposé.

- **Suppressions de trains, grèves décembre 2019, refus de remboursement de séjour à la montagne, refus**

Les clients devaient voyager, les 26 et 28 décembre 2019, entre Bordeaux-Saint-Jean et Lourdes. Leurs trains ayant été supprimés en raison de la grève de décembre 2019, ils avaient obtenu le remboursement de leurs billets de train mais sollicitaient également le remboursement du séjour à la montagne réservé et qu'ils avaient dû annuler.

La Médiatrice a relevé, ainsi que l'a jugé la Cour de Cassation, que SNCF n'ayant pas connaissance de l'objet du voyage de ses clients, ne peut être tenue de supporter les conséquences que la suppression du train a pu avoir sur la vie personnelle du voyageur, qu'elle ignore totalement au moment de la conclusion du contrat de transport.

La Médiatrice n'a donc pas fait droit à la demande des clients car SNCF ne pouvait savoir qu'ils avaient réservé deux nuits en pension complète une fois arrivés à Lourdes, leur destination finale.

### EUROSTAR

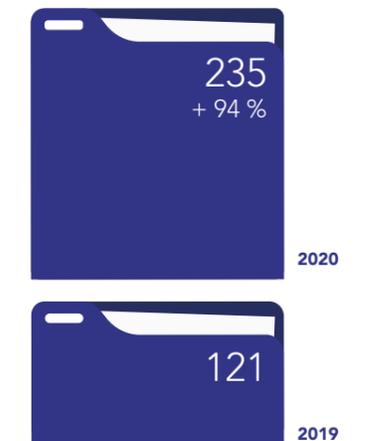
- **Suppression de train, grève décembre 2019, remboursement des billets, satisfaction totale**

La cliente devait voyager entre Londres et Paris début décembre 2019. Son train avait été supprimé en raison des mouvements sociaux. Elle avait dû se reporter sur un trajet en avion et sollicitait le remboursement de son billet de train.

Le Service Client lui avait accordé un Bon d'Achat d'un montant inférieur à son billet.

La Médiatrice a proposé l'annulation du Bon d'Achat et le remboursement en virement bancaire du billet de train.

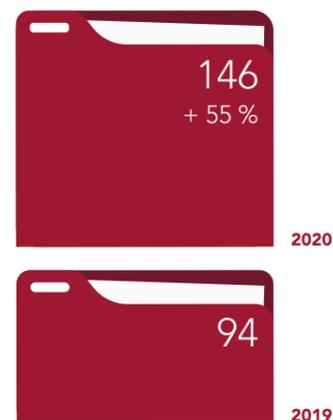
### EUROSTAR



Le nombre de saisines des clients Eurostar a subi une forte augmentation en 2020, Eurostar ayant subi les conséquences du contexte politique au Royaume-Uni puis des mouvements sociaux en France et de la crise sanitaire.



## THALYS



Le nombre de réclamations des clients Thalys a lui aussi connu une hausse par rapport à 2019, conséquence de la réduction du trafic liée aux mouvements sociaux de fin 2019 puis de la pandémie.

## THALYS

- Retard d'un Thalys ayant fait rater le TER, contrats de transport distincts et imprévisibilité des projets des voyageurs à leur arrivée à destination, refus

La cliente a subi, lors de son voyage entre Bruxelles-Midi et Paris-Nord le 19/08/2020, un retard de plus de 30 minutes. Elle a indiqué avoir manqué le TER qu'elle devait emprunter pour Bourges en gare de Paris-Austerlitz et a dû racheter un billet. Elle souhaitait obtenir le remboursement du billet racheté.

La Médiatrice a constaté que la cliente ayant conclu deux contrats de transport distincts avec deux transporteurs différents, la notion de correspondance n'existait pas en l'espèce et que Thalys ne pouvait pas prévoir que la cliente devait emprunter un autre train, dans une autre gare avec une autre compagnie ferroviaire à son arrivée à Paris-Nord.

Elle a relevé que Thalys ne pouvait être tenu de rembourser le billet TER racheté et a donc refusé de faire droit à la demande de la cliente.

## COOPERATION SNCF VOYAGEURS / RENFE

- Suppressions de trains, refus de remboursement des frais d'hôtel, satisfaction partielle

Les clients devaient voyager, les 16 et 18 novembre 2019, entre Avignon-TGV et Barcelone-Sants. Leurs trains ayant été supprimés, ils ont demandé au Service Relation Client le remboursement de leurs billets et des frais d'hôtel sur place.

Le Service Relation Client leur a adressé un Bon d'Achat Digital de 70 euros.

La Médiatrice ayant constaté que le Bon d'Achat ne correspondait pas au montant des billets, a proposé au Service Relation Client d'annuler le Bon d'Achat et de rembourser les billets de train en numéraire.

En revanche, concernant les frais d'hôtel, la Médiatrice a appliqué le principe de l'imprévisibilité du préjudice dès lors que le transporteur n'a pas connaissance des projets des voyageurs après leur arrivée à destination.

La Médiatrice n'a donc pas fait droit à la demande de remboursement des frais d'hôtel car SNCF ne pouvait savoir que les clients avaient réservé une chambre d'hôtel une fois arrivés à Barcelone.



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



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

« Je tenais à vous remercier pour votre grande aide concernant mon dossier. Très satisfaite de l'issue proposée, je ne peux que constater votre rôle indispensable au sein de la SNCF ».

« Je vous adresse tous mes remerciements pour avoir pris en compte ma demande de remboursement de la totalité des frais que j'avais engagés ».

« Je vous remercie d'avoir recherché les éléments nébuleux à mon sens, et d'avoir effectué toutes ces démarches ».



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

La Médiatrice SNCF Voyageurs ne peut être saisie que des dossiers d'infractions à la police du transport ferroviaire concernant SNCF Voyageurs, les autres Transporteurs prenant en charge le traitement des litiges relevant de leur compétence.

À la différence des années précédentes, la Médiation SNCF Voyageurs a connu en 2020 une diminution sensible des saisines pour infractions à la police du transport ferroviaire SNCF : - 15,4 % par rapport à l'année 2019.

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

Cette baisse est en lien direct avec la très forte diminution du nombre de circulations ferroviaires et donc de voyageurs durant les deux périodes de confinement ainsi qu'à une reprise modérée du trafic notamment à l'automne 2020, avant le second confinement.

### INFRACTIONS TARIFAIRES PROCÈS-VERBAL POUR DÉFAUT DE TITRE DE TRANSPORT

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

#### • Absence de titre

Un voyageur a été verbalisé, le 8 février 2020, à bord d'un TGV entre Lille-Flandres et Paris-Nord pour voyage « sans titre de transport ». Il indiquait ne pas avoir eu le temps d'acheter un titre de transport avant le départ du train.

#### • Oubli de carte d'abonnement

Une cliente a été verbalisée sur ses trajets aller et retour, le 28 septembre 2020 pour voyage « sans titre de transport » entre Strasbourg et Colmar. Elle indiquait avoir oublié son portefeuille chez elle le matin et ne pas avoir pu présenter sa carte d'abonnement au contrôleur.

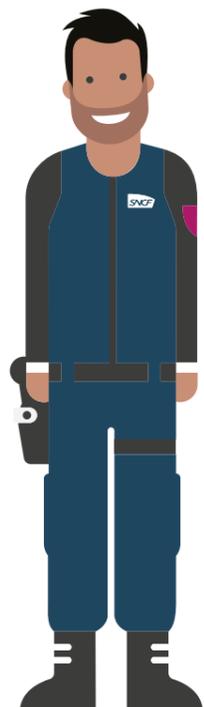
La Médiatrice a relevé que l'accès des voyageurs aux TGV était désormais contrôlé par des portiques à l'embarquement notamment en gare de Lille-Flandres et qu'il appartenait donc au voyageur de se signaler aux agents à quai avant de passer ces portiques.

La Médiatrice ayant constaté que la cliente disposait bien d'un abonnement valide pour la période et que lors du trajet du matin elle s'était aperçue, dans le train, de son oubli, a proposé au Centre de Recouvrement de minorer le procès-verbal du matin.

Par ailleurs, la Médiatrice ayant constaté qu'une fois à bord du train, le voyageur s'était enfermé dans les toilettes pour ne pas avoir à déclarer sa présence aux contrôleurs, a confirmé la décision du Centre de Recouvrement et maintenu le procès-verbal.

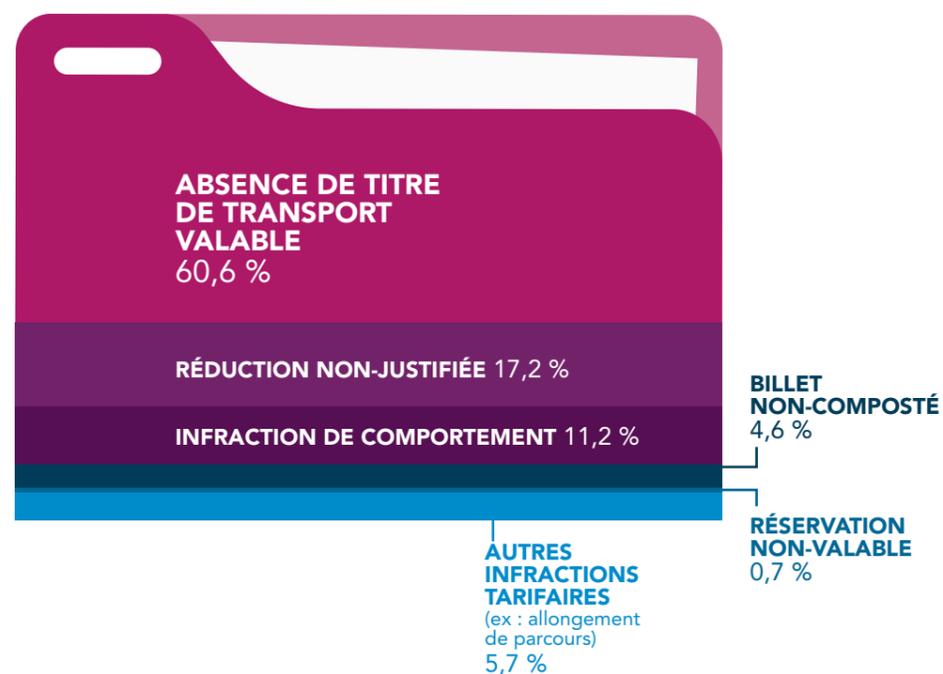
En revanche, concernant le procès-verbal du soir, la Médiatrice a rappelé à la cliente qu'étant donné qu'elle savait ne pas disposer de son abonnement, elle aurait dû prendre les dispositions nécessaires dans la journée pour acheter un titre de transport valable lors de son trajet retour.

Dans ces conditions, la Médiatrice a confirmé le maintien du deuxième procès-verbal.



Les motifs de verbalisation restent globalement identiques.

### CATÉGORIE DE PROCÈS-VERBAUX AYANT REÇU UN AVIS



### INFRACTIONS TARIFAIRES PROCÈS-VERBAL POUR TITRE NON COMPOSTÉ EN GARE DE PARIS-SAINT-LAZARE

Une cliente a été verbalisée, le 19/11/2019, à bord d'un train circulant entre Paris-Saint-Lazare et Caen pour « titre non composté ». Elle expliquait avoir passé les portiques d'accès en gare munie de son titre de transport et ne pas avoir pensé à le composer avant d'accéder au train.

La Médiatrice a rappelé à la cliente que la nécessité de composer son billet était bien indiquée sur celui-ci et qu'il lui appartenait d'effectuer cette opération une fois les portiques d'accès franchis.

La Médiatrice a également relevé que le billet de la cliente était valable 7 jours et que dans ces conditions, le compostage était d'autant plus indispensable qu'il permettait de s'assurer qu'elle ne l'utilise pas plusieurs fois.

Enfin, la Médiatrice a pu constater que la cliente réalisait le trajet régulièrement et qu'elle ne pouvait donc ignorer ces règles relatives à l'accès aux trains, elle a donc confirmé la position du Centre de Recouvrement et maintenu le procès-verbal.

### INFRACTIONS TARIFAIRES PROCÈS-VERBAL TGVMAX, NON PRÉSENTATION D'UNE PIÈCE D'IDENTITÉ VALABLE

La cliente indique avoir voyagé, le 19/11/2019, à bord d'un TGV entre Strasbourg et Paris-Est munie de son abonnement TGVmax. Elle a présenté au contrôleur une pièce d'identité russe au moment du contrôle et a fait l'objet d'une verbalisation pour voyage « sans titre de transport ».

La Médiatrice a constaté que, conformément aux conditions générales TGVmax, la pièce d'identité russe ne faisait pas partie des documents considérés comme des documents officiels d'identité permettant de justifier cet abonnement.

Elle a également relevé que la cliente ne produisait pas de preuve de son abonnement et a donc confirmé la décision du Centre de Recouvrement de maintenir le procès-verbal.

### INFRACTIONS DE COMPORTEMENT USAGE INJUSTIFIÉ DU SIGNAL D'ALARME

Le 15/07/2020, dans un train au départ de la gare de Besançon-Franche-Comté, un client pris de panique pensant ne pas être dans le bon train a décidé d'actionner le signal d'alarme afin d'empêcher le départ. Il a été verbalisé pour « usage injustifié du signal d'alarme ».

La Médiatrice a rappelé au client que les numéros de trains ainsi que leurs destinations faisaient l'objet d'un affichage et d'annonces sonores en gare et à bord. Ayant également relevé que les dispositifs d'alarme ne devaient être utilisés qu'en cas d'urgence et que tout abus pouvait avoir des conséquences sur le trafic ferroviaire, la Médiatrice a confirmé le maintien du procès-verbal par le Centre de Recouvrement.

### INFRACTIONS DE COMPORTEMENT OBSTACLE À LA FERMETURE DES PORTES DU TRAIN

Le 12/10/2020 en gare de Ludres, la voyageuse a été verbalisée pour « obstacle à la fermeture des portes du train » alors qu'au moment du départ du train, elle tentait d'empêcher la fermeture des portes. Elle expliquait ne pas l'avoir fait intentionnellement.

La Médiatrice a rappelé à la voyageuse la dangerosité d'un tel comportement et les répercussions qu'il pouvait avoir sur le trafic ferroviaire. Elle a également constaté que le contrôleur avait indiqué dans son procès-verbal que la cliente avait tenté de retenir les portes intentionnellement afin de permettre la montée à bord d'autres personnes.

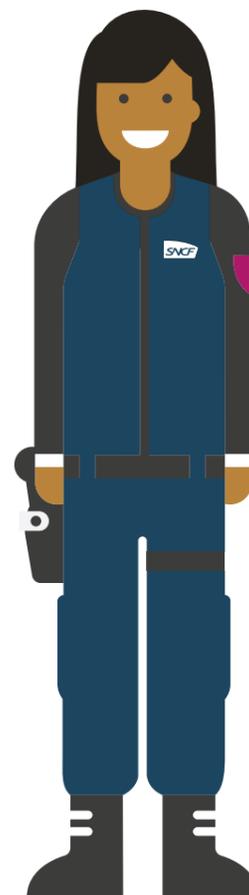
Dans ces conditions, la Médiatrice a confirmé la décision du Centre de Recouvrement de maintenir le procès-verbal.

### INFRACTIONS DE COMPORTEMENT BAGAGE ABANDONNÉ

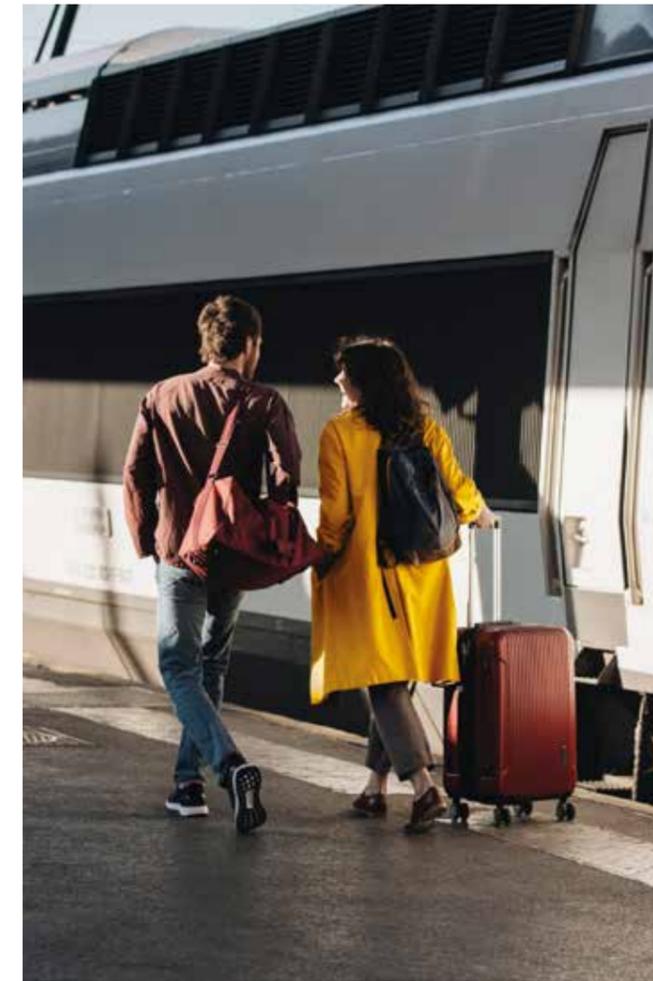
Le 7/09/2020, la cliente s'est aperçue au moment d'embarquer à bord de son train en gare de Paris-Nord ne pas être en possession de son ordinateur portable. Elle a alors décidé de partir à sa recherche en laissant ses valises au niveau des portiques d'embarquement. Elle a été verbalisée pour « dépôt ou abandon d'objets en gare ».

La Médiatrice a rappelé à la cliente qu'il appartenait au voyageur de surveiller ses bagages.

Elle lui a également précisé que les bagages abandonnés entraînent l'intervention des équipes de déminage ce qui peut perturber fortement le trafic. Dans ces conditions, la Médiatrice a confirmé la décision du Centre de Recouvrement de maintenir le procès-verbal.



## LES RECOMMANDATIONS DE LA MÉDIATRICE



## LES RECOMMANDATIONS DE LA MÉDIATRICE

Les constats effectués à l'occasion de l'instruction des dossiers de réclamation dont est saisie la Médiatrice la conduisent à formuler un certain nombre de recommandations aux transporteurs.

Les relations avec les différents transporteurs sont régulières, ce qui permet des échanges sur les difficultés auxquelles ils sont confrontés et sur les améliorations à apporter aux dysfonctionnements observés.



### La Médiatrice présente, en conséquence, les recommandations suivantes :

#### VOYAGES

Billets achetés en agence de voyages : certains clients sont renvoyés vers leur agence de voyages car la demande de remboursement doit être faite auprès du distributeur alors que par le biais d'un traitement automatisé ils ont déjà obtenu une réponse du transporteur, qui ne les a pas satisfaits.

**La Médiatrice recommande d'identifier rapidement ces dossiers avant traitement par les Services Clients de l'entreprise, afin que le client soit réorienté au plus vite vers l'agence de voyages.**

#### VOYAGES / OUIGO

Bons d'Achat Voyages et OUIGO.

**Compte tenu du contexte de crise sanitaire, la Médiatrice recommande de prolonger la validité des Bons d'Achat OUIGO de 6 mois à un an et les Bons d'Achat Voyages de un an à 18 mois.**

Utilisation des Bons d'Achats OUIGO.

**La Médiatrice recommande la possibilité d'utiliser les Bons en plusieurs fois lorsque le montant dépasse le panier moyen OUIGO.**

#### OUI.SNCF

**La Médiatrice recommande de remédier à certains dysfonctionnements observés :**

- l'application automatique, sur le site et lors de l'échange d'un billet TGV Loisirs, d'un tarif carte Liberté sur le nouveau billet
- en cas d'échange d'un billet à la suite d'un train supprimé, un tarif à 0 € est appliqué au nouveau billet. Si le train de report est également supprimé, le client ne peut alors se faire rembourser le billet initial.



## TER

Des clients saisissent la Médiation à la suite de régularisations sur des parcours TER résultant, dans certains cas, d'une incompréhension des mentions portées sur le e-billet.

**La Médiatrice recommande d'apporter aux clients une information claire sur la validité des e-billets imprimés et IATA et sur les conditions qui leur sont applicables.**

## TRANSILIEN

Les clients ont des difficultés à comprendre le système d'interdiction des « soudures » au moyen de 2 titres de transport (dont souvent un abonnement Navigo) pour effectuer un trajet de bout en bout comportant une partie Transilien et une partie TER.

**La Médiatrice recommande que le client soit clairement informé de l'interdiction de ces soudures et de la nécessité, pour éviter cette interdiction, de disposer d'un seul titre de transport de bout en bout et non, par exemple, d'un abonnement Navigo sur la partie Île-de-France + d'un billet TER à titre de complément pour atteindre sa destination finale.**



## QUELQUES CONSEILS AUX VOYAGEURS

# QUELQUES CONSEILS AUX VOYAGEURS

1

**En cas de réclamation,**  
saisir le Service Client dans le délai prévu par les Conditions générales de transport du Transporteur concerné (page 5 du rapport).

2

**En cas d'absence de réponse**  
du Service Client à une réclamation ou d'insatisfaction sur le contenu de la réponse apportée, saisir la Médiatrice rapidement afin de ne pas dépasser les délais de saisine (cf chapitre sur les modalités de saisine).

3

**En cas de contestation d'un procès-verbal,**  
saisir le Centre de Recouvrement et la Médiatrice dans le délai prévu par l'article L. 529-5 du code de procédure pénale.

La Médiatrice doit en effet être saisie avant expiration de ce délai,  
y compris en cas d'absence de réponse du Centre de recouvrement.

À l'expiration de ce délai,  
le procès-verbal est, à défaut de paiement, adressé au ministère public.

4

**Adresser à la Médiatrice toutes les pièces justifiant la demande**  
(en premier lieu le titre de transport)  
**En l'absence de ces pièces la demande ne pourra être instruite.**

5

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

6

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

7

**Pour les achats en ligne**

Vérifier tous les éléments avant validation définitive.

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

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

Imprimer son billet avant l'accès au train si c'est cette option qui a été choisie.



8

Vérifier la date d'expiration de sa carte de réduction avant d'entreprendre son voyage.  
Ne pas oublier sa carte de réduction le jour du voyage.



9

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

10

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



11

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

12

**Incivilités**

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

13

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

14

**Clients TGVmax**

Être en possession d'un document officiel d'identité avec photographie, (documents mentionnés dans les Conditions Générales de vente TGVmax, article 3).

La présentation d'une copie du document officiel d'identité ou d'une version dématérialisée n'est pas admise. L'absence d'un tel document donne lieu à régularisation ou à procès-verbal.



## ANNEXES

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

# PROTOCOLE DE MÉDIATION ENTRE LES ASSOCIATIONS NATIONALES AGRÉÉES DE CONSOMMATEURS ET

- **SNCF Voyageurs**, société anonyme dont le siège est situé au 9 rue Jean Philippe Rameau, 93200 Saint-Denis, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Bobigny sous le numéro 519 037 584, représentée par Monsieur Christophe Fanichet en sa qualité de Président directeur général de SNCF Voyageurs, dûment habilité à l'effet des présentes,
- **Eurostar International Limited, (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 Jacques Damas, en sa qualité de Directeur général, 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 Monsieur Bertrand Gosselin en sa qualité de Directeur général, dûment habilité à cet effet,
- **Chemins de fer de la Corse (dénommés « CFC »)** société anonyme d'économie mixte dont le siège social est situé 20, chemin de la Gare - 20200 Bastia, immatriculée au registre de la chambre de commerce et d'industrie territoriale de Bastia sous le numéro 538646944, représentée par Monsieur Jean-Baptiste Bartoli en sa qualité de Directeur Général de l'entreprise Chemins de fer de la Corse, dûment habilité à cet effet.

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

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

Protocole de médiation signé le 16 octobre 2020.  
Il est applicable à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2020.

## PRÉAMBULE

Un protocole d'accord définit les relations depuis 1990 entre les Associations de Consommateurs, agréées au plan national, et SNCF Voyageurs. Sa version actualisée, applicable à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2020, a été signée le 16 octobre 2020.

Dans ce cadre contractuel, les parties à ce protocole ont décidé de créer, dès 1994, une instance de médiation permettant aux voyageurs d'obtenir rapidement et gratuitement l'avis motivé d'une personnalité indépendante, pour parvenir à un meilleur traitement des litiges, sans remettre en cause le cadre existant de traitement des dossiers conflictuels.

Un protocole de médiation a alors été conclu entre ces Associations de Consommateurs, agréées au plan national, et la SNCF (ci-après le « Protocole »). Il est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2009 puis a été transféré conventionnellement à SNCF Mobilités par un accord conclu entre SNCF et SNCF Mobilités en date du 21 novembre 2017 puis à SNCF Voyageurs en application de la loi n°2018-515 du 27 juin 2018 pour un nouveau pacte ferroviaire et de l'article 18.1.2 de l'ordonnance n°2019-552 du 3 juin 2019 portant diverses dispositions relatives au groupe SNCF.

Ce Protocole a été modifié le 5 février 2016 afin de prendre en compte les dispositions de l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et des décrets n°2015-1382 du 30 octobre 2015 et 2015-1607 du 7 décembre 2015 relatifs à la médiation des litiges de consommation et aux conditions de désignation des médiateurs d'entreprise, transposant la Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 sur le règlement extra-judiciaire des litiges de consommation.

Cette modification a également permis d'intégrer les transporteurs EUROSTAR et THALYS qui avaient souhaité confier les missions de médiation pour leurs propres voyageurs à cette instance reconnue pour sa qualité.

Il a ensuite été convenu d'étendre le périmètre du Protocole aux différends soulevés par les voyageurs des CFC, d'une part, et aux litiges relatifs à la distribution et à l'exécution des services assurés par SNCF Voyageurs, complémentaires et accessoires à une ou plusieurs prestations de transport, d'autre part.

Cette extension a fait l'objet d'un avenant signé le 15 décembre 2016, dont l'intégralité des dispositions est intégrée aux présentes.

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

## ARTICLE 1 OBJET

Le présent Protocole entre les Associations Nationales agréées 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 Voyageurs (ci-après dénommé « Le Médiateur »).

Le Médiateur est compétent pour traiter les litiges dont le saisissant les voyageurs de SNCF Voyageurs, d'EUROSTAR, de THALYS et des CFC.

## ARTICLE 2 MISSION DU MÉDIATEUR

Le Médiateur favorise la recherche d'une solution amiable et équitable aux litiges dont il est saisi entre les Transporteurs et leur clientèle.

Il accomplit sa mission avec diligence et compétence, en toute indépendance et impartialité.

## ARTICLE 3 SITE INTERNET DÉDIÉ

Le Médiateur dispose d'un site internet fournissant un accès à toutes les informations relatives au processus de médiation et permettant aux clients de déposer en ligne une réclamation accompagnée de ses justificatifs.

Le rapport annuel du Médiateur figure également sur le site internet.

Ces informations peuvent être délivrées sur un support papier si les Parties en font la demande.

Le site internet du Médiateur comporte un lien électronique vers la Plateforme européenne de résolution des litiges ainsi que vers le Centre Européen des Consommateurs.

## ARTICLE 4 DÉSIGNATION DU MÉDIATEUR - STATUT - MANDAT

**4-1 - Le Médiateur est une personnalité extérieure et indépendante des Transporteurs avec lesquels il n'a aucun lien hiérarchique ni fonctionnel.**

Il est désigné par le Conseil des consommateurs, organe collégial paritaire. Le Conseil est composé de représentants des associations nationales agréées de consommateurs et des Transporteurs. Les associations de consommateurs qui sont membres de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation ne peuvent être membres du Conseil des consommateurs (arrêté du 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 du droit de la consommation.

Dans le cadre de sa mission le Médiateur ne peut recevoir aucune instruction, en particulier des Transporteurs ou de leurs représentants.

Le Médiateur informe sans délai les parties prenantes au processus de médiation, client et transporteur concerné, ci-après dénommées « les Parties à la médiation », de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts dans l'examen du litige dont il est saisi, ainsi que de leur droit à s'opposer à la poursuite de sa mission dans une telle hypothèse. Si l'une des Parties à la médiation refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du Médiateur pour ladite saisine.

La rémunération du Médiateur est sans lien avec le résultat du processus de médiation.

**4-2 - La durée de mandat du Médiateur est fixée à trois ans, renouvelable.**

Le Médiateur est inscrit, après son audition par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation, sur la liste des Médiateurs de la consommation notifiés à la Commission européenne.

À l'issue de son mandat, le Médiateur ne peut travailler pour aucun des Transporteurs pendant une durée de trois (3) ans.

## ARTICLE 5 BUDGET

Le Médiateur bénéficie d'une indépendance budgétaire et comptable par le biais d'un budget annuel distinct.

Dans ce cadre, le Médiateur dispose d'une équipe dédiée à la mission de médiation, qui est rattachée à Voyages SNCF et qui agit en pleine autonomie.

## ARTICLE 6 COMPÉTENCE MATÉRIELLE DU MÉDIATEUR

**6-1 - Le Médiateur peut être saisi de litiges commerciaux de nature contractuelle entre les Transporteurs et leurs clients voyageurs, lorsqu'ils n'ont pu être réglés par les services clients des Transporteurs.**

Il peut s'agir de litiges relatifs à 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, THALYS ou CFC et dont la réalisation est soumise à des aléas techniques ou extérieurs à l'exploitation ferroviaire.

Il est également précisé que les litiges relatifs à des voyages à forfait incluant une prestation ferroviaire de l'un des Transporteurs ne relèvent pas du champ de compétence du Médiateur.

Lorsque le Médiateur a été saisi de litiges ne relevant pas de sa compétence, le Médiateur communique au client, dans la mesure du possible, les coordonnées du service ou du Médiateur compétent.

**6-2 - Concernant le transporteur SNCF Voyageurs, le Médiateur peut également être saisi :**

**6-2.1 :** outre des litiges relatifs à la distribution des titres de transport de SNCF Voyageurs visés à l'article 6.1 ci-dessus, du traitement des litiges liés à l'exécution de services de mobilité complémentaires ou accessoires à une ou plusieurs prestations de transport de SNCF Voyageurs ;

**6-2.2 : du traitement des dossiers d'infraction à la police du transport ferroviaire.**

Le Médiateur ne peut être saisi que des contraventions des quatre premières classes. 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, 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,
- le Centre Européen des Consommateurs, agissant au nom et pour le compte d'un voyageur, et
- les médiateurs qui se sont déclarés incompetents au profit du Médiateur SNCF Voyageurs.

**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 : <https://www.sncf.com/fr/service-client/gestion-des-litiges/mediateur-sncf> ou
- par voie postale à l'adresse suivante : Médiateur SNCF Voyageurs, 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 du Transporteur dans un délai d'un (1) mois à compter de l'envoi de sa demande écrite, à défaut d'un délai de réponse spécifique fixé dans les Conditions générales du Transporteur concerné.

Le cachet de la poste fait foi pour les envois par courrier et l'accusé de réception technique par mail pour les réclamations en ligne.

Un accusé de réception ou une réponse d'attente ne peut être considéré comme un épuisement des voies de recours pour le client.

Aucune juridiction française ou étrangère ne doit avoir été saisie.

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

#### 8.1.2 - Délais de saisine

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

### 8.2 - Recevabilité des saisines relatives aux procès-verbaux d'infractions à la police du transport ferroviaire (Pour SNCF Voyageurs 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 Voyageurs 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 trois mois à compter de la date de verbalisation, le procès-verbal d'infraction est adressé par SNCF Voyageurs au ministère public.

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

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

## 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 à la médiation, qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus sauf dispositions législatives ou réglementaires contraires.

9.3 - Le processus de médiation est confidentielle et s'effectue dans le respect des règles en matière de données personnelles. Le Médiateur est tenu au secret professionnel.

9.4 - Le Médiateur notifie aux Parties à la médiation, 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 1<sup>er</sup> alinéa de l'article 9-4. Le Médiateur peut prolonger ce délai en cas de litige complexe. Les Parties à la médiation sont alors informées immédiatement de cette prolongation.

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

9.5 - Le processus 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 - Dans le respect des dispositions de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection et à la libre circulation des données à caractère personnel, chaque Partie à la médiation communique sans délai les informations et documents demandés par le Médiateur, sans porter atteinte au secret des affaires ou à d'autres informations sensibles du Transporteur concerné.

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 à la médiation, tout ou partie des pièces du dossier.

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

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

## ARTICLE 10 CLÔTURE DE LA PROCÉDURE DE MÉDIATION

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

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

10.2 - Pour les litiges commerciaux, l'avis a valeur de proposition entre les Parties à la médiation qui sont libres de l'accepter ou de le refuser sous un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date figurant sur l'avis du Médiateur.

Passé ce délai, l'avis sera considéré comme accepté par les parties.

En cas de désaccord de l'une des Parties à la médiation sur l'avis rendu par le Médiateur, cet avis n'est pas exécuté.

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

Le processus de médiation prend fin :

- à l'expiration du délai de réflexion de quatorze (14) jours fixé après la date de l'avis du Médiateur,
- en cas de désaccord total ou partiel de l'une des Parties à la médiation sur l'avis du Médiateur, ou
- à tout moment à la demande de l'une ou l'autre des Parties à la médiation ou en cas d'assignation en justice par l'une ou l'autre des parties ou son représentant.

10.3 - Pour les litiges relatifs aux procès-verbaux d'infractions à la police du transport ferroviaire (Pour SNCF Voyageurs uniquement), l'avis du Médiateur a valeur de proposition entre les Parties à la médiation.

En cas d'avis de minoration du montant du procès-verbal, accepté par les deux Parties à la médiation, la procédure judiciaire suit son cours tant que le montant minoré de la transaction n'a pas été réglé auprès du Transporteur.

En cas de refus du réclamant de suivre l'avis du Médiateur et à défaut de règlement, la procédure judiciaire suit son cours et le procès-verbal d'infraction est transmis à l'officier du ministère public en application de l'article 529-5 du Code de procédure pénale.

10.4 - L'avis du Médiateur, fondé en droit et en équité, n'est pas susceptible de recours devant lui.

10.5 - Le réclamant conserve la possibilité de saisir toute juridiction compétente pour y faire valoir ses droits.

10.6 - Aucune des Parties à la médiation ne peut se prévaloir devant une juridiction de l'avis du Médiateur ni, le cas échéant, des pièces fournies.

## ARTICLE 11 RAPPORT ANNUEL ET PROPOSITIONS DU MÉDIATEUR

Le Médiateur met à la disposition du public, sur son site internet, ou communique sur demande, son rapport annuel d'activité comprenant les informations suivantes :

- le nombre de litiges dont il a été saisi et leur objet ;
- les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui sont soumis et ses recommandations afin de les éviter ;
- la proportion de litiges qu'il a qu'il a déclarés irrecevables et l'évaluation en pourcentage des différents motifs d'irrecevabilité;
- le pourcentage de médiations interrompues et les causes principales de cette interruption,
- la durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges,
- s'il est connu, le pourcentage des médiations qui sont exécutées,
- l'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers, et
- le pourcentage de solutions proposées en faveur du consommateur ou du Transporteur concerné, ainsi que le pourcentage de litiges résolus à l'amiable.

Sans attendre le rapport annuel, le Médiateur peut émettre des propositions auprès des Transporteurs visant à remédier à un dysfonctionnement qu'il a pu constater à l'occasion de l'examen d'un litige.

Le rapport annuel ne doit pas porter atteinte au secret des affaires des Transporteurs.

## ARTICLE 12 DURÉE DU PROTOCOLE

Le présent Protocole entre en application pour une période de trois (3) ans.

Au terme de cette période initiale, il sera renouvelé chaque année par tacite reconduction, sauf dénonciation par l'une des Parties avec un préavis écrit de deux (2) mois. La dénonciation du Protocole par l'une des associations agréées de consommateurs n'entraîne pas la fin du Protocole pour les autres Parties.

Le présent Protocole est applicable à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2020.

Fait à Saint-Denis,  
le 16 octobre 2020

#### Pour les Transporteurs

- SNCF Voyageurs : Christophe Fanichet
- EUROSTAR : Jacques Damas
- THALYS : Bertrand Gosselin
- CFC : Jean-Baptiste Bartoli

#### Pour les Associations Nationales de Consommateurs

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

#### • ADEIC

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

#### • AFOC

Association Force Ouvrière Consommateurs  
141, avenue du Maine  
75014 PARIS

#### • ALLDC

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

#### • CNAFAL

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

#### • CNAFC

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

#### • Familles de France

28, place Saint-Georges  
75009 PARIS

#### • Familles Rurales

7, cité d'Antin  
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

#### • UFC-Que Choisir

Union Fédérale des Consommateurs  
233, Boulevard Voltaire  
75011 PARIS

#### • UNAF

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

# CHARTRE DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

## PRÉAMBULE

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

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

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

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

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

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

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

## 1. VALEURS DU MÉDIATEUR DU CLUB

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

### L'indépendance

Le médiateur est indépendant vis-à-vis de toute influence extérieure.

Il ne reçoit aucune directive de quiconque.

Son indépendance est garantie par les moyens dont il dispose, sa désignation, les conditions d'exercice et la durée de son mandat.

Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissent pas ou plus réunies.

### La neutralité

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

### L'impartialité

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

## 2. PRINCIPES APPLICABLES AU PROCESSUS DE MÉDIATION

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

### L'équité

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

### La transparence

Le médiateur garantit la transparence de son activité et, notamment, il informe :

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

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

### La gratuité

Le recours à la médiation est gratuit pour les demandeurs.

### La confidentialité

La médiation est soumise au principe de confidentialité.

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

### L'efficacité

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

**Réalisation** : etcompagnie - RC 421 203 555

**Crédits photos** : SNCF Voyageurs - Yann Audic - Maxime Huriez - Letizia Le Fur - Alex Profit - Matthieu Raffard  
Valerie Archeno  
Mars 2021

