

Convention, médiation et relations clients

Service relations clients

Si vous avez des remarques à faire sur le déroulement de votre voyage ou sur son organisation, la SNCF met à votre disposition une adresse unique

Service Relations Clients SNCF - 62973 ARRAS Cedex 9

Aucun remboursement ne peut être effectué sans l'envoi des titres originaux. Pour faciliter le traitement de la réponse et réduire son délai, indiquez votre numéro de téléphone et l'horaire auquel vous pouvez être joint.

Médiation

La SNCF met à la disposition de ses clients ayant un différend non résolu à propos d'un voyage en train, un service gratuit de médiation.

Si vous avez épuisé les recours auprès de la SNCF, vous pouvez demander au Médiateur, personnalité extérieure à l'entreprise, de réexaminer votre dossier. Disposant de moyens dédiés, il a pour mission d'instruire et d'arbitrer le litige en toute indépendance.

Le Médiateur de la SNCF peut être saisi **directement**, c'est-à-dire sans intermédiaire, ou via une **association de consommateurs agréée au plan national** qui vous conseille et vous aide à constituer votre dossier pour la médiation, ou via le Médiateur de la République ou ses délégués départementaux.

Vous pouvez vous adresser au Médiateur :

- Uniquement par courrier :

Médiateur de la SNCF,
45 rue de Londres, 75008 PARIS.

Exposez votre litige de manière concise et précisez votre demande. Fournissez tous les justificatifs utiles (copies de billet ou de procès-verbal, échanges de courrier avec la SNCF). À défaut de ces pièces, votre demande ne pourra pas être examinée.

Si le litige concerne un procès-verbal d'infraction, vous disposez seulement d'un délai de deux mois à compter de la date du procès-verbal pour adresser votre contestation.

Liste des associations de consommateurs:

ADEIC (Association de Défense, d'Éducation et d'Information du Consommateur) 3, rue de la Rochefoucauld - 75009 Paris
Tél.: 01 44 53 73 93

AFOC (Association Force Ouvrière Consommateurs)
141, avenue du Maine - 75014 Paris - Tél.: 01 40 52 85 85

ALLDC (Association Léo Lagrange pour la Défense des Consommateurs) 153, avenue Jean Lolive
93695 Pantin Cedex - Tél.: 01 57 42 94 19

ASSECO-CFDT (Association Études et Consommation CFDT)
4, boulevard de la Villette - 75019 Paris - Tél.: 01 42 03 82 53

CGL (Confédération Générale du Logement)
134, rue de Saussure - 75017 Paris - Tél.: 01 40 54 60 80

CNAFAL (Conseil National des Associations Familiales Laïques)
108, avenue Ledru-Rollin - 75011 Paris - Tél.: 01 47 00 02 40

CNAFC (Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques) 28, place Saint-Georges - 75009 Paris
Tél.: 01 48 78 81 61

CNL (Confédération Nationale du Logement) 8, rue Mériel
BP 119 - 93104 Montreuil Cedex - Tél.: 01 48 57 04 64

CSF (Confédération Syndicale des Familles)
53, rue Riquet - 75019 Paris - Tél.: 01 44 89 86 80

Familles de France 28, place Saint-Georges - 75009 Paris -
Tél.: 01 44 53 45 90

Familles Rurales 7, cité d'Antin - 75009 Paris
Tél.: 01 44 91 88 88

FNAUT (Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports) 32, rue Raymond Losserand - 75014 Paris
Tél.: 01 43 35 02 83

INDECOSA-CGT (Association pour l'Information et la Défense des Consommateurs Salariés CGT) 263, rue de Paris
93516 Montreuil Cedex - Tél.: 01 48 18 84 26

ORGECO (Organisation Générale des Consommateurs)
64, avenue Pierre Grenier - 92100 Boulogne-Billancourt
Tél.: 01 46 08 60 60

UNAF (Union Nationale des Associations Familiales)
28, place Saint-Georges - 75009 Paris - Tél.: 01 49 95 36 00.

Convention

Le 21 mars 2003, Louis Gallois, Président de la SNCF, a signé avec 16 associations de consommateurs une convention sur les "services nationaux aux voyageurs". Par cette Convention, première du genre signée en Europe par une entreprise ferroviaire, la SNCF s'engage avec toutes les associations nationales de consommateurs signataires sur les droits et devoirs des voyageurs. Cette convention s'inscrit dans le processus d'engagements volontaires, à l'égard des voyageurs, des entreprises ferroviaires européennes dont la SNCF est pleinement partie prenante, qui a abouti à la signature de la charte CER/UIC/CIT pour les services voyageurs par chemin de fer.

Convention entre les associations nationales de consommateurs et la SNCF sur les services nationaux aux voyageurs

Préambule

La SNCF affirme son statut d'entreprise publique nationale assurant des missions de service public, notamment dans le cadre de contrats ou de conventions signés avec les Autorités Organisatrices des Transports (Syndicat des transports d'Île-de-France et Conseils Régionaux).

La SNCF cherche, dans le cadre de sa politique commerciale, à rendre le train accessible au plus grand nombre. Les exigences de tous les voyageurs, relayées par les associations nationales de consommateurs, sont, à ce titre, au cœur des préoccupations de l'entreprise: un billet pour une relation donnée, une place assurée en cas de réservation, un horaire prévu respecté, des conditions de confort, de sécurité et de sûreté assurées, l'information nécessaire fournie, la propreté dans les gares et dans les trains.

Afin d'améliorer la qualité de l'offre ferroviaire dans laquelle la SNCF s'est investie, les organisations nationales de consommateurs signataires de la présente convention et la SNCF se sont entendues pour rappeler ce que les voyageurs sont en droit d'attendre et pour définir de nouveaux engagements afin de mieux les satisfaire.

La SNCF s'engage à répondre aux attentes essentielles des voyageurs:

1. Droit aux meilleures conditions

Les voyageurs doivent pouvoir accéder aux meilleurs tarifs et aux services les plus intéressants en fonction de leur situation et de leurs attentes.

2. Transparence commerciale

Les voyageurs doivent trouver facilement les informations usuelles, et notamment le contenu des offres et les conditions d'échange et de remboursement, dans les gares et boutiques SNCF, dans les guides qui sont à leur disposition, sur Internet et par téléphone.

3. Information en temps réel

Les voyageurs doivent pouvoir connaître la situation du trafic et les éventuels retards. Ils doivent être informés de l'horaire prévu d'arrivée.

4. Prise en charge à bord

Les voyageurs doivent trouver à bord les informations utiles pour le bon déroulement de leur voyage jusqu'à son terme, ainsi que les réponses à leurs attentes en matière de sécurité et de sûreté à bord.

5. Aide en situation perturbée

Les voyageurs qui subissent un retard de plus de trente minutes doivent se voir aider par le contrôleur ou le personnel d'accueil pour assurer leur acheminement et faciliter les correspondances. Les voyageurs des TGV et des trains de Grandes Lignes Corail peuvent recevoir, si nécessaire, une collation.

6. Engagement horaire garanti

Les voyageurs des trains Grandes Lignes et Intercités qui subissent un retard d'au moins 30 minutes dont le cause est imputable à la SNCF, bénéficient à titre commercial, en vertu de l'Engagement Horaire Garanti de la SNCF, d'une compensation en bons voyages de 33% du prix du trajet effectué et de 66 % à partir de 2 heures.

Les voyageurs ont la possibilité d'obtenir pour les billets strictement supérieurs à 16€ une compensation en euros de 25% du prix du trajet effectué pour un retard d'au moins

60 minutes, et pour un retard supérieur à deux heures, une compensation en euros de 50% pour les billets strictement supérieurs à 8€.

Ils sont informés dans le train des modalités pour recevoir cette compensation.

Les situations exceptionnelles bénéficient d'un traitement particulier.

7. Droit de recours

Les voyageurs peuvent s'adresser aux Services Clientèle de la SNCF. Ils peuvent faire appel de leurs décisions en saisissant directement le Médiateur de la SNCF ou par l'intermédiaire d'une des associations nationales agréées de consommateurs signataires du Protocole d'accord Associations - SNCF. Ils doivent trouver les adresses utiles dans les gares, les boutiques SNCF, le *Guide du Voyageur*, et sur Internet. Ce recours n'enlève pas aux voyageurs la possibilité d'entamer une procédure judiciaire. Au-delà des obligations légales (être en possession d'un titre de transport valable sur le train emprunté ainsi que des documents permettant de justifier d'une réduction éventuelle), les voyageurs doivent respecter les obligations suivantes :

8. Observation des règles de sécurité et respect du matériel

Les voyageurs doivent observer les règles de sécurité du transport ferroviaire et éviter tout comportement qui pourrait perturber la bonne circulation des trains ; ils doivent respecter le matériel mis à leur disposition tant à bord qu'en gare.

9. Respect des autres voyageurs et du personnel

Les voyageurs doivent se comporter de façon à éviter de déranger les autres passagers et se conformer aux règles écrites ainsi que celles données par le personnel de la SNCF tant à bord qu'en gare. Ils doivent se conduire correctement vis-à-vis du personnel de la SNCF.

10. Remise à disposition des places non utilisées

Les voyageurs dans l'obligation de décaler ou d'annuler leur voyage doivent, avant le départ du train, remettre à disposition leur place réservée, au guichet de vente, à distance par téléphone au 36 35 (0,34 €TTC/mn, hors surcoût éventuel) dites "annuler" ou tapez 33.

Par ailleurs, la SNCF s'engage :

11. Voyageurs handicapés

La SNCF s'est engagée, dès 2003, à élaborer des schémas régionaux d'accessibilité en concertation avec les associations représentatives des personnes handicapées ainsi que les associations nationales de consommateurs, et en liaison avec les collectivités territoriales, dans le but de disposer, à court et moyen terme, d'un réseau maillé de gares de proximité offrant correspondances et services.

12. Accès facilité aux services

La SNCF s'est engagée dès 2004, à proposer une adresse unique pour toutes les réclamations de ses voyageurs Grandes Lignes, et à y répondre dans un délai de 18 jours. La SNCF s'est engagée, dès 2003, à travailler à la refonte des Services Clientèle Transilien et TER.

13. Certification de gares et de lignes

La SNCF s'est engagée, depuis 2003, dans une démarche de certification "NF Service" dans le but notamment d'améliorer la propreté, la signalétique et l'intermodalité.

14. Amélioration des correspondances

La SNCF s'engage à travailler en concertation avec les différentes Autorités Organisatrices pour définir les correspondances dans de bonnes conditions.

Dans le cadre du Protocole d'Accord qui organise la concertation depuis 1990 entre les Associations nationales de consommateurs et la SNCF, celles-ci évalueront ensemble tous les trois ans l'application de la convention. Elles pourront, à cette occasion, et d'un commun accord, en faire évoluer les termes.

Un premier bilan a, néanmoins, eu lieu en mai 2004.

Signataires :

Les Associations Nationales de Consommateurs

ADEIC - AFOC - ALLDC - ASSECO CFDT - CGL - CNAFAL - CNAFC - CNL - CSF - Familles de France - Familles Rurales - FNAUT - INDECOSA CGT - ORGECO - UFCS - UNAF.