

EDITORIAL DU MÉDIATEUR



La médiation SNCF a vingt ans : sa création remonte à 1994. Cette année-là, en effet, dix-sept associations de consommateurs et la SNCF ont signé un protocole qui institue un médiateur indé-

pendant, définit sa mission et précise le cadre de son activité. La médiation s'est développée progressivement, surtout depuis que les voyageurs peuvent me saisir directement (2009) et par internet (2011). J'ai reçu 5545 réclamations en 2014, 10% de plus qu'en 2013. Près de la moitié me sont parvenues en ligne, proportion qui augmente régulièrement. Le protocole de 1994 a été modifié à plusieurs reprises par l'entreprise et les associations de consommateurs pour permettre ces changements. 52% de mes avis donnent satisfaction totalement ou partiellement aux voyageurs qui me saisissent, proportion équivalente à celle de 2013.

[Les pages qui suivent détaillent l'activité et les résultats de la Médiation en 2014.](#)

Comme les années précédentes, elles présentent quelques cas de médiation pour illustrer concrètement l'esprit dans lequel je travaille avec l'équipe qui m'assiste. Ce travail consiste d'abord à établir, à partir de la relation faite par le voyageur et des sources disponibles dans l'entreprise, la réalité des faits qui ont conduit à me saisir. Je confronte ensuite les faits au droit, c'est-à-dire à la réglementation. Alors commence l'appréciation en droit et en équité, qui prend en compte

la situation particulière du voyageur au moment des faits. Tout au long de cette procédure, les deux parties sont sollicitées si des compléments d'information s'avèrent nécessaires. Je peux être amené à revoir mon avis si le voyageur fait état d'éléments nouveaux par rapport à sa saisine initiale. Enfin, comme le protocole de médiation m'y invite, j'expose dans le rapport les améliorations du service que l'examen des réclamations me conduit à proposer à l'entreprise. Le rapport fait également état des réponses apportées à mes propositions.

[Mais 2014 n'est pas seulement l'année des vingt ans de la médiation SNCF.](#)

Celle-ci est plus que jamais tournée vers l'avenir car d'autres évolutions se préparent. Au premier chef, celles qui résulteront de la transposition en droit français de la directive européenne du 21 mai 2013 sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. La nouvelle réglementation comporte des dispositions propres aux médiations d'entreprise. Elles visent essentiellement à conforter l'indépendance du médiateur par rapport à l'entreprise et à étendre la possibilité de faire appel à un médiateur à tous les secteurs de la consommation. Depuis sa création, le médiateur de la SNCF est, selon les termes mêmes du protocole, « une personnalité extérieure, indépendante de l'entreprise ». Je n'appartiens pas à la SNCF et n'ai aucun lien hiérarchique ni fonctionnel avec elle. Je ne reçois d'elle aucune instruction. Je donne mon avis en toute indépendance et impartialité. La médiation SNCF répond déjà, pour l'essentiel, →

aux exigences de la directive de 2013. Il conviendra d'apporter au protocole quelques modifications pour parachever sa conformité aux nouvelles dispositions. Celles-ci concerneront principalement la procédure de nomination du médiateur et la présentation des moyens dont il dispose pour accomplir sa mission. Enfin, la généralisation de la médiation impactera nécessairement le périmètre de la médiation SNCF qui sera étendu à d'autres entités du groupe.

Ainsi devrait être conforté un climat de confiance indispensable aux médiateurs. Confiance, pour ce qui me concerne, des voyageurs qui demandent le réexamen de leur situation ou une explication claire et argumentée. Confiance des associations qui les représentent. Confiance enfin de la SNCF soucieuse d'améliorer la qualité de ses services et la satisfaction de ses clients. Ainsi, selon l'expression d'une voyageuse qui m'a saisi récemment, l'intervention des médiateurs pourra encore mieux contribuer « à rétablir la confiance dans les institutions françaises et le contrat social ».

Bernard CIEUTAT

2

L'ANNÉE 2014 EN CHIFFRES

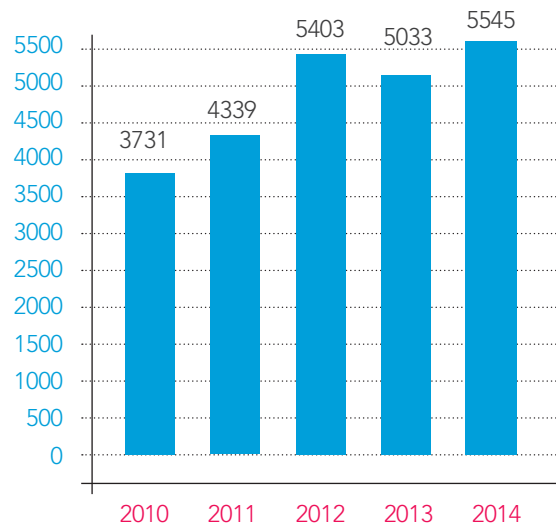
➔ AUGMENTATION DE PLUS DE 10 % DU NOMBRE DE SAISINES

Les saisines du Médiateur SNCF ont sensiblement augmenté en 2014. Le nombre de réclamations s'élève à 5545 contre 5033 en 2013.

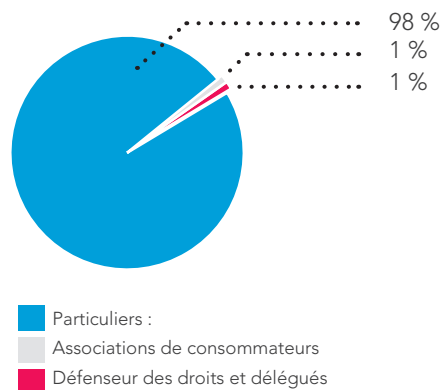
Dans le même temps, les demandes de médiation parvenues sur internet passaient de 42 % à 47 %.

En 2014, les demandes adressées directement par les voyageurs au Médiateur SNCF représentent 98 % des saisines, les 2 % restants étant transmis par les associations de consommateurs et le Défenseur des droits ou ses délégués.

ÉVOLUTION DES SAISINES DU MÉDIATEUR



ORIGINE DES SAISINES 2014



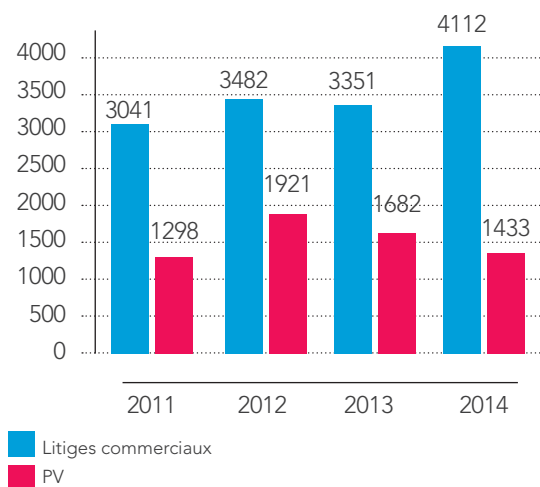
➤ LA NATURE DES LITIGES EXAMINÉS PAR LE MÉDIATEUR

La nature des demandes a continué d'évoluer en 2014 en confirmant la tendance des années précédentes.

En effet, les réclamations relatives aux litiges commerciaux sont passées de 67 % en 2013 à 74 % en 2014, la part des infractions à la police des chemins de fer - procès-verbaux - s'établissant à 26 % en 2014 contre 33 % en 2013.

Pour les saisines en ligne, plus de 77 % des demandes ont trait à des problématiques commerciales et 23 % à des procès-verbaux.

NATURE DES LITIGES



➤ LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS PAR LE MÉDIATEUR

En 2014, le Médiateur a donné son avis sur 76 % des réclamations dont il a été saisi, soit 4208 dossiers.

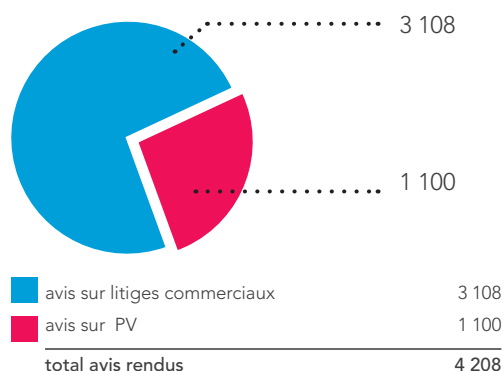
Pour 6 % des réclamations, le Médiateur a constaté, après avoir été saisi, que le client avait, entre-temps, obtenu satisfaction auprès des services SNCF. En 2013, les dossiers de ce type représentaient 7 % des réclamations.

Dans 18 % des cas, le Médiateur n'a pas été en mesure de donner son avis :

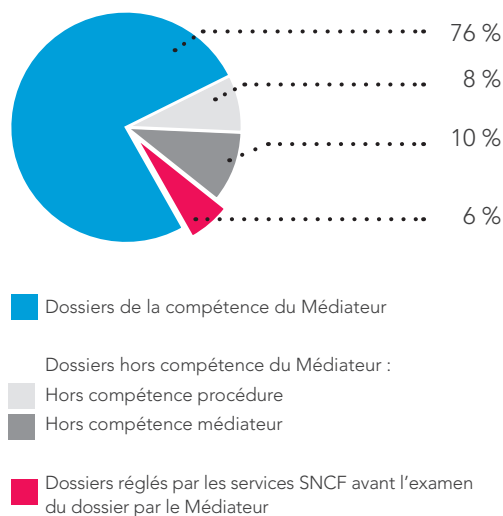
- soit parce que les dossiers n'avaient pas été transmis préalablement aux services compétents de la SNCF. Il s'agit des réclamations dites « hors procédure » : 8 % des cas. Pour mémoire, ces saisines hors procédure représentaient 10 % des saisines en 2013 ;
- soit parce qu'ils étaient hors de son champ 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... (10 % des cas). Le pourcentage était similaire en 2013.

Il est néanmoins à noter que le nombre de dossiers hors procédure est sensiblement plus faible pour les saisines sur internet (4 %) car l'accompagnement du client lors du dépôt de la réclamation sur le site évite les demandes non recevables.

RÉPARTITION DES AVIS RENDUS



TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS PAR LE MÉDIATEUR

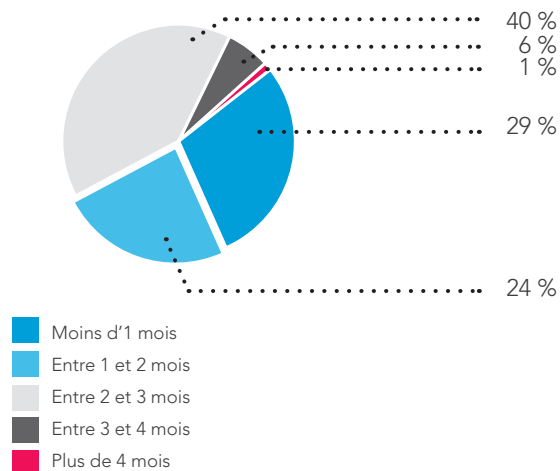


➔ DÉLAIS DE TRAITEMENT DES DOSSIERS

En 2014, le délai moyen de traitement des dossiers est de 53 jours, inférieur au délai prescrit par le protocole de médiation (60 jours).

53 % des clients ont reçu un avis en moins de 2 mois, 46 % entre 2 et 4 mois, et 1 % en plus de 4 mois (dossiers nécessitant une enquête plus longue).

DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT

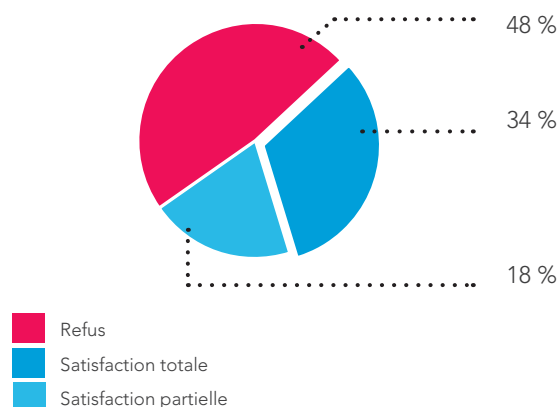


➔ LES AVIS DU MÉDIATEUR : PLUS D'1 CLIENT SUR 2 OBTIENT SATISFACTION

En 2014, les préconisations du Médiateur ont été totalement ou partiellement favorables au client dans 52 % des cas (52 % également en 2013).

Dans 34 % des cas, le client a obtenu entièrement satisfaction

AVIS RENDUS PAR LE MÉDIATEUR



NATURE DES AVIS PAR TYPE DE LITIGES :

Type de litige	Satisfaction totale	Satisfaction partielle	Refus
Réclamations commerciales	33 %	12 %	55 %
Procès-verbaux	34 %	37 %	29 %

➔ LES CONTESTATIONS D'AVIS DU MÉDIATEUR

Les avis du Médiateur ne sont pas susceptibles d'être contestés, sauf si le client ou le contrevenant apporte de nouvelles pièces au dossier. Dans ce cas, le Médiateur peut revoir son avis. C'est ainsi qu'en 2014, 301 réclamants ont voulu revenir sur un avis rendu, contre 327 en 2013 : à

la lumière des indications et pièces complémentaires fournies, le Médiateur a fait droit à la demande du client dans 16 % des cas réexaminés, contre 19 % en 2013.

Bien entendu, le réclamant, s'il ne se satisfait pas de l'avis du Médiateur, conserve la possibilité de saisir toute juridiction compétente pour y faire valoir son droit.

3

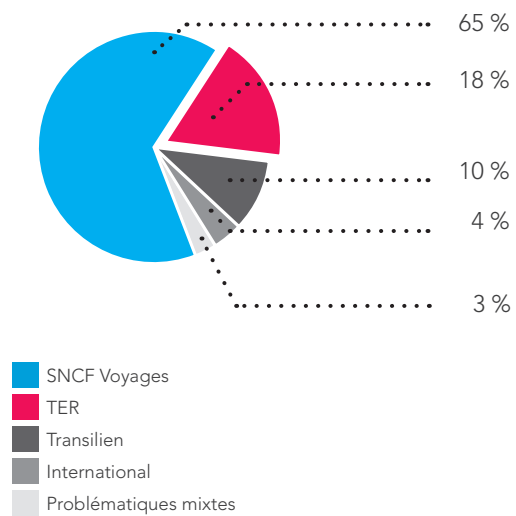
LES RÉCLAMATIONS COMMERCIALES

Sur les 4112 saisines du Médiateur SNCF relatives à des litiges commerciaux, 65 % ont concerné SNCF Voyages, 18 % TER, 10 % Transilien, 4 % l'international et enfin 3 % des problématiques mixtes (SNCF Voyages et TER).

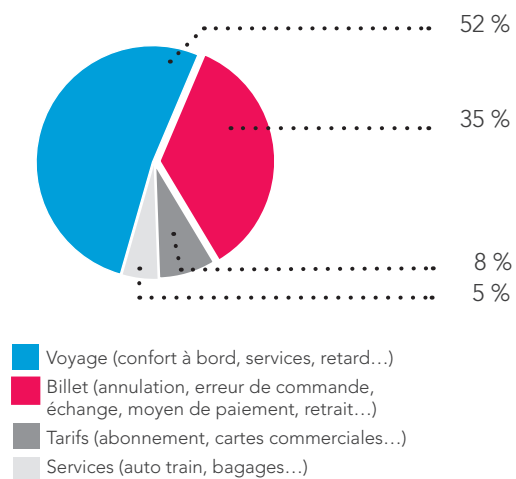
Les litiges commerciaux sont de nature très diverse. Ils peuvent être répartis en 4 catégories :

- ➔ les litiges ayant trait au **voyage** (confort, services à bord, retard, grève...) : 52 % en 2014,
- ➔ les litiges relatifs au **billet** (erreur de commande, annulation de l'achat, incident lors de l'échange, moyen de paiement, retrait/réception...) : 35 % en 2014,
- ➔ les litiges relatifs aux **tarifs** (abonnements, cartes commerciales, cartes familles nombreuses, informations commerciales et tarifaires...) : 8 % en 2014,
- ➔ et enfin, ceux relatifs aux **services** proposés par SNCF (auto-train, bagages, services en gare...) : 5 % en 2014.

RÉPARTITION DES LITIGES COMMERCIAUX



NATURE DES LITIGES COMMERCIAUX



Plus précisément, 23 % des litiges commerciaux ont porté en 2014 sur des demandes de dédommagement suite à un retard ; leur part était de 34 % en 2013.

Les demandes de remboursement de billets non utilisés représentent 27 % des litiges commerciaux, contre 25 % en 2013. Les réclamations relatives à la qualité du service représentent 14 % des saisines commerciales (12% en 2013).

Les saisines relatives aux régularisations faites à bord par les agents de contrôle sont en légère baisse par rapport à 2013 (12 % des saisines commerciales en 2014 contre 13 % en 2013).

Concernant les services proposés par SNCF, on remarque que le nombre de saisines relatives au service auto-train a augmenté de 18 % par rapport à 2013, tandis que le nombre de réclamations relatives à la prestation « *bagages à domicile* » a baissé d'environ 30 %.

Le Médiateur a également reçu en 2014, 145 saisines commerciales relatives à OUIGO contre 60 en 2013. Sur les 130 avis rendus, 42 % ont donné satisfaction totale ou partielle aux clients.

EXEMPLES DE RÉCLAMATIONS EXAMINÉES PAR LE MÉDIATEUR

➤ LES LITIGES RELATIFS AU VOYAGE

GARANTIE PONCTUALITÉ

Le 29 septembre 2014, Monsieur K. doit voyager entre Bruxelles et Paris. Le train qu'il doit emprunter est supprimé en raison d'un incident technique. Il est autorisé à voyager à bord d'un autre train, sans frais supplémentaires. Il arrive à destination avec un peu moins de 3 heures de retard.

Il adresse une réclamation au Centre Régularité mais sa demande est rejetée au motif que la garantie ponctualité n'est pas applicable quand le retard est dû à des conditions climatiques exceptionnelles.

Ne comprenant pas cette décision, Monsieur K. saisit le Médiateur SNCF d'une demande de réexamen de sa situation.

Après enquête, il est confirmé que la suppression du train est bien consécutive à un incident technique.

Le Médiateur a donc recommandé au Centre Régularité l'application de la garantie ponctualité, c'est à dire le dédommagement du client à hauteur de 50 % du prix de son billet.

OUIGO – ACCUEIL EMBARQUEMENT

Monsieur M. achète un billet OUIGO pour effectuer un voyage entre Marne-La-Vallée et Montpellier le 28 mai 2014. Le client déclare s'être présenté à l'embarquement plus de 30 minutes avant le départ du train et se serait vu refuser l'accès à bord pour arrivée tardive.

Il indique avoir racheté des billets pour un autre train et adresse une réclamation au service relations clients OUIGO aux fins d'obtenir le remboursement des billets rachetés.

Face au refus du service relations clients OUIGO de donner satisfaction à sa demande, Monsieur M. saisit le Médiateur SNCF.

Il résulte de l'enquête diligentée auprès du personnel chargé de l'accueil en gare de Marne-la-Vallée que les clients sont convoqués 30 minutes avant le départ afin d'avoir le temps nécessaire pour procéder aux formalités d'embarquement et accéder au train dans les meilleures conditions. Pour les retardataires, des boucles de rattrapages ont été mises en place afin de leur permettre également d'accéder au train, jusqu'à 2 minutes avant le départ.

Ainsi, le Médiateur SNCF a considéré que Monsieur M. n'avait pu emprunter son train à destination de Montpellier en raison d'une arrivée nécessairement trop tardive et a confirmé la position prise par le service relations clients OUIGO.

GRÈVES MESURES COMMERCIALES TER

Monsieur A., titulaire d'un abonnement mensuel TER Nord Pas-de-Calais, a vu ses trajets quotidiens perturbés par la grève du mois de juin 2014. Informé des mesures commerciales mises en place par SNCF, il a adressé une demande de réduction de 33 % sur son abonnement mensuel suivant.

S'étant vu opposer un refus par le service clients TER, il a alors saisi le Médiateur SNCF.

Après enquête, il s'est avéré que Monsieur A. a pris ses congés au mois de juillet 2014. Il n'a donc pas été en mesure de fournir de justificatif d'abonnement pour cette période et ne rentrait pas strictement dans les critères d'application de la mesure commerciale.

Le Médiateur SNCF a estimé, en équité, que Monsieur A., pénalisé par les grèves du mois de juin 2014 devait bénéficier de cette mesure et n'avait pas à en être écarté au motif de sa période de congés. Le Médiateur a donc recommandé au service relations clients TER SNCF d'accorder à Monsieur A. un dédommagement sous forme de Bon Voyage correspondant à

l'application de la mesure sur son abonnement du mois d'août 2014.

➤ LES LITIGES RELATIFS AU BILLET

DEMANDE DE REMBOURSEMENT D'UNE DOUBLE COMMANDE SUR INTERNET

Le 2 juillet 2014, Madame L. achète sur le site internet « voyages-sncf.com » des billets pour un voyage entre Les Sables d'Olonne et Paris le 26 juillet 2014. Suite à une erreur de manipulation, elle procède à un double achat de billets. Elle annule une partie de sa commande et en demande le remboursement auprès du service relations clients.

S'agissant de billets Prem's, ni échangeables ni remboursables, sa demande n'aboutit pas. Elle saisit le Médiateur SNCF.

Compte tenu des éléments portés à sa connaissance, et plus particulièrement de l'annulation réalisée le jour même de la réservation, le Médiateur a recommandé au service relations clients, à titre exceptionnel, de procéder au remboursement des billets annulés.

DEMANDE DE REMBOURSEMENT D'UN BILLET NON UTILISÉ – PAYPAL

Monsieur D. achète le 14 mars 2014 sur le site « voyages-sncf.com » un billet de train pour un voyage le 17 juin 2014. Par la suite, Monsieur D. apprend que le train qu'il doit emprunter est supprimé en raison d'un mouvement social. Il se rend alors en boutique pour faire procéder au remboursement de son billet. Un reçu lui est remis. Néanmoins, le remboursement n'est, de fait, pas réalisé sur le compte bancaire de Monsieur D. qui saisit alors le service relations clients SNCF.

Le service relations clients répond à Monsieur D. que la SNCF a bien été débitée de la somme de 30 euros représentant le

prix de ses billets et l'invite à se tourner vers son établissement bancaire.

C'est ainsi que Monsieur D. saisit le Médiateur de la SNCF.

Après enquête auprès de la Direction Financière, il s'avère que Monsieur D. avait réglé son achat via « Paypal », service de paiement en ligne. Le service que propose « PayPal » consiste à régler ses achats en ligne sans communiquer ses données bancaires, en s'identifiant simplement avec son adresse électronique et un mot de passe, afin d'assurer la sécurité de la transaction financière. Suite à la demande de remboursement, la somme avait bien été débitée des comptes de SNCF mais était resté sur un compte d'attente Paypal sans pouvoir être affectée au client concerné.

Après intervention du Médiateur, la Direction financière a annulé l'opération via Paypal et réalisé le crédit directement sur le compte du client.

➔ LES LITIGES RELATIFS AUX TARIFS

DEMANDE DE REMBOURSEMENT D'UN ABONNEMENT NAVIGO

Madame G. titulaire d'un forfait Navigo annuel est victime d'un accident de travail au mois de juin 2014. Le médecin lui délivre un arrêt de travail, qu'il prolonge par la suite. La durée totale de l'arrêt de travail est de 49 jours. Madame G. réclame le remboursement de son abonnement.

Le service relations clients ne fait pas droit à sa demande au motif que seuls 90 jours peuvent être remboursés par année de forfait pour une durée minimale de 60 jours consécutifs.

Madame G. saisit le Médiateur SNCF.

Au vu des pièces communiquées par Madame G. à l'appui de sa demande, le Médiateur a recommandé, à titre excep-

tionnel, le remboursement de l'abonnement non utilisé sur la période considérée.

DEMANDE DE REMBOURSEMENT D'UN BILLET ALLER-RETOUR

Le 9 juin 2014, Monsieur M. achète des billets aller-retour Antibes-Paris valables les 10 et 13 juin 2014. Monsieur M. effectue son trajet aller dans de bonnes conditions. En revanche, en raison d'un mouvement de grève national, le train qu'il devait emprunter pour son trajet retour est annulé. Il obtient le remboursement de son billet retour.

Néanmoins, informé par voie de presse d'engagements commerciaux qui auraient été pris par SNCF sur le plan national, Monsieur M. adresse au service relations clients SNCF une demande de remboursement de l'ensemble de ses titres de transport.

Le service relations clients n'ayant pas fait droit à sa demande, Monsieur M. saisit le Médiateur SNCF.

Conformément aux engagements pris au niveau national, SNCF avait effectivement adapté sa « *garantie remboursement* » en permettant une souplesse de remboursement, mais sous réserve que les clients ayant des billets aller-retour n'aient pu effectuer le trajet aller et de facto le trajet retour.

Monsieur M. ayant effectué son trajet aller, le Médiateur a confirmé la position du service relations clients SNCF.

DEMANDE DE REMBOURSEMENT D'UNE CARTE JEUNE

Mademoiselle F., âgée de 27 ans, procède à l'achat sur internet d'une carte Jeune. Cet achat est effectué l'année de ses 28 ans. Conformément à la réglementation, il est possible de se procurer cette carte entre 18 et 27 ans, pour des voyages jusqu'à la veille des 28 ans. La durée de validité de la carte est d'un an. ➔

Cependant, pour les clients qui en font l'acquisition après leur 27ème anniversaire, la durée de validité est limitée dans tous les cas à la veille du 28ème anniversaire et peut donc être inférieure à un an.

Mademoiselle F. qui souhaitait profiter des avantages de la carte Jeune durant un an, en demande donc le remboursement. Elle n'obtient pas satisfaction auprès du service relations clients et saisit le Médiateur SNCF.

Le Médiateur, après avoir rappelé à Mademoiselle F. les conditions générales de vente qu'elle devait avoir lues pour valider son achat, a confirmé la position du service relations clients.

➔ LES LITIGES RELATIFS AUX SERVICES

AUTO-TRAIN - ERREUR DE LIEU DE LIVRAISON DU VÉHICULE

Le 6 juin 2014, Monsieur C. a recours au service Auto-train afin de faire acheminer son véhicule de Paris à Toulouse. Suite à une erreur d'aiguillage, le véhicule arrive à Biarritz. SNCF prend en charge le rapatriement de la voiture jusqu'à Toulouse. Au demeurant, dans l'attente de son véhicule, Monsieur C. est privé de l'ensemble de ses effets personnels et se trouve contraint d'effectuer des achats de première nécessité dont il réclame le remboursement. SNCF rembourse le coût de la prestation Auto-train mais refuse le remboursement des frais annexes.

Monsieur C. saisit alors le Médiateur SNCF.

Après enquête, le Médiateur a recommandé à SNCF de rembourser à titre exceptionnel à Monsieur C. le montant des débours consécutifs à l'erreur commise sur le lieu de livraison de son véhicule.

SERVICE BAGAGES RETARD DE LIVRAISON

Le 4 septembre 2014, Monsieur W. effectue une réservation pour le transport de 2 bagages. L'enlèvement est prévu le 5 septembre à Paris pour une livraison le 6 à Marseille. L'une de ses valises est livrée à la date convenue, la seconde, le 13 septembre.

Le service relations clients accorde à Monsieur W., conformément aux conditions générales de vente, un dédommagement de 4 euros par tranche de 24 heures de retard.

Insatisfait de ce dédommagement du fait du temps passé au téléphone avec le service Bagages et des frais de modification de ses billets de train, Monsieur W. saisit le Médiateur SNCF.

Après enquête, le Médiateur a recommandé à SNCF d'accorder à Monsieur W. le remboursement de ses frais téléphoniques ainsi que ceux d'échange de ses billets de train.

REMERCIEMENTS

➔ « Je tiens à vous adresser mes remerciements pour l'attention que vous avez apportée à ma réclamation et à vous faire part de ma satisfaction de la solution que vous proposez qui me semble juste. Avec l'assurance de ma fidélité à la

SNCF pour mes déplacements petits ou grands » (cliente TER dédommée en Bon voyage).

➔ « J'accuse réception de votre courrier du 23 mai traitant de ma demande

citée en objet et du virement bancaire conforme à ce dernier. Suite à votre réponse je vous remercie vivement pour votre action car même si le résultat de nos échanges a demandé plusieurs mois, votre réponse honore votre société et assure votre clientèle de sa fidélité » (dédommagement suite au retard d'un TGV)

➔ *« J'accuse réception de votre courrier. Nous voici réconciliés avec la SNCF dont le fonctionnement est une grande machine pour laquelle il est difficile de tenir compte des aléas des uns et des autres avec des seniors hélas vieillissants qui, eux aussi, n'arrivent plus à gérer toute situation ! Merci ! ». (remboursement de billets non utilisés).*

CONTESTATIONS D'AVIS

➔ CONTESTATION RELATIVE AU REFUS DE REMBOURSEMENT D'UNE RÉGULARISATION EFFECTUÉE À BORD

« Je fais suite à votre courrier dont les conclusions sont négatives et j'en suis désolé. Toutefois il subsiste une 2ème réclamation concernant la vente de billets alors que le trafic de la ligne venait d'être suspendu ».

Dans ce dossier, Monsieur P. avait fait l'objet d'une régularisation d'un montant de 66 euros « pour allongement de parcours » à bord d'un train entre Paris et Roissy alors qu'il était muni d'un billet valable jusqu'à Sevrans. Le Médiateur n'avait pas fait droit à la demande de remboursement du client au motif qu'il lui appartenait, conformément à la réglementation, de se munir d'un titre de transport valable sur l'intégralité du parcours.

Monsieur P., qui réside en province, avait demandé un nouvel examen de la situation indiquant qu'il avait acheté son titre de transport le jour même au guichet et qu'on ne l'avait pas informé de l'interruption de trafic l'obligeant à modifier son itinéraire.

Après étude de ces nouveaux éléments d'appréciation, le Médiateur a demandé au service relations clients Transilien de

procéder au remboursement du prix des billets, soit 14,40 euros.

➔ CONTESTATION D'UN REFUS DE DÉDOMMAGEMENT SUITE AU RETARD D'UN TER

« Cette réponse est inadmissible et peu importe vos arguments. Les TER ne dédommagent pas, la SNCF non plus et nous subissons. Je suis quelqu'un de très honnête et j'ai toujours payé mes billets. Sans dédommagement et avec une réponse qui ne me satisfait pas, je me rembourserai autrement ».

Le Médiateur a de nouveau expliqué à la cliente que conformément aux conditions d'application de la Garantie Ponctualité, SNCF s'engage, à titre commercial à offrir une compensation pour les retards qui lui sont imputables lorsqu'un train Grandes Lignes ou Intercités est en retard d'au moins 30 minutes.

En l'occurrence, la Garantie Ponctualité ne s'appliquait pas à la situation puisque le train retardé était un TER. SNCF a en effet signé avec les régions, décisionnaires des tarifs et des dessertes, des conventions prévoyant déjà des pénalités lorsque la régularité des circulations n'est pas assurée selon l'objectif fixé. Au regard de ces éléments, le Médiateur a confirmé à la cliente l'avis initialement donné.

4

LES INFRACTIONS À LA POLICE DES CHEMINS DE FER

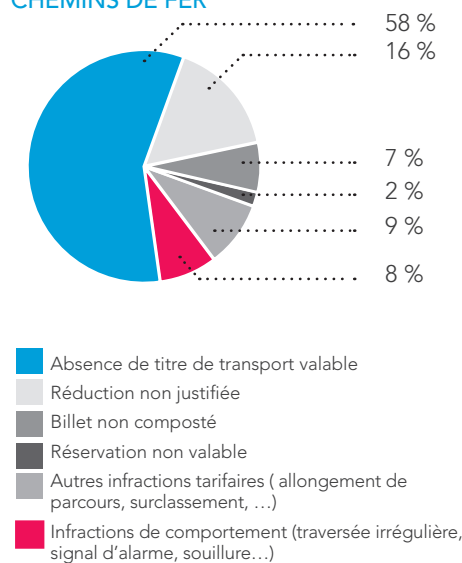
En 2014, le Médiateur SNCF a été saisi de 1433 demandes relatives à des procès-verbaux d'infraction à la police des chemins de fer.

La part des infractions à la police des chemins de fer dans l'ensemble des litiges soumis au Médiateur a baissé, passant de 33 % en 2013 à 26 % en 2014.

92 % de ces saisines sont des infractions tarifaires, 8 % des infractions de comportement (usage intempestif du signal d'alarme, violation de l'interdiction de fumer...).

Il est à noter que 3 % des contraventions à la police des chemins de fer soumises au Médiateur ont pour motif une falsification du titre de transport. En 2013, les falsifications représentaient 4 % des saisines contraventionnelles.

TYPOLOGIE DES INFRACTIONS À LA POLICE DES CHEMINS DE FER



EXEMPLES DE RÉCLAMATIONS EXAMINÉES PAR LE MÉDIATEUR

➔ ABSENCE DE TITRE DE TRANSPORT VALABLE

VOYAGE SANS BILLET

Le 26 février 2014, Monsieur Z. voyage sans billet entre Montpellier et Paris. Un procès-verbal d'un montant de 135 euros est dressé à son encontre.

Il saisit le centre de recouvrement d'une demande d'annulation du procès-verbal au motif qu'il avait oublié son billet. Au vu

des pièces fournies, le centre de recouvrement SNCF minore le montant de la transaction à la somme de 25 euros. Comme il n'a pas réglé cette somme dans les délais impartis, SNCF lui réclame alors l'intégralité du montant du procès-verbal. Monsieur Z. saisit le Médiateur SNCF.

Eu égard aux circonstances particulières ayant amené Monsieur Z. à ne pas être en mesure de régler dans les délais impartis la somme réclamée (militaire en opération extérieure), le Médiateur SNCF →

a recommandé à la Direction Juridique SNCF d'accorder à Monsieur Z. un délai supplémentaire pour le règlement du montant minoré du procès-verbal, soit la somme de 25 euros.

VOYAGE SANS BILLET VALABLE TITRE FALSIFIÉ

Le 22 décembre 2014, un procès-verbal d'un montant de 212,80 euros est dressé à l'encontre de Monsieur G. pour « voyage sans billet-titre falsifié » entre Paris et Caen.

Monsieur G. conteste la verbalisation auprès du centre de recouvrement arguant de plusieurs vaines tentatives de composition. Le centre de recouvrement maintient le procès-verbal. Monsieur G. saisit le Médiateur SNCF.

Après enquête auprès de l'agent assermenté ayant verbalisé Monsieur G., il s'avère que la falsification est confirmée. Le billet a été perforé manuellement et un semblant de signature apposé sur le billet tendant à faire penser que le titre de transport aurait déjà été contrôlé.

L'avis du Médiateur confirme donc le maintien du procès-verbal.

VOYAGE SANS BILLET AMENDE FORFAITAIRE MAJORÉE

Par saisine du 30 avril 2014, Madame T. a sollicité du Médiateur SNCF l'examen de la situation de son fils S. verbalisé le 3 octobre 2013 entre Roissy aéroport Charles de Gaulle et Lyon Part Dieu, pour voyage sans billet.

Dans ce dossier, SNCF n'avait enregistré aucun règlement du procès-verbal dans les délais impartis. A l'issue de cette procédure et en l'absence de règlement, elle s'était dessaisie du dossier pour le transmettre aux autorités judiciaires.

L'amende notifiée est devenue une amende forfaitaire majorée dont le fils de Madame T. est redevable envers le Trésor Public. Dès lors qu'une amende forfaitaire

majorée a été requise et qu'il y a donc ouverture d'une procédure judiciaire, le Médiateur ne peut plus intervenir pour ce type de dossier qui ne relève plus de sa compétence.

➔ RÉDUCTION NON JUSTIFIÉE

TARIF RÉDUIT NON JUSTIFIÉ CARTE OUBLIÉE

Le 10 octobre 2014, Monsieur J. est verbalisé pour « tarif réduit non justifié » lors de son voyage entre Paris et Saint Pierre-des-Corps. Le montant du procès-verbal est de 80,20 euros. Monsieur J. adresse au centre de recouvrement une copie de sa carte de réduction oubliée le jour du voyage accompagnée d'une demande d'annulation du procès-verbal. Insatisfait de la minoration à 25 euros du montant du procès-verbal, il saisit le Médiateur.

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

TARIF RÉDUIT NON JUSTIFIÉ CARTE FAMILLES NOMBREUSES NON RENOUVELÉE

Le 27 août 2014, Madame N. est verbalisée pour « tarif non justifié-carte périmée » entre Paris et Aix-en-Provence. Le centre de recouvrement des procès-verbaux n'ayant pas fait droit à sa demande d'annulation du procès-verbal, elle saisit le Médiateur SNCF.

Après avoir constaté que le jour de la verbalisation, la carte Familles nombreuses de Madame N. était périmée depuis 2 mois et qu'aucune demande de renouvellement n'avait été adressée aux services SNCF, le Médiateur SNCF a confirmé la position du centre de recouvrement.

➔ BILLET NON COMPOSTÉ

TITRE NON VALIDÉ TRANSILIEN

Le 19 novembre 2014, Monsieur D. est verbalisé pour « *titre non validé* ». Le montant du procès-verbal s'élève à 63 euros. Il saisit le centre de recouvrement d'une demande d'annulation de la contravention au motif que les composteurs de la gare de Lyon ne fonctionnaient pas.

Le centre de recouvrement ayant refusé de faire droit à sa demande, Monsieur D. saisit le Médiateur SNCF.

En l'absence d'explications probantes, le Médiateur a confirmé le maintien du procès-verbal.

➔ AUTRE INFRACTION TARIFAIRE

SURCLASSEMENT

Le 5 août 2014, Madame P. est verbalisée pour « *surclassement* » entre Paris et Bellegarde. Madame P. voyageait en 1^{ère} classe munie d'un billet valable en 2nde classe. Le montant du procès-verbal s'élève à 98 euros.

Le centre de recouvrement refuse de faire droit à sa demande d'annulation du procès-verbal. Elle se tourne alors vers le Médiateur SNCF.

Après enquête, il s'avère que Madame P. était munie d'un billet valable entre Paris et Culoz via Lyon. En raison d'un mouvement de grève, le train que devait emprunter Madame P. a été supprimé et elle a été invitée à emprunter un train à destination de Bellegarde, sans garantie de place assise. Les voitures de 2nde classe étant complètes, Madame P., souffrant d'une pathologie articulaire, s'était permise de s'installer en 1^{ère} classe.

Eu égard à l'ensemble de ces éléments, le Médiateur SNCF a recommandé au centre de recouvrement le classement du procès-verbal.

➔ INFRACTION DE COMPORTEMENT

ABANDON D'OBJET DANS LES EMPRISES SNCF

Le 6 novembre 2014, en gare de Bordeaux, Monsieur G. monte à bord d'un train à destination de Paris, muni d'une valise. Au moment du départ, il réalise lors des annonces faites à bord qu'il s'est trompé de train, descend à la hâte et oublie son bagage. Il prend alors le train pour lequel il est muni d'un billet. A son arrivée à Paris, il est verbalisé pour « *abandon d'objet* ». Le montant du procès-verbal s'élève à 207 euros.

Monsieur G. sollicite auprès du centre de recouvrement l'annulation du procès-verbal au motif qu'il est distrait et que tous les 2 ou 3 ans, il oublie un effet personnel à bord d'un train. Le centre de recouvrement n'ayant pas fait droit à sa demande, il saisit le Médiateur SNCF.

Conformément à la réglementation « *sont prohibés, le dépôt et l'abandon d'objets quelconques dans les dépendances du chemin de fer* ». L'infraction était donc constituée. Par ailleurs, SNCF s'emploie au quotidien à mettre en œuvre toutes les mesures visant à assurer la sécurité optimale des voyageurs, a fortiori dans le cadre du plan « *Vigipirate* ».

L'avis du Médiateur confirme donc le maintien du procès-verbal dressé à l'encontre de Monsieur G.

REMERCIEMENT

« Monsieur le Médiateur, votre intervention a contribué à rétablir ma confiance dans les institutions françaises et le contrat social.

De cela, je vous remercie et vous encourage dans votre bon travail de médiation ».

CONTESTATIONS

➔ MINORATION D'UN PROCÈS-VERBAL

« J'ai fait appel à votre arbitrage dans le litige qui m'opposait à la SNCF mais après étude de ma requête, vous avez invoqué l'obligation pour tout voyageur de vérifier la validité d'un titre de transport au moment de l'achat. Je vous serais reconnaissant, notamment eu égard à ma situation précaire, de bien vouloir reconsidérer ma requête. En effet, en tant qu'étudiant, comment imaginer que j'allais prendre le risque de payer une amende conséquente pour économiser un montant dérisoire de 4 euros ».

Dans ce dossier, le client avait été verbalisé pour tarif réduit non justifié. Il avait en effet voyagé au tarif « *carte jeune* » sans être détenteur de cette carte commerciale. Le Médiateur n'avait pas fait droit à sa demande d'indulgence. Suite à la contestation du contrevenant, le Médiateur a précisé que la différence tarifaire n'était pas de 4 euros mais de 26,50 euros et qu'il était confirmé par les services SNCF qu'il n'était pas titulaire de la carte ouvrant droit à réduction. Le Médiateur a donc confirmé l'avis initialement rendu.

➔ MAINTIEN D'UN PROCÈS-VERBAL

« Vous m'informez qu'après enquête vous ne pouviez donner une suite favorable à mon dossier car vous ne trouviez aucun abonnement Navigo au nom de mon fils. Je me permets d'apporter une rectification car j'ai commis une erreur dans mon courrier : mon fils est titulaire d'un abonnement Imagine R et non d'un abonnement Navigo. C'est pourquoi je vous demande de bien vouloir examiner de nouveau mon dossier ».

Dans cette affaire, le fils de Madame Q. avait été verbalisé pour défaut de titre de transport. A défaut d'éléments probants, le Médiateur avait maintenu le procès-verbal.

Une nouvelle enquête sur la base des éléments communiqués a confirmé que le fils de Madame Q. était bien titulaire d'un abonnement Imagine R, valable le jour de la verbalisation.

Aussi, le Médiateur a recommandé à la Direction Juridique de ne pas donner suite au procès-verbal.

5

LES PROPOSITIONS 2014 DU MÉDIATEUR

Le Médiateur, dans son rapport annuel, fait part de ses propositions pour prévenir certains litiges dont il est régulièrement 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 a été amené, au cours de l'année 2014, à alerter SNCF de problématiques dont il était régulièrement saisi. Il s'agissait de :

➔ DEMANDES DE CONVERSION DE « BON VOYAGE » EN NUMÉRAIRE, EN REMBOURSEMENT DE PRESTATIONS RÉGLÉES PAR CHÈQUES VACANCES

L'article 11 de la convention passée le 3 juin 2003 entre l'Agence Nationale pour les Chèques Vacances et SNCF est très explicite sur les modalités de remboursement des prestations payées par Chèques Vacances auprès de SNCF indiquant très clairement un remboursement sous forme de « Bon Voyage », si le tarif appliqué le permet. Cependant, cette convention n'est pas portée à la connaissance des clients.

La seule information donnée aux clients et donc opposable était celle figurant à l'article 6.6 du Volume 1 des Tarifs Voyageurs suivant lequel «des conditions spécifiques de remboursement sont prévues lorsque les titres de transport ont été réglés en totalité ou en partie en chèque-vacances ».

Ainsi, les clients qui souhaitaient obtenir le remboursement en numéraire de billets achetés en Chèques Vacances, ne comprenaient pas le refus qui leur était opposé par le service relations clients.

Le Médiateur a appelé l'attention de Voyages SNCF sur cette question.

C'est ainsi que dans la dernière édition des Tarif Voyageurs, SNCF a précisé que « le remboursement des titres réglés en Bons voyage ou en Chèque-Vacances est effectué en Bon Voyage ».

➔ AUTO-TRAIN

En cas de dommage subi par un véhicule lors de son transport par SNCF et justifié en son existence par les constats contradictoires établis au départ et à l'arrivée du véhicule, SNCF réclamait la production d'une facture pour procéder à l'indemnisation des clients, suivant le barème du Recueil des Prix.

Les dispositions de l'article 5.8 du Volume 4 des Tarifs Voyageurs ne faisaient état que de « dommages justifiés en leur existence et leur montant ». Certains clients invoquent la jurisprudence de la Cour de Cassation qui estime que le montant du dommage est justifié par la production d'un devis.

Le Médiateur a donc appelé l'attention de Voyages SNCF sur cette question.

SNCF a indiqué que « de façon à être plus explicite sur le sujet, les Tarifs Voyageurs ont été modifiés pour exiger explicitement la production d'une facture et ➔

éviter ainsi à l'avenir tout différend basé sur ce fondement ».

➔ **VOYAGES-SNCF.COM : DIFFICULTÉS QUI PEUVENT SURGIR LORSQUE DES CLIENTS UTILISENT LA VERSION DU SITE FRANCE LORS DE LEUR COMMANDE DE BILLETS INTERNATIONAUX PAR INTERNET**

Des difficultés peuvent apparaître lorsque des clients utilisent la version du site France lors de leur commande par internet de billets internationaux car il n'existe pas de borne libre-service en Europe sauf au Luxembourg pour retirer une commande faite sur le site de « voyages-sncf.com ».

Il est en effet préférable que ces clients utilisent les versions de sites européens ne proposant que l'usage de l'e-billet ou de l'envoi à domicile. Néanmoins, cette information n'est pas suffisamment visible pour les clients.

Le Médiateur a donc appelé l'attention de SNCF sur ce point.

La Direction de Voyages-sncf.com a répondu au Médiateur SNCF en lui indiquant que « *des pistes d'optimisation visant à clarifier et à améliorer l'information de façon plus détaillée, sont actuellement à l'étude* »

LE MÉDIATEUR PRÉSENTE ÉGALEMENT CETTE ANNÉE, DANS LE CADRE DE SON RAPPORT ANNUEL, LES PROPOSITIONS SUIVANTES :

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

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

Cet élément d'information, de grande importance pour de nombreux clients, mériterait de figurer dans les conditions générales de vente.

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

Lorsqu'un incident de production survient, les clients (indifféremment SNCF, IDTGV,

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

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

Le Médiateur a constaté des incohérences sur l'application informatique de traitement des infractions à la police des chemins de fer susceptibles d'avoir des conséquences judiciaires. En effet, des « *rapprochements* » de contrevenants sont faits sans que l'intégralité des informations permettant d'affirmer qu'il s'agit d'une seule et unique personne aient été recueillies. Il a ainsi été

« imputé » un procès-verbal à un voyageur qui s'est avéré après enquête ne pas être l'auteur de l'infraction.

➔ EXÉCUTER DANS DES DÉLAIS RAISONNABLES LES AVIS DU MÉDIATEUR

Cette année, le Médiateur a reçu des relances de clients pour non exécution

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

QUE SONT DEVENUES LES PROPOSITIONS 2013 DU MÉDIATEUR ?

➔ INFORMER LES VOYAGEURS LORS DE LA VENTE DE PLACE « SELON DISPONIBILITÉ » SUR BORNE LIBRE SERVICE

Des clients se plaignent lors de l'achat de billets en Borne Libre Service qu'il ne leur soit pas indiqué avant le paiement s'il s'agit de places non attribuées, c'est-à-dire « selon disponibilité ». Ils estiment que l'information du consommateur n'est pas assurée.

Réponse SNCF :

Sur la Borne Libre-Service, la notion de place «selon disponibilité» a toujours été indiquée avant le paiement du client. A l'origine il s'agissait d'un message d'information qui apparaissait sur l'écran récapitulatif à partir duquel le client validait sa demande avant de passer au paiement. Ce message a par la suite été agrandi et coloré en rouge. Puis en avril 2012, pour encore plus de lisibilité, SNCF a mis en place un « pop-up » que le client doit impérativement valider pour pouvoir poursuivre son achat ou son échange.

Par ailleurs, toujours pour plus de lisibilité, le terme de « surréservation » a été remplacé par le terme « sans place attribuée ».

➔ VOYAGES-SNCF.COM : ANNULATION EN LIGNE : RENFORCER L'INFORMATION DU VOYAGEUR DES CONDITIONS DE REMBOURSEMENT AVANT LA VALIDATION DE L'ANNULATION

Tous les billets achetés en ligne sont « *annulables* » sur Voyages-sncf.com. Pour autant, tous ne sont pas « *remboursables* ». Il serait souhaitable que l'indication du caractère remboursable ou pas des billets soit effectuée avant la validation de l'annulation. Certains clients estiment avoir potentiellement perdu une chance de revendre ces billets par d'autres canaux.

Réponse SNCF :

Lors du parcours d'annulation, les étapes sont précisément détaillées et les montants remboursés ou non remboursés sont très visibles, de la page devis jusqu'à la confirmation d'annulation.

➔ AUTO-TRAIN : SYSTÉMATISER LE CONSTAT D'ÉTAT DU VÉHICULE À L'EMBARQUEMENT ET APRÈS LE DÉCHARGEMENT

Nombre de litiges auto-train trouvent leur origine dans l'absence de constat du véhicule effectué lors de l'embarquement ou du déchargement. Les agents n'ont pas suffisamment conscience des enjeux juridiques de l'établissement de ces documents.

Réponse SNCF :

Lors de l'acceptation d'un véhicule, une reconnaissance du véhicule est systématiquement effectuée sur un support prévu à cet effet. Ce document est contradictoire et obligatoire : une voiture ou une moto ne pourra être acceptée sans ce document. Celui-ci a pour objectif de matérialiser d'éventuelles rayures ou altérations existantes au niveau de la carrosserie. Seul l'extérieur du véhicule est observé.

Lors de la restitution d'un véhicule, si le client constate une avarie, un constat contradictoire d'avarie est rempli sur sa demande.

Lors de l'année 2013, le service Auto-Train a mis en place plusieurs actions de sensibilisation vis-à-vis du personnel pour qu'il renforce sa prise de conscience de l'importance de ces constats de départ et d'arrivée. L'objectif étant d'en améliorer la qualité et limiter les litiges ultérieurs. Par ailleurs, une analyse mensuelle, qualitative et quantitative, est communiquée à chaque plateforme Auto-Train.

➔ SYSTÈME DE VENTE : BILLETS AVEC CORRESPONDANCE

Difficulté du billet unique comprenant une correspondance de quelques minutes seulement. Au moindre retard du premier train, la correspondance est manquée et le client n'est pas toujours dédommagé car on lui indique qu'il aurait dû prendre une marge de sécurité, alors même que c'est le système informatique de vente SNCF qui a composé et proposé le trajet du client, comprenant ladite correspondance.

Réponse SNCF :

Les délais de correspondances entre 2 trains (A puis B) figurant sur un même billet sont calculés par les systèmes de distribution en suivant les règles suivantes :

- Le battement entre les 2 trains (temps entre l'horaire théorique d'arrivée du train A et l'heure théorique de départ du train B) ne peut pas être inférieur à 5 minutes

- Il peut être dérogé à cette règle pour une gare en fonction de ses particularités (densité des flux, éloignement des quais...) et fixer de manière permanente un seuil supérieur à 5 minutes.

En cas de rupture de correspondance entre le train A et le train B (retard du train A empêchant de prendre le train B), plusieurs cas de figures existent :

1) Rupture de correspondance entre un TGV et/ou Intercités (A et B sont soit un TGV soit un Intercités : 4 possibilités) :

- Le client a droit à une compensation dans le cadre de la Garantie Voyage si le motif de retard du train A est éligible et quel que soit le retard de ce train, même inférieur à 30 minutes, du moment qu'il a causé la rupture de correspondance et un retard total supérieur à 30 minutes à la destination finale du client.
- Le barème de la compensation s'appuie sur le retard total du client à sa destination.
- Le barème de compensation est celui de la Garantie Ponctualité.
- Le montant de la compensation est calculé sur le prix total figurant sur le billet.

2) Rupture de correspondance entre un TGV ou Intercités (train A) et un TER (train B.)

- Le client a droit, si le motif du retard du train A est éligible (si celui-ci est supérieur à 30 minutes), à une compensation au titre de la Garantie Ponctualité.
 - a) En se basant sur l'intégralité du prix du voyage.
 - b) En se basant uniquement sur le retard du train A.

3) Rupture de correspondance entre un TER (train A) et un TGV ou Intercités (train B.)

- Pas de compensation, quelle que soit la cause du retard du TER.

➔ E-BILLETS SUR TRAIN À RÉSERVATION FACULTATIVE OU TRAIN SANS RÉSERVATION

Mieux informer les clients munis de e-billets sur train à réservation facultative ou train sans réservation que leurs billets ne peuvent être utilisés que pour un trajet à effectuer à la date et dans le train indiqués.

Réponse SNCF :

Des outils et des supports d'information sont déployés pour améliorer la pédagogie sur le E-billet dans les trains à réservation facultative sans réservation.

La recommandation sera intégrée, dans les supports qui ne le précisent pas déjà, pour une information des clients la plus large possible.

Après du réseau de vente et des outils d'animation, cela sera systématiquement précisé.

tralisés, et doivent donc être demandés à l'Etablissement Commercial Train de rattachement de l'agent qui a verbalisé.

➔ PROCÈS-VERBAUX : RETRAIT DES TITRES DE TRANSPORT

Dans le cadre des verbalisations, des titres de transport sont régulièrement retirés. Ces pièces de procédure ne sont pas toujours archivées de façon centralisée par SNCF et ne sont pas toujours mises à la disposition du Médiateur, ce qui nuit au traitement des saisines.

Réponse SNCF :

Cette problématique est particulièrement complexe à résoudre et une solution d'industrialisation n'est pas d'actualité dans un futur proche.

Comme le prévoient les Tarifs Voyageurs (Vol. 1 §4.1), SNCF peut décider de retirer le titre de transport du voyageur à bord du train afin de procéder à des analyses internes.

Chaque titre retiré est ensuite conservé, avec le rapport qui lui est associé, au sein de l'Etablissement Commercial Train concerné. Les titres ne sont donc pas cen-

6

QUELQUES CONSEILS AUX VOYAGEURS

- 1 Utiliser les canaux de vente agréés SNCF,
- 2 Vérifier tous les éléments de sa commande, en gare, boutique ou sur internet (notamment la date et l'heure du voyage, les gares de départ et d'arrivée, le tarif...),
- 3 Pour les achats en ligne :
 - ne pas utiliser de carte bancaire virtuelle si on souhaite retirer son billet en gare ou en boutique,
 - vérifier que la date d'expiration de la carte bancaire servant au paiement est postérieure à la date prévue du retrait du billet,
 - lors de l'achat d'un e-billet, seul type de billet SNCF nominatif, vérifier que les informations saisies sont exactes et correspondent bien au voyageur et non à la personne qui fait la commande,
- 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.

7

MODALITÉS DE SAISINE DU MÉDIATEUR SNCF

➔ DANS QUELS CAS FAIRE APPEL AU MÉDIATEUR

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

- litiges commerciaux avec SNCF Transporteur,
- contraventions à la police des chemins de fer.

➔ QUAND SAISIR LE MÉDIATEUR

L'intervention du Médiateur est possible si, à une réclamation écrite du client, SNCF n'a pas répondu après un délai d'un mois ou a opposé un refus écrit.

Le litige ne doit pas dater de plus d'un an.

➔ COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR

- sur le site sncf.com rubrique relation client
- par courrier à l'adresse suivante :
Médiateur SNCF
TSA 49980
75839 PARIS CEDEX 17

Le recours au Médiateur est gratuit. Le traitement du dossier est confidentiel et un avis est émis, en principe, dans les 2 mois, 4 mois pour les dossiers complexes.

8

PROTOCOLE DE MÉDIATION ENTRE LES ASSOCIATIONS NATIONALES DE CONSOMMATEURS ET SNCF

Ce nouveau texte annule et remplace le Protocole de médiation signé
le 13 janvier 2009.

Il est applicable à compter du 1^{er} janvier 2013.

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.

Afin de tenir compte des évolutions intervenues ces dernières années en matière de médiation, les Associations Nationales de Consommateurs et la SNCF ont décidé de renouveler le Protocole de médiation.

Le présent protocole respecte les principes et règles définis par la charte de la Commission de la Médiation de la Consommation.

Par ailleurs, 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 et la SNCF a pour objet de déterminer l'ensemble des modalités de fonctionnement de l'instance de médiation.

➔ ARTICLE 2 - MISSION DU MÉDIATEUR

Le Médiateur favorise la recherche d'une solution amiable et équitable au litige dont il est saisi entre la SNCF et sa clientèle.

➔ ARTICLE 3 - DÉSIGNATION DU MÉDIATEUR

3-1 Le Médiateur est désigné par le Président de la SNCF, qui choisit une personnalité extérieure, indépendante de l'entreprise.

La désignation du Médiateur intervient après consultation des associations nationales membres du Conseil Consultatif des Consommateurs.

3-2 La durée de mandat du Médiateur est fixée à trois ans, renouvelable. Le Médiateur ne peut être démis de ses fonctions sauf motif grave.

3-3 Une équipe dédiée et des moyens de fonctionnement sont mis à la disposition du Médiateur par le cabinet du Président de la SNCF, lui permettant d'agir en toute indépendance.

Dans ce cadre, un budget lui est alloué annuellement.

➔ ARTICLE 4 - COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR

4.1 Le Médiateur peut être saisi de litiges commerciaux entre la SNCF transporteur et ses clients voyageurs, lorsqu'ils n'ont pu être réglés par les services clientèles SNCF.

Il s'agit également des litiges relatifs à des prestations accessoires au voyage, offertes par la SNCF (service bagages, service auto train, service JUNIOR et Cie, Domicile-Train, couchettes et voitures-lits, chiens et petits animaux domestiques accompagnant les voyageurs).

Les litiges relatifs à la distribution de billets de train effectuée par voyages-sncf.com entrent également dans le champ de compétence du Médiateur SNCF.

Sont exclus de la compétence du Médiateur SNCF, les litiges qui relèvent de la compétence du Médiateur Tourisme et Voyages (litiges relatifs aux prestations non ferroviaires vendues sur le site voyages-sncf.com, litiges relatifs à la vente de voyages, séjours ou forfaits touristiques même s'ils incluent une prestation de transport réalisée par la SNCF).

- 4.2 En matière 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 autre délit.

➔ ARTICLE 5 - SAISINE DU MÉDIATEUR

5.1 PERSONNES HABILITÉES À SAISIR LE MÉDIATEUR :

- les Associations Nationales agréées de Consommateurs signataires du présent protocole,
- les particuliers, sachant qu'il est vivement recommandé à ceux-ci de se faire assister par une association de consommateurs agréée,
- le Défenseur des Droits et ses délégués,
- le Médiateur Européen,
- les Médiateurs institués auprès d'entreprises ferroviaires européennes,
- les Médiateurs des entreprises de transport de voyageurs.

5.2 MODE DE SAISINE

La saisine du Médiateur doit s'effectuer obligatoirement par écrit, en langue française et par voie postale ou télématique. Le Médiateur est saisi par Internet via le site www.sncf.com ou par voie postale à l'adresse suivante :

Médiateur SNCF,
45 rue de Londres,
75008 PARIS

➔ ARTICLE 6 - RECEVABILITÉ DE LA SAISINE

6.1 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 à la SNCF ou en cas de non réponse du service compétent dans un délai d'un mois à compter de l'envoi de sa demande écrite. 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.

En matière commerciale, le client doit au préalable saisir les services clientèles SNCF. En matière de contravention, le client doit nécessairement au préalable saisir le centre de recouvrement dont les coordonnées sont indiquées sur son procès-verbal. Une réponse d'attente et la première lettre de rappel en tout ou partie du

procès-verbal d'infraction ne peuvent être interprétées comme un refus au sens de l'article 6.1 du présent protocole.

6.2 DÉLAIS DE SAISINE

En matière commerciale, le Médiateur doit être saisi dans un délai d'un an à compter du jour de l'expiration de la validité du titre de transport.

En matière de contravention, le réclamant, les associations et organismes habilités saisissent le Médiateur dans les meilleurs délais, compte tenu du délai de deux mois prévu par les articles 529-4 et 529-5 du code de procédure pénale et à l'expiration duquel la SNCF peut transmettre les procès-verbaux à l'officier du ministère public.

Lorsque le Médiateur est saisi avant l'expiration du délai de deux mois prévu par les articles 529-4 et 529-5 du code de procédure pénale, il en avise la SNCF qui sursoit à transmettre les procès-verbaux à l'officier du ministère public. L'intervention du Médiateur n'est plus possible lorsque le procès-verbal a été transmis à l'officier du ministère public en application de l'article 529-5 du code de procédure pénale, le contrevenant disposant alors des garanties prévues par la loi.

➔ ARTICLE 7 - PROCÉDURE DE MÉDIATION

7.1 Lorsque la saisine est recevable, le Médiateur en avise par écrit le client et informe la SNCF de l'introduction et de la recevabilité de la procédure de médiation. La durée de la procédure de médiation est au maximum de deux mois. Elle peut être portée à quatre mois en fonction de la nature ou de la complexité du litige. Lorsque la durée de la procédure de médiation excède deux mois, un courrier d'information est adressé à la personne ayant saisi le Médiateur.

7.2 La procédure de médiation est gratuite.

7.3 Chaque partie communique sans délai les informations et documents demandés par le Médiateur. Les services de la SNCF transmettent, en tant que de besoin, les éléments nécessaires à la résolution des litiges et n'interviennent plus directement. La procédure de médiation est confidentielle. Le Médiateur est tenu au secret professionnel.

7.4 La réponse du Médiateur est rédigée en français, sous forme d'un avis.

➔ ARTICLE 8 - EFFETS DE LA SAISINE

En matière commerciale, la procédure de médiation suspend le délai de prescription des actions afférentes à l'exercice des droits objets du litige. En matière de contravention, la procédure de médiation ne suspend pas ce délai de prescription.

➔ ARTICLE 9 - CLÔTURE DE LA PROCÉDURE DE MÉDIATION

9.1 La procédure de médiation prend fin :
- par l'envoi de l'avis du Médiateur à la personne l'ayant saisi,
- en cas d'assignation en justice par l'une des parties ou son représentant.
Le Médiateur fait connaître son avis par courrier ou courriel selon le mode de saisine. →

- 9.2 L'avis a valeur de recommandation entre les parties. Si le service SNCF concerné estime ne pas devoir suivre l'avis du Médiateur, il doit motiver son refus et la décision de la SNCF appartient alors à son Président.
- 9.3 L'avis du Médiateur, fondé en droit et en équité, n'est pas susceptible de recours.
- 9.4 Le réclamant conserve également la possibilité de saisir toute juridiction compétente pour y faire valoir ses droits. 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.
-

➔ ARTICLE 10 - RAPPORT ANNUEL ET PROPOSITIONS DU MÉDIATEUR

- 10.1 Le Médiateur adresse un rapport annuel à la SNCF et aux Associations Nationales de Consommateurs signataires des présentes. Il transmet également ce rapport au Défenseur des Droits, à la Commission de la Médiation de la Consommation et aux Médiateurs des services au public.

Le rapport est mis en ligne sur le site www.sncf.com.

Le Médiateur présente son rapport aux représentants des Associations Nationales de Consommateurs, agréées et signataires du protocole d'accord avec la SNCF, lors d'un Conseil Consultatif des Consommateurs réuni par le Président de la SNCF ou son représentant.

- 10.2 Dans le rapport annuel, le Médiateur établit le bilan de son activité et formule des propositions de nature à améliorer la qualité des services rendus aux voyageurs.
- 10.3 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.
-

➔ ARTICLE 11 - DURÉE DU PROTOCOLE

Le présent protocole entre en application pour une période d'un an à compter du 1^{er} janvier 2013. Il sera renouvelé chaque année par tacite reconduction, sauf dénonciation d'une des parties avec un préavis écrit de deux mois. La renonciation d'une des associations n'entraîne pas la fin du protocole pour les autres.

Signé à PARIS le 16 novembre 2012

Entre la SNCF, le Président, Guillaume PEPY

Et les Associations Nationales de Consommateurs
ADEIC, AFOC, ALLDC, ASSECO-CFDT, CGL, CNAFAL, CNAFC, CNL,
CSF, Familles de France, Familles Rurales, FNAUT, INDECOSA-CGT, ORGECO, UNAF

ANNEXE

Liste des Associations Nationales agréées de Consommateurs :

ADEIC

Association de Défense, d'Education
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

ASSECO-CFDT

Association Etudes
et Consommation CFDT
4, boulevard de la Villette
75019 PARIS

CGL

Confédération Générale du Logement
29, rue des Cascades
75020 PARIS

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

CNL

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

CSF

Confédération Syndicale
des Familles
53, rue Riquet
75019 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

ORGECO

Organisation Générale
des Consommateurs
64, avenue Pierre Grenier
92100 BOULOGNE BILLANCOURT

UNAF

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

8

CHARTRE 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 paraissent 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.
