

# Service relations clients, médiation et convention

## 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.

Pour Thalys, Eurostar et Artesia, vous pouvez écrire aux Services Clientèle suivants :

Service clientèle Thalys

BP 14

1050 Bruxelles 5

Belgique

Fax : 00 32 2 504 05 00

Tel : 0825 84 25 97 (0,15 €

TTC/mn)

**Eurostar International Customer Relations**

Eurostar House – Waterloo Station

Londres SE1 8SE Grande Bretagne

Fax : 01 71 70 60 99

Courriel : [newcomments@eurostar.co.uk](mailto:newcomments@eurostar.co.uk)

### Service clientèle Artesia

- Si vous résidez en France ou à l'étranger (hors Italie) :

Artesia SAS

BP 10630

75421 Paris cedex 09

- Si vous résidez en Italie :

Artesia SAS

Via Quintino Sella, 20

00187 Roma

## Médiation

La SNCF est dotée d'un service de médiation. Le médiateur, Monsieur Bernard Cieutat, a pour mission d'examiner les litiges survenus à l'occasion d'un voyage et subsistant après une intervention écrite d'un client auprès d'un service SNCF. Il doit être saisi par l'intermédiaire d'une Association Nationale agréée de Consommateurs participant à la concertation menée avec la SNCF ou par le médiateur de la République ou ses délégués départementaux.

Pour saisir le médiateur de la SNCF, adressez un courrier à l'association de consommateurs de votre choix en :

- Exposant votre litige.
- Précisant votre demande.
- Fournissant tous les justificatifs à l'appui de celle-ci (notamment la preuve des démarches entreprises préalablement).

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

### Liste des Associations de Consommateurs participant à la concertation avec la SNCF :

#### **ADEIC**

(Association de Défense, d'Education 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 48 10 65 82

#### **ASSECO-CFDT**

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

#### **CGL**

(Confédération Générale du Logement)  
6-8, villa Gagliardini  
75020 Paris  
Tél : 01 47 73 72 01

#### **CLCV**

(Consommation, Logement et Cadre de Vie)  
17, rue Monsieur  
75007 Paris  
Tél : 01 56 54 32 10

#### **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  
Saliés-CGT)  
263, rue de Paris  
93516 Montreuil Cedex  
Tél : 01 48 18 84 26

### **ORGEKO**

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

### **UFCS**

(Union Féminine, Civique et Sociale)  
6, rue Béranger  
75003 Paris  
Tél : 01 44 54 50 54

### **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'Ile-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, par minitel\* 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.

\* À ce jour, le minitel n'existe plus.

#### 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 TGV et des trains de Grandes Lignes Corail qui subissent un retard de plus de trente minutes dont la cause est imputable à la SNCF doivent recevoir une compensation en « Bon-Voyage » représentant le tiers du prix du billet. Ils sont informés dans le train des modalités pour obtenir cette compensation. Les situations perturbées 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 le Médiateur de la SNCF 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) 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 au 21 mars 2001

Pour 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

Pour la SNCF

Le Président Louis Gallois