

MÉDIATION SNCF

RAPPORT ANNUEL 2011





LE MÉDIATEUR DE SNCF

L'institution du Médiateur de SNCF permet aux voyageurs, depuis 1994, de demander un deuxième avis sur leurs réclamations.

Nommé par le Président de SNCF, le Médiateur est une personnalité indépendante. Un ancien magistrat de la Cour des comptes, Bernard Cieutat, nommé pour 3 ans en 2009, vient d'être renouvelé pour 3 ans dans cette fonction. Il examine les dossiers dont il est saisi dans un esprit d'équité et d'impartialité, selon un protocole signé avec les associations de protection des consommateurs.

DEPUIS SEPTEMBRE 2011, LE MÉDIATEUR PEUT ÊTRE SAISI EN LIGNE SUR LE SITE SNCF.COM

En 2011, le Président de SNCF, Guillaume Pepy, a décidé de faciliter encore l'accès au Médiateur en offrant aux clients la possibilité de le saisir en ligne sur le site sncf.com.

C'est chose faite depuis le 26 septembre 2011.

L'information a été largement diffusée auprès des voyageurs, tant par SNCF que par les médias.

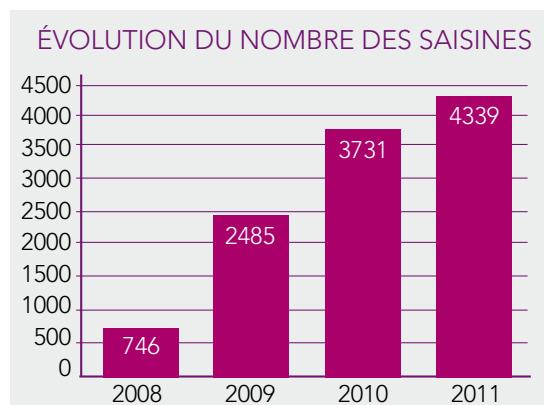
Au 4^{ème} trimestre 2011, les saisines en ligne ont représenté 29 % du nombre total des saisines du Médiateur SNCF, ce qui tend à démontrer que cette nouvelle possibilité offerte aux clients SNCF correspond à une véritable demande.

AUGMENTATION DE 16 % DU NOMBRE DE SAISINES EN 2011

Sur l'année 2011, le nombre total de réclamations adressées au Médiateur est de 4339. Depuis que les voyageurs peuvent saisir directement le Médiateur SNCF (2009), ce nombre est en constante augmentation : 2485 en 2009, 3731 en 2010 et 4339 en 2011 (+16%).

Une meilleure connaissance de la Médiation, notamment par l'insertion sur toutes les pochettes à billets des coordonnées et modalités de saisine du Médiateur, ainsi que l'ouverture de la saisine en ligne depuis le 26 septembre 2011 expliquent cette hausse du nombre de dossiers.

Cette augmentation est essentiellement le fait des particuliers : 2066 saisines en 2009, 3408 en 2010 et 4101 en 2011, soit 95% du volume total des réclamations. Le nombre de dossiers transmis par les associations de consommateurs et le Défenseur des droits a, dans le même temps, légèrement diminué.



LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS PAR LE MÉDIATEUR EN 2011

En 2011, le Médiateur a donné son avis sur 71% des réclamations dont il a été saisi, soit 3081 dossiers. Ce résultat est en hausse. Il traduit la meilleure connaissance des clients des conditions de saisine du Médiateur.

Pour mémoire, en 2010, le Médiateur avait donné son avis sur 66 % de dossiers dont il avait été saisi.

Le nombre de dossiers hors de la compétence du Médiateur ou résolus avant sa saisine a donc sensiblement diminué en 2011.

Ainsi, dans 20% des cas, les dossiers reçus n'étaient pas de sa compétence. Il s'agit :

- soit de dossiers qui n'ont pas été transmis préalablement aux services après-vente (9 % des cas),
- soit de réclamations qui ne relèvent pas de la compétence du Médiateur : accidents de personne, usurpations d'identité, activités de SNCF en tant qu'agence de voyages, affaires faisant l'objet d'une procédure judiciaire... (11 % des cas).

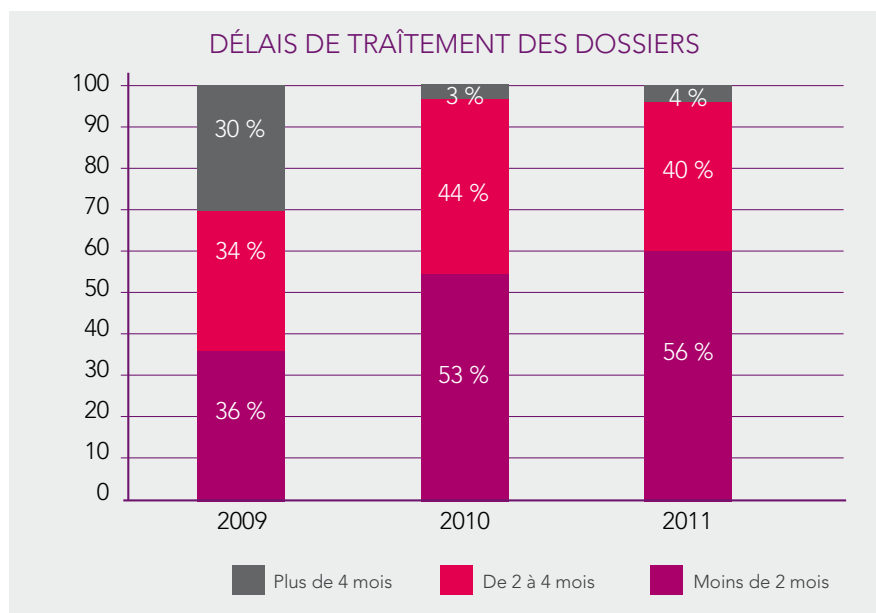
Ces chiffres sont quasi identiques qu'il s'agisse de dossiers reçus par courrier postal ou directement sur internet. La seule différence porte sur le pourcentage de dossiers hors procédure, légèrement plus faible pour les saisines sur internet (7%) en raison de l'accompagnement du client durant la procédure de dépôt de la demande qui permet d'éviter au client de déposer une demande non recevable.

Enfin, dans 9% des cas, le Médiateur a constaté, après avoir été saisi, que client avait entre-temps obtenu satisfaction des services après-vente. Le protocole sur la Médiation prévoit en effet que les clients peuvent saisir le Médiateur s'ils n'ont pas reçu de réponse du service compétent au bout d'un mois.

Cette répartition est stable au regard des années précédentes.

RÉDUCTION DES DÉLAIS DE TRAITEMENT DES DOSSIERS

En 2011, le délai moyen de traitement des dossiers est de 58 jours. Il a donc diminué en dépit de l'augmentation sensible du nombre de dossiers dont le Médiateur a été saisi. Pour mémoire, il était de 59 jours en 2010.



DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT

En 2009 : 81 jours

En 2010 : 59 jours

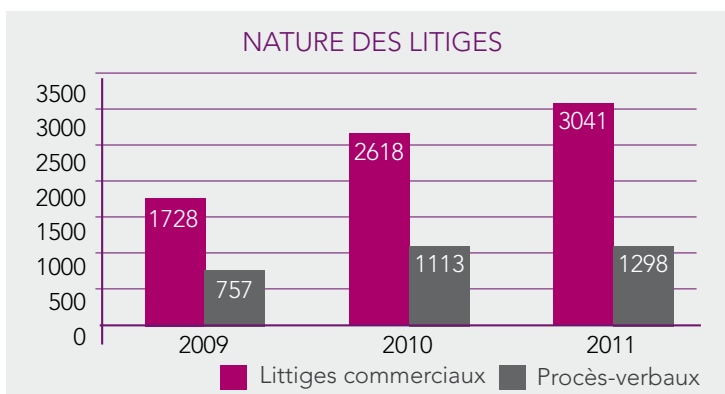
En 2011 : 58 jours

En 2011, 56 % des clients ont reçu un avis en moins de 2 mois, 40% en moins de 4 mois et 4 % en plus de 4 mois (dossiers nécessitant une enquête plus longue).

LA NATURE DES LITIGES EXAMINÉS PAR LE MÉDIATEUR

Comme les années précédentes, 70% des réclamations transmises au Médiateur concernent des problématiques commerciales et 30% des contraventions à la police des chemins de fer, c'est-à-dire des procès-verbaux.

Pour les saisines en ligne, ces chiffres diffèrent quelque peu. En effet, 77 % des demandes en ligne ont trait à des problématiques commerciales, et 23 % des infractions à la police des chemins de fer.



LES RÉCLAMATIONS COMMERCIALES

La nature des litiges commerciaux est toujours très diverse.

Les demandes de remboursement de billets ne résultant pas de l'engagement horaire garanti (EHG) représentent, à elles seules, 31% des réclamations commerciales. Ces saisines concernent des demandes de remboursement de billets inutilisés car perdus ou volés. Il peut également s'agir d'erreurs d'utilisation des billets.

Les saisines consécutives aux retards et à leurs conséquences sur la suite du voyage du client représentent 27% des litiges commerciaux en 2011. Pour mémoire, elles représentaient 24 % des litiges commerciaux en 2010.

On constate également une augmentation des saisines relatives aux régularisations faites à bord par les agents contrôle qui passent de 6% en 2010 à 10% en 2011.

De même, 6% des demandes ont trait à des conditions de voyage difficiles, alors qu'elles représentaient 4% des demandes en 2010.

Enfin, 4 % des saisines commerciales 2011 sont des demandes de remboursement d'abonnements.

LITIGES COMMERCIAUX

Engagement horaire garanti	27%
Qualité (conditions de voyage..)	16%
Demandes de remboursements non induites par l'EHG (billets non utilisés, erreurs de tarifs, bon voyage...)	57%

LES INFRACTIONS À LA POLICE DES CHEMINS DE FER

La part des infractions à la police des chemins de fer sur l'ensemble des litiges soumis au Médiateur est stable. Elle représente 30 % des saisines en 2011.

96 % de ces saisines ont trait à des infractions tarifaires, 4% à des infractions de comportement (usage intempestif du signal d'alarme, violation de l'interdiction de fumer...).

Les contestations relatives aux infractions tarifaires concernent en premier lieu les voyages sans titre de transport (55%). Il s'agit notamment de clients qui ont voyagé sans titre de transport alors qu'ils en avaient acheté un (billet perdu, volé, problème d'impression, oubli d'abonnement...).

Le second motif de saisine en la matière concerne, cette année encore, les réductions non justifiées (19%).

Infractions tarifaires	96%
Infractions de comportement	4%

TYPOLOGIE INFRACTIONS

Absence de titre de transport	55%
Réduction non justifiée	19%
Billet non composté	6%
Réservation non valable	4%
Autres infractions (allongement de parcours, surclassement, signal d'alarme...)	12%
Infractions de comportement (traversée irrégulière, signal d'alarme, souillure...)	4%

LES AVIS DU MÉDIATEUR : 1 CLIENT SUR 2 OBTIENT SATISFACTION

Pour trouver une solution équitable et impartiale aux litiges dont il est saisi, le Médiateur procède à l'ensemble des investigations nécessaires à la formulation de ses avis. En 2011, il a émis 3081 avis.

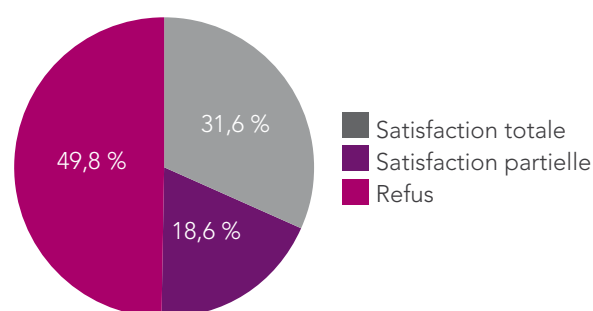
Avis sur litiges commerciaux	2212
Avis sur PV	869
Total avis rendus	3081

En 2011, les préconisations du Médiateur ont été favorables ou partiellement favorables au client dans 50% des cas. Dans 32% des cas, le client a obtenu entièrement satisfaction.

Nature des avis par type de litiges :

	Satisfaction totale	Satisfaction partielle	Refus
Réclamations commerciales	32%	11%	57%
Procès-verbaux	29%	38%	33%

AVIS RENDUS PAR LE MÉDIATEUR



LES CONTESTATIONS

Les avis du Médiateur ne sont pas susceptibles d'être contestés, sauf si le client ou le contrevenant apporte, après l'avis rendu, de nouvelles pièces au dossier. Dans ce cas, le Médiateur peut revoir son avis. C'est ainsi qu'en 2011, 328 personnes ont voulu revenir sur un avis rendu : à la lumière des indications et pièces complémentaires fournies, le Médiateur a fait droit à la demande du client dans 14 % des cas réexaminés. Ce taux de contestation est identique, quel que soit le canal de saisine du Médiateur.

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.

LES PROPOSITIONS DU MÉDIATEUR

Le Médiateur, dans son rapport annuel, doit faire 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.

Il présente cette année les propositions suivantes :

➤ **Service bagages : améliorer le service et la prise en charge des clients en cas de dysfonctionnement subi lors de la réalisation de la prestation**

Le Médiateur a régulièrement été confronté durant l'année 2011 à des demandes de remboursement de prestations bagages effectuées avec retard ou non exécutées.

➤ **Bon voyage : améliorer la traçabilité des Bons voyage**

Des clients saisissent régulièrement le Médiateur de la non réception de Bons voyage accordés par le service relation clients. Force est de constater que bien souvent le service SNCF émetteur des Bons est dans l'impossibilité de renseigner utilement le client, et donc la médiation, sur le type d'envoi (simple ou recommandé), mais également de communiquer la référence de l'envoi. Néanmoins, il refuse de réémettre les Bons.

➤ **Tarif voyageurs: améliorer la visibilité des Tarifs Voyageurs et leur exhaustivité**

De plus en plus de clients demandent la communication des textes officiels applicables à leur situation. Or, les textes opposables ne sont pas toujours exhaustifs. Il en est ainsi pour le paiement par chèques vacances (principalement des modalités de remboursement des billets), ou encore pour les conditions de transport de vélo à bord .

➤ **e - billet : renforcer la communication sur les règles d'utilisation des e-billets et sanctions encourues**

S'il est en effet indispensable de lutter contre la fraude en matière d'utilisation d'e-billets, il est également constaté que de nombreux clients, manifestement de bonne foi, sont verbalisés au montant de l'indemnité forfaitaire maximale (128 euros) pour une simple erreur d'identité sur le e-billet.

➤ **Assurance-annulation : modifier la procédure de contractualisation**

Lors d'un achat de billet sur le site de voyages sncf.com, la case de souscription de l'assurance optionnelle est préalablement cochée. Les clients assimilent cette procédure à une forme de vente forcée, ayant une action à accomplir pour refuser le contrat et non le souscrire. Il convient de laisser le choix au client.

QUE SONT DEVENUES LES PROPOSITIONS 2010 DU MÉDIATEUR ?

➤ **Trajets mixtes : harmoniser la compensation en cas de retard**

Le Médiateur a régulièrement été confronté durant l'année 2010 à des demandes de compensation pour les retards sur des trajets mixtes (TER + TGV ou TGV + TER). Or, l'engagement horaire garanti par SNCF s'applique si le retard est dû au TGV, mais non s'il provient du TER, ce que les clients comprennent mal pour un même trajet. Le Médiateur demande que soit étudiée la possibilité d'harmoniser la compensation accordée dans les cas de trajets mixtes.

Réponse SNCF :

Ce sujet nécessite que les Autorités Organisatrices des transports régionaux acceptent, lorsque l'on passe un contrat avec elles, de prendre en compte l'indemnisation du client quand le TER est en retard.

➤ **Grèves : améliorer l'information des clients sur les possibilités d'utilisation des billets pour d'autres trains que ceux initialement prévus et sur les conditions d'échanges et de remboursement.**

Nombre de clients ignorent qu'en cas de suppression de train, ils peuvent emprunter, munis de leur billet initial, un autre train que celui prévu. Ils rachètent souvent des billets à un tarif plus onéreux, et n'obtiennent pas le remboursement de la différence par SNCF.

Réponse SNCF :

la Garantie Voyage qui comporte une GARANTIE REPORT OU REMBOURSEMENT, lorsque le train au départ est reporté de plus d'1h ou supprimé, vise à améliorer de manière significative l'information des clients. Par ailleurs, en cas de perturbation prévisible, conformément aux dispositions du code des transports, l'information sur la mise en place d'un plan de transport adapté doit être délivrée au plus tard 24h avant le début de la perturbation. Les mesures commerciales sont annoncées conjointement.

➤ TGVAir : demander aux agences de voyage de renforcer l'information des clients sur les modalités d'échanges des coupons de vol ou billets électroniques contre des billets TGV.

Le nombre de dossiers de réclamations relatifs à la prestation TGVAir est en effet en augmentation sensible en raison de la méconnaissance très fréquente par les clients des modalités d'échanges des titres.

Réponse SNCF :

les responsables du produit Partenariats Aériens TGVair ont mis en place différentes actions :

- mention sur les enveloppes régularité et information aux Compagnies Aériennes partenaires,
- sensibilisation des partenaires à la bonne communication des usages du produit (mémo voyage, processus de réservation ...),
- veille et rappel à l'ordre de des partenaires et des distributeurs lors du constat d'un manque de communication au sujet des usages du produit,
- amélioration de la signalétique en gare (nouvelles affiches, signalétique au sol ...),
- visite en gare du parcours client, du guichet TGVair et de l'infrastructure avec des commerciaux de compagnies aériennes partenaires et leurs distributeurs (Nantes, Lyon, Strasbourg).

La distribution de produits aériens faisant intervenir plusieurs acteurs, il reste difficile de maîtriser avec certitude la bonne communication de l'usage du produit TGVair. Cependant, les actions mises en place ainsi que la croissance du produit devraient favoriser sa notoriété et ses conditions d'usage à moyen terme.

➤ Engagement horaire garanti : faire rajouter sur les enveloppes remises aux clients une mention les informant que la remise de ce document ne donne pas systématiquement droit à compensation.

En effet, les clients auxquels une enveloppe a spontanément été remise par un agent SNCF à bord du train ou en gare ne comprennent pas de se voir opposer, par la suite, un refus de compensation.

Réponse SNCF :

cette proposition a été prise en compte : il est mentionné sur l'enveloppe que son envoi ne donne pas systématiquement lieu à une compensation.

De plus, le process a été optimisé dans le cadre de la GARANTIE PONCTUALITE. Le chef de bord ou les agents en gare remettent à l'arrivée l'enveloppe « Garantie Ponctualité » - nouvelle appellation à échéance des stocks de l'enveloppe SNCF REGULARITE - qui permettra aux voyageurs d'obtenir la compensation.

SNCF s'engage également à mettre en ligne dès le lendemain, sur le site Internet infolignes.com - rubrique « Après votre arrivée » - le motif du retard et les droits à compensation.



EXEMPLES DE DOSSIERS TRAITÉS EN 2011 PAR LE MÉDIATEUR SNCF

DEMANDE DE REMBOURSEMENT DE FRAIS SUITE À UN RETARD DE TRAIN

Le 29 avril 2011, Monsieur et Madame B. doivent effectuer un trajet de Lyon à Roissy Charles de Gaulle afin de prendre un avion à destination de la Crète. Monsieur et Madame B devaient théoriquement arriver à 10h57 pour une heure limite d'enregistrement fixée à 13h.

En raison d'une défaillance de matériel (fuite dans la conduite générale) le TGV est arrivé à destination avec un retard de 5h22. Les clients n'ont donc pas pu embarquer pour leur vol et ont dû racheter un billet d'avion pour le lendemain. Ils ont passé une nuit d'hôtel sur place.

Les taxes aéroportuaires leur ont été remboursées.

Monsieur et Madame B. saisissent alors le service relation clients SNCF. Ce dernier leur rembourse l'intégralité des billets de train en Bon Voyage mais ne fait pas droit à leur demande de remboursement des frais annexes.

Monsieur et Madame B. saisissent alors le Médiateur.

Le Médiateur a recommandé à SNCF de leur accorder la somme de 623 €, correspondant aux billets d'avion rachetés et à la chambre d'hôtel.

BILLET FALSIFIÉ

Le 4 novembre, le fils de Monsieur A. est verbalisé lors de son voyage entre Paris Nord et Beauvais pour « titre falsifié ». Le montant de la transaction du procès-verbal s'élève à 174,70 euros.

Son père conteste le procès-verbal auprès du centre de recouvrement qui confirme l'infraction.

Monsieur A. saisit alors le Médiateur.

Après enquête et examen du billet, il est confirmé que le titre de transport présente des traces manifestes d'altération et de grattage au niveau du compostage.

Le Médiateur a donc confirmé la décision du centre de recouvrement.

RETARD DE LIVRAISON D'UN BAGAGE

Monsieur T., 80 ans, domicilié à Grenoble, projette de se rendre à Menton du 2 au 16 juillet 2011.

Aussi, le 14 juin 2011, il fait appel au service bagages à domicile pour acheminer sa valise sur son lieu de vacances. La livraison de son bagage est fixée le 2 juillet 2011 à Menton.

De fait, sa valise est livrée le 8 juillet, soit avec 6 jours de retard, ce qui a généré l'achat par Monsieur T. d'articles de 1ère nécessité.

Monsieur T. saisit alors le service bagages à domicile d'une demande d'indemnisation.

Conformément aux conditions générales de vente, le service bagages lui adresse 4 euros par tranche de 24 heures de retard de livraison, soit la somme totale de 20 euros.

Monsieur T. saisit alors le Médiateur SNCF.

Après enquête, le Médiateur a alors demandé au service bagages de rembourser au client la somme de 169 euros correspondant aux achats de 1^{ère} nécessité que Monsieur T. a dû effectuer dans l'attente de sa valise.

ERREUR SUR UN E-BILLET

Le 3 septembre 2011, Mademoiselle Marie G., qui voyage entre Nantes et Paris munie d'un e-billet, est verbalisée pour « titre réservé à l'usage d'un tiers ». Le billet présenté au contrôleur est en effet au nom de Christophe G, son père. Le montant de la transaction s'élève à la somme de 201 euros.

Monsieur Christophe G., saisit le centre de recouvrement qui maintient le montant de la transaction.

Monsieur G. se tourne alors vers le Médiateur SNCF.

Monsieur G explique qu'il est Grand Voyageur, qu'il a effectué sur internet l'achat d'un e-billet pour sa fille et n'a pas prêté attention au fait que le billet porterait ses nom et prénom.

Le Médiateur a rappelé au client que le e-billet est un titre de transport nominatif, personnel et incessible, information donnée au client. Néanmoins, eu égard aux circonstances particulières évoquées, il a demandé à la Direction Juridique, de minorer le montant de la transaction du procès-verbal à l'insuffisance de perception, soit la somme de 43 euros.

GRÈVE – DÉGRADATION DES CONDITIONS DE TRANSPORT

En raison d'une grève, le train entre Rennes et Paris que Monsieur P. devait emprunter le 25 novembre 2011 est supprimé. Les agents lui permettent alors de voyager le même jour à bord d'un autre train.

Monsieur P. titulaire d'un billet valable en 1^{ère} classe voyage sur un strapontin.

Le client saisit le service relation clients d'une demande d'indemnisation. Ce dernier lui accord la somme de 9 euros sous forme de Bon voyage, montant qui représente 30 % du prix de son billet.

Insatisfait de ce geste commercial, le client saisit alors le Médiateur.

Le Médiateur confirme la décision du service relation clients et indique ne pas pouvoir aller au-delà du geste déjà accordé. En effet, en période de grève, SNCF met en place un programme de circulation des trains minimum avec le concours d'agents non grévistes. Néanmoins une dégradation des conditions de transport ne peut pas toujours être évitée.

EHG – CONDITIONS CLIMATIQUES

Le 27 juin 2011, Madame R. a subi 41 minutes de retard entre Paris et La Rochelle.

Elle s'adresse au service relations clients pour demander le remboursement de son billet.

Ce dernier ne fait pas droit à sa demande expliquant que le retard était dû à des conditions climatiques exceptionnelles.

Madame R. conteste alors cette réponse auprès du Médiateur.

Après enquête, le Médiateur confirme la décision du service relations clients et explique à Madame R. que le retard n'est pas imputable à SNCF. En effet, en raison des très fortes chaleurs, un joint isolant a fondu, nécessitant son remplacement. L'engagement horaire garanti n'est donc pas applicable en l'espèce.

RÉGULARISATION À BORD

Le 1^{er} février 2011, Monsieur et Madame C. voyagent entre Quimper et Paris sans titre de transport. Le contrôleur constate alors l'infraction et demande à Monsieur et Madame C. de régulariser leur situation. Ces derniers règlent la somme de 195,20 euros.

Le 16 octobre 2011, ils saisissent le service relations clients d'une demande de remboursement de cette régularisation indiquant qu'ils avaient bien acheté et réglé leurs billets mais qu'ils n'avaient pas réussi à les imprimer en borne libre service avant leur départ.

Le service relation clients ne fait pas droit à leur sollicitation, la requête datant de plus de 60 jours après le voyage.

Monsieur et Madame C saisissent alors le Médiateur.

Après enquête, des billets avaient bien été achetés pour ledit trajet, n'avaient pas été émis ni remboursés. Le Médiateur a donc préconisé au service relation clients le remboursement des billets sous forme de Bon Voyage.

VOYAGE SANS BILLET – VOL DE PORTEFEUILLE

Le 12 décembre 2011, Mademoiselle J. voyage sans billet entre Angers et Paris. Elle est verbalisée. Le montant du procès-verbal s'élève à 92 euros.

Elle saisit le centre de recouvrement pour expliquer avoir été victime, la veille de son voyage, du vol de son portefeuille contenant son billet de train. Elle fournit à l'appui de sa demande une copie du dépôt de plainte.

Le centre de recouvrement ne fait pas droit à sa demande.

Mademoiselle J. fait alors appel au Médiateur.

Après enquête et eu égard aux circonstances particulières ayant amené Mademoiselle J. à voyager sans titre de transport, le Médiateur a recommandé à la Direction Juridique de minorer le montant de la transaction du procès-verbal à la somme de 37 euros correspondant au coût du transport.

BILLET NON COMPOSTÉ

Le 22 novembre 2011, sur un parcours entre Chantilly et Paris, Monsieur L. est régularisé par le contrôleur pour ne pas avoir composté son billet.

Monsieur L. saisit le service relation clients Transilien d'une demande d'indulgence précisant avoir oublié de composer son billet.

Ce service n'ayant pas fait droit à sa demande, Monsieur L. saisit le Médiateur.

Le médiateur confirme la décision du service relation clients.

LE MÉDIATEUR SNCF

HISTORIQUE

1994 – INSTITUTION D'UN MÉDIATEUR SNCF

Les organisations nationales agréées de consommateurs et d'usagers SNCF concluent le 27 juin 1990 un protocole d'accord ayant pour objectif d'améliorer la qualité des relations entre SNCF et les voyageurs, notamment par l'analyse périodique des litiges et des réclamations.

Dans ce cadre elles décident de créer une instance de médiation permettant aux voyageurs d'obtenir gratuitement l'avis motivé d'une personnalité indépendante.

Ainsi, le 13 avril 1994, le Président de SNCF en exercice, Jacques Fournier, nomme, après avoir consulté les associations de consommateurs, Monsieur René Vacquier au poste de Médiateur.

Conformément au protocole, le médiateur peut être saisi exclusivement par courrier et par l'intermédiaire d'une association de consommateurs, du Médiateur de la République ou de l'un de ses délégués.

1998 – NOMINATION DE MONSIEUR BERTRAND LABRUSSE MÉDIATEUR SNCF

Louis Gallois, Président en exercice de SNCF, nomme Monsieur Bertrand Labrusse Médiateur SNCF à compter du 1^{er} janvier 1998.

2006 – NOMINATION DE MONSIEUR BERNARD CIEUTAT MÉDIATEUR SNCF

Louis Gallois, Président en exercice nomme Monsieur Bernard Cieutat Médiateur SNCF à compter du 1^{er} janvier 2006.

2009 – SAISINE DIRECTE DU MÉDIATEUR

Le Président de SNCF, Guillaume Pepy décide de faciliter l'accès au Médiateur en offrant aux clients la possibilité de le saisir directement, sans passer obligatoirement par une association de consommateurs ou par le Médiateur de la République, comme c'était auparavant le cas. En janvier 2009, le Président et les associations ont modifié le protocole dans ce sens.

2011 – SAISINE DU MÉDIATEUR PAR INTERNET

Le Président de SNCF, Guillaume Pepy décide de permettre la saisine du médiateur SNCF sur le site sncf.com à compter de septembre 2011.

377 saisines internet au 4^{ème} trimestre 2011, soit 29% du total des saisines de la période.

SAISINE

Bernard Cieutat est le Médiateur SNCF. Il a été nommé par le Président de SNCF en 2006. Son mandat est de trois ans renouvelable. Il n'est tenu par aucun lien hiérarchique au sein de SNCF. Chaque année, il rédige un rapport de son activité qu'il présente aux représentants des associations nationales agréées de consommateurs.

Ce rapport est public, il peut être consulté et téléchargé sur le site sncf.com.

Pour Bernard Cieutat, la médiation c'est l'examen impartial et le traitement en équité des litiges survenus à l'occasion d'un voyage opposant SNCF Transporteur à ses clients.

Le Médiateur SNCF est membre du Club des Médiateurs de services au public, association qui regroupe des médiateurs d'entreprises, institutions et collectivités en charge d'un service au public.

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 ?

- par courrier à :
Médiateur SNCF
45, rue de Londres
75008 PARIS
- sur le site sncf.com, rubrique vie pratique.
- par le biais d'une association nationale agréée de consommateurs signataire du protocole ou du Défenseur des droits ou l'un de ses délégués

Le recours au Médiateur est gratuit. Le traitement de votre dossier est confidentiel et vous avez une réponse, en principe, dans les 2 mois, 4 mois pour les dossiers complexes.



BIOGRAPHIE **BERNARD CIEUTAT**

Bernard Cieutat est médiateur de SNCF depuis 2006.

Comme ses prédécesseurs, il est magistrat issu de la Cour des comptes.

Diplômé de l'Institut d'études politiques, de la Faculté de droit de Paris et de l'École nationale d'administration, titulaire d'un certificat de mathématiques de l'Université de Californie (UCLA), il entre en 1966 au ministère de l'économie et des finances, direction du budget, où il est d'abord affecté au bureau des transports. Il y est notamment chargé des entreprises ferroviaires. Il participe à ce titre à l'élaboration du premier contrat de programme entre l'Etat et SNCF.

Par la suite sous-directeur, puis chef de service, adjoint au directeur du budget, il se voit confier en 1985 la direction générale des finances du ministère de l'éducation nationale.

En 1993 il est nommé conseiller maître à la Cour des comptes, rapporteur général de la Juridiction en 2000, et président de chambre en 2002.

Professeur associé (économie et gestion) à l'université de Paris-Dauphine de 1993 à 2006, Bernard Cieutat est l'auteur de plusieurs ouvrages et articles sur le secteur public.

PROTOCOLE DE MÉDIATION ENTRE LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS ET SNCF

Conclu entre

La Société Nationale des Chemins de fer Français (SNCF) Établissement Public Industriel et Commercial inscrit au Registre du Commerce et des Sociétés sous le n° 552 049 447 RCS Paris, ayant son siège au 34 Rue du Commandant Mouchotte – 75014 – PARIS, représentée par Monsieur Guillaume PEPY, Président de la SNCF, d'une part.

et

ADEIC – AFOC – ALLDC – ASSECO CFDT – CGL – CNAFAL – CNAFC – CNL – CSF – Familles de France – Familles Rurales – FNAUT – INDECOSA CGT – ORGECO – UNAF d'autre part.

PRÉAMBULE

Un Protocole d'accord organise la concertation 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 remplacer l'annexe relative à la Médiation à la SNCF par le présent protocole.

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.

COMPÉTENCE ET SAISINE DU MÉDIATEUR

1 - L'intervention du Médiateur peut être sollicitée par les personnes visées au 2.2 ci-après, dans les litiges survenus à l'occasion d'un voyage opposant la SNCF Transporteur à ses clients, lorsqu'ils n'ont pu être réglés par les services compétents de la SNCF, y compris en matière de contraventions à la police des chemins de fer des quatre premières classes à l'exception des contraventions qui exposent le réclamant à une procédure de délit pour voyages habituels sans titre de transport, tel que prévu par l'article 24-1 de la loi du 15 juillet 1845 sur les chemins de fer, ainsi qu'aux contraventions connexes à un autre délit.

Pour les contraventions à la police des chemins de fer, le Médiateur de la SNCF a la possibilité, s'il l'estime nécessaire, d'appeler l'attention des juridictions de proximité sur certaines infractions passibles d'amendes forfaitaires majorées, dans des cas dignes d'intérêt, sous la réserve expresse de l'accord du Ministère de la Justice.

L'intervention du Médiateur pourra, en outre, être sollicitée à l'occasion de litiges relatifs à des prestations annexes au voyage ferroviaire, offertes par la SNCF à sa clientèle, par exemple la distribution de titres de transport, le transport de bagages. En revanche, sont exclues les prestations relevant des activités de la SNCF en tant qu'agence de voyages telles que les prestations hôtelières, aériennes, locations de voiture.

2 - La saisine du Médiateur peut être opérée par :

- 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 Médiateur de la République et ses délégués départementaux,
- le Médiateur européen,
- les Médiateurs institués auprès d'entreprises ferroviaires européennes,
- les Médiateurs des entreprises de transport de voyageurs.

DÉSIGNATION DU MÉDIATEUR

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 institué par le protocole d'accord du 17 mai 2001.

Le Médiateur s'engage à signer la Charte des médiateurs du service public.

2 - La durée de mandat du Médiateur est fixée à trois ans. Ce mandat est renouvelable.

3 - Un secrétariat et des moyens de fonctionnement sont mis à la disposition du Médiateur par le cabinet du Président de la SNCF.

CONDITIONS D'INTERVENTION DU MÉDIATEUR

1 - Le Médiateur est saisi par le réclamant, l'une des associations ou l'un des organismes visés à l'article 2.2 ci-dessus.

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

Concernant les procès-verbaux, 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'alinéa précédent.

3 - En matière de contravention, 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.

POUVOIRS DU MÉDIATEUR

1 - Au cours de la procédure de médiation, pour les besoins de l'enquête, le Médiateur pourra questionner directement toutes les parties concernées, qu'il s'agisse du réclamant, des associations et organismes habilités à saisir le Médiateur ou des services de la SNCF. Ces derniers transmettent, en tant que de besoin, les éléments nécessaires à la résolution des litiges et n'interviennent plus en direct sur le dossier.

2 - Si le réclamant se fait assister par une association ou fait appel à un organisme habilité à saisir le Médiateur, l'association ou l'organisme fournit au Médiateur toutes les informations utiles à l'examen de l'affaire, notamment les coordonnées du client, la copie des pièces justificatives, qu'il s'agisse du titre de transport, des procès-verbaux, ou des différentes quittances ou factures selon la nature de la réclamation, ainsi que les échanges de courriers avec la SNCF.

3 - 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 dans le cadre de la procédure simplifiée.

Si une association ou un organisme habilité estime ne pas devoir transmettre au Médiateur un dossier, notamment quand il s'agit de contraventions, il doit en aviser le réclamant dans les meilleurs délais, de manière à ce qu'il puisse faire valoir ses droits autrement.

4 - Lorsque le Médiateur est saisi avant l'expiration du délai de deux mois précité, il en avise la SNCF qui sursoit à transmettre les procès-verbaux à l'officier du ministère public.

5 - Le Médiateur instruit les requêtes en demandant, le cas échéant, à la direction concernée de réexaminer l'affaire, notamment en fonction des éléments d'information transmis par le réclamant, l'association ou l'organisme qui l'a saisi.

6 - Dans les deux mois suivant sa saisine, le Médiateur fait connaître son avis par courrier. Le délai peut être porté à quatre mois si la nature ou la complexité du litige le justifie (dossiers demandant une enquête longue ou plus difficile). Un courrier d'information, indiquant les raisons de ce dépassement, est adressé à la personne ayant saisi le Médiateur.

L'avis du Médiateur, fondé notamment sur l'équité, n'est pas susceptible de recours et a valeur de recommandation entre les parties.

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, sans avoir à y renoncer explicitement lors de la saisine ou d'une offre de règlement tant que celle-ci n'est pas acceptée.

Si le service SNCF concerné estime ne pas devoir suivre l'avis du Médiateur, il doit expliquer son refus et la décision de la SNCF appartient alors à son Président. Dans l'hypothèse d'une action judiciaire concomitante, le refus n'a pas à être motivé.

RAPPORT ANNUEL ET PROPOSITIONS DU MÉDIATEUR

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 Médiateur de la République et aux Médiateurs du service public.

Le Médiateur présente le dit rapport aux représentants des associations nationales agréées de consommateurs, participant à la concertation menée avec la SNCF, lors d'un Conseil Consultatif des Consommateurs réuni par le Président de la SNCF ou son représentant.

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.

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.

Le présent protocole entre en application pour une période d'un an à compter du 1er janvier 2009. 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.



CHARTRE MEDIATION CONSOMMATION

PREAMBULE

*Créée par la loi n°2010-737 du 1er juillet 2010, la **Commission de la Médiation de la Consommation (CMC)** est chargée d'émettre des avis et de proposer des mesures de toute nature pour évaluer, améliorer et diffuser les bonnes pratiques de médiation non judiciaire en matière de consommation.*

La Commission de la Médiation de la Consommation est une instance indépendante, composée d'un(e) président(e), de cinq représentants des consommateurs, de cinq représentants des professionnels et de deux personnalités qualifiées.

Cette commission n'a pas vocation à traiter des dossiers de médiation mais à participer activement au développement d'une médiation de qualité en matière de consommation.

Lors de l'installation de la Commission le 20 octobre 2010, le secrétaire d'État en charge de la Consommation lui a notamment donné pour mission d'élaborer une charte des bonnes pratiques de la médiation. L'objet de cette charte est d'établir les principes et les règles à respecter par les médiateurs ainsi que par les entreprises, secteurs et administrations qui mettent en œuvre un dispositif de médiation.

La présente charte s'inscrit dans le cadre de la directive européenne 2008/52/CE du 21 mai 2008 « sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale ».

Elle servira de socle à l'évaluation par la Commission des pratiques des différents médiateurs.

ARTICLE 1 - DEFINITION DE LA MEDIATION CONSOMMATION

La médiation de la consommation est un processus structuré dans lequel le médiateur a pour mission de faciliter la résolution d'un différend entre deux parties dont l'une est un professionnel et l'autre un consommateur, personne physique intervenant en dehors de son activité professionnelle. La médiation est menée par le médiateur avec impartialité, compétence et efficacité.

La médiation est un processus librement accepté par les parties. Ces dernières sont et restent libres d'interrompre, poursuivre, conclure ou non, la médiation qu'elles ont entreprise. La médiation impose aux parties une obligation de loyauté se caractérisant par une volonté de collaborer entre elles et de satisfaire aux demandes d'informations du médiateur.

Le recours à la médiation est gratuit pour le consommateur.

La médiation est un processus confidentiel sauf si les parties en conviennent autrement.



ARTICLE 2- LA COMMISSION DE LA MEDIATION DE LA CONSOMMATION (CMC)

La CMC est chargée d'évaluer les bonnes pratiques de médiation.

Dans ce cadre, la CMC est saisie ou se saisit pour avis de tout nouveau projet de charte de médiation afin de s'assurer que les conditions de sa mise en place et de son fonctionnement sont conformes à la présente charte. La CMC procède à la même évaluation en ce qui concerne les médiations de la consommation existantes. A la suite de cette évaluation, la CMC invite le médiateur à adhérer à la présente charte. Il figurera alors en qualité de médiateur signataire de la présente charte sur le site de la CMC : www.mediation-conso.fr

Le médiateur pourra faire mention de ce référencement en indiquant « Médiation reconnue par la Commission de la Médiation de la Consommation (CMC) ».

Un consommateur pourra informer la CMC de la mauvaise application par tout médiateur référencé des dispositions de la présente charte. La CMC pourra retirer de son site tout médiateur ayant des pratiques ou un fonctionnement non conformes à la présente charte.

ARTICLE 3 - LE MEDIATEUR

Article 3.1 - Garanties d'impartialité et d'indépendance

Le médiateur doit présenter les garanties nécessaires d'impartialité et d'indépendance dans l'exercice de ses fonctions. Il doit également bénéficier de la confiance des parties. A cet effet, il est prévu les règles suivantes :

- Un avis consultatif des associations de consommateurs agréées peut être sollicité pour sa nomination.
- Dans le cas d'une médiation d'entreprise, sa nomination ainsi que son rattachement se font au plus haut niveau.
- Lors de sa nomination, le médiateur s'engage à signaler toute incompatibilité ou tout conflit d'intérêt pouvant survenir au cours de son mandat.
- Le mandat du médiateur a une durée déterminée qui doit être suffisante de manière à assurer une stabilité et une continuité dans les affaires traitées : une durée de trois ans minimum, renouvelable dans les mêmes formes que celles de la nomination, est appropriée.
- Un médiateur ne peut être révoqué pendant la durée de son mandat, sauf pour des motifs légitimes. Il ne peut cumuler sa fonction de médiation avec toute autre fonction au sein de l'entreprise ou du secteur.
- Le médiateur doit disposer de moyens de fonctionnement en propre, notamment d'un budget autonome et d'une équipe dédiée appropriés à ses besoins. Son champ de compétence doit être le plus large possible.
- Le médiateur est une personne identifiée. Lorsqu'il existe une instance de médiation, cette instance est représentée par son président.



Article 3.2 - Garanties de compétence et d'efficacité

Le médiateur est choisi pour ses qualités humaines et sa compétence. Le médiateur justifie, selon le cas, d'une formation ou d'une expérience adaptée à la pratique de la médiation de la consommation. Il s'engage à actualiser régulièrement ses connaissances.

Une formation juridique ou spécifique au domaine n'est pas indispensable mais le médiateur doit pouvoir faire appel en cas de besoin à une assistance juridique ou technique.

ARTICLE 4 - PROCESSUS DE MEDIATION

Article 4.1 - Information et communication

L'entreprise disposant de son propre médiateur ou les entreprises ayant recours à un médiateur sectoriel informent les consommateurs de façon appropriée sur l'existence du médiateur, son rôle, son champ de compétence, la gratuité de la procédure, les modalités de saisine et la possibilité pour le consommateur de se faire assister par toute personne de son choix.

Tout document contractuel approprié entre le professionnel et le consommateur doit mentionner les coordonnées du médiateur.

L'information sur le médiateur est communiquée notamment via les sites internet des entreprises ou secteurs concernés et doit être facilement accessible.

La possibilité de s'adresser au médiateur, avec ses coordonnées et ses modalités de saisine, est indiquée lors de la réponse négative du dernier niveau de recours interne.

La communication sur le médiateur ne doit jamais être utilisée à des fins publicitaires.

Article 4.2 - Saisine

Le médiateur ne peut être saisi qu'après épuisement des recours du consommateur auprès des services chargés de la clientèle ou, en l'absence de réponse de ces services, dans un délai prévu qui ne peut être supérieur à 2 mois.

L'existence d'un service client/service consommateur adapté et de qualité est essentielle au bon fonctionnement de la médiation mais ne peut se confondre avec cette dernière.

La saisine du médiateur doit être faite par écrit et transmise par courrier, courriel, ou fax. Toute demande de médiation donne lieu à un accusé de réception.

Il est recommandé que le médiateur réoriente au bon niveau de réclamation le dossier qui lui a été adressé prématurément.

S'il se déclare incompétent, le médiateur doit informer le consommateur par écrit.

En cas de pluralité de systèmes de médiation, le consommateur est libre de saisir le médiateur de son choix.



Article 4.3 Déroulement

La date de l'accusé de réception de la demande de médiation, dès lors que celle-ci est recevable, constitue le point de départ de la médiation.

Chaque partie doit pouvoir faire entendre son point de vue.

Le médiateur et les parties sont tenus à la confidentialité en ce qui concerne le nom des parties, les informations obtenues lors de l'instruction du litige et les faits dont ils ont eu connaissance dans le cadre de la médiation.

Le médiateur rend ses avis en droit et en équité.

Il informe par écrit les parties du résultat de sa médiation. Sa réponse doit être claire et facilement compréhensible. A cette date, le délai de prescription recommence à courir.

Les parties sont libres d'accepter ou non la proposition de solution du médiateur. Toutefois, le refus par une entreprise de suivre l'avis du médiateur doit être motivé puis transmis au consommateur et au médiateur.

La fin de la procédure de médiation peut-être constatée, à la demande des parties, dans un protocole écrit qui constate les points d'accord que les personnes ont décidé d'y faire apparaître.

Ce protocole d'accord peut faire l'objet d'une homologation par un juge dans les conditions prévues par le Code de procédure civile.

Si l'avis a été accepté par les parties, le médiateur a vocation à être informé par ces dernières d'éventuelles difficultés dans la mise en œuvre de cet avis.

Article 4.4 Durée

La durée d'une médiation est normalement de deux mois au maximum à compter de la date de l'accusé réception de la demande de médiation recevable. En cas de litige complexe, la médiation peut être prolongée une fois, pour une même durée, à la demande du médiateur.

Article 4.5 Liberté de la médiation

Chaque partie conserve la faculté d'interrompre la médiation à tout moment. Pour les consommateurs, le recours à la médiation de la consommation ne saurait, en aucun cas, constituer une condition préalable à un recours en justice.



ARTICLE 5 - RAPPORT ANNUEL PUBLIC ET PROPOSITIONS DU MEDIATEUR

Chaque médiateur établit un rapport annuel qui est rendu public et transmis à la CMC pour information.

Ce rapport comprend notamment une analyse des saisines (nombre total, nombre de saisines rejetées, nombre d'avis favorables au professionnel ou au consommateur, ...) et un récapitulatif des principaux litiges traités dans l'année. Il inclut également la charte dans le cadre de laquelle le médiateur exerce ses fonctions, son parcours professionnel ainsi que des moyens dont il dispose pour accomplir ses missions.

En outre, à partir du traitement des dossiers individuels, le médiateur peut formuler des propositions d'amélioration afin de prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs et contribuer à améliorer la qualité de service des secteurs concernés.

Ces recommandations générales, dont il suit la mise en œuvre, sont incluses dans le rapport annuel du médiateur.

Les principes et règles définis dans le présent document doivent être repris dans chacune des chartes instituant un médiateur de la consommation.

La présente charte se réfère notamment aux textes suivants :

- Articles L534-7, R534-11 et R534-12 du Code de la Consommation
- Recommandation européenne n°98/257/CE du 30 mars 1998 concernant les principes applicables aux organes responsables pour la résolution des litiges de consommation (J.O.C.E. L.115 du 17 avril 1998)
- Recommandation européenne n°2001/310/CE du 4 avril 2001 relative aux principes applicables aux organes extrajudiciaires chargés de la résolution consensuelle des litiges de consommation (J.O.C.E. L.109 du 19 avril 2001).
- Directive européenne 2008/52/CE du 21 mai 2008 sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale
- Avis du Conseil National de la Consommation (CNC) du 6 juillet 2004, relatif à la médiation dans le domaine de la consommation (BOCCRF du 1er mars 2005).
- Avis du CNC du 27 mars 2007, relatif à la médiation dans le domaine de la consommation et aux modes alternatifs de règlement des litiges
- Charte des médiateurs de services au public
- Rapport du Conseil d'Etat du 20 juillet 2010 « Développer la médiation dans le cadre de l'Union européenne »