

RAPPORT ANNUEL 2013

# MÉDIATEUR SNCF



## SOMMAIRE :

- 01 ÉDITORIAL DU MÉDIATEUR
- 02 LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2013
- 03 L'ANNÉE 2013 EN CHIFFRES
- 04 LES RÉCLAMATIONS COMMERCIALES
- 05 LES INFRACTIONS À LA POLICE DES CHEMINS DE FER
- 06 LES PROPOSITIONS 2013 DU MÉDIATEUR
- 07 QUELQUES CONSEILS AUX VOYAGEURS
- 08 MODALITÉS DE SAISINE DU MÉDIATEUR
- 09 ANNEXES
  - PROTOCOLE DE MÉDIATION ENTRE LES ASSOCIATIONS NATIONALES DE CONSOMMATEURS ET SNCF
  - CHARTE DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC
  - CHARTE MÉDIATION CONSOMMATION

# ÉDITORIAL DU MÉDIATEUR



L'activité de la médiation SNCF reste soutenue. Si le nombre de réclamations qui m'ont été adressées est inférieur à celui de l'année précédente (5000 dossiers contre 5400 en 2012), cette

baisse s'est concentrée sur le premier semestre. Depuis l'été 2013, les saisines du médiateur sont reparties à la hausse et les premiers mois de 2014 confirment cette tendance. Parmi les évolutions les plus notables, la progression rapide des saisines par internet est à souligner. La part des litiges commerciaux (tarifs, retards, conditions du voyage...) s'est légèrement accrue, celle des procès-verbaux a un peu diminué.

Les réclamations portant sur des trajets en TER ou sur le réseau francilien tendent également à augmenter. Les dossiers reçus ont été traités en moyenne dans un délai nettement inférieur à celui imparti par le protocole de médiation et mes avis ont donné satisfaction, totale ou partielle, aux voyageurs dans plus de la moitié des cas. Le présent rapport, publié plus tôt dans l'année, détaille ces résultats. Tous mes efforts et ceux de mon équipe visent à offrir aux voyageurs de la SNCF le meilleur service de médiation qu'ils sont en droit d'attendre en termes d'équité et de délais.

**Pour l'ensemble des médiations, 2013 est une date importante.** Une directive et un règlement européens du 21 mai 2013 prévoient en effet que tous les consommateurs doivent avoir la possibilité de recourir à des procédures de règlement non judiciaire de leurs litiges avec des professionnels.

La directive précise les critères de qualité que les entités et les procédures de médiation doivent appliquer pour être agréées aux plans national et communautaire. Ces critères, en particulier l'indépendance et l'impartialité du médiateur, l'équité et la transparence de ses avis, la liberté et la gratuité pour les voyageurs, la médiation SNCF s'y conforme déjà. Le protocole de médiation SNCF, œuvre commune de l'entreprise et des associations de consommateurs, continuera d'évoluer, comme il l'a fait à plusieurs reprises, pour garantir une médiation répondant à toutes les exigences requises.

**La médiation SNCF s'inscrit donc dans une trajectoire de progrès,** qu'elle partage avec d'autres entités avec lesquelles j'ai de nombreux contacts, qu'il s'agisse des organes de régulation et de contrôle (DGCCRF, Commission de la médiation de la consommation, Autorité de la qualité de service dans les transports), des associations de consommateurs, attachées au bon fonctionnement des médiations, ou de médiateurs, notamment au sein du Club des médiateurs de services au public.

J'attache personnellement la plus haute importance à ces liens qui facilitent les avancées au bénéfice des voyageurs de la SNCF. C'est pour en témoigner que j'ai choisi de réserver, dans ce rapport, une place au Centre européen de la Consommation avec lequel la Médiation SNCF vient de passer une convention et que je remercie pour sa contribution.

Bernard CIEUTAT  
Médiateur SNCF

# LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2013

## ➔ LA DIRECTIVE ET LE RÈGLEMENT EUROPÉENS DU 21 MAI 2013, UNE NOUVELLE AVANCÉE EUROPÉENNE POUR LA MÉDIATION AU BÉNÉFICE DES CONSOMMATEURS

L'Union européenne a adopté en 2013 un nouveau cadre juridique (directive et règlement du 21 mai 2013 pour améliorer l'information des consommateurs et leur garantir l'accès à une entité de médiation.

La directive définit des exigences de qualité pour les entités et les procédures de médiation. Ces exigences portent notamment sur leur indépendance et leur impartialité, la transparence et le coût de leurs procédures, l'équité de leurs recommandations. Les Etats membres ont jusqu'à la fin du 1er semestre 2015 pour transposer la directive dans leur législation nationale.

Le règlement, quant à lui, prévoit la mise en place d'une plateforme internet permettant d'accéder directement aux dispositifs de médiation agréés. La mise en service de cette plateforme est prévue pour le tout début 2016.

## ➔ LES DISPOSITIONS RELATIVES À LA MÉDIATION DE LA LOI « CONSOMMATION »

Le 13 février 2014, le Parlement a adopté la loi Consommation. Cette loi a vocation à rééquilibrer les pouvoirs entre consommateurs et professionnels. Elle vise notamment à renforcer l'information du consommateur sur les recours qui s'offrent à lui en cas de litige avec un professionnel.

Ainsi, elle prévoit que lors de la conclusion d'un contrat écrit, les consommateurs soient informés de leur possibilité de recourir à une médiation ou à tout autre mode alternatif de règlement des conflits.

Cette disposition permettra de promouvoir la Médiation comme mode alternatif de règlement des litiges.



**Martine Mérieau**  
Directrice Générale  
du Centre Européen  
de la Consommation

## ➔ UNE COOPÉRATION RENFORCÉE AVEC LE CENTRE EUROPÉEN DE LA CONSOMMATION

Depuis plus de 20 ans, le Centre Européen de la Consommation, association franco-allemande située à Kehl en Allemagne, à la frontière avec Strasbourg, informe les consommateurs sur leurs droits en Europe et les aide à résoudre leurs litiges transfrontaliers.

En 2013, le Centre Européen de la Consommation a enregistré plus de 66 000 sollicitations et traité plus de 10 000 plaintes transfrontalières dont 74 % ont pu être résolues à l'amiable en faveur du consommateur.

Depuis 2005, le Centre Européen de la Consommation (CEC) héberge les Centres Européens des Consommateurs France et Allemagne, services créés par la Commission européenne et cofinancés par les Etats membres, qui travaillent avec les 28 autres Centres Européens des Consommateurs du réseau européen ECC-Net, à la résolution amiable des litiges des consommateurs européens et à la promotion de la médiation en Europe.

Les litiges liés au tourisme représentant une part importante des activités du Centre Européen des Consommateurs France, service du CEC dédié aux litiges

transfrontaliers, l'association salue la création depuis 20 ans de la médiation au sein de la SNCF.

Grâce à une coopération renforcée avec ce service, les consommateurs en litige avec la SNCF peuvent bénéficier des services et de l'efficacité de son Médiateur ce qui renforce leur confiance envers le marché du tourisme français, secteur clé de l'économie française. Afin d'officialiser leur coopération, le Centre Européen de la Consommation et le Médiateur SNCF ont signé début 2014 un protocole de coopération.

---

# L'ANNÉE 2013 EN CHIFFRES

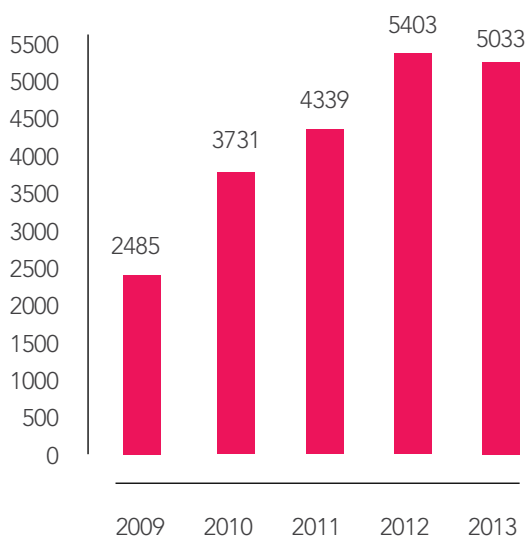
## ➤ STABILISATION DU NOMBRE DE SAISINES

Pour la première année depuis 2009, année de la saisine directe du Médiateur SNCF, le nombre de saisines n'a pas augmenté en 2013. Il est même à la baisse de 7 %, portant ainsi à 5 033 le nombre de réclamations portées devant le Médiateur SNCF.

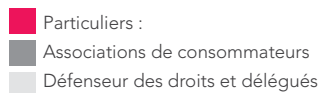
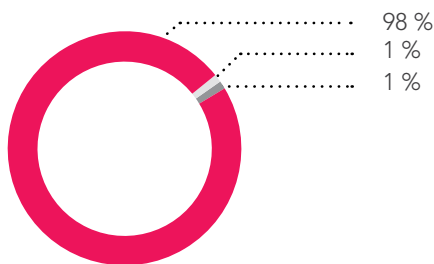
Dans le même temps, les demandes de médiation parvenues par le portail sncf.com passaient de 32 % à 42 %.

En 2013, les demandes adressées directement par les voyageurs au Médiateur SNCF représentent 98 % des saisines, les 2 % restants étant transmis par les associations de consommateurs et le Défenseur des droits ou ses délégués.

### ÉVOLUTION DES SAISINES DU MÉDIATEUR



### ORIGINE DES SAISINES 2013



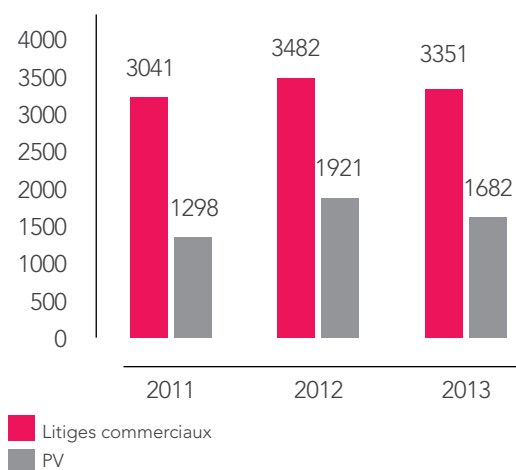
## LA NATURE DES LITIGES EXAMINÉS PAR LE MÉDIATEUR

La nature des demandes a évolué en 2013.

En effet, les réclamations relatives aux litiges commerciaux sont passées de 64 % en 2012 à 67 % en 2013, la part des infractions à la police des chemins de fer - procès-verbaux - s'établissant à 33 % en 2013 contre 36 % en 2012.

Pour les saisines en ligne, ces chiffres diffèrent quelque peu. En effet, plus de 70 % des demandes en ligne ont trait à des problématiques commerciales et 30 % à des procès-verbaux.

NATURE DES LITIGES



## LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS PAR LE MÉDIATEUR

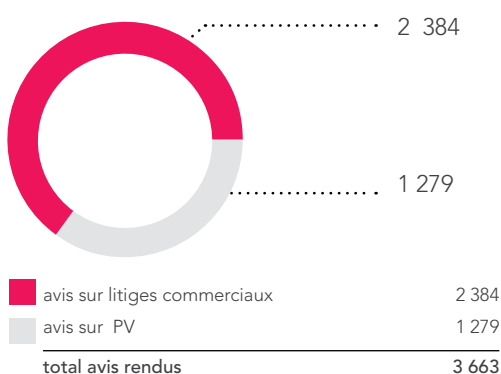
En 2013, le Médiateur a donné son avis sur 73 % des réclamations dont il a été saisi, soit 3663 dossiers.

Pour 7 % des réclamations, le Médiateur a constaté, après avoir été saisi, que le client avait, entre-temps, obtenu satisfaction auprès des services SNCF. En 2012, les dossiers de ce type représentaient 5 % des réclamations.

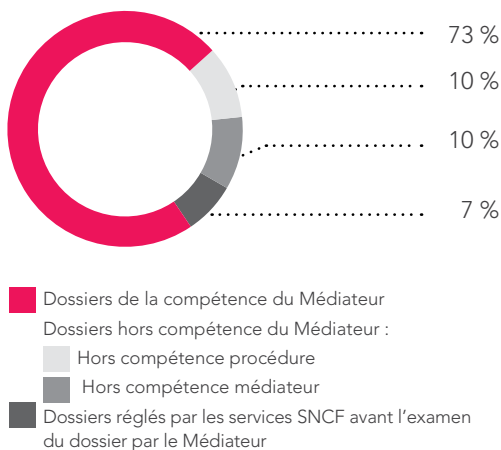
Dans 20 % des cas, le Médiateur n'a pas été en mesure de donner son avis :

- soit parce que les dossiers n'avaient pas été transmis préalablement aux services compétents de la SNCF (réclamations dites « hors procédure » : 10 % des cas),
- soit parce qu'ils étaient hors de son champ d'intervention : accidents de personne, usurpations d'identité, activités de SNCF en tant qu'agence de voyages, affaires faisant l'objet d'une procédure judiciaire... (10 % des cas).

RÉPARTITION DES AVIS RENDUS



TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS PAR LE MÉDIATEUR



Il est à noter que le nombre de dossiers hors procédure est sensiblement plus faible pour les saisines sur internet (6 %) car l'accompagnement du client lors du

dépôt de la réclamation sur le site évite les demandes non recevables.

## ➔ DÉLAIS DE TRAITEMENT DES DOSSIERS

En 2013, le délai moyen de traitement des dossiers est de 45 jours.

Il est comparable à celui de 2012 (41 jours) et reste inférieur au délai prescrit par le protocole de médiation (60 jours).

Ainsi, 74,5 % des clients ont reçu un avis en moins de 2 mois, 25 % en moins de 4 mois et 0,5 % en plus de 4 mois (dossiers nécessitant une enquête plus longue).

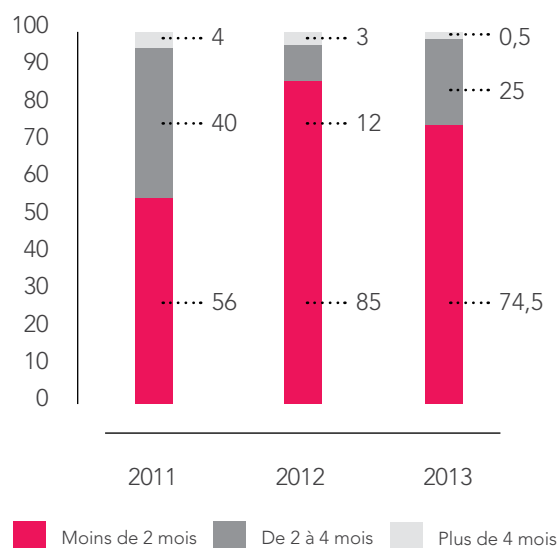
### DÉLAIS MOYEN DE TRAITEMENT

2011 : 58 jours

2012 : 41 jours

2013 : 45 jours

### NATURE DES LITIGES



## ➔ LES AVIS DU MÉDIATEUR : PLUS D'UN CLIENT SUR DEUX OBTIENT SATISFACTION

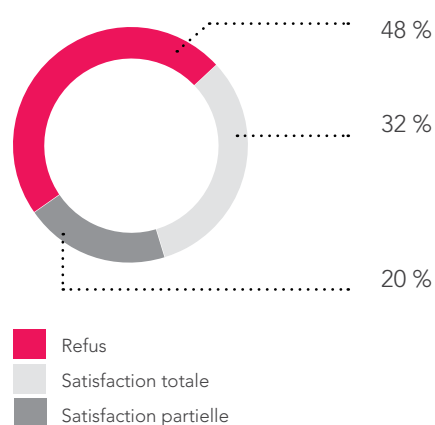
### NATURE DES AVIS PAR TYPE DE LITIGES :

	Satisfaction totale	Satisfaction partielle	Refus
Réclamations commerciales	32 %	10 %	58 %
Procès-verbaux	32 %	39 %	29 %

En 2013, les préconisations du Médiateur ont été totalement ou partiellement favorables au client dans 52 % des cas, contre 53 % en 2012.

Dans 32 % des cas, le client a obtenu entièrement satisfaction.

### AVIS RENDUS PAR LE MÉDIATEUR





## ➤ LES CONTESTATIONS D'AVIS DU MÉDIATEUR

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

a fait droit à la demande du client dans 19 % des cas réexaminés.

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

---

# LES RÉCLAMATIONS COMMERCIALES

Sur les 3351 saisines du Médiateur SNCF relatives à des litiges commerciaux, 72 % ont concerné SNCF Voyages, 9 % TER, 5 % Transilien, 5 % l'international et enfin 9 % des problématiques mixtes (SNCF Voyages et TER).

Les litiges commerciaux sont de natures très diverses. Ils peuvent être répartis en 4 catégories :

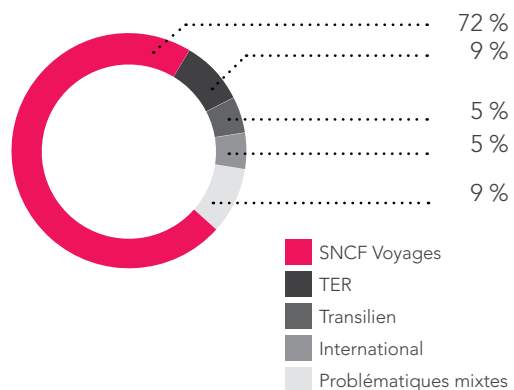
- les litiges ayant trait au **voyage** (confort, services à bord, retard, grève...),
- les litiges relatifs au **billet** (erreur de commande, annulation de l'achat, incident lors de l'échange, moyen de paiement, retrait/réception...),
- les litiges relatifs aux **tarifs** (abonnements, cartes commerciales,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

Pour plus d'un tiers (34 %), les litiges commerciaux ont porté en 2013 sur des demandes de dédommagement suite à un retard ; leur part était identique en 2012.

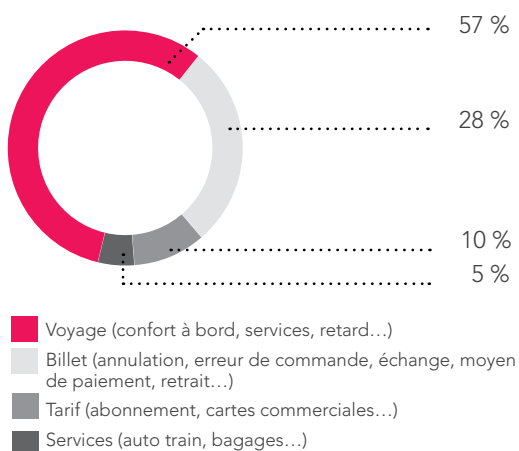
Les demandes de remboursement de billets non utilisés représentent 25 % des litiges commerciaux. Viennent ensuite les réclamations relatives à la qualité du service (12 %).

Les saisines relatives aux régularisations

## RÉPARTITION DES LITIGES COMMERCIAUX



## NATURE DES LITIGES COMMERCIAUX



faites à bord par les agents de contrôle sont en hausse par rapport à 2012 (13 % des saisines commerciales en 2013 contre 10 % en 2012).

Le Médiateur a également reçu en 2013, 60 saisines commerciales relatives à OUIGO. Sur les 50 avis rendus, 74 % ont confirmé la position prise par le service relations clients OUIGO.



## ➤ EXEMPLES DE RÉCLAMATIONS EXAMINÉES PAR LE MÉDIATEUR

### ■ GRÈVE – RACHAT DE BILLETS

En raison d'un mouvement de grève, le train que devait emprunter Monsieur D. entre Lyon et Sète le 13 juin 2013, a été supprimé. Devant impérativement se rendre à Sète, Monsieur D. décide alors d'emprunter son véhicule personnel. Par la suite, Monsieur D. saisit le Service Relations Clients d'une demande de remboursement de son billet de train ainsi que de ses frais d'essence et de péage.

Sans réponse à sa réclamation dans un délai d'un mois, Monsieur D. se tourne vers le Médiateur SNCF.

Après étude de sa demande, le Médiateur a recommandé au Service Relations Clients d'adresser à Monsieur D. par virement bancaire, la somme de 66 euros correspondant au remboursement intégral de son billet valable le 13 juin 2013. En revanche, estimant que SNCF n'avait pas à prendre en charge les dépenses engagées à l'initiative du client, le Médiateur n'a pas fait droit à sa demande de remboursement de frais d'essence et de péage.

### ■ GARANTIE PONCTUALITÉ – ACTE DE MALVEILLANCE ET TRAVAUX

Le 11 juillet 2013, Monsieur F. doit effectuer un voyage de Lyon à Rennes. En raison d'un acte de malveillance, le train part de Lyon avec 136 minutes de retard. Arrivé à Rennes avec 5 h 30 de retard, Monsieur F. demande au Centre Régularité SNCF un dédommagement qu'il se voit refuser au motif que la cause initiale du retard n'est pas imputable à SNCF.

Monsieur F. saisit alors le Médiateur SNCF.

Après enquête diligentée par le Médiateur, il s'avère que suite à l'acte de mal-

veillance, l'itinéraire prévu de ce TGV a dû être modifié. Monsieur F. est arrivé à destination en pleine nuit avec un retard de plus de 5 h.

Il ressort également des éléments du dossier que l'information donnée aux voyageurs tout au long de leur trajet faisait seulement état de travaux sur la voie, laissant croire à un dédommagement.

En raison de ces éléments et de l'heure tardive d'arrivée du train à Rennes (4 h 30 du matin), le Médiateur a recommandé à SNCF, qui l'a accepté, le remboursement à Monsieur F. de 75 % du prix de son billet.

---

### ■ AUTO-TRAIN

Le 29 septembre, Monsieur et Madame T. font transporter leur véhicule entre Paris et Fréjus Saint Raphael par le service Auto-Train. A l'arrivée, ils constatent que le pare brise est fêlé et que le capot avant de la voiture est endommagé. Ces éléments sont consignés sur le constat contradictoire de l'état du véhicule à l'arrivée.

Ils saisissent alors le Service Relations Clients d'une demande de dédommagement. Leur dossier est refusé, la SNCF évoquant un cas de force majeure et estimant que les dégâts avaient été causés par un tiers.

Monsieur et Madame T. saisissent le Médiateur SNCF.

Après enquête, le Médiateur a recommandé au service relations clients de prendre en charge la facture de réparation des dommages causés au véhicule durant son transport, la SNCF n'ayant pu établir que les dégâts étaient le fait d'un tiers.

---

## ■ RÉGULARISATION À BORD – CARTE MILITAIRE

Lors de son voyage aller-retour entre Bordeaux et la gare TGV Champagne-Ardenne, les 6 et 8 juillet 2013, Madame B. fait l'objet d'une régularisation à chacun de ses trajets pour « réduction non justifiée ». Elle voyageait munie de billets au tarif « carte famille militaire » sans être en possession de cette carte.

Madame B. adresse alors une réclamation au service Relations Clients, évoquant des délais de confection.

Le service Relations Clients n'ayant pas fait droit à sa demande, Madame B. saisit le Médiateur SNCF.

Il résulte de l'enquête diligentée par le Médiateur, que Madame B. n'a demandé la carte famille militaire que le 8 octobre, soit 3 mois après la date du voyage. Elle a reçu sa carte en novembre. Elle n'était donc pas dans l'attente de la réception de sa carte au moment des faits. Ainsi, le Médiateur a confirmé la position du Service Relations Clients et refusé le remboursement des régularisations effectuées à bord.

---

## ■ GARANTIE PONCTUALITÉ – ACCIDENT DE PERSONNE

Lors de son voyage du 16 janvier 2013, entre Paris et Nîmes, Mademoiselle M. subit un retard important en raison de l'arrêt de son train consécutif à un accident de personne sur la ligne. Elle réclame alors un dédommagement au centre régularité SNCF.

S'agissant d'un incident non imputable, SNCF ne fait pas droit à sa demande.

Mademoiselle M. saisit le Médiateur SNCF.

Après enquête, le Médiateur a confirmé les informations communiquées par SNCF

à la cliente sur la cause de son retard. Il lui a également indiqué que lorsque SNCF est confrontée à ce type d'incidents, elle s'efforce de faire le maximum pour limiter la gêne occasionnée aux voyageurs mais reste soumise à l'autorité du Procureur de la République qui ouvre l'enquête et décide à quel moment le trafic peut être rétabli. En fonction de cette décision et donc de l'heure de reprise du trafic, le plan de transport est alors réajusté.

Le Médiateur a confirmé la position de SNCF.

---

## ■ OUIGO - BAGAGES

Le 3 avril 2013, Madame D. voyage à bord d'un train OUIGO munie de bagages encombrants sans avoir souscrit l'option « bagage ». Elle fait alors l'objet d'une régularisation d'un montant de 40 euros. Suite au refus de sa demande de remboursement par le Service Relations Clients OUIGO, Madame D. saisit le Médiateur.

Après enquête, le Médiateur a confirmé à la cliente que conformément aux conditions générales de vente OUIGO, la souscription à l'option bagage supplémentaire était obligatoire pour tout bagage dont la taille excède celle d'un bagage cabine. Madame D. n'ayant pas souscrit à cette option lors de l'achat de son billet, devait s'acquitter du montant de 40 euros lors des opérations d'embarquement. Le Médiateur a donc confirmé la position du Service Relations Clients OUIGO.

## ➤ REMERCIEMENTS

■ « Monsieur le Médiateur, je tiens à vous remercier pour le geste commercial que vous avez eu avec nous en nous dédommageant en bon voyage de 114 euros, prix de nos billets Prem's, voyage que nous n'avons pas pu faire vu la grave maladie de mon mari ».

■ « Je tiens à vous exprimer ma satisfaction suite à la prise en compte de mon courrier, suivi d'un dédommagement ; cela davantage pour la qualité de la relation que pour l'enjeu financier, bien entendu. »

■ « Merci beaucoup pour votre intervention, c'est tout à votre honneur d'avoir agi de la sorte et je vous en suis vraiment reconnaissant. Les gens ne parlent jamais des trains qui arrivent à l'heure et ils ne parlent pas assez de la médiation qui sait être efficace et intelligente. En ces temps un peu troubles cette médiation fait honneur à la SNCF ».

■ « Ah, enfin, merci, une réponse argumentée ! Une explication ! Et un geste commercial. »

---

## ➤ CONTESTATIONS D'AVIS

### ■ CONTESTATION DU MAINTIEN D'UNE RÉGULARISATION EFFECTUÉE À BORD POUR VOYAGE SANS BILLET.

Le client avait en effet voyagé à bord d'un TGV à une autre date que celle figurant sur son billet :

« Monsieur le Médiateur, je me dois de réagir aussitôt à votre lettre du 10 décembre. Cette amende, anormalement disproportionnée au motif d'une banale erreur de billetterie non constatée à temps, relève de celle réservée aux fraudeurs visant à se soustraire aux obligations de paiement de leur titre de transport. Je rappelle que j'ai bien réglé un billet. Aussi, je demande une révision légitime de ma situation ».

En l'absence de nouveaux éléments portés à sa connaissance, le Médiateur a maintenu son avis, précisant de nouveau qu'il appartient au voyageur au moment de l'achat de son titre de transport de s'assurer que ce dernier a été établi selon les indications données. S'agissant d'un billet pour un TGV, train à réservation

obligatoire, il n'était pas possible de procéder au remboursement du billet non utilisé et non annulé.

---

### ■ CONTESTATION SUITE AU REFUS DE DEMANDE DE REMBOURSEMENT D'UN BILLET NON ANNULÉ, NON UTILISÉ :

« Merci et bravo pour votre esprit « clientèle » ! ».

Le Médiateur a maintenu son avis après avoir expliqué de nouveau à la cliente que les billets émis au tarif Carte Sénior étaient échangeables ou remboursables gratuitement jusqu'à la veille du départ. Cette opération pouvait également être réalisée le jour du voyage jusqu'à l'heure du départ moyennant une retenue de 3 euros. Cela n'ayant pas été fait, la place n'avait pas pu être remise à la disposition d'autres voyageurs.

---

# LES INFRACTIONS À LA POLICE DES CHEMINS DE FER

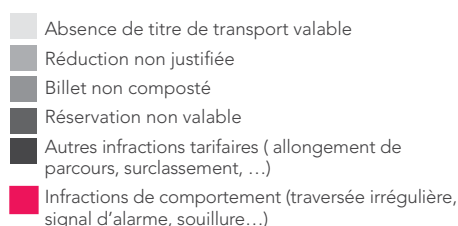
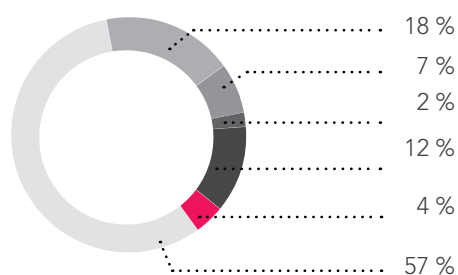
**En 2013, le Médiateur SNCF a été saisi de 1682 demandes relatives à des procès-verbaux d'infraction à la police des chemins de fer.**

La part des infractions à la police des chemins de fer dans l'ensemble des litiges soumis au Médiateur a baissé, passant de 36 % en 2012 à 33 % en 2013.

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

Il est à noter que 4 % des contraventions à la police des chemins de fer soumises au Médiateur ont pour motif de verbalisation une falsification du titre de transport. En 2012, les falsifications représentaient 2 % des saisines contraventionnelles.

## TYPOLOGIE DES INFRACTIONS À LA POLICE DES CHEMINS DE FER



## ➔ EXEMPLES DE RÉCLAMATIONS EXAMINÉES PAR LE MÉDIATEUR

### ■ OUBLI D'ABONNEMENT TER

Le 28 juin 2013, un procès-verbal d'infraction à la police des chemins de fer d'un montant de 65 euros est dressé à l'encontre de Monsieur A. pour « voyage sans billet » entre Compiègne et Saint Quentin.

Monsieur A. titulaire d'une carte Picardie Pass'Actifs Annuel, oubliée le 28 juin, saisit alors le centre de recouvrement d'une demande de classement du procès-verbal.

Le centre de recouvrement accepte de minorer le montant de la transaction à la somme de 25 euros.

Monsieur A., insatisfait de cette mesure, saisit le Médiateur SNCF.

Après enquête, le Médiateur a constaté que Monsieur A. était bien titulaire d'une Carte Picardie Pass'Actifs Annuel, utilisable du 1er juin 2013 au 31 juin 2013.

Compte tenu de cet élément et en l'absence d'autre infraction relevée à l'encontre de Monsieur A., le Médiateur a recommandé à la Direction Juridique de ne pas donner suite à ce procès-verbal.

---

### ■ BILLET NON VALIDÉ TER

Le 2 juin 2013, Monsieur M. est verbalisé pour « titre non validé », lors d'un voyage entre Cernay et Mulhouse Ville. Le montant du procès-verbal s'élève à 40 euros.

En l'espèce, Monsieur M. est monté à bord du train avec un titre de transport valable mais non composté. L'infraction était donc constituée et l'agent chargé du contrôle fondé à lui demander de régulariser sa situation et, à défaut, à dresser procès-verbal.

Après s'être vu opposer par le centre de recouvrement une fin de non recevoir à sa demande de classement du procès-verbal, Monsieur M. saisit le Médiateur de la SNCF.

Le titre de transport présenté par Monsieur M. étant valable 2 mois, et donc réutilisable du fait de l'absence de compostage, le Médiateur de la SNCF a maintenu la décision du centre de recouvrement.

---

### ■ VOYAGE SANS BILLET – VOL EFFETS PERSONNELS

Le 20 août 2013, de retour d'un voyage en Espagne au cours duquel il s'est fait voler tous ses effets personnels, dont ses billets de train, Monsieur F. est verbalisé pour « voyage sans billet » entre Paris et Châlons-en-Champagne. Le montant du procès-verbal s'élève à la somme de 82 euros.

Monsieur F. saisit alors le centre de recouvrement d'une demande d'indulgence, eu égard aux circonstances particulières.

Le centre de recouvrement ayant maintenu le montant du procès-verbal, Monsieur F. saisit le Médiateur SNCF.

Après enquête effectuée auprès de l'Agence Consulaire de France à Ibiza et communication d'une copie de la déclaration de vol de pièces d'identité et autres documents, dont les billets de train, le Médiateur SNCF a recommandé à la Direction Juridique, à titre exceptionnel, de minorer le montant du procès-verbal à la somme de 23 euros correspondant au prix du billet de train.

---

### ■ ALLONGEMENT DE PARCOURS TRANSILIEN

Le 25 septembre 2013, un procès-verbal d'infraction à la police des chemins de fer d'un montant de 60 euros est dressé à l'encontre de Madame M. pour « allongement de parcours » entre Athis Mons et Paris.

En l'espèce, le 25 septembre 2013, lors de son voyage, Madame M. a présenté au contrôleur un passe Navigo Améthyste couvrant les zones 3 à 5. L'infraction était donc constituée et le contrôleur fondé à lui demander de régulariser sa situation et, à défaut, à dresser procès-verbal.

Non satisfaite du refus opposé par le centre de recouvrement à sa demande de clémence, Madame M. saisit le Médiateur SNCF.

Après enquête, le Médiateur a constaté que le passe Navigo Améthyste de la cliente était bien valable du 1<sup>er</sup> août 2013 au 31 juillet 2014 mais qu'il ne couvrait que les zones 3 à 5. Or, Paris est en zone 1. Madame M. avait bien effectué un allongement de parcours.

En l'absence d'éléments probants, le Médiateur a recommandé le maintien du montant du procès-verbal.

---

## ■ DÉZONAGE WEEK END EN ILE-DE-FRANCE

Le dimanche 8 septembre 2013, Monsieur S. voyage de Paris à Chelles, situé en zone 4, avec son « Passe Découverte » valable en zone 1 et 2. Il est alors verbalisé, pour « allongement de parcours ». Le montant du PV s'élève à la somme de 60 euros

Non satisfait de la minoration du montant de son PV accordée par le centre de recouvrement, Monsieur S. saisit alors le Médiateur SNCF.

Après enquête, il s'avère que le « Passe Découverte » Mensuel zones 1 et 2 était bien valable le dimanche 8 septembre 2013 pour un voyage de Paris à Chelles Gournay, en raison du dézouage du week-end.

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

---

## ➤ REMERCIEMENTS

■ « Je tiens tout particulièrement à vous remercier pour vos conseils et votre implication personnelle dans le traitement de ma requête vis-à-vis du PV et qui a abouti, in fine, à l'abandon de ce procès-verbal, comme recommandé par le Médiateur ».

■ « Monsieur le Médiateur, nous vous avons saisi cet été d'une demande de médiation pour un procès-verbal dressé à l'encontre de notre fille. Nous vous adressons nos remerciements pour avoir examiné notre dossier et avoir répondu favorablement à notre demande. »

■ « Un immense merci pour votre travail de médiation qui a porté ses fruits. L'effort que la SNCF a fait nous donne entière satisfaction et nous sommes reconnaissants du travail que vous avez effectué. »

---

## ➤ CONTESTATIONS D'AVIS

### ■ CONTESTATION SUITE AU REFUS DE MINORATION D'UN PROCÈS-VERBAL :

« Monsieur Le Médiateur, je me permets d'attirer de nouveau votre attention sur le procès-verbal dont j'ai fait l'objet. Vous m'avez répondu ne pas pouvoir donner satisfaction à ma demande. Là où je ne suis absolument pas d'accord, hormis l'amende prévue de 45 euros, c'est le montant de 30 euros correspondant à la non

présentation de mes papiers d'identité. J'espère pouvoir bénéficier de votre indulgence quant aux frais de dossier ».

Dans cette affaire, le Médiateur a précisé au contrevenant que le montant de 30 euros correspond à des frais de dossiers prévus par la réglementation applicable en matière d'infraction à la police des chemins de fer et a donc maintenu le premier avis rendu.

→

---



■ CONTESTATION D'UNE ASSOCIATION  
DE CONSOMMATEURS SUITE AU  
MAINTIEN D'UN PV POUR TARIF RÉDUIT  
NON JUSTIFIÉ – CARTE PÉRIMÉE :

*« Vous opposez une fin de non recevoir à la demande émise et ce en raison du fait que la carte senior doit être en cours de validité lorsque l'usager voyage et non uniquement lorsqu'il achète les billets. Il n'est pas dans nos habitudes de revenir sur les avis émis par le Médiateur SNCF ; toutefois, dans ce dossier, il nous semble qu'une autre approche du dossier est possible : ce client n'a jamais*

*été informé par le vendeur au guichet de la condition susvisée. Je ne pense pas que votre autorité se déjugerait à prendre en considération un cas d'espèce qui le mérite. »*

Dans ce dossier, le Médiateur a précisé à l'association que conformément aux conditions générales de vente, il n'est pas fait obligation de présenter la carte commerciale lors de l'achat du billet. Néanmoins, lors du voyage, il est indispensable de présenter à l'agent chargé du contrôle la carte commerciale, en cours de validité, donnant droit au tarif réduit.

---

# LES PROPOSITIONS 2013 DU MÉDIATEUR

**Le Médiateur, dans son rapport annuel, doit faire part de ses propositions pour prévenir certains litiges dont il est régulièrement saisi et, plus généralement, pour contribuer à l'amélioration de la qualité des services rendus aux clients de SNCF.**

## IL PRÉSENTE CETTE ANNÉE LES PROPOSITIONS SUIVANTES :

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

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

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

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

### ➤ VOYAGES-SNCF.COM : ANNULATION EN LIGNE : RENFORCER L'INFORMATION DU VOYAGEUR SUR LES CONDITIONS DE REMBOURSEMENT AVANT LA VALIDATION DE L'ANNULATION

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

### ➤ SYSTÈME DE VENTE : BILLETS AVEC CORRESPONDANCE

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

### ➤ E-BILLETS SUR TRAIN À RÉSERVATION FACULTATIVE OU TRAIN SANS RÉSERVATION

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

---

### ➤ PROCÈS-VERBAUX : RETRAIT DES TITRES DE TRANSPORT

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

---

## QUE SONT DEVENUES LES PROPOSITIONS 2012 DU MÉDIATEUR ?

### ➤ RENFORCER LES MISES EN GARDE DES VOYAGEURS QUI ACHÈTENT LEURS BILLETS SUR DES SITES NON AGRÉÉS SNCF :

Le Médiateur avait constaté une recrudescence du nombre de voyageurs verbalisés très lourdement pour avoir voyagé munis de billets achetés sur internet auprès de revendeurs non agréés par SNCF, lesquels avaient remis les billets à disposition avant le voyage de leurs clients. Dans nombre de cas, ces clients semblent de bonne foi et n'ont pas eu conscience de se mettre potentiellement en infraction en achetant par ce canal. La possibilité de renforcer les mises en garde des voyageurs sur cette fraude et les risques qu'elle leur fait courir devrait être examinée.

#### Réponse SNCF :

« Cette information est reprise les sites de [sncf.com](http://www.sncf.com) /mon premier voyage en TGV (<http://www.sncf.com/fr/premier-voyage-tgv>) et sur [voyages-sncf.com](http://voyages-sncf.com) Aide en ligne/toute l'aide train/je prépare mon voyage/informations pratiques (<http://aide.voyages-sncf.com/toute-laide-train/je-prepare-mon-voyage/informations-pratiques-horaires-traffic-gares/reservez-et-voyagez-en-toute-serenite-avec-sncf>) ainsi qu'au dos des confirmations e-billet renvoi vers [sncf.com/Dialogue](http://sncf.com/Dialogue) ».

---

### ➤ CESSER LA VENTE DE BILLETS POUR DES TRAINS NON PRÉVUS SUITE À LA PROGRAMMATION DE TRAVAUX :

Dans le cadre des programmes importants de travaux d'infrastructure, certains trains ont été supprimés ou reportés. Ces plannings sont établis très à l'avance. Or, les outils informatiques de vente SNCF n'ont pas toujours été mis à jour de ces modifications de circulation et des billets ont ainsi été vendus pour des trains supprimés ou reportés.

#### Réponse SNCF :

« Les TGV sont mis en vente lorsque les conditions de circulation et les horaires sont connus. Pour autant, s'il s'avérait que certains horaires soient modifiés, postérieurement à la vente de titres, SNCF s'engage à recontacter les clients pour les informer de ce changement, dès lors que les clients auront laissé leurs coordonnées lors de l'acte d'achat. Cette opération ne concerne que TGV et Inter-cités et rentre dans la cadre de la GARANTIE VOYAGE. »

---

### ➤ AMÉLIORER L'INFORMATION DES CLIENTS SUR L'OUVERTURE DES VENTES VIA « VOYAGES-SNCF.COM » :

SNCF informe à l'avance ses clients

des dates d'ouverture à la vente des billets des périodes d'hiver et d'été mais ne précise pas l'heure ou, à défaut, la plage horaire à partir de laquelle les billets seront disponibles.

Or, certains clients, afin de bénéficier des meilleurs tarifs, se connectent dès 0h01 à la date prévue, achètent des billets disponibles pensant bénéficier des meilleurs tarifs alors qu'en réalité ils acquièrent des billets iDTGV mis en vente 6 mois à l'avance et plus chers que les billets vendus par la SNCF quelques heures plus tard.

#### **Réponse SNCF :**

« Pour éviter l'engorgement des systèmes d'information, il n'est pas possible pour SNCF de communiquer un horaire précis d'ouverture des ventes. En effet, le chargement informatique de ces trains peut prendre plusieurs heures et est soumis à aléas. Les billets sont généralement accessibles tôt le matin et les internautes peuvent s'inscrire à Alerte résa ; un e-mail leur est alors adressé pour leur signaler que les ventes sont ouvertes ».

#### **➔ SYSTÉMATISER LA VÉRIFICATION DES BILLETS PAR LES CLIENTS LORS DE L'ACHAT EN BOUTIQUE OU EN GARE :**

Le médiateur réitère la recommandation effectuée dans le rapport annuel de 2009. Des clients évoquent régulièrement une erreur de saisie du vendeur conduisant à des informations erronées figurant sur leurs titres de transport (date du voyage, horaire de train...). Le Médiateur propose de mieux informer le voyageur de la nécessité de vérifier les indications figurant sur le billet et pour les titres de transport délivrés à un guichet, de demander au vendeur d'apposer sur le billet un cachet attestant de cette vérification.

#### **Réponse SNCF :**

« Cette information est reprise sur [sncf.com/ mon premier voyage en TGV](http://www.sncf.com/mon-premier-voyage-en-tgv) (<http://www.sncf.com/fr/premier-voyage-tgv>) et sur [voyages-sncf.com](http://www.voyages-sncf.com) Aide en ligne/toute l'aide train/je prépare mon voyage/informations pratiques (<http://aide.voyages-sncf.com/toute-laide-train/je-prepare-mon-voyage/informations-pratiques-horaires-traffic-gares/reservez-et-voyagez-en-toute-serenite-avec-sncf>) ainsi qu'au dos des confirmations e-billet renvoi vers [sncf.com/Dialogue](http://sncf.com/Dialogue).

SNCF précise que la relecture des billets avec le client est déjà un élément fondamental demandé au vendeur dans le dialogue de vente. SNCF continuera d'insister, auprès de sa force de vente, sur l'importance de la relecture avec le client. »

#### **➔ APPLIQUER LA GARANTIE PONCTUALITÉ AUX ABONNÉS E-FORFAIT PARIS-REIMS OU MODIFIER LES TARIFS VOYAGEURS :**

Le Médiateur a été saisi de plusieurs réclamations d'abonnés e-forfait Paris-Reims qui se sont vus refuser l'application de la Garantie Ponctualité pour des retards de plus de 30 minutes et inférieurs à une heure imputables à SNCF. Ce refus d'éligibilité ne figure pas dans les Tarifs Voyageurs et ne semble donc pas, en l'état, opposable aux clients.

#### **Réponse SNCF :**

« SNCF précise qu'il n'y aura plus d'abonnés e-forfait à partir de décembre 2013, puisqu'ils auront tous basculé vers le nouveau produit Mon Forfait annuel. Il avait aussi été convenu lors d'échanges éventuels de leur appliquer la garantie ponctualité, car effectivement, cette règle n'avait été écrite nulle part officiellement. »

#### **➔ PRÉCISER DANS LES TARIFS VOYAGEURS QUE LA COMPENSATION EN BON VOYAGE EST UNIQUEMENT ACCORDÉE SI SON MONTANT EST SUPÉRIEUR À 5 EUROS :**

Les Tarifs Voyageurs indiquent que ➔

la compensation en euros est uniquement accordée si son montant est supérieur à 5 euros. Il n'est pas fait mention de l'application d'une telle condition pour les indemnisations sous forme de Bon Voyage. Or, de fait, la SNCF n'établit pas de Bon Voyage d'un montant inférieur à 5 euros.

**Réponse SNCF :**

« Cette précision a été apportée dans l'édition des Tarifs Voyageurs de janvier 2014 (volume 1 – dispositions générales-7. Garantie Ponctualité) ».

---

**➔ INFORMER LES CLIENTS DE LA NÉCESSITÉ DE FAIRE ANNOTER LEUR BILLET S'ILS DÉPLORENT UN ALÉA DURANT LEUR VOYAGE.**

Lorsqu'un client réclame un dédommagement du fait d'un aléa lors de son

voyage (défaut de confort à bord, gênes diverses...), il lui est souvent opposé un refus au motif que son billet n'est pas annoté par le contrôleur. Or, cette nécessité de faire annoter son billet pour certifier de l'anomalie ne figure dans aucun texte réglementaire et n'est pas portée à la connaissance du client.

**Réponse SNCF :**

« Afin de mieux informer le client sur la nécessité de faire annoter son billet lorsqu'il déplore un aléa lors de son voyage, SNCF a modifié le texte de la Convention Client en ce sens, en y rajoutant, dans le paragraphe SERVICE RELATION CLIENT , la phrase suivante: « En cas d'aléa durant votre voyage, vous pouvez faire annoter votre billet par le chef de bord », sur le site [sncf.com](http://sncf.com) et dans les guides d'information voyageurs. »

---

# QUELQUES CONSEILS AUX VOYAGEURS

- 1 Utiliser les canaux de vente agréés SNCF,
- 2 Vérifier tous les éléments de sa commande, en gare, boutique ou sur internet (notamment la date et l'heure du voyage, les gares de départ et d'arrivée, le tarif...),
- 3 Pour les achats en ligne :
  - ne pas utiliser de carte bancaire virtuelle si on souhaite retirer son billet en gare ou en boutique
  - vérifier que la date d'expiration de la carte bancaire servant au paiement est postérieure à la date prévue du retrait du billet
  - lors de l'achat d'un e-billet, seul type de billet SNCF nominatif, vérifier que les informations saisies sont exactes et correspondent bien au voyageur et non à la personne qui fait la commande
- 4 Vérifier la date d'expiration de sa carte de réduction avant d'entreprendre son voyage
- 5 Ne pas voyager muni de sa seule confirmation de commande (billet ou e-billet impératif)
- 6 Pour les billets au tarif Loisir, annuler ou échanger son billet avant le départ du train
- 7 Bien conserver son billet pour pouvoir le produire en cas de réclamation

# MODALITÉS DE SAISINE DU MÉDIATEUR SNCF

## DANS QUELS CAS FAIRE APPEL AU MÉDIATEUR

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

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

## QUAND SAISIR LE MÉDIATEUR

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

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

## COMMENT SAISIR LE MÉDIATEUR

- sur le site [sncf.com](http://sncf.com) rubrique vie pratique

- par courrier à l'adresse suivante :

Médiateur de la SNCF  
45, rue de Londres  
75008 PARIS

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

# PROTOCOLE DE MÉDIATION ENTRE LES ASSOCIATIONS NATIONALES DE CONSOMMATEURS ET SNCF

Ce nouveau texte annule et remplace le Protocole de médiation signé le 13 janvier 2009.  
Il est applicable à compter du 1er janvier 2013.



# PRÉAMBULE

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

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

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

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

Par ailleurs, le Médiateur est signataire de la charte des Médiateurs de services au public.

## ➔ ARTICLE 1 - OBJET

Le Protocole de médiation entre les Associations Nationales de Consommateurs et la SNCF a pour objet de déterminer l'ensemble des modalités de fonctionnement de l'instance de médiation.

---

## ➔ ARTICLE 2 - MISSION DU MÉDIATEUR

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

---

## ➔ ARTICLE 3 - DÉSIGNATION DU MÉDIATEUR

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

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

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

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

Dans ce cadre, un budget lui est alloué annuellement.

---

## ➔ ARTICLE 4 - COMPÉTENCE DU MÉDIATEUR

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

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

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

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

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

---

## ➔ ARTICLE 5 - SAISINE DU MÉDIATEUR

### 5.1 Personnes habilitées à saisir le Médiateur :

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

### 5.2 Mode de saisine

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

Médiateur SNCF,  
45 rue de Londres,  
75008 PARIS

---

## ➔ ARTICLE 6 - RECEVABILITÉ DE LA SAISINE

### 6.1 Conditions de saisine

Sous peine d'irrecevabilité, la saisine du Médiateur ne peut intervenir qu'après épuisement par le client des voies de recours internes à la SNCF ou en cas de non réponse du service compétent dans un délai d'un mois à compter de l'envoi de sa demande écrite. Le cachet de la poste fait foi pour les envois par courrier et l'accusé de réception technique par mail pour les réclamations en ligne.

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

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

## 6.2 Délais de saisine

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

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

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

---

## ➔ ARTICLE 7 - PROCÉDURE DE MÉDIATION

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

7.2 La procédure de médiation est gratuite.

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

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

---

## ➔ ARTICLE 8 - EFFETS DE LA SAISINE

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

---

## ➔ ARTICLE 9 - CLÔTURE DE LA PROCÉDURE DE MÉDIATION

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

- 9.2 L'avis a valeur de recommandation entre les parties. Si le service SNCF concerné estime ne pas devoir suivre l'avis du Médiateur, il doit motiver son refus et la décision de la SNCF appartient alors à son Président.
- 9.3 L'avis du Médiateur, fondé en droit et en équité, n'est pas susceptible de recours.
- 9.4 Le réclamant conserve également la possibilité de saisir toute juridiction compétente pour y faire valoir ses droits. Le Médiateur ne peut intervenir à l'occasion d'une procédure judiciaire ou arbitrale et d'une manière générale dans toute instance ayant un rapport avec le litige.
- 

## ➤ ARTICLE 10 - RAPPORT ANNUEL ET PROPOSITIONS DU MÉDIATEUR

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

Le rapport est mis en ligne sur le site [www.sncf.com](http://www.sncf.com).

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

- 10.2 Dans le rapport annuel, le Médiateur établit le bilan de son activité et formule des propositions de nature à améliorer la qualité des services rendus aux voyageurs.
- 10.3 Sans attendre le rapport annuel, le Médiateur peut émettre des propositions visant à remédier à un dysfonctionnement qu'il a pu constater à l'occasion de l'examen d'un litige.
- 

## ➤ ARTICLE 11 - DURÉE DU PROTOCOLE

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

Signé à PARIS le 16 novembre 2012

Entre la SNCF, le Président, Guillaume PEPY

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

## ANNEXE

Liste des Associations Nationales agréées de Consommateurs :

### ADEIC

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

### AFOC

Association Force Ouvrière  
Consommateurs  
141, avenue du Maine  
75014 PARIS

### ALLDC

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

### ASSECO-CFDT

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

### CGL

Confédération Générale du Logement  
29, rue des Cascades  
75020 PARIS

### CNAFAL

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

### CNAFC

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

### CNL

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

### CSF

Confédération Syndicale  
des Familles  
53, rue Riquet  
75019 PARIS

### Familles de France

28, place Saint-Georges  
75009 PARIS

### Familles Rurales

7, cité d'Antin  
75009 PARIS

### FNAUT

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

### INDECOSA-CGT

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

### ORGECO

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

### UNAF

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

# CHARTRE DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC



*Club des Médiateurs  
de Services au Public*

# PRÉAMBULE

Le Club des Médiateurs de Services au Public regroupe des Médiateurs des administrations, entreprises, institutions et collectivités, en charge d'un service au public. Ils pratiquent la médiation institutionnelle pour donner aux litiges dont ils sont saisis par les citoyens, usagers et clients, une solution en droit et en équité et pour faire des recommandations d'ordre général en matière d'amélioration des relations avec les publics concernés.

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

Ce texte fédérateur, adopté dès 2004 et rénové en 2010, garantit l'observation par les Médiateurs et les institutions auprès desquelles ils exercent leurs fonctions de règles déontologiques exigeantes et précises - impartialité et indépendance, compétence, efficacité -, ainsi que la qualité des médiations, menées avec diligence dans la confidentialité.

Les Médiateurs du Club réaffirment ainsi les valeurs qui, dans le respect permanent des règles de droit et des textes européens en matière de médiation, sont le cadre de référence de leur action :

- le respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions,
- la volonté de faciliter la recherche de solutions amiables aux différends,
- l'écoute équilibrée, disponible et attentive des parties : le Médiateur fait de l'écoute un devoir,
- l'impartialité par rapport aux parties et à l'institution auprès de laquelle le Médiateur exerce son activité,
- le respect du principe du contradictoire : le Médiateur veille à ce que les parties aient la possibilité de faire connaître leur point de vue et de prendre connaissance de toutes les positions et de tous les faits avancés par l'autre partie,
- l'équité : en effet, au-delà de la règle de droit applicable, il s'agit de prendre en compte le contexte propre à chaque cas.
- la transparence : le Médiateur a un devoir d'information sur son rôle, le processus suivi et les résultats de son activité. Il l'exerce, notamment au travers de son rapport annuel qu'il rend public, ce rapport comportant également ses recommandations d'ordre général ou voies de progrès,
- la confidentialité : le Médiateur est tenu à la confidentialité pour les données nominatives et les informations obtenues lors de l'instruction du litige. Les exemples cités dans le rapport annuel doivent être présentés sous forme anonyme.

Le statut d'association, dont s'est doté le Club des Médiateurs, conforte son rôle d'information sur la médiation institutionnelle et de lieu d'échanges, ainsi que son action de soutien, notamment pour faciliter la formation des Médiateurs et de leurs équipes et favoriser la diffusion entre ses membres de leurs expériences et des bonnes pratiques.

Le Club a vocation à développer également des outils de communication accessibles au public et à aider ainsi les usagers et clients dans leur choix de recourir à la médiation et dans l'orientation de leurs saisines, notamment par la mise à disposition d'un annuaire détaillé.

Le Club contribue également à ce que médiation judiciaire, médiation conventionnelle et médiation institutionnelle appliquent, avec les spécificités qui leur sont propres, un référentiel commun de valeurs et de processus au service du développement des médiations de qualité en tant que mode alternatif de règlement des litiges.

La présente Charte constitue le socle de référence éthique de la pratique de la médiation institutionnelle pour les membres du Club des Médiateurs de Services au Public.

Elle s'applique sans préjudice des éventuelles dispositions spécifiques régissant l'activité de chaque Médiateur.

Elle énonce un ensemble de principes que les Médiateurs membres du Club s'engagent à respecter.

S'inscrivant dans le cadre d'une définition adaptée de la médiation, les Médiateurs offrent ainsi, aux requérants, des garanties portant sur la personne du Médiateur et sur sa conduite du processus de médiation.

---

## ➤ DÉFINITION DE LA MÉDIATION INSTITUTIONNELLE

La médiation institutionnelle est un processus structuré par lequel des personnes physiques ou morales tentent avec l'aide du Médiateur, de manière volontaire, de parvenir à un accord amiable avec des administrations, entreprises, institutions ou collectivités, sur la résolution des différends à caractère individuel qui les opposent à celles-ci. À la lumière des litiges qui lui sont soumis et des dysfonctionnements qu'il constate, le Médiateur institutionnel formule des propositions d'ordre général pour améliorer les relations avec les publics concernés.

---

## ➤ LE MÉDIATEUR

Le Médiateur est un tiers impartial et indépendant, compétent, efficace.

### ■ Impartial et indépendant

Par son autorité, son expérience, la durée de son mandat et son positionnement dans l'institution ou l'entreprise, le Médiateur apporte aux requérants les plus grandes garanties d'impartialité et d'indépendance. Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissent pas ou plus réunies. Le Médiateur informe clairement sur son positionnement par rapport aux entités concernées afin que les requérants soient en mesure de le choisir, en toute connaissance, comme tiers dans la recherche du règlement impartial de leur différend. Le Médiateur s'engage à traiter en permanence toutes les parties d'une manière équitable dans le cadre de la médiation.

### ■ Compétent

Le Médiateur a suivi une formation spécifique à la médiation ou bénéficie d'une expérience approfondie dans ce domaine.



Il dispose d'une expertise des sujets sur lesquels portent les médiations qui lui sont confiées. Il actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques par une formation continue, notamment dans le cadre du Club.

#### ■ Efficace

Le Médiateur s'engage à mener à son terme avec diligence le processus de médiation et à garantir la qualité de celui-ci.

---

## 🕒 LE PROCESSUS DE MÉDIATION

#### ■ Transparence et consentement des requérants

Le Médiateur informe les requérants de manière claire et complète sur les valeurs et principes de la médiation ainsi que sur les modalités pratiques de celle-ci. Le fait de saisir le Médiateur vaut consentement pour que celui-ci mène la médiation selon les modalités ainsi portées formellement à la connaissance des parties.

Il veille à ce que le choix de recourir à sa médiation soit libre et éclairé.

Cette information est largement diffusée, en particulier sur les sites des Médiateurs et du Club des Médiateurs de Services au Public. Elle relève également des institutions auprès desquelles les Médiateurs exercent leurs fonctions.

Le Médiateur informe sur les délais de prescription spécifiques au domaine en cause afin de ne pas risquer de faire perdre aux parties leurs droits d'ester en justice.

#### ■ La gratuité

Le recours à la médiation est gratuit pour les requérants.

#### ■ La confidentialité

Le Médiateur est tenu à la confidentialité en ce qui concerne toutes les informations découlant de la médiation ou relatives à celle-ci, y compris le fait que la médiation ait lieu ou a eu lieu.

Le Médiateur ne divulgue ni ne transmet à quiconque le contenu des échanges ni aucune information recueillie dans le cadre de la médiation, sauf s'il en a l'obligation légale s'il y a non-respect d'une règle d'ordre public ou s'il a l'accord des parties.

Le Médiateur s'assure, avant le début de la médiation, que les parties ont accepté les contraintes d'une instruction contradictoire ainsi que les obligations de confidentialité qui incombent au Médiateur et aux parties.

#### ■ Le déroulement de la médiation

Le Médiateur peut refuser d'instruire une saisine si celle-ci n'est pas recevable au regard de conditions portées à la connaissance du public. Celles-ci portent notamment sur le respect des limites du champ de compétence du Médiateur, sur la nécessité d'avoir effectué des démarches préalables, sur le caractère tardif de la saisine par rapport au fait générateur, ou sur l'existence d'une action en justice. Le requérant est informé de ce refus motivé par la voie la plus rapide.

Lorsque la demande de médiation est recevable, le Médiateur conduit avec diligence la médiation selon les règles auxquelles il est soumis et dans les délais prévus.

La médiation est menée de manière contradictoire.

Si la complexité de l'affaire le rend nécessaire, le Médiateur peut faire appel à un expert qu'il choisit librement.

Les parties doivent fournir au Médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige. Dans le cas contraire, après avoir précisé les éléments →

demandés, et en l'absence de ceux-ci, le Médiateur peut refuser de poursuivre la médiation. La médiation peut être interrompue à tout moment par les participants, qui en informent alors le Médiateur par écrit, ou par le Médiateur lui-même s'il considère que les conditions de la médiation ne sont plus réunies.

#### ■ La fin de la médiation

La médiation se termine lorsque le Médiateur émet un avis ou une recommandation qui constitue le support de l'accord entre les parties au litige, ou s'il constate l'émergence d'une solution amiable sous son autorité.

Le Médiateur accompagne la mise en œuvre de sa recommandation ou l'exécution de l'accord par l'institution ou l'entreprise.

La médiation peut également être clôturée si le Médiateur constate soit un désistement des parties, que le litige ait ou non trouvé sa solution par d'autres voies, soit un désaccord persistant. En tout état de cause, le requérant conserve la possibilité d'engager une action en justice.

---

# CHARTE MÉDIATION CONSOMMATION



# PRÉAMBULE

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

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

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

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

La présente charte s'inscrit dans le cadre de la directive européenne 2008/52/CE du 21 mai 2008 « sur certains aspects de la médiation en matière civile et commerciale ». Elle servira de socle à l'évaluation par la Commission des pratiques des différents médiateurs.

## ➔ ARTICLE 1 - DÉFINITION DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

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

La médiation est menée par le médiateur avec impartialité, compétence et efficacité.

La médiation est un processus librement accepté par les parties. Ces dernières sont et restent libres d'interrompre, poursuivre, conclure ou non, la médiation qu'elles ont entreprise.

La médiation impose aux parties une obligation de loyauté se caractérisant par une volonté de collaborer entre elles et de satisfaire aux demandes d'informations du médiateur.

**Le recours à la médiation est gratuit pour le consommateur.**

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

---

## ➔ ARTICLE 2 - LA COMMISSION DE LA MÉDIATION DE LA CONSOMMATION (CMC)

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

Dans ce cadre, la CMC est saisie ou se saisit pour avis de tout nouveau projet de charte de médiation afin de s'assurer que les conditions de sa mise en place et de son fonctionnement sont conformes à la présente charte. La CMC procède à la même évaluation en ce qui concerne les médiations de la consommation existantes.

À la suite de cette évaluation, la CMC invite le médiateur à adhérer à la présente charte. Il figurera alors en qualité de médiateur signataire de la présente charte sur le site de la CMC : [www.mediation-conso.fr](http://www.mediation-conso.fr)

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

Un consommateur pourra informer la CMC de la mauvaise application par tout médiateur référencé des dispositions de la présente charte.

La CMC pourra retirer de son site tout médiateur ayant des pratiques ou un fonctionnement non conformes à la présente charte.

---

## 🔴 ARTICLE 3 - LE MÉDIATEUR

### 3.1 Garanties d'impartialité et d'indépendance

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

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

### 3.2 Garanties de compétence et d'efficacité

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

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

---

## ➤ ARTICLE 4 - PROCESSUS DE MÉDIATION

### 4.1 Information et communication

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

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

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

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

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

### 4.2 Saisine

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

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

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

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

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

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

### 4.3 Déroulement

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

Chaque partie doit pouvoir faire entendre son point de vue.

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

Le médiateur rend ses avis en droit et en équité.

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



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

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

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

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

#### 4.4 Durée

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

#### 4.5 Liberté de la médiation

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

---

## ARTICLE 5 - RAPPORT ANNUEL PUBLIC ET PROPOSITIONS DU MÉDIATEUR

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

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

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

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

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

La présente charte se réfère notamment aux textes suivants :

■ Articles L534-7, R534-11 et R534-12 du Code de la Consommation

■ Recommandation européenne n°98/257/CE du 30 mars 1998 concernant les principes

applicables aux organes responsables pour la résolution des litiges de consommation (J.O.C.E. L.115 du 17 avril 1998)

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

27 septembre 2011