Médiation SNCF Voyageurs

Rapport annuel 2025



MÉDIATION SNCF VOYAGEURS

SNCF VOYAGEURS · eurostar · U CAMINU DI FERRU DI A CORSICA

Édito



Le Conseil Consultatif des Consommateurs, organe paritaire composé de représentants de transporteurs ferroviaires et des associations nationales agréées de consommateurs, m'a désignée le 10 juillet 2025 en qualité de **Médiatrice SNCF Voyageurs.**

Ma désignation a ensuite été présentée pour approbation à la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC) qui, après m'avoir auditionnée, a donné le 25 septembre 2025 son accord à mon inscription sur la liste des Médiateurs de la consommation ainsi que sur la liste des Médiations notifiée à la Commission européenne.

Ayant ainsi eu l'honneur d'être désignée comme Médiatrice SNCF Voyageurs, je succède à Henriette Chaubon qui fut Médiatrice SNCF Voyageurs pendant 7 années. Au cours de l'exercice de ses différents mandats, elle a marqué de son empreinte la Médiation SNCF. Je rends ici hommage à son action et à sa détermination.

La médiation est un outil unique de résolution amiable de différends par le recours à un tiers neutre, indépendant et impartial. Son intérêt social et économique n'est pas contestable ; c'est d'ailleurs au regard de sa place croissante et incontournable que la loi n° 2021-1729 du 22 décembre 2021 a créé le Conseil national de la médiation, placé auprès du garde des sceaux, ministre de la justice, chargé de promouvoir le recours à la médiation, au sein duquel siège d'ailleurs le Président de la CECMC .

Aboutir à une médiation entre des parties que l'on peut estimer comme étant radicalement « asymétriques », c'est réussir à assurer un **équilibre dynamique entre nécessaire respect du droit et prise en compte de l'équité**. C'est dans la pleine conscience de l'importance de la médiation de la consommation et des principes sur lesquels elle repose que travaille l'équipe de la Médiation, composée de 25 personnes aux rôles complémentaires et aux profils adaptés aux différentes missions qui leur incombent : agents en charge de la vérification de la recevabilité des requêtes, juristes, référent d'activités médiation. Chaque jour, je constate l'implication de chacune et de chacun, sous la direction d'Ève Monot, mon adjointe et nouvelle Directrice de la Médiation depuis le mois de septembre 2025, qui dirige cette équipe avec efficacité et conviction, et je les en remercie chaleureusement.

S'ajoute à cette médiation de la consommation, la médiation institutionnelle, puisque je suis également compétente, sous réserve de certaines exceptions, pour connaître des contestations de procès-verbaux dressés en cas d'infractions à la police des transports ferroviaires des quatre premières classes constatées par les agents assermentés de SNCF Voyageurs et de ses filiales.

Les médiations se déroulent sur la base du protocole de médiation conclu entre les associations nationales agréées de consommateurs et les transporteurs qui a été modifié en juillet 2025 : il est désormais signé, du côté des transporteurs, non seulement par SNCF Voyageurs, Eurostar International Limited, THI Factory, Chemin de Fer de la Corse mais aussi, dans le cadre de l'ouverture à la concurrence du transport ferroviaire de voyageurs, par **des filiales à 100 % de SNCF Voyageurs : SNCF Voyageurs Sud Azur, SNCF Voyageurs Étoile d'Amiens, SNCF Voyageurs Loire Océan.**

En 2025, la Médiation a reçu 21 270 saisines : **15 485 saisines commerciales**, en augmentation de 1,7% par rapport à 2024, et **5 785 contestations de procès-verbaux**, en baisse de 6,9% par rapport à 2024.

Les saisines émanent très majoritairement de particuliers (99%) et sont à 85% réalisées en ligne soit une augmentation de 6,5%.

52 % des saisines ont donné lieu à une réponse favorable aux voyageurs (totale/partielle) et **la très grande majorité de mes propositions a été acceptée par les voyageurs et les transporteurs.**

Comme l'an dernier, il y a lieu de regretter que, dans certains cas, les Services Client des transporteurs rejettent les demandes des voyageurs alors que celles-ci ne sont pas contestables, ce qui entraîne ensuite la saisine de la Médiation qui pourrait pourtant être évitée.

S'agissant des **délais de traitement**, il doit être noté qu'ils sont en **nette amélioration** par rapport à 2024 : 50,5 jours pour les dossiers commerciaux, 41,5 jours pour les contestations de procès-verbaux. Ceci est le fruit combiné d'une expertise renforcée des instructeurs et d'une meilleure organisation pour le traitement de la recevabilité de la requête.

Mais il convient de relever qu'outre la nécessité de faire au mieux pour respecter les délais légaux, les propositions que je signe doivent être par leur qualité, leur motivation et leur clarté de nature à convaincre leurs destinataires parce que dans toute médiation l'accord ne résulte pas de la seule proposition du médiateur mais est en réalité le fait des parties elles-mêmes.

On rappellera que les requêtes commerciales peuvent porter sur toutes les étapes du voyage du client, de la distribution du titre de transport (par exemple un problème rencontré lors de l'émission d'un billet), à l'arrivée (retard, rupture de correspondance…) en passant par le voyage lui-même (confort à bord…). On ne peut que relever la **complexité croissante des demandes**.

Ainsi, l'ouverture à la concurrence fait apparaître de nouveaux sujets comme ceux liés aux correspondances entre SNCF Voyageurs et des transporteurs tiers. On relève par ailleurs **des saisines en lien direct avec l'actualité**, comme celles reçues suite à l'évolution de la billettique Île-de-France Mobilités entrée en vigueur le 1er janvier 2025.

De même, de nombreuses saisines touchent à l'application du règlement (UE) n° 2021/782 du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires. Si ce règlement est entré en vigueur le 7 juin 2023, les évolutions substantielles qu'il a apportées, notamment par l'introduction du « billet direct » et par la reconnaissance de droits nouveaux au voyageur, soulèvent encore des questions nouvelles qui impliquent dans les propositions faites un effort pédagogique renforcé à l'égard des deux parties. En outre, les TER ne sont plus exemptés de certaines dispositions de ce règlement depuis le 1er janvier 2025 ce qui conduit également au traitement de questions inédites.

Les dispositions du code de la consommation qui ont transposé la directive 2013/11/UE du 21 mai 2013 relative au règlement extra-judiciaire des litiges de consommation - cette directive vient d'être modifiée par la directive (UE) 2025/2647 du 16 décembre 2025 que les États membres devront avoir transposée au plus tard le 20 mars 2028 - nous rappellent avec clarté les obligations qui sont les nôtres. C'est dans le respect de ces règles et principes, avec diligence et compétence et en toute indépendance et impartialité dans le cadre d'une procédure transparente, efficace et équitable, que je poursuivrai en 2026, accompagnée de toute l'équipe de la Médiation SNCF Voyageurs à laquelle j'adresse de nouveau mes chaleureux remerciements, mon action avec détermination afin de permettre de **régler à l'amiable les conflits entre les transporteurs et les voyageurs.**

Catherine Brouard-Gallet
Médiatrice SNCF Voyageurs

Sommaire

La compétence de la Médiation SNCF Voyageurs 05

Saisir la Médiatrice, qui, comment, quand ? 06

Le processus de médiation 08

L'équipe de la Médiation SNCF Voyageurs 09

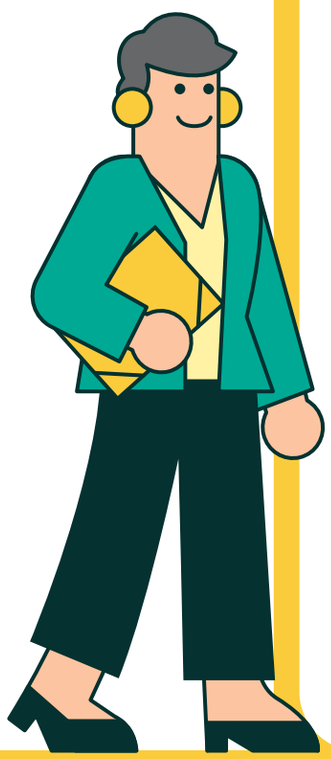
Les faits marquants 11

L'année 2025 en chiffres 13

Les recommandations de la Médiatrice 30

Quelques conseils aux voyageurs 32

Annexes 34



La compétence de la Médiation SNCF Voyageurs

La Médiation SNCF Voyageurs présente la particularité d'intervenir dans 2 domaines de compétence bien distincts. D'une part, elle intervient dans les rapports commerciaux de nature contractuelle et précontractuelle noués entre les Transporteurs et leurs clients en recherchant une solution amiable à leurs conflits. D'autre part, elle connait des contestations des procès-verbaux dressés à l'encontre des voyageurs par les agents des Transporteurs SNCF Voyageurs pour les infractions à la police du transport ferroviaire.

Les litiges commerciaux relevant du droit de la consommation

La Médiation SNCF Voyageurs est compétente, d'une part, en application des dispositions du **code de la consommation**, qui sont issues de la transposition de la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de la consommation, et, d'autre part, en application du **règlement (UE) 2021/782** du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires, entré en vigueur le 7 juin 2023.

À ce titre, elle connait des différends entre les Transporteurs (SNCF Voyageurs et ses services, ainsi que ses filiales SNCF Voyageurs Sud Azur, SNCF Voyageurs Étoile d'Amiens et SNCF Voyageurs Loire Océan, Eurostar et le Chemin de Fer de la Corse) et leurs clients, portant sur la distribution des titres de transport et la mauvaise exécution ou l'inexécution du contrat de transport.



Les contestations des procès-verbaux d'infraction à la police du transport ferroviaire

Le traitement de ces procès-verbaux ne relève pas du droit de la consommation stricto sensu mais la Médiatrice est tenue de l'assurer en raison du protocole de médiation signé entre SNCF Voyageurs et les associations nationales agréées de consommateurs qui lui confie le traitement des dossiers relatifs aux contraventions à la police du transport ferroviaire des 4 premières classes constatées par les agents de SNCF Voyageurs et de ses filiales transporteurs.

Ces dossiers requièrent un **traitement spécifique**. En effet, à défaut de paiement dans le délai de 3 mois à compter de la verbalisation, le procès-verbal est, aux termes de l'article 529-5 du code de procédure pénale, adressé au ministère public et une amende majorée est alors recouvrée par le Trésor public. La médiation consécutive à une réclamation revêt donc une importance particulière en ce qu'elle offre aux réclamants **la possibilité de bénéficier d'un examen de leur demande, en fait et en droit**, après enquête menée auprès de SNCF Voyageurs. Cette procédure, distincte de la protestation auprès de l'officier du ministère public, permet d'éteindre l'action publique et de mettre fin aux poursuites si le réclamant et le Transporteur acceptent la proposition de médiation.

Saisir la Médiatrice, qui, comment, quand ?

Modalités de saisine

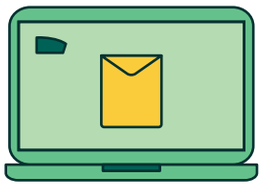


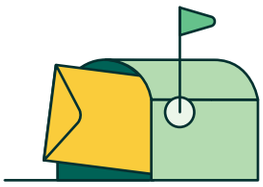
Qui peut faire appel à la Médiatrice SNCF Voyageurs

La Médiatrice peut être saisie par :

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

Comment saisir la Médiatrice





- **sur internet via le formulaire en ligne : https://mediation-sncf.my.site.com**
- **par courrier à l'adresse suivante :**
  Médiation SNCF Voyageurs
  TSA 37701
  59973 TOURCOING CEDEX

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

Le voyageur ou son mandataire est invité à **joindre à sa réclamation l'ensemble des documents nécessaires et indispensables à l'instruction** de sa demande, tel que :

- Copie du courrier/courriel adressé au Service Client du Transporteur et sa réponse.
- Copie du ou des titres de transport/cartes d'abonnement, de réduction (en cas de e-billet, fournir le courriel de confirmation de commande).
- Copie de l'indemnité forfaitaire si le litige porte sur une régularisation à bord.
- Toute autre pièce probante à l'appui de la demande (par exemple en cas de frais annexes, une facture nominative, datée, reprenant les indications utiles à la détermination de la prestation...).

Tous les détails figurent sur le site internet de la Médiation SNCF Voyageurs via le lien suivant : https://mediation.sncf-voyageurs.com

Quand saisir la Médiatrice

Réclamations commerciales

avec SNCF Voyageurs et ses filiales (SNCF Voyageurs Sud Azur, SNCF Voyageurs Étoile d'Amiens et SNCF Voyageurs Loire Océan), Eurostar ou Chemin de Fer de la Corse (CFC), y compris les régularisations à bord pour SNCF Voyageurs et ses filiales.

Service Client du Transporteur

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

- SNCF Voyageurs et ses filiales SNCF Voyageurs Sud Azur, SNCF Voyageurs Étoile d'Amiens et SNCF Voyageurs Loire Océan : 3 mois à compter de la fin du voyage en train.
- Eurostar : 3 mois à compter de la date du départ du train.
- Chemin de fer de la Corse (CFC) : 1 mois à compter du jour du voyage réalisé ou prévu.

en cas de

- refus écrit ou désaccord avec la réponse
- absence de réponse

dans les délais suivants :

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

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.

Procès-verbaux de contravention

à la police du transport ferroviaire dressés par des agents assermentés de SNCF Voyageurs et de ses filiales SNCF Voyageurs Sud Azur, SNCF Voyageurs Étoile d'Amiens et SNCF Voyageurs Loire Océan (contraventions des 4 premières classes).

Centre de Recouvrement

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).

en cas de

- refus total ou partiel
- absence de réponse

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 dispose en effet qu'à défaut de paiement ou de protestation dans ce délai, le procès-verbal d'infraction est adressé par SNCF Voyageurs au ministère public.

Le processus de médiation



1 Réception des réclamations, création des dossiers

Réclamations réalisées sur le formulaire de saisine en ligne ou par voie postale, avec toutes les pièces utiles.

2 Tri et identification des demandes recevables

Études des réclamations sur pièces et vérification du respect des conditions de saisine.



3 Instruction des demandes

Étude des pièces transmises par les parties, recherches complémentaires et analyses.



4 Rédaction des propositions de médiation

Sur la base des éléments issus de la phase précédente.

5 Contrôle et validation des propositions de médiation

Les propositions de médiation sont revues sur le fond et la forme.



6 Signature des propositions de médiation

La Médiatrice apprécie, valide puis signe les propositions de médiation.



7 Envoi des propositions de médiation puis clôture des dossiers

Les propositions de médiation sont envoyées aux consommateurs et aux Transporteurs avant clôture des dossiers.

L'équipe de la Médiation SNCF Voyageurs

L'équipe est très investie dans ses fonctions. Elle témoigne au quotidien de l'esprit de médiation, de responsabilité, d'efficacité et de pédagogie.

Médiatrice SNCF Voyageurs

- Analyse de chaque dossier, appréciation de la proposition de médiation qui lui est soumise, demande, le cas échéant, des modifications de fond et /ou de forme et signature des propositions de médiation transmise aux parties.
- Traitement des sujets d'ordre général qui intéressent le service.
- Coordination et harmonisation des propositions de médiation.

Directrice de la Médiation SNCF Voyageurs - Adjointe de la Médiatrice

- Gestion du service de la Médiation sur le plan opérationnel et RH.
- Participation avec la Médiatrice au traitement des sujets d'ordre général, coordination et harmonisation des propositions de médiation.
- Participation à la validation des propositions de médiation et signature par délégation desdites propositions.
- Relations avec les Transporteurs et les associations de consommateurs.

Adjointe juridique

poste créé en 2025, couvert en 2026

- Participation à la stratégie de traitement des saisines de la Médiatrice.
- Traitement des sujets juridiques relatifs à la médiation.
- Appui aux corrections des avis.
- Référent RGPD de la médiation.
- Gestion et évolution du logiciel Rodin et du site de la Médiation.

Référents activités médiation

5 postes

- Formation des nouveaux instructeurs et suivi de l'ensemble des instructeurs : répartition des dossiers, accompagnement et aide sur le fond et la forme, réponse aux questions, orientation, explications.
- Examen des propositions de médiation, correction de fond et de forme, validation des propositions de médiation.

Adjointe commerciale

depuis le 1er septembre 2025

- Optimisation de l'instruction des dossiers.
- Appui aux corrections des avis.
- Pilotage des prestataires.
- Management du pôle recevabilité et des instructeurs.

Pôle Recevabilité

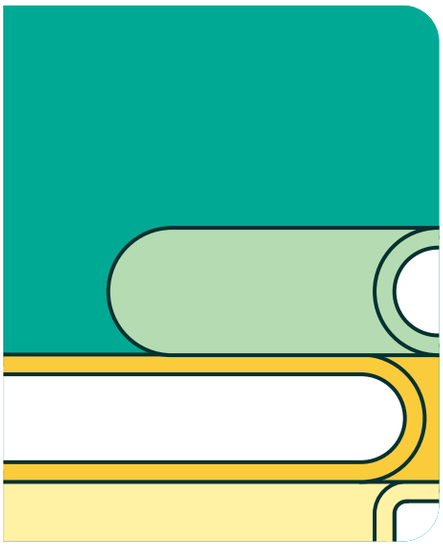
5 postes

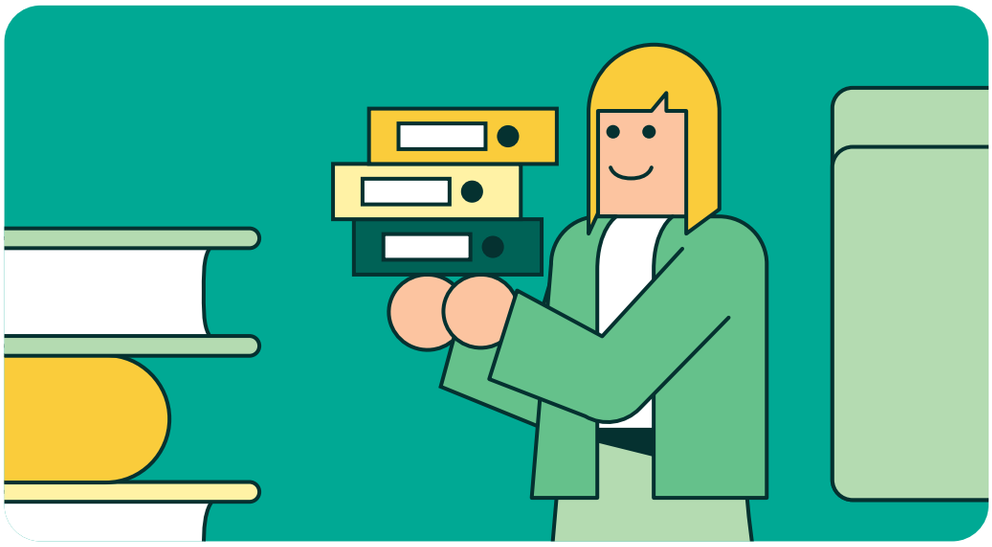
- Vérification, sur pièces, des conditions de saisine : saisine préalable du Transporteur, délais de saisine, présence des pièces justificatives, appréciation du caractère manifestement infondé ou abusif de la saisine.
- Notification de recevabilité aux consommateurs ou information de la non-recevabilité avec, le cas échéant, l'indication du service compétent à saisir.

Instructeurs

8 CDI + intérimaires/stagiaires

- Étude des réclamations, analyse et instruction des demandes et des pièces, recueil des éléments nécessaires, échanges éventuels avec les réclamants et demande de pièces manquantes, élaboration d'une proposition de médiation en droit et en équité.
- Après signature, envoi aux parties de la proposition de médiation accompagnée des informations sur la liberté d'accepter ou de refuser, sur sa contestation éventuelle et sur les délais pour l'introduire, puis clôture du dossier.







Chaque demande de médiation donne lieu à une instruction approfondie

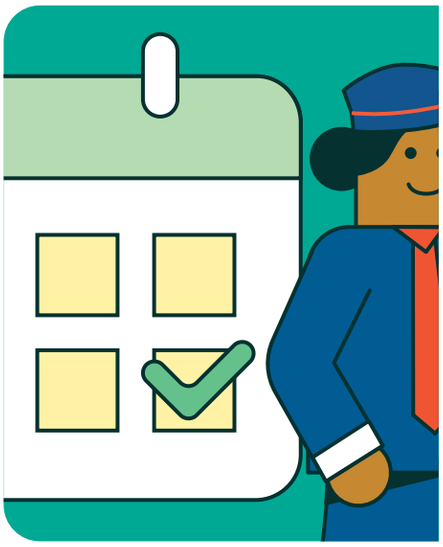
Tous les faits énoncés par les réclamants sont vérifiés, ce qui nécessite la consultation des nombreux Services Client des différents Transporteurs ainsi que la vérification des pièces relevant des demandeurs qui sont indispensables au traitement de leurs réclamations. Si une pièce importante est manquante, une demande spécifique leur est adressée pour ne pas rejeter la réclamation.

Ces vérifications ainsi que l'instruction des dossiers sont réalisées par les instructeurs et par les référents d'activités médiation. La recherche de l'équilibre entre droit et équité est sans cesse présente.

Les formations suivies ou dispensées

- La Directrice de la Médiation, un référent d'activités médiation et des instructeurs ont suivi, en avril 2025, la formation **Actualité droit de la consommation**, organisée par le Club des Médiateurs de Services au Public.
- La Médiatrice, la Directrice de la Médiation, 2 référents d'activités médiation et des instructeurs ont suivi, en septembre 2025, la formation **La médiation sous l'angle juridique**, organisée par le Club des Médiateurs de Services au Public.
- La Directrice de la Médiation a participé le 24 septembre 2025 à Copenhague à la conférence organisée par le Comité International du Transport ferroviaire (CIT) et l'Union Internationale des Chemins de fer (UIC) sur **le rôle de la médiation, de la conciliation et de l'arbitrage pour résoudre les litiges avec les voyageurs**.
- La Directrice de la Médiation a suivi la formation **La médiation de la consommation** dispensée par l'Institut de la Gestion Publique et du Développement Économique (IGPDE) en novembre 2025.





Les faits marquants

Un nombre de saisines toujours important, des délais de traitement maîtrisés

La Médiatrice a été saisie de 21 270 réclamations en 2025 contre 21 436 en 2024, soit une quasi-stagnation.

Les efforts de l'ensemble de l'équipe ont permis d'améliorer les délais de traitement des requêtes, tant au niveau de la recevabilité que de l'instruction des dossiers.

Arrivée d'une nouvelle médiatrice

En septembre 2025, **Catherine Brouard-Gallet** a pris ses fonctions de Médiatrice SNCF Voyageurs, succédant à Henriette Chaubon.

Proposée par SNCF Voyageurs, sa candidature a été validée par les **associations nationales agréées de consommateurs**, puis approuvée par la **Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation** (CECMC). Elle figure désormais sur **la liste européenne des médiateurs de la consommation**.

Changements au sein de la Médiation

Le 1er septembre 2025, **Ève Monot** a succédé à Florence Costa au poste de **Directrice de la Médiation et adjointe de la Médiatrice SNCF Voyageurs**.

Cette arrivée s'est accompagnée d'une **réorganisation de l'équipe**, avec la création d'un nouveau poste d'Adjoint de la Directrice.

Nouveau protocole de médiation (1er juillet 2025)

Le protocole signé le 8 novembre 2024 – entre les Transporteurs SNCF Voyageurs, Eurostar International Limited, THI Factory, Chemin de Fer de la Corse et les associations nationales agréées de consommateurs – a été actualisé. **Il élargit la compétence de la Médiation SNCF Voyageurs aux nouvelles filiales** issues de l'ouverture à la concurrence du transport ferroviaire de voyageurs désormais signataires :

- **SNCF Voyageurs Sud Azur,**
- **SNCF Voyageurs Étoile d'Amiens,**
- **SNCF Voyageurs Loire Océan.**

Conséquences de l'ouverture à la concurrence du transport ferroviaire régional de voyageurs

La collaboration a été renforcée entre la Médiation SNCF Voyageurs et les équipes **TER** (y compris ses filiales récentes) pour :

- Anticiper les enjeux liés à l'arrivée de nouveaux acteurs sur le marché.
- Clarifier pour les voyageurs les modalités de billetterie directe et le périmètre d'intervention de la médiation dans ce nouveau contexte…



Relations avec les associations de consommateurs

La Médiation SNCF Voyageurs intensifie ses échanges avec :

- **Les associations nationales de consommateurs :** présentation du rapport annuel 2025 (avril 2025) et participation à la signature du nouveau protocole (juillet 2025).
- **Le Centre Européen des Consommateurs (CEC)** pour traiter les réclamations des voyageurs européens.

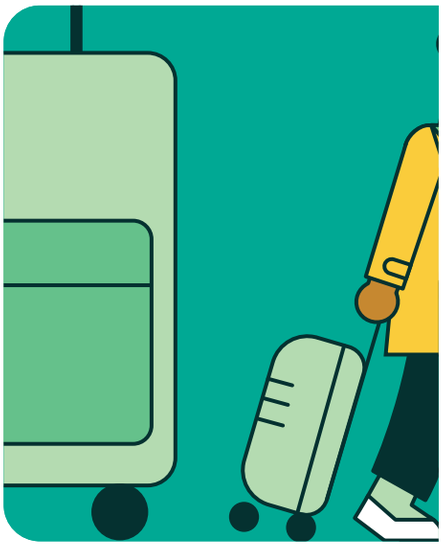
Échanges avec les Transporteurs

Pour améliorer l'expertise des équipes de la Médiation et permettre une instruction optimale des dossiers, des **visites et réunions régulières** sont organisées avec :

- Les Services Client (par exemple TGV Intercités à Nantes ou échanges trimestriels avec les CRC TER).
- Les services opérationnels (Escale et équipe trains Axe TGV Atlantique).
- La SUGE (Paris-Montparnasse).
- Les centres de recouvrement (Bordeaux, Saint-Denis).

Par ailleurs des réunions sont organisées autour du règlement 2021/782 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires avec les services compétents de SNCF Voyageurs et Eurostar.

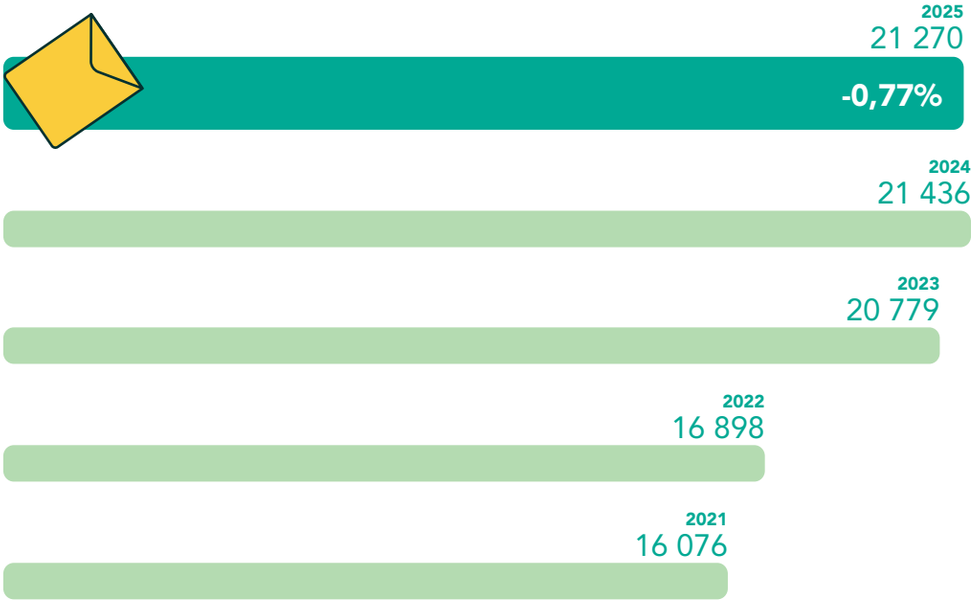




L'année 2025 en chiffres

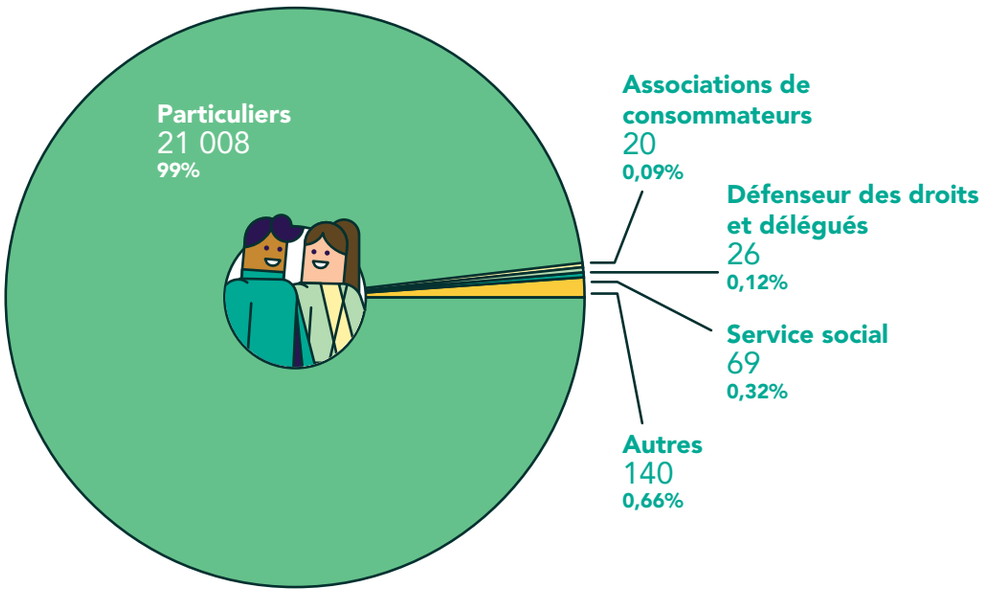
1 Données globales, tous types de dossiers confondus

Évolution des saisines de la Médiatrice



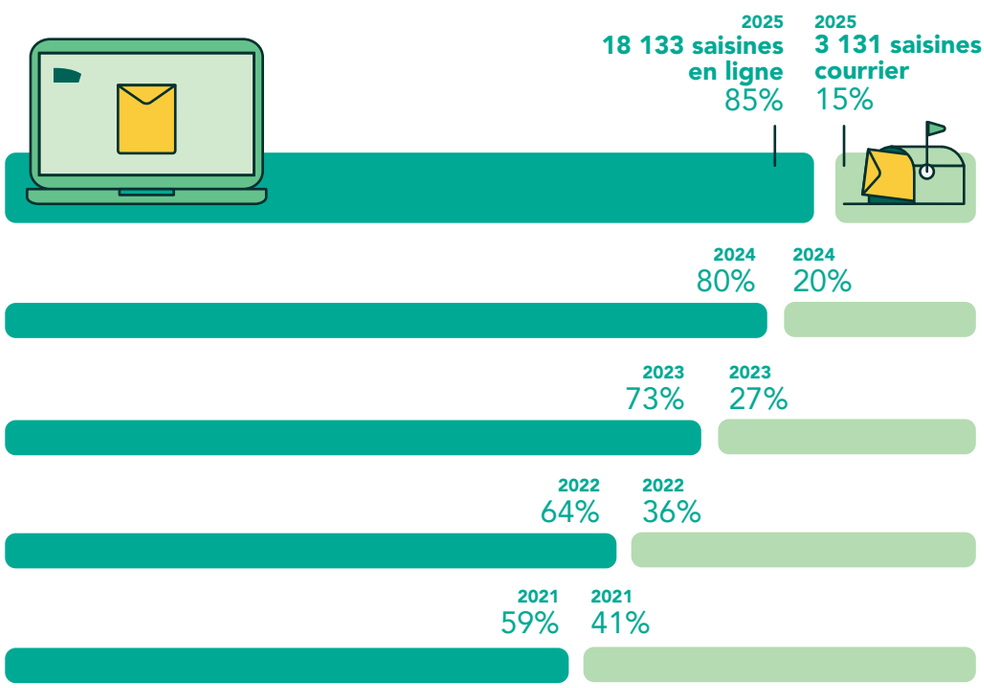
L'année 2025 a connu une quasi stagnation du nombre de saisines de la Médiatrice SNCF Voyageurs.

Origine des saisines reçues



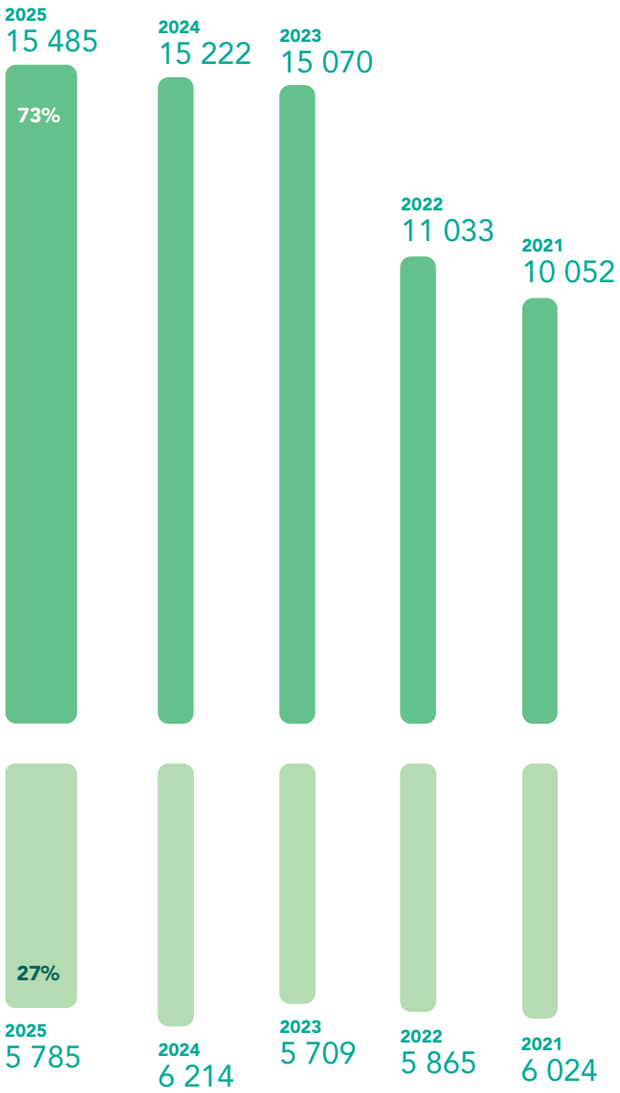
Répartition des saisines reçues

En 2025, les saisines en ligne ont encore augmenté (+6,5%), renforçant l'intérêt du formulaire de saisine en ligne et attestant de son ergonomie et de sa facilité d'utilisation pour les consommateurs.



Nature des réclamations

Réclamations commerciales

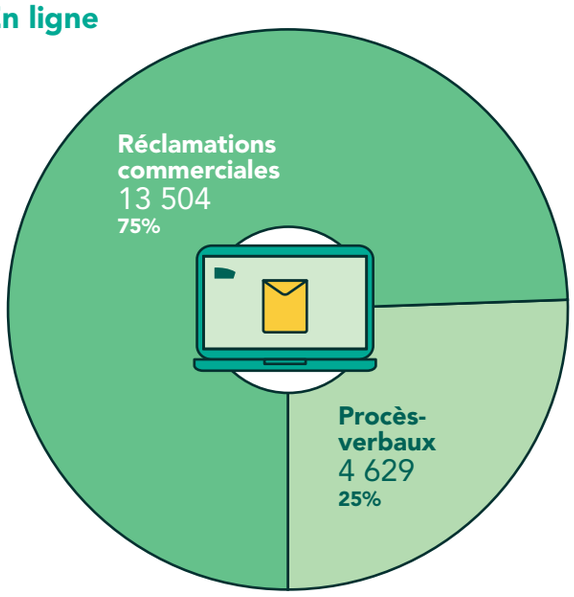


Procès-verbaux

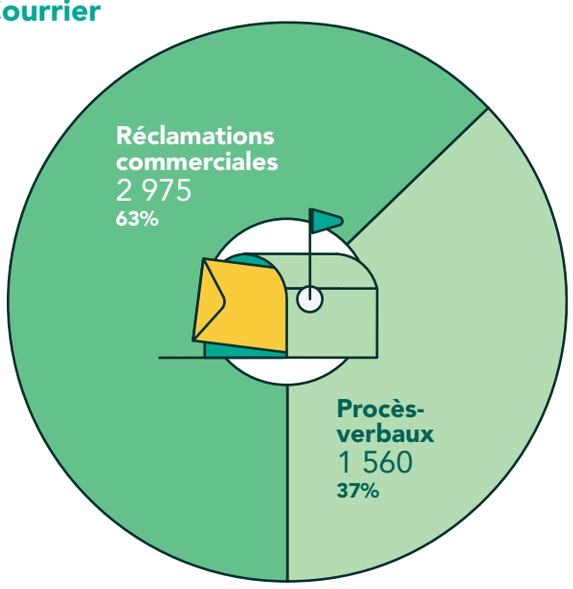
On observe, en 2025, une augmentation des réclamations commerciales et une baisse des contestations de procès-verbaux.

Modes de saisine par type de réclamation

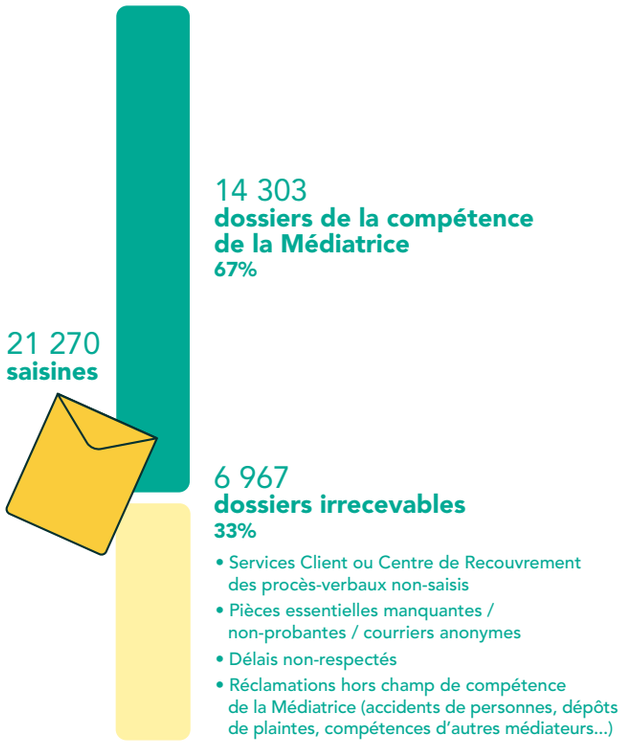
En ligne



Courrier



Traitement de la recevabilité des saisines reçues en 2025



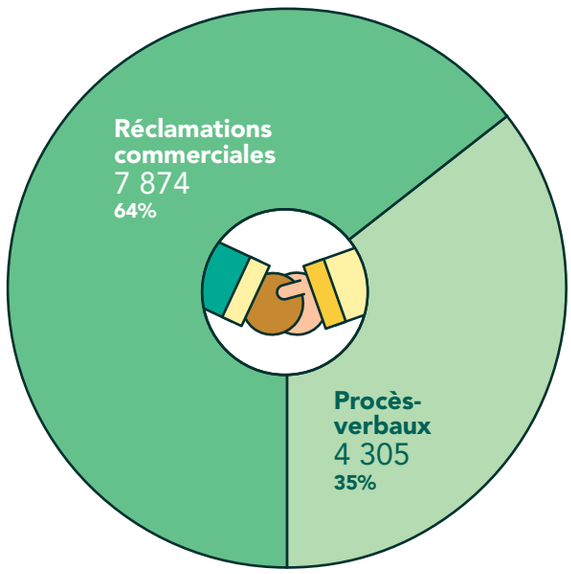
Le nombre de dossiers irrecevables est en baisse par rapport à 2024.

Le défaut de production des pièces justificatives indispensables au traitement de la réclamation demeure encore très fréquent, et ce, malgré la demande de communication qui est faite, sur le formulaire de saisine en ligne expressément mais aussi en cours d'instruction, à travers des demandes d'informations complémentaires qui peuvent être adressées aux réclamants, par mail ou par courrier postal.

Il est rappelé que la production de l'ensemble des pièces étayant les demandes des voyageurs est indispensable à l'examen de leur dossier (copie des titres de transport, des cartes d'abonnement, des éventuelles factures au titre de frais annexes…). Une attention particulière est demandée aux personnes agissant auprès de la Médiatrice SNCF Voyageurs en tant que mandataires, c'est-à-dire au nom et pour le compte de voyageurs ou de contrevenants : dans une telle situation, il est nécessaire de justifier de l'autorisation d'agir donnée par les voyageurs ou contrevenants en fournissant un mandat ainsi que les pièces d'identité de la personne mandatée et des voyageurs ou contrevenants concernés. Un modèle de mandat est disponible sur le formulaire de saisine en ligne ainsi que sur le site internet de la Médiation SNCF Voyageurs.

Les dossiers instruits en 2025

12 179 dossiers avec avis rendus



Délai de traitement des réclamations



Dossiers traités et clos en 2025

48 jours

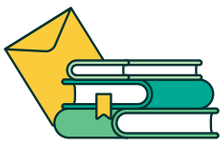
Il s'agit d'une moyenne de traitement sur l'ensemble des dossiers clos en 2025, quel que soit le motif de clôture (irrecevabilité ou après avis rendus).

Le reflet exact de l'activité de la médiation nécessite la distinction suivante :

- Temps moyen **entre la réception de la demande et la clôture avec avis rendus : 91 jours**, étant précisé que le délai de 90 jours est respecté pour le traitement des procès-verbaux (moyenne de 58,6 jours)
- Temps moyen d'**examen de la recevabilité/irrecevabilité : 12,5 jours**

L'amélioration des délais de traitement est liée au progrès dans l'étude de la recevabilité/irrecevabilité des saisines et une amélioration constante de l'expertise de l'équipe instructeurs en 2024/25 permettant une meilleure maitrise du traitement des dossiers par les instructeurs. Par ailleurs il est à noter que le délai de 3 semaines pour informer les consommateurs de la recevabilité de leur demande de médiation est respecté, pour les dossiers commerciaux comme pour les procès-verbaux.

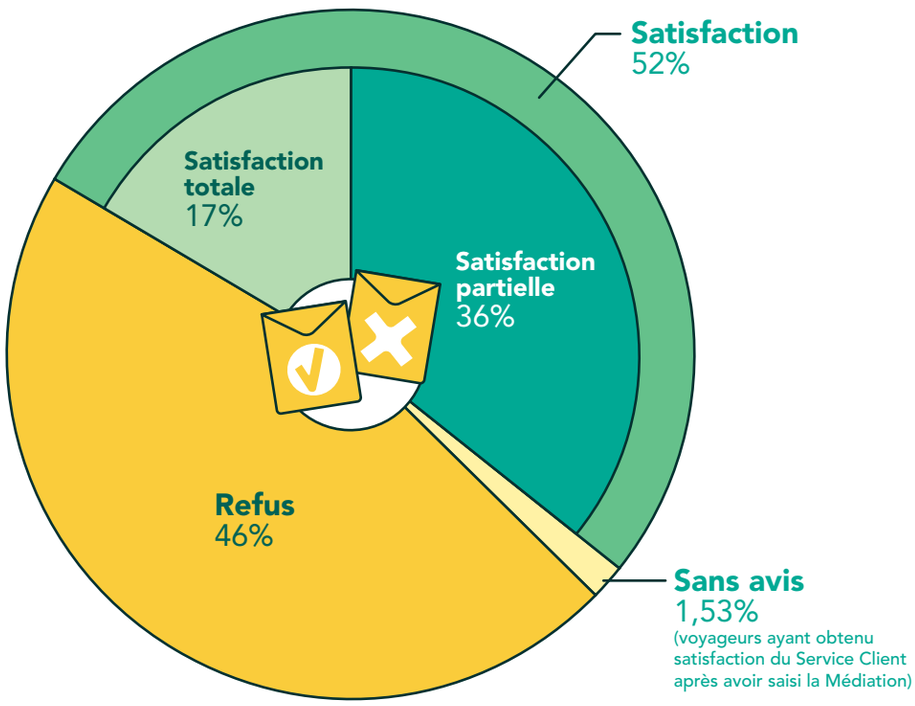
Dossiers complexes



751 dossiers

On observe que les dossiers soumis à la Médiatrice SNCF Voyageurs peuvent être complexes. Ils peuvent poser des questions nouvelles en droit et/ou peuvent demander des recherches plus poussées auprès des transporteurs concernés. Par ailleurs, ils peuvent nécessiter l'obtention de pièces complémentaires utiles. Ces dossiers impliquent alors des temps de traitement supérieurs à la moyenne des dossiers.

Résultat des avis rendus en 2025 toutes dates de saisines confondues



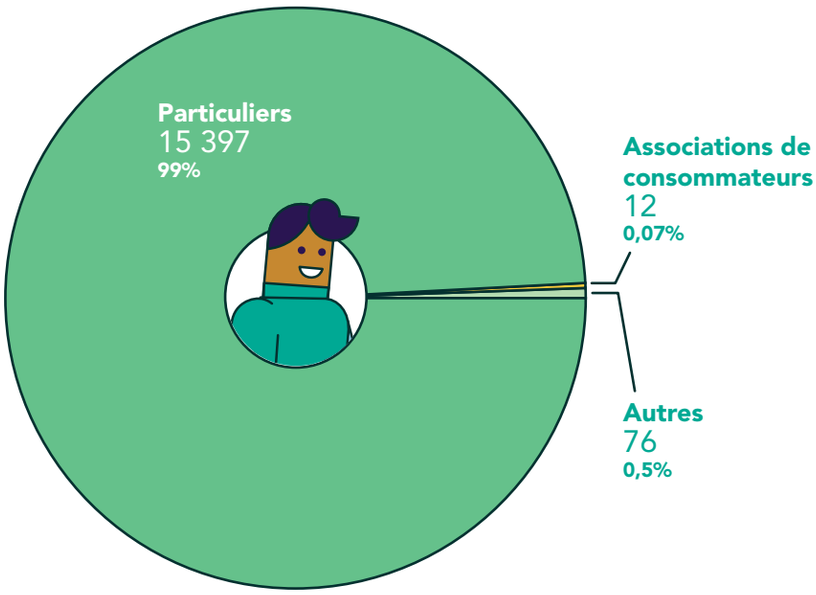
On observe, pour 2025, un taux de satisfaction accordé aux voyageurs, – tant pour les dossiers commerciaux que pour les contestations de procès-verbaux – de 52%, soit -12 par rapport à l'année précédente.

Les sans avis ont baissé de 56%.



2 Les réclamations commerciales

Origine des saisines reçues en 2025

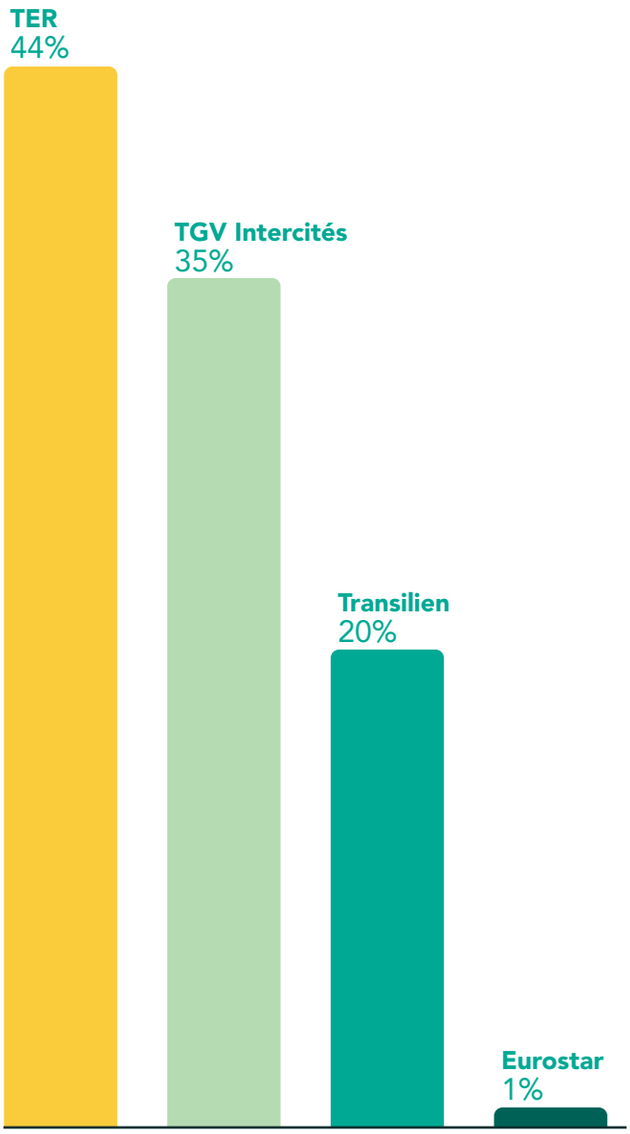


Répartition des saisines reçues en 2025



Les réclamations commerciales en ligne ont augmenté de 6% en 2025. Cette hausse est corrélative aux améliorations d'accessibilité et de performance apportées sur le formulaire de saisine en ligne et aux habitudes de communication. Elle montre ainsi un recours accru au formulaire de saisine en ligne et atteste de son ergonomie et de sa facilité d'utilisation pour les consommateurs.

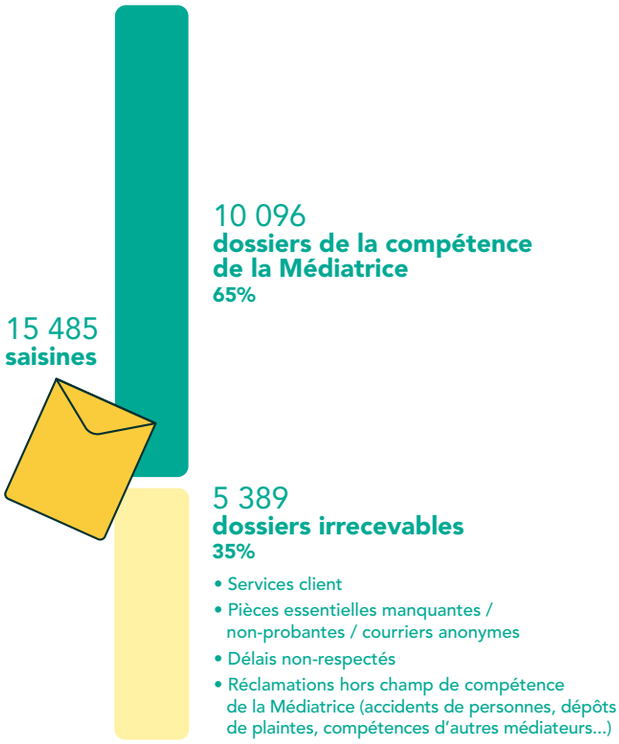
Répartition des saisines par Transporteur et par activité





Les réclamations commerciales concernant les voyages en Transilien ont fortement augmenté : 1/5 des saisines de la Médiatrice SNCF Voyageurs vs 1/10ème en 2024.
TER et ses filiales de transport régional ont baissé (-12%) ainsi que TGV Intercités (-9%) par rapport à 2024.
Le nombre de réclamations commerciales concernant Eurostar et Thalys est quant à lui stable par rapport à l'année précédente (1%).

Traitement de la recevabilité des saisines commerciales reçues en 2025



65% des saisines commerciales reçues en 2025 sont recevables, en augmentation par rapport à 2024.

Toutefois le taux d'irrecevabilité reste important, et notamment pour non-fourniture des pièces qui conditionnent l'instruction du dossier et délai de saisine non-respecté (72% des cas d'irrecevabilité) et ce malgré les nombreux rappels notamment sur le site internet de la Médiation et dans le formulaire de saisine.

Il est à noter que 18% des saisines commerciales reçues n'avaient pas fait l'objet d'une tentative de résolution auprès du Service Client du Transporteur concerné et 10% sont des réclamations hors champ de compétence de la Médiatrice.

Délai de traitement des réclamations



Dossiers commerciaux traités et clos en 2025

50,5 jours

Il s'agit d'une moyenne de traitement sur l'ensemble des dossiers commerciaux clos en 2025, quel que soit le motif de clôture (irrecevabilité ou après avis rendus).

Le reflet exact de l'activité de la médiation nécessite la distinction suivante :

- Temps moyen **entre la réception de la demande et la clôture avec avis rendus : 105 jours.**
- Temps moyen d'**examen de la recevabilité/irrecevabilité : 16,5 jours.**

Le délai d'étude de la recevabilité est bien en-deçà de celui de 3 semaines prévu par le code de la consommation (art. L 612-2). C'est une réduction conséquente dudit délai en raison d'un mode de traitement plus optimisé desdites saisines.

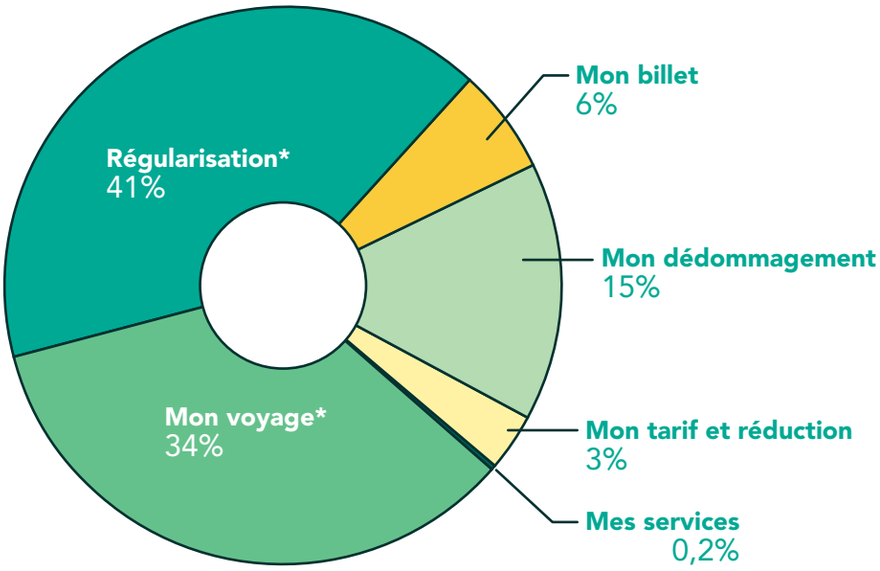
Par contre, le délai de traitement des dossiers commerciaux à compter de la date de notification jusqu'à la fin de la médiation est encore **au-delà des 90 jours prévus par le code de la consommation**. On constate en effet un **nombre croissant de dossiers complexes**, nécessitant des instructions plus poussées, et/ou de nouvelles pièces à demander, engendrant un **délai d'instruction plus important** avant la signature de la proposition d'avis par la Médiatrice. Toutefois, il est à noter un **progrès important** réalisé en 2025 sur ces dossiers commerciaux.

Les dossiers instruits en 2025



9 472
dossiers avec avis rendus (+8%)

Catégories de réclamations commerciales ayant reçu un avis en 2025
quelle que soit la date de réception des saisines

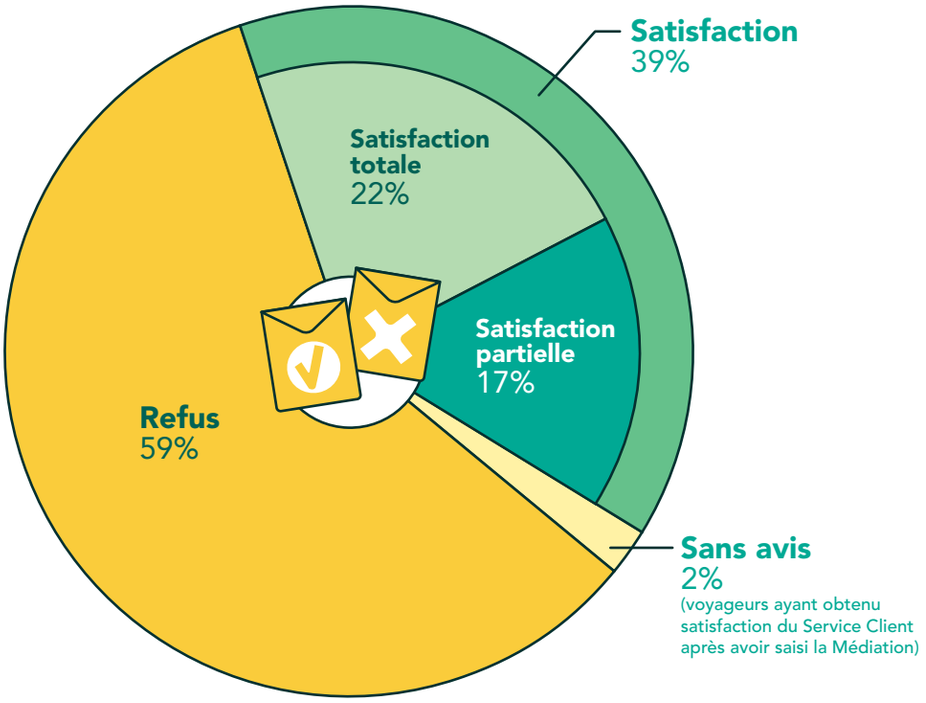


Il est important de souligner la poursuite de l'**augmentation des réclamations portant sur des régularisations à bord** (+25%) constatée depuis quelques années.

***Régularisation :** sans billet, défaut de compostage, allongement de parcours, franchissement des portiques d'accès, titres incomplets...

***Mon voyage :** trains supprimés, retards, rupture de correspondance, trains ratés…

Résultat des avis rendus en 2025, toutes dates de saisines confondues



Globalement, les avis positifs (satisfaction totale ou partielle) de la Médiatrice SNCF Voyageurs ont diminué en 2025 au profit des refus. On relève en effet une augmentation du défaut de réponses des voyageurs aux demandes de pièces complémentaires.
Par ailleurs, la Médiatrice reçoit de nombreuses demandes manifestement infondées.

Quelques exemples de réclamations commerciales examinées par la Médiatrice



SNCF Voyageurs

Bagages spéciaux non-autorisés à bord, refus

Le voyageur est monté à bord d'un TGV entre Paris-Gare-de Lyon et Genève en janvier 2025 avec pour bagage un tableau de 80 cm x 80 cm. **Il considérait que ce bagage était conforme car ne dépassant pas les dimensions maximales autorisées**. Il a toutefois été contraint de régulariser sa situation.

En effet, cette situation est visée par les Tarifs Voyageurs, qui précisent que « pour le confort, la sécurité et la sûreté de tous, lors de votre voyage, seuls les bagages que vous êtes en capacité de porter vous-même et en une seule fois sont admis à bord des trains. Vous devez pouvoir les porter et les placer aisément dans les espaces dédiés, sans risques pour les autres voyageurs, leurs bagages ou vous-même. L'accès au train pourra vous être interdit en cas de transport d'un nombre trop important de bagages, de dimensions non-respectées ou d'objets non-autorisés ».

Il existe en outre une **liste exhaustive des bagages autorisés par voyageur à bord des TGV INOUI**, à savoir :

- 2 bagages ordinaires : valise, sac de voyage, gros sac à dos ne dépassant pas 70 x 90 x 50 cm et 1 bagage à main : cabas, petit sac à dos, pochette PC ne dépassant pas 40 x 30 x 15 cm.
- ou 1 bagage spécial : une poussette enfant pliée, une trottinette, une planche nautique dans une housse prévue à cet effet, un instrument de musique dans un étui prévu à cet effet, une paire de ski dans une housse prévue à cet effet et un fauteuil roulant pliable. Le bagage spécial ne doit pas dépasser 90 x 130 cm + 1 bagage ordinaire + 1 bagage à main.

En l'espèce, **le tableau que transportait le voyageur ne pouvait pas être considéré comme un bagage autorisé à bord du train**. La Médiatrice n'a donc pas accédé à la demande de remboursement du réclamant.

Dernier TER de la soirée et renonciation à voyager, satisfaction totale

Le client a réservé un billet pour un voyage entre Montauban et Cahors en juillet 2025. **Le TER qu'il avait réservé a été supprimé et il a demandé le remboursement de son billet car il a renoncé à son voyage.**

Dans un premier temps, la Médiatrice lui a rappelé que s'agissant d'**un billet TER sans condition tarifaire particulière, il était utilisable toute la journée**. Néanmoins, la Médiatrice a constaté que le TER avait été supprimé, alors qu'**il s'agissait du dernier de la journée sur ce trajet**. Dans ces conditions, il est compréhensible que le client ait renoncé à son voyage. Elle a donc accordé le remboursement de son billet.

Demande de remboursement d'un trajet réalisé en taxi pour regagner son domicile à la suite du retard de son TGV INOUI, satisfaction totale

Le réclamant indiquait qu'en juin 2025, le TGV INOUI qu'il avait emprunté pour voyager entre Strasbourg et Paris-Gare-de-l'Est avait subi un retard de près de 3 heures. Compte tenu de l'**indisponibilité des transports publics à l'heure tardive de son arrivée**, il avait regagné son domicile à Vanves (92) en taxi et avait sollicité le remboursement de la course.

Après avoir relevé que le TGV INOUI était arrivé à Paris à 2h02 au lieu de 23h05 en raison d'un défaut d'alimentation électrique et que plus aucun train, métro, tramway ou bus ne circulait jusqu'à Vanves, la Médiatrice a accordé le remboursement des frais de taxi déboursés par le voyageur, qui justifiait de son adresse de domiciliation.



Demande de remboursement du billet racheté à la suite de la suppression de son train, satisfaction partielle

La cliente avait été informée, la veille du départ, de la suppression de son train OUIGO en raison de conditions météorologiques défavorables. Elle avait été contrainte d'acheter un nouveau billet, plus cher, pour réaliser son trajet entre Paris-Austerlitz et Cahors en train Intercités le jour même. Elle soulignait que **son billet OUIGO initial avait été intégralement remboursé et sollicitait également le remboursement de son nouveau billet.**

La Médiatrice a rappelé à la cliente que, le billet initial ayant déjà fait l'objet d'un remboursement intégral, il n'était pas possible de lui rembourser le montant du nouveau billet, dans la mesure où cela reviendrait à l'avoir fait voyager gratuitement.

Elle a toutefois proposé de **rembourser le montant de la différence tarifaire entre le prix du nouveau billet Intercités et celui du billet OUIGO**, afin de replacer la cliente dans sa situation initiale.

Poursuite du voyage le lendemain dans le cadre d'un billet direct, satisfaction totale

La réclamante disposait d'un billet direct lui permettant de voyager entre Montpellier-Sud-de-France et Compiègne via Paris en juillet 2025. Son train OUIGO ayant accusé un retard de 3 heures à l'arrivée à Paris, elle avait **manqué le départ du dernier TER** à destination de Compiègne. Non-prise en charge par le Transporteur à Paris-Gare-de-Lyon, elle avait été contrainte de réserver une chambre d'hôtel près de la gare ainsi qu'un nouveau billet de TER **pour voyager le lendemain matin**. Après avoir obtenu le remboursement, par le Centre Relation Client compétent, du nouveau billet de train, elle sollicitait le remboursement de sa nuit d'hôtel.

La Médiatrice a confirmé que la cliente avait subi une rupture de correspondance et que le report de son voyage au lendemain matin était inévitable. Elle a donc proposé **le remboursement de la facture d'hôtel dont le coût a été estimé raisonnable.**

Train OUIGO manqué en raison de perturbations sur le réseau Transilien, refus

La réclamante indiquait qu'en raison de perturbations sur la ligne J du Transilien entre Argenteuil et Paris-Saint-Lazare en février 2025, elle avait manqué le départ de son train OUIGO à Paris-Gare-de-Lyon. Elle avait pris la décision d'acheter un nouveau billet OUIGO et en demandait le remboursement.

La Médiatrice a rappelé à la cliente que OUIGO n'avait pas connaissance des **moyens d'acheminement** empruntés par les voyageurs pour se rendre en gare de départ et qu'il n'existait pas, pour les lignes Transilien, de mesures commerciales visant à compenser les difficultés d'exploitation rencontrées. En l'occurrence, **aucune correspondance** n'était assurée entre son trajet en Transilien au départ d'Argenteuil et son voyage en train OUIGO. Elle n'a donc pas accédé à la demande de remboursement des frais engagés par la réclamante.

Billet acheté en ligne après le départ du train, refus

En juin 2025, la cliente indiquait que, pressée par le temps, elle n'avait pas été en mesure d'acquérir un titre de transport avant le départ de son TER à destination de Lyon-Part-Dieu. Une fois installée, elle avait finalement pu acheter un billet, sur son smartphone, via l'application SNCF Connect. Au moment des opérations de contrôle, l'agent a constaté que son billet avait été commandé quelques minutes **après le départ** et la cliente avait dû régulariser sa situation en réglant une indemnité forfaitaire pour voyage « sans titre de transport ». Elle contestait l'infraction et demandait le remboursement de l'amende.

La Médiatrice a indiqué à la réclamante que l'infraction était constituée dans la mesure où, si le billet TER permet d'emprunter un train circulant avant ou après celui figurant sur le titre de transport, c'est à la condition que ce billet ait été acheté **avant le départ du train emprunté.** Or, en l'espèce, la cliente avait réglé son titre de transport 2 minutes après le départ, de sorte que celui-ci n'était valable qu'à bord du train suivant. Elle a rappelé **la nécessité d'anticiper l'achat de son titre de transport afin d'en être muni avant le départ du train,** et n'a pas pu satisfaire sa demande.

Remboursement des frais de résiliation de l'abonnement Max Actif, satisfaction totale

La cliente expliquait qu'en octobre 2024, elle avait formulé une demande de résiliation de son abonnement Max Actif en sélectionnant par erreur le motif « non-utilisation » au lieu de « motif exceptionnel », ce qui avait entraîné l'application de **frais de résiliation**. Elle précisait que son contrat d'alternance avait pris fin le 31 octobre 2024 et qu'elle remplissait donc les conditions pour bénéficier d'une résiliation sans frais. Elle demandait le remboursement des frais qui avaient été prélevés.

La Médiatrice a rappelé que, conformément aux Conditions d'Utilisation de l'abonnement Max Actif, des frais correspondants à une mensualité sont facturés si la demande de résiliation intervient avant la fin de la période d'engagement de l'abonnement qui correspond à une durée minimum de **douze mois consécutifs**, de date à date à partir de la date d'activation. Elle a précisé que la demande doit être formulée en ligne, en sélectionnant le motif et sous motif « Abonnement - Résiliation - Motif exceptionnel » et **accompagnée d'un document officiel** d'un organisme, d'un professionnel de santé ou d'un employeur **justifiant** la cessation d'activité.

Après avoir constaté que la réclamante avait bien communiqué les justificatifs requis pour bénéficier de **l'exonération des frais de résiliation**, la Médiatrice a proposé le remboursement de la somme prélevée.

Train régional supprimé et voyage opéré par plusieurs Transporteurs, satisfaction totale

La cliente avait acheté un billet de train lui permettant de voyager entre Montpellier-Saint-Roch et Saint-Laurent-du-Var avec des correspondances. Son trajet était composé de 3 segments, dont 2 opérés par SNCF Voyageurs et l'un par le Transporteur Transdev RSI. Elle avait constaté que son premier TER à destination de Marseille-Saint-Charles avait été supprimé en raison d'un incendie aux abords des voies. Faute de solution de substitution, elle avait été contrainte de renoncer à son déplacement et sollicitait, en conséquence, le remboursement intégral de son titre de transport.

La Médiatrice a relevé que la cliente ne disposait pas d'un billet direct au sens de l'article 12 du règlement (UE) 2021/782, dans la mesure où elle avait conclu des contrats de transport distincts avec **2 entreprises ferroviaires différentes, SNCF Voyageurs et Transdev RSI.**

Elle a toutefois relevé que le voyage avait été compromis suite à la suppression d'un train opéré par SNCF Voyageurs et que la cliente n'aurait pas été en mesure d'atteindre sa destination finale, Saint-Laurent-du-Var, dès lors qu'aucune circulation de trains ZOU, qu'ils soient exploités par SNCF Voyageurs ou par Transdev RSI, n'était assurée le reste de la journée.

Ainsi la Médiatrice a proposé le remboursement intégral des billets.

Eurostar

Retard TER et impossibilité de poursuivre son voyage avec Eurostar, refus

Le réclamant indiquait avoir réservé des billets sur le site SNCF Connect lui permettant de voyager entre Amiens et Essen en Allemagne, via Paris-Gare-du-Nord, en mai 2025. Il expliquait que son TER était arrivé à Paris-Gare-du-Nord **avec un retard de 34 minutes et qu'en conséquence il avait manqué le départ de son train Eurostar**. Il demandait le remboursement intégral du montant de sa réservation sur le fondement du règlement européen n°2021/782 du 29 avril 2021.

La Médiatrice a relevé que son trajet était assuré par SNCF Voyageurs et Eurostar, **2 Transporteurs distincts**, malgré la commande unique réalisée sur SNCF Connect et qu'en conséquence il ne disposait pas d'un billet direct au sens de l'article 12 dudit règlement, de sorte qu'aucune correspondance n'était garantie en gare parisienne.

Elle a par ailleurs relevé que l'information selon laquelle le voyage était assuré par plusieurs Transporteurs était communiquée au voyageur lors de l'achat de ses titres de transport sur SNCF Connect.

Dans ces conditions, SNCF Voyageurs ignorait qu'il avait prévu d'emprunter un train Eurostar à l'issue de son arrivée à Paris-Gare-du-Nord. Elle n'a pas pu satisfaire la demande du réclamant.

Billet direct

L'article 12 alinéa 1er du règlement 2021/782 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires en vigueur depuis le 7 juin 2023 définit le billet direct ainsi : « Lorsque des services ferroviaires de transport de voyageurs à longue distance ou régionaux sont exploités par une entreprise ferroviaire unique, cette entreprise propose un billet direct pour ces services […] ».

3 conséquences importantes du billet direct pour le voyageur :

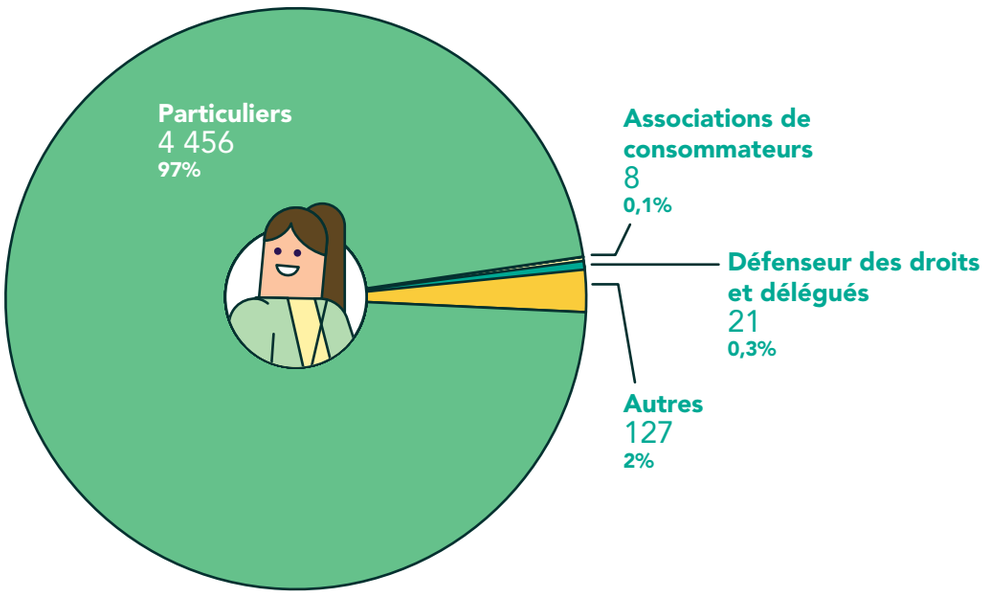
- Le voyageur dispose d'**un seul contrat de bout en bout** pour son voyage, acheté dans une transaction unique et dont les correspondances ont été proposées par le vendeur de billets.
- En cas de **rupture de correspondance ou de retard prévu de 60 minutes ou plus, le voyageur a droit à une assistance** (article 20), **à un remboursement de son billet ou un réacheminement** (article 18).
- **En cas d'arrivée à destination finale avec un retard de 60 minutes ou plus** : le voyageur a **droit à une indemnisation** (article 19).

Depuis le 1er janvier 2025, les billets directs **intègrent les services régionaux (TER) et ouvrent droit à indemnisation, remboursement et assistance.**

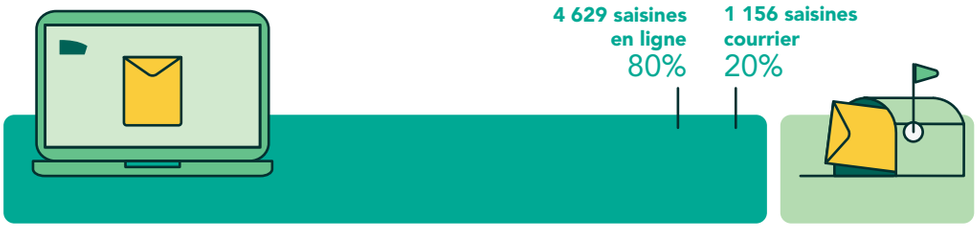
Des exemptions persistent pour les services urbains/suburbains (Transilien, bus, métro, tram...) et régionaux (TER sans correspondance).

3 Les procès-verbaux de contravention à la police du transport ferroviaire dressés par SNCF Voyageurs

Origine des saisines reçues en 2025

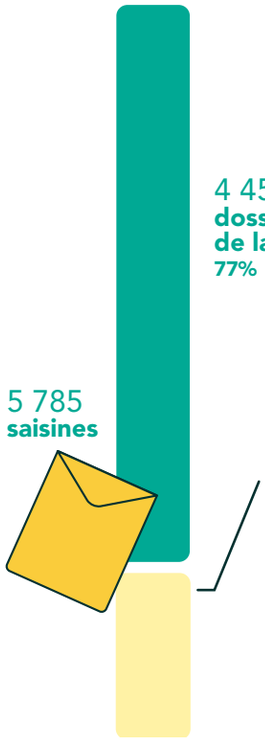


Répartition des saisines reçues en 2025



En 2025, les saisines en ligne ont encore augmenté (+10%), montrant ainsi un recours accru au formulaire de saisine en ligne et attestant de son ergonomie et de sa facilité d'utilisation pour les consommateurs.

Traitement de la recevabilité des contestations de procès-verbaux reçues en 2025



5 785
saisines

4 451
dossiers de la compétence de la Médiatrice
77%

1 334
dossiers irrecevables
23%

- Services client ou Centre de Recouvrement des procès-verbaux non-saisis
- Pièces essentielles manquantes / non-probantes / courriers anonymes
- Délais non-respectés
- Réclamations hors champ de compétence de la Médiatrice (accidents de personnes, dépôts de plaintes, compétences d'autres médiateurs...)

Les causes d'irrecevabilité sont les mêmes qu'en 2024. On note toutefois une **baisse du nombre de dossiers irrecevables** par rapport à l'année précédente.

Délai de traitement des contestations de procès-verbaux



Dossiers de contestations de procès-verbaux traités et clos en 2025
41,5 jours

Il s'agit d'une moyenne de traitement sur l'ensemble des dossiers relatifs aux contestations de procès-verbaux clos en 2025, quel que soit le motif de clôture (irrecevabilité ou après avis rendus).

Le reflet exact de l'activité de la médiation nécessite la distinction suivante :

- Temps moyen **entre la réception de la demande et la clôture avec avis rendus : 58,5 jours**
- Temps moyen d'**examen de la recevabilité/irrecevabilité : 2,3 jours**

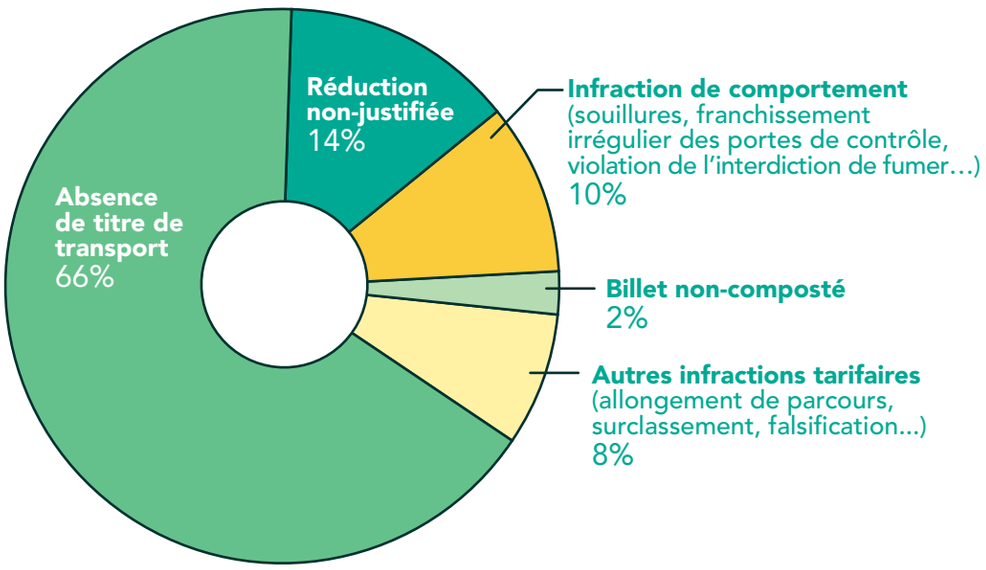
L'amélioration des délais de traitement des contestations des procès-verbaux est liée au progrès dans l'étude de la recevabilité/irrecevabilité des saisines et une poursuite de l'expertise de l'équipe instructeurs en 2024/25 permettant une meilleure maitrise du traitement des dossiers par les instructeurs.

Dossiers de contestations de procès-verbaux instruits en 2025

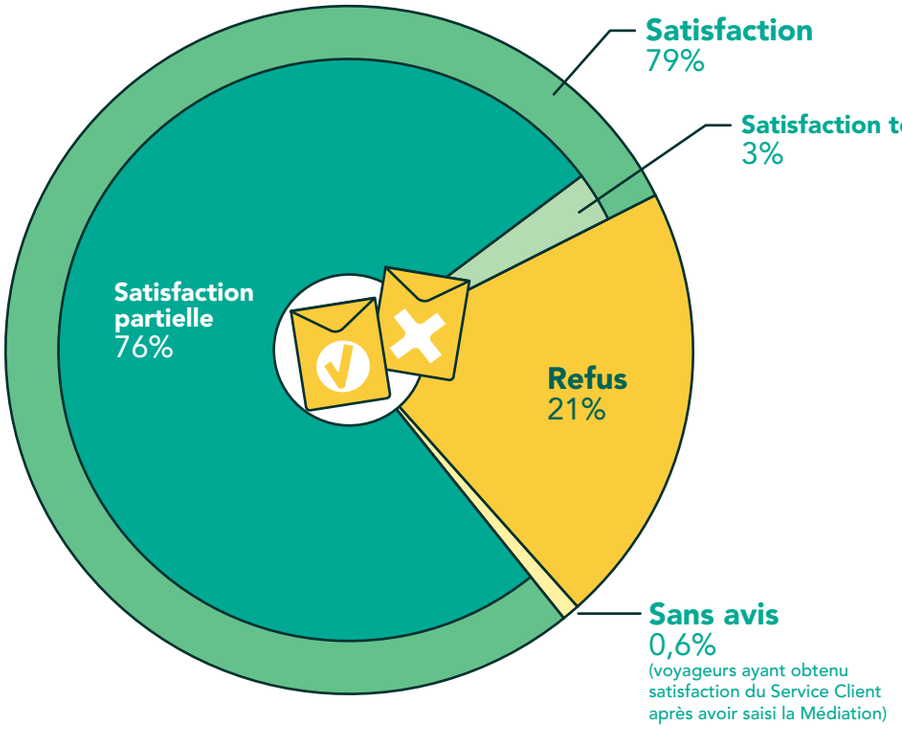


4 305
dossiers avec avis rendus (-14%)

Catégories de procès-verbaux ayant reçu un avis en 2025
quelle que soit la date de réception des saisines



Résultat des avis rendus en 2025, toutes dates de saisines confondues



On observe, pour 2025, une baisse du taux de satisfaction (-5%) apporté aux contestations de procès-verbaux et une augmentation des refus.

Ceci est notamment la conséquence d'une croissance des infractions de comportement notamment pour pieds chaussés sur les sièges et franchissement irrégulier.

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

Infractions tarifaires

Absence de validation d'un titre de transport Transilien, minoration

La réclamante a voyagé sur la ligne P du Transilien entre Longueville et Paris en juillet 2025. Elle a acheté des billets aller-retour pour son trajet, mais n'ayant pas trouvé de borne de validation en gare de Longueville, elle a pensé qu'elle pourrait les valider à son arrivée à Paris. Elle a toutefois été verbalisée à son arrivée, au motif que le titre de transport n'avait pas été validé.

L'obligation de validation d'un titre de transport est inscrite à l'article R. 2242-1 du code des transports. En l'espèce, la cliente n'avait pas validé son ticket, alors qu'une borne de validation était bien présente en gare.

Toutefois, la Médiatrice a relevé que le ticket avait été acheté dans la gare avant que la réclamante emprunte son train pour Paris. Elle en a déduit que celle-ci n'avait pas l'intention de voyager sans titre de transport valable et qu'elle avait pu, dans les circonstances de l'espèce, ne pas avoir trouvé de borne de validation. La Médiatrice a donc accordé une minoration du montant du procès-verbal.

Usage d'un même Passe Navigo par plusieurs voyageurs, minoration

Le réclamant indiquait avoir envisagé d'effectuer un déplacement à bord d'un train Transilien avec les membres de sa famille et avoir, à cette fin, chargé 4 tickets Métro-Train-RER sur son Passe Navigo Easy. Il précisait n'avoir pu valider qu'un seul ticket en gare de départ. Les voyageurs avaient ensuite fait l'objet d'un contrôle en gare d'arrivée et avaient été verbalisés, dans la mesure où l'utilisation d'un même support par plusieurs voyageurs n'est pas autorisée.

La Médiatrice a rappelé que, pour être valables, les tickets Métro-Train-RER devaient être chargés sur un support unique propre à chaque voyageur et validés avant le départ. Elle a également précisé qu'il n'était **pas possible d'utiliser simultanément 4 titres de transport** sur un même support et a rappelé que, afin de voyager en conformité avec la réglementation en vigueur, il appartenait au voyageur d'acquérir 3 autres Passes Navigo Easy pour les membres de sa famille.

Toutefois, compte tenu de la justification de l'achat de 4 tickets quelques minutes avant le départ du train, une minoration du montant du procès-verbal a été proposée.

Sans titre de transport animal à bord d'un train Transilien, maintien

La réclamante indiquait qu'au mois d'octobre 2025, elle avait réalisé un voyage à bord d'un train du réseau Transilien accompagnée de son chien de petite taille, de race Cavalier King Charles. Elle entendait contester le procès-verbal établi à son encontre, celui-ci ayant été dressé au motif de l'absence de titre de transport valable pour l'animal.

La Médiatrice a rappelé qu'**en région Île-de-France, dans les trains et RER, l'accompagnement d'un animal** est une tolérance et que ce dernier peut **voyager gratuitement s'il est petit (inférieur à 6 kg), placé dans un contenant inférieur à 45 cm** et si les autres voyageurs ne s'y opposent pas. Elle a précisé que pour **les animaux ne présentant pas ces caractéristiques, l'achat d'un billet demi-tarif** est impératif.

Elle a relevé que la contrevenante ne produisait aucun élément probant de nature à remettre en cause les constatations opérées par l'agent assermenté, lequel était en mesure d'apprécier la taille et le poids de l'animal. Elle a par ailleurs noté que la voyageuse avait reconnu que son chien n'avait pas été transporté dans un contenant conforme aux recommandations du Transporteur. La Médiatrice a proposé de maintenir le procès-verbal.

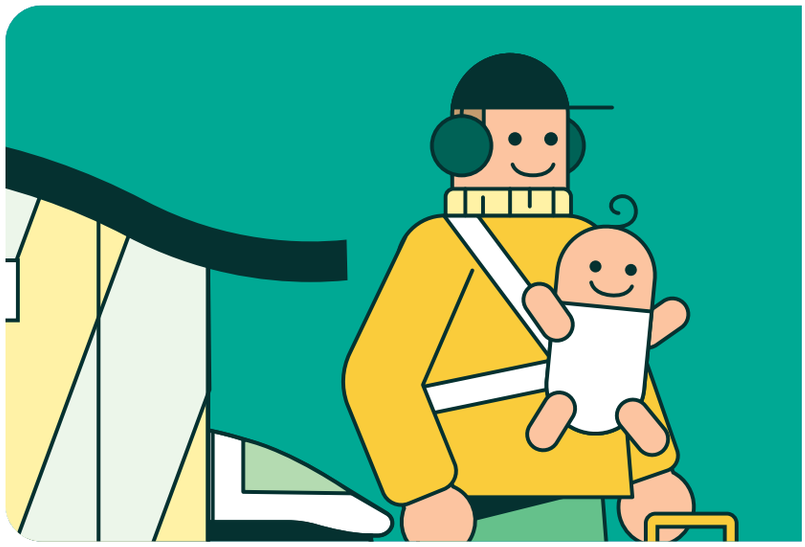
Smartphone déchargé et non-présentation d'un titre de transport, minoration

La contrevenante indiquait avoir fait l'objet d'une verbalisation pour le motif « absence de titre de transport » lors d'un déplacement effectué à bord d'un TER au mois d'août 2025, car elle n'avait pas été en mesure de présenter son billet électronique, pourtant acquis la veille. Elle précisait que son téléphone portable était déchargé au moment du contrôle des titres de transport, circonstance qui ne lui avait pas permis de procéder à la régularisation de sa situation auprès de l'agent de contrôle.

La Médiatrice a rappelé **l'obligation de disposer d'un titre de transport valable avant l'accès au train** et a indiqué que lorsque les voyageurs font le choix de ne pas imprimer leurs billets dématérialisés, il leur appartient de **s'assurer que leur smartphone a suffisamment d'autonomie pour pouvoir présenter le billet au moment des contrôles.**

Elle a précisé que, dans l'impossibilité d'accéder à son titre de transport, il appartenait à la voyageuse d'acquérir un nouveau billet en gare. Elle a tout de même reconnu que la contrevenante disposait d'un e-billet nominatif et a proposé de minorer le montant du procès-verbal.

Infractions de comportement



Demande de contestation d'un procès-verbal pour avoir posé ses pieds chaussés sur le siège, maintien

Au cours de son trajet sur la ligne R entre Montargis et Paris-Gare-de-Lyon en septembre 2025, le contrevenant s'est vu reprocher d'avoir posé ses pieds chaussés sur le fauteuil en face du sien.

Ce comportement est contraire aux dispositions de l'article R. 2242-7 du code des transports, qui dispose que « dans les espaces et véhicules affectés au transport public de voyageurs ou de marchandises, **il est interdit à toute personne (...) de détériorer ou de souiller de quelque manière que ce soit ces espaces**, ces véhicules ou le matériel qui s'y trouve ». Il est à noter que le simple fait de poser une partie du pied chaussé sur le siège ou son rebord est constitutif de l'infraction.

La Médiatrice a relevé que le contrevenant n'avait apporté aucun élément permettant de remettre en cause la constatation de cette infraction par l'agent assermenté. Elle lui rappelle en outre que de tels comportements impliquent pour le Transporteur une remise en état et un nettoyage du matériel qui engendrent nécessairement un coût financier. Elle a ainsi proposé le maintien du procès-verbal.

Circulation à vélo non-autorisée, maintien

Le contrevenant a circulé en gare de Fontainebleau-Avon en mars 2025 avec son vélo. Il explique avoir enfourché son vélo sur une petite distance, alors que le quai était désert, afin de ne pas manquer son train. Un contrôleur lui a alors demandé de régulariser sa situation et l'a verbalisé.

Ce comportement est contraire aux dispositions de l'article R. 2242-2 du code des transports, qui dispose que « dans les espaces et véhicules affectés au transport public de voyageurs ou de marchandises, il est interdit à toute personne de circuler, sans autorisation, sur des engins motorisés ou non, à l'exception des moyens de déplacement utilisés par les personnes à mobilité réduite ».

Dans le cas d'espèce, le voyageur a admis être monté sur son vélo. Il est important de rappeler que **dans un train ou en gare, le voyageur ne doit pas monter sur son vélo ou sa trottinette ou tout autre engin**. Ces règles visent à assurer la sécurité optimale des voyageurs. La Médiatrice n'a donc pas accédé à la demande de remboursement de l'amende.

Franchissement irrégulier des contrôles d'accès, maintien

La contrevenante indiquait que le matin de son voyage en juillet 2025, elle avait acquis 2 tickets Métro-Train-RER sur l'application mobile Île-de-France Mobilités. Elle expliquait que ces titres de transport n'avaient pas permis le franchissement des portiques d'accès de la gare de Paris-Gare-du-Nord, notamment en raison d'erreurs d'orientation qu'elle aurait commises à plusieurs reprises au sein de la gare. Pressée par le temps, elle avait franchi les portiques en même temps qu'un autre voyageur, sans toutefois manifester d'intention frauduleuse ni chercher à se soustraire au paiement du titre de transport. Elle avait été verbalisée et sollicitait l'annulation du procès-verbal d'infraction.

La Médiatrice a précisé que **l'infraction « franchissement du contrôle d'accès » est caractérisée indépendamment de la détention d'un titre de transport** dans la mesure où elle est constituée par le seul fait de franchir irrégulièrement les contrôles d'accès.

Elle a également rappelé à la contrevenante qu'en cas de difficulté rencontrée lors de l'ouverture des portiques, il lui incombait de solliciter l'assistance d'un agent SNCF Voyageurs ou d'utiliser une borne d'appel, afin qu'un agent, sur place ou à distance, puisse lui apporter l'aide nécessaire. Elle n'a donc pas accédé à sa demande.

Les recommandations de la Médiatrice

La Médiatrice formule un certain nombre de recommandations sur la base de constats effectués au cours du traitement des dossiers.

Ces constats donnent lieu à des échanges réguliers avec les Transporteurs afin de les alerter sur certains dysfonctionnements observés et de leur permettre d'y apporter des solutions.

La Médiatrice présente, en conséquence, les recommandations suivantes :

Clarification des conditions d'utilisation du tarif flexible concernant les billets NOMAD

Les conditions d'utilisation du tarif flexible sur les billets NOMAD sont susceptibles d'une interprétation ambiguë. En effet, il est indiqué sur un tel billet qu'il est « échangeable et remboursable sans frais jusqu'au départ du train désigné », et qu'il est « utilisable sur un autre train le jour J, sur le même trajet, sans garantie de place assise ». Or, les conditions d'utilisation du site internet NOMAD mentionnent : « Vous échangez et/ou vous annulez votre billet sans frais jusqu'à 2 minutes avant le départ de votre train ».

La Médiatrice demande un **éclaircissement de la règle pour l'utilisation d'un train précédent par un voyageur détenteur d'un billet flexible NOMAD (échange ou montée à bord sans échange) et une harmonisation des informations communiquées aux voyageurs.**

Meilleure information concernant le transport des vélos sur Transilien

Les règles relatives au transport des vélos à bord des lignes opérées par Transilien souffrent d'un manque de lisibilité, pouvant générer stress et conflits.

La Médiatrice recommande une **information uniforme** sur le site internet des différentes lignes Transilien avec un calendrier visuel indiquant les créneaux autorisés selon le jour et les horaires. **L'information et la signalétique en gare** doivent également être renforcées (marquage au sol, signalétique directionnelle, rappel des règles...).





Suppression d'un TER

En cas de suppression d'un TER la veille du voyage, le Transporteur doit en **informer le voyageur par e-mail**.

La Médiatrice recommande par ailleurs que le Transporteur rappelle clairement au voyageur à cette occasion :

- La **possibilité d'utiliser son billet** (hors tarifs limitant son usage au train désigné) à bord d'un autre TER, le même jour sur le même parcours.
- En cas de renonciation à voyager et si le tarif est remboursable, d'annuler le billet auprès du canal d'achat afin d'en obtenir le remboursement immédiat.

Contrôle des droits tarifaires par le distributeur

Actuellement, si le contrôle des droits tarifaires (validité des cartes Liberté, Avantage ou abonnements Forfait) est effectif lors de l'achat initial d'un billet, il ne l'est pas lors de l'échange. Un client peut ainsi échanger un billet pour une date où ses droits liés à la détention d'une carte commerciale et/ou un abonnement sont périmés sans en être averti par le système de distribution.

La Médiatrice recommande :

- **L'automatisation du contrôle** : étendre systématiquement la vérification de la validité des cartes et abonnements lors de toute procédure d'échange ou de modification de trajet.
- **Une alerte préventive** : à défaut de blocage technique immédiat, mettre en place une fenêtre d'alerte (pop-up) explicite durant le parcours d'échange. Celle-ci devrait informer le client que son titre de réduction ne sera plus valide à la nouvelle date choisie et l'inviter à régulariser sa situation avant le départ.

Meilleure information des voyageurs concernant le port de la muselière par les chiens en gare

Le manque de lisibilité actuel de la réglementation sur le port de la muselière peut générer une application aléatoire et des incompréhensions en gare. Pour y remédier, la Médiatrice préconise de centraliser **l'information** sur un espace dédié du site Transilien via une infographie pédagogique par catégorie d'animal. En parallèle, ce dispositif doit être relayé en gare par une **signalétique renforcée et des annonces sonores**, afin de présenter le port de la muselière non comme une contrainte, mais comme un gage de confort et de sécurité pour tous.

Amélioration de l'information sur la tarification et la distribution des titres Paris - Gisors

La Médiatrice a constaté que sur la ligne J reliant Paris-Saint-Lazare à Gisors, le Passe Navigo, utilisé par la majorité des voyageurs franciliens, n'était pas valable sur l'ensemble du parcours. Cette situation oblige les usagers à acheter un titre de transport origine-destination couvrant l'intégralité du trajet Paris-Saint-Lazare - Gisors et non uniquement le tronçon Chars - Gisors (Chars étant la dernière gare située en Île-de-France). Par ailleurs, les titres de transport sur ce trajet sont vendus dans des conditions complexes (distributeurs spécifiques, heures d'ouverture de la gare de Gisors réduites, distributeur unique à Gisors…).

La Médiatrice recommande que **l'information aux voyageurs de la ligne Paris - Gisors soit améliorée et que la distribution des titres auxdits voyageurs soit facilitée.**





Quelques conseils aux voyageurs

Vérification, date et carte de réduction

Vérifier tous les éléments de sa commande, en gare, boutique (notamment la date et l'heure du voyage, les gares de départ et d'arrivée, le tarif…), ainsi que lors des achats en ligne, avant toute validation définitive.

Penser à vérifier la validité de sa carte de réduction avant de voyager ou de modifier ses dates de trajet. Ne pas oublier sa carte de réduction le jour du voyage, sauf si celle-ci est dématérialisée dans l'application SNCF Connect.

Billet

Ne pas voyager muni de sa seule confirmation de commande (billet ou e-billet impératif). Bien conserver son billet pour pouvoir le produire en cas de réclamation ou de remboursement.

Gares sans guichet

Pour les gares ne disposant ni de guichet ni de distributeur de billets : acheter son titre de transport via un autre canal en anticipation dans une autre gare, par internet/téléphone ou auprès des agences de voyages agréées.

Clients Max Jeune

Être en possession d'un document officiel d'identité avec photographie (conditions générales de vente Max Jeunes article 12). La présentation d'une copie du document officiel d'identité ou d'une version scannée n'est pas admise. L'absence d'un tel document donne lieu à une régularisation ou à un procès-verbal.

Confirmer sa réservation Max Jeune la veille du voyage avant 17h sauf si la réservation a été effectuée la veille du départ. À défaut de confirmation et conformément aux conditions générales de vente, la réservation est automatiquement annulée. Le voyageur empruntant un train sans avoir validé sa réservation se trouve donc sans titre de transport valable et s'expose à une verbalisation.

Conditions générales de vente Max Actif

Eu égard à l'application stricte des conditions générales de vente Max Actif par le Transporteur, la Médiatrice recommande aux abonnés d'en prendre connaissance de manière précise afin d'éviter toute déconvenue, par exemple en cas de demande de suspension ou de résiliation de leur abonnement.

Respect de la politique bagages

Prendre connaissance des nouvelles conditions générales de transport qui limitent le nombre, la nature et la taille des bagages pouvant être emportés. Respecter l'obligation d'étiqueter les bagages afin d'éviter toute régularisation ou verbalisation (article R 2242-13 du code des transports).

En cas de réclamation

Saisir le Service Client dans le délai prévu par les conditions générales de transport du Transporteur concerné (page 7 du rapport).

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 page 7 du rapport).

En cas de contestation d'un procès-verbal

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

Pièces à fournir

Adresser à la Médiatrice toutes les pièces justifiant la demande (en premier lieu le titre de transport, le procès-verbal ou l'indemnité forfaitaire). En l'absence de ces pièces la demande sera rejetée.

Justificatifs de frais de taxi

À l'appui d'une demande de remboursement de frais de taxi, produire un justificatif faisant apparaître le nom de la personne prise en charge, le montant de la course, le lieu de prise en charge et la destination.

Incivilités

Respecter la réglementation en vigueur et les consignes d'interdiction : ne pas fumer, ni vapoter dans les trains et les gares y compris dans les espaces non-couverts, ne pas poser ses pieds chaussés sur les sièges, ne pas faire usage d'appareils sonores pouvant troubler la tranquillité des voyageurs.

Cyclistes et usagers de trottinettes

- Avant le voyage : mettre pied à terre avant l'entrée en gare ou pour la traverser.
- Pour le voyage : respecter les règles (cyclistes hors heures d'affluence, trottinette pliée sur Transilien, réservation d'une place pour vélo sur TGV INOUI, OUIGO et Intercités).

Tarifs Voyageurs de SNCF Voyageurs

Règlement sur les droits des passagers

Articles médiation du code de la consommation



Annexes

Protocole de médiation

entre

- **SNCF Voyageurs,**
  société anonyme dont le siège est situé au 1, rue Camille Moke, 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.
- **SNCF Voyageurs Sud Azur,**
  société par actions simplifiée, dont le siège est situé au 78 boulevard Pierre Semard 06000 Nice, représentée par Monsieur Stéphane Le Brun en sa qualité de Directeur Général, dûment habilitée à l'effet des présentes.
- **SNCF Voyageurs Étoile d'Amiens,**
  société par actions simplifiée, dont le siège est situé au 39 rue Riolan 80000 Amiens, représenté par Monsieur Arnaud Ramackers en sa qualité de Directeur Général, dûment habilité à l'effet des présentes.
- **SNCF Voyageurs Loire Océan,**
  société par actions simplifiée, dont le siège est situé au 131 Boulevard Ernest Dalby 44000 Nantes, représentée par Monsieur Ronan Besseyre-des-Horts en sa qualité de Directeur Général, dûment habilité à l'effet des présentes.
- **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 6th Floor, Kings Place, 90 York Way, London NI 9 AG, Royaume-Uni, représentée par Madame Gwendoline Cazenave, en sa qualité de Chief Executive Officer, dûment habilitée à cet effet.
- **THI Factory,**
  société anonyme de droit belge dont le siège social est situé Place Marcel Broodthaers 4, 1060 Bruxelles, Belgique, immatriculée à la B.C.E. sous le numéro 0541.696.005, représentée par Madame Gwendoline Cazenave en sa qualité de Chief Executive Officer, dûment habilitée à cet effet.

Les sociétés Eurostar International Limited et THI Factory sont dénommées ci-après sous la marque commune **« Eurostar »** pour l'ensemble de leurs services.

- **Chemin de Fer de la Corse, (dénommé « CFC »),**
  établissement public à caractère industriel et commercial dont le siège social est situé 20, chemin de la Gare, 20200 Bastia, immatriculé au registre de la Chambre de Commerce et d'Industrie Territoriale de Bastia sous le numéro 981583743, représenté par Monsieur Jacques Chibaudel en sa qualité de Directeur par intérim, dûment habilité à cet effet.

Ci-après dénommés conjointement « les Transporteurs » ou individuellement « le Transporteur ».

et

- **AFOC**
  Association Force Ouvrière Consommateurs, dont le siège est situé au 141, avenue du Maine, 75014 Paris.
- **ULCC**
  L'Union Laïque et Citoyenne des Consommateurs, dont le siège est situé 27, rue des Tanneries, 75013 Paris.
- **CNAFC**
  Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques, dont le siège est situé au 28, place Saint-Georges, 75009 Paris.
- **Familles de France**
  dont le siège est situé au 28, place Saint-Georges, 75009 Paris.
- **Familles Rurales**
  dont le siège est situé au 7, cité d'Antin, 75009 Paris.
- **FNAUT**
  Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports, dont le siège est situé au 32, rue Raymond Losserand, 75014 Paris.
- **INDECOSA-CGT**
  Association pour l'Information et la Défense des Consommateurs Salariés CGT, dont le siège est situé au 263, rue de Paris, 93516 Montreuil Cedex.
- **UFC-Que Choisir**
  Union Fédérale des Consommateurs, dont le siège est situé au 233, boulevard Voltaire, 75011 Paris.
- **UNAF**
  Union Nationale des Associations Familiales, dont le siège est situé au 28, place Saint-Georges, 75009 Paris.

Ci-après dénommés conjointement « les Associations Nationales agréées de Consommateurs ».

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

PRÉAMBULE

Un Protocole d'accord définit depuis 1990 les relations entre les Associations de Consommateurs, agréées au plan national, et SNCF Voyageurs. Sa version actualisée, applicable à compter du 1er 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 SNCF Voyageurs (ci-après l'« Ancien protocole »). Il est entré en vigueur le 1er 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 n° 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 International Limited et THI Factory 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 Protocole a enfin été modifié en date du 8 novembre 2024 afin de prendre en compte l'attribution de l'exploitation du réseau ferré Corse à un nouvel établissement public, l'EPIC CFC.

Dans le cadre de l'ouverture à la concurrence du transport ferroviaire de voyageurs et depuis le 3 décembre 2019, l'Etat, les Régions et Île-de-France Mobilités en tant qu'Autorités Organisatrices (AO) peuvent décider d'attribuer, après publicité et mise en concurrence, des contrats de service public d'exploitation sur le Réseau Ferroviaire National (RFN). SNCF Voyageurs, qui souhaite répondre à ces appels d'offres, a créé des entités destinées à exploiter les lignes mises en concurrence si SNCF Voyageurs et/ou l'entité créée est reconnue comme concessionnaire de l'appel d'offres par l'Autorité Organisatrice. Trois sociétés attributaires, filiales à 100% de SNCF Voyageurs et déclarées attributaires de ces appels d'offres, sont légitimes à bénéficier du protocole de la médiation en tant qu'entreprises ferroviaires de transport de voyageurs. Par conséquent, pour que ces trois sociétés soient parties au protocole, il a été décidé de remplacer l'Ancien protocole par le présent protocole (ci-après le « Protocole »).

Le Médiateur est signataire de la charte des Médiateurs des Services au Public.

ARTICLE 1
Objet

Le présent Protocole entre les Associations Nationales agréées de Consommateurs 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 CFC, de SNCF Voyageurs Sud Azur, de SNCF Voyageurs Étoile d'Amiens et de SNCF Voyageurs Loire Océan.

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.

Ce site est accessible à l'adresse suivante : https ://mediation.sncf-voyageurs.com/

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 21 mars 2022 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 Transporteurs concernés, ci-après dénommées « les Parties à la médiation », de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêts dans l'examen du litige dont il est saisi, ainsi que de leur droit à s'opposer à la poursuite de sa mission dans une telle hypothèse. Si l'une des Parties à la médiation refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du Médiateur pour ladite saisine.

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

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

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

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 la Présidence SNCF Voyageurs 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 Client des Transporteurs.

Il peut s'agir de litiges relatifs à l'exécution du contrat de transport, comme un train en retard ou un problème de confort à bord.

Il peut également s'agir de litiges relatifs à la distribution des titres de transport, effectuée par l'un des Transporteurs ou par son propre réseau de distribution (par exemple un problème lors de l'émission du billet).

Sont exclus de la compétence du Médiateur :

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 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 les Transporteurs SNCF Voyageurs, SNCF Voyageurs Sud Azur, SNCF Voyageurs Étoile d'Amiens et SNCF Voyageurs Loire Océan, le Médiateur peut également être saisi :

6-2-1 - Outre des litiges relatifs à l'exécution des contrats de transport SNCF Voyageurs et à la distribution 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 constatées par des agents assermentés de SNCF Voyageurs, SNCF Voyageurs Sud Azur, SNCF Voyageurs Étoile d'Amiens et SNCF Voyageurs Loire Océan. 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, les contraventions connexes à un délit, ainsi que les contraventions constatées par un agent assermenté d'un Transporteur autre que SNCF Voyageurs, SNCF Voyageurs Sud Azur, SNCF Voyageurs Étoile d'Amiens et SNCF Voyageurs Loire Océan et également les contraventions constatées par les agents de la Sûreté ferroviaire (agents SUGE), les agents du gestionnaire d'infrastructure ou les agents des gares de voyageurs.

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 lui demandera 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,
- Les avocats, services juridiques ou services sociaux, 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, 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
  À partir du site : https://mediation.sncf-voyageurs.com/
  ou
- en accédant directement au formulaire de saisine via l'url suivante : https://mediation-sncf.my.site.com/mediation/s/?language=fr
  ou
- Par voie postale à l'adresse suivante : Médiateur SNCF Voyageurs, TSA 37701 - 59973 Tourcoing Cedex

Le Médiateur ne peut en revanche être saisi par courriel. Les demandes qui seraient toutefois réalisées par courriel ne seraient pas traitées.

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 d'absence de 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 des quatre premières classes constatées par des agents assermentés de SNCF Voyageurs

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, dans le délai de 3 mois à compter de la date de verbalisation.

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, SNCF Voyageurs Sud Azur, SNCF Voyageurs Étoile d'Amiens et SNCF Voyageurs Loire Océan au ministère public.

Ce délai n'étant pas susceptible de suspension, à son expiration, SNCF Voyageurs, SNCF Voyageurs Sud Azur, SNCF Voyageurs Étoile d'Amiens et SNCF Voyageurs Loire Océan ne sont en effet plus habilité à transiger avec le contrevenant.

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

Le recouvrement du procès-verbal est suspendu durant le traitement du dossier par le Médiateur.

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

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

Le Médiateur, saisi d'une demande par un client qui lui fournit toutes les pièces nécessaires à l'instruction de celle-ci, avise les parties par voie électronique ou par courrier simple de sa réception. Cette notification est le point de départ du processus de médiation. 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 1er alinéa de l'article 9-4 et visée ci-avant. 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, l'issue du processus de médiation doit intervenir avant la transmission par SNCF Voyageurs, par SNCF Voyageurs Sud Azur, par SNCF Étoile d'Amiens ou par SNCF Voyageurs Loire Océan du procès-verbal à l'officier du ministère public.

9-4 - Le processus de médiation est gratuit 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.

9-5 - 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 et du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, 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, et sans porter atteinte à la réglementation applicable au traitement des données personnelles.
Les services des Transporteurs transmettent les éléments nécessaires à la résolution des litiges et n'interviennent plus directement vis-à-vis du client concerné.

9-6 - La réponse du Médiateur est rédigée en français ou en anglais suivant la langue de saisine, sous forme d'un avis.

9-7 - 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 des quatre premières classes, dressés par des agents assermentés de SNCF Voyageurs, SNCF Voyageurs Sud Azur, SNCF Voyageurs Étoile d'Amiens et SNCF Voyageurs Loire Océan, 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 Nationales agréées de Consommateurs n'entraîne pas la fin du Protocole pour les autres Parties.

Le présent Protocole est applicable à compter du 1er août 2025.



Fait Saint-Denis, le 1er juillet 2025,

Pour les Transporteurs

- SNCF Voyageurs : Christophe Fanichet
- SNCF Voyageurs Sud Azur : Stéphane Le Brun
- SNCF Voyageurs Étoile d'Amiens : Arnaud Ramackers
- SNCF Voyageurs Loire Océan : Ronan Besseyre-des-Horts
- Eurostar International Limited : Gwendoline Cazenave
- THI Factory : Gwendoline Cazenave
- CFC : Jacques Chibaudel

Pour les Associations Nationales de Consommateurs

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

Charte 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.

MÉDIATION SNCF VOYAGEURS

Réalisation : etcompagnie - RC 421 203 555
Mars 2026