

RAPPORT ANNUEL 2019

MÉDIATION SNCF MOBILITÉS



« Nous poursuivons avec détermination notre mission de pacification des relations clients/transporteurs, forts de la confiance accrue dont nous bénéficions et assurés de contribuer ainsi à renouer leurs liens et à les pérenniser. »

Henriette Chaubon,
Médiatrice SNCF Mobilités



ÉDITORIAL DE LA MÉDIATRICE

L'année 2019 a été marquée, comme l'année 2018, par une augmentation particulièrement forte du nombre des saisines : + 27,14 %.

Ce chiffre est passé de 8 588 en 2016, à 9 017 en 2017, à 12 158 en 2018, à **15 459** en 2019. Cette dernière année, il a été en moyenne de 1 288 par mois, ce qui a entraîné une explosion de la charge de travail. On observe cependant que le nombre de saisines irrecevables, quoique faible, a augmenté en 2019.

Le nombre de saisines par internet a légèrement régressé en 2019 (71,8 % au lieu de 77 % en 2018), alors que les saisines courriers ont progressé (28,2 % au lieu de 23 % en 2018).

Les perturbations qui ont affecté, à la fois, le réseau et les services de transport expliquent en grande partie l'augmentation des saisines.

Mais il faut relever la croissance particulière, à côté des réclamations purement commerciales liées à des difficultés de transport, des saisines relatives à des régularisations et à des procès-verbaux qui témoignent de la forte hausse des infractions à la police des chemins de fer.

Les demandes relatives aux régularisations établies par le transporteur, qui a le pouvoir de transiger avec le contrevenant, ont progressé de 136,9 % et le nombre des saisines liées à des procès-verbaux dressés en cas de refus de transaction par le voyageur a été de 4 860, soit une augmentation de 66 %.

La lutte contre la fraude initiée par SNCF a porté ses fruits et il convient de souligner, à cet égard, l'augmentation des infractions de comportement : violation de l'interdiction de fumer, souillures...

Les régularisations sont traitées comme des réclamations commerciales. En revanche, les saisines relatives à des procès-verbaux requièrent un traitement spécifique et sont traitées en priorité, compte tenu des délais légaux.

Chaque réclamation, quelle que soit sa nature, fait l'objet d'un traitement individualisé et très attentif, et 52,9 % ont donné lieu à des réponses favorables aux voyageurs.

Cette année 2019, le respect des délais de traitement s'est encore révélé difficile du fait d'un afflux permanent et sans cesse croissant de demandes, ce qui a induit une charge de travail en progression constante alors que les moyens en personnel n'ont parallèlement pas augmenté de manière suffisante. Toutefois, l'investissement de l'équipe toute entière a permis d'éviter une réelle détérioration de la situation.

Plusieurs modes d'organisation ont été mis en place pour contribuer à la réduction des délais et l'entrée en vigueur du nouveau formulaire de saisine a d'ores et déjà permis une avancée puisque dorénavant les dossiers sont, à leur arrivée, plus complets. Cependant, les délais d'instruction demeurent encore longs car très souvent des vérifications s'imposent, des pièces manquent et sont réclamées ou des recherches sont indispensables compte tenu de la complexité de la réclamation.

Dans ce contexte difficile de flux tendus, je souhaite souligner, tout particulièrement, la qualité de l'engagement et l'efficacité particulière de l'équipe qui m'entoure. Cette équipe est composée de mon adjointe, qui gère le service, de trois responsables d'équipe qui sont chargés de former, de contrôler et d'encadrer le travail ainsi que les propositions d'avis préparées par les instructeurs stagiaires, intérimaires, CDD... (tous juristes), qui viennent d'horizons divers et travaillent de façon temporaire dans le service. À cet égard, leur « turn over » permanent induit des délais de formation répétés ainsi que des démarches administratives longues et complexes pour le recrutement, ces deux facteurs contribuant, inexorablement, à alourdir le travail et à allonger les délais de traitement des demandes. L'équipe comprend enfin un pôle gestion composé de trois agents, dont l'un est en congés maladie, qui ont, en particulier, la très lourde tâche d'examiner la recevabilité des multiples saisines et la complétude des dossiers. Je tiens à leur rendre un hommage appuyé car sans leur implication et leur travail sans relâche, le service de la Médiation serait asphyxié et ne pourrait plus remplir sa mission. Ce constat me conduit à espérer que le service puisse bénéficier à l'avenir d'emplois pérennes pour mieux faire face aux sollicitations croissantes des voyageurs.

Outre l'examen, l'appréciation et la signature de tous les avis qui me sont proposés, j'ai poursuivi et amplifié mon travail avec les autres médiateurs. Ainsi, j'ai signé un protocole d'accord avec la Médiatrice de la RATP pour actualiser la répartition des compétences en Île-de-France et j'ai poursuivi le partage d'informations et d'expériences au sein du Club des médiateurs des services au public. Sur le plan européen, mes rapports avec mes homologues se sont enrichis d'une rencontre avec les deux médiateurs belges du transport ferroviaire. Par ailleurs, les contacts avec le Centre européen des consommateurs se sont amplifiés. Enfin, nous participons au groupe de travail « Travel Net » qui regroupe les représentants des médiations des différents pays de l'Union et au sein duquel sont évoquées les problématiques liées aux transports transfrontaliers.

Par ailleurs, j'ai entretenu mes relations avec les associations nationales de consommateurs : une rencontre a eu lieu au sein du Club et j'ai participé à une réunion constructive avec les représentants nationaux et régionaux de la Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports.

Le 1^{er} janvier 2020, la SNCF est devenue une société anonyme à capitaux publics baptisée Société nationale SNCF et SNCF Mobilités est également devenue une société anonyme baptisée SNCF Voyageurs qui regroupe les trains TGV INOUI, OUIGO, Intercités, TER, Transilien et le site OUI.sncf.

La Médiation SNCF Mobilités devra s'adapter à ces évolutions, et, notamment, changer sa dénomination.

En dépit des difficultés nées de l'afflux croissant des demandes, nous poursuivrons avec détermination notre mission de pacification des relations clients/transporteurs, forts de la confiance accrue dont nous bénéficions et assurés de contribuer ainsi à renouer leurs liens et à les pérenniser.

Henriette Chaubon,
Médiatrice SNCF Mobilités

SAISIR LA MÉDIATRICE, QUI, COMMENT, QUAND ?

MODALITÉS DE SAISINE

QUI

PEUT FAIRE APPEL
À LA MÉDIATRICE SNCF MOBILITÉS



LA MÉDIATRICE PEUT ÊTRE SAISIE PAR

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

COMMENT

SAISIR LA MÉDIATRICE



- **sur internet** : www.mediateur.sncf.com
- **par courrier à l'adresse suivante** :
Médiatrice SNCF Mobilités
TSA 37701
59973 TOURCOING CEDEX

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



QUAND SAISIR LA MÉDIATRICE



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

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

SERVICE CLIENT DES TRANSPORTEURS

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

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

CENTRE DE RECOURVEMENT

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

REFUS
ÉCRIT OU
DÉSACCORD
AVEC LA
RÉPONSE

en cas de

ABSENCE
DE RÉPONSE

dans les délais suivants :

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

REFUS
TOTAL
OU PARTIEL

en cas de

ABSENCE
DE RÉPONSE

LE VOYAGEUR PEUT SAISIR LA MÉDIATRICE

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

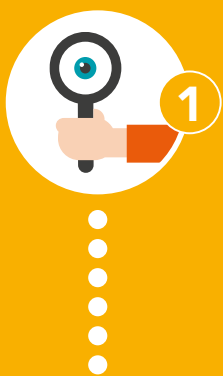


LE VOYAGEUR PEUT SAISIR LA MÉDIATRICE

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

SOMMAIRE

 1	LES FAITS MARQUANTS	07
 2	L'ANNÉE 2019 EN CHIFFRES	11
 3	LES RÉCLAMATIONS COMMERCIALES	17
 4	LES PROCÈS-VERBAUX DE CONTRAVENTION À LA POLICE DU TRANSPORT FERROVIAIRE SNCF	23
 5	LES RECOMMANDATIONS DE LA MÉDIATRICE	27
 6	QUELQUES CONSEILS AUX VOYAGEURS	31
 7	ANNEXES	33



LES FAITS MARQUANTS



LES FAITS MARQUANTS

POURSUITE DE L'AUGMENTATION DES SAISINES DE LA MÉDIATRICE

L'année 2019 a confirmé l'augmentation du nombre de saisines, avec plus de 3 200 dossiers supplémentaires par rapport à 2018.

Cette augmentation a essentiellement concerné deux catégories de demandes :

- Les régularisations effectuées lors des contrôles à bord, qui ne donnent pas lieu à procès-verbal : leur nombre a littéralement explosé, avec une progression de 136,9 %.
- Les contestations de procès-verbaux, qui ont connu une augmentation de 66 %, conséquence de la politique de lutte anti-fraude développée par le transporteur SNCF Mobilités.





EFFETS POSITIFS DE LA MISE EN PLACE DU **NOUVEAU FORMULAIRE DE SAISINE EN LIGNE**

Ce nouveau formulaire a permis d'améliorer la qualité des saisines en disposant, dès leur réception, de dossiers plus complets, contenant les pièces justificatives de la réclamation.

Cependant, de nombreux dossiers manquent encore de pièces, ce qui ralentit les délais de traitement et nécessite un nouvel enrichissement du formulaire afin de tenter de remédier à ce problème.

Le manque de pièces concerne particulièrement les saisines par courrier.

SIGNATURE D'UN NOUVEAU **PROTOCOLE D'ACCORD AVEC LA MÉDIATRICE RATP**

Ce protocole est relatif à l'actualisation de la répartition des compétences entre les deux médiations, afin de tenir compte des évolutions de l'organisation des transports en région Île-de-France.

Il met également l'accent sur les échanges nécessaires et réguliers entre les deux Médiations.



RENCONTRE AVEC LES **MÉDIATEURS BELGES, FLAMAND ET WALLON, DU TRANSPORT FERROVIAIRE**

Elle a donné lieu à des échanges constructifs sur le domaine de compétence de ces deux Médiateurs, qui fonctionnent comme un organe collégial. Ces échanges ont également permis un dialogue sur les différents processus de médiation, qu'ils soient d'entreprise ou rattachés comme en Belgique à une organisation fédérale.

Ont également été évoqués les travaux du groupe de travail international réunissant des représentants de médiations européennes.



CONTACTS AVEC LES DÉLÉGUÉS DU DÉFENSEUR DES DROITS

Plusieurs Délégués sont intervenus auprès de la Médiatrice au cours de l'année 2019 afin d'évoquer le problème du manque d'information des contrevenants sur le délai de saisine de la Médiatrice en cas de contestation d'un procès-verbal. Ce délai prescrit par l'article L. 529-5 du code de procédure pénale, qui était de 2 mois à compter de la date du procès-verbal et a été porté à 3 mois par la loi LOM du 24 décembre 2019, couvre à la fois la saisine du Centre de Recouvrement et celle de la Médiatrice. Les Délégués ont appelé l'attention de la Médiatrice sur la méconnaissance par les réclamants de ce délai unique et très bref, à l'issue duquel une demande de médiation n'est plus possible, le procès-verbal étant, à défaut de paiement, adressé au ministère public.

La Médiatrice a insisté sur le fait qu'elle était tenue de respecter les délais imposés par le code de procédure pénale.

Elle a informé l'entreprise des courriers émanant des Délégués du Défenseur des droits.

INTERVENTION OU PARTICIPATION DE LA MÉDIATRICE À DIFFÉRENTS COLLOQUES

- Réunion organisée avec les représentants nationaux et régionaux de la FNAUT.
- Présentation de la Médiation lors d'une réunion des cadres dirigeants de SNCF.





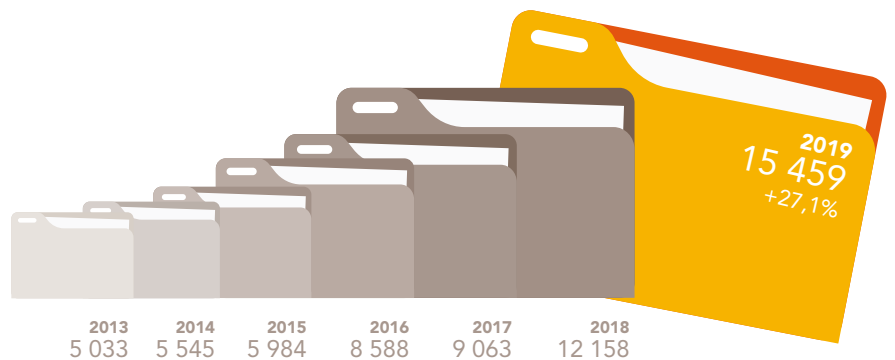
L'ANNÉE 2019 EN CHIFFRES



L'ANNÉE 2019 EN CHIFFRES

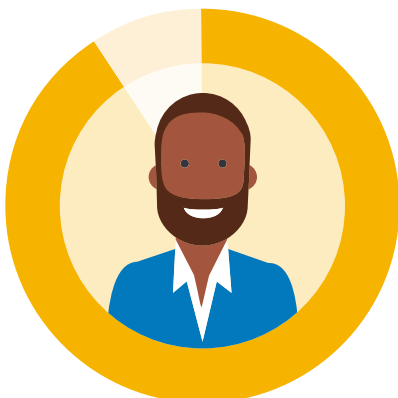
ÉVOLUTION DES SAISINES DE LA MÉDIATRICE

Augmentation particulièrement sensible des demandes en 2019, due notamment aux perturbations et grèves ayant affecté les services de transport. Chaque année leur nombre progresse de plus de 3 000 unités et, parmi elles, un faible pourcentage est irrecevable.



ORIGINE DES SAISINES

PARTICULIERS



15 282
98,8 %

ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS



34
0,2 %

DÉFENSEUR DES DROITS ET DÉLÉGUÉS



39
0,3 %

AUTRES (conciliateurs de justice, autres médiateurs...)

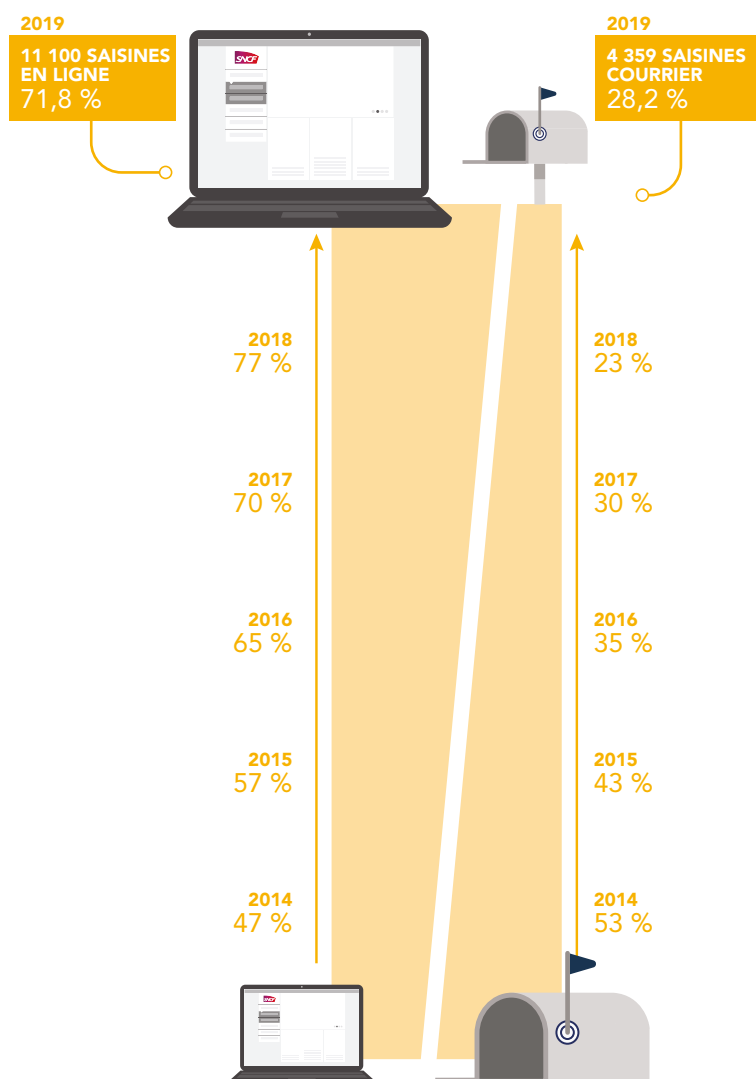


104
0,7 %

La tendance à la concentration des saisines par les voyageurs eux-mêmes se confirme.



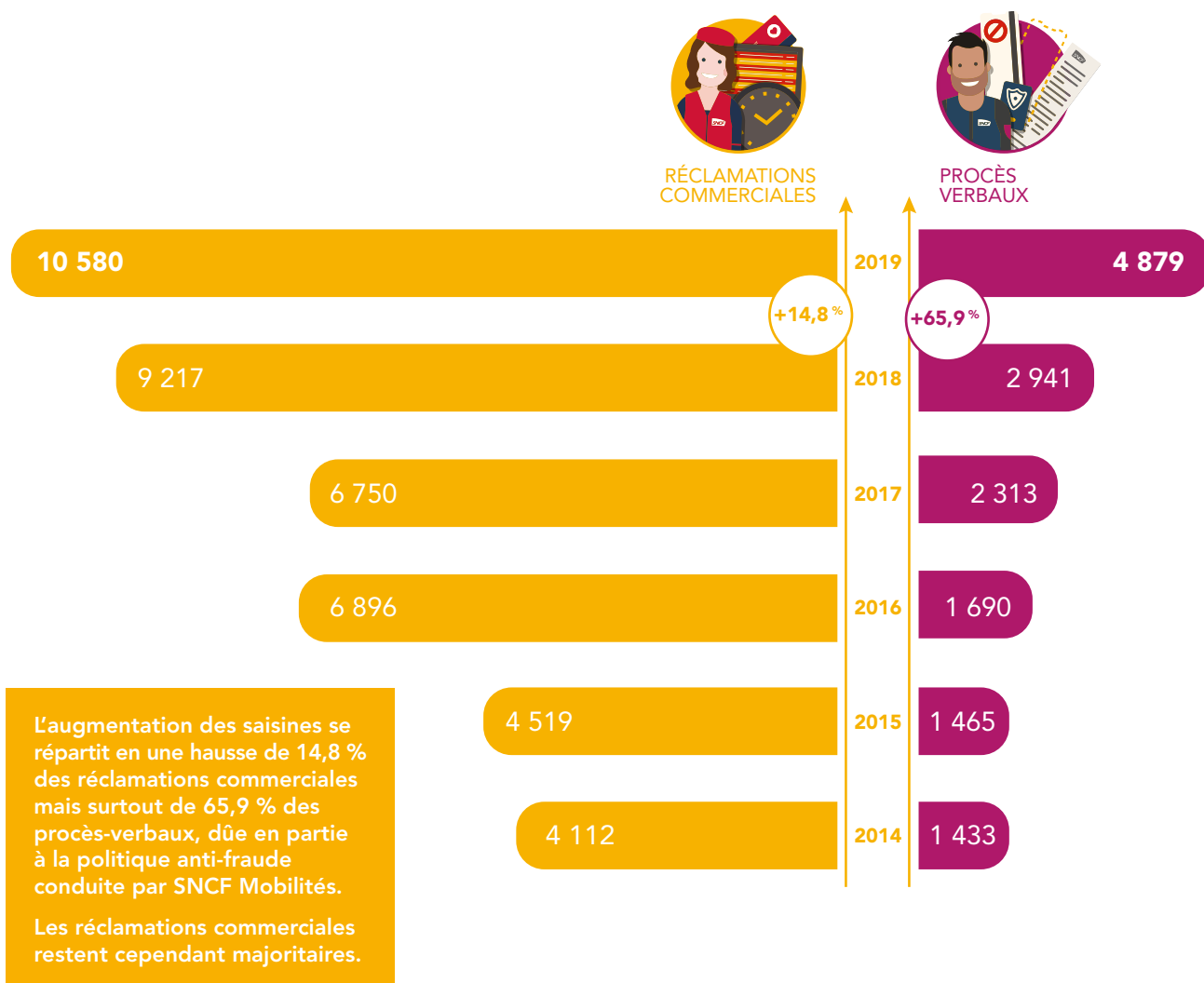
RÉPARTITION DES SAISINES EN 2019



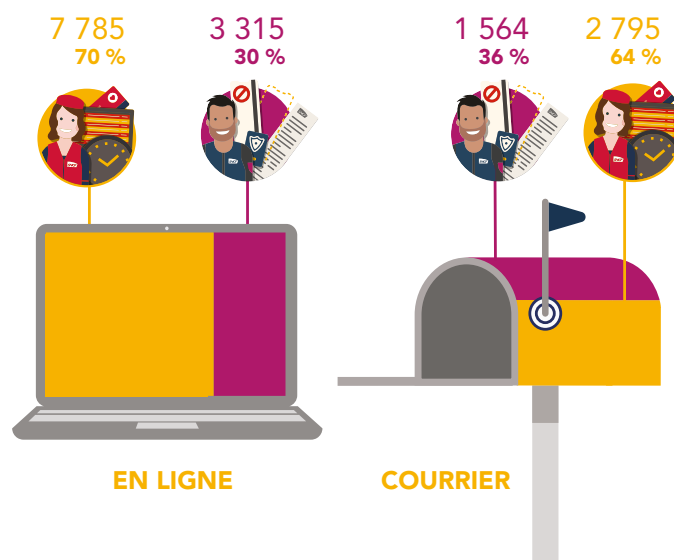
ÉVOLUTION DES MODES DE SAISINE

Une hausse sensible du nombre de saisines courriers est à signaler en 2019, représentant 28,2 % des saisines au lieu de 23 % en 2018. Ceci même si les saisines en ligne demeurent très majoritaires (71,8 %).

NATURE DES RÉCLAMATIONS

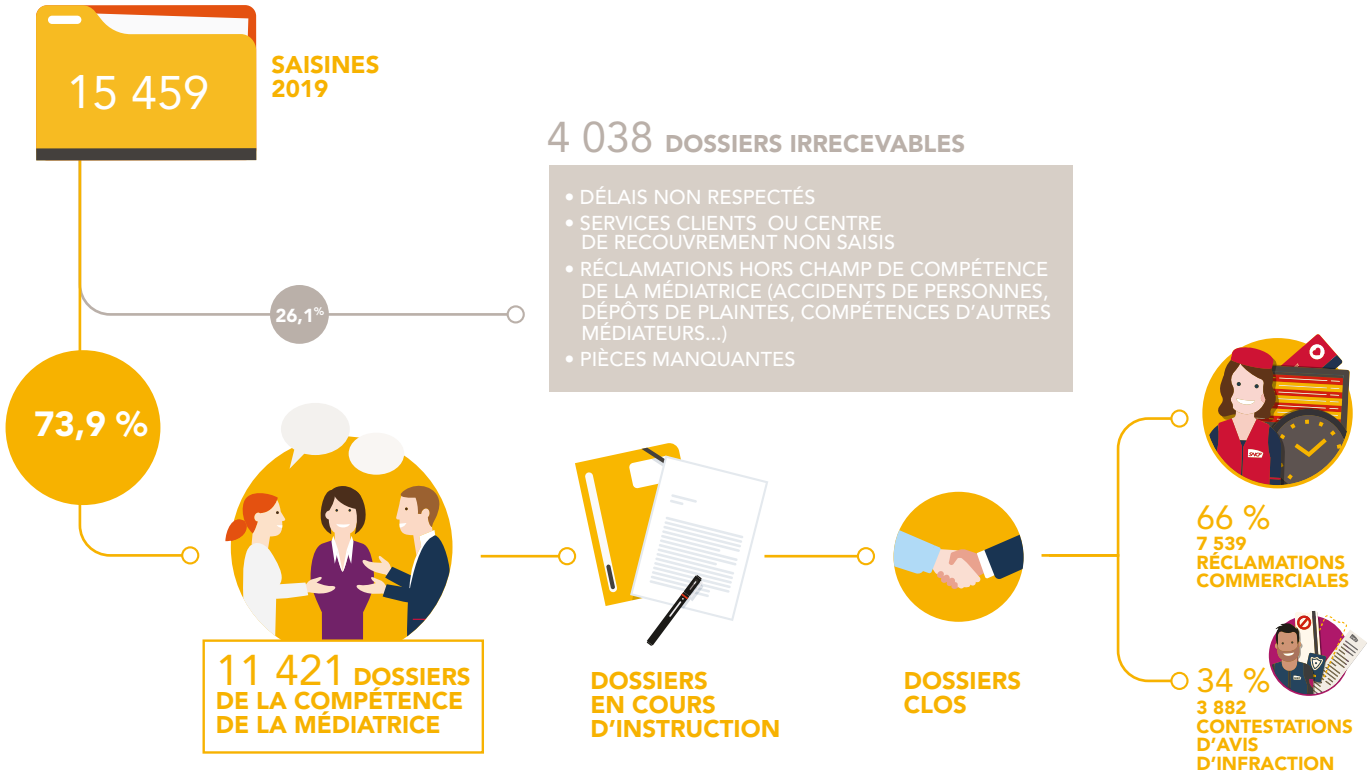


MODES DE SAISINE PAR TYPE DE RÉCLAMATION





TRAITEMENT DES SAISINES 2019



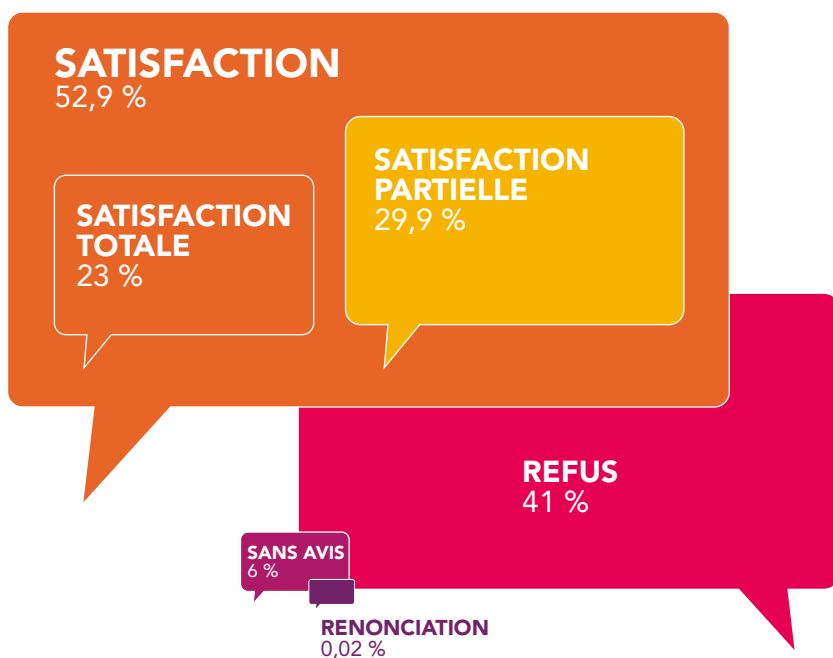
Le nombre de dossiers irrecevables a un peu progressé en 2019, notamment à la suite de la mise en place du nouveau formulaire qui a précisé les pièces nécessaires à l'examen des demandes.

DÉLAI DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

En 2019, l'augmentation très forte du nombre de saisines et, parmi elles, la complexité de certaines, n'ont pas permis d'atteindre des délais de traitement totalement satisfaisants, malgré une nette amélioration, et ceci malgré l'investissement permanent et profond de toute l'équipe qui a dû faire face en cours d'année à un turnover des instructeurs, des arrêts maladie et des départs.



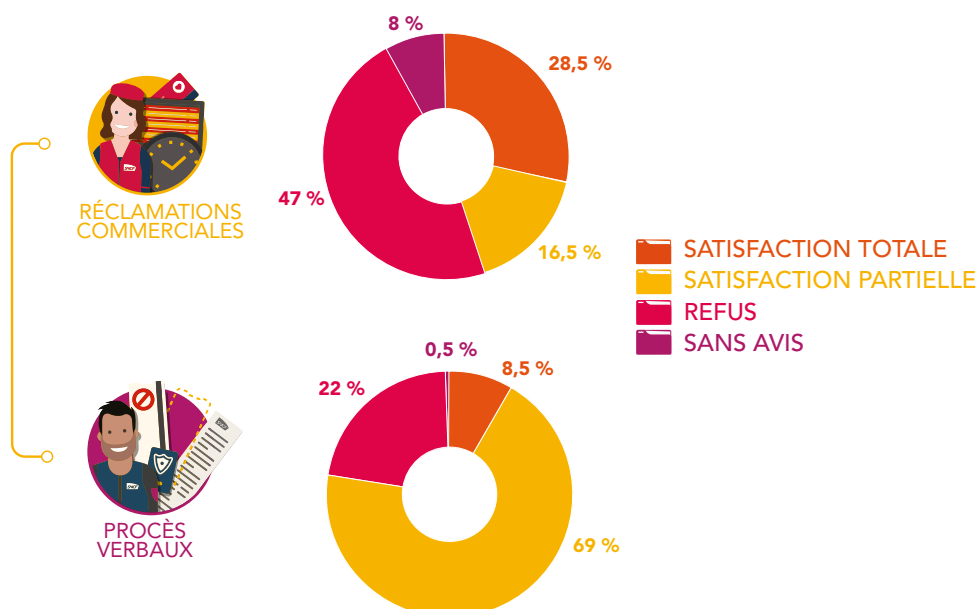
RÉSULTAT DES AVIS RENDUS



En 2019 on note une augmentation des avis favorables : 52,9 % contre 50,1 % en 2018.

23 % des réclamants ont obtenu une satisfaction totale et 29,9 % une satisfaction partielle.

Les refus ont été de 41 %, les pourcentages restants étant représentés par les renoncations à médiation et par les cas de satisfaction donnée par les services clients avant la fin de la médiation.





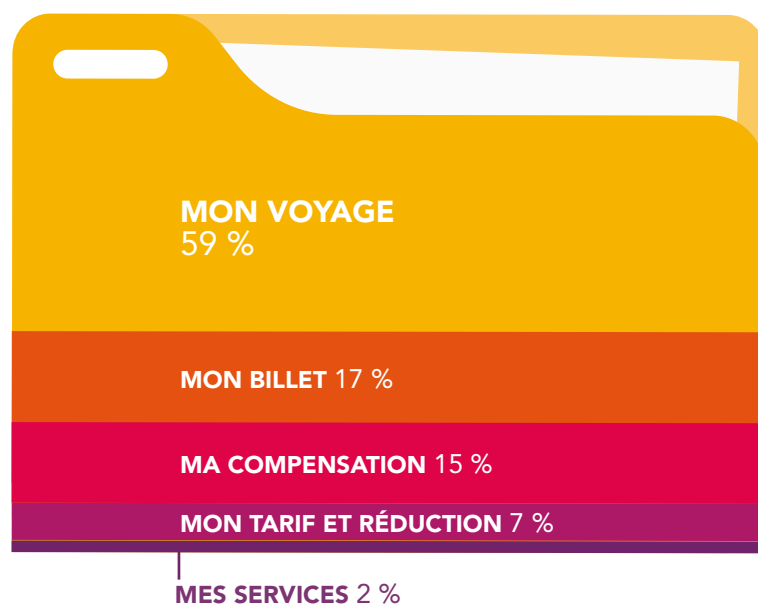
LES RÉCLAMATIONS COMMERCIALES

LES RÉCLAMATIONS COMMERCIALES

La Médiation SNCF Mobilités a encore connu en 2019 une très forte augmentation du nombre de saisines commerciales, avec près de 1 400 dossiers supplémentaires par rapport à 2018.

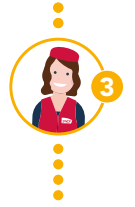
Cette nouvelle augmentation s'explique par les différents incidents sur le réseau et par les mouvements sociaux qui ont affecté le transporteur SNCF Mobilités à l'automne 2019 (droit de retrait) et au début de l'hiver (grèves).

CATÉGORIE DES RÉCLAMATIONS COMMERCIALES AYANT REÇU UN AVIS



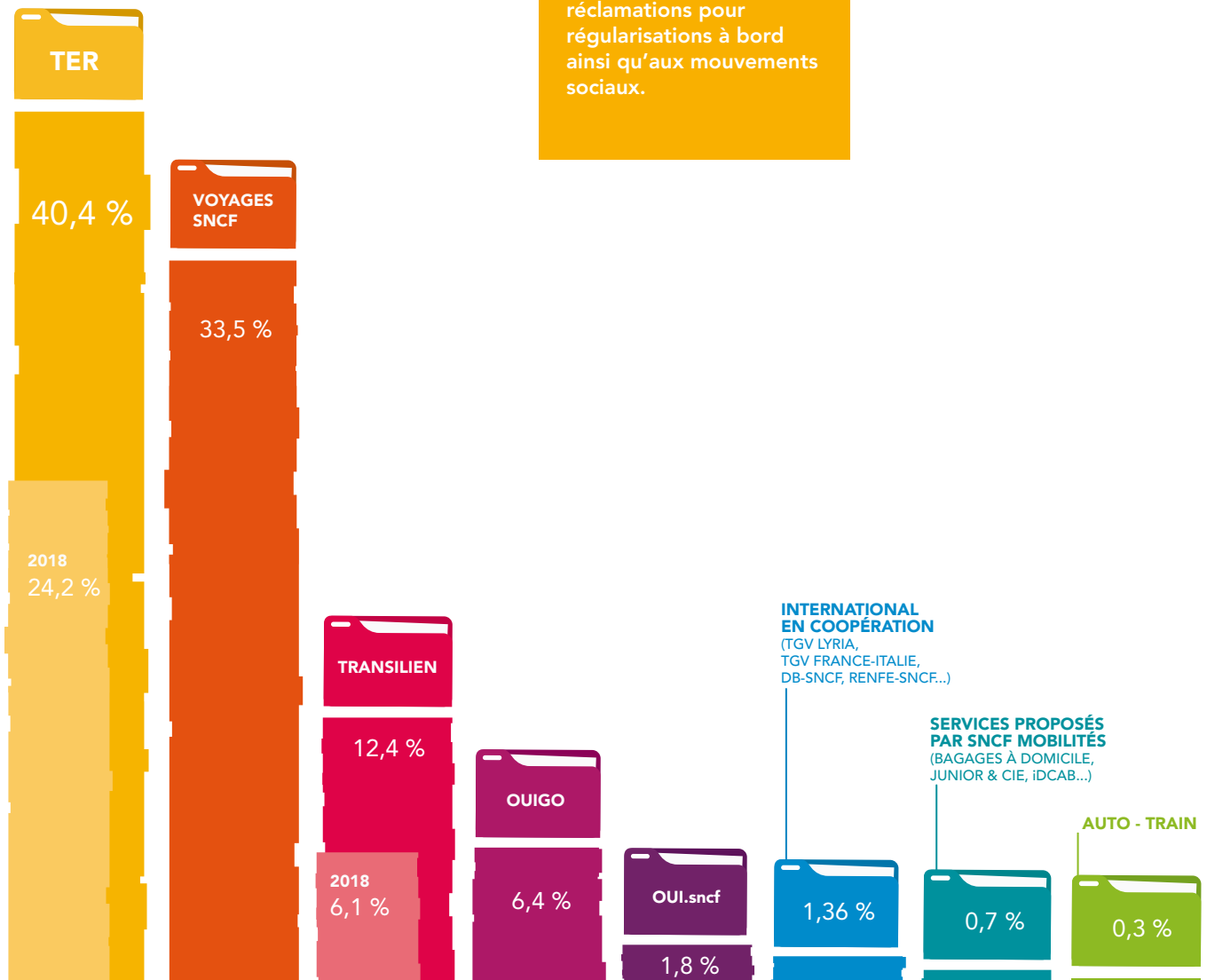
Il faut relever une augmentation très sensible des compensations versées, en grande partie en raison des mouvements sociaux et, parmi les réclamations relatives au voyage, une hausse spectaculaire des régularisations faites à bord par les agents de contrôle : + 136,9 %





SNCF MOBILITÉS

L'augmentation très sensible des réclamations liées à TER et à Transilien est sans doute en grande partie due à la progression des réclamations pour régularisations à bord ainsi qu'aux mouvements sociaux.





Quelques exemples de réclamations commerciales examinées par la Médiatrice SNCF Mobilités :

SNCF MOBILITÉS

NATIONAL

- **OUIGO, train supprimé, satisfaction totale**

Le train OUIGO d'une cliente avait été supprimé au départ de Marseille-Saint-Charles à destination de Lille-Flandres. Comme elle devait ensuite se rendre à Bruxelles par bus, elle avait dû racheter un billet direct Paris - Bruxelles.

Compte tenu des circonstances, la Médiatrice a proposé de compléter le dédommagement octroyé par le Service Client OUIGO afin que la totalité du billet racheté soit remboursé à la cliente.

- **OUIGO, billet non-reçu, remboursement**

Une cliente avait réservé un billet OUIGO qu'elle n'avait pas reçu par mail et avait donc dû racheter un billet.

Après constatation de l'existence d'un malentendu entre OUIGO et la cliente sur l'adresse mail utilisée, la Médiatrice a proposé le remboursement du billet OUIGO.

- **OUI.sncf, Carte Jeune, satisfaction partielle**

Au cours d'un voyage en TGV entre Le Creusot-Montceau TGV et Paris-Gare-de-Lyon une cliente avait présenté un billet au tarif Carte Jeune sans pouvoir justifier du tarif correspondant. Elle avait donc été régularisée par le chef de bord. Les éléments du dossier avaient toutefois démontré que malgré les demandes de retrait effectuées par la cliente sur son profil dans l'application OUI.sncf, la Carte Jeune, qui était périmée, était restée active dans l'application et que lors de l'achat de billets la réduction s'inscrivait de manière automatique.

Dans la mesure où il n'y avait eu aucune manœuvre frauduleuse de la part de la cliente la Médiatrice a proposé le remboursement de la partie de la régularisation correspondant à l'indemnité forfaitaire.

- **TER, voyage debout, satisfaction partielle**

Un client avait voyagé debout à bord d'un TER entre Narbonne et Toulouse. Il souhaitait obtenir un dédommagement à ce titre. Le Centre Relation Client avait refusé, précisant au voyageur que les TER étaient des trains sans réservation et pour lesquels aucun système de compensation n'était prévu.

La Médiatrice, tenant compte des conditions dans lesquelles le client avait voyagé, a proposé au Centre Relation Client de lui adresser un dédommagement forfaitaire en Bon Voyage.

- **TER, régularisation pour défaut de titre de transport, satisfaction partielle**

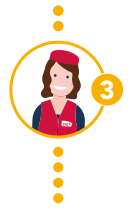
Un client avait voyagé entre Paris-Nord et Amiens à bord d'un TER alors qu'il avait un billet valable à bord d'un autre TER, pour le même parcours mais quelques jours plus tôt. Il avait été régularisé à bord.

La Médiatrice a proposé à titre exceptionnel le remboursement de la moitié de la régularisation.

- **Transilien, régularisation pour absence de compostage, circonstances particulières, satisfaction totale**

Un client avait été régularisé pour titre de transport non-composté, cependant, la gare était en travaux et l'unique composteur disponible était en maintenance.

La Médiatrice a proposé le remboursement de l'intégralité de la régularisation.



EUROSTAR

- **Retenue tarifaire en cas d'échange de billet conforme aux conditions générales de transport, refus**

La cliente avait acheté deux billets Eurostar pour un voyage aller-retour entre Paris-Gare-du-Nord et Londres-Saint-Pancras.

Pour des raisons personnelles, elle avait dû procéder à un échange des billets. Elle avait alors constaté des frais de retenue d'un montant de 440 €. Elle souhaitait le remboursement de ces frais.

Le Service Client Eurostar (Traveller Care) avait refusé le remboursement de ces frais.

Constatant que les frais de retenue appliqués étaient conformes aux conditions générales de transport Eurostar et que les conditions tarifaires avaient été clairement portées à la connaissance des voyageurs sur les billets, la Médiatrice n'a pas donné suite à cette demande.

- **Rupture de correspondance Eurostar - TGV, satisfaction totale**

Un client avait réservé auprès d'Eurostar un trajet pour voyager entre Londres et Lyon-Part-Dieu via Paris.

En raison d'une panne électrique sur le RER D, il n'avait pu rejoindre la gare de Paris-Gare-de-Lyon et avait manqué son train pour Lyon-Part-Dieu. Il sollicitait le remboursement des billets rachetés.

Le Service Client Eurostar lui avait refusé ce remboursement.

Constatant que l'intégralité du trajet avait été achetée auprès d'Eurostar en tant que distributeur des billets, la Médiatrice a proposé le remboursement des billets rachetés.

INTERNATIONAL

COOPÉRATION FRANCE - ITALIE

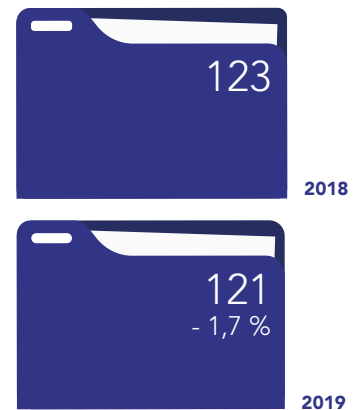
- **Suppression de train et conditions de voyage, satisfaction partielle**

Une cliente devait effectuer un voyage entre Milan et Paris. Son train ayant été supprimé, les voyageurs avaient été redirigés vers un bus de substitution, qui devait les conduire à Modane ou à Chambéry, afin d'y prendre un autre train. Le voyage en bus de la cliente s'était terminé à Lyon, et le train qui devait être mis à sa disposition avait été supprimé. Elle n'avait donc pu terminer son voyage que le lendemain.

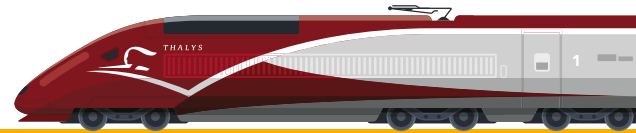
Le Service Relation Client, conformément au règlement européen sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, lui avait remboursé 50 % du prix de son billet.

Au regard des circonstances dans lesquelles la cliente avait voyagé, la Médiatrice a proposé un dédommagement supplémentaire.

EUROSTAR



Le nombre de saisines des clients Eurostar reste stable.



THALYS

• Retard du train Thalys, et correspondance OUIGO manquée, satisfaction partielle

Le train Thalys emprunté par les enfants des réclamants entre Bruxelles-Midi et Charles-de-Gaulle 2 TGV était arrivé à destination avec un retard supérieur à 2 heures. Ils avaient, en conséquence, raté leur train OUIGO à destination de Nîmes, et avaient dû racheter des billets TGV. Les parents sollicitaient un dédommagement pour le retard du premier train, ainsi que le remboursement des billets rachetés.

Le Service Client Thalys n'avait pas accordé de dédommagement aux réclamants, et le Service Client OUIGO avait refusé le remboursement des billets TGV, considérant que leur contrat de transport ne débutait qu'en gare de Charles-de-Gaulle 2 TGV.

La Médiatrice, en application des Conditions Générales de Transport Thalys et du règlement européen sur les droits et obligations des passagers ferroviaires, a proposé au Service Client Thalys de rembourser les réclamants à hauteur de 50 % du prix de leurs billets Thalys pour compenser le retard subi.

Concernant le remboursement des billets rachetés, la Médiatrice n'a pas donné suite à cette demande car il s'agissait de deux contrats de transport distincts, conclus avec deux entreprises ferroviaires différentes qui n'assuraient aucune correspondance entre elles.

• Retard Thalys et avion manqué, satisfaction partielle

Un train Thalys emprunté par quatre clients entre Paris et Bruxelles-Midi a subi un retard de 62 minutes à son arrivée à Bruxelles-Midi. Les clients ont, en conséquence, manqué l'avion qu'ils devaient prendre pour Moscou. Ils sollicitaient le remboursement de leurs billets de train, d'avion, ainsi que des frais d'hôtels qui ont été occasionnés par cette situation.

Le Service Client Thalys, en application de ses Conditions Générales de transport et du règlement européen sur les droits et obligations des passagers ferroviaires, a remboursé un client à hauteur de 25 % du prix de son billet, une seule réclamation ayant été faite.

La Médiatrice a donc proposé le même dédommagement aux autres voyageurs.

Elle n'a toutefois pas donné une suite favorable aux demandes complémentaires des clients, considérant que leur contrat de transport mentionnait la gare de Bruxelles-Midi comme destination finale et que, dès lors, Thalys, qui ne pouvait savoir qu'ils devaient ensuite prendre un avion, n'était pas tenu de les indemniser, en application d'une jurisprudence établie aux termes de laquelle seul le dommage prévisible lors de la conclusion du contrat de transport peut donner lieu à dommages et intérêts.



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

« Je vous remercie de la décision que vous avez prise en ce qui concernait mon litige avec la SNCF. Je suis très satisfaite parce qu'il me semble que ma bonne foi a été entendue. » Mai 2019

« Je tenais à vous remercier pour votre aide et votre décision. Merci encore mille fois pour votre travail et votre impartialité ». Juillet 2019

« Je viens de recevoir votre courrier concernant ma demande de médiation et porteur de votre décision. Je vous remercie très sincèrement pour avoir statué dans mon sens et quelle que soit la position que prendra la SNCF, je suis heureux d'avoir été entendu et reconnu dans mon argumentaire. Vous êtes toute excusée pour la réponse un peu tardive et je suppose que la période actuelle (et future) ne doit pas être facile pour vous eu égard à l'actualité.

Bon Noël à vous, bonnes fêtes et bonne année 2020, en espérant que le Père Noël vous gâte comme vous l'avez fait pour l'illustre voyageur inconnu que je suis ». Décembre 2019

THALYS



2018



2019

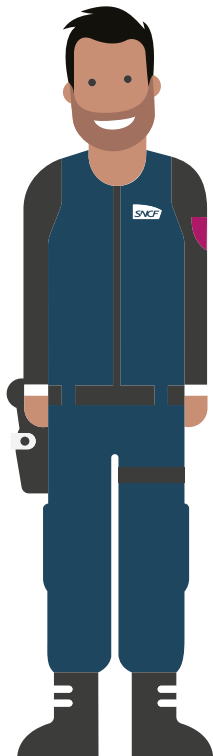
Le nombre de saisines des clients Thalys a légèrement diminué.



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

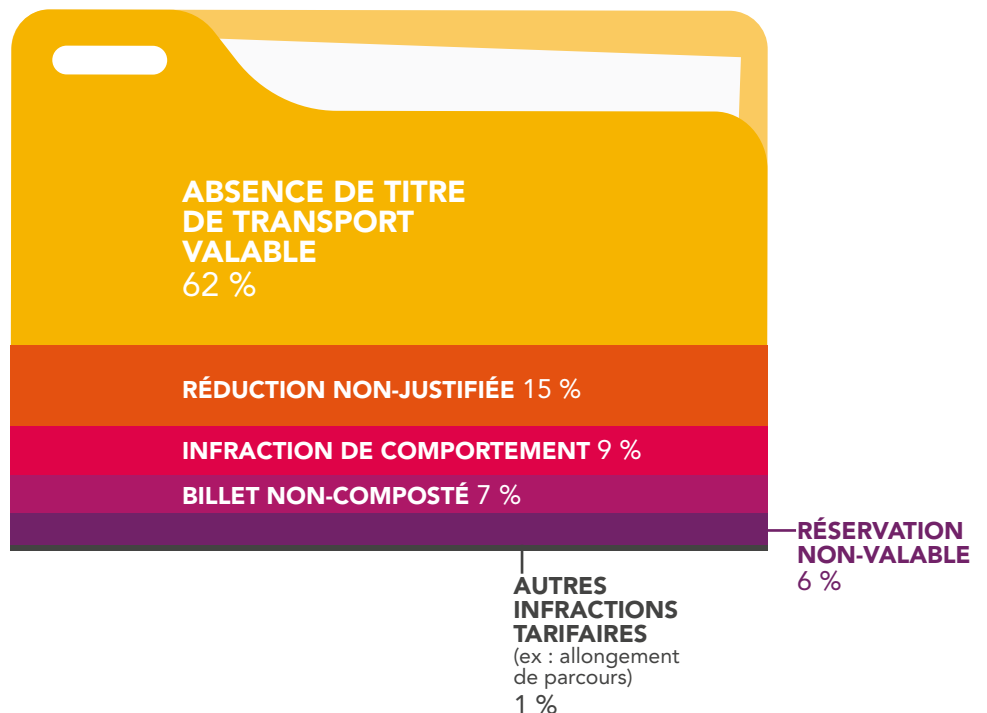


LES PROCÈS-VERBAUX DE CONTRAVENTION À LA POLICE DU TRANSPORT FERROVIAIRE SNCF



Rappelons que la Médiatrice SNCF Mobilités ne peut être saisie que des procès-verbaux de contravention à la police du transport ferroviaire concernant le transporteur SNCF Mobilités. Les autres transporteurs prennent en charge le traitement des litiges relevant de leur compétence.

CATÉGORIE DE PROCÈS-VERBAUX AYANT REÇU UN AVIS



Les procès-verbaux pour infractions de comportement ont progressé de 2 % (281 dont 108 souillures), de même que les infractions pour réservations non-valable et réductions non-justifiées.



La Médiation SNCF Mobilités a connu en 2019 une très forte augmentation des saisines relatives à des contestations de procès-verbaux dressés pour infractions à la police du transport ferroviaire SNCF : + 66 %, par rapport à l'année 2018.

À noter que certains réclameurs regrettent le délai très court de 2 mois pour saisir à la fois le Centre de Recouvrement et la Médiatrice, délai dont l'expiration implique l'incompétence de celle-ci pour traiter le dossier puisqu'à l'issue de ce délai le procès-verbal est transmis au ministère public pour recouvrement, en application de l'article L. 529-5 du code de procédure pénale. La Médiatrice ne peut s'affranchir de ce délai légal.

Ce délai a été porté à 3 mois par la loi LOM du 24 décembre 2019.

L'entreprise a été informée des difficultés rencontrées par ces réclameurs.

En ce qui concerne la nature des saisines relatives aux procès-verbaux, celle-ci a encore pour origine des infractions pour défaut de titre de transport, pour tarif réduit injustifié ou autre sujet tarifaire, pour défaut de compostage, pour réservation non-valable ou pour comportement répréhensible.

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

PROCÈS-VERBAL POUR FRANCHISSEMENT DE CONTRÔLE D'ACCÈS, CIRCONSTANCES PARTICULIÈRES

Un voyageur avait été verbalisé pour être entré dans une zone de la gare requérant la possession d'un titre de transport. Le client expliquait qu'il avait été victime d'un vol, et qu'il se rendait en gare afin de faire rééditer sa Carte Navigo.

Dans la mesure où le client fournissait une déclaration de vol, ainsi qu'une attestation démontrant la validité de son abonnement Navigo Solidaire au moment des faits, la Médiatrice, tout en insistant sur la nécessité pour le voyageur de disposer d'un titre de transport valable lorsqu'il accède à l'enceinte de la gare, a proposé de ne pas donner suite à ce procès-verbal.

PROCÈS-VERBAL POUR TITRE NON-COMPOSTÉ

Un voyageur, mineur, avait été verbalisé pour « titre non-composté ». Ce dernier, craignant de rater son train, était monté à bord sans procéder à son compostage.

Après avoir rappelé l'obligation de composer son titre de transport avant l'accès au train, la Médiatrice a proposé de minorer le montant du procès-verbal.



PROCÈS-VERBAL POUR TITRE NON-COMPOSTÉ

Un voyageur a effectué un parcours TER en Alsace avec un titre de transport non-composté et valable pendant 8 jours après l'achat. Il a été verbalisé à bord et a indiqué qu'il n'avait pas réussi à composer avant la montée.

L'examen des pièces révélant que le billet était valable pendant une semaine et que le voyageur pouvait donc l'utiliser pour un autre voyage, la Médiatrice a proposé le maintien du procès-verbal.

PROCÈS-VERBAUX LIÉS À UN COMPORTEMENT

- **Manquement aux règles de sécurité**

Un jeune homme avait été verbalisé pour avoir circulé en trottinette sur un quai de gare.

Le contrevenant avait ainsi enfreint les dispositions de code des transports interdisant aux voyageurs de circuler en gare au moyen d'engins, motorisés ou non.

Dans ce cas, la Médiatrice a rappelé au contrevenant que la circulation à trottinette sur les quais de gare pouvait porter atteinte à la sécurité des autres voyageurs se déplaçant dans la gare et a confirmé la position du Centre de Recouvrement en proposant le maintien du procès-verbal.

- **Pieds chaussés sur les sièges**

Un voyageur avait été verbalisé à bord d'un train Melun - Paris-Gare-de-Lyon pour avoir posé ses pieds chaussés sur le siège.

L'agent de contrôle assermenté ayant constaté les faits, la Médiatrice a proposé le maintien le procès-verbal.





LES RECOMMANDATIONS DE LA MÉDIATRICE



LES RECOMMANDATIONS DE LA MÉDIATRICE

Comme chaque année, les constats effectués à l'occasion de l'instruction des dossiers de réclamation dont est saisie la Médiatrice lui permettent de formuler un certain nombre de recommandations aux transporteurs sur les problèmes récurrents rencontrés.

Les relations entretenues avec les différents transporteurs permettent par ailleurs, au fil de l'année, d'apporter des améliorations aux dysfonctionnements ponctuels observés.





La Médiatrice présente, en conséquence, les recommandations suivantes :

OUI.SNCF

Des problèmes récurrents ont été observés :

- En cas de commande de billets avec compte client, le nom du titulaire du compte s'affiche automatiquement sur le billet même lorsque le client commande pour une autre personne. Le nom du voyageur n'étant pas inscrit sur le billet celui-ci risque d'être verbalisé ou régularisé.
- Application automatique au prix du billet de la carte de réduction enregistrée alors que dans certains cas celle-ci est périmée. Le client est alors verbalisé ou régularisé lors du contrôle. Ceci est valable notamment pour la Carte Jeune et la Carte Week-End.
- Il existe une possibilité d'acheter en ligne, via l'application, un billet après le départ du train ; cependant, le client est parfois verbalisé ou régularisé.

La Médiatrice recommande de remédier à ces dysfonctionnements.

OUIGO

Les clients évoquent souvent la difficulté de trouver le quai de départ des trains OUIGO à Paris-Gare-de-Lyon mais aussi à Paris-Montparnasse.

La Médiatrice recommande qu'une signalétique plus claire soit mise en place pour l'accès aux quais OUIGO.

Il conviendrait, par ailleurs, de modifier dans les conditions générales de vente OUIGO, la référence actuelle aux anciennes numérotations des articles du code civil (notamment article 1147).

ACCÈS PLUS ET LES BAGAGES

Il n'existe aucune indemnisation relative aux dommages ou perte de bagages pris en charge par Accès Plus dans le cadre de la prestation de portage proposée en accessoire de la prestation Accès Plus.

La Médiatrice recommande qu'une disposition soit prévue afin d'indemniser ce type de dommages.

TER

Certains billets sont valables toute la journée mais comportent l'indication du train que le client veut emprunter, avec numéro, parcours et heures de départ et d'arrivée. Il y a un manque de clarté pour le client qui n'ose pas, dans certains cas, prendre un autre train le même jour de crainte d'être verbalisé et qui rachète un billet puis demande le remboursement du premier.

La Médiatrice recommande une meilleure lisibilité des billets TER.



TGVMAX

Les Conditions générales de vente de l'abonnement TGVmax nécessiteraient une adaptation aux dispositions légales, notamment en ce qui concerne les pièces d'identité pouvant être produites avec le billet, en particulier le permis de conduire.

La Médiatrice recommande que cette adaptation soit réalisée.

Par ailleurs, elle recommande que la possibilité de présenter des pièces d'identité officielles en version dématérialisée soit étudiée.

TARIF ESSENTIAL RENFE (COOPÉRATION FRANCE ESPAGNE)

En cas d'achat d'un billet sur internet l'âge indiqué pour bénéficier de ce tarif est 12-25 ans alors que sur le billet figure l'âge de moins de 14 ans.

La Médiatrice recommande d'harmoniser les conditions d'application de ce tarif.

RÉGULARISATIONS

La Médiatrice recommande que la mention systématique du nom du voyageur soit portée sur les régularisations afin de permettre, en cas de demande de remboursement, de savoir si cette demande correspond bien à l'identité du réclamant.

PROCÈS-VERBAUX

La Médiatrice recommande de prêter attention aux observations des Délégués du Défenseur des droits sur les difficultés rencontrées par certains réclamants pour la saisir dans les délais requis par le code de procédure pénale.



QUELQUES CONSEILS AUX VOYAGEURS

QUELQUES CONSEILS AUX VOYAGEURS

1

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

2

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

3

En cas de contestation d'un procès-verbal, saisir le Centre de Recouvrement et la Médiatrice dans le délai prévu par l'article L. 529-5 du code de procédure pénale, fixé à 3 mois par la loi LOM du 24/12/2019.
La Médiatrice doit en effet être saisie avant expiration de ce délai, y compris en cas d'absence de réponse du Centre de recouvrement.
À l'expiration de ce délai, le procès-verbal est, à défaut de paiement, adressé au ministère public.

4

Adresser à la Médiatrice toutes les pièces justifiant la demande (en premier lieu le billet) afin que celle-ci soit traitée dans les meilleurs délais.
En l'absence de ces pièces la demande ne pourra être examinée ou sera rejetée.

5

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

6

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

7

Pour les achats en ligne

Vérifier tous les éléments avant validation définitive.
Ne pas utiliser de carte bancaire virtuelle si on souhaite retirer son billet en gare ou en boutique.
Vérifier que la date d'expiration de la carte bancaire servant au paiement est postérieure à la date prévue du retrait du billet.
Lors de l'achat d'un e-billet, vérifier que les informations nominatives saisies sont exactes et correspondent bien au voyageur et non à la personne qui fait la commande.
En cas d'impossibilité de retrait de son billet (carte perdue, volée...), racheter un nouveau billet puis adresser au service relation client une demande d'examen de cette situation particulière.
Imprimer son billet avant l'accès au train si c'est cette option qui a été choisie.

8

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



9

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

10

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



11

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

12

Incivilités

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

13

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

14

Clients TGVmax

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

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



ANNEXES

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

PROTOCOLE DE MÉDIATION ENTRE LES ASSOCIATIONS NATIONALES DE CONSOMMATEURS ET

• SNCF Mobilités,

Établissement public national à caractère industriel et commercial, ayant son siège au 9 rue Jean-Philippe Rameau, 93200 Saint-Denis, immatriculé au registre du commerce et des sociétés de Bobigny sous le numéro 552 049 447, représenté par Madame Barbara Dalibard en sa qualité de Directrice Générale Voyageurs, dûment habilitée à l'effet des présentes,

• **Eurostar International Limited**, (dénommé « EUROSTAR »), société de droit britannique, enregistrée en Angleterre et au Pays de Galles sous le numéro 02462001, dont le siège social se situe à Times House, Bravingtons Walk, London N1 9AW, Royaume-Uni, représentée par Monsieur Frank Renault, en sa qualité de Directeur des Opérations, dûment habilité à cet effet,

• **THI Factory**, (dénommée « THALYS »), société anonyme de droit belge dont le siège social est situé 20, Place Stéphanie, 1050 Bruxelles, immatriculée à la B.C.E. sous le numéro 0541.696.005, représentée par Madame Agnès Ogier en sa qualité de Directrice Générale, dûment habilitée à cet effet,

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

En présence de :

SNCF,

Établissement Public Industriel et Commercial, dont le siège est situé 2, place aux Étoiles, à Saint-Denis (93200), immatriculé au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro d'identification unique 808 332 670 RCS Bobigny, représenté par Monsieur Guillaume Pépy, en sa qualité de Président du Directoire, dûment habilité à l'effet des présentes,

Protocole de médiation signé le 5 février 2016.
Il est applicable à compter du 8 février 2016.

PRÉAMBULE

Un Protocole d'accord définit les relations depuis 1990 entre les Associations de Consommateurs, agréées au plan national, et la SNCF.

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

Conformément aux dispositions de l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et des décrets n°2015-1382 du 30 octobre 2015 et 2015-1607 du 7 décembre 2015 relatifs à la médiation des litiges de consommation et aux conditions de désignation des médiateurs d'entreprise, transposant la Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 sur le règlement extra-judiciaire des litiges de consommation, le Protocole doit être adapté en conséquence.

Dans ce contexte, les Transporteurs ont souhaité confier les missions de médiation à un système reconnu pour sa qualité. Il a ainsi été convenu d'étendre les missions du Médiateur SNCF aux différends soulevés par les voyageurs EUROSTAR et THALYS.

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

ARTICLE 1 OBJET

Le Protocole de médiation entre les Associations Nationales de Consommateurs telles que désignées en Annexe 1 et les Transporteurs a pour objet de déterminer l'ensemble des modalités de fonctionnement de l'instance de médiation, conformément à la Directive 2013-11/UE du 21 mai 2013 et aux dispositions législatives et réglementaires du Code de la Consommation applicables à la « médiation des litiges de la consommation ».

Conformément aux Conditions générales des Transporteurs, les dispositions du Protocole s'appliquent aux personnes saisissant le Médiateur SNCF Mobilités (ci-après dénommé « Le Médiateur »).

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

ARTICLE 2 MISSION DU MÉDIATEUR

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

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

ARTICLE 3 SITE INTERNET DÉDIÉ

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

Figure également sur le site internet le rapport annuel du Médiateur.

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

Le site internet du Médiateur comporte un lien électronique vers la plateforme européenne de résolution des litiges ainsi que vers le centre européen des consommateurs.

ARTICLE 4 DÉSIGNATION DU MÉDIATEUR - STATUT - MANDAT

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

Il est désigné par le Conseil des consommateurs, organe collégial paritaire rattaché au siège de SNCF Mobilités. Le Conseil est composé

de représentants des associations de consommateurs et des Transporteurs. Les associations de consommateurs qui sont membres de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation ne peuvent être membres du Conseil des consommateurs (arrêté du 15 décembre 2015 portant nomination à la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation).

Il doit posséder des aptitudes dans le domaine de la médiation ainsi que de bonnes connaissances juridiques, notamment dans le domaine de la consommation.

Il ne peut recevoir aucune instruction des parties, en particulier des Transporteurs ou de leurs représentants.

Le Médiateur informe sans délai les parties de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts dans l'examen du litige dont il est saisi, ainsi que de leur droit à s'opposer à la poursuite de sa mission. Si l'une des parties refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du Médiateur pour ladite saisine.

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

4.2 - La durée de mandat du Médiateur est fixée à trois ans, renouvelable.

Le Médiateur doit être inscrit sur la liste des médiateurs notifiée à la Commission européenne.

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

ARTICLE 5 BUDGET

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

Dans ce cadre, le Médiateur dispose d'une équipe dédiée à la mission de médiation, lui permettant d'agir en toute indépendance.

ARTICLE 6 COMPÉTENCE MATÉRIELLE DU MÉDIATEUR

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

Il peut s'agir de litiges relatifs à la distribution des titres de transport effectuée par l'un des Transporteurs ou son propre réseau de distribution.

Il s'agit également des litiges relatifs à l'exécution du contrat de transport par l'un des Transporteurs, quel que soit le distributeur.

Sont exclus de la compétence du Médiateur :

- les litiges relatifs aux dommages corporels,
- les litiges relatifs aux relations contractuelles entre les clients des Transporteurs et les sociétés prestataires de service de restauration à bord,
- les litiges qui ne relèvent pas de la compétence initiale du service clientèle du Transporteur,
- les litiges qui relèvent de la compétence d'un autre Médiateur avec lequel un protocole de répartition de compétences a été signé,

- les litiges à l'occasion desquels un dépôt de plainte a été effectué, et
- les litiges relatifs aux prestations accessoires au contrat de transport, offertes par EUROSTAR ou THALYS et dont la réalisation est soumise à des aléas techniques ou extérieurs à l'exploitation ferroviaire.

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

Dans ces hypothèses, le Médiateur communique, dans la mesure du possible, les coordonnées du service compétent.

6.2 - Concernant le transporteur SNCF Mobilités, le Médiateur peut être saisi du traitement des dossiers d'infraction à la police du transport ferroviaire

Le Médiateur ne peut être saisi que des contraventions des quatre premières classes. Sont exclues les contraventions qui exposent le réclamant à une procédure de délit pour voyages habituels sans titre de transport, tel que prévu par l'article L 2242-6 du Code des transports, ainsi que les contraventions connexes à un délit.

ARTICLE 7 SAISINE DU MÉDIATEUR

7.1 - Personnes habilitées à saisir le Médiateur :

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

7.2 - Personnes habilitées à transmettre des saisines clients au Médiateur :

- le Défenseur des Droits et ses délégués,
- le Médiateur Européen,
- les Médiateurs institués auprès d'entreprises ferroviaires européennes.

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

7.4 - Modes de saisine :

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

Le Médiateur peut être saisi :

- en ligne sur le site : www.sncf.com/mediateur-mobilites
- ou
- par voie postale à l'adresse suivante :
Médiateur SNCF Mobilités, TSA 37701 59973
Tourcoing Cedex

ARTICLE 8 RECEVABILITÉ DE LA SAISINE

8.1 - Recevabilité des saisines relatives aux litiges commerciaux

8.1.1 - Conditions de saisine

Sous peine d'irrecevabilité, la saisine du Médiateur ne peut intervenir qu'après épuisement par le client des voies de recours internes au Transporteur concerné ou en cas de non réponse du service compétent dans un délai d'un (1) mois à compter de l'envoi de sa demande écrite, à défaut d'un délai de réponse spécifique fixé dans les Conditions générales du Transporteur concerné.

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

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

Aucune juridiction française ou étrangère ne doit avoir été saisie.

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

8.1.2 - Délais de saisine

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

8.2 - Recevabilité des saisines relatives aux procès-verbaux d'infractions à la police du transport ferroviaire (pour SNCF Mobilités uniquement)

8.2.1 - Conditions de saisine

En matière de contravention, la saisine du Médiateur n'est possible que si le client n'a pas obtenu satisfaction en saisissant, au préalable, le centre de recouvrement SNCF dont les coordonnées figurent sur son procès-verbal.

8.2.2 - Délais de saisine

Le réclamant, les associations et organismes habilités saisissent le Médiateur dans les plus brefs délais, l'article 529-5 du code de procédure pénale prescrivant qu'à défaut de paiement ou de protestation dans un délai de deux mois à compter de la date de verbalisation, le procès-verbal d'infraction est adressé par SNCF Mobilités au ministère public.

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

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

ARTICLE 9 PROCÉDURE DE MÉDIATION

9.1. Lorsque le litige n'entre pas dans son champ de compétence, le Médiateur informe le client du rejet de sa demande par courrier électronique ou courrier simple en fonction du mode de saisine, dans un délai de trois semaines (3) à compter de la réception de son dossier.

9.2 - Avant le début de la médiation, il est rappelé aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus sauf dispositions législatives ou réglementaires contraires.

9.3 - La procédure de médiation est confidentielle. Le Médiateur est tenu au secret professionnel.

9.4 - Le Médiateur notifie aux parties, par voie électronique ou par courrier simple, le litige dont il est saisi, dès réception de tous les documents comportant les informations pertinentes relatives à la demande du client.

Le client s'assure de l'exactitude de l'adresse postale et/ou électronique qu'il communique au Médiateur.

Pour les litiges commerciaux, l'issue du processus de médiation doit intervenir dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la notification prévue au 1^{er} alinéa de l'article 9-4. Le Médiateur peut prolonger ce délai en cas de litige complexe. Les parties sont alors informées immédiatement de cette prolongation.

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

9.5 - La procédure de médiation est gratuite pour le client. Les frais postaux éventuellement engagés par le client restent à sa charge.

Il en est de même pour les frais engagés par le client en cas de recours à l'assistance d'un avocat ou de tout autre conseil rémunéré.

9.6 - Chaque partie communique sans délai les informations et documents demandés par le Médiateur, sans porter atteinte au secret des affaires ou à d'autres informations sensibles du Transporteur concerné. Les services des Transporteurs transmettent les éléments nécessaires à la résolution des litiges et n'interviennent plus directement vis-à-vis du client concerné.

Le Médiateur communique, à la demande de l'une des parties, tout ou partie des pièces du dossier.

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

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

ARTICLE 10 CLÔTURE DE LA PROCÉDURE DE MÉDIATION

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

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

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

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

En cas de désaccord total ou partiel de l'une des parties sur l'avis rendu par le Médiateur, cet avis n'est pas appliqué.

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

La procédure de médiation prend fin :

- à l'expiration du délai de réflexion de quatorze (14) jours fixé après la date de l'avis du Médiateur,

- en cas de désaccord total ou partiel de l'une

des parties sur l'avis du Médiateur, ou

- à tout moment à la demande de l'une ou

l'autre des parties ou en cas d'assignation en justice par l'une ou l'autre des parties ou son représentant.

10.3 - Pour les demandes relatives aux procès-verbaux d'infractions à la police du transport ferroviaire (pour SNCF Mobilités uniquement), l'avis du Médiateur a valeur de recommandation entre les parties.

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

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

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

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

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

ARTICLE 11 RAPPORT ANNUEL ET PROPOSITIONS DU MÉDIATEUR

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

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

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

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

ARTICLE 12 DURÉE DU PROTOCOLE

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

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

Le présent protocole est applicable à compter du 8 février 2016.

Fait à Saint-Denis,
le 5 février 2016

Pour les Transporteurs

- SNCF Mobilités : Barbara Dalibard
- EUROSTAR : Frank Renault
- THALYS : Agnès Ogier

Pour SNCF

Guillaume Pépy

Pour les Associations Nationales de Consommateurs

ADEIC, ALLDC, CGL, CNAFAL,
CNAFC, CNL, CSF, Familles de France, FNAUT, INDECOSA-CGT,
UNAF

AVENANT N°1 AU PROTOCOLE DE MÉDIATION ENTRE LES ASSOCIATIONS NATIONALES DE CONSOMMATEURS ET

- **SNCF Mobilités,**

Établissement public national à caractère industriel et commercial, ayant son siège au 9 rue Jean-Philippe Rameau, 93200 Saint-Denis, immatriculé au registre du commerce et des sociétés de Bobigny sous le numéro 552 049 447, représenté par Madame Florence Parly, en sa qualité de Directrice Générale Voyageurs, dûment habilitée à l'effet des présentes (ci-après dénommé « SNCF Mobilités »),

- **Eurostar International Limited,** société de droit britannique, enregistrée en Angleterre et au Pays de Galles sous le numéro 02462001, dont le siège social se situe à Times House, Bravingtons Walk, London N1 9AW, Royaume-Uni, représentée par Monsieur Gareth Williams, en sa qualité de Directeur de la Stratégie et Secrétaire Général, dûment habilité à cet effet (ci-après dénommée « EUROSTAR »),

- **THI Factory,** société anonyme de droit belge dont le siège social est situé 20, Place Stéphanie, 1050 Bruxelles, immatriculée à la B.C.E. sous le numéro 0541.696.005, représentée par Madame Agnès Ogier, en sa qualité de Directrice Générale, dûment habilitée à cet effet (ci-après dénommée « THALYS »), et

- **Chemins de Fer de la Corse,** société anonyme d'économie mixte locale dont le siège social est situé Place de la Gare, 1 avenue Jean Zuccarelli, 20200 Bastia, représenté par Monsieur Jean- Baptiste Bartoli, en sa qualité de Directeur Général, (ci-après dénommée « CFC »),

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

En présence de :

- **SNCF,**

Établissement Public Industriel et Commercial, dont le siège est situé 2, place aux Étoiles, à Saint-Denis (93200), immatriculé au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro d'identification unique 808 332 670 RCS Bobigny, représenté par Monsieur Guillaume Pépy, en sa qualité de Président du Directoire, dûment habilité à l'effet des présentes,

Les Associations Nationales de Consommateurs, les Transporteurs, SNCF, étant dénommés individuellement une « Partie », collectivement les « Parties ».

PRÉAMBULE

SNCF Mobilités, EUROSTAR, THALYS et les associations de consommateurs, agréées au plan national, en présence de SNCF ont signé le 5 février 2016, un protocole de médiation (Ci-après le « Protocole ») ayant pour objet de déterminer l'ensemble des modalités de fonctionnement de l'instance de médiation, conformément à la Directive 2013-11/UE du 21 mai 2013 et aux dispositions législatives et réglementaires du Code de la Consommation applicables à la « médiation des litiges de la consommation ».

CFC, société anonyme d'économie mixte locale, détenue majoritairement par la Collectivité Territoriale de Corse (CTC) et SNCF Participations, filiale de SNCF Mobilités, disposant respectivement de 55 % et de 15 % du capital de cette société, ont manifesté leur intérêt auprès de SNCF Mobilités pour adhérer au présent Protocole afin que les voyageurs empruntant leur réseau puissent bénéficier des conditions de la Médiation prévues au titre du Protocole.

Par ailleurs, SNCF Mobilités a souhaité étendre le périmètre d'intervention et de compétence matérielle de la Médiation, tel que défini à l'article 6 du Protocole, afin d'y intégrer les litiges relatifs à la distribution et à l'exécution des services, assurés par SNCF Mobilités, complémentaires et accessoires à une ou plusieurs prestations de transport.

Compte tenu de ce qui précède, les Parties ont souhaité acter (I) l'adhésion de CFC au Protocole et (II) la modification du domaine d'intervention et de compétence matérielle de la Médiation aux litiges énoncés au paragraphe précédent par le présent avenant (ci-après l' « Avenant ») dans les conditions et limites décrites ci-après :

ARTICLE 1 OBJET DE L'AVENANT

Le présent Avenant a pour objet de définir :

- CFC, comme nouvelle Partie au Protocole,
- les modifications concernant les compétences matérielles du Médiateur.

ARTICLE 2 NOUVELLE PARTIE AU PROTOCOLE

Les Parties reconnaissent que les dispositions du Protocole ont vocation à s'appliquer à CFC et décident d'un commun accord que les dispositions du Protocole lui sont applicables dans les conditions et limites décrites dans le présent Avenant.

CFC reconnaît par le présent Avenant avoir pleinement connaissance du Protocole et adhérer sans aucune restriction à celui-ci ainsi qu'aux termes du présent Avenant.

ARTICLE 3 MODIFICATIONS CONCERNANT LES COMPÉTENCES MATÉRIELLES DU MÉDIATEUR

3.1. Les compétences matérielles du Médiateur, communes à tous les Transporteurs

L'article 6.1 du Protocole est modifié comme suit :
« Sont exclus de la compétence du Médiateur :

- les litiges relatifs aux dommages corporels
-

- les litiges relatifs aux prestations accessoires au contrat de transport, offertes par Eurostar, Thalys ou CFC et dont la réalisation est soumise à des aléas techniques ou extérieurs à l'exploitation ferroviaire ».

3.2. Le cas particulier de SNCF Mobilités

L'article 6.2 du Protocole est modifié comme suit :
« Concernant le Transporteur SNCF Mobilités, le Médiateur peut également être saisi :

6.2.1 : outre des litiges relatifs à la distribution des titres de transport de SNCF Mobilités visés à l'article 6.1 du Protocole, du traitement des litiges liés à l'exécution de services de mobilité complémentaires ou accessoires à une ou plusieurs prestations de transport de SNCF Mobilités.

6.2.2 : du traitement des dossiers d'infraction à la police du transport ferroviaire. Le Médiateur ne peut être saisi que des contraventions des quatre premières classes. Sont exclues les contraventions qui exposent le réclamant à une procédure de délit pour voyages habituels sans titre de transport, tel que prévu par l'article L 2242-6 du Code des transports, ainsi que les contraventions connexes à un délit. »

ARTICLE 4 DIVERS

4.1 Les termes portant une majuscule dans le présent Avenant, autres que ceux définis par ledit avenant, ont la même signification que celle qui leur est donnée dans le Protocole.

4.2 Le Protocole tel que modifié par le présent Avenant constitue l'intégralité des accords entre les Parties en ce qui concerne son objet.

4.3 Toutes les clauses et conditions du Protocole qui ne sont pas modifiées ou complétées par le présent Avenant demeurent inchangées et conservent leur plein et entier effet entre les Parties.

4.4 Sans préjudice des stipulations relatives à la durée du Protocole, le présent Avenant prend effet à compter du 1^{er} février 2017.

Fait à Saint-Denis,
le 15 décembre 2016

Pour les Transporteurs

- SNCF Mobilités : Florence Parly
- EUROSTAR : Gareth Williams
- THALYS : Agnès Ogier
- CFC : Jean-Baptiste Bartoli

Pour SNCF

Guillaume Pépy

Pour les Associations Nationales de Consommateurs

ADEIC, ALLDC, CGL, CNAFAL,
CNAFC, CNL, UNAF, Familles de
France, FNAUT, INDECOSA-CGT,
AFOC, FAMILLES RURALES

CHARTRE DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

PRÉAMBULE

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

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

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

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

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

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

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

1. VALEURS DU MÉDIATEUR DU CLUB

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

L'indépendance

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

Il ne reçoit aucune directive de quiconque.

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

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

La neutralité

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

L'impartialité

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

2. PRINCIPES APPLICABLES AU PROCESSUS DE MÉDIATION

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

L'équité

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

La transparence

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

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

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

La gratuité

Le recours à la médiation est gratuit pour les demandeurs.

La confidentialité

La médiation est soumise au principe de confidentialité.

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

L'efficacité

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

Réalisation : etcompagnie - RC 421 203 555

Crédits photos : SNCF Mobilités - Yann Audic - Maxime Huriez - Letizia Le Fur - Alex Profit - Matthieu Raffard
Mars 2020

