

PROTOCOLE DE MEDIATION

ENTRE

LES ASSOCIATIONS NATIONALES AGREEES DE CONSOMMATEURS

ET

- SNCF Voyageurs, société anonyme dont le siège est situé au 9 rue Jean Philippe Rameau, 93200 Saint-Denis, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Bobigny sous le numéro 519 037 584, représentée par Monsieur Christophe Fanichet en sa qualité de Président directeur général de SNCF Voyageurs, dûment habilité à l'effet des présentes,
- Eurostar International Limited (dénommée « EUROSTAR »), société de droit britannique, enregistrée en Angleterre et au Pays de Galles sous le numéro 02462001, dont le siège social se situe à Times House, Bravingtons Walk, London N1 9AW, Royaume-Uni, représentée par Monsieur Jacques Damas, en sa qualité de Directeur général, dûment habilité à cet effet,
- THI Factory, (dénommée « THALYS »), société anonyme de droit belge dont le siège social est situé 20, Place Stéphanie, 1050 Bruxelles, immatriculée à la B.C.E. sous le numéro 0541.696.005, représentée par Monsieur Bertrand Gosselin en sa qualité de Directeur général, dûment habilité à cet effet,
- Chemins de fer de la Corse (dénommés « CFC ») société anonyme d'économie mixte dont le siège social est situé 20, chemin de la Gare 20200 Bastia, immatriculée au registre de la chambre de commerce et d'industrie territoriale de Bastia sous le numéro 538646944, représentée par Monsieur Jean-Baptiste Bartoli en sa qualité de Directeur Général de l'entreprise Chemins de fer de la Corse, dûment habilité à cet effet.

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

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

Protocole de médiation signé le 16 octobre 2020

Il est applicable à compter du 1er novembre 2020

PREAMBULE

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

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

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

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

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

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

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

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

ARTICLE 1 – Objet

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

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

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

ARTICLE 2 - Mission du Médiateur

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

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

ARTICLE 3 : Site internet dédié

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

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

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

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

ARTICLE 4 - Désignation du Médiateur - statut - mandat

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

Il est désigné par le Conseil des consommateurs, organe collégial paritaire. Le Conseil est composé de représentants des associations nationales agréées de consommateurs et des Transporteurs. Les associations de consommateurs qui sont membres de la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation ne peuvent être membres du Conseil des consommateurs (arrêté du 15 décembre 2015 portant nomination à la Commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation).

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

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

Le Médiateur informe sans délai les parties prenantes au processus de médiation, client et transporteur concerné, ci-après dénommées « les Parties à la médiation », de la survenance de

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

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

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

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

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

ARTICLE 5 – Budget

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

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

ARTICLE 6 - Compétence matérielle du Médiateur

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

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

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

Sont exclus de la compétence du Médiateur :

- les litiges relatifs aux dommages corporels,
- les litiges relatifs aux relations contractuelles entre les clients des Transporteurs et les sociétés prestataires de service de restauration à bord,
- les litiges qui ne relèvent pas de la compétence initiale du service clientèle du Transporteur,
- les litiges qui relèvent de la compétence d'un autre Médiateur avec lequel un protocole de répartition de compétences a été signé,
- les litiges à l'occasion desquels un dépôt de plainte a été effectué, et
- les litiges relatifs aux prestations accessoires au contrat de transport, offertes par EUROSTAR, THALYS ou CFC et dont la réalisation est soumise à des aléas techniques ou extérieurs à l'exploitation ferroviaire.

Il est également précisé que les litiges relatifs à des voyages à forfait incluant une prestation

ferroviaire de l'un des Transporteurs ne relèvent pas du champ de compétence du Médiateur.

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

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

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

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

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

ARTICLE 7 - Saisine du Médiateur

7.1 Personnes habilitées à saisir le Médiateur :

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

7.2 Personnes habilitées à transmettre des saisines clients au Médiateur :

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

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

7.4 Modes de saisine :

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

Le Médiateur peut être saisi :

- en ligne sur le site :

<https://www.sncf.com/fr/service-client/gestion-des-litiges/mediateur-sncf>

ou

- par voie postale à l'adresse suivante :

Médiateur SNCF Voyageurs, TSA 37701 - 59973 Tourcoing Cedex

ARTICLE 8 - Recevabilité de la saisine

8.1 – Recevabilité des saisines relatives aux litiges commerciaux

8.1.1 - Conditions de saisine

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

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

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

Aucune juridiction française ou étrangère ne doit avoir été saisie.

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

8.1.2 - Délais de saisine

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

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

8.2.1- Conditions de saisine

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

8.2.2 - Délais de saisine

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

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

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

ARTICLE 9 – Processus de médiation

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

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

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

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

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

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

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

9.5 - Le processus de médiation est gratuite pour le client. Les frais postaux éventuellement engagés par le client restent à sa charge.
Il en est de même pour les frais engagés par le client en cas de recours à l'assistance d'un avocat

ou de tout autre conseil rémunéré.

9.6 – Dans le respect des dispositions de la loi du 6 janvier 1978 relative à l’informatique, aux fichiers et aux libertés et du règlement (UE) 2016/679 relatif à la protection et à la libre circulation des données à caractère personnel, chaque Partie à la médiation communique sans délai les informations et documents demandés par le Médiateur, sans porter atteinte au secret des affaires ou à d’autres informations sensibles du Transporteur concerné. Les services des Transporteurs transmettent les éléments nécessaires à la résolution des litiges et n’interviennent plus directement vis-à-vis du client concerné.

Le Médiateur communique, à la demande de l’une des Parties à la médiation, tout ou partie des pièces du dossier.

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

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

ARTICLE 10 - Clôture du processus de médiation

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

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

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

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

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

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

Le processus de médiation prend fin :

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

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

En cas d’avis de minoration du montant du procès-verbal, accepté par les deux Parties à la

médiation, la procédure judiciaire suit son cours tant que le montant minoré de la transaction n'a pas été réglé auprès du Transporteur.

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

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

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

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

ARTICLE 11 - Rapport annuel et propositions du Médiateur

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

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

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

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

ARTICLE 12 - Durée du Protocole

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

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

Le présent Protocole est applicable à compter du 1er novembre 2020.

Fait à Saint-Denis, le 16 octobre 2020

Pour les Transporteurs :

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

Pour les Associations Nationales **agréées** de Consommateurs **signataires du Protocole**

ADEIC	AFOC
ALLDC	CNAFAL

CNAFC	Familles de France
Familles Rurales	FNAUT
INDECOSA - CGT	UFC - Que Choisir
UNAF	

ADEIC

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

AFOC

Association Force Ouvrière Consommateurs
141, avenue du Maine
75014 PARIS

ALLDC

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

CNAFAL

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

CNAFC

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

Familles de France

28, place Saint-Georges
75009 PARIS

Familles Rurales

7, cité d'Antin
75009 PARIS

FNAUT

Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports
32, rue Raymond Losserand
75014 PARIS

INDECOSA-CGT

Association pour l'Information et la Défense des Consommateurs Salariés CGT
263, rue de Paris
93516 MONTREUIL Cedex

UFC-Que Choisir
Union Fédérale des Consommateurs
233, Boulevard Voltaire
75011 PARIS

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

