

# CONVENTION, MÉDIATION ET RELATION CLIENT

## SERVICE RELATION CLIENT

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

**Service Relation Client SNCF  
62973 ARRAS Cedex 9**

Aucun remboursement ne peut être effectué sans l'envoi des titres originaux papier ou sous forme IATA ou ISO ou des Billets Imprimés. En cas d'aléa durant votre voyage, vous pouvez faire annoter votre billet par le chef de bord. Pour faciliter le traitement de la réponse et réduire son délai, indiquez votre adresse mail, votre numéro de téléphone et l'horaire auquel vous pouvez être joint.

## MÉDIATION SNCF

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 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 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 :

➤ Par courrier :

**Médiateur SNCF  
45 rue de Londres  
75008 PARIS.**

➤ Par Internet :

**[www.sncf.com](http://www.sncf.com)**

Exposez votre litige de manière concise et précisez votre demande. Fournissez tous les justificatifs utiles (copies de billet ou de procès-verbal, échanges de courriers avec SNCF). À défaut de ces pièces, votre demande ne pourra pas être examinée. Si le litige concerne un procès-verbal d'infraction, vous disposez 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) - 27 rue des Tanneries - 75013 Paris  
Tél : 01 44 53 73 93 - [www.adeic.fr](http://www.adeic.fr)

**AFOC** (Association Force Ouvrière Consommateurs)  
141 avenue du Maine - 75014 Paris - Tél : 01 40 52 85 85  
[www.afoc.net](http://www.afoc.net)

**ALLDC** (Association Léo Lagrange pour la Défense des Consommateurs) - 150 rue des Poissonniers - 75883 Paris  
Cedex 18 - Tél : 01 53 09 00 00 - [www.leolagrange-conso.org](http://www.leolagrange-conso.org)

**CGL** (Confédération Générale du Logement)  
29 rue des Cascades - 75020 Paris - Tél : 01 40 54 60 80  
[www.lacgl.fr](http://www.lacgl.fr)

**CNAFAL** (Conseil National des Associations Familiales Laïques)  
108 avenue Ledru-Rollin - 75011 Paris - Tél : 01 47 00 02 40  
[www.cnafal.org](http://www.cnafal.org)

**CNAFC** (Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques) - 28 place Saint-Georges - 75009 Paris  
Tél : 01 48 78 81 61 - [www.afc-france.org](http://www.afc-france.org)

**CNL** (Confédération Nationale du Logement)  
8 rue Mériel - BP 119 - 93104 Montreuil Cedex  
Tél : 01 48 57 04 64 - [www.lacnl.com](http://www.lacnl.com)

**CSF** (Confédération Syndicale des Familles) - 53 rue Riquet  
75019 Paris - Tél : 01 44 89 86 80 - [www.la-csf.org](http://www.la-csf.org)

**Familles de France** - 28 place Saint-Georges - 75009 Paris  
Tél : 01 44 53 45 90 - [www.familles-de-france.org](http://www.familles-de-france.org)

**Familles Rurales** - 7 cité d'Antin - 75009 Paris  
Tél : 01 44 91 88 88 - [www.famillesrurales.org](http://www.famillesrurales.org)

**FNAUT** (Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports) - 32 rue Raymond Losserand - 75014 Paris  
Tél : 01 43 35 02 83 - [www.fnaut.asso.fr](http://www.fnaut.asso.fr)

**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 - [www.indecosa.cgt.fr](http://www.indecosa.cgt.fr)

**UNAF** (Union Nationale des Associations Familiales)  
28 place Saint-Georges - 75009 Paris - Tél : 01 49 95 36 00  
[www.unaf.fr](http://www.unaf.fr)

## **CONVENTION ENTRE LES ASSOCIATIONS NATIONALES AGRÉÉES DE CONSOMMATEURS ET SNCF SUR LES SERVICES NATIONAUX AUX VOYAGEURS**

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, Conseils Régionaux et l'Etat pour les trains d'équilibre du territoire dénommés INTERCITÉS). SNCF s'engage à rendre le train accessible au plus grand nombre, y compris par sa politique commerciale. Les exigences de tous les voyageurs, relayées par les associations nationales agréées 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 sécurité, de sûreté et de confort 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 SNCF s'est investie, les associations nationales agréées de consommateurs signataires

de la présente convention et SNCF se sont entendues pour rappeler ce que les voyageurs sont en droit d'attendre en termes de services.

### **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.

La documentation doit être sincère et transparente. SNCF veille à délivrer des informations horaires et tarifaires fiables et cohérentes sur tous les supports de communication.

#### **3. Information en temps réel**

Les voyageurs doivent pouvoir connaître la situation du trafic, les éventuels retards et leurs causes. Ils doivent être informés de l'horaire prévu de départ et d'arrivée. SNCF veille à ce que l'ensemble des voyageurs

soient informés de manière homogène, quels que soient les canaux d'information qu'ils utilisent.

#### **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. Information en situation perturbée**

Conformément à l'article L. 1222-8 du code des transports, en cas de perturbation du trafic, tout usager a le droit de disposer d'une information gratuite, précise et fiable sur le service assuré. En cas de perturbation prévisible, cette information doit être délivrée au plus tard vingt-quatre heures avant le début de la perturbation. Pour connaître les trains qui circulent, SNCF met à disposition des voyageurs différents moyens d'information : annonces dans la presse, affichage en gare, numéros verts, sites Internet et mobiles.

#### **6. Assistance en situation perturbée**

Les voyageurs qui subissent un retard de plus de trente minutes doivent se voir aider par le chef de bord ou le personnel d'accueil pour assurer leur acheminement et faciliter les correspondances (horaire, voie). En fonction du temps d'attente estimé et des

moyens disponibles, les voyageurs des TGV et des trains INTERCITÉS peuvent recevoir, si nécessaire, une boisson et/ou une collation.

#### **7. Engagement horaire garanti (Garantie Ponctualité)**

Les voyageurs des TGV et des trains INTERCITÉS qui subissent un retard d'au moins trente minutes dont la cause est imputable à SNCF doivent recevoir une compensation selon un barème fixé par SNCF et présenté aux associations signataires préalablement à ses modifications. Ils sont informés dans le train des modalités pour obtenir cette compensation. Les situations exceptionnelles peuvent bénéficier d'un traitement particulier.

#### **8. Accès facilité au Service Relation Client**

SNCF met à disposition pour toute réclamation une adresse nationale « Service Relation Client SNCF 62973 ARRAS Cedex 9 », une adresse spécifique pour la région Ile-de-France « Relations clientèle Transilien 94207 IVRY Cedex » et des adresses régionales, reprises sur les sites TER des régions concernées, pour l'envoi des réclamations TER. SNCF travaille également à l'élargissement des moyens de contact en facilitant, en particulier, l'accès au Service Relation Client par courriel.

## 9. Droit de recours

Les voyageurs peuvent adresser un recours, lorsque les décisions des services clientèle ne leur donnent pas satisfaction, au Médiateur SNCF en le saisissant directement 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, les guides d'information voyageurs SNCF et sur le site Internet [sncf.com](http://sncf.com). Ce recours n'enlève pas aux voyageurs la possibilité d'entamer une procédure judiciaire.

## 10. Voyageurs handicapés

SNCF s'est engagée à rendre accessibles, pour le réseau national, les dessertes assurées par les TGV et les trains INTERCITÉS (exceptés INTERCITÉS de nuit) ainsi que les gares desservies par ces trains. Le schéma directeur national d'accessibilité a été programmé, jusqu'en 2015, les travaux de mise en accessibilité, en cohérence avec les investissements planifiés par Réseau Ferré de France, propriétaire des infrastructures et des quais.

La concertation avec les Autorités Organisatrices des Transports, pour Transilien et TER, demeure primordiale afin de garantir la cohérence des schémas directeurs national

et régionaux.

SNCF s'engage aussi, dans le cadre du service Accès Plus, à proposer un éventail de services pour faciliter le voyage des personnes handicapées et à mobilité réduite (informations pratiques, réservation des prestations d'assistance, achat des billets de train) et, grâce à l'information fournie à tous les acteurs de la chaîne du déplacement, à assurer un voyage serein à son client handicapé.

Pour ce faire, SNCF s'engage à former ses agents, au contact de la clientèle, à la connaissance des différents types de handicap et aux bonnes attitudes pour accueillir un client aux besoins spécifiques.

## 11. Qualité de service

SNCF s'engage, pour répondre aux attentes des clients et des Autorités Organisatrices des Transports, dans une démarche d'amélioration de la qualité de service tout au long du parcours voyageur, notamment en matière d'information, d'intermodalité et de propreté. Pour les gares, cette démarche fondée sur la satisfaction des clients s'articule autour de dix promesses déclinées en un référentiel de service, avec un système de mesure évalué par un organisme externe et un pilotage régulier. Les actions les plus significatives seront communiquées de façon très concrète en gare.

**Au-delà des obligations réglementaires (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 s'engagent à respecter les obligations suivantes :**

### **12. Observation des règles de sécurité et respect du matériel**

Les voyageurs doivent observer les règles de sécurité du transport ferroviaire, éviter tout comportement qui pourrait perturber la bonne circulation des trains et utiliser le signal d'alarme uniquement en cas d'urgence. Ils doivent respecter le matériel mis à leur disposition tant à bord qu'en gare.

### **13. 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 SNCF tant à bord qu'en gare. Ils doivent se conduire correctement vis-à-vis du personnel SNCF.

### **14. Remise à disposition des places non utilisées**

Les voyageurs dans l'obligation de décaler ou de renoncer à leur voyage doivent, avant le départ du

train, remettre à disposition les places réservées en annulant leur billet, au guichet de vente, à distance par téléphone au 3635 (0,34 € TTC/min, hors surcoût éventuel) dire « annulation », ou sur le site Internet : [www.voyages-sncf.com](http://www.voyages-sncf.com)

SNCF assure une large diffusion de la convention (en gare, dans les guides d'information et sur Internet). Dans le cadre du Protocole d'accord qui organise la concertation depuis 1990 entre les associations nationales agréées de consommateurs et 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.

### **Convention signée le 31 mai 2011 par :**

Les associations nationales agréées de consommateurs ADEIC, AFOC, ALLDC, ASSECO-CFDT, CGL, CNAFAL, CNAFC, CNL, CSF, Familles de France, Familles Rurales, FNAUT, INDECOSA-CGT, ORGECO, UNAF.

SNCF, le Président Guillaume Pepy.