

FANNY DE BARRIGUE DE MONTVALON

MÉMOIRE DE STAGE

Voyagez l'esprit tranquille, ayez un titre de transport en règle.

*Le titre de transport :
réflexion sur sa validité
et la médiation des différends afférents*



SOUS LA DIRECTION DE PHILIPPE CHARRIER



Master de Droit Privé mention Médiation 2^e année
U.F.R. de Droit et de Sciences Politiques
Université Lumière Lyon 2
Année 2009/2010

FANNY DE BARRIGUE DE MONTVALON

MÉMOIRE DE STAGE

Voyagez l'esprit tranquille, ayez un titre de transport en règle.

*Le titre de transport :
réflexion sur sa validité
et la médiation des différends afférents*



SOUS LA DIRECTION DE PHILIPPE CHARRIER



Master de Droit Privé mention Médiation 2^e année
U.F.R. de Droit et de Sciences Politiques
Université Lumière Lyon 2
Année 2009/2010

Remerciements

Ce mémoire est l'aboutissement d'une aventure riche d'expériences et de rencontres. Il clôt ma formation en médiation et parachève mon stage à la FNAUT au sein de son Service Juridique.

C'est pourquoi, je tiens à exprimer toute ma gratitude à Anne-Sophie Trcera – ma maîtresse de stage – aux côtés de qui j'ai appris concrètement à gérer un service juridique et à modérer mes propos dans mes courriers. Un grand merci pour sa patience, sa disponibilité, son professionnalisme et son écoute qui ont rendus mon expérience de stagiaire extrêmement agréable.

De même, je remercie sincèrement Marc Debrincat pour m'avoir permis de m'impliquer dans les activités de la FNAUT en lien avec la SNCF et la médiation en général, pour son professionnalisme et sa joie de vivre communicative. Je lui exprime également ma reconnaissance pour avoir relu mon mémoire pendant ses vacances.

Je remercie infiniment Monsieur Charrier pour m'avoir suivi depuis la 1^{ère} année de Master, encouragée et aiguillée dans cette spécialisation. Je lui suis très reconnaissante pour l'intérêt qu'il a porté à mon travail, pour ses conseils et sa relecture de ce mémoire.

Je suis extrêmement reconnaissante envers Josse pour son soutien, ses conseils et son aide précieuse tout au long de la réalisation de ce mémoire. Je le remercie vivement pour son implication et sa patience.

Un grand merci à toute l'équipe de la FNAUT pour son accueil et sa bonne humeur qui ont contribué à créer une ambiance de travail sympathique et bienveillante.

Je remercie Marc, Anne-Sophie, Josse, Patricia, Sophie, Agnès et Frank pour leurs conseils quant à la réalisation du questionnaire.

Enfin, je tiens à noter la disponibilité et la gentillesse des documentalistes du Centre de Documentation et d'Information de la SNCF et de celui de la Direction Juridique.

Sommaire

Glossaire.....	6
Avant-propos.....	9
Introduction.....	15
1 Un titre de transport valable indispensable pour voyager.....	24
2 Non validité du titre de transport : conséquences et règlement des litiges.....	67
Conclusion.....	91
Bibliographie.....	99
Annexes.....	103

Glossaire

Art. : article

p., pp. : page(s)

Cass. Civ. : Arrêt rendu par la Cour de cassation réuni en chambre civile.

ACCELIO : PDA professionnel permettant aux ASCT de remplir leurs missions.

ASCT : Agent du Service Commercial Trains communément appelé contrôleur.

Billetique : Désigne « l’outil automatisé de gestion des titres de transport ». C'est l'ensemble des dispositifs utilisant l’informatique et l’électronique dans les titres représentatifs d’une prestation de service (ici de transport).

CGV : Conditions Générales de Vente.

EA : Équipe d'Assistance(anciennement appelée Groupe de Sécurité Renforcé ou GSR). Équipe de contrôle dont les contrôleurs n'ont plus à charge la sécurité et la responsabilité du train ; ils assistent le contrôleur titulaire dans sa mission de contrôle.

ECT : Établissement Commercial Trains. Les établissements représentent le troisième niveau de management. Un ECT gère le secteur commercial d'une région SNCF pré-définie.

EPIC : Établissement Public à caractère Industriel et Commercial.

FNAUT : Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports. Association nationale agréée de consommateurs, spécialisée dans les transports publics.

GPSR : Groupe de Protection et de Sécurité des Réseaux. Assure la sécurité du personnel RATP ainsi que celle des usagers des transports en commun. Il est aussi chargé de veiller au respect de la réglementation sur la police des chemins de fer en vigueur sur les transports en Île-de-France.

IDTGV ou IDNIGHT : Marque SNCF particulière désignant des trains dont les billets peuvent être achetés uniquement sur Internet, incluant un contrôle des billets à quai et proposant un service à bord bien spécifique.

IATA : *International Air Transport Association*. Utilisé ici pour désigner le format classique cartonné (20cm x 8cm) des billets de train qui était celui des billets d'avion.

LOTI : Loi d'orientation des transports intérieurs du 30 décembre 1982.

MARC : Méthodes Alternatives de Résolution des Conflits qui proviennent des *Alternative Dispute Resolution* (ADR). Regroupent les processus de résolution de conflit alternatifs aux procédures juridiques étatiques.

RATP : Régie Autonome des Transports Parisiens. Établissement public à caractère industriel et commercial assurant en régie l'exploitation d'une partie des transports publics de Paris et de sa proche banlieue. La RATP remplit sa mission de transport public dans le cadre de contrats d'exploitation pluriannuels passés avec l'autorité organisatrice des transports de Paris, actuellement le Syndicat des transports d'Île-de-France (STIF).

RET : Responsable Équipe Trains. Supérieur hiérarchique des ASCT.

RER : Réseau Express Régional d'Île-de-France.

Sytral : Syndicat mixte des Transports pour le Rhône et l'Agglomération Lyonnaise. Autorité organisatrice des transports urbains exploités sous les marques TCL et OPTIBUS.

SNCF : Société Nationale des Chemins de Fer français. C'est l'une des principales entreprises publiques françaises, centrée sur le transport ferroviaire. Sa forme juridique est celle d'un Établissement Public à caractère Industriel et Commercial (EPIC), qui par ailleurs détient des participations majoritaires ou totales dans des sociétés de droit privé regroupées dans le groupe SNCF.

SPIC : Service Public Industriel et Commercial. Forme de gestion déléguée de service public soumise principalement aux règles de droit privé et à la compétence du juge judiciaire.

STIF : Syndicat des Transports de l'Île-de-France. Établissement public administratif. Autorité organisatrice des transports en Île-de-France.

SUGE : Surveillance Générale. La loi du 12 juillet 1983 définit la mission des agents de la surveillance générale. Ils doivent « veiller à la sécurité des personnes et des biens, protéger les agents de l'entreprise et son patrimoine et veiller au bon fonctionnement du service. » Leur rayon d'action se limite donc aux gares, aux trains et au domaine de la SNCF.

TER : Transport Express Régional.

TGV : Train à Grande Vitesse. C'est aujourd'hui une marque déposée.

Transilien : Réseau des trains de banlieue de la SNCF. Il dessert principalement les gares d'Île-de-France, mais aussi quelques-unes situées en Haute-Normandie, en Picardie et en région Centre.

Avant-propos

Il y a quelques semaines, durant mon stage au sein de la FNAUT, un souvenir datant du lycée m'est revenu : m'interrogeant sur mes études post-bac, j'avais pris rendez-vous avec une conseillère d'orientation afin de me renseigner sur les études favorisant l'obtention d'un emploi au sein de la SNCF. Cette pensée m'a fait sourire car cet entretien n'avait absolument pas été concluant et j'étais ressortie en pensant que seuls les enfants de cheminots ou bien les étudiants en commerce ou management avait une chance de rejoindre la grande famille des cheminots. Oubliant cette idée, je me suis inscrite en Licence de Droit tout en voyageant fréquemment à bord des trains.

Je n'ai jamais été ferroviphile¹ – du moins, pas consciemment – mais la Vie semble vouloir m'amener à mon insu vers ce secteur : au cours de ma deuxième année de Licence, je suis tombée sur une simple feuille A4 affichée sur le campus qui indiquait que la SNCF (ECT² de Lyon) recherchait des saisonniers pour remplacer les contrôleurs en congés lors des vacances scolaires. C'est ainsi que je suis devenue saisonnière et cheminote à temps partiel !

Afin de pouvoir poursuivre mon étude de la médiation au sein de la SNCF abordée dans mon mémoire de Master 1, j'ai souhaité réaliser mon stage de Master 2 dans le domaine du transport de personnes et plus particulièrement à la SNCF. Les Ressources Humaines n'ont pas donné suite à ma demande de stage.

Qu'à cela ne tienne, j'ai décidé d'entrer dans ce milieu par une porte dérobée et j'ai repris contact avec la Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports avec qui j'avais déjà évoqué la possibilité de faire un stage pendant mon Master 1. La FNAUT proposait un stage pour assister Anne-Sophie Trcera, juriste responsable du traitement amiable des litiges mis en place par son service juridique. Je recherchais un stage me permettant d'allier ma formation à mon expérience à la SNCF en tant qu'Agent du Service Commercial Trains contractuel. Nous nous sommes entendus lors d'un entretien préalable et j'ai donc réalisé mon stage au sein du service juridique du 1er mars au 28 mai 2010.

1 **Ferroviphile** : *ferro* : ferroviaire, du grec *philia* : amour de. Une personne se passionnant pour les trains et pour le monde ferroviaire.

2 Établissement Commercial Trains voir Glossaire

Création de la Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports (FNAUT)

La présence de la FNAUT dans l'univers des transports publics n'est pas récente : elle a fêté ses 30 ans en 2008. Elle est née à la suite de quatre Conventions Nationale d'Usagers des Transports qui avaient pour but de préparer sa création. À son origine, elle ne fédérait qu'une dizaine d'associations. Sa doctrine reposait - selon son actuel président Jean Sivardière - sur « la remise en cause mais sans sectarisme, de manière très pragmatique, de la place de l'automobile, du camion et de l'avion ». C'est encore la base des actions de la FNAUT aujourd'hui. Lors du congrès du Mans (25 et 26 octobre 2008) le président a rappelé que la FNAUT a « pris en compte tous les modes de transports et exprimé une vision globale des transports à la fois sociale, écologique et économique [...] en nous fixant pour mission la promotion des modes de transports accessibles à tous, économes en espace et en énergie, respectueux du cadre de vie, de la santé humaine et de l'environnement : transport collectif et modes non motorisés pour les voyageurs, rail et voie d'eau pour le fret. Nous réclamions le « droit au transport » (acté ultérieurement dans la LOTI³) et le « droit de se déplacer à bicyclette » et nous critiquions déjà la programme autoroutier ». Malgré des difficultés, principalement financières, et grâce à l'énergie de ses militants, la FNAUT est aujourd'hui encore un « partenaire reconnu »⁴ auprès des instances de décision concernant les transports publics.

La FNAUT en 2010

La FNAUT rassemble aujourd'hui plus de 150 associations adhérentes soit 65 000 membres environ. Ces associations partagent toutes « la même vision de la politique des transports »⁵ malgré leur grande diversité. La FNAUT nationale est composée de FNAUT régionales et est administrée par un Conseil National et un Bureau . La FNAUT, association fédérative maintenant l'autonomie des associations adhérentes, est régie par la loi de 1901. Elle organise une assemblée générale chaque année et dispose d'une équipe de quatre permanents et de nombreux bénévoles. Afin de maintenir un lien entre ses différentes associations, la FNAUT nationale publie chaque mois un bulletin. Elle organise également des colloques, une journée de formation annuelle, des études et des congrès dans le but de conserver une présence active face aux institutions décisionnelles modelant la politique des transports. Elle est une des plus

3 Loi d'orientation des transports intérieurs du 30 décembre 1982, détaillé ci-après. www.legifrance.gouv.fr

4 www.fnaut.org

5 www.fnaut.org

petites associations nationales agréées de consommateurs en terme de structure mais sa spécialisation, son militantisme et ses nombreuses actions fondent sa renommée.

La FNAUT remplit valablement les trois conditions requises par l'article L. 421-1 du Code de la consommation (Macqueron, Gatamel, Guibert, 2006, p. 326)⁶ puisque, selon l'article 2 de ses statuts : « la Fédération poursuit trois objectifs qu'elle considère comme indissociables et complémentaires : représenter et défendre les usagers et consommateurs ; promouvoir les transports collectifs et les modes de déplacements non motorisés de personnes ; protéger l'environnement ». En complément de ces obligations, la FNAUT est agréée depuis 1998. Cet agrément définit à l'article L. 412-1 du Code de la consommation, a été renouvelé cette année par l'arrêté ministériel du 24 mars 2010⁷. Il permet à la FNAUT une reconnaissance auprès des institutions décisionnelles et dans le domaine du transport en général mais lui permet surtout d'agir en justice sans prouver son intérêt à agir. Elle peut ainsi mener des « actions contentieuses en réparation du préjudice subi par les usagers des transports ou en raison d'infraction aux règles de protection des consommateurs » et des « actions juridiques pour défendre l'ensemble des usagers des transports ou la qualité de l'environnement »⁸.

Enfin, la FNAUT « intervient régulièrement auprès de la SNCF et des exploitants urbains à propos de l'information, des horaires et correspondances, des matériels roulants ou de la tarification »⁹. Marc Debrincat, responsable du service juridique de la FNAUT siège également au sein du Conseil d'Administration de la SNCF en tant que représentant des voyageurs depuis 2008 pour un mandat de 5 ans.

Mon stage dans un service juridique spécialisé dans le traitement amiable des litiges¹⁰

J'ai été vivement intéressée par la mission de stage proposée par la FNAUT car elle me permettait d'étudier les conflits liés au transport de personnes et leur gestion du point de vue des voyageurs et non de celui de l'entreprise de transport comme je l'avais fait en Master 1. Aux cotés d'Anne-Sophie Trcera, j'ai pu observer les différents conflits nés des transports en commun urbains, en train, en avion ou encore lors de voyage à forfait (séjour tout compris)

6 « une association de défense des consommateurs peut agir en justice dans l'intérêt collectif des consommateurs lorsqu'elle satisfait aux trois conditions suivantes elle est régulièrement déclarée et publiée, elle a pour objet statutaire explicite la défense des intérêts des consommateurs et elle est agréée ».

MACQUERON Patrice, GATUMEL Denis, GUIBERT Dominique de, *Associations Fondations Congrégations*, MEMENTO PRATIQUE FRANCIS LEFEBVRE, Éditions Francis Lefebvre, 2006. n° 1702

7 Annexe : arrêté renouvelant l'agrément de la FNAUT

8 www.fnaut.org

9 www.fnaut.org

10 Annexe 1 : Mon projet de stage

par exemple. Face à ces conflits spécifiques, j'ai appris quelles étaient les différentes réponses à apporter aux réclamations reçues par le service juridique par le biais d'appels téléphoniques, de courriels ou de courriers et quelles étaient les limites à respecter dans le règlement des litiges, à savoir les textes juridiques et le choix de la FNAUT pour un traitement amiable des litiges. En effet, la FNAUT n'accompagne qu'exceptionnellement les voyageurs lui ayant confié leur dossier de litige en justice lorsque la réclamation n'a pas abouti de manière amiable.

Le service juridique de la FNAUT pratique un traitement amiable des litiges qu'il reçoit et dans lesquels il représente les voyageurs auprès des professionnels c'est à dire qu'il rédige le courrier de réclamation et devient l'intermédiaire, l'interlocuteur entre le voyageur et le professionnel. Par sa collaboration avec les médiateurs de la SNCF et de la RATP et en tant qu'association nationale agréée de consommateurs, le service juridique privilégie la médiation d'une part pour le règlement des litiges entre la SNCF, la RATP et leurs voyageurs et, d'autre part, la conciliation pour le règlement des autres litiges comme ceux entre les passagers et les compagnies aériennes ou les agences de voyage.

La FNAUT a su voir la médiation comme un moyen efficace en adéquation avec sa qualité d'association de défense des consommateurs dans le règlement des litiges qui lui sont soumis, ou plus largement qui naissent entre des voyageurs et l'entreprise de transport. C'est pourquoi, elle fait partie des 17 associations signataires de l'avenant n°1 au protocole d'accord du 27 juin 1990 instituant un Médiateur à la SNCF. Ce protocole répond à une volonté « d'améliorer la qualité des relations entre la SNCF et ses différentes catégories de voyageurs, notamment par l'analyse périodique des litiges et des réclamations »¹¹. La FNAUT s'est également intéressée à la médiation dans le domaine plus large de la consommation. Avant d'opter pour cette définition de « traitement amiable des litiges », la FNAUT entendait faire de la médiation mais elle s'est aperçue au cours de sa participation active dans la théorisation et la définition de la médiation dans ces domaines qu'elle ne s'appliquait pas vraiment à leur statut de défenseur des consommateurs à cause de leur absence de neutralité (elle agit en tant que représentante des voyageurs). Ne caractérisant donc pas le tiers neutre, impartial et indépendant de la médiation, le service juridique préfère dire aux voyageurs qui le contactent que le règlement de leur litige se fera de manière amiable. Néanmoins, c'est grâce à cette confusion que j'ai pu découvrir leur annonce pour un « stage médiation » au sein du service juridique.

11 VACQUIER René, Préambule du premier *Rapport du Médiateur de la SNCF*, 1994. p. 6

J'ai pu constater que le traitement amiable des litiges pratiqué par ce service juridique prenait la forme d'une conciliation informelle telle que définie par Jean-Pierre Bonafé-Schmitt dans *Penser la Médiation*¹² pour les litiges opposant une entreprise de transport ne disposant pas d'un service de médiation. En effet, selon lui la conciliation peut prendre une forme informelle dans laquelle « [sont regroupées] toutes les initiatives prises par une tierce personne, que ce soit par lettre, téléphone ou tout autre démarche visant à rapprocher les points de vues des parties lorsque celles-ci ne peuvent ou ne veulent se rencontrer. [...] Ce mode de résolution des litiges est utilisé par un certain nombre d'associations, de consommateurs ou de locataires, qui cherchent le plus souvent soit par courrier, soit par téléphone, à trouver un arrangement amiable au litige qui oppose leurs adhérents à un professionnel ou à un autre particulier » (Ben Mrad, Marchal, Stebe, 2008, p. 48)¹³. En rappelant les textes juridiques apportant une solution à un litige et en tentant de faire reconnaître leur application par le professionnel, le service juridique pratique bien ce genre de conciliation informelle. Conformément à ce mode de résolution de litiges, le service juridique n'a pas le pouvoir de contraindre le professionnel à respecter les textes juridiques. C'est pourquoi, de nombreux dossiers portant sur des litiges aériens échouent aujourd'hui, obligeant le service juridique à conseiller aux voyageurs de saisir une juridiction de proximité.

Cette analyse - très synthétique - du règlement des litiges mis en place par le service juridique de la FNAUT me permet de mettre en exergue le fait que « traitement amiable » peut recouvrir différentes formes de règlement alternatif de litiges selon les parties et le litige les opposant. Je ne m'attacherai pas aux litiges aériens ; ils naissent le plus souvent d'une non application du droit international incombant aux compagnies aériennes ou aux agences de voyages. La médiation m'intéresse en ce qu'elle permet une meilleure prise en compte des particuliers en l'occurrence des voyageurs. C'est pourquoi, le travail qui va suivre s'attache aux litiges et conflits nés d'incompréhensions entre l'entreprise de transport – transports collectifs terrestres – et le voyageur, client ou usager selon les cas et ayant des conséquences dommageables pour le voyageur.

12 BEN MRAD Fathi, MARCHAL Hervé, STEBE Jean-Marc, *Penser la Médiation*, L'Harmattan, Paris, 2008.
p. 41

13 BEN MRAD Fathi, MARCHAL Hervé, STEBE Jean-Marc, *idem*. p. 48

Genèse de la problématique

La conjonction de mon engouement pour les transports en commun - et plus particulièrement pour le train - et de mon expérience d'ASCT, a développé un plus grand intérêt de ma part pour les litiges opposant la SNCF à ses clients et les problématiques qu'ils soulèvent que pour les autres thèmes de prédilection de la FNAUT. C'est donc avec plaisir que j'ai accepté la proposition de Marc Debrincat de réfléchir dans un premier temps sur la médiation mise en place par la SNCF et plus spécialement sur son caractère pénal tout en étudiant dans un second temps la validité du titre de transport définie dans les Conditions Générales de Vente de la SNCF à l'origine de nombreux litiges soumis au Médiateur. Sur les conseils de mon tuteur enseignant Monsieur Charrier, j'ai décidé que la validité du titre de transport devait être abordée en priorité car elle est à l'origine de nombreux procès-verbaux pas toujours justifiés et générant de ce fait des litiges. Cette situation conflictuelle devait donc être analysée avant la gestion des conflits, en l'occurrence par le biais de la médiation, car ce sont ces litiges pénaux qui sont à l'origine de la création par la SNCF d'une instance de médiation.

Le train m'apparaît comme un mode de transport essentiel à notre société actuelle. C'est à travers ce sentiment qu'il ne fait aucun doute que malgré son caractère mixte, la SNCF est, et doit demeurer, un service public à la portée de tous. J'ai trouvé au sein de la FNAUT une volonté qui fait écho à mon expérience et mon vif intérêt pour le bien être sociétal des personnes - et ainsi pour la gestion des conflits générés par notre société. Cette expérience a renforcé ma motivation à étudier et à tenter d'apporter des solutions aux nombreuses insatisfactions des clients de la SNCF dans le but d'améliorer la nécessaire relation entre une entreprise de transports et ses clients. Comme le dit si bien Vincent Doumayrou dans son livre *La fracture ferroviaire* (Doumayrou, 2007, p. 18)¹⁴ : « L'enjeu qui existe autour du système ferroviaire et de la politique des transports a des implications vitales pour nous tous – service public, droit au transport, pollution, engorgement des villes, réchauffement de la planète, santé publique, droit à un environnement sain ». Ce sont ces thèmes que la FNAUT entend défendre et auxquels je souhaite apporter ma contribution à travers la réalisation de ce mémoire.

14 DOUMAYROU Vincent, *La fracture ferroviaire*, Les Éditions de l'Atelier/Les Éditions Ouvrières, Paris 2007.

Introduction

« Conformément aux dispositions relatives à l'accès à bord des trains, le voyageur doit être muni d'un titre de transport valable lorsqu'il monte dans le train ». Voici la règle essentielle que tous les voyageurs doivent connaître avant de monter à bord d'un train et que le Médiateur de la SNCF ne manque pas de rappeler avant chaque énonciation de son avis. J'ai pu constater lors de mon stage au service juridique de la FNAUT que cette règle et les obligations qui en découlent, ne sont pas claires et évidentes pour chacun des voyageurs.

L'étude réalisée au cours de mon mémoire de Master 1 *Y a-t-il un médiateur dans le train ?*¹⁵ s'attachait à la place et à la forme de la médiation utilisée dans la gestion des conflits à bord des trains opposant les Agents du Service Commercial Trains (ASCT) – contrôleurs – aux voyageurs ; la gestion des conflits était abordée du point de vue des ASCT. Je vais donc poursuivre cette étude sur les conflits générés par le transport ferroviaire – qui pourra parfois être comparé avec les transports en commun urbains – mais en me focalisant cette fois-ci sur les litiges liés aux titres de transport et sur leur règlement en matière pénale mais également par le biais de la médiation mise en place par l'entreprise de transport. Ma réflexion prendra en compte le point de vue des différentes parties afin de pouvoir comprendre au mieux l'origine des litiges et l'intérêt de la médiation pour leur règlement.

« Conflit » et « litige » : quelles différences ?

« Conflit » et « litige » ont ici un sens divergent qui nécessite de les définir dès à présent. Selon le Petit Robert, « conflit » vient du bas latin *conflictus* – littéralement « choc, lutte » – alors que « litige » vient du latin *litigium* – littéralement « querelle, dispute, contestation ». Alors que le conflit est un combat, le litige est une contestation qui donne souvent lieu à un procès. Thomas Fiutak, dans *Le médiateur dans l'arène*¹⁶, explique que « le litige [...] est en général le révélateur d'un conflit plus profond, la partie émergée de l'iceberg, même si quelquefois le litige est une manifestation isolée » et que « le conflit est un ensemble solide de relations et de perceptions, liées entre elles sur la durée » (Fiutak, 2009, pp. 115 et 117). « La notion de conflit désigne donc une situation relationnelle structurée autour d'un antagonisme » (Picard et Marc, 2008, p. 7)¹⁷. Dans mon mémoire *Y a-t-il un médiateur dans le train ?*, je

15 BARRIGUE de MONTVALON Fanny de, sous la direction de Philippe Charrier, *Y a-t-il un médiateur dans le train ?*, Droit, Lyon 2, 2009.

16 FIUTAK Thomas, *Le médiateur dans l'arène*, Édition érès, Toulouse, 2009.

17 PICARD Dominique, MARC Edmond, *Les conflits relationnels*, PUF, coll. « Que sais-je » n° 3825, Paris,

pouvais valablement parler de conflit entre les ASCT et les clients puisqu'il reposait sur ce genre de situation conflictuelle et que celle-ci pouvait être réglée directement par les acteurs du conflit. Les titres de transport génèrent des litiges, ne reposant pas toujours sur des conflits latents. Ce sont bien des litiges car l'existence de la procédure pénale empêche les voyageurs de régler leur différend directement avec les ASCT mais les oblige à suivre une procédure juridique strictement définie pour contester le procès-verbal. Les moyens pour contester un procès-verbal dressé pour un titre de transport non valable sont définis juridiquement. Le règlement du litige ne peut être juridiquement valable qu'en suivant cette procédure. Seule la médiation mise en place dans le domaine des transports publics permet une prise en compte globale de la situation ayant entraîné la contestation pour régler le litige. Néanmoins, le processus de médiation est strictement défini et s'il n'est pas respecté, il peut rendre la contestation ou réclamation, irrecevable.

Transports publics et titre de transport

Il y a bien longtemps que pour se déplacer l'Homme a mis au point des moyens plus rapides et plus efficaces que ses pieds. Mais, si le transport de personnes existe depuis le IV^e millénaire av. J. C. et s'est développé en Mésopotamie au II^e millénaire av. J. C. grâce à la roue, les transports collectifs appelés transports en commun, sont apparus bien plus récemment (XV^e siècle). Ils sont une réponse à la mobilité grandissante de nos sociétés occidentales. Depuis, les transports n'ont cessé de se développer grâce aux nombreux progrès techniques et technologiques. Ainsi, le XIX^e siècle voit naître le transport guidé ferré (train, tramway, métro) par le biais de la machine à vapeur (1829, première véritable locomotive moderne due à George et Robert Stephenson) et grâce au moteur électrique qui permet de remplacer les chevaux par les machines pour les déplacements intra-urbains (premier tramway en 1870 et premier métropolitain parisien en 1900). De plus, le moteur à combustion interne est inventé à la fin du XIX^e siècle, ce qui va permettre à l'automobile de devenir un mode de transport routier individuel et collectif, rentable et privilégié au XX^e siècle¹⁸.

« Le transport apparaît ainsi, dès cette période, comme un système en soi, composé de différents modes »¹⁹. Les transports collectifs deviennent alors un enjeu pour les pouvoirs publics qui élaborent une politique des transports fondée sur l'intérêt général. La notion de

2008.

18 MERCADAL Georges, <http://universalis.bibliotheque-nomade.univ-lyon2.fr/encyclopedie/transports/#>

19 MERCADAL Georges, *ibidem*.

service public des transports existant dès le XIX^e siècle découle directement de ce principe fondateur. L'État occupe donc un rôle important dans l'élaboration, la gestion et le financement des transports publics. En effet, que les transports soient assurés par une entreprise publique ou une entreprise privée, l'État à partir de la loi du 11 juin 1842 « met au point la charpente législative de la construction et de l'exploitation des lignes futures qui partage le fardeau des investissements d'infrastructure entre l'État et les Compagnies concessionnaires » (Doumayrou, 2007, p. 119)²⁰. Cette loi « prévoit aussi des dispositions relatives à la police, la sureté et l'exploitation des chemins de fer, qui seront fixée en 1845 et 1846. A cela, il faut ajouter les cahiers des charges qui accompagnent les conventions, et par lesquels l'État impose des sujétions de service public aux Compagnies » (Doumayrou, *ibidem*, p. 119)²¹. Les Compagnies privées de chemin de fer se partagent le territoire et sont liées à l'État par des conventions : « le chemin de fer relève dès sa naissance [première voie ferrée en 1837] d'un « partenariat public/privé » [...] » (Doumayrou, *ibid*, p. 123)²². L'État impose alors aux Compagnies de nombreuses obligations de service public : matériel français, obligation de transporter, obligation des trois trains par jour, etc. La nationalisation qui a donné naissance à la Société Nationale des Chemins de Fer français liant les compagnies à l'État par une convention, promulguée par décret le 31 août 1937, n'est que l'aboutissement de cette politique ferroviaire. La SNCF est de nature mixte – Société Anonyme à capital public – et obtient de ce fait le monopole du rail. Cette convention définissait la forme de la SNCF pour une durée de 45 ans.

Ce délai arrivant à son terme en 1982, l'État a édicté le 30 décembre 1982, la loi d'orientation sur les transports intérieurs (LOTI) concernant l'ensemble des transports intérieurs dans un esprit de coordination des transports. Cette loi s'inscrit dans une période de changement politique dans laquelle « une politique des transports pris comme un système en soi, au service de l'ensemble des objectifs de la société et non pas de la seule demande de mobilité, doit être conçue et mise en œuvre [...] (les divers rapports sur ce thème annoncent l'impossibilité de « continuer comme cela ») »²³. Elle pose le principe selon lequel : « sont considérés comme des transports publics tous les transports de personnes ou de marchandises, à l'exception des transports qu'organisent pour leur propre compte des personnes publiques ou

20 DOUMAYROU Vincent, *op cit.* p. 119

21 DOUMAYROU Vincent, *ibidem*, 2007. p. 119

22 DOUMAYROU Vincent, *ibid*, 2007. p. 123

23 MERCADAL Georges, *id.*

privées »²⁴. La SNCF prend alors la forme d'un Établissement Public Industriel et Commercial (EPIC).

Aujourd'hui, l'État définit les grands lignes de la politique des transports et laisse une grande marge de manœuvre aux entreprises de transport. De plus, la politique des transports doit également s'adapter à la réglementation européenne qui l'oblige à évoluer dans un sens plus libéral. Ainsi, la loi du 8 décembre 2009 relative à l'organisation et à la régulation des transports ferroviaires et portant diverses dispositions relatives aux transports modifie la LOTI en ouvrant le transport ferroviaire français aux entreprises concurrentes de la SNCF à l'étranger.

Le contexte étant posé, recentrons-nous sur le sujet : le titre de transport et ses règles de validité. Un titre est un écrit qui établit un droit. Selon le Petit Robert, il peut être défini en Droit depuis 1283 comme « un écrit qui constate un acte juridique ou un acte matériel pouvant produire des effets juridiques ». Toutefois, pour établir un droit, ce titre doit répondre et respecter un certain nombre de règles qui lui donnent justement un sens. La validité est le « caractère de ce qui n'est entaché d'aucune cause de nullité ». Il est donc juste de parler de validité pour un titre de transport. Nous pouvons également employer les adjectifs « valable » et « valide » qui selon le Petit Robert, sont synonymes pour qualifier le titre de transport ; « valable » se définit comme ce « qui remplit les conditions requises pour être reçu en justice » et « valide » se définit comme ce « qui présente les conditions requises pour produire son effet; qui n'est entaché d'aucune cause de nullité ». Il serait donc plus juste d'utiliser « valide » mais nous lui préférerons « valable » afin d'éviter toute confusion avec le verbe « valider » (« rendre ou déclarer valide ») utilisé dans le domaine des transports comme synonyme de « composer ». En effet, un titre de transport ne devient pas valide du simple fait de sa validation ; il doit respecter d'autres règles comme la durée et le trajet par exemple pour devenir complètement valable.

Définition du terme « médiation »

Il va de soi que la définition étymologique du mot médiation n'a pas changé depuis les recherches que j'ai effectuées lors de la rédaction du mémoire de Master 1. C'est pourquoi, je me permets de me citer et de la réutiliser.

24 www.legifrance.gouv.fr

D'après Jacqueline Morineau dans *L'esprit de la Médiation*²⁵, l'emploi le plus ancien du terme « médiation » remonte à l'écriture sumérienne ; les auteurs s'accordent à dire qu'une « amorce de la médiation » peut être observée dans la Grèce antique. Selon le dictionnaire historique de la langue française, le mot en ancien français, « a le sens de « division » (XIIIe s.). Il a pris au XVIe s. sa valeur moderne « d'entremise destinée à concilier des personnes, des parties », d'abord en religion dans une relation entre l'Homme et Dieu (1541) puis surtout en droit et en diplomatie (1878). Par extension, il s'applique au fait de servir d'intermédiaire, dans des emplois didactiques (particulièrement en philosophie) ». La médiation « représente par emprunt (XIIIe s.) le bas latin *mediatio*, nom correspondant au verbe *mediare* « être au milieu de », de *medius* « au milieu ».

Les dictionnaires grand public donnent ensuite une définition assez ambiguë de la médiation contribuant ainsi au « flou conceptuel » qui règne autour de la médiation. Elle est selon eux, une « entremise destinée à mettre d'accord, à concilier ou à réconcilier des personnes, des parties ou le fait de servir d'intermédiaire ». En Droit, la médiation se définit comme étant une « procédure de règlement des conflits qui consiste dans l'interposition d'une tierce personne (le médiateur) chargée de proposer une solution de conciliation aux parties en litige ». Renforçant cette ambiguïté, il est proposé en synonymes de médiation, des termes qui dans son étude et son application doivent lui être bien différenciés : arbitrage, conciliation, négociation. L'existence de ce « flou conceptuel » permet également l'évolution de la médiation dans de nombreux domaines conflictuels et ainsi son adaptation aux besoins de chacun.

Découlant de la médiation, le rôle de médiateur est également à définir. Ainsi, et toujours selon le dictionnaire historique de la langue française, médiateur « est emprunté (v. 1265) au bas latin *mediator*. Il est apparu en français dans un emploi spécialisé en théologie chrétienne, Jésus étant dit *médiateur* entre Dieu et l'Homme. Puis il a pris le sens plus général de « personne qui s'entremet pour effectuer un accord » (v. 1355). Nous pouvons également trouver qu'un médiateur « sert d'intermédiaire, d'arbitre, de conciliateur ». Or, dans les différents codes de déontologie, un médiateur est un tiers neutre, impartial et indépendant. Nul part n'apparaissent les notions d'intermédiaire, de conciliateur et de négociateur. Au contraire, les professionnels de la médiation s'évertuent à démontrer l'indépendance et l'originalité de ce concept grâce à la présence de principes fondamentaux qui établissent sa spécificité.

25 MORINEAU Jacqueline, *L'esprit de la médiation*, Éditions érès, Ramonville Saint-Agne, 2005 (1ère édition : 1998).

État des lieux de la médiation et de ses différentes pratiques

Bien qu'ancienne par l'existence de nombreux tiers informels intervenant dans la résolution des différends d'autres personnes, la médiation est apparue dans notre société occidentale en tant que méthode à part entière, en réponse à un besoin grandissant de rétablir un lien communicationnel par le biais de méthodes alternatives à la Justice. Elle commence alors à devenir une pratique formalisée dans les années 70 tant aux États-Unis qu'en France. « Cette période peut être caractérisée par une double tendance à la complexification de la société entrant dans une ère post-industrielle et à la généralisation de la liberté individuelle comme référent principal à l'action sociale, qui se traduit par la contestation des différentes sources de domination sociale, notamment celle provenant de l'État » (Milburn, 2002, p. 24)²⁶. Puis, les premières expériences de médiation voient le jour dans le milieu des années 80 dans les domaines familial et pénal. La médiation est alors institutionnalisée progressivement par le biais des modes alternatifs de résolution des conflits (MARC) au début des années 90 pour devenir peu à peu le mode le plus répandu. À travers son appartenance aux MARC, la médiation est amenée à porter sur différents types de conflits : en matière pénale, familiale et civile. Face à cet engouement de la société pour cette nouvelle méthode de résolution des conflits, la médiation a été définitivement institutionnalisée par une légalisation de la part de l'État mais également par la création de nombreuses organisations répondant au besoin d'encadrer cette nouvelle méthode. Nous avons pu voir qu'aujourd'hui, la médiation s'est diversifiée en intervenant dans de nombreux domaines autres que ceux cités précédemment. Enfin, Jean-Pierre Bonnafé-Schmitt a analysé le fait qu'aujourd'hui la médiation avait dépassé sa seule fonction de gestion des conflits pour devenir un nouveau mode de régulation sociale favorisant la communication entre différents groupes d'individus.

Problématique

Nous nous interrogerons d'abord sur les raisons d'instauration des règles qui rendent un titre de transport valable au delà de son simple paiement ; puis sur les fondements de la définition des règles de validité et leur bonne application à bord des trains au travers de leur acceptation par les voyageurs et des représentations qu'ils s'en font. Nous verrons également quel rôle les ASCT ont dans le respect de ces règles à bord des trains au regard de leur mission de contrôle et en tant que représentants de l'entreprise face aux voyageurs. Après avoir apporté une

²⁶ MILBURN Philip, *La médiation : expériences et compétences*, Éditions La Découverte et Syros, Paris, 2002. p. 24

réponse à ces questions, nous expliciterons les conséquences d'un titre de transport non valable pour le voyageur et comment sont réglés les litiges engendrés par diverses sanctions pénales. Nous étudierons enfin la médiation mise en place dans les transports en commun notamment à la SNCF, et en particulier sa capacité à modifier voire à annuler une procédure pénale.

Enquête : méthode et limites

Afin que cette étude soit la plus complète possible, j'ai choisi d'avoir une approche tant juridique que sociologique. Concernant le côté juridique, ma méthode s'est centrée sur l'étude comparée des lois applicables en matière de titre de transport et des textes propres à l'entreprise de transport comme le cahier des charges de la SNCF et les Conditions Générales de Vente (CGV). Ces textes constituent la base théorique de ce travail. Je tenais également à aborder le point de vue sociologique et comptais pour cela me baser sur les rapports d'enquêtes clients réalisée par la SNCF auxquels j'espérais pouvoir accéder par le biais de la FNAUT. Malheureusement, la SNCF étant assez fermée aux non-cheminots, je n'ai pas pu consulter ses documents internes. J'ai alors décidé de réaliser moi-même un questionnaire²⁷ afin d'évaluer le niveau de connaissance des voyageurs sur les règles de validité du titre de transport et la représentation qu'ils s'en font. J'en ai profité pour m'enquérir de leur connaissance des conséquences entraînées par la possession d'un titre de transport non valable et du règlement des litiges liés à un procès-verbal.

Au regard du nombre de questions et de manière à assurer une représentativité grâce à une diffusion la plus large possible, j'ai opté pour un questionnaire en ligne (<http://questionnaire.billet.free.fr>) diffusé par courriel. La FNAUT m'a permis d'accéder aux dossiers des adhérents individuels des années 2009 et 2010 (les adhérents individuels sont ceux qui adhèrent à la FNAUT en lui confiant leur dossier de litige). Le service juridique correspondant essentiellement avec les voyageurs par courrier, je n'ai obtenu que 129 courriels dont une dizaine ne sont plus valables. J'ai également sollicité mes amis et ma famille en leur demandant de bien vouloir transférer mon questionnaire au plus grand nombre. J'estime que ce questionnaire a donc été envoyé à plus de 200 courriels. Après deux relances, j'ai obtenu un total de 117 réponses ce qui représente un nombre de retour très satisfaisant puisqu'il dépasse les 20% de représentativité minimum..

27 Annexe 3 : questionnaire

De plus, il était indispensable que mon étude aborde le point de vue des ASCT. En effet, ils sont les seuls représentants de l'entreprise à bord des trains. Seuls dans leur mission de contrôle, ils font respecter les règles de validité avec une certaine marge de manœuvre qui dépend de chacun d'eux et de chaque situation. Ils contribuent ainsi à créer une représentation des règles de validité qui peut diverger de la définition théorique. Pour analyser leur pratique, j'ai repris l'étude faite dans mon mémoire *Y a-t-il un médiateur dans le train ?* en développant et en centrant mon analyse sur le thème du contrôle.

Il me paraissait également important d'obtenir l'opinion du Médiateur de la SNCF mais il ne m'a pas été possible de rencontrer ce dernier ou ses assistantes pour discuter de ce thème. Je me suis donc basée uniquement sur les rapports et sur des avis du Médiateur pour étudier sa position vis à vis des infractions pénales.

J'ai donc eu recours aux écrits de et sur la SNCF que j'ai pu obtenir en tant qu'étudiante auprès du *Centre de Documentation et du Centre de Documentation de la Direction Juridique de la SNCF*.

Hypothèses

Les hypothèses structurant ce travail sont le fruit d'idées acquises par mon expérience au sein de la SNCF, par mon mémoire *Y a-t-il un médiateur dans le train ?* et par les observations faites en tant que stagiaire au service juridique de la FNAUT.

Ainsi, les nombreuses saisines du Médiateur de la SNCF à propos de procès-verbaux portant sur le titre de transport, jugés injustes par les voyageurs incriminés, démontrent bien l'existence d'un décalage entre l'entreprise de transport et ses passagers à propos des règles de validité du titre de transport. Ce décalage résulterait d'une mauvaise connaissance de ces règles de la part des voyageurs mais également de la complexité des Conditions Générales de Vente (CGV) peu lisibles et peu compréhensibles même par les agents commerciaux de la SNCF qui travaillent tous les jours avec. L'existence de cette complexité proviendrait quant à elle du fait que la SNCF est assez libre dans l'élaboration de ses CGV.

Il apparaît clairement que les sanctions – matérialisées par les procès-verbaux – qui découlent de la non validité du titre de transport caractérisent une infraction pénale. En réponse aux réclamations des voyageurs à ce sujet, le Service Relations Clients de la SNCF se charge d'appliquer le droit *stricto sensu*, ce qui ne constitue pas souvent une réponse acceptable pour le voyageur. Nous pouvons alors émettre l'hypothèse selon laquelle la médiation mise en place

par la SNCF et la RATP existe dans le but de pallier la frustration des voyageurs de ne pas être entendus et compris par le Service Relations Clients qui ne prend pas en compte les situations particulières de chaque voyageur. En effet, concernant les titres de transport, le Service Relations Clients s'appuie uniquement sur le contenu du procès-verbal pour juger la situation en rappelant la loi applicable qui confirme le plus souvent le bien fondé juridique du procès-verbal.

La médiation compléterait donc le Service Relations Clients en écoutant chaque partie du litige. L'intérêt de tels services de médiation dans les transports est qu'ils diffèrent des Services Relations Clients. De ce fait, ces Médiateurs aurait été dotés du pouvoir de modifier ou d'annuler la procédure pénale contestée dans le but de donner un sens à leur activité, de démontrer sa complémentarité avec le Service Relations Clients et de maintenir une bonne relation entre l'entreprise et ses clients afin de préserver un climat de confiance à bord des transports, même si cette compétence constitue une entorse à la théorie fondamentale de la médiation : le médiateur n'a pas de pouvoirs et ne prend pas de décisions.

Plan

Cette étude s'articule en deux temps : l'analyse des conflits générés par la non validité du titre de transport du voyageur puis leur gestion.

Nous verrons que les procès-verbaux dressés par les agents à bord des transports publics – concernant le titre de transport et non le comportement du voyageur – résultent fréquemment de situations irrégulières créées involontairement. Pensant être en possession d'un titre de transport valable, le voyageur trouve injuste que lui soit infligé un procès-verbal qui déclenche une procédure pénale. Ces situations génèrent donc de nombreux litiges. Ainsi, la première partie se centrera sur les règles de validité du titre de transport et les incompréhensions entre le professionnel et le voyageur à ce sujet.

Nous observerons ensuite les conséquences résultant du non respect des règles de validité du titre de transport caractérisées par la rédaction d'un procès-verbal qui constituent une infraction pénale. Le fait que ce non respect des règles de validité soit souvent involontaire et le fait que toutefois, cela caractérise une infraction pénale, pousse à étudier le règlement des litiges nés de la contestation du procès-verbal par le voyageur, à travers la procédure pénale mais plus spécifiquement par le biais de la médiation instaurée pour le règlement des litiges nés des transports de personnes publics qui revêt des particularités nécessaire à ce domaine.

1 Un titre de transport valable indispensable pour voyager.

Aujourd'hui, le service public de transport a la particularité, par rapport aux autres services publics, d'être physiquement en libre accès c'est à dire que rien ne vous empêche concrètement de monter à bord d'un train, d'un bus ou d'un tramway. Quand bien même les accès à certains transports terrestres (métro, Transilien, RER, etc.) sont limités par des automates de contrôle, nous pouvons observer un nombre élevé de voyageurs qui les franchissent de manière acrobatique ou bien à deux en même temps, profitant que le portique s'ouvre devant un titre de transport valable. Bien sûr, ces personnes seront en situation irrégulière punie par la loi. Clive Lamming nous explique que l'apparition du chemin de fer est concomitante avec l'apparition des billets-cartons²⁸ comme type de titre de transport empruntait aux diligences. Puis, ces derniers sont remplacés par des jetons suite à la grande augmentation du nombre de voyageurs. Les voyageurs paient une place en échange de laquelle le guichetier leur remet un jeton qui sera ramassé par le contrôleur. Mais ce système ne fonctionne que sur des lignes de courte distance sans correspondances. L'extension du réseau ferré, la multiplication des lignes et des destinations entraînent le délaissement des jetons pour un système basé sur des billets pré-imprimés sur des rectangles de carton qui sera généralisé à partir de 1840. A cette époque, les guichets sont les seuls points de vente de billets, ils ouvrent seulement une demie-heure avant le départ du train. « Le système est définitivement établi et ne variera plus dans son principe jusqu'à l'époque, très récente, du marketing et du sens commercial » (Lamming, 2007, p. 59 à 61)²⁹.

Ce petit rappel historique nous permet de constater que les transports ferrés n'ont jamais été gratuits et pour cela, ont toujours nécessité un titre de transport comme preuve que le voyageur a payé. Si, au début, les voyageurs payaient seulement une place à bord du train, ils ont ensuite payé pour un trajet donné, inscrit sur le billet nominatif. Cela représentait alors ce que nous pourrions reconnaître comme les prémices des règles de validité du titre de transport.

28 « c'étaient, en fait, des fiches de papier sur lesquelles on écrivait à la main , et avec une plume s'il vous plaît, la date, la destination, le nom du voyageur, le numéro de la voiture et de la place retenue, le tout... en trois exemplaires : un pour le voyageur, un pour le garde accompagnant la voiture et un pour l'administration ». LAMMING Clive, « Quand le contrôleur paraît vers 1830 : l'essentiel c'est d'avoir des jetons. » in *Revue Générale des Chemins de Fer*, janvier 2007. p. 59

29 LAMMING Clive, *ibidem*. pp. 59 à 61

Après la fusion des réseaux ferroviaires existants et leur nationalisation sous la dénomination de la Société Nationale des Chemins de Fer français, le législateur a réglementé de manière précise l'accès aux transports ferrés par le décret n°730 du 22 mars 1942 portant règlement d'administration publique sur la police, la sûreté et l'exploitation des voies ferrées d'intérêt général et d'intérêt local. L'article 74 modifié³⁰ pose alors le principe selon lequel « *Il est interdit à toute personne : de voyager dans une voiture sans être munie d'un titre de transport valable complété, s'il y a lieu, par les opérations incombant au voyageur telles que compostage, validation ou apposition de mentions manuscrites ; de pénétrer dans les parties de la voie ferrée et de ses dépendances dont l'accès est réservé aux personnes munies d'un titre de transport sans être munie d'un titre valable et complété, s'il y a lieu, comme il est dit ci-dessus* »³¹. Ce principe de titre de transport valable (les opérations complétant cette validité ont été rajoutées en 1979) est ainsi à l'origine de la définition des règles de validité du titre de transport.

Si ces règles de validité étaient simples à l'origine, l'évolution dans le système des billets les a complexifiées. En effet, les points de ventes se sont diversifiés pour laisser une large place à la machine. Par le biais des automates et d'internet, les voyageurs se retrouvent souvent seuls face à un large choix de tarifications, qui plus est différentes selon le type de train. De plus, les guichetiers n'ont pas un rôle de contrôle sur la correspondance entre le billet vendu et le tarif demandé par le voyageur. De plus, la nouvelle politique de transport définie par la loi d'orientation des transports intérieurs du 30 décembre 1982 ainsi que la volonté de libéralisation des transports ferrés insufflée par l'Union Européenne, ont entraîné une profonde mutation de la SNCF. Les attentes des voyageurs fondées sur le service public, l'histoire de la SNCF et la complexité des règles de validité du titre de transport engendrent de nombreux décalages entre l'entreprise et ses clients qui aboutissent souvent à un titre de transport non valable et donc à un litige.

Enfin, n'oublions pas le troisième acteur essentiel interagissant sur ces règles de validité : les Agent du Service Commercial des Trains. Ils représentent le lien entre la définition pure donnée par l'entreprise et les représentations et pratiques des voyageurs. En effet, la validité du titre de transport n'est pas évidente en soi et n'a de sens que si elle s'accorde entre les représentations de l'entreprise et celles des voyageurs. En pratique, les ASCT – à travers leur

30 La notion de compostage a été instaurée en 1979 avec la libéralisation de l'accès au quai.

31 Annexe 5 : décret du 22 mars 1942

mission de contrôle – donnent du sens à cette notion de validité et – à travers leur pratique individuelle – contribuent à créer et à modifier les différentes représentations que s'en font les voyageurs.

1.1 Les règles théoriques de validité du titre de transport

La loi du 30 décembre 1982 dite LOTI modifiant le statut de la SNCF en EPIC (art. 18) lui attribue alors une autonomie de gestion (art. 24) et définit « *un cahier des charges approuvé par décret en Conseil d'État, l'établissement public entendu, fixe ses droits et obligations, les modalités de son fonctionnement, les règles d'harmonisation des conditions d'exploitation prévues à l'article 3, la définition de son équilibre d'exploitation et les conditions d'exécution du service public [...]* »³². Ce Cahier des charges détermine les conditions d'exploitation commerciale de la SNCF, et définit ses relations avec les voyageurs. De ce fait, au regard de cette autonomie de gestion, la SNCF est libre dans la rédaction de ses Conditions Générales de Vente (CGV) à condition qu'elle mentionne expressément à l'égard des voyageurs, toutes les informations légales concernant les différentes offres tarifaires, les conditions de transport et, en l'occurrence, les règles de validité d'un titre de transport.

De plus, ladite loi institue la notion de droit au transport (art. 1^{er}) en la liant avec celle du service public à son article 2 : « *La mise en œuvre progressive du droit au transport permet aux usagers de se déplacer dans des conditions raisonnables d'accès, de qualité et de prix ainsi que de coût pour la collectivité, notamment par l'utilisation d'un moyen de transport ouvert au public. [...] Le droit au transport comprend le droit pour les usagers d'être informés sur les moyens qui leur sont offerts et sur les modalités de leur utilisation* »³³. Ainsi, outre le fait de rédiger des Conditions Générales de Vente, la SNCF a l'obligation d'en informer les voyageurs. Cela sous-entend qu'elle doit rendre ces conditions transparentes de manière à ce que les voyageurs puissent les connaître dès leur intention d'achat d'un titre de transport. Le titre de transport et ses conditions de validité constituent une part essentielle de ces conditions générales de transport. Cette obligation d'information se trouve également renforcée par le Code de la consommation à l'article L.111-1 et s. En effet, cette obligation générale d'information due par le professionnel se fonde sur le rééquilibrage contractuel. Elle doit être comprise d'un contractant moyen. C'est pourquoi, la SNCF se doit – comme tout autre entreprise de transport chargée de mission de service public – de répondre à cette obligation

32 www.legifrance.gouv.fr

33 www.legifrance.gouv.fr

par le biais d'autres moyens que ses longues CGV peu connues et peu lues des voyageurs.

1.1.1 Une définition basée sur deux fondements

La première obligation du voyageur est de s'acquitter par avance du prix du transport en échange duquel lui sera délivré un titre de transport³⁴. En achetant son titre de transport, le voyageur contribue à payer une partie du coût de son transport. Les prix sont déterminés par la SNCF de manière à favoriser les objectifs définis par la politique des transports et ceux de l'entreprise. Ils sont soumis, quinze jours avant leur publication, au ministère chargé des transports (art. 17 du Cahier des charges SNCF) qui peut les homologuer. Cet aspect économique du transport ferré public constitue le premier fondement de l'institution de règles de validité du titre de transport.

Le second fondement repose sur l'aspect juridique du titre de transport. En effet, le titre de transport constitue le contrat de transport passé entre le transporteur et le voyageur : « Le contrat de transport doit être constaté par un ou plusieurs titres de transport délivrés au voyageur. Le titre de transport valide fait foi, jusqu'à preuve du contraire, de la conclusion et du contenu du contrat de transport »³⁵. Il est indispensable pour déterminer juridiquement les obligations de chaque partie ainsi que leur responsabilité en cas de mauvaises conditions de transport (mauvaise exécution du contrat de transport) ou en cas d'incident pour des questions de responsabilité.

1.1.1.1 Le fondement économique du titre de transport

Selon l'article 2 de la LOTI, la mise en œuvre progressive du droit au transport doit permettre aux usagers de se déplacer dans des conditions raisonnables d'accès, de qualité et de prix, ainsi que de coût pour la collectivité, notamment par l'utilisation d'un moyen de transport ouvert au public³⁶. Les transports publics (SNCF et grandes métropoles) sont financés à proportion d'un tiers par les recettes provenant de la vente des billets des voyageurs car – malgré le fait qu'ils soient pris en charge par la collectivité – le transport a un coût de fonctionnement qui se reflète sur le prix du billet. En effet, en tant que service public fondé sur le principe d'intérêt général, c'est au contribuable de financer les deux tiers restants et nécessaires au développement des transports en commun publics afin que chacun puisse se

34 Art. 13 du Cahier des charges ; CGV SNCF : « dispositions générales » in *les Tarifs voyageurs*, février 2010. Volume 1, p. 6

35 CGV SNCF : *ibidem*. Volume 1, p. 6

36 ALLEGRET Marc, TAIANA Philippe, *Transport ferroviaire interne*, JURISCLASSEUR 2003, Fasc. 615 p. 10

déplacer. Nonobstant, les grandes lignes (VFE : Voyages France Europe devenu SNCF Voyages) reposent sur une gestion financière différente : elles répondent plus à une mission commerciale et qu'à une mission de service public. Elles doivent donc dégager d'elles-mêmes leur rentabilité. Les lignes rentables financent les moins rentables car l'augmentation du prix du billet des moins rentables ne contribuerait pas à augmenter leur fréquentation. Le Cahier des charges de la SNCF lui impose « une double vocation : celle d'un service public chargé d'exploiter et de développer le réseau ferré national ; celle d'une grande entreprise, à l'échelle nationale, qui doit offrir ses prestations dans un contexte concurrentiel et doit s'efforcer, par son dynamisme commercial et une gestion efficace d'améliorer ses résultats financiers »³⁷. « Ainsi, pour les TER, la SNCF a engrangé en 2003 quelques 610 millions d'euros de recettes, issues du porte-monnaie des voyageurs. Et les Régions lui ont versé 1,250 milliards d'euros de contributions publiques de fonctionnement. En moyenne, car il existe des variations d'une région à l'autre, un voyageur régional paie un tiers du coût réel de son transport, laissant les deux tiers à la charge du budget régional »³⁸ (le même phénomène se constate dans des proportions comparables pour le transport public urbain). Quoiqu'il en soit, les transports publics constituent des services coûteux peu rémunérateurs dès lors qu'on décide d'y garantir des tarifs accessibles (parce que tout le monde n'a pas de voiture) et attractifs (afin de les promouvoir)³⁹. Ainsi, il ressort que les voyageurs payent une partie du coût de fonctionnement de leur voyage et le contribuable ou l'entreprise finance l'exploitation et le développement des transports publics.

La mise en place du titre de transport obligatoire pour tous voyageurs, peut être éclairée par cette gestion financière des transports publics. En effet, le titre de transport a pour fonction d'obliger les voyageurs à conscientiser qu'ils participent au financement et au maintien de leur transport, représenté par l'existence d'un titre de transport. La vente de titres de transport contribue à la conservation de ce service public de transport car la collectivité ou l'entreprise selon les cas, ne pourrait le préserver financièrement à elle-seule. L'existence du titre de transport remis en échange du prix du trajet à réaliser, donne un sens au fait que les transports ne sont pas gratuits. Sans ce principe, le titre de transport n'aurait pas lieu d'exister. Le fait de faire participer les voyageurs au financement de leur transport contribue à les responsabiliser face au respect et à l'importance de ce service public. La collectivité s'assure que des

37 ALLEGRET Marc, TAIANA Philippe, *ibidem*, JURISCLASSEUR 2003, Fasc. 615 p. 10

38 VERDEROSA Ariane, *Trains de vies, Enquête sur la SNCF d'aujourd'hui*, Éditions Autrement, Paris, 2004. p. 238

39 VERDEROSA Ariane, *ibidem*, p. 238

transports soient disponibles pour tous mais les voyageurs, qui utilisent les transports, payent le service qui leur est rendu. Le titre de transport est une manière équitable de s'assurer que toutes les personnes transportées ont bien payé le service qu'elles utilisent.

Cette différence de financement entre les grandes lignes de la SNCF et les autres transports (TER, urbains) se caractérise dans la différence de tarification peu connue des voyageurs. En effet, selon François Regniault et Vincent Doumayrou, la SNCF n'en a que pour le TGV « seul moyen pour [elle] de gagner de l'argent »⁴⁰, délaissant le Fret, et les TER aux Régions (la SNCF est conventionnée avec elles) car le TGV permet à ses derniers de ne pas subsister uniquement par des financements publics. Les grandes lignes à réservation obligatoire reposent sur une tarification de marché et les autres sur une tarification kilométrique. La tarification de marché s'appuie sur le « *yield management* » fondé sur le principe des tarifs haute et basse saison : « quand les places sont nombreuses, les tarifs sont bas et inversement »⁴¹. Parallèlement à cette gestion commerciale des grandes lignes fondée sur la rentabilité des lignes et le principe de concurrence, de nouvelles formes de titre de transport ont vu le jour tels que les Prem's, les Prime et le concept IDTGV.

- IDTGV est une filiale de la SNCF – qui garde la gestion technique en qualité de transporteur – avec son propre service de réservation (internet), son propre service clientèle et ses offres dédiées, ce que les voyageurs n'ont pas forcément conscience ; ils l'assimilent souvent à la SNCF. Ce service n'est accessible que par internet. Le billet IDTGV est un billet télépayé et à imprimer en ligne. Cette forme sous-entend des règles de validation différentes des titres de transport au format IATA classique. Il n'y a pas de compostage du billet puisque c'est une feuille A4 imprimée mais un contrôle à l'entrée du quai. Ce contrôle ressemble aux embarquements aériens puisque les voyageurs doivent se présenter au moins 15 minutes avant le départ du train et qu'ils ne peuvent y accéder qu'après être passés par les agents de contrôles à l'entrée du quai. Il n'y aura pas de contrôle à bord. Ces TGV sont privilégiés car ils pratiquent des prix extrêmement bas attirant le plus souvent des voyageurs occasionnels. Ces derniers ne comprennent pas toujours ces nouvelles règles spécifiques d'autant plus que ces rames sont accrochées à une rame TGV classique. Il est possible d'échanger son trajet pour la somme de 10€ par passager auxquels s'ajoute la différence éventuelle de prix

40 REGNIAULT François, *SNCF, la mutation impossible ?*, Jean-Claude Gawsewitch Éditeur, Paris, 2009. p. 155

41 REGNIAULT François, *ibidem*. p. 156

entre les deux trajets ; une fois, le billet imprimé, il n'est plus remboursable.

- Prime : ce sont des billets achetés après avoir cumulé un nombre de points S'Miles obtenus grâce à la carte fidélité gratuite donnée lors de l'achat d'une carte de réduction SNCF. Certains sont non échangeables et non remboursables et d'autre le sont en versant 30€ en plus du nombre de points S'Miles. Ils sont non nominatifs.
- Les Prem's : ce sont des billets promotionnels à bas prix (réservation jusqu'à 90 jours à l'avance ou à la dernière minute). Ils sont non échangeables et non remboursables.

Ces différentes tarifications s'ajoutent aux autres nombreux tarifs variant également selon la période d'achat, la disponibilité des places et éventuellement des réductions accessibles grâce aux cartes commerciales ou sociales, ce que le voyageur discerne mal. Ainsi, la multiplication des types de billets et donc des règles de validité contribue à les complexifier et à générer des litiges. Néanmoins, la possession de ce titre de transport, quels que soient sa forme et son tarif, est essentielle afin que le voyageur soit en situation régulière. Par ce biais, il pourra justifier de la validité de son contrat de transport et de sa bonne exécution.

1.1.1.2 L'aspect juridique du titre de transport

Le transport – de personnes en l'occurrence – constitue une prestation de service rendue contre une rémunération délimitée par le contrat de transport (art.1710 du Code civil). C'est un contrat d'entreprise (art. 1779 du Code civil) dans lequel un transporteur professionnel s'engage moyennant le paiement d'un prix à acheminer une personne d'un point A vers un point B. Il repose sur trois éléments essentiels : le déplacement de la personne vivante, la maîtrise de l'opération par le transporteur et le caractère professionnel de ce dernier. Selon Christophe Paulin⁴², le contrat de transport est un contrat synallagmatique comportant deux obligations réciproques : celle de déplacer des personnes et celle d'en payer le prix. L'obligation de résultat imposée au transporteur suppose l'existence d'une contrepartie. L'obligation de déplacement qualifie ce contrat en le distinguant d'autres conventions permettant de réaliser des prestations similaires : par exemple affrètement ou commission de transport. L'objet du contrat se trouve donc être le déplacement de personnes déterminé par le point de départ et le point d'arrivée. L'itinéraire n'a pas d'importance juridique dans la réalisation de contrat bien qu'il en ait pour le voyageur. En effet, les points de départ et d'arrivée peuvent être les mêmes dans le cas d'un aller-retour. Peu importe l'itinéraire du voyageur entre ces deux points (Cass. 1^{ère} Civ., 12 mai 2004). Selon Barthélémy Mercadal, il

42 PAULIN Christophe, *Droit des transports*, Éditions LEXIS NEXIS, Paris, 2005. pp. 194 et s.

est souvent précisé, faussement à notre sens, que le contrat de transport oblige à déplacer « d'un point à un autre »⁴³. De plus, le contrat peut comporter de nombreuses obligations accessoires. Les règles de validité en font partie tout comme les prestations annexes au transport proposées par le transporteur dès lors qu'elles visent à permettre la réalisation du déplacement, obligation principale du contrat. Enfin, le consensualisme et l'adhésion sur lesquels repose ce contrat obligent « le voyageur [à] s'assurer au moment de la réservation du titre de transport que celui-ci a été établi selon ses indications, notamment la date et l'heure, l'origine et la destination du voyage ainsi que le nom et prénom de chacun des voyageurs dans le cas d'achat de e-billet »⁴⁴ (les nom et prénom constituent un élément de validité seulement pour les e-billets).

Selon les Conditions Générales de Vente de la SNCF, le paiement est constaté par l'établissement d'un titre de transport. Ce titre de transport est le document matérialisant le contrat, *l'instrumentum* ; « il en établit la conclusion et les termes »⁴⁵ : « le contrat de transport doit être constaté par un ou plusieurs titres de transport délivrés au voyageur. Le titre de transport valide fait foi, jusqu'à preuve du contraire, de la conclusion et du contenu du contrat de transport »⁴⁶. Les différentes règles de validité définissent la formation du contrat et sa bonne exécution qui varie selon le mode de transport public utilisé et alors le titre de transport acheté. En matière de transport ferroviaire, le voyageur est tenu de composer son billet (format IATA) (ou de valider sa carte d'abonnement TER) au moyen de composteur mis à sa disposition dans les gares. « En effet, l'achat d'un billet de transport SNCF est un simple acte pré-contractuel, tandis que le compostage transforme le billet en titre contractuel, donnant à son porteur les droits d'un voyageur⁴⁷ » (Rodière et Mercadal, 1990, p. 402)⁴⁸. Aujourd'hui, ces propos sont à nuancer avec l'arrivée des billets électroniques ou imprimés en ligne. En effet, ceux-ci ne doivent pas être compostés ; ils deviennent un contrat à partir de leur impression ou de leur chargement sur une carte électronique, un téléphone portable ou une clé USB (en projet). Les titres de transport peuvent être établis sur support papier ou électronique

43 PAULIN Christophe, *idem*, p. 194

44 CGV SNCF, *op cit.* Volume 1, p. 6

45 PAULIN Christophe, *id.* p. 201

46 CGV SNCF, *ibidem*, p. 6

47 « L'utilisation d'un titre de transport composté bien avant le voyage constitue une infraction (Crim., 22 oct. 1987) » « Le trajet doit être terminé dans les 24h qui suivent le compostage » CGV SNCF, *idem*, Volume 1, p. 8. « Un voyageur qui n'a pas composté son billet est sans titre de transport et ne peut donc invoquer les règles du transport contractuel s'il est victime d'un accident, TGI Paris, 5 mai 1982 ».

48 RODIERE René, MERCADAL Barthélémy, *Droit des transports terrestres et aériens*, DALLOZ, Paris, 5e édition 1990. p. 402

et revêtirent une double fonction : preuve du contrat et fonction de police (cf. 1.3). Cette preuve est primordiale d'une part, afin de prouver que nous voyageons bien en situation régulière et d'autre part, en cas d'incident ou d'accident : le voyageur pourra alors prouver qu'il voyageait bien dans tel transport, sur tel trajet et à tel jour, et ce de manière régulière. Si besoin est, il pourra alors obtenir un dédommagement. Selon l'article L. 110-3 du Code de commerce, le voyageur en l'absence de billet, peut prouver l'existence de son contrat par tous moyens. Néanmoins, nous verrons que cet article est partiellement reconnu par les ASCT. Le droit prétorien⁴⁹ a assorti l'obligation de déplacement d'une obligation de sécurité. C'est une obligation de résultat contraignant le transporteur à acheminer le voyageur d'un point à un autre mais qui plus est, sain et sauf. Par conséquent, le transporteur est responsable de plein droit en cas de dommage corporel du voyageur lors du transport de celui et quelle qu'en soit la cause. Ici encore, la fonction de preuve du titre de transport trouve tout son intérêt. En effet, il s'agit d'une responsabilité contractuelle ; le voyageur devra donc être en possession d'un contrat de transport, donc d'un titre de transport et qui devra être valable (répondre aux règles de validité et donc de formation du contrat) pour s'en prévaloir. Sans la preuve de ce titre de transport valable, la responsabilité du transporteur ne sera pas engagée et le voyageur ne recevra pas de dédommagement. Notons que la responsabilité contractuelle du transporteur repose sur son obligation de résultat et de sécurité (transporter les personnes à la bonne destination et en toute sécurité), ce qui permet son engagement sans preuve alors que la responsabilité délictuelle du transporteur ne pourra être engagée qu'en cas de preuve d'une faute, du préjudice subi et du lien de causalité.

Le titre de transport est donc à la fois un reçu du prix perçu par la SNCF et un contrat de transport. Il est indispensable afin que le voyageur puisse prouver son existence et sa validité. Les fondements du titre de transport ne devant pas être connus du seul professionnel ou des seuls experts en la matière, le transporteur est soumis à une obligation d'information afin de permettre aux voyageurs de se déplacer dans les meilleures conditions.

1.1.2 L'obligation d'information

L'article L.111-1 du Code de la consommation impose une obligation d'information au professionnel. Cette obligation, qui a vocation à s'appliquer au-delà du droit de la consommation, est associée à l'article 1108 du Code civil qui impose un consentement à la

⁴⁹ Cass. Civ. 21 nov. 1911 ; Cass. Civ. 27 janv 1913 (transport ferroviaire) ; Cass Civ. 4 mars 1950 (métro) ; Cass. Civ. 23 mai 1955 (transport routier)

validité du contrat devant être libre et éclairé (art.1109 et s. du Code civil). De ce fait, dans le cas d'un contrat d'adhésion, le cocontractant – le voyageur – doit avoir été en mesure de connaître les caractéristiques du contrat qu'il va conclure ainsi que l'étendue de ses obligations. Dans notre cas d'un contrat commercial d'adhésion, le voyageur constitue la partie faible parce qu'il n'a pas la possibilité de discuter les termes du contrat, il ne fait que les accepter. Par conséquent, le transporteur doit permettre au voyageur de connaître les termes et obligations incombant aux voyageurs avant la conclusion du contrat intervenant lors de l'achat et validé par le compostage du billet (ou de leur impression pour les e-billets) pour lui laisser l'opportunité de choisir son titre de transport.

Comme précédemment mentionné, les Conditions Générales de Vente de la SNCF sont la traduction lisible et concrète de son Cahier des charges et textes légaux qui complètent et précisent les exigences des textes. Elles comportent également tous les tarifs en vigueur ainsi que toutes les conditions de transport et règles de validité des différents titres de transport. Enfin, elles mentionnent le contrôle réalisé par les agents et les sanctions encourues. Néanmoins, seul $\frac{1}{3}$ des personnes interrogées dans le questionnaire ont lu, même partiellement, les CGV de la SNCF et seulement 15% ont lu les CGV de leur entreprise de transport publics urbain ; c'est très peu. Toutefois, tous les voyageurs que ce soit dans les transports urbains ou à la SNCF, ne voyagent pas de façon irrégulière. Les entreprises de transport ont reconnu la nécessité de faire passer ces informations par d'autres moyens que les conditions générales de transport. En effet, en application de l'article 11 de son Cahier des charges, la SNCF a multiplié les mesures d'information destinées aux voyageurs. De plus, nous pouvons observer depuis un an environ l'effort de transparence principalement tarifaire réalisé par la SNCF en réponse aux nombreuses critiques des associations de consommateurs et d'usagers des transports à ce sujet :

- les règles de compostage, d'échange et de remboursement du titre de transport se trouvent désormais au dos du billet et dans tous les lieux d'achats y compris les automates,
- des fiches-horaires sont disponibles dans les gares,
- toutes les gares disposent de panneaux d'affichage informant les voyageurs des textes en vigueur et des conditions de transport en découlant, tandis que les transports affichent à bord les conditions les plus importantes,

- un certain nombre de prospectus – dépliants informatifs – ont été élaborés dans le but d'informer les voyageurs sur les nombreux tarifs entre autre TGV, sur ces prestation de service accessoires au déplacement en TGV et sur les comportement réprimés par la loi.

De plus, les TER viennent de s'équiper d'affiches détaillant le montant des indemnités forfaitaires liées au comportement et au titre de transport. Le site internet voyages-sncf.com est également un bon moyen d'information (selon le questionnaire, 24% des voyageurs ayant lu les CGV en ont eu connaissance sur internet notamment lors de leur achat) d'autant plus que le voyageur doit cocher la case attestant qu'il a bien lu les CGV de la SNCF et de voyages-sncf.com avant de pouvoir conclure son achat. De nombreux acheteurs cochent la case sans avoir jamais lu les CGV mais la SNCF remplit son obligation d'information ; aux voyageurs ensuite de prendre leurs responsabilités en s'informant avant de conclure le contrat, en application de leur devoir de renseignement. Les associations de consommateurs peuvent également informer les voyageurs de leurs droits et de leurs obligations en matière de transport. Enfin, n'oublions pas le rôle de agents commerciaux aux guichets et à bord.

Parmi les règles de validité les plus importantes, on retiendra :

- le compostage ou la validation de son titre de transport à l'aide des machines mises à la disposition par l'exploitant. Seuls les billets imprimés en ligne et les e-billets sont dispensés de cette obligation de validation ;
- la correspondance entre le trajet effectué et celui indiqué sur le titre de transport (dans le bon sens) ;
- le respect de la réservation comportant le numéro du train, la date et l'heure du trajet indiqués sur le titre de transport ;
- l'utilisation du titre de transport dans les délais de validité de celui-ci.

Fondé sur des aspects tant économiques que juridiques, le titre de transport et ses règles de validité sont obligatoirement soumis à la connaissance de ces destinataires : les voyageurs. La SNCF a évolué depuis l'élaboration des textes sur lesquels s'appuie la définition du titre de transport, à tel point qu'elle vient de perdre son monopole d'exploitation des transports ferrés français. Pourtant, en observant les nombreuses critiques de ces voyageurs devenus extrêmement exigeants envers elle, il apparaît qu'elle n'a pas changé dans l'esprit des Français.

Elle reste cette grosse entreprise française garante de leur transport en train tant sur de courts trajets que sur de longues distances. La société actuelle se modifie : « le sociologue allemand Ulrich Beck n'écrit-il pas que dans les sociétés modernes avancées, « ne flotte plus qu'un agrégat diffus de feuilles volantes composées d'individus ? » (Singly, 2003, p. 11)⁵⁰. L'individualisme est poussé à son paroxysme au point que l'intérêt général n'est plus essentiel et les règles de conduite qui en sont issues moins respectées. Nous analyserons alors la manière dont les voyageurs se représentent le titre de transport valable basé probablement sur des idées pré-conçues provenant du passé et désuettes aujourd'hui.

1.2 Les voyageurs : une vision du titre de transport en décalage avec la théorie

« Objet social, [la SNCF] est une production collective, le fruit de mille et une interactions entre volontés politiques, rapports de force sociaux, émergences de besoins mouvants, apports techniques les plus récents, façons neuves de penser le commerce ou les services, réalités économiques, mode de construction européenne... » (Verderosa, 2004, p. 325)⁵¹. L'évolution de la SNCF amorcée par son changement de statut en 1982 et accentuée ces dernières années, a engendré une nouvelle gestion de marché. A travers de nouveaux systèmes de tarifications, la SNCF se détache peu à peu de son image de service public pour devenir une entreprise concurrentielle soucieuse de la rentabilité de ses prestations, même si son Cahier des charges prévoit qu'elle doit en respecter les principes d'accessibilité et de continuité inhérent à un service public. Malgré tout, la SNCF demeure intimement liée à ses voyageurs ; sans eux, elle perd son sens et sa raison d'exister. Toutefois, nous nous interrogeons sur le statut de ces voyageurs aujourd'hui : usagers ou clients voire consommateurs. La qualification « d'usager » est liée à l'utilisation d'un service public, alors que « client » se rattache à une personne requérant un service ou un bien moyennant une contrepartie financière ; les clients sont des consommateurs. En l'occurrence, « usager » n'est pas tant fondé sur l'usage mais sur son étroite relation avec la sphère publique. L'usager s'impose à la fin des années 50 comme une catégorie centrale de l'action publique. En effet, les préoccupations de l'après-guerre tendent vers des infrastructures « lourdes », plus que vers la consommation⁵². L'usager est au centre des projets de développement des transports en commun publics. Puis au cours des années 70, « l'offre de services publics s'inscrit dans la dynamique plus large du développement de la

50 SINGLY François de, *Les uns avec les autres*, Armand Colin/VUEF, Paris, 2003. p. 11

51 VERDEROSA Ariane, *op cit.* p. 325

52 JEANNOT Gilles, *Les usagers des services publics*, PUF, coll. « Que sais-je ? » n°3359, Paris, 1998. p. 5

consommation. Les services sont de plus en plus disponibles et, progressivement, le niveau de qualité s'accroît » (Jeannot, 1998, p. 8)⁵³. Enfin, les privatisations ont fait de l'utilisateur un acteur économique au cœur du processus de marché et par là même, un client. Les voyageurs sont donc aujourd'hui en majeure partie des clients bien qu'ils demeurent des usagers des transports régionaux et urbains. Notre analyse se fonde sur l'étude des représentations, des convictions et des perceptions des voyageurs à propos du titre de transport et de ces règles de validité. Pour cela, nous nous sommes appuyés sur des travaux réalisés par Robert Martin⁵⁴ dans *Les savoirs dans les pratiques quotidiennes*⁵⁵. Il définit les représentations « comme des structures intermédiaires animant l'espace qui va cliver les individus et leur environnement, les sujets et les objets ». A cette définition, nous pouvons ajouter que la représentation selon Willem Doise, est « un principe générateur de prise de position qui sont liées à des insertions spécifiques dans un ensemble de rapports sociaux. [...] Ces prises de position s'effectuent dans des rapports de communication et concernent tout objet de connaissance revêtant une importance dans les rapports qui relient les agents sociaux » (Doise, 1986, p. 89)⁵⁶. « Les représentations sociales d'un groupe donné sont le produit complexe des informations qui lui sont accessibles concernant l'objet de ses représentations et de ses attitudes vis-à-vis de cet objet c'est à dire en fin de compte de ses valeurs » (Doise, 1986, p. 120). Elles reposent sur un univers d'opinions et de croyances⁵⁷.

Notre environnement sera donc les lieux de transports, tant les gares que les transports eux-mêmes. Les sujets observés et interrogés sont les voyageurs sans distinction. Notre objet physique est le titre de transport et notre objet tiers sera un objet social caractérisé par les règles de validité prenant leur sens lors du contrôle. Pour conclure, Robert Martin explique que « l'objet tiers sollicite activement les représentations au même titre et dans des proportions analogues où l'objet physique sollicite les perceptions sans que nous puissions prétendre, quelque part, à une quelconque comparaison de l'efficacité des mécanismes sous-tendus ou des résultats obtenus » (Martin, 1984, p. 166)⁵⁸. Nous noterons que ces représentations sont conditionnées par le statut d'entreprise publique de la SNCF.

53 JEANNOT Gilles, *idem*, p. 8

54 Professeur ; Directeur du Laboratoire d'Analyse d'Enregistrement et d'Analyse des Comportements et Messages (LEACM-IRISH) Université Lyon II

55 MARTIN Robert, *Les savoirs dans les pratiques quotidiennes*, Éditions du CNRS, Paris, 1984. pp. 160 à 167

56 DOISE Willem, *L'étude des représentations sociales*, Delachaux & Niestlé, Paris, 1986. p. 89

57 DOISE Willem, *op cit.* p. 120

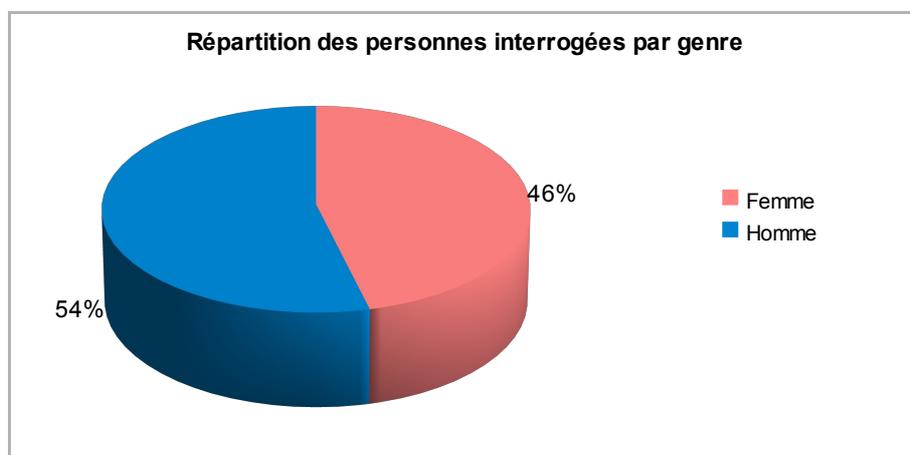
58 MARTIN Robert, *ibidem*, p. 166

1.2.1 Une représentation faussée par la rentabilité des trains grandes lignes

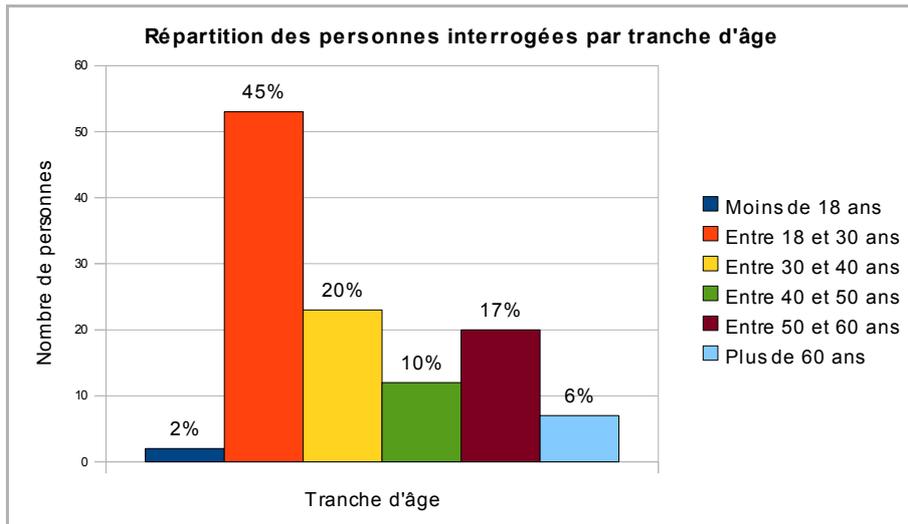
Le questionnaire a été élaboré dans le but de recueillir ce que les individus pensent du titre de transport, de leur connaissance et leur acceptation des règles de validité et pour obtenir leur connaissance des procédures de réclamation en cas d'infraction involontaire sur leur titre de transport. Le nombre de personnes ayant eu un procès-verbal à propos de leur titre de transport est trop peu représentatif (15%) pour que nous puissions en tirer des généralités mais permet néanmoins d'illustrer nos propos qui se basent en priorité sur les observations que nous avons pu faire lors du stage au service juridique de la FNAUT. Toutefois, nous verrons ce que représente un titre de transport valable pour les voyageurs et comment le phénomène des grèves met en lumière leurs attentes vis-à-vis de la SNCF et du service pour lequel ils payent.

1.2.1.1 Profil des personnes interrogées

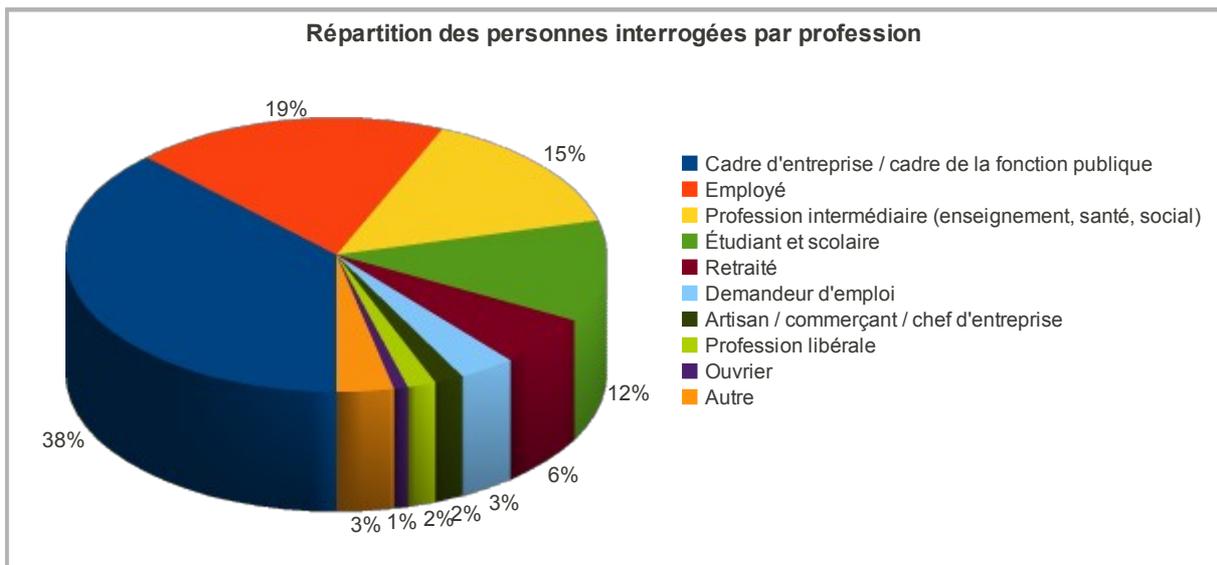
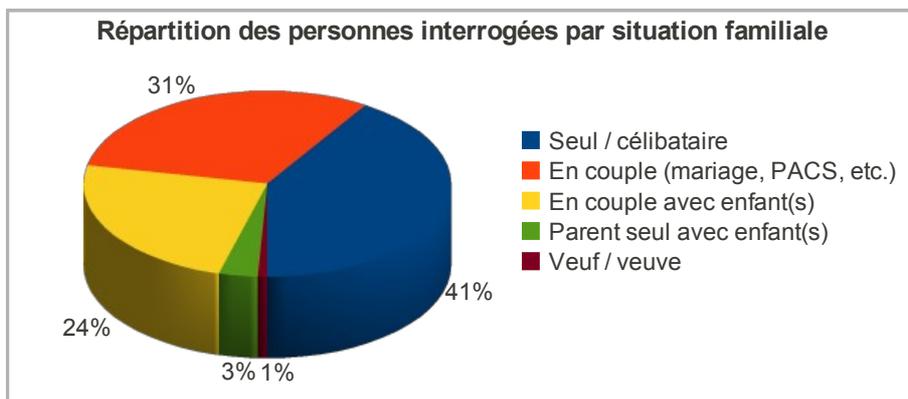
117 personnes ont répondu au questionnaire, ce qui nous permet de réaliser une analyse représentative des réponses obtenues. Les résultats montrent que la parité entre les hommes et les femmes a été respectée.



Près de la moitié des personnes interrogées appartiennent à la tranche d'âge 18-30 ans. Ce résultat s'explique par le fait que peu d'adhérents individuels de la FNAUT ont répondu au questionnaire (11% des réponses) contrairement à de nombreux amis et proches. Les tranches d'âge les plus représentées ensuite sont les trentenaires et les quinquagénaires. Les autres tranches ont obtenu une représentation insuffisante car inférieure à 10%.



Environ la moitié des personnes sont célibataires ; les autres sont majoritairement en couple avec ou sans enfants. Les professions les plus représentées sont les cadres, les employés, les professions intermédiaires et les étudiants.



Les réponses obtenues ne seront pas faussées par le peu de réponses de personnes travaillant dans une entreprise de transport public de personnes (seulement 6). Ainsi, l'analyse représentera convenablement les perceptions et représentations du voyageur « lambda ». L'origine géographique des sondés est variée avec une représentation supérieure à 10 personnes pour la Loire-Atlantique (19%) et l'Île-de-France (21%). Environ une personne sur 5 habite en milieu rural où les transports publics urbains sont inexistantes ; de ce fait, ces personnes n'ont pas répondu aux questions concernant ce type de transport.

Le profil type du voyageur au regard de ce questionnaire est donc un cadre célibataire sans enfants, âgé de 18 à 30 ans et habitant dans un milieu urbain en l'occurrence en Île-de-France ou en Loire-Atlantique.

1.2.1.2 La définition de la validité par les voyageurs

Le questionnaire débutait par une question libre dans laquelle les personnes interrogées devaient exprimer ce qu'était pour elles un titre de transport *valable*. Les résultats à cette question ont été analysés par le biais de thèmes redondants dans les réponses. Il ressort que selon les voyageurs, le titre de transport est :

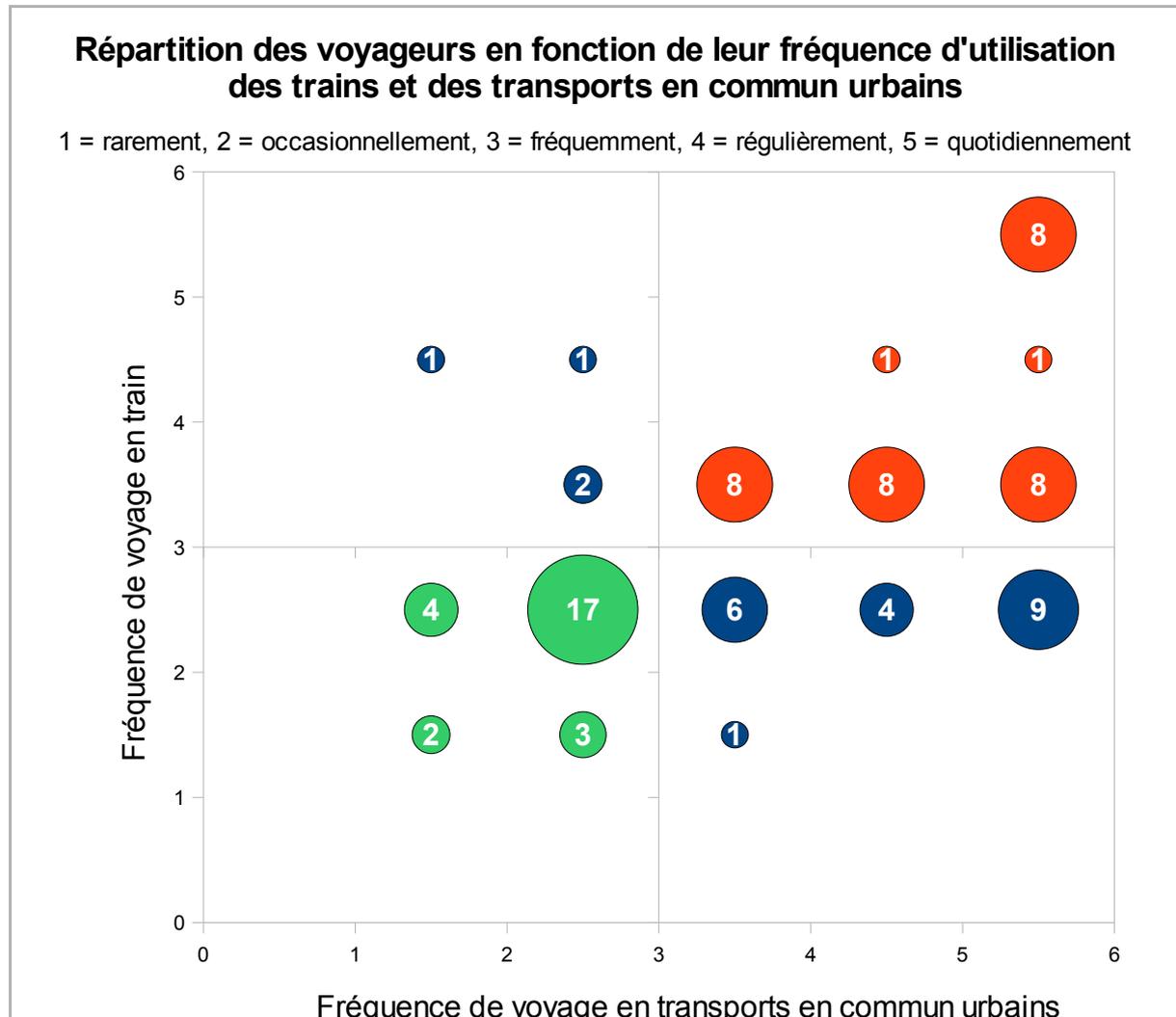
- un contrat ;
- la preuve du prix payé pour le transport ;
- valable lorsqu'il correspond à une période de validité non périmée ;
- valable s'il correspond au mode de transport et au trajet choisi ;
- valable s'il est composté/validé ;
- valable s'il remplit et mentionne les conditions générales de vente (réservation, services accessoires au transport, titre de transport spécifique, etc.).

Sur les 104 personnes ayant répondu à la question libre, 1 sur 3 ne dispose pas de service de transports urbains dans son milieu d'habitation, qu'il soit urbain ou rural.

Pour cette analyse, notre interprétation des résultats doit prendre en compte le biais selon lequel, les personnes répondent en fonction de leurs habitudes de transport. En effet, un voyageur qui a plus l'habitude⁵⁹ de se déplacer par les transports en commun que par la SNCF

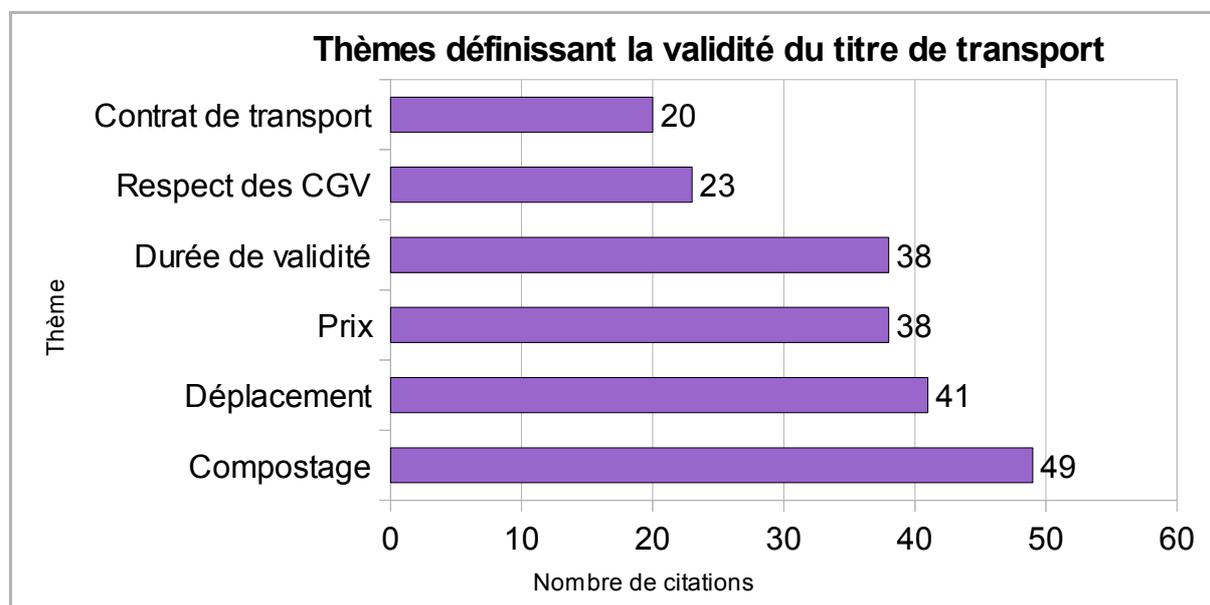
59 Le Petit Robert : « Usage répété, action répétée qui apporte l'habileté ou la connaissance ».

définira la validité de son titre de transport en fonction de ce dernier et non en fonction de celui requis par la SNCF.



Ainsi, au regard de ce graphique, il ressort deux groupes de voyageurs principaux : ceux qui voyagent au moins une fois par semaine dans les transports en commun urbains ont également l'habitude de voyager en train régulièrement en train (en orange), et ceux qui voyagent occasionnellement tant en transport en commun urbain qu'en train (en vert). Les personnes vivant en milieu rural ou en milieu urbain non pourvus de transports urbains n'ont pas répondu à la partie concernant les transports urbains. Ils n'apparaissent donc pas dans ce graphique.

Nous avons donc analysé les thèmes mentionnés dans les réponses pour établir une définition globale du titre de transport selon la vision des voyageurs interrogés sachant qu'ils peuvent utiliser plusieurs thèmes pour définir leur titre de transport valable.



Nous pouvons donc dire qu'un titre de transport *valable* pour les voyageurs est avant tout un titre composté ou validé ; il correspond à une période (date, horaire) de validité non périmée, définie et inscrite sur le titre ou débutant par la validation de celui-ci. C'est également le justificatif du prix répondant au service de transport pour lequel le voyageur a payé. Il convient de noter qu'il ressort des réponses que le service de transport équivaut au déplacement, au trajet que le voyageur souhaite réaliser. Le fait que ce titre soit un contrat de transport comportant des obligations et des droits correspondant aux CGV ne semble pas acquis par les voyageurs car seuls 20% le mentionnent.

La règle primordiale qu'est le compostage ou la validation du titre de transport apparaît donc comme bien assimilée par les voyageurs. En effet, 80% des personnes interrogées répondent qu'elles pensent systématiquement à valider leur titre de transport urbain (quand les appareils fonctionnent bien sûr) et 91% pensent à composer leur titre SNCF. De même, seuls 7% des voyageurs SNCF n'ayant pas composté leur billet attendent les opérations de contrôle pour le mentionner à l'agent. Nous pouvons donc dire que la règle du compostage instauré par le décret n°659 du 31 juillet 1979 introduisant dans l'article 74-1 du décret du 22 mars 1942, « la référence à un titre de transport *valable* et complété, s'il y a lieu, par les opérations incombant

au voyageur, telles que le compostage⁶⁰ » est rentrée dans les mœurs des voyageurs. L'apparition des composteurs s'inscrit dans une volonté de liberté dans laquelle l'objet tiers (règle de validité) correspond aux représentations des individus en ce qui concerne l'obligation de composer pour rendre son titre valable. Néanmoins, le fait que le statut de contrat de transport du titre de transport ne soit pas évident pour les voyageurs démontre que les voyageurs n'ont pas conscience que tant que leur titre n'est pas composé, il reste au stade de pré-contrat. En revanche, il est clair que le titre est la preuve de la contrepartie financière correspondant au transport.

1.2.1.3 Interprétation : un billet pour un train ou pour un trajet ?

Les litiges concernant les titres de transport ne proviennent pas de l'obligation de composer/valider son billet. Nous comprenons que la raison des litiges repose sur un décalage de représentation quant à l'objet tiers et à l'objet physique et sur des convictions erronées. Selon Michel Crozier, nous discernons des convictions derrière tout comportement car « les convictions n'ont pas qu'une valeur intime et personnelle. Ce sont aussi des croyances collectives qui ont pu s'affirmer, entraîner des conséquences, influencer autrui et, dans une certaine mesure changer la vie » (Crozier et Tilliette, 2007, p. 15)⁶¹. C'est pourquoi, même si le nombre de personnes interrogées ayant eu un procès-verbal au sujet de son titre de transport est relativement faible (15%), il permet néanmoins d'étayer notre propos car plus de la moitié pensaient voyager en possession d'un titre de transport valable.

Nous venons de voir que le titre de transport représente le déplacement que le voyageur effectue, c'est-à-dire son transport du point A au point B (obligation principale du contrat de transport). Cette représentation est issue du passé de la SNCF. Selon Vincent Doumayrou dans *La fracture ferroviaire*, la nationalisation de la SNCF a entraîné le désengagement de l'État au fil des années. Il faut bien savoir que la nationalisation des chemins de fer répond à leur déficit lié à la crise économique et à la concurrence des nouveaux modes de transports comme les transports routiers. De ce fait, entre 1938 et 1975 et encore par la suite, l'État a fermé de nombreuses lignes du réseau secondaire. Les années 60 amorcent la politique de la vitesse : celle-ci se borne encore à améliorer la vitesse des trains roulant sur les lignes classiques. L'augmentation du trafic grâce à ses trains plus rapides convainc les dirigeants de la SNCF « que la vitesse conduit à la hausse du trafic, un trafic rentable et prestigieux » (Doumayrou,

60 *Transport ferroviaire interne*, Éditions Techniques, JURISCLASSEUR, 1994. Fasc. 660 p. 11

61 CROZIER Michel, TILLIETTE Bruno, *Nouveau regard sur la société française*, Odile Jacob, Paris, 2007.

2007, p. 114)⁶². La première exploitation commerciale du TGV a lieu en 1981. Ainsi, « le TGV a en effet permis de « déraciner » l'exploitation ferroviaire, en la basant sur une voie ferrée quasiment dépourvue d'arrêts, et de la désétatiser car son succès commercial relatif rapproche la SNCF du modèle de l'entreprise, en particulier de la Compagnie aérienne. Cet éloignement des valeurs du service public se serait sans doute fait sans le TGV, mais celui-ci aura agit comme un bélier dans la « SNCF de papa », à la façon du téléphone mobile qui a agit contre la France Telecom de papa dans les années 1990 » (Doumayrou, 2007, p. 142)⁶³.

Au regard des litiges traités lors du stage au sein du service juridique de la FNAUT, il semblerait que les voyageurs n'aient pas conscience aujourd'hui de la différence qui est faite au sein même de la SNCF entre les trains grandes lignes (devant être rentables) et les trains régionaux (ayant une mission de service public dont le financement sera complété par la Région). Comme nous l'avons vu dans le chapitre 1, cette différence s'est concrétisée dans la tarification : prix de marché pour les grandes lignes et prix kilométrique pour les trains régionaux. Il apparaît que les voyageurs ne connaissent pas ou n'ont pas compris la tarification de marché réalisée sur les trains grandes lignes gérés par SNCF Voyages. Pour eux, un billet correspond à un trajet qui correspond lui-même à un prix préalablement défini (prix kilométrique pratiqué auparavant sur tout le réseau et aujourd'hui uniquement dans les TER). Or, il est ressorti du stage à la FNAUT que les litiges se créent le plus souvent à bord des TGV. En effet, le prix de marché repose sur un train – et non sur un nombre de kilomètres – correspondant à des périodes de réservation et de déplacement qui fondent le prix du titre de transport. C'est pourquoi, le titre de transport étant bien le justificatif du prix payé pour un trajet défini dans un train spécifique et numéroté, ils ne peuvent convenir pour d'autres trains couvrant le même trajet mais à une période différente. Les ASCT verbalisent à juste titre les personnes qui n'ont pas saisi cela et qui agissent en conséquence. Il est intéressant d'observer que l'ignorance des voyageurs à ce sujet ne pourra être résolue tant que la SNCF n'expliquera pas clairement ces principes de tarification. Ce sont ces situations qui génèrent des litiges, vécus la plupart du temps de manière injuste par le voyageur. Les usages de transport ne sont donc pas les mêmes sur TER que sur grandes lignes, ce qui crée une confusion dans l'esprit des gens car pour eux ce sont tous des trains exploités par la SNCF...

De plus, nous avons vu que le besoin de rentabilité des trains grandes lignes a poussé les

62 DOUMAYROU Vincent, *op cit.* p. 114

63 DOUMAYROU Vincent, *op cit.* p. 142

dirigeants de la SNCF à innover en matière d'offre attractive. Pour cela, ils ont multiplié les types de titres de transport et par voie de conséquence, les règles de validité afférentes à ces derniers. Les perceptions des voyageurs quant à l'objet tiers étant déjà faussées par la différence entre les trains grandes lignes et les TER, leur représentation l'est également car les règles de validité ne reposent plus seulement sur le paiement du trajet et le compostage du titre de transport. En effet, les 10 personnes verbalisées parmi celles interrogées l'ont été principalement pour un tarif réduit non justifié/carte périmée (4) et un dépassement de parcours/non respect des conditions d'admission (3), alors qu'elles pensaient voyager en possession d'un titre de transport valable. Trois autres personnes savaient que leur titre n'était plus valable puisqu'il s'agissait d'un Prem's ou d'un billet pour le train précédent, mais elles espéraient un peu de compréhension de la part du contrôleur.

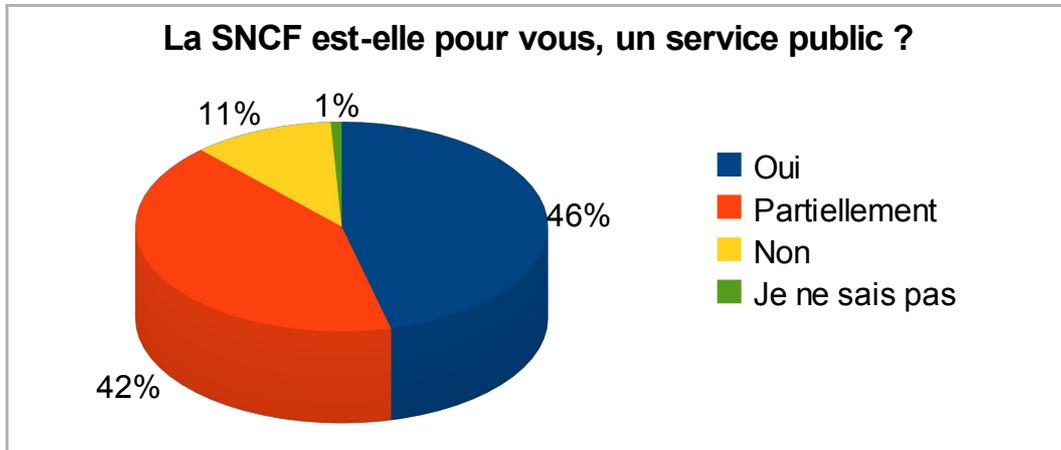
Cette évolution sociale a entraîné une diversification et par la même une complexification de l'offre de transport à tel point que les voyageurs se perdent dans les conditions de transport. Leur méconnaissance de l'évolution des transports entraîne un décalage entre leur perception du titre de transport et leur représentation des règles de validité et de leur utilité, et la réalité du service de transport public. De plus, ce décalage est amplifié par leurs attentes envers la SNCF en contrepartie du prix du billet, mis en exergue les jours de grève.

1.2.2 Le voyageur : un client avec des attentes d'usager

« Quiconque fait la queue, avec son chariot bien plein, devant une caisse, se sait être dans un milieu étranger. Familier certes, mais extérieur. Il en accepte, comme elles se présentent, les règles de fonctionnement. C'est, d'ailleurs, comme devant les tirs-fesses des Alpes ou des Pyrénées ou les manèges du parc d'attractions : beaucoup de monde y vient, mais, (presque) personne ne râle dans la file d'attente. Face à la SNCF, ce n'est pas pareil. [...] La SNCF est à chacun d'entre nous, et on est en droit d'en critiquer les services » (Verderosa, 2004, p. 224)⁶⁴. Ariane Verderosa estime que ce sentiment se nourrit du fait que la SNCF est l'une des dernières grandes entreprises de France 100% publique. C'est donc comme si elle nous appartenait...

64 VERDEROSA Ariane, *op cit.* p. 224

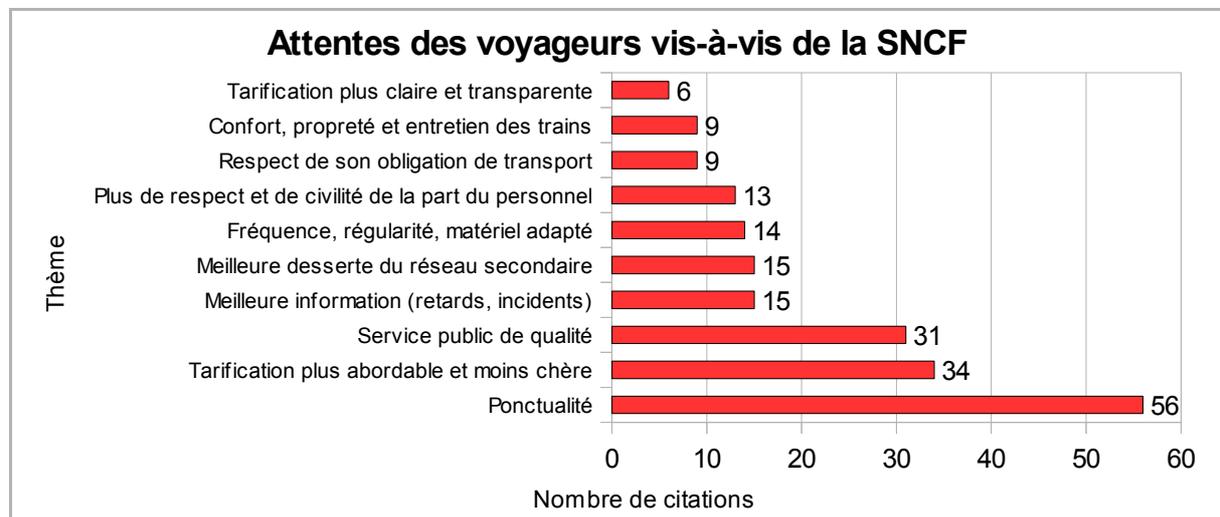
En effet, il ressort du questionnaire que les voyageurs pensent à 46% que la SNCF est un service public et à 42% qu'elle l'est partiellement. Un service public est construit sur un compromis entre un principe d'uniformité d'une offre industrialisée et un principe d'égalité de traitement.



Les attentes des voyageurs envers la SNCF ressortant du questionnaire sont fondées sur le caractère de service public de la SNCF. Les mouvements de grève des cheminots, fréquents cette année, constituent des situations qui catalysent les critiques des voyageurs à l'égard de la SNCF et qui se traduisent par le rejet des règles de validité du titre de transport pourtant acceptées en temps normal.

1.2.2.1 Les attentes des voyageurs vis-à-vis du service public de transport

La réponse à la question concernant les attentes des voyageurs vis-à-vis de la SNCF était libre : 115 personnes y ont répondu sur 117. Nous avons donc analysé le contenu des réponses par thème comme nous avons pu le faire pour la validité du titre de transport. Ainsi, les attentes thématiques mises en lumière par les réponses sont les suivantes :



Il ressort également des attentes des voyageurs que la SNCF cesse ses grèves à répétition.

Ces attentes reflètent l'avis des voyageurs en tant qu'utilisateur d'un service public. Or, comme nous avons pu le voir, la SNCF est désormais un service public industriel et commercial (SPIC). De ce fait, elle n'est pas financée par les seuls contribuables mais également par la rémunération des prestations de transport qu'elle offre qui doivent donc répondre à une certaine rentabilité. En effet, depuis la fin des années 70, la politique de gestion des services publics s'est modifiée pour laisser la place à une politique plus libérale. C'est à cette époque que la SNCF est devenue un SPIC. Elle conserve une mission de service public mais elle mise sur la grande vitesse, représentée par sa marque TGV, pour rentabiliser le financement des transports ferroviaires. Cette libéralisation encouragée par la politique européenne, entraîne la privatisation de nombreux services publics comme France Telecom et EDF ou défait peu à peu les monopoles pour les ouvrir à la concurrence comme c'est le cas pour le transport ferroviaire. La SNCF doit conserver ses services rentables pour faire face à l'arrivée des entreprises concurrentes. Selon Michel Dauba et Michel Rizzi qui ont étudié dans leur ouvrage *Services publics*⁶⁵, les conséquences de la libéralisation et des privatisations réalisées dans les services publics tant en France que dans les autres pays étrangers, cette politique libérale engendre « une vaste régression sociale » dans laquelle les inégalités sont aggravées ; selon eux, les tarifications deviennent inégales en favorisant les grandes entreprises au détriment des ménages.

Face à cette situation, les voyageurs attendent toujours de la SNCF qu'elle soit un service public et accomplisse cette mission dans tous ses trains (grandes lignes et TER). La baisse des prix qu'ils demandent s'inscrit dans cette croyance selon laquelle la SNCF est financée en majorité par le contribuable et seulement en minorité par la vente des prestations et ce, pour tous ces trains. Comme nous l'avons déjà dit, les voyageurs ne font pas vraiment la différence dans l'exploitation des trains grandes lignes ou régionaux. De plus, les notions de ponctualité, de disponibilité, de régularité, d'information, etc. sont des principes qui régissent les services publics. Il existe donc un décalage entre les attentes des voyageurs qui se considèrent comme des usagers et les services et les prestations que peut leur fournir la SNCF au regard de sa politique de gestion actuelle qui tend à transformer les usagers en clients.

Notons toutefois que nous sommes désormais « dans une société dont l'organisation économique et sociale tout comme l'imaginaire sont tellement centrés sur la consommation

65 DAUBA Michel, RIZZI Michel, *Services publics*, Espere et Le Temps des Cerises, Pantin, 2004.

que nous pouvons parler de société consommatoire. Dans les entreprises, il n'y a plus qu'une seule obsession : être à l'écoute du client » (Rochefort, 2007, p. 7)⁶⁶. Le service public mû par ce même élan se recentre sur la qualité du service rendu. « Mais ce faisant, on légitime et amplifie des comportements consuméristes : être bénéficiaire de tous ces droits devient une telle exigence qu'elle en fait oublier les devoirs qui leur sont liés. »(Rochefort, 2007, p. 7)⁶⁷. En effet, la contrepartie financière du déplacement et l'accroissement de la qualité de service noyé entre les services publics et les entreprises privées prestataires de services parfois chargées de mission de service public, fait naître la croyance selon laquelle les individus sont avant tout des clients. Les voyageurs se considèrent comme des usagers ayant un droit de transport fondé sur des attentes de service public mais ils se comportent comme des clients qui payent un prix pour un service de qualité. Ces décalages entre les attentes et les comportements des voyageurs et la réalité commerciale de la SNCF engendrent des situations litigieuses. Les voyageurs habitués à vivre dans cette société libérale, plus individualiste à leur égard et donc moins contraignante, deviennent exigeants sur la qualité de service sans forcément comprendre les obligations que cela leur incombe à travers les règles de validité du titre de transport.

1.2.2.2 Grève : contradiction avec le service public

Il ressort du questionnaire que les voyageurs sont assez tolérants vis-à-vis des mouvements de grève du personnel de la SNCF : seul un tiers des personnes interrogées déclare ne pas accepter les grèves tandis que 43% prennent en compte la raison invoquée.

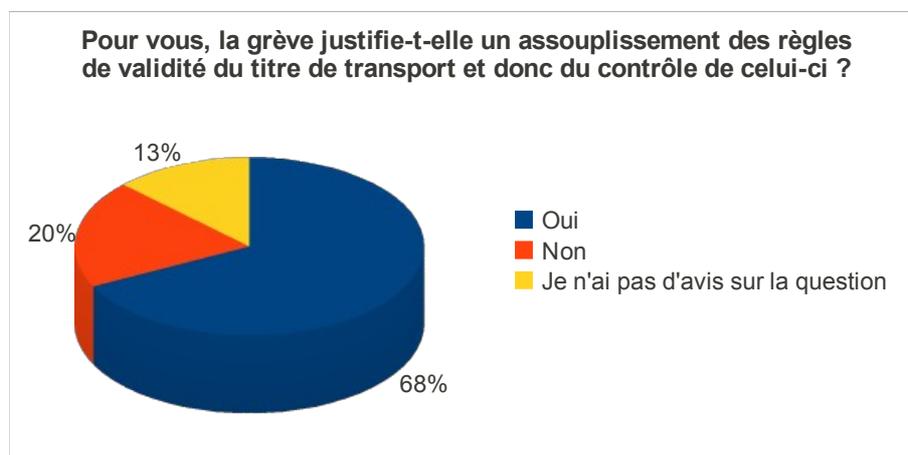
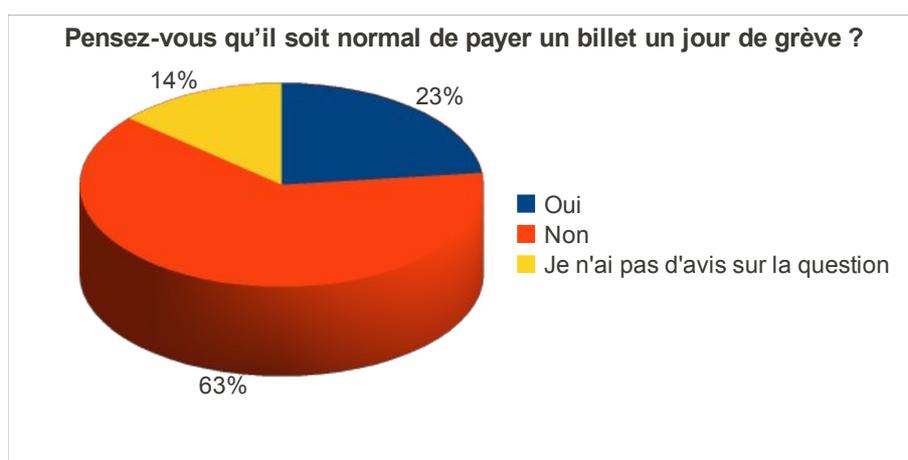
Malgré tout, ces situations occasionnent de nombreux désagréments pour les voyageurs. Ils estiment ne pas avoir à les subir au regard du principe de continuité du service public. D'ailleurs, l'État est intervenu pour réglementer les mouvements de grève dans les services publics de transport en instaurant le service prévisible, réclamé depuis longtemps par les associations de consommateurs et précisé par « la Commission pour la continuité des services publics dans les transports terrestres de voyageurs : rapport de la commission Mandelkern »⁶⁸. La loi n°1224 du 21 août 2007 sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs impose aux personnels grévistes de se faire connaître 48h à l'avance afin de permettre à l'entreprise de transport de réorganiser le service

66 ROCHEFORT Robert, *Le bon consommateur et le mauvais citoyen*, Odile Jacob, Paris, 2007. p. 7

67 ROCHEFORT Robert, *ibidem*. p. 7

68 <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/044000329/index.shtml>

sur les dessertes les plus importantes aux périodes de pointe et d'en informer l'Autorité Organisatrice de transport (Région) ainsi que les usagers. Malgré la mise en place du service prévisible, 63% des personnes interrogées voudraient ne pas être obligées de payer pendant un jour de grève ; comme ce n'est pas d'actualité, 68% pensent que les règles de validité du titre de transport et donc de contrôle devraient alors être assouplies.



Invités à se prononcer sur les règles qu'ils souhaiteraient voir assouplies, les voyageurs ne remettent pas en question le principe du titre de transport en tant que contrepartie financière. En revanche, ils estiment qu'à cause de la grève du personnel de l'entreprise, le service pour lequel ils ont payé ne correspond pas au prix demandé. Les règles de validité du titre de transport apparaissent alors comme des règles contraignantes pour les voyageurs, contrainte amplifiée par la grève. En temps normal, ils acceptent de les remplir car elles représentent leurs obligations nées du titre de transport en échange desquelles ils savent que la SNCF remplira les siennes : obligation de transport en toute sécurité, dans de bonnes conditions de

confort et de ponctualité, etc. Or, pendant une grève, la SNCF ne répond que partiellement à son obligation de transport et ne répond pas aux autres obligations au vu d'une plus faible disponibilité de trains. De ce fait, la plupart des voyageurs attendent de la SNCF qu'ils ne soient pas contrôlés ou du moins pas obligés de composer/valider leur titre de transport et surtout qu'ils puissent emprunter n'importe quel train à condition qu'il ait le même trajet que celui indiqué sur leur titre de transport.

Ces situations difficiles mettent en exergue les décalages entre la SNCF et ses voyageurs. De plus, certaines réponses mentionnent le souhait des voyageurs d'être dédommagés en cas de grève. En effet, ils payent pour un service public qui repose sur le principe de continuité et qui donc ne doit pas s'interrompre. La SNCF répond à cette demande en invoquant qu'elle n'est pas responsable des grèves de ses salariés contrairement à ce qu'estiment les voyageurs : les grèves du personnel sont des conflits internes à la SNCF qui ne devraient pas gêner les voyageurs. La Cour de cassation (Cass. Sociale, 11 janvier 2000) a défini dans ce sens que la grève du personnel ne pouvait pas être un cas de force majeure, imprévisible pour l'employeur sauf dans le cas comme la grève nationale de 1995 parce que « la grève reposait sur des revendications générales qu'il n'était pas au pouvoir de la SNCF de satisfaire en sorte que la grève consistait pour elle un fait extérieur qui ne lui était pas imputable »⁶⁹. Ainsi, au regard de la jurisprudence, la SNCF ne devrait pas pouvoir se déresponsabiliser en cas de grève de son personnel, ce qui fonde la demande de dédommagement des voyageurs sauf à prouver les caractéristiques d'un cas de force majeure.

Le questionnaire distribué à un grand nombre de personnes différentes, habituées ou non des transports en commun publics a permis de mettre en lumière les convictions et les représentations des individus quant au titre de transport et ses règles de validité. Ainsi, il existe bien un décalage entre les voyageurs et l'entreprise à propos des règles de validité du titre de transport. Ils s'entendent quant à l'objet physique de notre étude (le titre de transport) mais pas sur l'objet tiers (les règles de validité) ; la multiplication des règles de validité correspondant à la complexification tarifaire de la SNCF mise en place par sa politique de rentabilité, n'est pas claire dans l'esprit des gens. Ils acceptent ces règles que nous définissons comme contraignantes à partir du moment où ils savent qu'elles sont la contrepartie d'un service spécifique et de qualité qui dépasse la simple obligation de transport d'un point A à un

69 www.courdecassation.fr/publications_cour_26/rapport_annuel_36/rapport_2000_98/troisieme_partie_jurisprudence_cour_104/droit_travail_securite_sociale_107/conflit_collectif_travail_5877.html

point B. Les mouvements de grève révèlent bien la précarité de cette acceptation. De par l'histoire des services publics et des chemins de fer étroitement liée à la SNCF en France, ils se considèrent encore comme des usagers alors que l'entreprise les considère désormais comme des clients, ce qui constitue l'origine du décalage des attentes des voyageurs.

L'existence de ce décalage engendre des situations litigieuses par rapport à l'objet social contenu dans l'objet tiers. L'objet social représente les ASCT à travers leur mission de contrôle qui entraînent des rapports sociaux pré-définis par les voyageurs d'une part et par l'entreprise d'autre part. Les ASCT essayent d'établir le lien entre ces deux groupes d'acteurs en donnant un sens à l'existence des règles de validité du titre de transport.

1.3 Le contrôle des règles de validité

Aujourd'hui, la particularité des transports publics réside dans le fait que ce sont les seuls à être en libre accès. C'est pourquoi, dès la fin du XIX^e, les voyageurs se déplaçant par le biais des transports publics devaient être munis d'un titre de transport. Ce titre s'obtenait en échange d'une somme correspondant au prix du voyage. Il a eu pour conséquence la mise en place d'agents ayant pour fonction de contrôler la bonne possession d'un titre de transport par tous les voyageurs. Le législateur a institué légalement ces agents dans la loi du 15 juillet 1845 sur la police des chemins de fer à l'article 23.

La fonction des agents a évolué depuis cette loi. En effet, le nombre d'agents à bord des trains était supérieur à aujourd'hui : il y avait au moins un agent pour la sécurité (agent de train) et un agent pour le contrôle (chef de bord). Ces missions ont ensuite été regroupées en un seul homme travaillant en équipe dans les trains. Aujourd'hui, les agents travaillent de plus en plus seuls dans les TER même s'ils sont plus nombreux à bord des TGV. Communément appelés contrôleurs par les voyageurs, ils sont dénommés par l'entreprise comme Agent Commercial du Service des Trains : « Horaires, destinations, petits prix : le marketing invente les offres. Les commerciaux les vendent au guichet de la gare. Certains montent dans le train pour veiller sur le confort des voyageurs et sur les recettes de la SNCF (c'est l'ex-contrôleur, en version plus accueillante) »⁷⁰. Cette définition synthétique du métier d'ASCT omet ses missions essentielles de sécurité et de sûreté⁷¹. Un agent est avant tout responsable de « son »

70 www.sncf.com Rubrique emploi

71 La sécurité s'entend dans le sens technique du terme : il s'agit de toutes les mesures techniques qui permettent le bon déroulement des circulations. Sûreté renvoie à la sécurité publique visant au respect de l'intégrité des personnes et des biens.

train, sa mission commerciale intervient une fois ses missions de sécurité terminée. De plus, la notion de sûreté est primordiale pour instaurer un climat de confiance à bord du train qui permettra de faciliter le contact avec les voyageurs (présence à quai, passages dans le train, annonces sonores, etc.) et ainsi les opérations de contrôle. Cette mission de contrôle donne sens à l'existence des règles de validité. En effet, sans le contrôle rigoureux des titres de transport et pas seulement de l'existence d'un bout de papier appelé billet, les voyageurs ne sauraient pas qu'ils voyagent en situation irrégulière. De plus, c'est par le contrôle que la plupart des relations se créent entre le contrôleur et le voyageur. Seul représentant de l'entreprise, l'ASCT est peut être la seule personne à qui ils vont s'adresser de l'achat de leur titre de transport à leur arrivée à destination. Il fait donc office de lien entre l'entreprise et ses voyageurs tout comme ce chapitre fait le lien entre les deux précédents.

Pourtant, il existe ici encore un décalage entre la théorie, la politique menée et voulue par l'entreprise et la réalité vécue par les ASCT aux côtés des voyageurs. En effet, l'entreprise a élaboré une certaine conception du métier d'ASCT et par là du contrôle des titres de transport, qui s'appuie sur des objectifs marketing et financier. En parallèle de cela, les ASCT adaptent cette théorie aux multiples situations auxquelles ils doivent faire face afin de parvenir à réaliser l'objectif pour lequel elle a été mise en place.

1.3.1 Le contrôle vu par l'entreprise

« Messieurs, dames, bonjour ! Contrôle des billets siouplait ». Le titre de transport a une fonction de police : il est le reçu du prix payé en contrepartie du transport et à défaut de pouvoir le présenter au contrôleur, le voyageur est en infraction. Le contrôleur doit alors vérifier sur chaque billet TER : le compostage, le trajet (dans le bon sens), la réduction éventuelle et son justificatif, la période (blanc ou bleu) selon les réductions ; il doit être vigilant à ce que le billet n'est pas déjà été utilisé et le compostage gommé par exemple. Pour les trains grandes lignes, la vérification concerne : le compostage excepté les billets imprimés en ligne, la date, le numéro du train, le trajet, la réduction éventuelle et son justificatif et le nom pour les billets nominatifs par comparaison avec la carte d'identité. La mission et les compétences juridiques des contrôleurs ont été définies légalement. En effet, par le passé le contrôle était synonyme de répression, renforcé à partir de la libéralisation de l'accès au transport en 1978. Cet aspect répressif est encore d'actualité aujourd'hui à travers la politique de lutte contre la fraude menée par la SNCF. Toutefois, depuis un peu moins d'une dizaine

d'années, la SNCF a fait évoluer sa politique de gestion afin de se rapprocher des entreprises privées et ainsi changer son image. Elle a alors développé la « Relations Clients » qu'elle réalise par le biais des agents commerciaux dont les ASCT.

1.3.1.1 Fondements juridiques du contrôle

L'article 23 de la loi du 15 juillet 1845 indique que « [...] *les contraventions prévues par les textes réglementaires relatifs à la police, la sûreté et l'exploitation des voies ferrées pourront être constatés par des procès-verbaux dressés concurremment par les officiers de police judiciaire, les ingénieurs des ponts et chaussées et des mines, les conducteurs, gardes-mines, agents de surveillance et gardes nommés ou agréés par l'administration et dûment assermentés. À cette fin, ces personnels sont habilités selon les cas à recueillir ou à relever l'identité et l'adresse du contrevenant, selon les modalités et dans les conditions prévues par le II. La déclaration intentionnelle d'une fausse adresse ou d'une fausse identité auprès des agents assermentés mentionnés au présent article est punie de 3750 euros d'amende. [...] Au moyen du serment prêté devant le tribunal de grande instance de leur domicile, les agents de surveillance de l'administration, et des concessionnaires ou fermiers pourront verbaliser sur toute la ligne de chemin de fer auquel ils seront rattachés.* »⁷². Ce texte, bien que modifié, reste très général sur la définition des agents de contrôle évoluant dans les transports publics. Nous pouvons toutefois en extraire que les contraventions sont constatées par des agents assermentés et peut-être agréés. Notons que les agents de surveillance ne correspondent pas aux ASCT. À la SNCF, ils appartiennent à la police ferroviaire appelé surveillance générale ou encore SUGE et à la RATP à la GPSR, service de sécurité de l'établissement. Ces agents des services internes de la SNCF et de la RATP ont été autorisés par l'article 11-1 de la loi n°629 du 12 juillet 1983. De ce fait, le Code de procédure pénale a précisé les pouvoirs de contrôle des agents de l'exploitant que ce soit la SNCF ou une autre entreprise de transport public. Si l'article 529-3 mentionne que « *les contraventions des quatre premières classes à la police des services publics de transports ferroviaires et des services de transports publics de personnes, réguliers et à la demande* », sont « *constatées par les agents assermentés de l'exploitant* », l'article 529-4 définit ce que l'assermentation et l'agrément attribuent comme compétences aux agents. L'assermentation est essentielle aux agents de contrôle comme les ASCT car le serment qu'ils ont prêté a pour effet de leur donner la capacité de dresser des procès-verbaux dans l'exercice de leur mission. Le serment est « l'engagement solennel pris

72 www.legifrance.gouv.fr

par une autorité, un agent, ou les membres de certaines professions, de remplir fidèlement les devoirs de leur charge ou de leur état »⁷³ (Cornu, 1984, p. 826) ; dans un sens plus général, un serment est « une affirmation, orale ou écrite, par laquelle une personne promet (jure) de se comporter d'une certaine manière ou atteste la véracité d'une déclaration »⁷⁴. Ainsi, nous comprenons que l'assermentation des agents est nécessaire à ce qu'ils constatent justement les états d'infraction dans lesquels se trouvent les voyageurs et permet que « *les procès-verbaux des délits et contraventions [fassent] foi jusqu'à preuve du contraire* » (art. 23 loi 15 juillet 1845)⁷⁵. De plus, l'assermentation leur permet de recueillir l'identité des contrevenants c'est à dire de noter lors de la rédaction du procès-verbal les informations orales que le contrevenant leur dira. L'agrément est attribué par le Procureur de la République et permet à l'agent de contrôle de l'exploitant de relever l'identité du contrevenant c'est à dire de l'obtenir par le biais d'une pièce d'identité. Ce même article autorise les agents à faire appel à la police judiciaire dans le cas où le contrevenant refuserait ou ne pourrait présenter de pièce d'identité. Par contre, l'agent n'a pas le droit de retenir le contrevenant sauf ordre contraire de l'officier de police judiciaire. Les Conditions Générales de Vente de la SNCF mentionnent toutes ces règles juridiques : « Si le voyageur ne peut ou ne veut pas acquitter sur-le-champ la somme qui lui est réclamée et refuse ainsi la transaction proposée, un procès-verbal de constatation de l'infraction est établi par l'agent du contrôle. [...] Lorsqu'ils procèdent au contrôle de l'existence et de la validité des titres de transport des voyageurs, les agents du contrôle agréés par le Procureur de la République et assermentés sont habilités à relever l'identité et l'adresse du contrevenant. En cas de difficultés opposées par le voyageur au relevé d'identité nécessaire à l'établissement du procès-verbal de constatation de l'infraction, l'agent du contrôle peut requérir l'assistance d'un officier ou d'un agent de Police Judiciaire. Si le contrevenant refuse ou se trouve dans l'impossibilité de justifier de son identité, l'agent de l'exploitant en rend compte immédiatement à tout officier de Police Judiciaire de la Police Nationale ou de la Gendarmerie Nationale territorialement compétent, qui peut alors ordonner la présentation sans délai du contrevenant »⁷⁶. Pour conclure, nous pouvons dire que le législateur a doté les agents de l'exploitant et notamment les ASCT, de pouvoirs de police important afin qu'ils puissent accomplir complètement leur mission de contrôle.

73 CORNU, Gérard, *Vocabulaire juridique*, Presses Universitaires de France, Paris, 1984.

74 CORNU, Gérard, *ibidem*, Presses Universitaires de France, Paris, 1984.

75 Annexe 4

76 CGV SNCF : *op cit.* Volume 1, p. 13

1.3.1.2 La lutte contre la fraude

« La police des chemins de fer est un des rares exemples, avec le délit de grivèlerie, d'une réglementation protégeant pénalement des intérêts commerciaux. Cette situation remonte à l'origine des exploitations ferroviaires et s'explique par le souci d'éviter des déperditions de recettes à un service public dont les déficits resteront finalement à la charge de la collectivité »⁷⁷. En effet, la mission de contrôle des agents de l'exploitant définie en corrélation avec la fonction de police du titre de transport vise à répondre à la politique de la lutte contre la fraude des entreprises de transport notamment depuis l'instauration du compostage. Auparavant, la SNCF appliquait une politique de répression par le biais des contrôleurs qui se rapprochaient symboliquement des agents de police. Le contrôleur ne s'occupait que du contrôle des titres de transport c'est à dire qu'il devait s'assurer que toutes les personnes voyageaient équitablement (selon les principes du service public) en possédant un titre de transport valable. Ensuite, la relation de service a pris de plus en plus de place au sein de la politique des transports faisant évoluer la profession des agents de contrôle. Cette nouvelle politique a alors refoulé la lutte contre la fraude vécue « comme une maladie honteuse »⁷⁸ par les seuls contrôleurs. Puis, les années 2000 ont levé le tabou existant autour de l'aspect de lutte contre la fraude de la mission de contrôle des ASCT en réalisant des campagnes publicitaires.

Si le mot fraude se définit comme un « acte malhonnête fait dans l'intention de tromper en contrevenant à la loi ou aux règlements »⁷⁹, la constatation d'une fraude dans les transports ne nécessite pas une intention délictueuse (les infractions étudiées ne comportent pas d'élément moral conformément aux contraventions et contrairement aux crimes et aux délits établis grâce à l'existence de celui-ci)⁸⁰, le seul fait matériel suffit à caractériser l'infraction. En effet, à l'origine des transports ferroviaires, le contrôle se faisait à quai c'est-à-dire que les voyageurs qui se trouvaient dans le train démunis de titre de transport avait eu l'intention de déjouer le système. La lutte contre la fraude reposait sur ces comportements sociaux. Comme nous l'avons déjà mentionné, l'ASCT réalise sa mission de sécurité puis de sûreté en s'assurant du confort des voyageurs avant d'aller au contrôle des titres de transport ; la fraude existe encore malgré le fait qu'elle puisse être aujourd'hui réalisée de manière non intentionnelle surtout dans le TGV comme nous l'avons déjà dit, bien que le taux de fraude dans le TGV est

77 JURISCLASSEUR 1994, *op cit.* p. 11

78 VERDEROSA Ariane, *op cit* p. 59

79 www.larousse.fr

80 Code pénal, art. 121-3.

bien inférieur à celui des TER ou des transports urbains. Par le contrôle des titres de transport, l'ASCT doit « tâcher de récupérer les recettes que des clients impécunieux, facétieux, oublieux, ou tout bêtement malhonnête détournent, pour un montant annuel estimé à 200 millions d'euros, de leur destination naturelle : les caisses de la SNCF » (Verderosa, 2004, p. 55)⁸¹.

Afin d'aider les ASCT dans cette mission, l'entreprise a remis en place dans certaines gares et pour certaines lignes réputées difficiles, des accueil-filtrages : les voyageurs sont contrôlés avant la montée à bord, ce qui a pour but de décourager les fraudeurs intentionnels et de les inciter à acheter un titre de transport pour utiliser valablement le train. Cela facilite le travail de l'ASCT à bord et permet de conserver un climat paisible au cours du voyage « mais fait perdre ce charme de train auquel on accédait librement, et vous met opinément dans une ambiance d'aéroport. Un aéroport où l'on ne prendrait pas en charge vos bagages ni votre vieille tante Marguerite, Bien sûr. » (Verderosa, 2004, p. 59)⁸². Mais cette pratique peine à se développer, excepté dans les IDTGV où cela fait partie de la règle, parce que les ASCT estiment que cela n'appartient pas à leur fonction, ce sont des « roulants », même s'ils apprécient partir avec « un train propre ».

La SNCF a également mis en place des équipes de contrôleurs dont l'unique mission est le contrôle : ce sont les équipes d'assistance (EA). Comme leur nom l'indique, elles assistent l'ASCT, responsable du train, dans sa mission de contrôle. Ces équipes n'ont pas été créées pour développer le service client mais bien pour lutter contre la fraude. Elles se déplacent sur tous les trains par équipe de 2 ou 3 agents. Ils se rapprochent des équipes de contrôle que nous pouvons rencontrer dans les transports urbains qui ont pour mission de vérifier la validité des titres de transport et de faire respecter les règles existantes dans les enceintes des transports en commun.

Les transports publics urbains ont également mis en place des moyens de lutte contre la fraude comme par exemple, la montée dans le bus par l'avant : 90% des réseaux urbains en France fonctionnent de cette manière. Selon le Sytral (Syndicats mixte des Transports pour le Rhône et l'Agglomération Lyonnaise)⁸³, ce procédé a pour objectif de mieux maîtriser l'espace pour le sécuriser, d'obtenir un meilleur respect des règles et d'assainir le climat à bord du bus.

81 VERDEROSA Ariane, *op cit.* p. 55

82 VERDEROSA Ariane, *idem.* p. 59

83 www.sytral.fr Rubrique : La sécurité

D'après des enquêtes de satisfaction, ce moyen a fait baisser le taux de fraude et le nombre d'agressions (20% à 60% selon les réseaux) sans pour autant augmenter le temps de parcours tout en améliorant l'ambiance à bord. Le réseau lyonnais a également fermé l'accès aux stations de métro par des portillons automatiques situés aux entrées et aux sorties des stations, comme en Ile-de-France. Seuls les portillons d'entrée nécessitent la présentation du titre de transport pour laisser passer une seule personne ; si plusieurs passent, le portillon émet un « bip ». Ce procédé est un peu différent en Ile-de-France car certaines stations nécessitent de passer son titre de transport dans les portillons de sortie également. En 2005, le taux de fraude sur le réseau urbain lyonnais exploité par le Sytral était de 18%, il est descendu à 9% en 2007 grâce à ces deux moyens de lutte contre la fraude.

Enfin, les Établissements Commerciaux Trains (ECT) prennent des mesures pour faire évoluer les pratiques de contrôle routinières des ASCT connues des voyageurs habitués notamment en TER où les arrêts sont fréquents et les flux des voyageurs changeants.

1.3.1.3 Du contrôle vers le service : la relation client

Il n'est pas anodin que les contrôleurs soient devenus des agents commerciaux ; cela démontre la volonté de la SNCF de développer le service client et notamment sa relation client, plus rentable sur le long terme que la lutte contre la fraude. En effet, « sous le pseudonyme répandu de contrôleur se cachent en effet 11500 « agents du service commercial des trains », qui assument 80% des contacts de la maison avec sa clientèle et ne peuvent donc pas rester un maillon anodin du service ». (Verderosa, 2004, p. 54)⁸⁴. Ils représentent donc la pierre angulaire de la relation client voulue par le Président de la SNCF. Dès son arrivée, Guillaume Pépy présente à plus de 4000 cadres de la SNCF, son plan Destination 2012 dans lequel il vise entre autre à préparer l'entreprise à l'arrivée de la concurrence sur le transport voyageur et à accélérer le développement du TGV en France et en Europe. Pour les ASCT, cette politique ambitieuse se traduit par l'arrivée de la formation « Relations Clients » et de nouveaux objectifs véhiculés par les RET (Responsable Équipe Train, le « chef » des ASCT). Consciente que la société a changé et par la même les attentes des voyageurs (rappelons que l'amélioration de la civilité des ASCT est un des thèmes ressortis dans la question « quels sont vos attentes vis-à-vis de la SNCF ? »⁸⁵), la SNCF s'adapte. La lutte contre la fraude touchant également les voyageurs de bonne foi, celle-ci était déjà modérée par la règle selon laquelle le

84 VERDEROSA Ariane, *id.* p. 54

85 Annexe 3

voyageur se sachant en situation irrégulière vis-à-vis de son titre de transport doit se présenter spontanément au contrôleur avant les opérations de contrôle afin que ce dernier régularise la situation. Les sanctions pécuniaires seront moindres et le voyageur évitera un procès-verbal. La SNCF a, à leur égard, alors accentué le rappel de cette règle par le biais des annonces sonores faites dans les trains.

Reprenons la « Relations Clients » ; elle est définie par la SNCF pour « faire de la qualité du service rendu au client, un critère de différenciation stratégique pour la SNCF et développer les compétences comportementales des équipes en contact avec la clientèle »⁸⁶. Par ce biais, la SNCF souhaite augmenter la satisfaction de ses clients et « la montée en compétence service de [ses] agents ». Les ASCT ne sont donc plus des contrôleurs mais des agents commerciaux, premiers représentants de l'entreprise face aux voyageurs, devant rapidement passer de la répression à la communication. La formation consistait donc à développer les nouveaux objectifs attendus des ASCT. Elle réunit différents agents commerciaux, pas tous ASCT, pour que chacun appréhende le métier de l'autre et les difficultés qu'il rencontre, et leur fait faire des jeux de rôles de mise en situation à l'aide d'acteurs professionnels. Si tous les ASCT devaient suivre cette formation, aujourd'hui seuls les ASCT Grandes Lignes (TGV) ont reçu cette formation. Cette constatation confirme l'élan de la SNCF qui a misé sa politique sur la marque TGV parce que « aux yeux de ses dirigeants, quasiment toute la clientèle de voyageurs de longue distance, la plus rentable *a priori*, est vouée à prendre le TGV » (Doumayrou, 2007, p. 39)⁸⁷. Ce sont donc les attentes de cette clientèle en particulier que la SNCF doit satisfaire prioritairement par le biais des ASCT. En effet, si la SNCF peut être comparée de plus en plus à une compagnie aérienne à cause de sa politique fondée sur le développement du TGV, il n'en ressort pas moins que les ASCT deviennent de plus en plus assimilables aux steward de celle-ci, assurant en priorité le bien-être des clients pendant leur voyage mais tout en conservant quand même, le maintien des recettes de la SNCF.

1.3.2 L'univers des ASCT : adaptation de la théorie au contexte

Comme nous l'avons compris, la profession d'ASCT est au centre de la relation entre la SNCF et ses voyageurs lors du voyage ; c'est en cela que réside toute la complexité du métier d'ASCT. Ils doivent faire le lien entre les attentes de leur employeur et les attentes générales et particulières des voyageurs. Contrairement à la définition des objectifs visés par la direction,

86 BARRIGUE de MONTVALON Fanny de, *op cit.* annexe 2, p. 42

87 DOUMAYROU Vincent, *op cit.* p. 39

le comportement des ASCT est « marqué du principe de réalité » (Verderosa, 2004, p. 56)⁸⁸. Finalement, l'ASCT « passe son temps à gérer, en direct et sous l'œil des passagers, des dysfonctionnements et des réalités dont il ne maîtrise pas les causes [...]. Il connaît son rôle et l'intrigue principale de la pièce, mais est condamné à improviser constamment » (Verderosa, 2004, p. 57)⁸⁹. Ainsi, les ASCT adaptent la théorie à la réalité en utilisant des principes de médiation, dont ils tirent des pratiques communes à leur groupe mais également des pratiques individuelles. « Pour beaucoup de cheminots, la vérité est chez les cheminots qui ont l'expérience de leur métier. Pas dans la direction » (Regniault, 2009, p. 200)⁹⁰. Ils font donc preuve d'une marge de manœuvre importante afin de ménager la chèvre et le chou contribuant alors aux représentations des voyageurs par rapport aux règles de validité du titre de transport. De plus, l'arrivée des nouvelles formes de titres de transport comme le billet électronique participe également à l'évolution des règles de validité et de ce fait, la pratique des ASCT à bord des trains pendant leur mission de contrôle.

1.3.2.1 Seul maître à bord : créateur de validité

Ariane Verderosa note que les ASCT ne sont « ni flics, ni steward »⁹¹. Comme nous venons de le voir, il n'est plus seulement un contrôleur mais également l'agent chargé du bon déroulement du voyage à tous les niveaux, seul représentant de la SNCF à bord du train. Une des particularités de ce métier repose sur le fait que les ASCT travaillent seuls dans le train ; leur chef ne vient vérifier leur travail que quelques fois par an et ils passent leur Certificat d'Aptitude à la Fonction (sécurité) tous les 3 ans. Malgré les objectifs de leur profession, ce sont eux qui prennent toutes les décisions commerciales à bord du train. Les ASCT tiennent au fait que leur solitude à bord des trains les rend indépendants : étant confrontés au microcosme réel du train, cette société miniature dont ils sont responsables et pour le bon fonctionnement de laquelle ils sont seuls à pouvoir prendre les décisions les mieux adaptées aux situations. Ils établissent alors un compromis entre la rigidité de la règle et la diversité des situations ; « ceux-ci disposent d'une certaine marge d'appréciation du règlement : un pouvoir discrétionnaire » (Jeannot, 1998, p. 37)⁹². Les ASCT ont bien compris que ce pouvoir discrétionnaire était aussi une composante positive indispensable pour conserver un climat de

88 VERDEROSA Ariane, *op cit.* p. 56

89 VERDEROSA Ariane, *ibidem.* p. 57

90 REGNIAULT François, *op cit.* p. 200

91 VERDEROSA Ariane, *op cit.* p. 54

92 JEANNOT Gilles, *op cit.* p. 37

confiance à bord du train et une bonne relation avec les voyageurs. En effet, « l'application rigoureuse de la loi ou des règlements conduit dans de nombreux cas à des absurdités ou à un blocage du système. [...] La discrétionnarité est aussi une des dimensions de la qualité du service rendue ou de l'action publique ; elle correspond à l'humanité attendue dans toute relation de face à face » (Jeannot, 1998, p. 38)⁹³.

Les ASCT ne sont pas juges : ils doivent assurer les recettes de la SNCF en régularisant et verbalisant les voyageurs sans titre de transport ou non-valable, ce qui concrétise les règles de validité tout en évitant le conflit. Au regard de l'expérience et des connaissances acquises et selon le mémoire de Master 1 en sociologie d'Emmanuel Chaze (également ASCT contractuel) *La fin des contrôleurs ?*⁹⁴, les ASCT précisent que faire la morale au voyageur ne fait que contribuer à l'escalade du conflit. Ils expliquent alors la règle et la raison pour laquelle ils agissent et remplissent leur mission. Selon eux, ces situations sont plus acceptables lorsqu'ils prennent aussi le temps éventuellement de discuter avec le voyageur. Ils rétablissent ainsi un équilibre dans leur relation avec le voyageur, équilibre qui est compromis par leur rôle supérieur de représentant de l'autorité à bord du train. Ils deviennent donc créateurs de validité lors de la régularisation dans le choix qu'ils ont de vendre un titre de transport ou de rédiger un procès-verbal parce qu'ils travaillent seul. En effet, le fait qu'ils mentionnent qu'ils respectent le travail de leurs collègues, même s'ils ne sont pas en accord avec, démontre bien que chaque ASCT peut suivre les règles à la lettre ou les adapter à la situation. Ils ne reviendront jamais sur une décision qui a déjà été prise par un collègue. Les ASCT forment un groupe composé de représentations sociales communes et solides mais qui sont animées par les représentations individuelles et la conscience professionnelle de chacun. Par les différents choix qu'ils vont faire dans la régularisation des voyageurs fautifs, ils alimentent et font évoluer les représentations des voyageurs au sujet de la validité et à leur égard. La divergence de pratique se retrouve par : l'application systématique ou non du tarif de bord (vente d'un billet à titre commercial avec un surcoût 4€ ou 10€ au-delà de 100km), la prise en compte ou non des justifications du voyageur fautif, fermer les yeux sur la non validité du titre (périodes bleues ou blanches), la demande des justificatifs de réduction et/ou de la carte d'identité, le compostage du titre même lors du contrôle au lieu de verbaliser le voyageur tête-en-l'air ou fraudeur, verbaliser un voyageur en situation irrégulière en lui

93 JEANNOT Gilles, *ibidem*. p. 38

94 CHAZE Emmanuel sous la Direction de Jean-Claude RABIER et de Béatrice MAURINES, *La fin des contrôleurs : recherche sur la transmission des représentations professionnelles*, Sociologie, LYON 2, 2004.

expliquant ou non pourquoi et en le faisant ou non en public... Toutes ces pratiques découlant du pouvoir discrétionnaire des agents montrent qu'ils peuvent adapter la règle, ce qui contribue à la faire évoluer concrètement et à générer de nouvelles attentes de la part des voyageurs en fonction de leur vécu et de la situation. Cette adaptation est tolérée par la plupart des RET pour des raisons de sécurité des ASCT (ils ne doivent pas risquer de se faire agresser) et de maintien de l'image de l'autorité des ASCT auprès des voyageurs.

Les ASCT ont également conscience que la relation client passe par un comportement répondant aux attentes des voyageurs, c'est-à-dire, pour les ASCT comme pour les voyageurs, « il est donc entendu que le contrôleur maître à bord, doit faire régner la règle commune. Faire prévaloir l'intérêt général en tenant compte cependant des intérêts particuliers. Réguler la vie dans le train. Habiter le convoi de sa présence. Établir avec le client, en attente de considération, les relations prévenantes qui légitimeraient son autorité, donc se mettre au moins autant à son service qu'au service de la SNCF. Enfin si nécessaire, ramener dans le droit chemin les contrevenants, en leur dressant un procès-verbal ou en leur soustrayant quelques dizaines d'euros d'amende, ce qui contribue d'ailleurs au respect de la règle commune » (Verderosa, 2004, p. 56)⁹⁵. Ils utilisent la relation client dans le but d'anticiper et de prévenir les conflits avec les voyageurs lors du contrôle en empruntant une position de service et de disponibilité. Ils entendent ainsi faire de la médiation, ce qui n'est pas tout à fait faux puisqu'ils utilisent les principes fondamentaux de la médiation⁹⁶ pour communiquer avec les voyageurs en difficulté.

A bord du train, les ASCT doivent également endosser le rôle de l'autorité notamment lors des opérations de contrôle, ce qui génère la plupart des conflits auxquels ils doivent faire face. L'obligation d'être en tenue et de porter une casquette répond à cette distinction précisée dans le décret du 22 mars 1942 à l'article 88 ; c'est pourquoi, certains d'entre eux en contradiction avec cette représentation autoritaire, ne portent pas leur casquette ou l'enlèvent dès que la relation s'envenime. Paradoxalement, leur formation apparaît insuffisante au niveau de la relation client et de la gestion des conflits, la plupart des ASCT (à l'exception de ceux motivés par la seule fonction de répression) ont constaté sur le terrain et en observant les « anciens », les bienfaits du contact humain (réclamé par les voyageurs) et de l'importance de l'information et de l'humour dans leur relation avec les voyageurs. En effet, le contrôle des titres de

95 VERDEROSA Ariane, *op cit.* p. 56

96 BARRIGUE de MONTVALON Fanny de, *op cit.* pp. 12 à 23

transport est facilité par la politesse et le sourire des agents. De même, lors d'incident ou de retard, nombreux sont ceux qui font des annonces ou passent parmi les gens même s'ils n'ont pas plus d'informations qu'eux ; reconnus, les voyageurs sont compréhensifs et l'ambiance à bord reste calme. L'humour est également un bon moyen de montrer au voyageur que l'ASCT malgré sa position de contrôleur est une personne comme eux conscient des difficultés tant de l'entreprise que sur les répercussions qu'elles ont sur les voyageurs. Enfin, dans le but d'apaiser et d'éviter le conflit, de nombreux ASCT font usage de leur pouvoir discrétionnaire pour pouvoir vendre un titre de transport au voyageur sans le verbaliser. En effet, leur argument le plus important est que le titre de transport est avant tout un contrat et qu'en cas d'incident lors du transport, le voyageur ne sera pas indemnisé ; en général, cela fonctionne d'autant plus que les voyageurs sont reconnaissants de la compréhension des ASCT à leur égard en leur évitant un procès-verbal.

Ainsi, il apparaît que les ASCT conscient des représentations sociales des voyageurs avec qui ils sont en interaction quotidiennement tendent à les faire évoluer pour se rapprocher de la relation client et par ce biais de se détacher de l'imaginaire collectif qui les cantonne à la lutte contre la fraude. Ils contribuent ainsi à créer la validité du titre de transport tout en veillant à satisfaire les voyageurs du service rendu, ce qui a pour effet de prévenir les conflits et d'établir une relation de confiance.

1.3.2.2 Nouvelles formes de billet : une adaptation nécessaire du contrôle

Petit rappel important avant de commencer : quelle que soit la forme du titre de transport, il revient au voyageur de vérifier au moment de la réservation, les indications qu'il contient. Les titres de transport peuvent être commandés au maximum 3 mois à l'avance et doivent être retirés par le voyageur s'il n'a pas choisi l'option « envoi à domicile ». En cas de problème de retrait, le voyageur devra se munir d'un autre titre de transport et pourra éventuellement se faire rembourser les premiers titres achetés. Les voyageurs confrontés à cette situation s'aperçoivent qu'ils sont malgré tout perdants dans la procédure de réclamation concernant ce cas de figure. En effet, même si la faute de la SNCF est établie, elle leur remboursera les billets non retirés. Les voyageurs sont perdants dans le fait que souvent ces titres ont été achetés longtemps à l'avance à un prix plus bas que ceux achetés au dernier moment ou dans le train. La SNCF ne leur remboursera pas la différence qui peut parfois être considérable.

Nous avons vu que la règle essentielle de la validité du titre de transport est son compostage.

Toutefois, l'évolution des offres de la SNCF contribue aujourd'hui à faire évoluer ce rituel grâce à l'apparition de nouvelles formes de billets qui ne requièrent plus de compostage : « fini le billet, le retrait aux guichets, les files d'attente... et adieu le compostage »⁹⁷. Cette évolution s'amorce par l'apparition récente des billets électroniques et imprimés en ligne déjà utilisés depuis plusieurs années dans le transport aérien. Selon les Conditions Générales de Vente de la SNCF⁹⁸, le billet électronique est un billet vendu uniquement dans les agences de voyages et n'est disponible que pour certaines offres (toutes les relations équipées de Borne Libre Service en gare de départ et dont le premier segment est à réservation et les trajets internationaux). Retirés en Borne Libre Service, il prend finalement la forme des billets IATA classiques nécessitant le compostage sauf si le voyageur le retire une heure avant le départ de son train, auquel cas le compostage est automatiquement effectué lors du retrait. Toutefois, selon le questionnaire 44% des personnes ne connaissent pas cette fonction automatique des bornes et 23% ne l'utilisent pas. La SNCF tend aujourd'hui pousser ses voyageurs à utiliser de plus en plus les Bornes Libre Service, il est donc probable que cette fonction se démocratise avec le temps. Aujourd'hui, nous émettons l'hypothèse selon laquelle, seuls les habitués connaissent et utilisent cette fonction sachant que si la Borne ne peut délivrer le billet, il faut avoir prévu assez de temps avant le départ du train pour aller faire la queue au guichet pour le retirer afin d'éviter la délivrance d'un nouveau billet par les ASCT et une réclamation pour le remboursement de son premier billet. Nous en revenons à la situation dans laquelle le voyageur devient perdant car le système repose trop sur les machines.

La révolution que représente la dématérialisation du titre de transport – amorcée par les cartes à puce mises en place dans certaines régions – s'appuie sur l'expérience réussie du billet électronique. Cette dématérialisation prévue pour 2011 concerne dans un premier temps les abonnés. L'idée développée par la SNCF se fonde sur l'augmentation des ventes sur internet et sur le fait qu'aujourd'hui « il faut un vendeur ou un automate pour acheter son titre de transport hebdomadaire ou mensuel, ou pour un trajet »⁹⁹. Il s'agit « d'apporter au client plus de souplesse dans l'organisation de ses déplacements et particulièrement en cas d'échange ou d'annulation jusqu'à la dernière minute, à distance et sans restituer le titre »¹⁰⁰. Le problème n'est pas tant la vente mais bien le rapatriement du titre de transport chez le voyageur par le

97 BAKTI Nafi, « Laisser tomber les p'tits papiers » in *INFO* n°294 (revue interne SNCF), 3 au 16 octobre 2008.

98 CGV SNCF, *op cit.* Volume 1, p. 7

99 GOUBIN Yann, Billet-clé USB. « Un ticket pour ne plus faire la queue » in *La vie du rail*, 1^{er} octobre 2008.

100 BAKTI Nafi, *ibidem* in *INFO* n°294, 3 au 16 octobre 2008.

biais de la carte à puce de plus en plus utilisée. Les équipes d'ingénieurs de l'innovation de la branche SNCF Proximités travaillent aux différentes façon de rendre l'abonné totalement autonome dans l'achat de son titre de transport.

En parallèle de la dématérialisation du titre de transport, la SNCF a mis en place le billet virtuel baptisé « e-billet ». Selon les CGV, il peut être réservé et payé dans tous les points de vente SNCF excepté auprès des ASCT (c'est logique, n'oublions pas que les ASCT ont la capacité de vendre des titres de transport mais cela doit rester exceptionnel) pour certains tarifs ou relations actuellement comparables à celles du billet électronique. Ce billet est révolutionnaire dans le sens où le titre de transport n'existe plus sur un support papier : le voyageur doit simplement être muni de la confirmation e-billet (format A4 imprimé en ligne ou retiré en Borne Libre Service au format IATA) ou de sa carte compatible e-billet (carte SNCF Grand Voyageur). Pour ces Grands Voyageurs souvent « Pro » (catégorie de voyageurs d'affaires fréquents définie par la SNCF qui donne lieu à des services avantageux spécifiques), l'impression du « mémo voyage » est optionnel. Ce e-billet n'est pas soumis au compostage, il est nominatif et incessible. Lors du contrôle, il doit être présenté avec la carte d'identité du voyageur ou bien la carte Grand Voyageur ainsi que les justificatifs de réduction éventuelle comme tout autre titre de transport.

Le titre de transport dématérialisé et le e-billet révolutionnent la représentation de l'objet physique de notre étude pour les voyageurs mais également pour les ASCT lors du contrôle. Ces nouveaux titres de transport répondent à une demande grandissante des internautes et permet une réduction du personnel cheminot souhaitée au nom de la rentabilité mais réclament une adaptation des acteurs. Pour le contrôle de ces billets, les ASCT doivent avoir été formés et être munis d'un terminal (ACCELIO) leur permettant de lire le contenu de la carte ou bien de « flasher » la confirmation. Pour les voyageurs, le fait que le e-billet puisse être stocké sur la carte Grand Voyageur porte à confusion car à l'origine c'est une carte de réduction et non pas un titre de transport valable comme exigé par les ASCT. De même, certains voyageurs présentent à l'ASCT leur carte de fidélité S'Miles pensant que c'est leur carte de réduction 12-25 (carte commerciale SNCF pour les voyageurs âgés de 12 à 25 ans). Cela ne suffit pas ; l'ASCT est tenu de verbaliser pour « tarif réduit non justifié ». Cette confusion est créée par le fait que la carte 12-25 est imprimé sur un billet IATA – qui donne l'illusion de représenter un justificatif de paiement – alors que la carte de fidélité S'Miles a le format d'une carte bancaire sans puce qui ressemble beaucoup plus à toutes les autres cartes

de réduction dont les gens ont l'habitude.

Les ASCT habitués de ce genre d'erreur peuvent être conditionnés et ne pas comprendre que c'est un e-billet. Cela peut donc être un facteur déclencheur de tensions et, selon les individus, de conflits. De plus, le passé a conditionné les pratiques sociales autour du titre de transport matérialisé physiquement fondant également la notion de contrôle sur cet objet physique. De ce fait, la notion de contrôle est en partie remise en cause obligeant les ASCT à s'adapter, à faire évoluer leurs conceptions et leurs habitudes de travail. L'utilisation des principes de médiation (écoute active, impartialité, indépendance et neutralité partielle) par les ASCT est d'autant plus importante dans le contrôle des nouveaux formats de billets afin qu'ils puissent s'entendre avec les voyageurs et ainsi éviter de créer des conflits à chaque discord. Ces principes sont essentiels au sein de la relation communicationnelle pour que l'ASCT et le voyageur, se retrouvant alors sur un pied d'égalité, se comprennent et devancent l'escalade du conflit qui peut aboutir à une rupture communicationnelle susceptible de se traduire par un procès-verbal.

Enfin, ce système est susceptible de poser problème car il repose trop sur le virtuel et les machines. Nous avons constaté que jusqu'à présent de nombreux ASCT se plaignent des dysfonctionnements récurrents de leurs ACCELIO. Avec ces nouveaux billets et sans ce terminal, ils ne peuvent donc plus contrôler les voyageurs. Ces situations dans lesquelles ils ne peuvent travailler correctement alimente les croyances des voyageurs qui malmènent cette relation tri-partite : SNCF, voyageurs et ASCT. Les ASCT sont alors discrédités par les attentes de leur employeur et leur conscience professionnelle (la SNCF ne leur donne pas les moyens de faire correctement leur travail) et les représentations négatives des voyageurs à leur égard. Ce genre de situation limite la fonction de police du titre de transport et ainsi son contrôle car les ASCT ont trop l'habitude des fraudeurs malhonnêtes et ont tendance à soupçonner rapidement le voyageur, ce qui a pour finalité d'alimenter des conflits latents entre la SNCF, les ASCT et les voyageurs. C'est pourquoi, l'adaptation de la médiation et son utilisation par les ASCT dans leur échange avec les voyageurs lors du contrôle se trouve renforcée par l'évolution de contrôle que demandent les nouveaux billets.

Les ASCT sont donc confrontés à une réalité sociale bien particulière qu'est le train. Même s'il est nécessaire à toute société de définir des règles de fonctionnement et de comportement, la théorie se trouve souvent en décalage avec la réalité, ce qui la différencie des pratiques alors mises en place. En effet, dans le cadre du service public de transport, le législateur et l'entreprise établissent un certain nombre de règles en réponse à leurs besoins et à leurs intérêts. Néanmoins, l'étendue de leur action les obligent à disposer d'agents qui forment un groupe social confrontés à la réalité et pour laquelle ils adaptent les règles théoriques. Pourtant, ils n'ont pas toujours les moyens de le faire et peuvent se retrouver en décalage par rapport à ces objectifs comme c'est le cas pour les nouveaux types de titre de transport. Ainsi, le contrôle des titres de transport est à la fois théorique et pratique ; il vise à donner du sens aux règles de validité tout en établissant un lien entre les deux.

En conclusion de cette première partie, nous pouvons dire que le titre de transport ne peut pas être appréhendé sans les règles qui le rendent valable. Encore majoritairement au format IATA et papier, il n'est pas valable en tant que tel et nécessite pour son utilisation le respect d'un certain nombre de règles qui lui sont inhérentes. Celles-ci sont définies par la loi et par l'entreprise de transport en accord avec l'État. Le contenu de ces différents textes a été retranscrit et développé de manière compréhensible pour tous les voyageurs dans les Conditions Générales de Vente et par d'autres moyens de communication pour les règles de validité essentielles à la réalisation du voyage en situation régulière. Malgré l'obligation d'information incombant à l'entreprise de transport, les résultats du questionnaire ont montré que les voyageurs connaissaient mal les règles de validité et leur évolution dues aux nouvelles formes de billets. Ces données confirment les observations faites au sein du service juridique de la FNAUT ; nous analysons l'existence d'un décalage entre les règles théoriques et les pratiques des voyageurs. En effet, les voyageurs ont de nombreuses représentations sur la SNCF et sur un titre de transport valable. Ces représentations se fondent sur des règles et des pratiques passées qui divergent aujourd'hui de leurs attentes envers les services publics et, ainsi, des objectifs évolutifs fixés par la SNCF pour s'adapter à ceux de l'Union Européenne. De plus, les règles de validité n'auraient pas de sens sans l'existence de leur contrôle par les agents de l'entreprise. L'évolution récente de ce contrôle l'éloigne de la lutte contre la fraude au profit d'une politique axée sur la relation client et la qualité de service. Toutefois, bien que les objectifs et les limites de ce contrôle soient clairement définis par la loi et par l'entreprise,

il n'en ressort pas moins que ce sont les agents, groupe d'individus habitués à travailler seuls ou entre collègues, qui au final interprètent les règles en fonction des situations et de leur conscience professionnelle. Certains appréhendent leur métier comme ayant avant tout une mission répressive et d'autres une mission commerciale. Ils sont ainsi en possession d'un pouvoir discrétionnaire qui alimente les représentations des voyageurs concernant les règles de validité du titre de transport et les fait continuellement évoluer.

Cette étude des fondements des règles de validité du titre de transport, et de leur mise en pratique par les voyageurs, nous entraîne dès à présent vers les litiges qui lui sont inhérents. En effet, nous nous attacherons aux situations irrégulières issues de la non validité du titre de transport dans lesquelles voyagent involontairement un certain nombre de personnes. Ces situations sont révélées lors du contrôle et entraînent des litiges en matière pénale par la rédaction de procès-verbaux qui peuvent déclencher l'action publique. Dans tous les cas, il est possible que l'incompréhension et la charge émotionnelle liées à l'infraction ou à l'échange avec l'ASCT demeurent.

Tout d'abord, nous aborderons ces litiges d'un point de vue juridique puis nous nous intéresserons plus particulièrement à leur traitement par le biais de la médiation effectuée par les Médiateurs de la RATP et plus précisément de la SNCF.

2 Non validité du titre de transport : conséquences et règlement des litiges

Nous voici dès à présent en présence d'un voyageur ne possédant pas de titre de transport ou un titre qui n'est pas valable. De ce fait, le voyageur est en situation irrégulière, ce qui se traduit aux yeux de la loi par une infraction. La loi du 15 juillet 1845 sur la police des chemins de fer complétée par le décret du 22 mars 1942, pose le principe selon lequel le passager doit être en possession d'un titre de transport valable sous peine de sanctions pénales. Ainsi, le législateur a, très tôt dans l'histoire des transports publics, déterminé les peines et la procédure particulière afférente à ces situations.

J'ai pu constater au cours du stage à la FNAUT que le Service Relations Clients de la SNCF et les Directions Juridiques d'autres entreprises de transport public traitent rapidement les réclamations des voyageurs en s'appuyant sur les textes juridiques. Ce traitement juridique des litiges ne peut aboutir à une prise en compte des justifications de chacun et ainsi à un compromis. Cette pratique a montré ses limites dans le règlement des litiges liés au titre de transport puisque le recours des voyageurs contre leur procès-verbal se limitait ensuite à un recours devant le tribunal de police puis aujourd'hui à la saisine d'une juridiction de proximité, procédure toujours juridique mais également longue et coûteuse. Le règlement de ces litiges n'était donc pas complet ; les ressentiments du voyageur avaient été accrus et non entendus, ce qui engendrait un conflit latent susceptible de générer d'autres litiges lors des prochains voyages. C'est pourquoi, l'apparition et l'utilisation grandissante de la médiation en France dans les années 90 a permis aux entreprises de transport public de s'approprier cette méthode pour créer en 1990 « 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 »¹⁰¹. Le protocole de médiation n'a pas fait état d'exception en matière d'infraction à la police des chemins de fer attribuant ainsi au Médiateur la capacité d'agir sur la procédure pénale. Cette médiation est rendue possible par le délai de deux mois existant entre la constatation de l'infraction et la transmission du règlement du litige de l'entreprise au ministère public durant lequel le voyageur peut adresser une réclamation.

101 CIEUTAT Bernard, *Rapport annuel du Médiateur de la SNCF*, 2009. p.26

2.1 Conséquences juridiques : contraventions et délit

Un titre de transport non valable caractérise une infraction pénale. Une infraction « est un acte contraire à l'ordre social prévu et puni par la loi. Dans cette fonction de répression, le législateur est guidé par certains principes de morale respectés à toutes les époques [...] » (Beziz-Ayache, 2001, p. 91)¹⁰². De plus, une infraction doit nécessairement être identifiée par une sanction prévue par la loi pénale. Ainsi, « est une infraction pénale que ce qui est réprimé et entraîne une condamnation » (Niquège, 2010, p. 65)¹⁰³, bien qu'il n'existe pas de peine pénale par nature. L'ordre social n'est pas précisément défini. Néanmoins, nous pouvons dans notre sujet, le rapprocher des principes de service public. En effet, le principe fondateur d'un service public est l'intérêt général complété par les principes de continuité et d'égalité. Le trouble à l'ordre social est alors caractérisé par le non respect des principes de service public imposés dans l'obligation pour tous les voyageurs d'être en possession d'un titre de transport valable. De ce fait, le législateur, « seul critère d'autorité qui détermine avec certitude une infraction pénale », a voulu protéger ces principes et obliger leur respect par tous les voyageurs en caractérisant la non validité du titre de transport d'infraction pénale. Il a alors établi une liste des peines correspondant aux différentes infractions envisageables et la procédure de règlement de ces infractions.

Les Conditions Générales de Vente de l'entreprise de transport prévoient la possibilité pour les voyageurs qui le désirent de rédiger un courrier de réclamation. Selon le contenu de la réclamation et l'entreprise, celle-ci sera traitée par le Service Relations Clients de l'entreprise ou sinon par sa Direction Juridique. Quoiqu'il en soit, il apparaît que le traitement des réclamations concernant des voyageurs qui s'estiment injustement sanctionnés à cause d'un titre de transport non valable, est réalisé uniquement au regard du droit. La finalité de ce procédé sera de contraindre le voyageur à régler son indemnité forfaitaire, ce qui mettra un terme aux poursuites sans pour autant résoudre le conflit né de cette situation involontairement frauduleuse.

2.1.1 Peines encourues et procédure pénale

Les infractions intéressant cette étude sont celles énumérées aux articles 74 à 80-4 du décret

102BEZIZ-AYAC Annie, *Dictionnaire de Droit Pénal Général et de Procédure Pénale*, Ellipses Éditions, Paris, 2001. p. 91

103NIQUEGE Sylvain, *L'infraction pénale en droit public*, L'Harmattan, Paris, 2010. p. 65

du 22 mars 1942 qui déterminent la peine encourue par chaque infraction en fonction du type de transport. Ces infractions constituent des contraventions de 3^e ou de 4^e classe auxquelles peuvent être associées des poursuites.

La procédure pénale liée aux infractions à la police des chemins de fer a la particularité de pouvoir déroger à la procédure pénale générale en attribuant à certains agents assermentés et énumérés par la loi, la capacité d'éteindre l'action publique par une transaction pénale.

Enfin, bien que ses principes fondateurs demeurent les mêmes aujourd'hui, le décret de 1942 a été modifié à de nombreuses reprises afin de l'adapter aux besoins et aux pratiques sociales. La modification essentielle en matière de sanction d'un titre de transport non valable est celle introduite par l'article 50 de la loi du 15 novembre 2001 relative à la sécurité quotidienne qui a considérablement aggravé ces sanctions en instaurant un délit de fraude d'habitude (article 24-1 dudit décret).

2.1.1.1 Contraventions et poursuites

L'article 80-3 du décret du 22 mars 1942 est spécifique aux contraventions nées d'un titre de transport inexistant ou non valable (art. 74 al 2^o dudit décret) ; il précise que les contraventions sont de 4^e classe lorsque la personne a voyagé en situation irrégulière dans les services de transport grandes lignes de la SNCF (TGV, Intercités, Teoz, et Auto-train) et sont de 3^e classe pour tous les autres services de transports (par rapport à cette étude : transports publics régionaux et urbains). Cette étude s'attache aux voyageurs s'estimant injustement sanctionnés parce qu'ils ont été distraits ou bien parce qu'ils n'avaient pas compris les règles de validité du titre de transport. Nous nous situons dans l'éventualité où le voyageur ne veut ou ne peut pas transiger avec l'agent assermenté. L'agent va alors rédiger un procès-verbal dont il donnera une copie au voyageur (pour être valable, ce dernier doit être signé par l'agent) ; l'agent peut également rédiger directement un procès-verbal s'il pense que le voyageur est de mauvaise foi. Le procès-verbal constitue la preuve de l'infraction : il comporte toutes les informations relatives aux circonstances de l'infraction, le nom et l'adresse du contrevenant et le matricule de l'agent. L'article 80-4 dudit décret prévoit le montant de l'indemnité forfaitaire à laquelle s'ajoute l'insuffisance de perception éventuelle (art. 529-4 du Code de procédure pénale), cette indemnité forfaitaire représente la sanction liée à l'infraction. Les différentes indemnités forfaitaires sont reprises dans les CGV de la SNCF et des différentes entreprises de transports publics afin que les voyageurs soient informés des sanctions qu'ils encourent.

Néanmoins, devant le manque de lisibilité de ces informations et la difficulté pour les voyageurs d'en percevoir l'aspect concret, Marie-Odile Thiry-Duarte, juriste spécialisée dans les transports à l'Institut National de la Consommation a rédigé une fiche sur les contraventions dans les transports en commun dans laquelle elle a explicité l'article 80-4 en tableaux compréhensifs (un général, un pour la SNCF et un pour la RATP) indiquant l'indemnité forfaitaire maximale, l'amende forfaitaire majorée et la peine encourue devant la juridiction de proximité selon la nature de l'infraction et les tarifs pratiqués par l'entreprise.¹⁰⁴

Il est important de noter que l'indemnité forfaitaire diffère de l'amende. En effet, une l'amende est une peine correspondant à une infraction ayant la forme d'une sanction pécuniaire. Or l'indemnité forfaitaire : « c'est le prix de la transaction proposée au voyageur fautif pour ne pas engager de poursuites contre lui » (Thiry-Duarte, 2005, p. IV)¹⁰⁵. Elle comporte également des frais de dossiers et a pour but de réparer le préjudice civile causé à la SNCF du fait de l'infraction. Le procès-verbal décompose au regard de la situation, les sommes correspondant à l'indemnité forfaitaire, aux frais de dossier et le cas échéant à l'insuffisance de perception (prix du trajet).

Selon l'article 529-4 du Code de procédure pénale, le voyageur a alors le choix de régler le montant indiqué sur son procès-verbal au service de l'exploitant selon les modalités indiquées sur le procès-verbal dans un délai de deux mois à compter de la constatation de l'infraction. Au regard de l'article 529-5 du Code de procédure pénale, il peut dans ce même délai adresser une protestation au service compétent de l'exploitant. La décision de ce service déterminera la suite de la procédure. Toutefois, il est rare que le service traitant les réclamations annule le procès-verbal constatant un titre de transport inexistant ou non valable. A défaut de paiement ou de protestation au cours de ce délai, l'exploitant transmettra le procès-verbal au ministère public. Le voyageur devient redevable de plein droit d'une indemnité forfaitaire majorée recouvrée par le Trésor Public, l'exploitant cesse alors d'être l'interlocuteur du voyageur. Si ce dernier demeure silencieux aux relances du ministère public, la procédure suit son cours pour prendre fin par la condamnation du voyageur par un juge de proximité de son domicile.

2.1.1.2 Transaction pénale : la fin des poursuites

En droit commun, la transaction est un contrat par lequel les cocontractants renoncent à un

104Annexe 8 : Fiche INC sur les contraventions dans les transports en commun

105Annexe 8

droit afin de mettre fin à une contestation née ou à naître. Le renoncement réciproque est le fondement même de la transaction¹⁰⁶. La transaction pénale est une méthode consensuelle de traitement des litiges. Théoriquement, l'article 6 du Code civil interdit la transaction en matière pénale car « *on ne peut déroger, par des conventions particulières, aux lois qui intéressent l'ordre public et les bonnes mœurs* ». Toutefois, le procédé transactionnel comporte de nombreux avantages (rapidité de règlement des litiges et à moindre coût) qui ne sauraient être ignorés par le législateur intervenant dans certains domaines. De ce fait, il a posé une exception au principe, à l'article 6 al. 3 du Code de procédure pénale en considérant que la conclusion d'une transaction tout comme la prescription, l'amnistie, l'abrogation de la loi pénale, etc. peut constituer une cause d'extinction de l'action publique à condition que la loi en dispose expressément. Cependant, du fait de la nature répressive du domaine dans lequel la transaction est amenée à s'appliquer, le législateur a aménagé ce processus par rapport au droit commun de la transaction. C'est ainsi le cas dans le domaine des transports publics pour « les infractions de masse caractérisées par une faible gravité » (Niquège, 2010, p. 33)¹⁰⁷. Selon Sylvain Niquège, la transaction forfaitaire dans ce domaine existe depuis l'article 1^{er} du décret du 30 juin 1934 portant simplification de la procédure relative aux infractions à la police des chemins de fer. Aujourd'hui, il est fait mention du paiement de l'amende forfaitaire instituée suite à la constatation de l'infraction par l'agent de l'exploitant à partir de l'article 529 du Code de procédure pénale, mais la transaction pénale réalisable dans les transports publics à la suite d'une contravention est stipulée expressément à l'article 529-3 et s. du même Code. Selon Marie-Odile Thiry-Duarte, elle constitue la première phase suivant la constatation de l'infraction ; c'est la phase dite « amiable » car l'agent doit proposer au voyageur fautif de payer pour arrêter l'action publique et ainsi les poursuites¹⁰⁸. Le voyageur conserve le choix d'accepter ou non de transiger. Néanmoins, il faut savoir que « lorsqu'ils concluent une transaction portant sur une sanction, les cocontractants transigent, d'une part, sur la mise en mouvement de l'action publique, d'autre part, sur la sanction elle-même attachée à la commission de l'infraction, son montant étant par l'effet de la transaction en principe réduit » (Niquège, 2010, p. 41)¹⁰⁹.

Selon les articles précités du Code de procédure pénale, la transaction peut être réalisée par le

106Code civil, art 2044 à 2058

107NIQUEGE Sylvain, *op cit.* p. 33

108Annexe 8

109NIQUEGE Sylvain, *idem.* p. 41

versement de l'indemnité forfaitaire à laquelle s'ajoute éventuellement l'insuffisance de perception correspondant au prix du transport directement à l'agent de l'exploitant. Sinon, l'agent rédige un procès-verbal de constatation de l'infraction. Elle peut alors également intervenir dans les deux mois suivants l'infraction en versant la somme due au service compétent de l'exploitant. Quoiqu'il en soit, elle a pour effet de régulariser la situation du voyageur et par là, stopper les poursuites et l'action publique.

Même si les Conditions Générales de Vente de la SNCF font état de cette transaction pénale¹¹⁰, il serait intéressant de s'interroger sur la connaissance des voyageurs au sujet des avantages de cette transaction. En effet, elle leur évite des poursuites pénales sans pour autant les empêcher d'adresser une réclamation au service clientèle de l'entreprise. En effet, lors de la transaction ou de la rédaction du procès-verbal, l'agent remet un reçu ou un duplicata du procès-verbal, faisant office de preuve de la situation du voyageur en cas de contestation.

2.1.1.3 Délit de fraude d'habitude et traitement automatisé des contraventions

Le délit de fraude d'habitude est le fait de voyager de manière habituelle, sans être munie d'un titre de transport valable. Il est puni de six mois d'emprisonnement et de 7500euros d'amende. *« L'habitude est caractérisée dès lors que la personne concernée a fait l'objet, sur une période inférieure ou égale à douze mois, de plus de dix contraventions sanctionnées aux premier et deuxième alinéas de l'article 80-3 du décret n°730 du 22 mars 1942, qui n'auront pas donné lieu à une transaction en application de l'article 529-3 du Code de procédure pénale »*¹¹¹. Cette modification apportée en 2001 répond à la politique de lutte contre la fraude menée par les transports publics et renforce le pouvoir des agents de l'exploitant. L'article 23-2 de la loi du 15 juillet 1845 les autorisait déjà à contraindre toute personne contrevenant *« aux dispositions tarifaires ou à des dispositions dont l'inobservation est susceptible soit de compromettre la sécurité des personnes ou la régularité de la circulation, soit de troubler l'ordre public »*, la seule limite à ce pouvoir étant que *« cette mesure ne peut être prise à l'encontre d'une personne vulnérable, à raison notamment de son âge ou de son état de santé »*. Ils pouvaient également faire appel aux forces de police pour cela. Pour pouvoir constater l'habitude et prouver que le voyageur sans titre de transport est un fraudeur récidiviste, la CNIL a autorisé la création – plus tardive – d'un fichier contenant les informations personnelles des voyageurs n'ayant pas réglé leur amende forfaitaire et ainsi mis

110CGV SNCF : *op cit*, p. 13

111Annexe 4 : art. 24-1 de la loi du 15 juillet 1845

un terme à la procédure. Ce fichier fait suite au traitement centralisé des contraventions à la police des chemins de fer créé à partir du 1^{er} janvier 1979 et instaurant une base de données le 1^{er} mars 1999 dans le but de suivre l'état de chaque procédure en cours et d'établir les écrits nécessaire aux autorités judiciaires compétentes¹¹².

La délibération n°2007-002 du 11 janvier 2007 *portant autorisation unique de mise en œuvre de traitements automatisés de données à caractère personnel relatifs à la gestion d'infractions à la police des services publics de transport terrestres*, précise le cadre d'utilisation de ce fichier¹¹³. Seuls les organismes de droit public ou de droit privé gérant un service public de transport terrestre obéissant à l'article 23 de la loi du 15 juillet 1845 sont habilités à détenir des informations personnelles sur les voyageurs en infraction pour « le suivi des contraventions des quatre premières classes à la police des services publics de transport terrestre prévus aux article 74 et suivant du décret du 22 mars 1942 ». Les finalités de ce fichier sont strictement définies à son article 1^{er} :

- le suivi des procès-verbaux émis et amendes ;
- l'émission de bulletins de régularisation ;
- le traitement des relances et des réclamations consécutives à un constat d'infraction ;
- la détection d'un délit d'habitude ;
- la réalisation de statistiques anonymes ;

Selon l'article 3, seuls les agents des organismes chargés de mission de service public de transport, assermentés et agréés aux conditions de l'article précité de la loi du 15 juillet 1845, chargé du recouvrement des contraventions, de la lutte contre la fraude ou encore les agents habilités par le Trésor Public peuvent recueillir ces informations.

La SNCF a mis en place un centre basé à Rennes ayant pour but d'aider les ASCT sur le terrain. Ces derniers peuvent le joindre à tout moment par téléphone pour des questions commerciales ou techniques mais également pour obtenir des informations sur une personne. D'après les observations et les discussions avec des ASCT, il apparaît que dans leur pratique, seule une minorité recourt au centre de Rennes afin de détecter un délit de fraude d'habitude.

L'article 4 spécifie que les informations concernant le voyageur, son procès-verbal et l'agent

112CGV SNCF, *op cit*, volume 5, annexe 5. p11

113Annexe 6

qui l'a rédigé sont supprimées lors du paiement de l'indemnité forfaitaire prévue aux articles L. 529-3 et 529-4 du Code de procédure pénale. Les données relatives au fraudeur ne peuvent être conservées plus de douze mois, ce qui rejoint et explique la définition de la durée de l'habitude. Néanmoins, il est précisé que ces données peuvent être mise en archivage sur une base externe indépendante, « *accessible limitativement aux agents habilités des organismes publics ou privés gérant un service public de transport terrestre et pour des requêtes spécifiques, pour une durée supplémentaire de deux ans à partir de la fin du douzième mois dans la base informatique* ». La SNCF a dénommé cette base externe « LUTIN ». Nous comprenons que les ASCT peuvent y accéder par le biais du centre de Rennes et que cette base de données est également utilisée par le Médiateur.

Enfin, le traitement automatisé des données personnelles est encadré par la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 qui donne le droit d'accéder à ses données personnelle et de les rectifier au besoin. Au regard du peu de voyageurs ayant lu les CGV de la SNCF en entier et à la lumière des recherches effectuées sur « LUTIN », nous émettons d'ors et déjà l'hypothèse selon laquelle très peu d'entre eux connaissent son existence. De même, nous pouvons nous interroger sur le fait que les CGV datant de février 2010¹¹⁴, ne mentionnent pas l'autorisation rendue par la CNIL en 2007. Le réel accès des voyageurs à leurs données personnelles demeure donc à questionner...

2.1.2 Service Relations Clients : un litige réglé mais un conflit qui demeure

Il semblerait que les services compétents pour traiter les réclamations concernant les contraventions à la police des chemins de fer (Service Relations Clients ou Direction Juridique) s'appuient sur le vieil adage *nemo censetur legem ignorare* : nul n'est censé ignorer la loi. Cette adage représente une fiction juridique nécessaire au bon fonctionnement de l'ordre juridique surtout en matière pénale. Il est évident que personne ne peut connaître les 8000 lois et les 110 000 décrets en vigueur mais sans l'existence de cet adage, « il suffirait à toute personne poursuivie sur le fondement d'une loi d'invoquer (et même de prouver) son ignorance du texte en cause pour échapper à toute sanction. On comprend que les règles perdraient toute efficacité devant la facilité avec laquelle on pourrait se soustraire à leur application »¹¹⁵.

114CGV SNCF, *op cit.* Volume 5. pp. 11 et 12

115www.vie-publique.fr/decouverte-institutions/citoyen/citoyennete/definition/devoirs-definition.html

En corrélation de cet adage, ces services peuvent également s'appuyer sur le fait que l'exploitant met tous les moyens dont il dispose pour répondre à son obligation d'information et de transparence des textes définissant les règles de validité du titre de transport incombant aux voyageurs pour répondre à leur obligation de voyager en possession d'un titre de transport valable. Les CGV de la SNCF précisent bien que le titre de transport constitue un contrat de transport régi par le droit commun dans lequel, moyennant un prix, le voyageur accepte les modalités et les obligations contenues dans ce contrat. Nous avons vu que l'obligation principale incombant au voyageur est la possession d'un titre de transport valable. En s'appuyant sur une analyse juridique, comme semblent le faire les services en question, il ressort que le voyageur contracte avec l'entreprise de transport par simple accord de volonté en payant le prix de son transport, acceptant ainsi les termes et les obligations de ce contrat. Il est donc normal au regard du droit de sanctionner la mauvaise exécution du contrat caractérisée par le fait que le client voyage sans titre de transport valable.

Cette analyse s'appuie également sur le fait que les décisions rendues par ces services reposent sur la constatation faite par l'agent assermenté au travers du procès-verbal. Par voie de conséquence, l'article 23 de la loi de 1845 précise que « *les procès-verbaux des délits et contraventions feront foi jusqu'à preuve du contraire* ». En effet, le procès-verbal de constatation est un « document, établi par des enquêteurs, des forces de l'ordre ou divers fonctionnaires, [qui] consiste en la mise par écrit des constatations qu'ils ont pu effectuer. [...] Ce dont nous traitons ici est le procès-verbal constatant la commission d'une infraction »¹¹⁶ (Herzog-Evans, 2008, p. 164-165)¹¹⁷. L'article 537 du Code de procédure pénale spécifie que « *les contraventions sont prouvées soit par procès-verbaux ou rapports, soit par témoins à défaut de rapports et procès-verbaux, ou à leur appui. Sauf dans les cas où la loi en dispose autrement, les procès-verbaux ou rapports établis par les officiers et agents de police judiciaire et les agents de police judiciaire adjoints, ou les fonctionnaires ou agents chargés de certaines fonctions de police judiciaire auxquels la loi a attribué le pouvoir de constater les contraventions, font foi jusqu'à preuve contraire. La preuve contraire ne peut être rapportée que par écrit ou par témoins* ». Il ressort de cet article que le Service Relations Clients sous-entend que l'infraction a été valablement constatée par l'agent qui au regard de son assermentation, détient les qualités requises pour analyser la situation et estimer si un

116Code de procédure pénale, art. 430 : « *sauf dans le cas où la loi en dispose autrement, les procès-verbaux et les rapports constatant les délits ne valent qu'à titre de simples renseignements* ».

117HERZOG-EVANS, *Procédure Pénale*, Librairie Vuibert, coll. Dyna'Sup droit, 2008. p. 164-165

procès-verbal doit être rédigé à l'encontre du voyageur. La charge de la preuve incombant au voyageurs fautif, « la notion de preuve contraire signifie que concrètement, il appartiendra à celui qui soutient l'inexactitude du contenu du procès-verbal d'en apporter la preuve. Cet article limite le type de preuve pouvant être utilisé pour en démontrer la fausseté : écrits ou témoignages ». C'est pourquoi, il est souvent précisé d'accompagner sa réclamation de tous les éléments prouvant que l'entreprise de transport a commis une faute dans la bonne exécution du contrat. Le service n'ira pas faire d'investigations pour vérifier le contenu de la réclamation s'opposant au procès-verbal. Il s'appuiera simplement sur le contenu du procès-verbal. Cependant, seules les situations dans lesquelles l'entreprise a commis une faute peuvent, si le voyageur arrive à le prouver par des écrits ou des témoignages autres que ses dires, aboutir à l'annulation du procès-verbal. Les cas où les voyageurs se sont vus infliger un procès-verbal parce qu'ils avaient été étourdis ou parce qu'ils n'avaient pas compris les conditions de transport n'aboutiront pas à l'annulation du procès-verbal au regard de ce qui précède.

La décision rendue à la suite de la réclamation s'appuie donc sur une analyse juridique de la situation, ce qui dans la plupart des cas liés à des titres de transports, abouti à la confirmation du bien-fondé du procès-verbal. En effet, le Service Relations Clients faisant office symboliquement de tribunal – pour les contraventions – « prolonge le conflit en le codifiant ; [...] proclament un vainqueur et sanctionnent le coupable, au besoin en le condamnant à une réparation au bénéfice de son adversaire » (Cruyplants, Gonda, Wagemans, 2008, p. 27)¹¹⁸. Cette approche a pour but de mettre un terme au trouble à l'ordre social. La décision est adressée par courrier au voyageur fautif. Elle lui rappellera le contenu des textes applicables en l'espèce justifiant la constatation de l'infraction par l'agent assermenté et ainsi la validité du procès-verbal. Elle précisera également que la procédure ne prendra donc fin qu'au paiement de la transaction contenue dans le procès-verbal. Autrement dit, le voyageur n'a plus d'autre choix que de régler sa peine avant qu'elle ne soit transmise au ministère public, ce qui mettra un terme à son litige. Si le litige est clos par le règlement du procès-verbal aux Centre de recouvrement des contraventions de l'exploitant, le conflit peut ne pas avoir été réglé pour le voyageur. En effet, nous constatons que « la technologie du droit est souvent déshumanisante, qu'elle exproprie le justiciable de son conflit, [...] qu'elle solidifie les rancunes et décourage les réconciliations » (Martens, 2008, p. VI)¹¹⁹. Le voyageur peut continuer à ne pas

118CRUYPLANTS Jean, GONDA Michel, WAGEMANS Marc, *Droit et pratique de la médiation*, Bruylant, Bruxelles, 2008. p. 27

119CRUYPLANTS Jean, GONDA Michel, WAGEMANS Marc, *ibidem*. p. VI

comprendre la situation dans laquelle il s'est trouvé, qui a abouti à la rédaction d'un procès-verbal à son encontre ou encore estimer que l'entreprise ou l'agent la représentant, a commis une faute qui n'a pas été entendue, ni réparée et pour laquelle il a été jugé fautif. Ces faits sont susceptibles de faire naître des ressentiments négatifs (colère, rancœur, rébellion, etc.) chez le voyageur à l'encontre de l'entreprise de transport constituant un conflit latent qui générera sûrement d'autres litiges lors des prochains voyages.

« [La médiation] s'abreuve aux sciences humaines dont le droit se méfie, lui qui se prend quelques fois pour une science exacte » (Martens, 2008, p. VI)¹²⁰. Elle va permettre, notamment dans les cas étudiés dans cette réflexion, à l'élaboration d'une solution plus complète que le jugement juridique fondé sur « le culte de la pensée rationnelle, de la logique binaire et du syllogisme fermé » (Martens, 2008, p. VII)¹²¹. « Elle tolère ce que le droit déteste : les émotions, les affects, les sensibilités. Elle cultive ce qui répugne au juriste : la créativité, l'imagination, l'altruisme. Elle réhabilite la bienveillance et l'empathie [...] » (Martens, 2008, p. VII)¹²². Les entreprises de transports publics ont compris dès l'apparition de la médiation en France, l'atout qu'elle représentait dans la gestion des litiges les opposant à leurs passagers. Selon Habermas, « il s'agirait [à travers cette volonté] de mettre en œuvre des procédures visant un consensus, c'est-à-dire des procédures de décision qui feraient appel à une rationalité plus communicationnelle que légale » (Bonafe-Schmitt, 2008, p. 56)¹²³. Nous verrons alors les particularités de la médiation mise en place par les transports publics, en l'occurrence la SNCF et la RATP, notamment pour le règlement des litiges liés aux titres de transport.

2.2 Une médiation originale ayant des effets juridiques

Suite au fort développement de la médiation en France depuis le milieu des années 80, les deux établissements publics industriels et commerciaux (EPIC) assurant un service de transport de personnes ont mis en place, en accord avec les associations de consommateurs et d'usagers des transports, une instance de médiation en réponse à un besoin profond de la société contemporaine. En 1990, la RATP¹²⁴ et la SNCF ont chacune signé un Protocole de médiation avec les associations nationales agréées de consommateur et d'usagers des transports dans le

120CRUYPLANTS Jean, GONDA Michel, WAGEMANS Marc, *ib.* p. VI

121CRUYPLANTS Jean, GONDA Michel, WAGEMANS Marc, *idem.* p. VII

122CRUYPLANTS Jean, GONDA Michel, WAGEMANS Marc, *idem.* p. VII

123BEN MRAD Fathi, MARCHAL Hervé, STEBE Jean-Marc, *op cit.* p. 56

124Régie Autonome des Transports Parisiens créé par la loi n°48-506 du 21 mars 1948

but de mettre en place un Médiateur, tiers indépendant et impartial, qui serait « l'interlocuteur ultime des clients en litige avec l'entreprise » (Roth, 2009, p. 7)¹²⁵. Le Médiateur de la SNCF n'a traité ses premiers litiges qu'en 1994. A cette époque, la médiation se cherche. De nombreux domaines s'en emparent, convaincus qu'elle peut gérer autrement des conflits que la Justice ne résout pas, nouer ou renouer des liens que la crise des institutions de régulation sociale peine à maintenir ; le législateur ne l'a pas encore institutionnalisée et les professionnels naissants de la médiation travaillent activement à sa théorisation afin de cadrer et de légitimer son utilisation. Les textes fondateurs de ces deux Médiateurs que sont les Protocoles proposent aux voyageurs une nouvelle procédure reposant sur les principes essentiels de la médiation, adaptée aux spécificités du service public de transport et à la procédure juridique existante pour le traitement des litiges opposant l'EPIC à ses clients. Ainsi, ces Médiateurs appartiennent au Club des Médiateurs du service public (créé en 2001) et respectent sa Charte, mais se distinguent des autres de par leurs capacités. En réponse aux litiges nés dans les transports publics, les signataires des Protocoles d'accord ont compris la nécessité de créer une forme de médiation que nous pourrions qualifier de pénale.

2.2.1 De drôles de Médiateurs : spécificités liées au service public

Les associations de consommateurs et le Club des Médiateurs du Service Public organisent régulièrement des rencontres de concertation visant à entretenir un travail collaboratif autour de la médiation dans les domaines de Service Public en lien avec la défense des consommateurs. Pour cela ils ont rédigé et signé une Charte servant de cadre de référence. « Ils ont en commun une conception du service aux citoyens, aux clients et aux usagers qui privilégie l'écoute, le dialogue et le règlement amiable des différends »¹²⁶. Les Médiateurs du Service Public et le Médiateur de la République s'inspirent des *ombudsmen* intervenant dans les pays scandinaves pour défendre les droits des citoyens face aux pouvoirs publics. Toutefois, leurs procédures de médiation et les avis qu'ils en ressortent présentent des différences que nous allons analyser. Nous noterons que le Médiateur de la RATP semble se rapprocher plus de la théorie générale de la médiation.

2.2.1.1 Caractéristiques des ombudsmen

« Créé en 1809, l'ombudsman suédois correspond à une volonté politique de mettre en place

¹²⁵ROTH Ivan, *Rapport du Médiateur de la RATP*, 2009

¹²⁶Charte des Médiateurs du service public, Rapport annuel 2009 – Médiation SNCF. p. 30

un nouvel équilibre de pouvoirs entre l'exécutif, le législatif et le judiciaire, et d'instaurer un contrôle constitutionnel. [...] Il est doté pour ce faire d'un statut le rendant indépendant des autres autorités publiques » (Briand, Palau, 1999, p. 22)¹²⁷. Selon le Petit Robert, c'est un mot suédois composé de *ombud* « délégué » et *man* « homme ». Par la loi du 3 janvier 1973 instituant le Médiateur de la République, une partie de la doctrine française s'est inspirée du modèle de l'*ombudsman*. Le Forum canadien des Ombudsmen définit qu'un *ombudsman* « aide au règlement juste et expéditif des plaintes, le tout de façon impartiale, confidentielle et indépendante. L'ombudsman cherche à résoudre de façon informelle les plaintes en ayant recours à des outils comme la médiation, la négociation et la navette diplomatique. Dans certains milieux, il mène des enquêtes formelles pour déterminer si une plainte est fondée et peut formuler des recommandations visant à corriger les situations injustes, tant dans le cadre d'affaires individuelles que pour régler des problèmes systémiques. Dans d'autres milieux, il aide à résoudre les plaintes au moyen de conseils, d'aiguillage et de discussions et en évaluant les options disponibles. La plupart des ombudsmans cherchent les tendances et les modèles qui se dessinent dans les plaintes de manière à pouvoir déceler et régler les problèmes systémiques potentiels et chercher des améliorations à apporter au système dans son ensemble »¹²⁸. Les missions des *ombudsmen* s'adaptent selon les pays mais leur but est toujours « de permettre aux administrés de mettre en œuvre une forme de contrôle susceptible de les protéger contre l'arbitraire de certaines décisions administratives »(Gruber)¹²⁹. Ils rejoignent ainsi l'essence et l'objectif du droit de la consommation qui sont de pallier le déséquilibre contractuel existant entre un particulier – le consommateur – et un professionnel dans les relations commerciales. Les Médiateurs de la RATP et de la SNCF se rapprochent de l'*ombudsman* par leur position d'indépendance et de neutralité vis-à-vis du voyageur et du professionnel du transport public. D'autre part, leur mission vise à régler les litiges entre client – voyageur – et professionnel par le biais de la médiation et à analyser la teneur des réclamations afin d'émettre des recommandations visant à améliorer le système.

2.2.1.2 Le Médiateur de la RATP

Le Médiateur de la RATP est actuellement Ivan Roth ; il a été nommé par le Président-Directeur de la RATP, Pierre Mongin. Il répond à la mission qui lui a été confiée par le biais

127BRIANT Vincent de, PALAU Yves, *La Médiation. Définition, pratiques et perspectives*, éditions Nathan/HER, Paris, 1999. p. 22

128www.ombudsmanforum.ca/whatis_f.asp

129<http://universalis.bibliotheque-nomade.univ-lyon2.fr/encyclopedie/mediateur/>

du Protocole de médiation actualisé du 20 février 2006 entre la RATP et les associations de consommateurs. La procédure définie par ce Protocole permet aux clients de la RATP, ayant reçu un procès-verbal d'infraction, de saisir le Médiateur dans le cas où le service clientèle aurait répondu défavorablement ou n'aurait pas répondu dans un délai d'un mois à leur réclamation. Le Médiateur intervient alors en second ressort : il réexamine chaque réclamation au cas par cas en intervenant auprès des différents départements de la RATP (principe du contradictoire) pour obtenir toutes les informations nécessaires sur la situation en question et afin de pouvoir rendre un avis motivé concernant la réclamation. Le Médiateur est compétent pour « tous les dossiers d'infraction à la Police des chemins de fer et à l'occasion de litiges relatifs à l'exécution du contrat de transport, au fonctionnement des réseaux et aux dommages subis à l'intérieur des emprises de la RATP »¹³⁰. Il peut être saisi directement par les voyageurs mais il conseille vivement à ceux-ci de se faire assister d'une association de consommateurs. En effet, les associations de consommateurs étudient au préalable la réclamation, ce qui leur permet de vérifier le bien-fondé de la demande. De plus, les délais de la procédure sont strictement respectés par le Médiateur : la réclamation doit lui être adressée dans les deux mois suivant la constatation de l'infraction sinon il s'estimera incompétent et le procès-verbal sera transmis au Procureur de la République. De ce fait, les associations vérifieront également que la réclamation n'est pas prescrite. L'avantage essentiel de la médiation dans ce domaine est de suspendre le délai de prescription et ainsi la transmission du procès-verbal au ministère public – légalement prévue au bout de deux mois en cas de non-paiement – lors de la réception du dossier par le Médiateur. Il dispose alors de 45 jours pour rendre sa décision ; ce délai pouvant être porté à 4 mois pour les besoins de l'enquête.

J'ai pu constater que le Médiateur de la RATP argumente très précisément ses avis qu'ils soient favorables ou non. Son argumentation est assez similaire aux argumentations juridiques ; il utilise même parfois les « considérant » présents dans les jugements. Dans un premier temps, il rappelle les faits et la demande du voyageur. Dans un second temps, il énonce la règle en vigueur et enfin selon la situation et le caractère exceptionnel de l'affaire, il explique le fondement de sa décision en s'appuyant sur les règles qu'il vient de rappeler. Le contenu de ses avis est extrêmement complet et représente un exemple remarquable du rôle des Médiateurs du Service Public qui est d'expliquer en détail les intérêts de chaque partie à l'origine de la décision qui, dans ce genre de médiation, ne se rencontrent pas et ne peuvent

130 Protocole de médiation du 6 février 2006

donc s'entendre directement. Nous constatons que son dernier rapport est à l'image de ses décisions : détaillé, compréhensif et complet. Il est probable que le peu de saisines dont il fait l'objet lui permettent de prendre le temps de développer ses avis.

Le Médiateur de la RATP possède une originalité aux yeux de la déontologie de la médiation pure. En effet, depuis le 1er février 2008, le Médiateur de la RATP est également « chargé de l'assistance aux victimes d'accidents survenus dans les espaces de transport de la RATP ». Cette double casquette aurait pu nuire aux principes de la médiation qu'il doit respecter. D'après le service juridique de la FNAUT, le Médiateur a bien su conserver son impartialité et son objectivité par rapport aux réclamations ; le contenu de ses avis n'en a pas été modifié. Ce rapprochement entre l'aide aux victimes et la médiation n'est pas nouvelle. En effet, la médiation pénale a été soutenue par les organismes d'aide aux victimes et elle a souvent lieu au sein de ces structures. Le Médiateur de la RATP remplit donc correctement sa mission et a compris l'intérêt de la médiation dans les affaires qui lui sont soumises.

2.2.1.3 Le Médiateur de la SNCF

Le Protocole de médiation en vigueur entre les associations de consommateurs et la SNCF est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2009 et est renouvelé chaque année par tacite reconduction à moins qu'une des parties ne le dénonce par préavis écrit de deux mois. L'objectif du Protocole signé le 28 juin 1990 était de donner aux voyageurs la possibilité « d'obtenir gratuitement et rapidement l'avis motivé d'une personne indépendante. [...] Le Médiateur, personnalité extérieure et indépendante à l'entreprise, a un rôle d'arbitrage » (Vacquier, 1994, p. 6)¹³¹. L'indépendance du Médiateur de la SNCF – tout comme celle du Médiateur de la RATP – peut être discutée sur le fait qu'il est nommé par le Président de l'entreprise. Elle est alors vérifiée par les associations de consommateurs (consultées pour désigner le Médiateur) et par le fait que le Médiateur ne doit pas faire partie de l'entreprise comme c'est le cas de l'actuel Médiateur de la SNCF : Bernard Cieutat est le président honoraire de la Cour des comptes et a été nommé en octobre 2009 président de la commission consultative des marchés publics.

Si au départ la saisine du Médiateur ne pouvait se faire que par le biais d'une association de consommateur, elle est depuis janvier 2009 possible directement par courrier (et bientôt par courriel) ce qui a considérablement augmenté le nombre des dossiers traités : 2485 en 2009 contre 746 en 2008 ! La procédure de saisine est la même que celle du Médiateur de la

¹³¹VACQUIER René, *op cit*, 1994.

RATP ; le Médiateur ne peut intervenir qu'après le Service Relations Clients. Toutefois, il dispose d'un délai de réponse plus long : entre 2 et 4 mois selon la complexité du dossier. Le Médiateur de la SNCF peut être saisi pour les contraventions à la police des chemins de fer à l'exception du délit de fraude d'habitude (cf. §2.1.1.3), pour toutes les réclamations liées à l'exécution du contrat de transport ou encore celles de nature commerciale y compris pour les prestations annexes au voyage proposées par la SNCF (ex: distribution des titres de transport, transport de bagage, etc.). Concernant les contraventions, le Médiateur demeure compétent tant que la SNCF n'a pas transmis le procès-verbal d'infraction au ministère public pour non-paiement au terme du délai légal de deux mois. C'est pourquoi les voyageurs ont intérêt à passer par la FNAUT pour saisir le médiateur car, dès réception du dossier complet, le service juridique contacte l'équipe du Médiateur pour bloquer le procès-verbal dans « LUTIN ». Cet avantage est essentiel pour les voyageurs arrivant au terme de ce délai car le blocage du procès-verbal permet au service juridique de la FNAUT d'avoir le temps de rassembler les pièces justificatives nécessaires et de rédiger la réclamation.

L'avis du Médiateur repose sur le principe de l'équité ; il est définitif (le voyageur peut éventuellement le saisir une seconde fois pour le même dossier en cas d'élément nouveau susceptible de modifier la décision du Médiateur) et a valeur de recommandation pour les parties.

Face à une situation sociétale en crise, « la médiation offre un espace de communication et de rencontre dans une ère marquée par un sentiment d'anonymat et un sentiment d'urgence. Les avis ont été établis dans un esprit d'impartialité et d'équité, avec le souci d'expliquer et d'écouter la personne qui a recours au Médiateur. L'impartialité est contrôlée par l'indépendance. Selon le Petit Robert, l'équité est la justice naturelle dans l'appréciation de ce qui est dû à chacun » (Cieutat, 2006, p. 3)¹³². Cependant, le service juridique de la FNAUT a remarqué un changement dans le traitement des litiges soumis au Médiateur de la SNCF suite à son changement d'équipe courant 2007 et à la saisine directe ouverte en 2009. Face à la forte augmentation du nombre de saisines, l'équipe du Médiateur a moins de temps à consacrer à l'étude attentive et personnalisée de chaque dossier comme le voudrait idéalement la médiation. De ce fait, la FNAUT reste attentive aux avis rendus par le Médiateur pour s'assurer de la bonne application du Protocole de médiation. C'est pourquoi, depuis environ un an, le Médiateur de la SNCF a cessé d'argumenter en détail ses décisions. Parfois, il rappelle

132CIEUTAT Bernard, *Rapport annuel du Médiateur de la SNCF*, 2006. p. 3

brèvement les faits, énonce la règle correspondante et exprime sa décision sans la lier systématiquement de manière explicite avec la situation et la règle en vigueur comme peut le faire le Médiateur de la RATP. Le rôle d'information et de conseil de la FNAUT s'en est donc accru pour les voyageurs souhaitant une explication complète sur la décision rendue par le Médiateur.

L'objectif défini par la Charte des Médiateurs du service client résume tout l'intérêt de l'existence de la médiation en plus du service clientèle, garant du respect de la réglementation nécessaire aux cotés des agents. Ainsi, la médiation est aujourd'hui une institution essentielle des services publics notamment de la SNCF. Cette institution officielle de l'entreprise (même si les agents commerciaux peuvent également jouer ce rôle officieusement) dans laquelle les clients ont le sentiment d'être entendus et compris, espérant alors un règlement amiable du litige qu'ils n'ont pas créé volontairement. Cette institution est dotant plus importante que les Protocoles de médiation ont rendu les Médiateurs compétents pour les contraventions à la police des chemins de fer. C'est cette compétence – qui ne peut exister dans la théorie pure de la médiation – qui caractérise les Médiateurs du service public. Ils disposent ainsi de pouvoirs nécessaires à la pratique d'une forme particulière de médiation pénale puisqu'ils peuvent rendre un avis sur une contravention, décision qui devra être suivie par la Direction Juridique de l'entreprise responsable du traitement de ces litiges.

2.2.2 Une médiation étonnamment pénale

La médiation pratiquée par les Médiateurs de la RATP et de la SNCF pour les contraventions à la police des chemins de fer n'a d'intérêt que pour les réclamations concernant le titre de transport. Nous avons pu constater qu'il était rare que le Médiateur rende un avis favorable pour une demande d'annulation d'un procès-verbal rédigé pour mauvais comportement. En effet, il semble normal que l'auteur d'un comportement réprimé dans un lieu public soit puni par la loi. La médiation portant sur un procès-verbal motivé par un titre de transport non valable ou inexistant revêt alors un caractère pénal. Avant d'analyser la particularité de cette médiation dans l'attribution de pouvoirs aux Médiateurs, nous réaliserons un bref rappel de la médiation pénale institutionnelle. Enfin, nous verrons que les avis du Médiateur dans ce type de médiation reposent sur des fondements clairement identifiables.

2.2.2.1 La médiation pénale institutionnelle

La médiation pénale est née d'expériences nord-américaines, devenant à partir des années 70,

un phénomène social désigné sous le terme d'«Alternative Dispute Resolution » (ADR), qui visaient à développer des formes non juridictionnelles de règlement des litiges. Ce phénomène apparaîtra en France dans les années 80 sous l'appellation de Modes Alternatifs de Résolution des Conflits (MARC). Cette époque marque une évolution dans la politique pénale : « nous sommes en train de vivre une mutation en matière de gestion des conflits, qui nous ferait passer d'un modèle répressif à un modèle plus consensuel » (Bonafe-Schmitt, 2010, p. 15)¹³³. À l'origine, la médiation ne se différenciait pas encore de la conciliation et de l'arbitrage. « L'autonomisation de la médiation s'est précisée au cours d'une troisième étape, avec son institutionnalisation à partir du milieu des années 90 avec la création d'organisations de médiateurs, le développement de formations, la publication d'un certain nombre de textes encadrant cette nouvelle fonction » (Bonafe-Schmitt, 2008, p. 45)¹³⁴. La médiation pénale s'inscrit alors aux côtés des organismes d'aide aux victimes, tout en se spécialisant dans le traitement des litiges issus d'une plainte afin de ce centrer autour de la réparation du préjudice subi par la victime et de la compréhension de l'infraction par son auteur.

Le législateur lui donne un caractère officiel par la loi n°93-2 du 4 janvier 1993 (art. 41-1 du Code de procédure pénale). Le Procureur de la République ou ses substituts, préalablement à sa décision sur l'action publique, peut proposer à l'auteur de l'infraction et à sa victime une médiation. Cette possibilité repose sur l'accord des parties et s'inscrit dans le cadre du pouvoir d'appréciation et d'opportunité des poursuites judiciaires. Elle représente une troisième voie entre le classement sans suite et le renvoi devant le tribunal. « Elle vise de ce fait des infractions mineures – contraventions ou petit délits – qui comportent des conséquences plus grave pour la victime que pour l'ordre public » (Milburn, 2002, p. 32)¹³⁵. Ce dispositif évite à l'auteur de l'infraction une condamnation pénale et s'inscrit dans une volonté de « justice restaurative, dont le principe vise à favoriser, quand cela est possible et approprié, le traitement des troubles par la société civile plutôt que par l'intervention autoritaire et disciplinaire de l'institution judiciaire » (Milburn, 2004, p. 32)¹³⁶. Elle est gratuite, rapide et lorsqu'elle aboutit à un compromis, elle met fin aux poursuites judiciaires. L'aspect essentiel de la médiation dans le traitement juridictionnel des litiges est le fait qu'elle suspend la prescription de l'action publique. Les parties peuvent ainsi tenter de s'entendre en médiation

133BONAFE-SCHMITT, *La médiation pénale en France et aux Etats-Unis*, L.G.D.J. Lextenso éditions, Paris, 2010. p. 15

134BEN MRAD Fathi, MARCHAL Hervé, STEBE Jean-Marc, *op cit.* p. 45

135MILBURN Philip, *op cit.* p. 32

136MILBURN Philip, *ibidem.* p. 32

sans s'inquiéter de l'action publique.

Les médiations pénales sont réalisées par des médiateurs ou des associations habilités et mandatés par le Procureur de la République ; ils doivent être indépendants du tribunal, présenter des garanties de compétence, d'indépendance et d'impartialité et n'avoir aucun lien familial avec un magistrat ou un fonctionnaire de la juridiction.

Cette définition synthétique de la médiation pénale institutionnelle va nous permettre de rebondir sur la médiation pratiquée par les Médiateurs de la RATP et de la SNCF sur les contraventions à la police des chemins de fer. Nous allons analyser les similitudes entre ces deux formes de médiation tout en s'appuyant sur les pouvoirs de ces Médiateurs.

2.2.2.2 Des capacités exceptionnelles pour des médiateurs

Nous prendrons en exemple le cas du Médiateur de la SNCF ; son champ d'action est le même que celui du Médiateur de la RATP. Selon le rapport 2009 du Médiateur de la SNCF, 69% des saisines sont de nature commerciale (demande de remboursement de billets, perdus ou volés, erreur de date ou de trajet, etc.) et 31% des saisines concernent une infraction à la police des chemins de fer. 94% des saisines pour une infraction concernent des infractions tarifaires dans lesquelles 63% ont trait à des voyages sans titre de transport. De nombreux exemples (billet perdu, volé, problème d'impression, oubli d'abonnement, mauvaise réservation, etc.) prouvent que les voyageurs possédaient bien un titre de transport ou en avait tout du moins acheté un mais se retrouvaient au final en situation irrégulière. Bien que la législation et le protocole de médiation imposent aux voyageurs de saisir le Médiateur dans les deux mois suivant la constatation de l'infraction, le retard de la SNCF à transmettre les procès-verbaux au ministère public rend possible le traitement de nombreux litiges.

Dans le domaine des transports publics, « la médiation rencontre sur son chemin des institutions juridiques qu'elle ne peut contourner et avec lesquelles elle compose : les délais de procédure, le cours des intérêts, la prescription... » (Martens, 2008, p. VIII)¹³⁷, ce qui a entraîné la mise en place de Médiateurs avec des pouvoirs leur permettant d'agir sur les infractions pénales s'ils en estiment la nécessité. Cette médiation pénale se rapproche donc de la médiation pénale institutionnelle en s'adaptant à la législation et s'inscrit dans la volonté de mettre un terme au trouble à l'ordre social (l'égalité entre les voyageurs n'est plus respectée, tous doivent être munis d'un titre de transport valable) par le biais d'une méthode plus

137CRUYPLANTS Jean, GONDA Michel, WAGEMANS Marc, *op cit.* p. VIII

consensuelle car le modèle répressif utilisé ne permet pas une réduction significative de la fraude. La médiation est envisageable car elle répond également au besoin de compréhension de l'infraction par son auteur. La médiation reposant sur l'écoute, le Médiateur pratique le principe du contradictoire. C'est une médiation indirecte « puisque le face-à-face des parties n'a pas lieu et est remplacé par une confrontation des points de vue par l'intermédiaire du Médiateur » (Bonafe-Schmitt, 2008, p. 49)¹³⁸. S'appuyant alors sur le principe d'équité le Médiateur pourra statuer sur la contestation et ainsi agir sur l'action publique.

Après une étude des avis rendus par le Médiateur de la SNCF sur les contraventions à la police des chemins de fer, il ressort que le compromis élaboré par le Médiateur et accepté par l'entreprise, se fonde sur la bonne foi du voyageur et le caractère exceptionnel (vérifié à l'aide de « LUTIN ») de la situation. En effet, la bonne foi peut être le seul argument de la contestation adressée au Médiateur qui pourra toutefois aboutir à un avis favorable.

Selon le Petit Robert, la bonne foi est la « qualité d'une personne qui parle avec sincérité, agit avec une intention droite » ; en droit, elle souligne « la croyance qu'a une personne de se trouver dans une situation conforme au droit, et la conscience d'agir sans léser les droits d'autrui ». La notion de bonne foi est « un véritable principe qui imprègne tout le droit des contrats » (Fabre-Magnan, 2004, p. 63)¹³⁹, qui se trouve à l'article 1134 alinéa 3 du Code civil disposant que les conventions « doivent être exécutées de bonne foi ». Il s'agit alors de savoir si, lorsqu'on est de bonne foi, on doit respecter la lettre ou l'esprit du contrat. La capacité du Médiateur à pouvoir diminuer le montant de l'infraction ou encore d'annuler cette dernière, répond à cette question en privilégiant le respect de l'esprit du contrat. En effet, le voyageur de bonne foi n'a pas eu la volonté de mal exécuter son contrat de transport en créant un préjudice à la SNCF par la biais de la fraude ; dans sa bonne foi, il respecte l'esprit du contrat de transport. Ce fondement repose sur le fait que la bonne foi est une règle générale de comportement des parties au contrat et définit la façon d'exécuter leurs obligations. Ainsi, « c'est une notion fréquemment utilisée dans notre législation pour atténuer les rigueurs de l'application de règles positives »¹⁴⁰. Ainsi, le Médiateur ne déroge pas à la définition de la médiation donnée par le Guide du partenariat entre les associations de consommateurs et le Club des Médiateurs du Service Public : « [le Médiateur] analyse le différend et propose, une solution fondée sur le droit et l'équité ». La bonne foi étant reconnue par les juges du fond, le

138BEN MRAD Fathi, MARCHAL Hervé, STEBE Jean-Marc, *op cit.* p. 49

139FABRE-MAGNAN Muriel, *Les obligations*, PUF, coll. Thémis, 2004. p. 63

140www.dictionnaire-juridique.com/definition/bonne-foi.php

Médiateur peut se fonder sur elle pour aboutir à un compromis tout en respectant le droit. Cette solution en est d'autant plus équitable dans les cas où le voyageur demande l'annulation du procès-verbal alors qu'au regard de la situation, il aurait quand même du payer directement à l'ASCT l'insuffisance de perception due à la modification de son titre de transport. Dans ce cas précis, le Médiateur proposera un avis équitable au voyageur en lui indiquant de payer l'insuffisance de perception dans les meilleurs délais sinon le procès-verbal sera ramené à son montant initial et l'action publique reprendra son cours. Fort de l'argument juridique que représente la bonne foi, le Médiateur peut aller négocier avec la Direction Juridique de la SNCF pour obtenir l'autorisation d'appliquer la décision favorable qu'il pris à la suite de son enquête.

Les avis sur les infractions que rend le Médiateur ne sont pas soumis au Procureur de la République puisque ce dernier n'a pas encore eu connaissance de l'infraction. C'est pourquoi, le Médiateur de la SNCF doit négocier l'acceptation de sa décision par l'entreprise. En effet, comme toute médiation, les deux parties doivent être d'accord avec le compromis. Les Médiateurs du Service Public ont plus de pouvoirs que les médiateurs définis par les Codes déontologiques de la médiation. Malgré tout, le médiateur doit être neutre par rapport au conflit et au projet des parties. Or, ni les Protocoles de médiation, ni la Charte des Médiateurs du Service Public ne font état de cette neutralité car elle empêcherait le Médiateur de rendre des décisions. Théoriquement, le médiateur « reste neutre au sens où il n'est habilité à prendre aucune décision ni même, en principe, à rendre un avis quant aux positions défendues par les parties et les réclamations formulées par celles-ci » (Cruyplants, Gonda, Wagemans, 2008, p. 1)¹⁴¹. Selon Philip Milburn, l'éthique de la neutralité est bien plus qu'une règle c'est un principe fondateur de la médiation, principe qui contribue à son autonomisation par rapport aux autres outils alternatifs de gestion des conflits¹⁴². Nous analysons que l'originalité des Médiateurs du Service Public se trouve dans le fait qu'ils n'ont pas l'obligation d'être neutres et qu'ils doivent même au contraire émettre une décision sur le fond qui, une fois acceptée par l'entreprise, aura un impact sur la procédure judiciaire dans le cas d'infraction.

Cependant, ils n'ont pas pour cela le rôle de juge car ils doivent proposer et négocier leur décision avec l'entreprise avant d'en informer le voyageur. En effet, « le médiateur peut suggérer pour faire avancer la réflexion des parties, mais il doit bien maîtriser ce type de prise

141CRUYPLANTS Jean, GONDA Michel, WAGEMANS Marc, *op cit.* p. 1

142MILBURN Philip, *op cit.* p. 136

de parole et surtout ne pas user de sa position d'autorité pour faire passer la solution qu'il estimerait la meilleure » (Lascoux, 2007, p. 35)¹⁴³. En théorie, le Médiateur rend un Avis et la SNCF a le choix de le suivre ou non ; son refus devra être pris par le Président qui devra le justifier¹⁴⁴. En pratique, si la Direction Juridique de l'entreprise refuse l'avis proposé par le Médiateur, ce dernier lui proposera une autre solution jusqu'à ce qu'elle lui donne son accord car le Médiateur doit obligatoirement rendre une décision en réponse à sa saisine, qui plus est dans un délai donné.

L'effort de la SNCF en matière d'information, de transparence et de traitement des litiges par le biais de la médiation semble porter ses fruits car le nombre d'infractions à la police des chemins de fer soumis au Médiateur a continué de diminuer en 2009 : elles représentent 31% des saisines contre 38% en 2008 et 47% en 2007. Néanmoins, des efforts restent à faire pour améliorer l'information des voyageurs sur les possibilités de médiation en cas de litige : plus de 60% des voyageurs interrogés dans le cadre de cette étude déclarent ne pas connaître les avantages de la médiation et près des $\frac{2}{3}$ reconnaissent ne pas connaître l'existence du Médiateur de la SNCF. En effet, la médiation est un outil essentiel qui participe à l'évolution de la politique de l'entreprise visant à développer une relation communicationnelle entre celle-ci et ses clients.

2.2.2.3 La médiation : un outil de relation communicationnelle

L'égalité défendue par la notion de service public peut « aussi être lue en terme moins positifs, comme égalisation, comme non-reconnaissance de la singularité de chaque situation. Saisis au pluriel les usagers sont alors la référence de l'action, objets de mesure et d'enquêtes, mais saisi au singulier, chaque usager apparaît avec ses attentes et pratiques singulières comme un grain de sable qui risque de bloquer la machine » (Jeannot, 1998, p. 8)¹⁴⁵. C'est pourquoi, seule la médiation a la capacité de prendre en compte l'utilisateur au singulier dans une société où, « poursuivant l'analyse classique d'un Marcel Mauss, Ellul met en avant le travail de démantèlement des réseaux sociaux par les contraintes du système productiviste. Ce travail si l'on en croit l'analyse de Michalis Lianos (2001), se poursuit au point que le sujet contemporain supporte de plus en plus mal toute forme de contact en dehors de la médiation des institutions ; celles-ci sont alors perçues comme des lieux favorisant les échanges,

143 LASCoux Jean-Louis, *Pratique de la Médiation*, ESF éditeur, Issy-les-Moulineaux, 4^e édition : 2007. p. 35

144 « Protocole de Médiation » in *Rapport annuel du Médiateur de la SNCF*, 2009. p. 28

145 JEANNOT Gilles, *op cit.* p. 8

assurant un cadre sécuritaire propice... » (Hiez, 2008, p. 14)¹⁴⁶. Les associations de consommateurs et les dirigeants de la SNCF et de la RATP en l'occurrence ont compris ce besoin dépassant la simple gestion des litiges. Les Protocoles de médiation et le Guide du Partenariat entre les associations de consommateurs et le Club des Médiateurs du Service Public précisent au delà de la simple gestion amiable des litiges, que ces instances de médiation ont donc une finalité d'amélioration des relations avec les voyageurs par le biais des rapports annuels dans lesquels le Médiateur émet des recommandations visant à améliorer le service. Notre société s'oriente ainsi « vers une pluralité des modes de régulation sociale donnant lieu à une nouvelle économie des relations entre normes sociales et juridiques » ((Commaille, 1991) Bonafe-Schmitt, 2008, p. 57)¹⁴⁷. Comme de nombreuses autres médiations, la médiation instituée à la SNCF a dépassé son simple rôle d'outil de gestion des conflits pour devenir une forme de régulation sociale dans les trains. En effet, « la médiation a pour objectifs de favoriser la compréhension mutuelle entre le voyageurs et l'entreprise et de préserver leurs relations futures. Elle s'offre comme une passerelle pour établir un dialogue et un espace de confiance entre la SNCF et ses clients » (Cieutat, 2009, p. 4)¹⁴⁸. Par le biais des rapports du Médiateur, les voyageurs peuvent constater que leur saisine dépasse le simple traitement de leur litige pour être utilisée dans le but de mettre en lumière des dysfonctionnements répétitifs détériorant la relation entre la SNCF et ses voyageurs. Les propositions faites par le Médiateur de la SNCF dans son rapport 2009 éclairent cette volonté : 1. « renforcer l'information des clients au moment de la vente ; 2. « Faciliter les démarches du client lors des opérations d'après-vente » ; 3. « instaurer un droit à l'erreur en matière d'infraction à la police des chemins de fer ». Cette dernière proposition démontre le poids des infractions reposant sur une fraude inconsciente. Ce droit à l'erreur institutionnaliserait ce que le médiateur pratique déjà pour conserver la confiance des voyageurs envers la SNCF : apporter tous les justificatifs requis et n'avoir jamais eu d'autre contravention à la police des chemins de fer. En effet, face à l'évolution de la politique menée par l'entreprise et l'ouverture à la concurrence, il est important pour l'entreprise d'entretenir une relation de confiance avec ses clients, ce qui peut contribuer également à leur fidélisation. Le rôle de la médiation a d'autant plus d'importance dans le règlement des litiges issus d'infraction car les conséquences juridiques qu'ils entraînent ainsi que la charge émotionnelle

146HIEZ David, *La désobéissance civile*, Presses Universitaires de Septentrion, Villeneuve d'Ascq, 2008. p. 14

147BEN MRAD Fathi, MARCHAL Hervé, STEBE Jean-Marc, *op cit.* p. 57

148CIEUTAT Bernard, *op cit.*, 2009. p. 4

envers l'entreprise, peuvent anéantir cette relation de confiance. Les avis du Médiateur fondés sur la bonne foi contribuent à entretenir cette confiance. Le fait que la loi impose une procédure pénale dans les situations irrégulières même involontaires, le manque d'information, de ponctualité, de disponibilité des agents – qui représentent les attentes des clients de la SNCF – contribue à diminuer le sentiment de fiabilité de la SNCF et ainsi le niveau de confiance dans la relation clients/SNCF. La médiation restaure cette confiance malmenée par les intérêts de chacun.

Voyager en possession d'un titre de transport sans respecter les règles de validité qui lui sont propres entraînent des conséquences pénales (contraventions ou délit) qui déclenchent l'action publique lorsque l'indemnité forfaitaire n'est pas payée directement à l'agent de contrôle. L'existence de la transaction pénale n'a pas pour objet d'entraver la possibilité d'adresser une réclamation au Service Relations Clients. Ce dernier s'appuie ensuite sur la loi pour décider ou non de réduire le montant de l'infraction ou même de l'annuler. Dans les situations où l'infraction a été réalisée involontairement, il apparaît revêtir une position de juge réduisant son rôle à l'application stricte du droit. Ainsi, de nombreux litiges ne sont pas résolus complètement car la situation particulière du voyageur n'a pas été entendue, prise en compte. La médiation trouve donc tout son intérêt dans les cas où le voyageur est insatisfait du Service Relations Clients. La particularité de ce domaine a donné lieu à la création d'un Médiateur ayant l'obligation de se positionner par rapport au litige traduisant ainsi une absence de neutralité de sa part. En effet, les organismes à l'origine de la rédaction du Protocole de Médiation ont su l'adapter aux besoins particuliers de ce milieu afin que son impact sur les litiges soit concrètement observable. Enfin, nous observons à nouveau que la Médiation devient un moyen de prévention des litiges, d'amélioration en amont de la relation par le biais des Recommandations du Médiateur.

Conclusion

L'étude présentée dans ce mémoire a permis de mettre en lumière le fait que la majorité des infractions à la police des chemins de fer liées au titre de transport – et qui font l'objet de réclamations – sont les conséquences d'un voyage en situation irrégulière sans intention frauduleuse. De ce fait, le traitement juridique des litiges qui en résultent ne permet pas un règlement complet du conflit latent généré par l'infraction, ce qui justifie l'existence de la médiation et de ses particularités dans ce domaine. Mais, revenons tout d'abord sur les hypothèses qui ont orienté ce travail.

La première partie présentait l'étude de l'hypothèse selon laquelle le contenu des litiges et des réclamations observés au sein du service juridique de la FNAUT révélait un décalage au sujet des règles de validité du titre de transport, définies dans les Conditions Générales de Vente de la SNCF, entre l'entreprise et les voyageurs qu'elle transporte. Cette hypothèse se fondait sur le manque de lisibilité de ces CGV et sur le faible pourcentage de voyageurs les ayant lues ou en connaissant au moins les « dispositions générales ». Nous avons alors supposé que la SNCF était libre dans la rédaction de ses CGV. Cependant, l'étude qui précède révèle que la rédaction des CGV est, en réalité, limitativement encadrée par les lois en vigueur – ainsi que par son Cahier des charges – et qu'elles sont contrôlées par le ministère chargé des transports. La SNCF n'est donc pas complètement libre dans l'élaboration des règles de validité des titres de transport : cette hypothèse est ainsi infirmée.

Les CGV sont complexes parce qu'elles ont pour objet de réunir et de rendre compréhensible l'intégralité des textes cités, que doivent connaître les voyageurs afin qu'ils puissent se déplacer dans des conditions librement consenties. Néanmoins, malgré l'encadrement strict des CGV, l'interprétation qui en est faite par les voyageurs diverge des règles qu'elles tentent de véhiculer. En effet, l'évolution de la politique commerciale de la SNCF et le fait qu'elle ne communique pas explicitement le concept des prix kilométriques et des prix de marché – applicables selon les types de trains – constituent la première cause de ce décalage. De plus, la multiplication des formes de titres de transport avec l'abandon progressif du compostage et du format papier, ainsi que la diversification tarifaire proposée par la SNCF, ont pour conséquences de compliquer les règles de validité de ces titres de transport.

L'obligation d'information s'en trouve alors justifiée car les différents moyens mis en place par

la SNCF, reprenant les « dispositions générales » des CGV, permettent d'assister les voyageurs dans la compréhension des différentes règles de validité du titre de transport choisi et d'optimiser la régularité de leur voyage. Malgré les efforts d'information de la SNCF, il n'en demeure pas moins que les voyageurs occasionnels se basent sur des représentations issues d'une ancienne politique de gestion de la SNCF et des idées véhiculées par les autres voyageurs et sans doute par les médias. Ces représentations sont aujourd'hui en discordance avec les conditions de transport définies à travers les objectifs politiques de la SNCF.

Dans la continuité du mémoire *Y a-t-il un médiateur dans le train ?*¹⁴⁹, nous avons vu que l'entreprise et les voyageurs n'étaient pas les seuls acteurs à interagir avec les règles de validité du titre de transport et des litiges qu'elles génèrent. En effet, les ASCT représentent l'entreprise à bord des trains et constituent les personnes chargées – à travers leur assermentation – de constater valablement une infraction. Théoriquement, l'absence d'élément moral dans la contravention entraîne le fait qu'ils ne doivent pas avoir d'état d'âme quant à la situation créatrice de l'infraction. Des recours internes sont à la disposition des voyageurs s'ils sont en désaccord avec les décisions prises par l'agent lors du contrôle de leur titre de transport. Cependant, le fait que les agents soient seuls ou entre eux lors du contrôle leur permet d'interpréter ou non les règles de validité afin de les adapter aux situations particulières des voyageurs en situation irrégulière.

D'après les entretiens réalisés avec les ASCT, il est essentiel pour eux de conserver un climat paisible et de confiance à bord du train. De ce fait, ils humanisent leur relation avec les voyageurs notamment grâce à l'humour qui est un bon moyen d'apaiser les émotions négatives. À travers cette position plus humaine et plus personnelle, ils appréhendent chaque voyageur individuellement avec ses angoisses et ses interrogations et non comme un élément d'un groupe rejetant les règles de validité afférentes à leur titre de transport et leur mission de contrôle. L'interprétation, établie par chaque ASCT des règles applicables selon chaque cas, contribue concrètement à l'évolution perpétuelle des représentations des voyageurs à propos de ces règles tout en faisant le lien, par l'explication des règles de validité, entre les voyageurs et l'entreprise. En adaptant la règle de contrôle, les ASCT préviennent donc de nombreux litiges susceptibles d'aboutir auprès du Service Relations Clients.

L'observation de ce rôle, que la plupart des ASCT choisissent de jouer, nous amène à la seconde partie de cette étude basée sur la deuxième hypothèse selon laquelle le Service

149BARRIGUE de MONTVALON Fanny de, *op cit.*

Relations Clients traite juridiquement les infractions qui lui sont soumises sans prendre en considération les situations particulières qui ont créé l'infraction. Il faudrait pouvoir accéder aux statistiques et aux résultats des enquêtes de satisfaction des voyageurs réalisées par ce Service pour pouvoir confirmer cette hypothèse. En effet, les observations faites au sein du service juridique de la FNAUT sont à nuancer car il traite essentiellement les plaintes des voyageurs mécontents ; il est rare qu'un voyageur le contacte pour lui témoigner sa satisfaction envers la décision prise par le Service Relations Clients. Toutefois, nous confirmons l'analyse selon laquelle la médiation complète l'action de ce service ; ce dernier n'a pas le temps d'étudier chaque situation individuellement alors que l'instance de médiation a été créée pour pallier ce manque et rétablir la relation, entre le voyageur et l'entreprise, malmenée par la contravention.

La médiation est d'autant plus indispensable que le Service Relations Clients peut ne pas répondre dans les délais à chaque réclamation – voire pas du tout – suscitant alors la naissance chez le voyageur de sentiments de frustration, d'incompréhension et de mépris qui s'ajoutent aux émotions négatives nées du litige et de l'injustice ressentie. Outre cette charge émotionnelle qui alimente le conflit latent, le délai de deux mois imposé par la loi, avant la transmission du procès-verbal au ministère public et la majoration de l'indemnité forfaitaire, n'est pas interrompu par une réclamation au Service Relations Clients. L'existence de l'instance de médiation permet donc au voyageur de ne pas payer une amende majorée même si sa réclamation n'aboutit pas. Ce conflit, stimulé par des situations similaires rencontrées au cours de voyages ultérieurs, serait susceptible d'éclater face à l'agent de contrôle et/ou de générer d'autres infractions. L'écoute, bien qu'indirecte, de la médiation dans le traitement des litiges liés au titre de transport permet donc de régler le litige tout en apaisant le conflit latent.

Enfin, la troisième hypothèse émettait l'idée que l'adaptation de la médiation au domaine du service public de transport attribuait des pouvoirs aux Médiateurs afin qu'ils puissent agir en matière pénale à travers le traitement des procès-verbaux. Le terme « pouvoir » est à nuancer. En effet, fidèle à la déontologie de la médiation, ces Médiateurs sont indépendants et impartiaux. Bien que leur indépendance soit discutable – en raison du fait qu'ils sont nommés et rémunérés par l'entreprise – elle est assurée par le fait que le Médiateur est une personne externe à l'entreprise dont la nomination est décidée en accord avec les associations de consommateurs qui ont pour rôle de s'assurer de la bonne application des principes fondamentaux de la médiation. Cependant, en réponse aux besoins de ce domaine, ces

Médiateurs ne pouvaient pas être neutres car ce processus de médiation ne peut se faire qu'indirectement (les parties ne pouvant pas se rencontrer et discuter du litige en face à face). Le Médiateur devient un intermédiaire, respectant le principe du contradictoire, afin de comprendre la position de chacun et le cas qui lui est soumis dans son ensemble. Pourvus de la capacité de se positionner et de proposer une solution au litige, il émettra alors un avis qui sera tout d'abord proposé à l'entreprise car elle est à l'initiative de la médiation et prend la décision finale. Cette adaptation de la médiation a été établie en accord avec les spécificités des litiges inhérents aux transports publics. Théoriquement, le processus de médiation vise à mettre les parties sur un pied d'égalité. Or, au vu du litige, de ses causes et des parties qu'il oppose, cette égalité ne peut être respectée. Parallèlement, le Médiateur ne peut pas imposer son avis car il trahirait la médiation et deviendrait une forme de juge. Ainsi, il émet un avis qui peut être refusé par l'entreprise mais qui, une fois négocié avec l'entreprise, s'impose au voyageur. Le voyageur n'a plus de recours contre le Médiateur à moins qu'il dispose d'éléments nouveaux à lui soumettre susceptibles de modifier sa compréhension de la situation.

Ainsi, il s'agit plus d'un devoir de conseil sur la solution à mettre en place. En effet, le pouvoir demeure entre les mains de l'entreprise et non du Médiateur. Autrement dit, à travers ce devoir de conseil et sa fonction au sein de l'entreprise, le Médiateur détient néanmoins un pouvoir pris au sens positif du terme et légitimé par les textes et les acteurs acceptant la médiation. Ce pouvoir est nécessaire au bon fonctionnement de cette forme de médiation et bénéfique à l'élaboration d'une solution en adéquation avec les besoins et les intérêts des parties et les textes en vigueur.

Arrivée au terme de ce Master en médiation, j'en retiens que la médiation est une méthode de gestion des conflits à part entière et spécifique de par l'originalité de ses principes fondamentaux (impartialité, indépendance, neutralité). Toutefois, il m'apparaît que la médiation est également un très bon moyen de communication et de prévention des conflits. Jean-Pierre Bonafé-Schmitt la voit également comme un moyen de régulation sociale basée sur une rationalisation de la communication. Elle me semble même plus efficace dans ce rôle car elle peut s'utiliser à tout moment – alors que la charge émotionnelle n'est pas trop élevée et l'escalade du conflit pas encore entamée – et se passe du cadre, accepté par les parties, nécessaire au processus de gestion du conflit. En effet, la médiation s'intéresse à la relation entre les parties alors que la justice s'intéresse à la sanction du coupable. Nonobstant, la

médiation idéalement théorisée ne peut être utilisée telle quelle par tous les domaines car elle s'appuie sur leurs besoins et leurs intérêts fondés sur les relations des individus en interaction. C'est pourquoi, tout au long de cette formation, nous avons observé l'appropriation de la médiation par des domaines de plus en plus diversifiés. Cela a donné naissance à plusieurs formes de médiation plus ou moins respectueuses de ces principes fondateurs. Son développement au sein des services publics et notamment dans les transports est grandement bénéfique pour maintenir une relation paisible entre les différents acteurs comme nous l'avons vu. Ces Médiateurs ont donc été intégrés à la politique commerciale et adaptés aux spécificités du traitement des différends nés dans les transports et à l'évolution de leurs causes. Les infractions à la police des chemins de fer en matière de titre de transport reposent plus sur une erreur faite la plupart du temps involontairement par le voyageur que sur une intention frauduleuse.

Néanmoins, toute intervention d'un tiers dans une relation sociale est souvent assimilée à de la médiation. La conciliation est la méthode la plus confondue avec la médiation. Nous pourrions donc croire que ces drôles de Médiateurs réalisent plus des conciliations que des médiations. Il n'en est rien car leur présence en tant que tiers est indispensable dans la médiation et ils respectent le principe d'impartialité absent dans la conciliation. Bien que le Médiateur rende un avis, il ne prendra pas position pour l'une ou l'autre des parties. De même, les textes fondateurs reprennent valablement les principes fondateurs et spécifiques de la médiation. Nous pouvons conclure en indiquant qu'il s'agit bien là d'une médiation mais qui a été adaptée aux besoins du contexte dans laquelle elle est utilisée.

En conclusion de ce travail sur le titre de transport et les différends qui lui sont inhérents, nous pouvons nous interroger dès à présent sur l'avenir du titre de transport en lien avec celui des services publics de transports terrestres de personnes. Aujourd'hui, les transports publics – garants de la mobilité domicile-travail – constituent un enjeu social, économique et écologique de première importance. Le coût des déplacements arrive en deuxième position dans le budget des ménages français après le logement et avant l'alimentation, grévant ainsi inégalement le budget des familles¹⁵⁰. Face à cette constatation, une vingtaine de petites et moyennes agglomérations¹⁵¹ ont opté pour la gratuité des transports en commun urbains. Selon une enquête de l'INSEE¹⁵² datant de 2006, l'économie engendrée par la gratuité ne serait

150GIRARD Margaux, « le coup du ticket gratuit » in *Politis* n°1062-1064. pp. 10 et 11

151Le Mans, Clermont-Ferrand, Aubagne, Châteauroux, etc.

152Institut National de la Statistique et des Études Économiques.

pas négligeable. Les recettes issues des titres de transport ne couvrent qu'entre 10% et 15% du budget global de financement ; cette part peut donc facilement être compensée par la collectivité. Or, les grandes agglomérations et la SNCF, dont les titres de transport rapportent 30% du budget global de financement, ne peuvent se permettre de mettre en place la gratuité car il faudrait alors trouver d'autres sources de financement. Ces interrogations sont au cœur des choix politiques qui seront faits pour déterminer la société que nous voulons. Parce que « le projet d'une société apparaît en filigrane dans le maillage de son territoire par les transports [...] les problématiques environnementale et sociale actuelles exigent un changement radical de nos comportements qui impose d'établir une nouvelle politique des transports en commun »¹⁵³, il m'apparaît important que les individus et l'écologie soient replacés au centre des politiques de transport. En effet, une meilleure prise en compte des besoins des voyageurs concrétisée par une réelle accessibilité des transports et des tarifs abordables est en lien avec l'idée selon laquelle la relocalisation permet à chaque communauté de subsister à ses besoins grâce à son propre territoire. Les milieux urbains reconfigureraient alors leurs voies urbaines au profit des cyclistes, des marcheurs, des tramways et des autobus, tandis que les milieux ruraux s'axeraient sur le développement de l'emploi et de la production locale réduisant ainsi les déplacements et le rythme de vie frénétique¹⁵⁴. L'application de cette vision de l'avenir des transports permettrait sans doute d'améliorer le bien-être des voyageurs lors de leur déplacements et de restituer un sentiment de réappropriation de leur transport, ce qui aurait pour conséquence de réduire les différends entre le transporteur et le voyageur. Cela repose sur la volonté de chaque acteur.

Enfin, ces hypothèses d'avenir ainsi que l'accroissement de la billettique remettent en cause le futur du titre de transport. En effet, il ne représenterait plus obligatoirement la contrepartie financière du transport. Il serait alors uniquement revêtu de sa valeur juridique de contrat. Son contrôle aurait-il donc toujours un sens ? Sans doute car il faudrait que tous les voyageurs comprennent qu'il est indispensable en cas d'incident ou d'accident. Le contrôle aspire donc à évoluer tant dans sa forme que dans son essence puisque le titre de transport d'ici quelques années ne sera sans doute plus au format papier. Les différends évolueront également puisqu'ils sont cristallisés par le titre de transport. Seul l'avenir nous dira si leur nombre diminuera... Ce qui est sûr c'est que la médiation continuera de s'adapter pour répondre au besoin de résoudre de nouveaux types de litiges.

153CIRILLO-ALLAHSA Clémentine, « dessine-moi une ville » in *Politis*, 25 février 2010. p. 21
154www.villesentransition.net

Table des matières

Sommaire.....	5
Glossaire.....	6
Avant-propos.....	9
Introduction.....	15
1 Un titre de transport valable indispensable pour voyager.....	24
1.1 Les règles théoriques de validité du titre de transport.....	26
1.1.1 Une définition basée sur deux fondements.....	27
1.1.1.1 Le fondement économique du titre de transport.....	27
1.1.1.2 L'aspect juridique du titre de transport.....	30
1.1.2 L'obligation d'information.....	32
1.2 Les voyageurs : une vision du titre de transport en décalage avec la théorie.....	35
1.2.1 Une représentation faussée par la rentabilité des trains grandes lignes.....	37
1.2.1.1 Profil des personnes interrogées.....	37
1.2.1.2 La définition de la validité par les voyageurs.....	39
1.2.1.3 Interprétation : un billet pour un train ou pour un trajet ?.....	42
1.2.2 Le voyageur : un client avec des attentes d'usager.....	44
1.2.2.1 Les attentes des voyageurs vis-à-vis du service public de transport.....	45
1.2.2.2 Grève : contradiction avec le service public.....	47
1.3 Le contrôle des règles de validité.....	50
1.3.1 Le contrôle vu par l'entreprise.....	51
1.3.1.1 Fondements juridiques du contrôle.....	52
1.3.1.2 La lutte contre la fraude.....	54
1.3.1.3 Du contrôle vers le service : la relation client.....	56
1.3.2 L'univers des ASCT : adaptation de la théorie au contexte.....	57
1.3.2.1 Seul maître à bord : créateur de validité.....	58
1.3.2.2 Nouvelles formes de billet : une adaptation nécessaire du contrôle.....	61
2 Non validité du titre de transport : conséquences et règlement des litiges.....	67
2.1 Conséquences juridiques : contraventions et délit.....	68
2.1.1 Peines encourues et procédure pénale.....	68
2.1.1.1 Contraventions et poursuites.....	69

2.1.1.2 Transaction pénale : la fin des poursuites.....	70
2.1.1.3 Délit de fraude d'habitude et traitement automatisé des contraventions.....	72
2.1.2 Service Relations Clients : un litige réglé mais un conflit qui demeure.....	74
2.2 Une médiation originale ayant des effets juridiques.....	77
2.2.1 De drôles de Médiateurs : spécificités liées au service public.....	78
2.2.1.1 Caractéristiques des ombudsmen.....	78
2.2.1.2 Le Médiateur de la RATP.....	79
2.2.1.3 Le Médiateur de la SNCF.....	81
2.2.2 Une médiation étonnamment pénale.....	83
2.2.2.1 La médiation pénale institutionnelle.....	83
2.2.2.2 Des capacités exceptionnelles pour des médiateurs.....	85
2.2.2.3 La médiation : un outil de relation communicationnelle.....	88
Conclusion.....	91
Bibliographie.....	99
Annexes.....	103

Bibliographie

Ouvrages

- BEN MRAD Fathi, MARCHAL Hervé, STEBE Jean-Marc, *Penser la médiation*, L'Harmattan, Paris, 2008. 160 pp.
- BEZIZ-AYAC Annie, *Dictionnaire de Droit Pénal Général et de Procédure Pénale*, Ellipses Éditions, Paris, 2001. 205 pp.
- BONAFE-SCHMITT Jean-Pierre, *La médiation pénale en France et aux États-Unis*, L.G.D.J. Lextenso éditions, Paris, 2010. 199 pp.
- BRIANT Vincent de, PALAU Yves, *La Médiation. Définition, pratiques et perspectives*, éditions Nathan/HER, Paris, 1999. 128 pp.
- CORNU, Gérard, *Vocabulaire juridique*, Presses Universitaires de France, Paris, 1984. 951 pp.
- CROZIER Michel, TILLIETTE Bruno, *Nouveau regard sur la société française*, Odile Jacob, Paris, 2007. 222 pp.
- CRUYPLANTS Jean, GONDA Michel, WAGEMANS Marc, *Droit et pratique de la médiation*, Bruylant, Bruxelles, 2008. 405 pp.
- DAUBA Michel, RIZZI Michel, *Services publics*, Espere et Le Temps des Cerises, Pantin, 2004. 255 pp.
- DOISE Willem, *L'étude des représentations sociales*, Delachaux & Niestlé, Paris, 1986. 207 pp.
- DOUMAYROU Vincent, *La fracture ferroviaire*, Les Éditions de l'Atelier/Les Éditions Ouvrières, Paris, 2007. 233 pp.
- FABRE-MAGNAN Muriel, *Les obligations*, PUF, Coll. Thémis, 2004. 993 pp.
- FIUTAK Thomas, *Le médiateur dans l'arène*, Édition érès, Toulouse, 2009. 221 pp.
- HERZOG-EVANS, *Procédure Pénale*, Librairie Vuibert, coll. Dyna'Sup droit, 2008. 395 pp.
- HIEZ David, *La désobéissance civile*, Presses Universitaires de Septentrion, Villeneuve

- d'Ascq, 2008. 198 pp.
- JEANNOT Gilles, *Les usagers du service public*, PUF, coll. « Que sais-je ? » n°3359, Paris, 1998. 125 pp.
- LASCOUX Jean-Louis, *Pratique de la Médiation*, ESF éditeur, Issy-les-Moulineaux, 2001. 240 pp.
- MACQUERON Patrice, GATUMEL Denis, GUIBERT Dominique de, *Associations Fondations Congrégations*, MEMENTO PRATIQUE FRANCIS LEFEBVRE, Éditions Francis Lefebvre, 2006. 1418 pp.
- MARTIN Robert, *Les savoirs dans les pratiques quotidiennes*, Éditions du CNRS, Paris, 1984. 440 pp.
- MILBURN Philip, *La médiation : expériences et compétences*, Éditions La Découverte et Syros, Paris, 2002. 170 pp.
- MORINEAU (J), *L'esprit de la médiation*, Éditions érès, Ramonville Saint-Agne, 2005 (1ère édition : 1998). 172 pp.
- NIQUEGE Sylvain, *L'infraction pénale en droit public*, L'Harmattan, Paris, 2010. 235 pp.
- PAULIN Christophe, *Droit des transports*, Ed LexisNexis, Paris, 2005. 314 pp.
- PICARD Dominique, MARC Edmond, *Les conflits relationnels*, PUF, coll. « Que sais-je » n° 3825, Paris, 2008. 127 pp.
- PIEDELIEVRE Stéphane, *Droit de la consommation*, Ed. ECONOMICA, Paris, 2008, 665 pp.
- REGNIAULT François, *SNCF, la mutation impossible ?*, Jean-Claude Gawsewitch Éditeur, Paris, 2009. 220 pp.
- ROCHEFORT Robert, *Le bon consommateur et le mauvais citoyen*, Odile Jacob, Paris, 2007. 312 pp.
- RODIERE René, MERCADAL Barthélémy, *Droit des transports terrestres et aériens*, DALLOZ, Paris, 5^e édition 1990. 478 pp.
- SINGLY François de, *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*, Éditions Nathan, Paris, 1992. 126 pp.

SINGLY François de, *Les uns avec les autres*, Armand Colin/VUEF, Paris, 2003. 268 pp.

SOYER Jean-Claude, *Droit pénal et procédure pénale*, Librairie générale de droit et de jurisprudence, E.J.A., Paris, 2000. 448 pp.

Revues

BAKTI Nafi, « Laisser tomber les p'tits papiers » in *INFO* n°294 (revue interne SNCF), 3 au 16 octobre 2008.

CIRILLO-ALLAHSIA Clémentine, « dessine-moi une ville » in *Politis*, 25 février 2010.

GIRARD Margaux, « le coup du ticket gratuit » in *Politis* n°1062-1064.

GOUBIN Yann, Billet-clé USB. « Un ticket pour ne plus faire la queue » in *La vie du rail*, 1^{er} octobre 2008.

LAMMING Clive, « Quand le contrôleur paraît vers 1830 : l'essentiel c'est d'avoir des jetons. » in *Revue Générale des Chemins de Fer*, janvier 2007.

Codes juridiques

Code civil

Code de procédure pénale

Code de la consommation

Code du commerce

Documents SNCF

Conditions Générales de Vente

Cahier des charges

Rapports annuels d'activité de médiation

CIEUTAT Bernard, *Rapport annuel du Médiateur de la SNCF*, 2009. 35 pp.

CIEUTAT Bernard, *Rapport annuel du Médiateur de la SNCF*, 2006.

VACQUIER René, *Rapport annuel du Médiateur de la SNCF*, 1994.

ROTH Ivan, *Rapport du Médiateur de la RATP*, 2009. 93 pp.

Mémoires

CHAZE Emmanuel, sous la Direction de Jean-Claude RABIER et de Béatrice MAURINES, *La fin des contrôleurs ? : recherche sur la transmission des représentations professionnelles*, Sociologie, LYON 2, 2004. 99 pp.

BARRIGUE de MONTVALON Fanny de, sous la Direction de Philippe Charrier, *Y a-t-il un médiateur dans le train ?*, Droit, Lyon 2, 2009. 48 pp.

Ressources internet

Encyclopédie Universalis : universalis.bibliotheque-nomade.univ-lyon2.fr/encyclopedie

Encyclopédie collaborative : www.wikipedia.org

Site d'Histoire : www.memo.fr

Dictionnaire juridique en ligne : www.dictionnaire-juridique.com

Site public d'accès au droit : www.legifrance.gouv.fr

Site institutionnel de la Cour de Cassation : www.courdecassation.fr

Site officiel de l'administration française : vosdroits.service-public.fr

Site de la Direction de l'Information légale et administrative : www.vie-publique.fr

Site institutionnel de la FNAUT : www.fnaut.org

Site institutionnel de l'Institut National de la Consommation : www.conso.net

Site institutionnel de la SNCF : www.sncf.com

Site de vente en ligne de voyages de la SNCF : www.voyages-sncf.com

Site institutionnel de la RATP : www.ratp.fr

Site institutionnel du STIF : www.stif.info

Site institutionnel du SYTRAL : www.sytral.fr

Site de La Documentation Française : www.ladocumentationfrancaise.fr

Forum canadien des ombudsmen : www.ombudsmanforum.ca

Site officiel des villes en transition : www.villesentransition.net

Annexes

Annexe 1 : Mon projet de stage.....	104
Annexe 2 : Arrêté ministériel renouvelant l'agrément de la FNAUT.....	107
Annexe 3 : Questionnaire sur la validité des titres de transport.....	108
Annexe 4 : Loi du 15 juillet 1845 sur la police des chemins de fer.....	113
Annexe 5 : Décret du 22 mars 1942 portant règlement d'administration publique sur la police, la sûreté et l'exploitation des voies ferrées d'intérêt général et d'intérêt local (Titres Ier, VII et VIII).....	122
Annexe 6 : Délibération de la CNIL du 11 janvier 2007 portant autorisation unique de mise en œuvre de traitements automatisés de données à caractère personnel relatifs à la gestion d'infractions à la police des services publics de transports terrestres.....	134
Annexe 7 : Conditions Générales de Vente de la SNCF (volume 1 : Dispositions Générales).....	140
Annexe 8 : Fiche INC sur les contraventions dans les transports en commun..	155

Annexe 1 : Mon projet de stage

Maître de stage

Anne-Sophie TRCERA

Tel : 01 43 35 35 72

Lieu

Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports (FNAUT)

32, rue Raymond Losserand

75014 PARIS

Structure

La Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports (FNAUT) est une association de consommateurs agréée par l'État, qui dispose d'un service juridique spécialisé dans le règlement des litiges à l'amiable et dans la médiation. L'équipe de la FNAUT, structurée autour de quatre salariés, est composée de nombreux bénévoles et renforcée par des juristes stagiaires aux profils variés. Le service juridique propose une mission fixe enrichie par le projet et le mémoire de chaque stagiaire.

Mission principale demandée par la structure

Cette mission repose sur le traitement des litiges des voyageurs en application notamment du droit des contrats, de la consommation et du tourisme. En collaboration avec la juriste maître de stage, le stagiaire devra répondre aux réclamations des voyageurs : à partir des dossiers envoyés par les usagers, il rédigera des dossiers de réclamation auprès des compagnies aériennes et des agences de voyage, rédigera des demandes de médiation auprès de messieurs les Médiateurs de la SNCF et de la RATP. Globalement, il est essentiel de renseigner les voyageurs qui contactent la FNAUT.

En réponse à l'affaire traitée, le service juridique propose aux stagiaires de rédiger des notes juridiques en correspondance avec les affaires complexes qui lui sont soumises et en recherchant les solutions parmi les textes et jurisprudences en l'état.

Selon les besoins de l'équipe de juristes, le stagiaire sera également amené à contribuer aux

autres actions juridiques de la FNAUT.

En parallèle de cette mission, le stagiaire pourra construire son mémoire avec l'aide de l'équipe de la FNAUT.

Enfin, en fonction des propositions du maître de stage et des intérêts du stagiaire, ce dernier aura la possibilité d'assister à diverses réunions avec les entreprises de transport et dans le cadre des actions de la FNAUT en tant qu'association de défense des consommateurs agréée par l'État.

Projet de l'étudiant

Ayant été contractuelle au sein de la SNCF, je m'intéresse plus particulièrement aux litiges et aux actions liés à celle-ci. En lien avec ma mission de stage et ma formation, je souhaite consacrer une partie de mon mémoire au règlement amiable des litiges mis en place par le service juridique de la FNAUT.

Nous avons convenu avec les juristes de la FNAUT que la problématique de mon mémoire se centrerait sur la question de la validité du titre de transport. En accord avec mon tuteur-enseignant, l'étude s'articulera autour de la règle et de la notion de validité des billets justifiant l'existence du contrat de transport et des obligations qui en découlent.

Dans un premier temps, je présenterai le contexte du stage et ma mission au sein du service juridique. J'analyserai leur pratique de gestion des litiges en la comparant aux principes théoriques de médiation.

Nous verrons dans un second temps que la définition de la validité du titre de transport peut se concevoir d'un point de vue strictement juridique mais également d'un point de vue sociologique.

Seuls quelques textes stipulent la nécessité d'un titre de transport valide pour ne pas être en infraction lors d'un voyage. C'est le cas du décret de 1942, modifié à de nombreuses reprises, qui ne donne pas pour autant une définition claire et détaillée de la validité.

Cela a eu pour conséquence d'engendrer différentes représentations au sein des groupes d'individus concernés (la direction de la SNCF, les ASCT et les clients) qui créent un décalage à l'origine de nombreux litiges.

La SNCF est seule à définir les règles déterminant les modalités de validité du titre de

transport et par voie de conséquence, est également seule pour procéder à la définition des incriminations pénales. Son importante marge de manœuvre à ce sujet rend la médiation d'autant plus nécessaire qu'elle permet de prendre en compte une situation dans sa globalité, en étudiant sa spécificité et en intégrant des aspects qui ne sont pas considérés par le droit pénal. J'étudierai alors les fondements juridiques sur lesquels reposent les Conditions Générales de Ventes et autres règlements de la SNCF destinés à informer les clients sur ces incriminations. Cet aspect technique du contrat, qui lie la SNCF à son client à travers le billet, appelle à un éclaircissement indispensable pour les voyageurs afin de minimiser le nombre de situations litigieuses.

Il apparaît alors essentiel d'analyser la médiation pénale mise en place par la SNCF par le biais de son Médiateur, suite aux infractions faites à la police des chemins de fer. Le service juridique de la FNAUT a la possibilité de saisir le Médiateur à la demande d'un client de bonne foi. Elle peut également procéder à la surveillance de la bonne application du processus de médiation par le respect du protocole d'accord signé entre la SNCF et les associations de consommateurs.

Il s'agit ici d'analyser comment la médiation permet le règlement amiable de litiges faisant intervenir du droit pénal, théoriquement d'ordre public. Par l'étude des dossiers des dernières années (2007-2010), je montrerais l'impact de la modification du mode saisine du Médiateur en janvier 2009 sur le traitement des litiges qui lui sont soumis.

Mon étude couvrira ainsi un large champ de la gestion des litiges nés du contrat de transport entre une personne et une entreprise de transport de personnes et plus particulièrement la SNCF.

Annexe 2 : Arrêté ministériel renouvelant l'agrément de la FNAUT

JORF n°0077 du 1 avril 2010

Texte n°7

ARRETE

Arrêté du 24 mars 2010 portant renouvellement de l'agrément de la Fédération nationale des associations d'usagers des transports

NOR: ECEC1006679A

La ministre d'Etat, garde des sceaux, ministre de la justice et des libertés, et le secrétaire d'Etat chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation,

Vu les articles L. 411-1 à L. 422-3 et R. 411-1 à R. 422-10 du code de la consommation relatifs à l'agrément et aux actions en justice des associations de consommateurs ;

Vu l'arrêté du 8 novembre 2004 portant renouvellement de l'agrément de la Fédération nationale des associations d'usagers des transports ;

Vu la demande déposée par l'association,

Arrêtent :

Article 1

L'agrément de la Fédération nationale des associations d'usagers des transports (FNAUT) pour exercer sur le plan national les droits reconnus aux associations agréées de consommateurs par le code de la consommation est renouvelé pour une période de cinq ans à compter du 2 décembre 2009.

Article 2

La directrice des affaires civiles et du sceau, la directrice des affaires criminelles et des grâces et la directrice générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes sont chargées, chacune en ce qui la concerne, de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait à Paris, le 24 mars 2010.

La ministre d'Etat, garde des sceaux, ministre de la justice et des libertés,
Michèle Alliot-Marie

Le secrétaire d'Etat
chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises,
du tourisme, des services et de la consommation,
Hervé Novelli

Annexe 3 : Questionnaire sur la validité des titres de transport



Questionnaire sur la validité des titres de transport

Pour conclure mon Master 2 de Droit mention Médiation, je réalise un mémoire sur la validité du titre de transport et la gestion amiable des litiges qui en découlent. Pour cela, j'ai besoin d'identifier comment les usagers perçoivent cette notion et comment nombre d'entre eux se retrouvent souvent et sans le vouloir dans des situations frauduleuses.

Avant de répondre au questionnaire, je souhaiterais que vous répondiez spontanément à la question suivante : pour vous, qu'est-ce qu'un titre de transport valable ?

Dans le cas où un procès-verbal vous ait déjà été infligé suite à une incompréhension ou à une méconnaissance des Conditions Générales de transport, veuillez préciser ce que vous pensiez avant et ce que vous avez alors appris comme règle(s) à respecter.

Important

Lors du questionnaire, ne revenez pas sur la réponse détaillée ci-dessus ; il est essentiel que votre avis n'ait pas été influencé. Un espace vous est réservé en fin de questionnaire afin que vous puissiez éclairer vos réponses de précisions, d'anecdotes ou tout autre détail que vous estimez important pour mon étude.

Pour mieux vous connaître

Etes-vous ? *

Une femme
 Un homme

Quel âge avez-vous ? *

Moins de 18 ans
 Entre 18 et 30 ans
 Entre 30 et 40 ans
 Entre 40 et 50 ans
 Entre 50 et 60 ans
 Plus de 60 ans

Quelle est votre situation familiale ? *

Seul / célibataire
 En couple (mariage, PACS, etc.)
 En couple avec enfant(s)
 Parent seul avec enfant(s)
 Veuf / veuve

Quelle est votre profession ? *

Agriculteur
 Artisan / Commerçant / Chef d'entreprise
 Cadre d'entreprise / Cadre de la Fonction Publique
 Demandeur d'emploi
 Employé
 Etudiant et scolaire
 Militaire
 Ouvrier
 Profession intermédiaire (enseignement, santé, social)
 Profession libérale
 Retraité
 Autre :

Etes-vous salarié d'une entreprise de transport de personnes ? *

Oui
 Non

Si oui, laquelle ?

Dans quel département habitez-vous ? *

Précisez le code de votre département

Habitez-vous en milieu rural ou urbain ? *

Rural : campagne et ville de moins de 2000 habitants / Urbain : ville de plus de 2000 habitants

Rural
 Urbain

Etes-vous adhérent à la FNAUT ?

Fédération Nationale des Associations d'Usager des Transports

Oui
 Non
 Je ne sais pas

Les transports et vous

Votre ville est-elle pourvue de transports en commun urbains ? *

Toute ligne de transport en commun permettant de se déplacer uniquement à l'intérieur de la ville. Par exemple : bus, tramway, métro, etc.

Oui
 Non
 Non, je n'habite pas en milieu urbain

Quels sont vos trois moyens de transport préférés ? *

La marche
 Le vélo
 Les deux-roues à moteur
 La voiture personnelle
 Le covoiturage
 La voiture de location
 Les transports en commun urbains
 L'autocar
 Le train
 Les transports maritimes, fluviaux
 L'avion
 Autre :

Quels sont les 3 moyens de transport que vous utilisez le plus souvent ?

Cochez ces 3 moyens de transport par ordre d'utilisation (1 étant le plus utilisé).

	1	2	3
La marche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le vélo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les deux-roues à moteur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La voiture personnelle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le covoiturage	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La voiture de location	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les transports en commun urbains	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'autocar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Le train	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Les transports maritimes et fluviaux	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
L'avion	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

108

Vos déplacements en transports en commun urbains

Vous empruntez les transports en commun urbains *

- quotidiennement (plusieurs fois par jour)
- régulièrement (plusieurs fois par semaine)
- fréquemment (plusieurs fois par mois)
- occasionnellement (plusieurs fois par an)
- rarement (moins d'une fois par an)

Vous voyagez plutôt *

- seul(e)
- accompagné(e) d'adulte(s) (connaissance, proche, etc.)
- accompagné(e) d'enfant(s)
- accompagné(e) d'enfant(s) et d'adulte(s)

Vous achetez principalement vos billets *

- en agence ou à un guichet
- à une caisse automatique
- dans un bureau de tabac
- à bord
- Autre :

Si oui, comment en avez-vous eu connaissance ?

- en agence / guichet
- par un proche (collègue, ami, famille)
- sur le site internet de l'entreprise de transport
- par un agent
- Autre :

Quel billet utilisez-vous le plus pour vos trajets en transports en commun urbains ? *

- un abonnement
- un carnet de billets
- un billet plusieurs heures / soirée
- un billet journée ou longue durée
- un billet promotionnel / lié à un événement
- un billet tarif réduit
- un billet "classique" (conditions définies par le transporteur)
- Autre :

Quelles sont les deux raisons principales de ce choix ? *

- Prix attractif
- Forfait illimité pour une période donnée
- Adapté à un besoin ponctuel
- Simplicité des formalités
- Evite de faire la queue
- Autre :

Si vous possédez un abonnement, quelle est sa durée ?

- Hebdomadaire
- Mensuel
- Annuel
- Autre :

Lorsque vous montez à bord de votre moyen de transport, pensez-vous systématiquement à valider votre titre de transport ? *

- Oui
- Oui, lorsque les machines pour valider ne sont pas en panne
- Non, je suis un peu tête en l'air
- Non, mon lieu de départ ne dispose pas d'appareils me permettant de valider mon titre de transport
- Non, je m'oppose à cette obligation
- Non, je pensais que mon titre de transport était valable dès son achat
- Autre :

Vos déplacements en train (SNCF)

Vous empruntez le train *

- quotidiennement (au moins un aller/retour par jour)
- régulièrement (au moins un aller/retour par semaine)
- fréquemment (au moins un aller/retour par mois)
- occasionnellement (au moins un aller/retour par an)
- rarement (moins d'un aller/retour par an)

Quel est le principal motif de vos déplacements ? *

Privé : déplacement pour un motif personnel (y compris trajet domicile - travail) / Professionnel : tout déplacement dans le cadre de votre travail (compté sur votre temps de travail)

- Privé
- Professionnel

Vous voyagez plutôt *

- seul(e)
- accompagné(e) d'adulte(s)
- accompagné(e) d'enfant(s)
- accompagné(e) d'enfant(s) et d'adulte(s)

Quels sont les 2 types de trains empruntez-vous le plus ?

1 étant le plus utilisé

	1	2
TGV / Thalys / Lyria / Eurostar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Corail TEOZ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Corail LUNEA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Corail Intercités	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Transilien / RER	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Train Express Régional (TER)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Quels sont les critères de choix de votre type de train ? *

- Proximité (de départ et/ou de destination)
- Prix
- Confort
- Rapidité
- Ponctualité
- Autre :

Avez-vous lu les Conditions Générales de Vente ? *

- Oui
- Oui, partiellement
- Non

Si oui, comment avez-vous eu connaissance de leur existence ?

- sur l'internet
- sur l'internet lors de l'achat d'un billet
- en agence ou en guichet
- par un agent
- à bord
- par un proche (collègue, ami, famille)
- par un autre voyageur

Votre choix de billet

Quel billet utilisez-vous le plus pour vos trajets en train ? *

- un abonnement
- un carnet de billets (TER)
- un billet promotionnel non échangeable, non remboursable (ex : Prem's, IDTGV)
- un billet tarif réduit
- un billet correspondant à ma carte de réduction SNCF (12-25, Escapades, etc.)
- un billet "classique" correspondant à un seul trajet
- Autre :

Si vous possédez un abonnement, quelle est sa durée ?

- Hebdomadaire
- Mensuel
- Annuel
- Autre :

Vous achetez principalement vos billets *

- en agence ou à un guichet
- à une caisse automatique
- dans un bureau de tabac
- sur l'internet
- à bord
- Autre :

Si vous achetez vos billets sur l'internet, quel format de billet choisissez-vous ?

- à imprimer chez soi (e-billet)
- envoyé à domicile
- à retirer en guichet
- à retirer en borne de retrait automatique

Quel mode d'achat préférez-vous ? *

- à la dernière minute en guichet
- à la dernière minute aux bornes automatiques
- à l'avance afin de profiter des promotions sur des billets non échangeables / non remboursables
- à l'avance afin de profiter de prix abordables sur des billets échangeables et remboursables
- selon mon besoin ni en avance, ni à la dernière minute
- Autre :

Avez-vous une carte de réduction SNCF ?

- Oui
- Non

Pensez-vous que votre billet SNCF est valable à partir du moment où vous l'avez acheté ? *

- Oui
- Non
- Je ne sais pas

Pensez-vous systématiquement à composer votre billet avant de monter à bord de votre train ? *

- Oui
- Non
- Non, j'utilise des e-billets

Lorsque vous n'avez pas été en mesure de composer votre billet avant de monter à bord d'un train, que faites-vous ? *

- J'en parle au contrôleur avant le départ du train
- Je cherche le contrôleur pour lui en parler après le départ du train
- J'attends que le contrôleur passe lors de sa première ronde dans le train pour lui en parler
- J'en parle au contrôleur lors du contrôle
- Je ne fais rien

Lors de l'achat d'un billet ou du retrait d'un billet télépayé en borne automatique, celle-ci compose automatiquement votre billet si votre départ s'effectue dans l'heure. Vous servez-vous de cette fonction ?

- Oui
- Non
- Non, je ne connais pas cette fonction

SNCF : un service public ?

La SNCF est-elle pour vous, un service public ? *

- Oui
- Partiellement
- Non
- Je ne sais pas

Quelles sont vos attentes vis-à-vis de la SNCF ? *

Tolérerez-vous la grève au sein de la SNCF ? *

- Oui
- Non
- Cela dépend de la raison invoquée
- Autre :

Pensez-vous qu'il soit normal de payer un billet un jour de grève ? *

- Oui
- Non
- Je n'ai pas d'avis sur la question

Pour vous, la grève justifie-t-elle un assouplissement des règles de validité du titre de transport et donc du contrôle de celui-ci ? *

- Oui
- Non
- Je n'ai pas d'avis sur la question

Si oui, pour quelles raisons ? Quelle(s) règle(s) devrai(en)t être assouplie(s) ?

Le procès-verbal

Avez-vous déjà eu un procès-verbal alors que vous aviez un titre de transport en votre possession ? *

- Oui
- Oui, mais le procès-verbal ne concernait pas mon titre de transport
- Non

Le procès-verbal pour non-validité du titre de transport

Les questions qui suivent portent sur le dernier procès-verbal qui vous a été infligé concernant votre titre de transport.

Quelle était la raison invoquée sur le procès-verbal ? *

- Voyage sans billet
- Non présentation du titre de transport
- Billet / ticket / forfait non validé / non composé
- Tarif réduit non justifié / carte périmée
- Non respect des conditions d'admission
- Franchissement irrégulier des appareils de contrôle ou entrée par passage de sortie
- Dépassement du parcours autorisé par le billet / forfait
- Défaut de réservation
- Falsification du titre de transport / carte de réduction
- Autre :

Pensez-vous voyager en possession d'un titre de transport valable ? *

- Oui
- Non
- Je ne m'en souviens plus

L'agent de contrôle et vous

L'agent vous a-t-il expliqué la règle et la raison du procès-verbal ? *

- Oui
- Oui mais je n'ai pas compris
- Non
- Je ne m'en souviens plus

L'agent de contrôle a-t-il écouté la raison pour laquelle vous étiez en infraction en vous laissant le temps d'expliquer votre situation ? *

- Oui, complètement
- Oui, partiellement
- Non

Si l'agent a écouté et compris vos explications, vous a-t-il proposé un compromis, une alternative au procès-verbal ?

- Oui
- Non

Si oui, quelle a été sa proposition et l'issue de la discussion ?

Lors du contrôle de votre titre de transport, le ton est-il monté entre l'agent et vous ?

- Oui, très vite
- Oui, un peu
- Non
- Non, l'agent est resté indifférent à mes explications

Si oui, pour quelle(s) raison(s) ?

La police est-elle intervenue ?

- Oui, elle est intervenue d'elle-même
- Oui, elle a été appelée par l'agent ou un de ses collègues
- Oui, j'ai demandé à ce qu'elle se déplace
- Non

Avez-vous accepté et payé le procès-verbal qui vous a été infligé ?

- Oui, je l'ai fait volontairement auprès de l'agent de contrôle
- Oui, je m'en suis senti obligé(e) par l'agent de contrôle
- Non, je ne l'ai pas réglé à l'agent de contrôle mais suite aux différents courriers de relance du service client
- Non, j'ai fait une réclamation

L'agent qui vous a verbalisé vous a-t-il informé de la procédure de réclamation ? *

- Oui
- Oui, mais je n'ai pas compris
- Non
- Je ne m'en souviens plus

Si oui, cette procédure était-elle correcte ?

- Oui
- Non

Si non, qui vous a informé de la bonne procédure ?

Les procédures de réclamation

Veuillez répondre aux questions de cette page même si vous n'avez jamais eu de procès-verbal. Cela me permettra d'évaluer vos connaissances dans le cas où cela vous arriverait.

Connaissez-vous les conséquences d'un non paiement du procès-verbal ? *

A savoir, la transmission du procès-verbal à l'Officier du Ministère public qui réclame ou non le paiement de l'amende majorée.

- Oui
- Non

Connaissez-vous la procédure de réclamation suite à un procès-verbal ? *

- Oui
- Non

Connaissez-vous les avantages de la médiation pour régler un litige comprenant un procès-verbal infligé dans un transport public ? *

- Oui, parfaitement
- Oui, vaguement
- Non, pas du tout

Connaissez-vous l'existence du Médiateur de la République et de ses délégués ? *

- Oui
- Non

Connaissez-vous l'existence du Médiateur de la SNCF ? *

- Oui
- Non

Connaissez-vous l'existence du Médiateur de la RATP ? *

- Oui
- Non

Connaissez-vous la procédure pour saisir un des médiateurs cités précédemment ? *

- Oui, parfaitement
- Oui, vaguement
- Non, pas du tout

Avez-vous déjà fait une réclamation concernant un procès-verbal ? *

- Oui
- Non

Si oui, quelle a été l'issue de cette réclamation ?

- Le Service Clients a satisfait intégralement votre réclamation
- Le Service Clients a satisfait partiellement votre réclamation
- Le Service Clients a rejeté votre réclamation
- Le Médiateur a rendu un avis favorable
- Le Médiateur a rendu un avis partiellement favorable
- Le Médiateur a rendu un avis défavorable
- La Direction Juridique de l'entreprise de transport a satisfait intégralement votre réclamation
- La Direction Juridique de l'entreprise de transport a satisfait partiellement votre réclamation
- La Direction Juridique de l'entreprise de transport a rejeté votre réclamation
- Ma réclamation est demeurée sans réponse
- Autre :

Quelle a été la raison invoquée pour justifier la décision prise ?

Une dernière petite question (qui restera bien évidemment entre nous)... Connaissant les Conditions Générales de Vente et les sanctions encourues, vous arrive-t-il d'essayer de frauder ?

- Oui, dès que possible
- Oui, de temps en temps
- Oui, pendant les grèves
- Non

Cet espace vous est réservé si vous souhaitez apporter des précisions, anecdotes, etc.

Annexe 4 : Loi du 15 juillet 1845 sur la police des chemins de fer

LOI

Loi du 15 juillet 1845 sur la police des chemins de fer

Version consolidée au 10 décembre 2009

Titre Ier : Mesures relatives à la conservation des chemins de fer.

Article 1

Modifié par Loi n°97-135 du 13 février 1997 - art. 12 JORF 15 février 1997

Les chemins de fer construits ou concédés par l'Etat font partie de la grande voirie. Cette disposition s'applique à l'ensemble du réseau ferré national.

Article 2

Créé par Loi 1845-07-15 Bulletin des lois, 9e S, B 1221 n° 12095

Sont applicables aux chemins de fer les lois et règlements sur la grande voirie, qui ont pour objet d'assurer la conservation des fossés, talus, levées et ouvrages d'art dépendant des routes, et d'interdire, sur toute leur étendue, le pacage des bestiaux et les dépôts de terre et autres objets quelconques.

Article 3

Créé par Loi 1845-07-15 Bulletin des lois, 9e S, B 1221 n° 12095

Sont applicables aux propriétés riveraines des chemins de fer les servitudes imposées par les lois et règlements sur la grande voirie, et qui concernent :

L'alignement ;

L'écoulement des eaux ;

L'occupation temporaire des terrains en cas de réparation,

La distance à observer pour les plantations, et l'égagement des arbres plantés ;

Le mode d'exploitation des mines, minières, tourbières et sablières, dans la zone déterminée à cet effet.

Sont également applicables à la confection et à l'entretien des chemins de fer, les lois et règlements sur l'extraction des matériaux nécessaires aux travaux publics.

Article 4 (abrogé)

Créé par Loi 1845-07-15 Bulletin des lois, 9e S, B 1221 n° 12095

Abrogé par Décret n°2006-1279 du 19 octobre 2006 - art. 58 (V) JORF 20 octobre 2006

Article 5

A l'avenir, aucune construction autre qu'un mur de clôture ne pourra être établie dans une distance de deux mètres du chemin de fer.

Cette distance sera mesurée soit de l'arête supérieure du déblai, soit de l'arête inférieure du talus du remblai, soit du bord extérieur des fossés du chemin, et, à défaut d'une ligne tracée, à un mètre cinquante centimètres à partir des rails extérieurs de la voie de fer.

Les constructions existantes au moment de la promulgation de la présente loi, ou lors de l'établissement d'un nouveau chemin de fer, pourront être entretenues dans l'état où elles se trouveront à cette époque.

Un décret en Conseil d'Etat déterminera les formalités à remplir par les propriétaires pour faire constater l'état desdites constructions, et fixera le délai dans lequel ces formalités devront être remplies.

Article 6

Créé par Loi 1845-07-15 Bulletin des lois, 9e S, B 1221 n° 12095

Dans les localités où le chemin de fer se trouvera en remblai de plus de trois mètres au-dessus du terrain naturel, il est interdit aux riverains de pratiquer, sans autorisation préalable, des excavations dans une zone de largeur égale à la hauteur verticale du remblai, mesurée à partir du pied du talus.

Cette autorisation ne pourra être accordée sans que les concessionnaires ou fermiers de l'exploitation du chemin de fer aient été entendus ou dûment appelés.

Article 7

Créé par Loi 1845-07-15 Bulletin des lois, 9e S, B 1221 n° 12095

Il est défendu d'établir, à une distance de moins de vingt mètres d'un chemin de fer desservi par des machines à feu, des couvertures en chaume, des meules de paille, de foin, et aucun autre dépôt de matières inflammables.

Cette prohibition ne s'étend pas aux dépôts de récoltes faits seulement pour le temps de la moisson.

Article 8

Créé par Loi 1845-07-15 Bulletin des lois, 9e S, B 1221 n° 12095

Dans une distance de moins de cinq mètres d'un chemin de fer, aucun dépôt de pierres, ou objets non inflammables, ne peut être établi sans autorisation préalable du préfet.

Cette autorisation sera toujours révocable.

L'autorisation n'est pas nécessaire :

- 1° Pour former dans les localités où le chemin de fer est en remblai, des dépôts de matières non inflammables, dont la hauteur n'excède pas celle du remblai du chemin ;
2° Pour former des dépôts temporaires d'engrais et autres objets nécessaires à la culture des terres.

Article 9

Créé par Loi 1845-07-15 Bulletin des lois, 9e S, B 1221 n° 12095

Lorsque la sûreté publique, la conservation du chemin et la disposition des lieux le permettront, les distances déterminées par les articles précédents pourront être diminuées en vertu d'autorisations accordées après enquête.

Article 10

Créé par Loi 1845-07-15 Bulletin des lois, 9e S, B 1221 n° 12095

Si, hors des cas d'urgence prévus par la loi des 16-24 août 1790, la sûreté publique ou la conservation du chemin de fer l'exige, l'administration pourra faire supprimer, moyennant une juste indemnité, les constructions, plantations, excavations, couvertures en chaume, amas de matériaux combustibles ou autres, existant, dans les zones ci-dessus spécifiées, au moment de la promulgation de la présente loi, et, pour l'avenir, lors de l'établissement du chemin de fer.

L'indemnité sera réglée, pour la suppression des constructions, conformément aux titres IV et suivants de la loi du 3 mai 1841, et pour tous les autres cas, conformément à la loi du 16 septembre 1807.

Article 11

Modifié par Ordonnance n°2000-916 du 19 septembre 2000 - art. 3 (V) JORF 22 septembre en vigueur le 1er janvier 2002

Les contraventions aux dispositions du présent titre seront constatées, poursuivies et réprimées comme en matière de grande voirie.

Elles seront punies d'une amende de 7,5 à 150 euros, sans préjudice, s'il y a lieu, des peines portées au Code pénal et au titre III de la présente loi. Les contrevenants seront, en outre, condamnés à supprimer, dans le délai déterminé par l'arrêté du conseil de préfecture, les excavations, couvertures, meules ou dépôts faits contrairement aux dispositions précédentes.

A défaut, par eux, de satisfaire à cette condamnation dans le délai fixé, la suppression aura lieu d'office, et le montant de la dépense sera recouvré contre eux par voie de contrainte, comme en matière de contributions publiques.

Titre II : Des contraventions de voirie commises par les concessionnaires ou fermiers de

chemins de fer.

Article 12

Créé par Loi 1845-07-15 Bulletin des lois, 9e S, B 1221 n° 12095

Lorsque le concessionnaire ou le fermier de l'exploitation d'un chemin de fer contreviendra aux clauses du cahier des charges ou aux décisions rendues en exécution de ces clauses, en ce qui concerne le service de la navigation, la viabilité des routes nationales, départementales et vicinales, ou le libre écoulement des eaux, procès-verbal sera dressé de la contravention, soit par les ingénieurs des ponts et chaussées ou des mines, soit par les conducteurs, gardes-mines et piqueurs, dûment assermentés.

Article 13

Créé par Loi 1845-07-15 Bulletin des lois, 9e S, B 1221 n° 12095

Les procès-verbaux, dans les quinze jours de leur date, seront notifiés administrativement au domicile élu par le concessionnaire ou le fermier, à la diligence du préfet, et transmis dans le même délai au tribunal administratif du lieu de la contravention.

Article 14

Modifié par Ordonnance n°2000-916 du 19 septembre 2000 - art. 3 (V) JORF 22 septembre en vigueur le 1er janvier 2002

Les contraventions prévues à l'article 12 seront punies d'une amende de 150 à 1 500 euros.

Article 15

Créé par Loi 1845-07-15 Bulletin des lois, 9e S, B 1221 n° 12095

L'administration pourra, d'ailleurs, prendre immédiatement toutes mesures provisoires pour faire cesser le dommage, ainsi qu'il est procédé en matière de grande voirie.

Les frais qu'entraînera l'exécution de ces mesures seront recouverts, contre le concessionnaire ou fermier, par voie de contrainte comme en matière de contributions publiques.

Titre III : Des mesures relatives à la sûreté de la circulation sur les chemins de fer.

Article 16

Modifié par Loi n°92-1336 du 16 décembre 1992 - art. 322 (V) JORF 23 décembre 1992 en vigueur le 1er mars 1994

Quiconque aura volontairement employé un moyen quelconque aux fins de faire dérailler les véhicules ou provoquer leur collision sera puni de la réclusion criminelle à temps de cinq à dix ans.

S'il y a eu homicide ou blessures, le coupable sera, dans le premier cas, puni de la réclusion criminelle à perpétuité et, dans le second, de la peine de la réclusion criminelle à temps de dix à vingt ans.

Article 17

Créé par Loi 1845-07-15 Bulletin des lois, 9e S, B 1221 n° 12095

Modifié par Loi n°81-82 du 2 février 1981 - art. 29 JORF 3 février 1981

Si le crime prévu par l'article 16 a été commis en réunion séditieuse, avec rébellion ou pillage, il sera imputable aux chefs, auteurs, instigateurs et provocateurs de ces réunions, qui seront punis comme coupables du crime et condamnés aux mêmes peines que ceux qui l'auront personnellement commis, lors même que la réunion séditieuse n'aura pas eu pour but direct et principal la destruction de la voie de fer.

Article 18

Modifié par Ordonnance n°2000-916 du 19 septembre 2000 - art. 3 (V) JORF 22 septembre en vigueur le 1er janvier 2002

Quiconque aura menacé, par écrit anonyme ou signé, de commettre un des crimes prévus en l'article 16, sera puni d'un emprisonnement de cinq ans, dans le cas où la menace aurait été faite avec ordre de déposer une somme d'argent dans un lieu indiqué, ou de remplir toute autre condition.

Si la menace n'a été accompagnée d'aucun ordre ou condition, la peine sera d'un emprisonnement de deux ans et d'une amende 3 750 euros.

Si la menace avec ordre ou condition a été verbale, le coupable sera puni d'un emprisonnement de six mois, et d'une amende de 3 750 euros.

Article 18-1 (abrogé)

Créé par Loi n°81-82 du 2 février 1981 - art. 30 JORF 3 février 1981

Abrogé par Loi n°83-466 du 10 juin 1983 - art. 16 JORF 11 juin 1983 en vigueur le 27 juin 1983

Article 19

Modifié par Ordonnance n°2000-916 du 19 septembre 2000 - art. 3 (V) JORF 22 septembre en vigueur le 1er janvier 2002

Quiconque, par maladresse, imprudence, inattention, négligence ou inobservation des lois ou règlements, aura involontairement causé sur un chemin de fer, ou dans les gares ou stations, un accident qui aura occasionné des blessures, sera puni de six mois d'emprisonnement et d'une amende de 3 750 euros.

Si l'accident a occasionné la mort d'une ou plusieurs personnes, l'emprisonnement sera de

cinq ans, et l'amende de 3 750 euros.

Article 20

Créé par Loi 1845-07-15 Bulletin des lois, 9e S, B 1221 n° 12095

Sera puni d'un emprisonnement de deux ans tout mécanicien ou conducteur garde-frein qui aura abandonné son poste pendant la marche du convoi.

Article 21

Modifié par LOI n°2009-1503 du 8 décembre 2009 - art. 10

Est puni d'une peine de six mois d'emprisonnement et d'une amende de 3 750 euros le fait pour toute personne :

1° De modifier ou déplacer sans autorisation ou de dégrader ou déranger la voie ferrée, les talus, clôtures, barrières, bâtiments et ouvrages d'art, les installations de production, de transport et de distribution d'énergie ainsi que les appareils et le matériel de toute nature servant à l'exploitation ;

2° De jeter ou déposer un matériau ou un objet quelconque sur les lignes de transport ou de distribution d'énergie ;

3° D'empêcher le fonctionnement des signaux ou appareils quelconques ou de manoeuvrer, sans en avoir mission, ceux qui ne sont pas à la disposition du public ;

4° De troubler ou entraver, par des signaux faits en dehors du service ou de toute autre façon, la mise en marche ou la circulation des trains ;

5° De pénétrer, circuler ou stationner sans autorisation régulière dans les parties de la voie ferrée ou de ses dépendances qui ne sont pas affectées à la circulation publique, d'y introduire des animaux ou d'y laisser introduire ceux dont elle est responsable, d'y faire circuler ou stationner un véhicule étranger au service, d'y jeter ou déposer un matériau ou un objet quelconque, d'entrer dans l'enceinte du chemin de fer ou d'en sortir par d'autres issues que celles affectées à cet usage ;

6° De laisser stationner sur les parties d'une voie publique suivie ou traversée à niveau par une voie ferrée des voitures ou des animaux, d'y jeter ou déposer un matériau ou un objet quelconque, de faire suivre les rails de la voie ferrée par des véhicules étrangers au service ;

7° De laisser subsister, après une mise en demeure de les supprimer faite par le représentant de l'Etat, toutes installations lumineuses et notamment toute publicité lumineuse au moyen d'affiches, enseignes ou panneaux lumineux ou réfléchissants, lorsqu'elles sont de nature à créer un danger pour la circulation des convois en raison de la gêne qu'elles apportent pour l'observation des signaux par les agents du chemin de fer ;

8° De faire usage du signal d'alarme ou d'arrêt mis à la disposition des voyageurs de manière illégitime et dans l'intention de troubler ou d'entraver la mise en marche ou la circulation des trains.

Article 22

Créé par Loi 1845-07-15 Bulletin des lois, 9e S, B 1221 n° 12095

Les concessionnaires ou fermiers d'un chemin de fer seront responsables, soit envers l'Etat, soit envers les particuliers, du dommage causé par les administrateurs, directeurs ou employés

à un titre quelconque au service de l'exploitation du chemin de fer.

L'État sera soumis à la même responsabilité envers les particuliers, si le chemin de fer est exploité à ses frais et pour son compte.

Article 23

Modifié par Loi n°2007-297 du 5 mars 2007 - art. 74 JORF 7 mars 2007

I. Les crimes, délits ou contraventions prévus dans les titres Ier et III de la présente loi, ainsi que les contraventions prévues par les textes réglementaires relatifs à la police, la sûreté et l'exploitation des voies ferrées pourront être constatés par des procès-verbaux dressés concurremment par les officiers de police judiciaire, les ingénieurs des ponts et chaussées et des mines, les conducteurs, gardes-mines, agents de surveillance et gardes nommés ou agréés par l'administration et dûment assermentés. A cette fin, ces personnels sont habilités selon les cas à recueillir ou à relever l'identité et l'adresse du contrevenant, selon les modalités et dans les conditions prévues par le II. La déclaration intentionnelle d'une fausse adresse ou d'une fausse identité auprès des agents assermentés mentionnés au présent article est punie de 3 750 euros d'amende.

Les procès-verbaux des délits et contraventions feront foi jusqu'à preuve contraire.

Au moyen du serment prêté devant le tribunal de grande instance de leur domicile, les agents de surveillance de l'administration et des concessionnaires ou fermiers pourront verbaliser sur toute la ligne du chemin de fer auquel ils seront attachés.

Les contraventions aux dispositions des arrêtés préfectoraux concernant la circulation, l'arrêt et le stationnement des véhicules dans les cours des gares pourront être constatées également par les gendarmes n'ayant pas la qualité d'officier de police judiciaire, les inspecteurs, commandants, officiers, gradés, sous-brigadiers et gardiens de la paix de la police nationale, les gradés et gardiens de police municipale et les gardes champêtres.

En outre, les auxiliaires contractuels de police seront habilités à relever les contraventions aux dispositions concernant l'arrêt et le stationnement.

En ce qui concerne les poursuites, l'amende forfaitaire, l'amende pénale fixe, la responsabilité pécuniaire, l'immobilisation, l'enlèvement et la mise en fourrière des véhicules, il sera procédé comme pour les infractions commises sur les voies ouvertes à la circulation publique.

II. - Outre les pouvoirs qu'ils tiennent de l'article 529-4 du code de procédure pénale, les agents mentionnés au I sont habilités à relever l'identité des auteurs d'infractions mentionnées audit I pour l'établissement des procès-verbaux y afférents.

Si le contrevenant refuse ou se trouve dans l'impossibilité de justifier de son identité, les agents de l'exploitant en avisent sans délai et par tout moyen un officier de police judiciaire territorialement compétent. Sur l'ordre de ce dernier, les agents de l'exploitant peuvent être autorisés à retenir l'auteur de l'infraction le temps strictement nécessaire à l'arrivée de l'officier de police judiciaire ou, le cas échéant, à le conduire sur-le-champ devant lui.

Lorsque l'officier de police judiciaire décide de procéder à une vérification d'identité, dans

les conditions prévues à l'article 78-3 du code de procédure pénale, le délai prévu au troisième alinéa de cet article court à compter du relevé d'identité.

Article 23-1

Modifié par Loi n°2007-297 du 5 mars 2007 - art. 74 JORF 7 mars 2007

Peuvent être saisies par les agents mentionnés au premier alinéa du I de l'article 23 de la présente loi, en vue de leur confiscation par le tribunal, les marchandises de toute nature offertes, mises en vente ou exposées en vue de la vente sans l'autorisation administrative nécessaire dans les trains, cours ou bâtiments des gares et stations et toutes dépendances du domaine public ferroviaire. Peuvent également être saisis dans les mêmes conditions les étals supportant ces marchandises.

Celles-ci sont détruites lorsqu'il s'agit de denrées impropres à la consommation. Elles sont remises à des organisations caritatives ou humanitaires d'intérêt général lorsqu'il s'agit de denrées périssables.

Il est rendu compte à l'officier de police judiciaire compétent de la saisie des marchandises et de leur destruction ou de leur remise à des organisations caritatives ou humanitaires d'intérêt général.

Article 23-2

Modifié par Loi n°2007-297 du 5 mars 2007 - art. 74 JORF 7 mars 2007

Toute personne qui contrevient en cours de transport aux dispositions tarifaires ou à des dispositions dont l'inobservation est susceptible soit de compromettre la sécurité des personnes ou la régularité des circulations, soit de troubler l'ordre public, peut se voir enjoindre par les agents mentionnés à l'article 23 de descendre du véhicule de transport ferroviaire ou routier au premier point d'arrêt suivant la constatation des faits.

En cas de refus d'obtempérer, les agents spécialement désignés par l'exploitant peuvent contraindre l'intéressé à descendre du véhicule et, en tant que de besoin, requérir l'assistance de la force publique.

Ils informent de cette mesure, sans délai et par tout moyen, un officier de police judiciaire territorialement compétent.

Cette mesure ne peut être prise à l'encontre d'une personne vulnérable, à raison notamment de son âge ou de son état de santé.

Article 24

Modifié par Loi n°2001-1062 du 15 novembre 2001 - art. 49 JORF 16 novembre 2001

Les procès-verbaux dressés en vertu de l'article 23 seront visés pour timbre et enregistrés en débet.

Article 24-1

Créé par Loi n°2001-1062 du 15 novembre 2001 - art. 50 JORF 16 novembre 2001

Toute personne qui aura, de manière habituelle, voyagé dans une voiture sans être munie d'un titre de transport valable sera punie de six mois d'emprisonnement et de 7 500 euros d'amende.

L'habitude est caractérisée dès lors que la personne concernée a fait l'objet, sur une période inférieure ou égale à douze mois, de plus de dix contraventions sanctionnées aux premier et deuxième alinéas de l'article 80-3 du décret n° 730 du 22 mars 1942, qui n'auront pas donné lieu à une transaction en application de l'article 529-3 du code de procédure pénale.

Article 25

Créé par Loi 1845-07-15 Bulletin des lois, 9e S, B 1221 n° 12095

Toute attaque, toute résistance avec violences et voies de fait envers les agents des chemins de fer, dans l'exercice de leurs fonctions, sera puni des peines appliquées à la rébellion, suivant les distinctions faites par le Code pénal.

Article 26

Modifié par Ordonnance n°2000-916 du 19 septembre 2000 - art. 3 (V) JORF 22 septembre en vigueur le 1er janvier 2002

L'outrage adressé à un agent d'un exploitant de réseau de transport public de voyageurs est puni de six mois d'emprisonnement et de 7 500 euros d'amende.

Lorsqu'il est commis en réunion, l'outrage est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende.

Article 27

Créé par Loi 1845-07-15 Bulletin des lois, 9e S, B 1221 n° 12095

En cas de conviction de plusieurs crimes ou délits prévus par la présente loi ou par le Code pénal, la peine la plus forte sera seule prononcée.

Les peines encourues pour des faits postérieurs à la poursuite pourront être cumulées, sans préjudice des peines de la récidive.

Article 28

Créé par Loi n°2007-297 du 5 mars 2007 - art. 79 JORF 7 mars 2007

La présente loi est applicable à tous les transports publics de personnes ou de marchandises guidés le long de leur parcours en site propre.

Annexe 5 : Décret du 22 mars 1942 portant règlement d'administration publique sur la police, la sûreté et l'exploitation des voies ferrées d'intérêt général et d'intérêt local (Titres Ier, VII et VIII).

DECRET

Décret du 22 mars 1942 portant règlement d'administration publique sur la police, la sûreté et l'exploitation des voies ferrées d'intérêt général et d'intérêt local

Version consolidée au 30 mai 2010

Sur le rapport du secrétaire d'Etat aux communications

Vu la loi du 15 juillet 1845 sur la police des chemins de fer et, notamment, l'article 21 (paragraphe 1er) de cette loi ;

Vu la loi du 31 juillet 1913 sur les voies ferrées d'intérêt local, modifiée par l'article 4 du décret du 1er octobre 1926 et, notamment, l'article 43 (paragraphe 1er et 2) et l'article 47 (3°, 4° et 6°) ;

Vu le décret du 30 juin 1934 simplifiant la procédure relative aux infractions à la police des chemins de fer ;

Vu le décret du 31 août 1937 sur la réorganisation du régime des chemins de fer ;

Vu la loi du 18 septembre 1940 réorganisant l'administration centrale du secrétariat d'Etat aux communications ;

Vu le décret du 20 novembre 1917 approuvant le cahier des charges type des voies ferrées d'intérêt local ;

Vu le décret du 31 décembre 1937 établissant le cahier des charges de la Société nationale des chemins de fer français ;

Vu le décret du 11 septembre 1939 portant règlement d'administration publique sur la police, la sûreté et l'exploitation des voies ferrées d'intérêt général et d'intérêt local ;

Vu le décret du 11 décembre 1940 portant organisation du contrôle de l'Etat sur les chemins de fer et les transports par route et par eau dans la métropole ;

Le Conseil d'Etat entendu,

Titre Ier : Dispositions générales

Article 1

Modifié par Décret n°2006-1279 du 19 octobre 2006 - art. 67 (V) JORF 20 octobre 2006

Les dispositions du présent décret sont applicables à toutes les voies ferrées d'intérêt général ou d'intérêt local, sous réserve des restrictions mentionnées en tête des articles qui ne sont pas applicables à certaines catégories de voies.

Les articles 6, 73, 74, 74-1, 77, 80-1 à 80-9, 92 et 93 du présent décret sont applicables aux services de remontées mécaniques et aux services de transports publics routiers de personnes réguliers et à la demande (1).

NOTA:

(1) Décret n° 2006-1229, art. 6, I : “ Le dernier alinéa de l’article 1er du décret du 22 mars 1942 est abrogé en tant qu’il concerne les remontées mécaniques définies à l’article L. 342-7 du code du tourisme “.

Article 2 (abrogé)

Abrogé par Décret n°2006-1279 du 19 octobre 2006 - art. 67 (V) JORF 20 octobre 2006

Article 3 (abrogé)

Abrogé par Décret n°2006-1279 du 19 octobre 2006 - art. 67 (V) JORF 20 octobre 2006

Article 4 (abrogé)

Abrogé par Décret n°2006-1279 du 19 octobre 2006 - art. 67 (V) JORF 20 octobre 2006

Article 5 (abrogé)

Abrogé par Décret n°2006-1279 du 19 octobre 2006 - art. 67 (V) JORF 20 octobre 2006

TITRE VII : Police et surveillance

Article 66 (abrogé)

Abrogé par Décret n°2006-1279 du 19 octobre 2006 - art. 67 (V) JORF 20 octobre 2006

Article 67 (abrogé)

Modifié par Décret 81-322 1981-04-07 art. 4 JORF 8 avril 1981

Abrogé par Décret n°2006-1279 du 19 octobre 2006 - art. 67 (V) JORF 20 octobre 2006

Article 68 (abrogé)

Abrogé par Décret n°2006-1279 du 19 octobre 2006 - art. 67 (V) JORF 20 octobre 2006

Article 69 (abrogé)

Abrogé par Décret n°2006-1279 du 19 octobre 2006 - art. 67 (V) JORF 20 octobre 2006

Article 70 (abrogé)

Abrogé par Décret n°2006-1279 du 19 octobre 2006 - art. 67 (V) JORF 20 octobre 2006

Article 71 (abrogé)

Abrogé par Décret n°2006-1279 du 19 octobre 2006 - art. 67 (V) JORF 20 octobre 2006

Article 72 (abrogé)

Abrogé par Décret n°2006-1279 du 19 octobre 2006 - art. 67 (V) JORF 20 octobre 2006

Article 73

Modifié par Décret 69-601 1969-06-10 art. 2 JORF 15 juin 1969

Il est défendu à toute personne :

1° De modifier ou déplacer sans autorisation et de dégrader, déranger la voie ferrée, les talus, clôtures, barrières, bâtiments et ouvrages d'art, les installations de production, de transport et de distribution d'énergie, ainsi que les appareils et le matériel de toute nature servant à l'exploitation ;

2° De rien jeter ou déposer sur les lignes de transport ou de distribution d'énergie ;

3° D'empêcher le fonctionnement des signaux ou appareils quelconques et de manœuvrer sans en avoir mission ceux qui ne sont pas à la disposition du public ;

4° De troubler ou entraver, par des signaux faits en dehors du service ou de toute autre façon, la mise en marche ou la circulation des trains ;

5° De pénétrer, circuler ou stationner sans autorisation régulière dans les parties de la voie ferrée ou de ses dépendances qui ne sont pas affectées à la circulation publique, d'y introduire des animaux ou d'y laisser introduire ceux dont elle est responsable, d'y faire circuler ou stationner aucun véhicule étranger au service, d'y jeter ou déposer des matériaux ou objets quelconques, d'entrer dans l'enceinte du chemin de fer ou d'en sortir par d'autres issues que celles affectées à cet usage ;

6° De laisser stationner sur les parties d'une voie publique suivie ou traversée à niveau par une voie ferrée, des voitures ou des animaux, d'y jeter ou déposer des matériaux ou objets quelconques, de faire suivre les rails de la voie ferrée par des véhicules étrangers au service ;

7° De laisser subsister, après une mise en demeure de les supprimer faite par le préfet, toutes installations lumineuses, et notamment toute publicité lumineuse au moyen d'affiches, enseignes ou panneaux lumineux ou réfléchissants, lorsqu'elles sont de nature à créer un danger pour la circulation des convois en raison de la gêne qu'elles apportent pour l'observation des signaux par les agents du chemin de fer.

Article 74

Modifié par Décret n°92-478 du 29 mai 1992 - art. 16 (V) JORF 30 mai 1992 en vigueur le 1er novembre 1992

Il est interdit à toute personne :

1° De voyager dans une voiture sans être munie d'un titre de transport valable complété, s'il y a lieu, par les opérations incombant au voyageur telles que compostage, validation ou apposition de mentions manuscrites ; de pénétrer dans les parties de la voie ferrée et de ses dépendances dont l'accès est réservé aux personnes munies d'un titre de transport sans être munie d'un titre valable et complété, s'il y a lieu, comme il est dit ci-dessus.

2° De prendre une place déjà retenue régulièrement par un autre voyageur et d'occuper régulièrement les places et filets avec des effets, colis ou autres objets, chaque voyageur ne pouvant disposer que de l'espace situé au-dessus ou au-dessous de la place à laquelle il a droit ;

3° D'occuper un emplacement non destiné aux voyageurs, de se placer indûment dans les

compartiments ayant une destination spéciale, d'entraver la circulation dans les couloirs ou l'accès des compartiments ;

4° De monter dans les voitures en surnombre des places indiquées en conformité de l'article 24 du présent règlement ;

5° De mettre obstacle à la fermeture des portières immédiatement avant le départ, de les ouvrir après le signal de départ pendant la marche et avant l'arrêt complet du train ; d'entrer dans les voitures ou d'en sortir autrement que par les accès aménagés à cet effet et placés du côté où se fait le service du train ; de monter ou de descendre ailleurs que dans les gares, stations, haltes ou arrêts à ce destinés et lorsque le train n'est pas complètement arrêté ;

6° De passer d'une voiture dans une autre autrement que par les passages disposés à cet effet, de se pencher en dehors et de rester sur les marchepieds pendant la marche ;

7° Alinéa abrogé

8° De cracher ailleurs que dans les crachoirs disposés à cet effet ;

9° De se servir sans motif plausible du signal d'alarme ou d'arrêt mis à la disposition des voyageurs pour faire appel aux agents de la compagnie ;

10° De souiller ou de détériorer le matériel, d'enlever ou de détériorer les étiquettes, cartes, pancartes ou inscriptions intéressant le service de la voie ferrée, ainsi que la publicité régulièrement apposée dans les gares et les voitures, sur les wagons ou les cadres et, d'une façon générale, dans toute dépendance du chemin de fer ;

11° De faire usage, dans les voitures, dans les salles d'attente, sur les quais ou dans les dépendances des gares accessibles aux voyageurs et aux autres usagers, d'appareils ou instruments sonores.

12° De revendre au-dessus des prix résultant des tarifs homologués des titres de transport, des bulletins de réservation de places, suppléments couchettes ou voitures-lits.

Lorsque la perception du prix des places est effectuée dans les voitures, tout voyageur est tenu de payer le prix de la place occupée par lui aussitôt que l'agent de perception se présente et, s'il ne s'est pas présenté, avant de quitter soit la voiture, soit la gare d'arrivée, suivant les cas ; l'agent de perception est tenu de délivrer un billet à chaque voyageur.

Article 74-1 (abrogé)

Créé par Décret n°92-478 du 29 mai 1992 - art. 10 JORF 30 mai 1992 en vigueur le 1er novembre 1992

Abrogé par Décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006 - art. 3 JORF 16 novembre 2006 en vigueur le 1er février 2007

Article 74-2

Créé par Décret n°94-561 du 30 juin 1994 - art. 1 JORF 7 juillet 1994

A bord des trains transportant des véhicules routiers et leurs passagers, il est interdit à toute personne :

- de faire fonctionner le moteur d'un véhicule en dehors des opérations de chargement et de déchargement ;

- de procéder à des actions de réparation ou d'entretien des véhicules ;

- de manipuler, lorsque son transport est autorisé, tout objet ou substance susceptible de créer des risques pour la sécurité, notamment en ce qui concerne les produits chimiques, les

carburants, le gaz ;

- de manipuler le chargement des véhicules et de ne pas rejoindre les compartiments voyageurs, à bord des trains dans lesquels l'acheminement des personnes et des véhicules s'effectue séparément.

Article 75

Créé par Décret n°2004-1022 du 22 septembre 2004 - art. 1 JORF 29 septembre 2004

Dans les catégories de trains désignées par arrêté du ministre chargé des transports, il est interdit à toute personne de déposer, dans l'espace situé au-dessus et au-dessous de la place à laquelle elle a droit ainsi que dans les espaces collectifs prévus à cet effet dans les voitures, un bagage ne comportant pas de manière visible la mention de ses nom et prénom.

L'accès aux trains désignés en application de l'alinéa précédent est interdit à toute personne portant avec elle des bagages ne comportant pas de manière visible la mention de ses nom et prénom.

Les dispositions ci-dessus ne s'appliquent pas aux effets ou menus objets que le voyageur conserve à sa disposition immédiate.

Article 76

Lorsqu'une voie ferrée est établie ou traverse à niveau la plateforme ou seulement la chaussée d'une voie publique, tout piéton, cavalier ou conducteur de véhicule doit, à l'approche d'une voiture ou d'un train appartenant au service de la voie ferrée, dégager immédiatement cette voie et s'en écarter de manière à livrer passage au matériel qui y circule.

Tout conducteur de troupeaux ou d'animaux doit les écarter de la voie ferrée à l'approche d'un train ou d'un véhicule appartenant au service de cette voie.

Pendant le franchissement d'une traversée [*passage*] à niveau, il est interdit à tout usager de la route de s'arrêter ou d'arrêter les véhicules ou animaux qu'il conduit.

Dans le cas d'une traversée non munie de barrières, l'usager de la route ne doit s'y engager qu'après s'être assuré qu'aucun train n'est visible ou que l'approche d'aucun train n'est annoncée.

Article 77

Modifié par Décret n°94-561 du 30 juin 1994 - art. 1 JORF 3 juillet 1994

L'entrée et le séjour dans l'enceinte du chemin de fer ou dans les dépendances de la voie ferrée sont interdits à toute personne en état d'ivresse.

Peuvent être exclues des compartiments affectés au public, les personnes atteintes visiblement ou notoirement de maladie dont la contagion serait à redouter pour les voyageurs. Les compartiments dans lesquels elles ont pris place sont, dès l'arrivée, soumis à la désinfection.

Article 77-1

Créé par Décret n°94-561 du 30 juin 1994 - art. 1 JORF 7 juillet 1994

L'entrée des voitures est interdite à toute personne portant des matières qui, par leur nature, leur quantité ou l'insuffisance de leur emballage, peuvent être la source de dangers, ou des objets qui, par leur nature, leur volume ou leur odeur, pourraient gêner ou incommoder les voyageurs.

Toute personne autorisée à porter ou transporter une arme à feu ne peut accéder au train avec cette arme que si celle-ci est non chargée, démontée et maintenue dans une mallette fermée.

Toutefois, les agents de la force publique, lorsqu'ils y sont obligés par leur service, peuvent conserver avec eux des armes à feu chargées à condition de prendre place dans les compartiments réservés, sauf si cette condition est incompatible avec l'exercice de leur mission.

Article 77-2

Créé par Décret n°94-561 du 30 juin 1994 - art. 1 JORF 7 juillet 1994

Toute personne qui aura refusé d'obtempérer aux injonctions adressées par les fonctionnaires et agents énumérés à l'article 23 de la loi du 15 juillet 1845 relative à la police des chemins de fer, en vue de faire respecter les dispositions du présent décret ou de faire cesser un trouble à l'ordre public, pourra se voir interdire l'accès au train par les agents de la force publique.

Article 78

Modifié par Décret n°2006-1279 du 19 octobre 2006 - art. 59 JORF 20 octobre 2006

Les personnes qui veulent expédier des matières infectes ou dangereuses doivent les déclarer au moment où elles les apportent dans les gares du chemin de fer.

Article 79

Aucun animal n'est admis dans les voitures servant au transport des voyageurs.

Toutefois, l'administration exploitante peut placer dans des compartiments spéciaux les voyageurs qui ne voudraient pas se séparer de leurs chiens, pourvu que ces animaux soient muselés.

En outre, des exceptions peuvent être autorisées pour les animaux de petite taille convenablement enfermés.

Le transport des chiens dans les fourgons ne peut avoir lieu que si ces animaux sont muselés ou enfermés dans des caisses présentant des garanties jugées suffisantes.

Article 80

Les cantonniers, gardes-barrières et autres agents du chemin de fer doivent faire sortir immédiatement toute personne qui se serait introduite dans l'enceinte du chemin de fer ou dans quelque partie que ce soit des dépendances de la voie ferrée où elle n'aurait pas le droit d'entrer.

En cas de résistance de la part des contrevenants, tout employé de la voie ferrée peut requérir l'assistance des agents de la force publique.

Les animaux abandonnés qui sont trouvés dans l'enceinte du chemin de fer sont saisis et mis en fourrière.

Article 80-1

Créé par Décret n°86-1045 du 18 septembre 1986 - art. 3 JORF 19 septembre 1986

Sera punie de l'amende prévue pour les contraventions de la deuxième classe toute personne qui aura contrevenu aux arrêtés relatifs à la circulation, à l'arrêt et au stationnement des véhicules dans les cours de gare.

NOTA:

Décret 86-1045 art. 5 : Ces dispositions sont applicables aux contraventions constatées à compter du 1er octobre 1986.

Article 80-2

Modifié par Décret n°2004-1022 du 22 septembre 2004 - art. 1 JORF 29 septembre 2004

Sera punie de l'amende prévue pour les contraventions de la 4e classe toute personne qui aura contrevenu aux dispositions des 2° à 12° du premier alinéa de l'article 74 et à celles des articles 74-2, 77, 77-1 78, 79 et 85 (quatrième alinéa) ainsi qu'aux arrêtés pris en application de l'article 6 du présent décret, à l'exception de ceux mentionnés à l'article 80-1.

Sera puni des mêmes peines tout voyageur qui aura refusé d'obtempérer aux injonctions adressées par les agents de l'exploitant pour assurer l'observation des dispositions du présent décret.

Sera puni de l'amende prévue pour les contraventions de la 3e classe quiconque aura fumé hors d'un emplacement mis à la disposition des fumeurs.

Sera puni de l'amende prévue pour les contraventions de la 1re classe quiconque aura contrevenu aux dispositions de l'article 75.

Article 80-3

Créé par Décret n°86-1045 du 18 septembre 1986 - art. 3 JORF 19 septembre 1986
Abrogé par Décret n°2006-1229 du 6 octobre 2006 - art. 6 (V) JORF 7 octobre 2006

Sera punie de l'amende prévue pour les contraventions de la 4e classe toute personne qui aura voyagé dans les voitures des services de transports de grandes lignes de la Société nationale des chemins de fer français sans titre de transport ou munie d'un titre de transport non valable ou non complété, s'il y a lieu, par les opérations incombant au voyageur.

Sera punie de l'amende prévue pour les contraventions de la 3e classe toute personne qui aura voyagé dans les voitures des services de transports autres que ceux mentionnés au premier alinéa sans titre de transport ou munie d'un titre de transport non valable ou non complété, s'il y a lieu, par les opérations incombant au voyageur.

Sera punie de l'amende prévue pour les contraventions de la 3e classe toute personne qui aura pénétré dans les parties de la voie ferrée et de ses dépendances dont l'accès est réservé aux personnes munies d'un titre de transport sans être munie d'un titre valable et complété, s'il y a lieu, par les opérations incombant au voyageur.

NOTA:

(1) Décret n° 2006-1229, art. 6, I : “ L'article 80-3 du décret du 22 mars 1942 est abrogé en tant qu'il concerne les remontées mécaniques définies à l'article L. 342-7 du code du tourisme “.

Article 80-4

Créé par Décret n°86-1045 du 18 septembre 1986 - art. 3 JORF 19 septembre 1986

Le montant de l'indemnité forfaitaire prévue par l'article 529-4 du Code de procédure pénale est fixé ainsi qu'il suit :

- 1° Pour les infractions prévues par l'article 80-2 : dix fois la valeur du billet correspondant à un trajet de 100 kilomètres en seconde classe sur le réseau de la Société nationale des chemins de fer français ;
- 2° Pour les infractions prévues par le premier alinéa de l'article 80-3 ; huit fois la valeur du billet correspondant à un trajet de 100 kilomètres en seconde classe sur le même réseau ;
- 3° Pour les infractions prévues par le deuxième alinéa de l'article 80-3, à l'exception de celles commises dans les services de remontées mécaniques : vingt-quatre fois la valeur du module tarifaire défini au dernier alinéa du présent article pour les voyageurs munis d'un titre de transport non valable ou non complété, s'il y a lieu, par les opérations incombant au voyageur, et trente-six fois la valeur du même module tarifaire pour les voyageurs démunis de tout titre de transport ;
- 4° Pour les infractions prévues par le troisième alinéa de l'article 80-3 : trente-six fois la valeur du module tarifaire mentionné par le 3° ci-dessus ;
- 5° Pour les infractions prévues par le deuxième alinéa de l'article 80-3 et commises dans les services de remontées mécaniques : cinq fois la valeur du forfait journalier valable sur le service considéré, ou, à défaut, cinq fois la valeur du billet aller et retour sur ce service (1).

Les auteurs des infractions prévues par le premier alinéa de l'article 80-3 et, si elles sont commises dans les services de transports non urbains, de celles prévues par le deuxième alinéa du même article doivent s'acquitter, en outre, de la somme due au titre du transport.

Dans tous les cas prévus par le présent article, le montant de l'indemnité forfaitaire est arrondi

aux 0,76 euros immédiatement supérieurs.

Le montant du module tarifaire mentionné aux 3° et 4° du premier alinéa ci-dessus correspond au prix d'un billet de seconde classe vendu par carnet au tarif normal sur le réseau de la Régie autonome des transports parisiens.

NOTA:

(1) Décret n° 2006-1229, art. 6, I : “ Le 5° de l'article 80-4 du décret du 22 mars 1942 est abrogé en tant qu'il concerne les remontées mécaniques définies à l'article L. 342-7 du code du tourisme “.

Article 80-5

Créé par Décret n°86-1045 du 18 septembre 1986 - art. 3 JORF 19 septembre 1986

Lorsque le montant de la transaction prévue par l'article 529-3 du Code de procédure pénale fait l'objet d'un versement immédiat, il est encaissé par ceux des agents de l'exploitant chargés du contrôle des titres de transport ou de la perception du montant de ces titres qui sont habilités à constater les infractions et assermentés dans les conditions prévues par l'article 23 de la loi du 15 juillet 1845 sur la police des chemins de fer.

Ce versement donne lieu à la délivrance immédiate d'une quittance extraite d'un carnet à souches comportant les mentions définies par arrêté du ministre chargé des transports.

NOTA:

Décret 86-1045 art. 5 : Ces dispositions sont applicables aux contraventions constatées à compter du 1er octobre 1986.

Article 80-6

Créé par Décret n°86-1045 du 18 septembre 1986 - art. 3 JORF 19 septembre 1986

Lorsque la transaction n'est pas réalisée par un versement immédiat dans les conditions prévues par l'article 80-5, l'agent habilité de l'exploitant établit un procès-verbal de constatation de l'infraction, dont le modèle est fixé par un arrêté conjoint du garde des sceaux, ministre de la justice, et du ministre chargé des transports.

Le procès-verbal mentionne l'objet et le montant de la transaction, le montant des frais de constitution de dossier et le délai et les modalités de versement des sommes dues. Il mentionne également le délai et les conditions dans lesquels peut être formulée la protestation prévue par l'article 529-5 du Code de procédure pénale. Il comporte en outre les observations du contrevenant, auquel est remise une copie de ce document.

NOTA:

Décret 86-1045 art. 5 : Ces dispositions sont applicables aux contraventions constatées à compter du 1er octobre 1986.

Article 80-7

Créé par Décret n°86-1045 du 18 septembre 1986 - art. 3 JORF 19 septembre 1986

Le montant des frais de constitution de dossier prévu par le deuxième alinéa de l'article 529-4 du Code de procédure pénale ne peut excéder 250 F.

NOTA:

Décret 86-1045 art. 5 : Ces dispositions sont applicables aux contraventions constatées à compter du 1er octobre 1986.

Article 80-8

Créé par Décret n°86-1045 du 18 septembre 1986 - art. 3 JORF 19 septembre 1986

Les dispositions des articles R. 49-5 à R. 49-8 du Code de procédure pénale sont applicables à l'amende forfaitaire majorée prévue par le deuxième alinéa de l'article 529-5 de ce code.

NOTA:

Décret 86-1045 art. 5 : Ces dispositions sont applicables aux contraventions constatées à compter du 1er octobre 1986.

Article 80-9

Créé par Décret n°90-661 du 26 juillet 1990 - art. 1 JORF 28 juillet 1990

Sera punie des peines prévues pour les contraventions de la 5e classe toute personne qui aura contrevenu aux dispositions des trois premiers alinéas de l'article 85. Dans ce cas les marchandises offertes, mises en vente ou exposées en vue de la vente seront saisies et confisquées.

TITRE VIII : Dispositions diverses

Article 81 (abrogé)

Abrogé par Décret n°2006-1279 du 19 octobre 2006 - art. 67 (V) JORF 20 octobre 2006

Article 82 (abrogé)

Abrogé par Décret n°2006-1279 du 19 octobre 2006 - art. 67 (V) JORF 20 octobre 2006

Article 83 (abrogé)

Abrogé par Décret n°2006-1279 du 19 octobre 2006 - art. 67 (V) JORF 20 octobre 2006

Article 84 (abrogé)

Abrogé par Décret n°2006-1279 du 19 octobre 2006 - art. 67 (V) JORF 20 octobre 2006

Article 85

Modifié par Décret n°2010-561 du 27 mai 2010 - art. 2

Toute exploitation commerciale ou toute distribution d'objets quelconques, à titre professionnel, dans les cours ou bâtiments de gares ne peut être exercée ou effectuée qu'en vertu d'un titre d'occupation du domaine public ferroviaire.

La mendicité est interdite dans les mêmes lieux.

Article 86

Il est interdit d'introduire dans l'enceinte du chemin de fer, pour y être consommés par les agents, des boissons alcooliques autres que le vin, la bière, le cidre, le poiré ou l'hydromel non additionnés d'alcool.

Il est interdit au personnel des hôtels établis dans l'enceinte du chemin de fer, des buffets, buvettes et wagons-restaurants, de vendre aux agents et employés du chemin de fer des boissons alcooliques autres que celles énumérées ci-dessus.

Article 87 (abrogé)

Abrogé par Décret n°2006-1279 du 19 octobre 2006 - art. 67 (V) JORF 20 octobre 2006

Article 88

Tout agent employé sur les chemins de fer et appelé à se trouver en contact avec le public est revêtu d'un uniforme ou d'un signe distinctif ou muni d'une pièce justifiant sa qualité.

Article 89 (abrogé)

Abrogé par Décret n°2006-1279 du 19 octobre 2006 - art. 67 (V) JORF 20 octobre 2006

Article 90

Il est tenu dans chaque gare un registre destiné à recevoir les réclamations des voyageurs, expéditeurs ou destinataires qui auraient des plaintes à formuler soit contre l'administration exploitante, soit contre ses agents. Ce registre est présenté à toute réquisition des voyageurs, expéditeurs ou destinataires et communiqué sur place aux fonctionnaires et agents du contrôle.

Dès qu'une plainte a été inscrite sur le registre, le chef de gare doit en envoyer copie à l'ingénieur intéressé du service technique de la direction générale des transports en ce qui concerne les chemins de fer d'intérêt général ou au chef de service du contrôle en ce qui concerne les voies ferrées d'intérêt local.

Article 91

Les registres mentionnés aux articles 20, 50 et 90 du présent décret sont cotés et paraphés par

le directeur de l'administration exploitante ou son délégué.

Article 92

Les principales dispositions du présent décret sont affichées, par les soins de l'exploitant, dans les gares importantes.

Article 93

Sont constatées, poursuivies et réprimées, conformément au titre III de la loi du 13 juillet 1845 sur la police des chemins de fer, les contraventions du présent décret aux décisions prises par le secrétaire d'Etat chargé des transports et aux arrêtés pris sous son approbation, s'il y a lieu, par les préfets, pour l'exécution dudit décret.

Article 94 (abrogé)

Abrogé par Décret n°2006-1279 du 19 octobre 2006 - art. 67 (V) JORF 20 octobre 2006

Article 95

Est abrogé le décret du 11 septembre 1939 portant règlement d'administration publique sur la police, la sûreté et l'exploitation des voies ferrées d'intérêt général et d'intérêt local.

Article 96 (abrogé)

Abrogé par Décret n°2006-1279 du 19 octobre 2006 - art. 67 (V) JORF 20 octobre 2006

Annexe 6 : Délibération de la CNIL du 11 janvier 2007 portant autorisation unique de mise en œuvre de traitements automatisés de données à caractère personnel relatifs à la gestion d'infractions à la police des services publics de transports terrestres.

JORF n°45 du 22 février 2007

Texte n°124

DELIBERATION

Délibération n° 2007-002 du 11 janvier 2007 portant autorisation unique de mise en œuvre de traitements automatisés de données à caractère personnel relatifs à la gestion d'infractions à la police des services publics de transports terrestres (décision d'autorisation unique n° AU-012)

NOR: CNIA0700027X

La Commission nationale de l'informatique et des libertés,

Vu la Convention européenne de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales du 4 novembre 1950 ;

Vu la convention n° 108 du Conseil de l'Europe pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel ;

Vu la directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ;

Vu la loi du 15 juillet 1845 relative à la police des chemins de fer, modifiée par la loi du 15 novembre 2001 relative à la sécurité quotidienne, notamment son article 24-1 ;

Vu la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel, notamment ses articles 9, 25 (3°) et 25 (5°) ;

Vu le décret n° 2005-1309 du 20 octobre 2005 pris pour l'application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004 ;

Vu le code de procédure pénale, notamment ses articles L. 529-3 à L. 529-5 et R. 49 à R. 49-8 ;

Vu le décret n° 730 du 22 mars 1942 portant règlement d'administration publique sur la police, la sûreté et l'exploitation des voies ferrées d'intérêt général et d'intérêt local, notamment ses articles 80-3 à 80-8, modifié par le décret n° 86-1045 du 18 septembre 1986 en son article 3 ;

Vu l'arrêté du 1er octobre 1986 relatif au procès-verbal d'infraction à la police des services publics de transports ferroviaires et des services de transports publics de personnes réguliers et à la demande, notamment son article 1er ;

Après avoir entendu M. Guy Rosier, vice-président délégué, en son rapport et Mme Pascale Compagnie, commissaire du Gouvernement, en ses observations,

Formule les observations suivantes :

Les organismes de droit public ou de droit privé gérant un service public de transports mettent en œuvre des traitements automatisés de données à caractère personnel afin d'assurer le suivi des contraventions des quatre premières classes à la police des services publics de transports terrestres.

En cas d'infraction, ces organismes sont destinataires des procès-verbaux établis par les personnes habilitées en vertu de l'article 23 de la loi du 15 juillet 1845 modifiée, qui dispose que « les crimes, délits ou contraventions prévus par les titres Ier et III de la présente loi, ainsi que les contraventions prévues par les textes réglementaires relatifs à la police, la sûreté et l'exploitation des voies ferrées, pourront être constatés par des procès-verbaux dressés concurremment par les officiers de police judiciaire, les ingénieurs des ponts et chaussées et des mines, les conducteurs, gardes-mines, agents de surveillance et gardes nommés ou agréés par l'administration et dûment assermentés [...] ».

Pour dresser ces procès-verbaux, les services publics de transports ferroviaires et les services de transports publics de personnes disposent d'agents habilités à constater les infractions et assermentés dans les conditions prévues par l'article 23 de la loi du 15 juillet 1845 susvisée. Ces agents établissent des procès-verbaux de constatation de l'infraction, dont le modèle est fixé par un arrêté conjoint du garde des sceaux, ministre de la justice, et du ministre chargé des transports.

Ces agents peuvent notamment constater le « délit d'habitude » défini par l'article 50 de la loi du 15 novembre 2001 relative à la sécurité quotidienne : « l'habitude est caractérisée dès lors que la personne concernée a fait l'objet, sur une période inférieure ou égale à douze mois, de plus de dix contraventions sanctionnées aux premier et deuxième alinéas de l'article 80-3 du décret n° 730 du 22 mars 1942, qui n'auront pas donné lieu à une transaction en application de l'article 529-3 du code de procédure pénale ».

Saisie des traitements considérés, la commission est appelée à faire application de l'article 25 (3°) de la loi du 6 janvier 1978 modifiée, qui soumet à autorisation « les traitements, automatisés ou non, portant sur des données relatives aux infractions, condamnations ou mesures de sûreté, sauf ceux qui sont mis en œuvre par des auxiliaires de justice pour les besoins de leurs missions de défense des personnes concernées ».

Elle peut, en outre, en application de l'article 25-II de la même loi, adopter une décision unique d'autorisation pour des traitements répondant aux mêmes finalités, portant sur des catégories de données et des catégories de destinataires identiques. Dès lors, le responsable de traitement qui met en œuvre un traitement de données à caractère personnel ayant pour finalité la gestion des infractions à la police des services publics de transports terrestres, est tenu, dans le respect des dispositions de cette décision unique, d'adresser à la commission un engagement de conformité de celui-ci aux caractéristiques de la présente autorisation.

Décide que les responsables de traitement qui adressent à la commission une déclaration comportant un engagement de conformité pour les traitements de données à caractère personnel répondant aux conditions fixées par la présente décision unique sont autorisés à mettre en œuvre ces traitements.

Article 1

Finalités et caractéristiques techniques du traitement.

Seuls peuvent faire l'objet d'un engagement de conformité en référence à la présente décision unique les traitements mis en œuvre par les organismes publics ou privés gérant un service public de transports pour le suivi des contraventions des quatre premières classes à la police des services publics de transports terrestres prévues aux articles 74 et suivants du décret n° 730 du 22 mars 1942 et correspondant aux finalités suivantes :

- le suivi des procès-verbaux émis et amendes ;
- l'émission de bulletins de régularisation ;
- le traitement des relances et des réclamations consécutives à un constat d'infraction ;
- la détection du délit d'habitude ;
- la réalisation de statistiques anonymes.

Les infractions sont constatées lors des contrôles à bord des véhicules de transports ferroviaires et des véhicules de transports publics des personnes et dans les espaces publics dédiés à leur accès, au moyen de procès-verbaux dressés par les personnes habilitées.

Le traitement ne peut avoir pour objet le contrôle de l'activité des agents assermentés.

Article 2

Données à caractère personnel traitées.

a) Concernant les contrevenants n'ayant pas versé une indemnité transactionnelle au moment de la constatation :

1. Le nom, le nom d'usage et le(s) prénom(s) ;
2. La date et le lieu de naissance ;
3. L'adresse ;
4. Le numéro et la nature de la pièce d'identité ;
5. La date et l'organisme de délivrance de la pièce d'identité ;
6. Le type de titre de transport utilisé ;
7. La signature du contrevenant ;
8. Le nom du représentant légal lorsqu'un procès-verbal est émis à l'encontre d'un mineur ou d'un majeur incapable ;

b) Concernant l'infraction :

1. Le lieu de l'infraction ;
2. Le type ainsi que, le cas échéant, le code de l'infraction ;
3. Les éléments constatés de l'infraction ;
4. La date et l'heure de la contravention ;
5. Le montant et les informations relatives au paiement de la contravention ;
6. Le numéro du procès-verbal ;
7. Les informations relatives au service émetteur du procès-verbal ;
8. Les informations relatives au délit d'habitude (nombre et dates des procès-verbaux) ;
9. Les relances et réclamations ;
10. La mention et la date de la transmission des informations au ministère public ;

c) Concernant l'agent verbalisateur :

1. Le nom, le nom d'usage et le(s) prénom(s) ;
2. Le code identifiant fourni par l'employeur ;
3. La signature de l'agent verbalisateur.

Article 3

Destinataires des informations.

Dans la limite de leurs attributions respectives et pour l'exercice des finalités précitées, seuls peuvent être destinataires des données :

- les agents assermentés dans les conditions prévues à l'article 23 de la loi du 15 juillet 1845 susvisée et les agents assermentés dans ces mêmes conditions et agréés par le procureur de la République selon les modalités prévues aux articles R. 49-8-1 et R. 49-8-4 du code de procédure pénale ;
- les agents habilités du service chargé du recouvrement des contraventions au sein des organismes publics ou privés gérant un service public de transports terrestres ;
- les agents habilités des services juridiques, en charge du contentieux et de la lutte contre la fraude de ces organismes ;
- les agents individuellement désignés et spécialement habilités par le ministère public ;
- les agents individuellement désignés et spécialement habilités par le Trésor public en cas d'amende forfaitaire majorée pour recouvrer les sommes dues en vertu du titre rendu exécutoire.

Article 4

Durée de conservation.

En cas de paiement de l'indemnité forfaitaire prévue aux articles L. 529-3 et L. 529-4 du code de procédure pénale, les données relatives aux contrevenants doivent être supprimées à compter de ce paiement.

Ces données peuvent toutefois être conservées en archivage sur une base externe indépendante, accessible limitativement aux agents habilités des organismes publics ou privés gérant un service public de transport terrestre et pour des requêtes spécifiques, pour une durée supplémentaire maximale de deux ans à partir du paiement effectif des sommes dues.

Les données à caractère personnel stockées sur les assistants électroniques ne peuvent être conservées que pour une durée maximale de cinq jours.

Les données relatives aux contrevenants dans le cadre de contraventions n'ayant pas donné lieu à une transaction peuvent être conservées pour une durée maximale de douze mois consécutifs en vue de déterminer si le délit d'habitude est caractérisé et de constater l'infraction prévue à l'article 50 de la loi du 15 novembre 2001 pour la sécurité quotidienne. Elles peuvent également être mises en archivage sur une base externe indépendante, accessible limitativement aux agents habilités des organismes publics ou privés gérant un service public de transport terrestre et pour des requêtes spécifiques, pour une durée

supplémentaire maximale de deux ans à partir de la fin du douzième mois dans la base informatique.

Les catégories de données relatives à l'agent chargé du contrôle peuvent être conservées pendant toute la durée de son affectation au sein de l'organisme.

Article 5

Mesures de sécurité.

Le responsable du traitement prend toutes précautions utiles pour préserver la sécurité et la confidentialité des données traitées, notamment pour empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés puissent en prendre connaissance.

En particulier, les accès aux traitements de données s'effectuent par un code d'accès et un mot de passe individuels, régulièrement renouvelés, ou par tout autre moyen d'authentification, à l'exclusion des moyens biométriques. Ces accès font l'objet d'une journalisation.

Les agents assermentés ainsi que les agents assermentés et agréés par le procureur de la République peuvent disposer d'un assistant électronique sous réserve que les garanties de sécurité suivantes soient apportées :

- l'accès aux données est protégé par un mot de passe ;
- les données stockées sur l'assistant électronique font l'objet d'un chiffrement ;
- la transmission des données des assistants électroniques vers le fichier d'infractions s'effectue par l'intermédiaire d'un réseau sécurisé ;
- les ports de communication de l'assistant électronique sont désactivés (connexion filaire ou non : WiFi ou infrarouge) afin d'empêcher toute impression ou transmission des données présentes sur l'assistant personnel vers un autre système informatique.

Article 6

Information des personnes.

Le responsable du traitement procède, conformément aux dispositions de l'article 32 de la loi du 6 janvier 1978, modifiée par la loi du 6 août 2004, à l'information des personnes susceptibles d'être concernées par l'affichage d'une note explicative devant figurer, de manière visible, à l'intérieur des transports, et par la diffusion d'une mention d'information sur les courriers de relance de recouvrement des amendes.

L'information des agents contrôleurs sera effectuée par la diffusion à chaque personne concernée, préalablement à la mise en oeuvre du traitement, d'une note explicative individuelle.

Article 7

Exercice des droits d'accès et de rectification.

Les droits d'accès et de rectification définis au chapitre V de la loi du 6 janvier 1978 modifiée s'exercent auprès du ou des services que le responsable de traitement aura désignés.

Article 8

Tout traitement automatisé de données à caractère personnel ayant pour objet la gestion des infractions à la police des services publics de transports terrestres qui n'est pas conforme aux dispositions qui précèdent doit faire l'objet de demandes d'autorisation auprès de la commission dans les formes prescrites par les articles 25 (3°) et 30 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée.

Article 9

La présente délibération sera publiée au Journal officiel de la République française.

Le président,
A. Türk

Annexe 7 : Conditions Générales de Vente de la SNCF (volume 1 : Dispositions Générales)

Sommaire

1. Champ d'application	5
1.1. Généralités	5
1.2. Tarifications régionales	5
1.3. Exceptions	5
2. Contrat de transport et titre de transport	6
2.1. Définition du contrat de transport	6
2.2. Titres de transport	6
2.3. Distribution des titres de transport	6
2.4. Délivrance de tickets d'accès	7
2.5. Voyageurs ne pouvant régler le prix de leur voyage	7
3. Validité des titres de transport	8
3.1. Délai de validité des titres de transport à date ouverte (titres de transport ne comportant pas de réservation)	8
3.2. Délai de validité des titres de transport à date et train déterminés	8
3.3. Délai d'utilisation des titres de transport	8
3.4. Validation des titres de transport	8
3.5. Conditions d'accès au train	9
4. Contrôle des titres de transport et régularisation	10
4.1. Contrôle	10
4.2. Voyageurs en situation irrégulière	10
4.3. Conditions de régularisation des voyageurs munis d'un ticket d'accès	10
4.4. Tarif de bord	11
4.5. Régularisation à titre commercial aux conditions du Tarif de bord	11
4.6. Contrôle et transaction pénale	13
4.7. Modalités de paiement	13
5. Echange des titres	14
5.1. Définition et délai d'acceptation	14
5.2. Echange d'un titre avec réservation	14
5.3. Echange d'un titre sans réservation	15
5.4. Echange d'un titre partiellement utilisé	15
5.5. Tarifs à contrainte d'aller et retour	15
5.6. Calcul et application de la retenue	15
5.7. Mesures temporaires éventuelles	15
6. Remboursement	16
6.1. Définition et principes	16
6.2. Délai de remboursement	16
6.3. Remboursement d'un titre avec réservation	16
6.4. Remboursement d'un titre sans réservation	17
6.5. Calcul de la retenue	17
6.6. Mode de remboursement	17
6.7. Cas particuliers	17
6.8. Mesures temporaires éventuelles	17
6.9. Titres de transport ayant servi à l'enregistrement des bagages	18

1. Champ d'application

1.1. Généralités

Les Tarifs voyageurs de la SNCF précisent les conditions de vente, les prix et leurs conditions d'application relatifs aux services nationaux et régionaux assurés par la SNCF.

Ils sont tenus à la disposition des voyageurs qui peuvent les consulter sur demande.

Pour les services de transport nationaux longue distance, la SNCF applique également, depuis le 3 décembre 2009, sous réserve d'indication contraire dans le corps des présents Tarifs Voyageurs qui doivent dans ce cadre être considérés comme les Conditions Particulières de Transport du transporteur SNCF, les Conditions Générales (GCC-CIV/PRR) élaborées par le Comité International des Transports Ferroviaires (CIT) sis à Berne et qui sont annexées au volume 5 (annexe 7). La SNCF émet toutefois une réserve expresse contre l'article 9.5.2 des Conditions Générales et considère, quelle que soit l'hypothèse, que une autre entreprise ferroviaire qui utilise la même infrastructure ferroviaire n'est pas considérée comme un tiers.

1.2. Tarifications régionales

En application de la loi n° 2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la Solidarité et au Renouvellement Urbains (loi SRU), et de son décret d'application n° 2001-1116 du 27 novembre 2001 relatif au transfert de compétences en matière de transports collectifs d'intérêt régional, les régions peuvent décider d'appliquer des dispositions tarifaires spécifiques dans leur ressort territorial, pour la tarification des services régionaux.

Par convention entre la SNCF et deux régions limitrophes, ces dispositions peuvent s'appliquer également aux transports interrégionaux.

1.3. Exceptions

Les services de transport répertoriés ci-après ne sont pas soumis aux présents Tarifs voyageurs :

- les transports effectués intégralement à l'intérieur de la Région Ile-de-France, dont le recueil des prix et des conditions générales est constitué par les Tarifs de la Région des Transports Parisiens, élaborés par le Syndicat des Transports de l'Ile-de-France (STIF), ou au départ ou à destination de certaines gares de la section urbaine de Paris dont la liste figure à l'Annexe 4 ;
- les transports internationaux pour lesquels la SNCF applique les GCC-CIV/PRR précitées. Toutefois, les présents tarifs s'appliquent aux transports entre la France et certaines gares situées hors du territoire français. La liste de ces gares et les dispositions d'application afférentes sont reprises en Annexe 2.

2. Contrat de transport et titre de transport

2.1. Définition du contrat de transport

Par le contrat de transport, la SNCF s'engage à transporter le voyageur ainsi que, le cas échéant, les bagages et/ou le véhicule de celui-ci au lieu de destination. Le contrat de transport doit être constaté par un ou plusieurs titres de transport délivrés au voyageur. Le titre de transport valide fait foi, jusqu'à preuve du contraire, de la conclusion et du contenu du contrat de transport.

2.2. Titres de transport

Le transport des voyageurs est effectué moyennant le paiement préalable du prix du voyage sauf convention de paiement différé conclue entre la SNCF et les voyageurs.

Ce paiement est constaté par l'établissement d'un titre de transport qui indique l'ensemble des éléments relatifs au voyage, notamment la relation, la classe de voiture et les références de la prestation pour lesquelles il est utilisable.

Un titre de transport peut être constitué de supports papier et/ou électroniques. Il est délivré des titres de transport :

- soit à trajet simple ;
- soit comportant le trajet aller et le trajet retour valables pour le même itinéraire à l'aller et au retour ;
- soit circulaires considérés comme des titres de transport d'aller et retour comportant des itinéraires différents à l'aller et au retour. Pour ces titres de transport, le voyageur doit préciser la gare à considérer comme point de destination du trajet d'aller et point de départ du trajet retour.

Il n'est procédé en aucun cas au remboursement ni à l'établissement de duplicata de titre(s) de transport perdu(s) ou volé(s).

2.3. Distribution des titres de transport

2.3.1. Généralités

Les titres de transport peuvent être délivrés au maximum 3 mois avant la date de début du voyage, sauf dispositions particulières, par les guichets des gares, les boutiques SNCF, les agences de voyages agréées et autres points de vente agréés ainsi que par les distributeurs automatiques.

Dans les grandes gares, les titres de transport sont délivrés aux heures normales d'ouverture.

Dans les autres gares, la délivrance des titres de transport peut commencer, au plus tard, 15 minutes avant l'heure normale de départ de chaque train que le voyageur peut emprunter.

Dans certains points d'arrêt, il n'est pas délivré de titres de transport. Les voyageurs partant d'un tel point d'arrêt sans s'être munis au préalable d'un titre de transport (titre de transport d'aller et retour, par exemple) sont invités à aller se présenter dans les meilleurs délais à l'agent chargé du contrôle qui accompagne le train.

Toutefois, certains tarifs assujettis à des conditions particulières de délivrance ainsi que certaines prestations ne peuvent être commercialisés à bord des trains. C'est le cas, en particulier, des trains à réservation obligatoire pour lesquels les contrôleurs ne sont pas en mesure d'attribuer des places. L'intégralité des tarifs et prestations n'est pas commercialisée par tous les canaux de distribution.

Le voyageur doit s'assurer au moment de la réservation du titre de transport que celui-ci a été établi selon ses indications, notamment la date et l'heure, l'origine et la destination du voyage ainsi que le nom et prénom de chacun des voyageurs dans le cas d'achat de e-billet.

2.3.2. Commande à distance – Télépaiement – Envoi à domicile – Billet imprimé – Billet électronique – e-billet

- Commande à distance

Les titres de transport peuvent en outre être commandés par téléphone (Ligne Directe) ou par Internet auprès de sites de la SNCF ou de ceux de ses partenaires agréés.

Le voyageur doit s'assurer au moment de la réservation du titre de transport que celui-ci a été établi selon ses indications, notamment la date et l'heure, l'origine et la destination du voyage.

Lorsqu'ils sont, de plus, télépayés ils peuvent être envoyés gratuitement à domicile si la commande est effectuée au moins 4 jours avant la date de départ pour un envoi sur le territoire métropolitain.

Les titres de transport commandés à distance et ne faisant pas l'objet d'un envoi à domicile sont à retirer dans les délais spécifiques, aux guichets des gares, des boutiques SNCF, des agences de voyages agréées et autres points de vente agréés ainsi que par certains distributeurs automatiques.

A défaut d'être en possession du titre de transport commandé, le voyageur doit se munir d'un autre titre de transport valable pour accéder au train.

Contrat de transport et titre de transport

Pour les clients porteurs d'une carte compatible e-billet, l'impression d'un Mémo voyage ou du mail de confirmation de commande est optionnelle. L'impression du mémo e-billet est automatique en cas d'échange sur Borne Express Pro et d'achat ou d'échange sur Borne Libres Services, aux guichets et en boutiques SNCF.

Les clients porteurs d'une carte Grand Voyageur ou Grand Voyageur Le Club non compatible e-billet doivent imprimer leur confirmation e-billet.

A la différence des autres titres de transport, le e-billet n'est pas soumis au compostage obligatoire avant l'accès à bord du train.

Le e-billet est nominatif, personnel et incessible.

A bord du train, le voyageur doit présenter sa confirmation e-billet imprimée ainsi qu'une pièce d'identité ou sa carte compatible e-billet ainsi qu'une pièce d'identité et ses justificatifs de réductions éventuels.

2.4. Délivrance de tickets d'accès

Un ticket d'accès est remis aux voyageurs en instance de départ qui sont dans l'impossibilité, du fait de la SNCF, d'acheter dans des conditions normales leur titre de transport avant le départ du train.

Cette disposition, à caractère exceptionnel, permet au voyageur de monter à bord du train désigné sur le ticket d'accès et de régulariser sa situation auprès de l'agent chargé du contrôle sans l'application de majoration pour vente à bord.

Pour bénéficier de ces dispositions, le voyageur doit se conformer aux instructions figurant sur le ticket d'accès ou à celles qui lui ont été données oralement lors de la remise du ticket d'accès.

2.5. Voyageurs ne pouvant régler le prix de leur voyage

Lorsqu'à la suite d'une perte ou d'un vol une personne se trouve démunie de tout moyen de paiement accepté en gare, elle peut demander à entreprendre son voyage au moyen d'un règlement effectué par une tierce personne dans une autre gare.

Cette mesure revêt un caractère exceptionnel et ne peut être appliquée que dans les conditions suivantes :

- sur présentation d'une attestation de perte ou de vol récemment délivrée par les autorités compétentes ;
- pour un départ le jour même.

Le prix du voyage est alors majoré du montant forfaitaire figurant au Recueil des prix.

Le e-billet permet à une personne d'acheter et payer un voyage pour une autre personne éloignée et souhaitant voyager mais ne pouvant régler elle-même son billet ; cette personne peut voyager en imprimant simplement la confirmation e-billet.

Les numéros de téléphone et adresses Internet SNCF ainsi que les prix des communications sont repris en Annexe 3.

- Billet imprimé

Les titres de transport commandés sur le site Internet www.voyages-sncf.com et télépayés peuvent faire l'objet d'un *Billet imprimé*. Ce billet est soumis à des conditions de vente et d'utilisation particulières.

Le titre de transport est ainsi imprimé sur du papier A4 avec une imprimante laser ou à jet d'encre. A la différence de tout autre titre de transport, le Billet imprimé n'est pas soumis au compostage obligatoire avant l'accès à bord du train. Le billet imprimé est incessible.

- Billet électronique

Des titres de transport, appelés *Billets Electroniques*, peuvent également être réservés et payés en agence de voyages et retirés en gare, sur les Bornes Libre Service. Certains tarifs ou certaines relations ne sont pas accessibles par ce canal.

Pour le retrait de son billet, le voyageur peut utiliser soit la référence de son dossier et son nom, soit un code identifiant correspondant à une carte de fidélité SNCF ou une carte bancaire française.

Les conditions d'utilisation des billets et les règles d'après-vente sont inchangées par rapport au tarif utilisé.

- e-billet

Les e-billets peuvent être réservés et payés auprès des guichets des gares, des boutiques SNCF, par téléphone (auprès de Ligne Directe), auprès des agences de voyages agréées et autres points de vente agréés, des distributeurs automatiques et par Internet auprès de sites de la SNCF ou de ceux de ses partenaires agréés. Seuls certains tarifs, services ou relations sont pour l'instant accessibles sous cette forme. Le voyageur fournit son nom, son prénom et sa date de naissance.

Pour voyager, il doit se munir d'une confirmation e-billet (au format A4 ou IATA) ou de sa carte compatible e-billet.

Dans le cadre d'une impression personnelle de sa confirmation e-billet, le client imprime une confirmation de son e-billet sur du papier A4 blanc, vierge sur le recto et au verso, sans modification de la taille d'impression, en format paysage avec une imprimante laser ou à jet d'encre. Une bonne qualité d'impression est nécessaire. Pour obtenir sa confirmation e-billet, le voyageur peut se rendre sur le site Internet www.voyages-sncf.com, aux guichets des gares, dans les boutiques SNCF, sur les bornes libre-service ou à l'accueil des gares, muni de sa référence de dossier ou de sa référence client ou encore de sa carte de fidélité si celle-ci a été spécifiée lors de la réservation.

3. Validité des titres de transport

3.1. Délai de validité des titres de transport à date ouverte (titres de transport ne comportant pas de réservation)

Les titres de transport ne comportant pas de réservation sont utilisables un jour quelconque compris dans une période de 61 jours comptée du jour de leur émission ou du jour indiqué sur le titre de transport, ce jour compris.

Les conditions qui s'attachent aux titres de transport émis en vertu de certains tarifs à prix réduit prévoient l'indication par le voyageur de la date origine du délai d'utilisation. Pour permettre l'emprunt d'un train à réservation obligatoire, un titre de transport à date ouverte doit obligatoirement, en fonction du tarif utilisé :

- soit être échangé contre un titre de transport incluant la réservation pour le train emprunté ;
- soit être complété par un titre de réservation.

3.2. Délai de validité des titres de transport à date et train déterminés

Dans les trains à réservation obligatoire, les titres de transport ne peuvent être utilisés que pour un voyage à effectuer à la date et dans le train indiqués.

Dans les trains à réservation facultative ou sans réservation, ces titres de transport sont utilisables à la date et pour le train indiqués. S'ils n'ont pas été utilisés dans le train et à la date indiqués, ils demeurent utilisables, dans la limite de la période de 61 jours indiquée au point 3.1 ci-dessus, sur d'autres trains à réservation facultative ou sans réservation, pour le même trajet, sans garantie de place ni possibilité d'échange et sous réserve du respect des conditions d'emprunt éventuelles du train et des conditions d'utilisation du tarif utilisé.

Un titre de transport valable sur un train à réservation obligatoire ne peut pas être utilisé sur un train à réservation facultative ou sans réservation.

3.3. Délai d'utilisation des titres de transport

Le trajet doit être terminé dans les 24 heures qui suivent le compostage ou, dans le cas d'un e-billet, dans les 24 heures suivant la date et heure de départ indiquées.

En cas d'arrêt en cours de route supérieur à 24 heures, ou si la multiplication des arrêts conduit à dépasser l'heure limite d'utilisation du titre de transport, le trajet est scindé en autant de trajets que nécessaire. Ceci conduit à l'émission de titres de transport distincts à utiliser chacun dans le délai énoncé ci-dessus.

3.4. Validation des titres de transport

Avant de prendre place dans le train au départ de chaque trajet, le voyageur est tenu de valider le ou les titres de transport relatifs à ce trajet au moyen des composteurs mis à disposition dans l'enceinte des gares ou des points d'arrêt. Le compostage comporte :

- soit une encoche, l'empreinte du quantième ainsi que le code de la gare de montée,
- soit un embossage triangulaire, le nom de la gare de montée, la date et l'heure.

Seuls les billets imprimés et les e-billets ne sont pas soumis au compostage obligatoire avant l'accès au train.

Lorsque l'origine du trajet se situe dans une gare de la Région Ile-de-France et que le trajet s'effectue via Paris, le voyageur doit à nouveau valider son titre de transport au départ de la gare tête de lignes de Paris.

S'il détient un titre de transport d'aller et retour ou circulaire, le voyageur doit, à nouveau, valider son titre de transport avant d'effectuer le trajet de retour. En cas d'arrêt volontaire en cours de trajet (dans les limites reprises au point 3.3), le titre de transport correspondant à celui-ci doit être composé à nouveau au départ de la gare d'arrêt.

En cas d'arrêt occasionnel par des changements de trains nécessaires à la réalisation en continuité du voyage (dans les limites reprises au point 3.3), si le voyageur utilise plusieurs titres de transport pour un même voyage, il doit tous les valider à la gare origine du premier trajet.

En cas d'absence de composteur, le client doit aviser spontanément le personnel de contrôle.

Tout trajet doit être effectué dans le sens indiqué sur le titre de transport. De ce fait, en cas de trajet aller-retour, la partie correspondant au trajet aller doit être utilisée avant celle correspondant au trajet retour.

Le voyageur peut se rendre d'un point à un autre de l'itinéraire figurant sur son titre de transport par un itinéraire plus court sous réserve de se conformer aux éventuelles conditions particulières d'accès aux trains empruntés et aux conditions d'attribution de sa réduction éventuelle.

Au départ d'un point d'arrêt ne délivrant pas de titre de transport, les voyageurs qui empruntent un train à réservation obligatoire sans être munis au préalable d'un titre de transport et/ou du titre de réservation doivent s'adresser à l'agent chargé du contrôle. Celui-ci est en mesure de délivrer des titres de transport. Dans ce cas, le prix perçu à bord ne peut être dispensé des majorations pour vente à bord. Contrairement à l'article 5.2.5 des Conditions Générales de Transport du CIT, la non revendication d'une place réservée dans un délai donné n'entraîne pas la perte de la réservation.

3.5.3. Trains à accès limité

Certains trains dits trains à accès limité sont soumis à des conditions particulières d'emprunt sur tout ou partie de leur trajet. Celles-ci s'appliquent également pour un train mis en marche en dédoublement d'un train à accès limité. La liste des trains à accès limité du service régulier ainsi que les conditions d'emprunt de ces trains sont publiées dans l'indicateur horaire. Ces trains font, par ailleurs, l'objet d'une mention particulière dans les fiches horaires.

3.5.4. Conditions particulières applicables aux TGV

Pour assurer les départs des TGV dans les meilleures conditions, il est désormais demandé à l'ensemble des voyageurs TGV d'accéder au train au plus tard 2 minutes avant l'heure de départ indiquée sur leur titre de transport.

3.5. Conditions d'accès au train

3.5.1. Généralités

Tout voyageur, pour accéder au train, doit être muni d'un ou des titres de transport remplissant les conditions des présents Tarifs voyageurs ainsi que celles éventuellement prévues pour l'emprunt de ce train.

Par exception, les voyageurs qui empruntent, sans s'être munis au préalable d'un titre de transport, un train au départ d'un point d'arrêt ne délivrant pas de titres de transport, doivent s'adresser à l'agent chargé du contrôle. Celui-ci est en mesure de leur délivrer des titres de transport, sans majoration pour vente à bord, pour les relations assurées par ce seul train.

A défaut de cette démarche spontanée, ces voyageurs sont considérés, au moment du contrôle, comme étant en situation irrégulière.

Certains tarifs assujettis à des conditions particulières de délivrance ainsi que certaines prestations ne peuvent être commercialisés à bord des trains, en particulier il n'est pas délivré de titre de transport avec réservation de place.

En cas de voyage débout, aucun dédommagement ne sera fait. En cas de surcharge mettant en péril la sécurité des voyageurs, le client peut se voir refuser l'accès au train.

3.5.2. Train à réservation obligatoire

Pour l'accès à certains trains, pour certaines relations et pour certains tarifs réduits et prestations, la réservation d'une place est obligatoire ; c'est en particulier le cas pour les TGV, Téo et Luméa, l'occupation des places couchées, des places assises et inclinées des trains de nuit et de certains espaces ainsi que pour l'utilisation de certains services à bord.

4. Contrôle des titres de transport et régularisation

4.1. Contrôle

Les voyageurs doivent présenter leur(s) titre(s) de transport (en cas d'utilisation d'un e-billet, le client présente une confirmation ou une carte compatible e-billet) à toute demande des agents de la SNCF, dans les trains et dans les gares.

Les voyageurs titulaires d'un billet imprimé ou d'un e-billet doivent être en mesure de justifier de leur identité.

Les titulaires de cartes ouvrant droit à réduction ou d'abonnement sont tenus de présenter ces cartes conjointement avec leur(s) titre(s) de transport (ou support e-billet). Il peut leur être demandé de justifier de leur identité. Lorsque l'utilisation du tarif est assujettie à la justification de l'identité par le voyageur (ou lors de l'utilisation d'un e-billet) et qu'une identification visuelle sans ambiguïté de ce dernier n'est pas possible, pour quelque motif que ce soit, la SNCF est en droit d'exiger la régularisation du titre de transport sur la base du tarif maximum exigible pour la prestation fournie. A défaut d'acceptation de régularisation, le voyageur sera verbalisé.

Toute perception effectuée par les agents du contrôle donne lieu à l'établissement d'un reçu qui, le cas échéant, peut avoir valeur de titre de transport.

Afin de procéder à des analyses internes sur les conditions d'émission de ses billets, la SNCF effectue des retraits et échanges de billets à bord de ses trains.

4.2. Voyageurs en situation irrégulière

Est en situation irrégulière tout voyageur qui, dans l'enceinte contrôlée ou dans un train, ne peut présenter à un agent du contrôle un titre de transport valable ou qui présente un titre de transport non valable au sens des dispositions des présents Tarifs voyageurs et du décret n° 730 du 22 mars 1942 modifié.

C'est-à-dire notamment le voyageur qui :

- ne peut présenter aucun titre de transport ;
- présente un titre de transport composé incomplet ;
- présente un titre de transport non complété par les opérations lui incombant (compostage...);
- ne s'est pas conformé aux dispositions qui régissent l'utilisation de son titre de transport, notamment celle relative à la limitation de la validité temporelle de son ou ses titres de transport après compostage. Il en est de même des billets avec réservation utilisés au-delà de la période d'échange ou un jour autre que celui de la réservation indiquée ;

- n'est pas en mesure de présenter les justificatifs du prix réduit de son billet ou qui utilise un titre nominatif sans être en mesure de justifier son identité ;
- présente un titre de transport non valable pour le trajet, le train emprunté, notamment lorsque la réservation y est obligatoire, le jour ou la classe considérée ou ne remplissant pas les conditions de parcours auxquelles est soumis le train emprunté ;
- utilise un billet dont le taux de réduction est supérieur au taux qu'il pourrait obtenir dans un train à réservation facultative ou sans réservation ;
- utilise un titre de transport illisible ou falsifié ou un titre de transport établi au nom d'une autre personne ;
- utilise un Billet Imprimé dont le nom, le prénom et la date de naissance indiqués ne correspondent pas à la personne qui l'utilise (ou cette personne n'est pas en mesure de justifier de son identité) et/ou les éléments du voyage ne sont pas lisibles en particulier ceux figurant dans la trame de fond.
- utilise un e-billet dont le nom, le prénom et la date de naissance indiqués ne correspondent pas à la personne qui l'utilise (ou cette personne n'est pas en mesure de justifier de son identité) et/ou la lecture du code barre 2D figurant sur la confirmation e-billet ou sa carte compatible e-billet révèle qu'il a pris place dans un train ne correspondant pas à celui réservé.

4.3. Conditions de régularisation des voyageurs munis d'un ticket d'accès

Sur présentation d'un ticket d'accès, l'agent chargé du contrôle régularise la situation du voyageur sans appliquer de majoration pour vente à bord. La régularisation est effectuée pour l'ensemble du trajet. Dans le cas où l'agent chargé du contrôle n'est pas en mesure d'établir le titre de transport demandé (par exemple, délivrance d'une carte d'abonnement et du titre de transport correspondant, emprunt d'un train à réservation obligatoire à partir d'une gare de correspondance), la situation du voyageur est régularisée partiellement. S'il en résulte pour le client une majoration du prix total du trajet, la différence de prix peut lui être ultérieurement remboursée à sa demande sur présentation de l'ensemble des titres de transport délivrés.

La régularisation est toujours calculée sur la base d'un trajet simple avec application de la réduction éventuelle à laquelle le voyageur peut prétendre, à l'exception des réductions offertes dans le cadre de tarifs imposant la contrainte d'aller-retour.

Contrôle des titres de transport et régularisation

Ces dispositions ne s'appliquent pas aux titres de transport sur lesquels la valeur correspondant au voyage en cours n'est pas indiquée, ni aux billets non échangeables ; dans un tel cas, les dispositions du point 4.5.1 sont appliquées. L'utilisation de titres de circulation à prix réduit et/ou de cartes de réduction utilisées frauduleusement (titre périmé, falsifié, contrefait, titre nominatif utilisé par une tierce personne ou une personne qui ne serait pas en mesure de justifier de son identité au moment du contrôle...) entraîne leur retrait immédiat et, le cas échéant, l'ouverture de poursuites judiciaires.

4.5.3. Titre de transport non valide

Il n'est rien perçu du voyageur qui signale sa situation dans les conditions prévues au point 4.4.

4.5.4. Réserve non valable pour le train à réservation obligatoire emprunté (TGV, Téo, Lunéa et Corail de nuit)

A bord, seul le client titulaire d'un billet échangeable et remboursable après départ et n'ayant pu l'échanger dans les 2h suivant le départ pourra être régularisé comme suit : à condition d'avoir une réservation valable pour le jour du voyage, le même trajet et le même sens.

- Dans les trains à réservation obligatoire (TGV, Téo, et Lunéa) : Il est perçu le forfait correspondant du *Tarif de bord* indiqué au Recueil des prix. Si le prix applicable au train à réservation obligatoire à bord duquel la place était réservée est supérieur à celui applicable au train emprunté, la différence n'est pas remboursée au voyageur. Les réductions sociales et commerciales des titres échangeables sont maintenues sur le titre de transport initial. Toutefois, ces dispositions ne s'appliquent pas :
 - aux billets à prix réduit dont l'attribution de la réduction est assujettie à un certain nombre de places limitées par train,
 - aux groupes, groupes de jeunes, promenades d'enfants et aux titres de transport émis aux conditions d'un tarif non échangeable (tel offre Prem's) qui font l'objet de mesures particulières,
 - aux titres de transport 2^{ème} classe émis aux conditions des tarifs cartes 12-25, *Senior* et *Enfant* + qui empruntent un TGV de période de pointe,
 - aux autres tarifs « non échangeables » (remboursables avec 100 % de retenue après l'heure initiale de départ) passé le délai d'une heure par rapport à l'horaire de la réservation porté sur le billet,
 - aux billets utilisés au-delà de leur période d'échange et de remboursement.Dans les autres cas, il est perçu le prix du nouveau billet.

4.4. Tarif de bord

Le voyageur sans titre de transport ou muni d'un titre de transport non valable qui se présente à l'agent du contrôle en lui signalant l'irrégularité de sa situation avant de monter dans le train ou au plus tard dans les minutes qui suivent le départ du train de la gare de montée, peut régulariser sa situation (à titre commercial) aux conditions du *Tarif de bord* incluant des frais de confection à bord.

Le *Tarif de bord* est établi sur la base du prix des titres de transport vendus aux guichets des gares, majoré pour tenir compte des surcoûts liés à la vente à l'embarquement ou à bord. Les montants forfaitaires appliqués sont indiqués au Recueil des prix.

Les frais de confection sont perçus par voyageur. Lorsque, pour un parcours dans un train donné, plusieurs situations irrégulières en matière tarifaire sont constatées simultanément pour un même voyageur, il est perçu le total des insuffisances de prix correspondant à chacune des situations irrégulières augmenté seulement du montant forfaitaire le plus élevé, repris au Recueil des prix. La situation des voyageurs et celle des animaux domestiques qui les accompagnent sont toutefois régularisées séparément.

4.5. Régularisation à titre commercial aux conditions du Tarif de bord

La régularisation aux conditions du *Tarif de bord* implique le versement immédiat de l'insuffisance de prix majorée selon les règles du *Tarif de bord*, pour toute situation irrégulière signalée spontanément avant le contrôle. Les régularisations à titre commercial s'effectuent dans les conditions précisées ci-après.

4.5.1. Absence de titre de transport et situations assimilées

En l'absence de titre de transport (et situation assimilée), les tarifs à prix réduit non assujettis à la possession d'une carte de réduction, ainsi que ceux impliquant le dépôt préalable d'une demande, ne sont pas pris en compte à bord des trains.

Les tarifs à prix réduit assujettis à la possession d'une carte sont pris en compte sauf ceux imposant l'achat obligatoire d'un billet aller-retour.

Toutefois, si la carte permet plusieurs niveaux de réduction, seul le taux minimum est pris en compte. Dans tous les cas, le forfait du *Tarif de bord* indiqué au Recueil des prix est perçu.

4.5.2. Non-respect des conditions d'application des tarifs réduits

Lorsque les conditions d'attribution du billet à prix réduit ne sont pas respectées, il est perçu la différence entre le prix d'un titre de transport au tarif de base et la valeur du titre de transport présenté, pour le parcours concerné, majorée selon les règles du *Tarif de bord*.

Les Tarifs voyageurs ■ février 2010 Volume 1 ■ Dispositions générales

Contrôle des titres de transport et régularisation

Ils ont la possibilité d'emprunter le Lunéa suivant ou précédent du même jour s'il n'y a pas de Lunéa dans l'heure sur la relation.

Le voyageur est régularisé dans les conditions normales sans perception du montant forfaitaire de *Tarif de bord*. Il n'est rien perçu des voyageurs titulaires d'un abonnement Forfait. Le trop-payé éventuel n'est pas remboursé au voyageur.

En période de pointe, si le prix applicable au TGV emprunté est supérieur à celui applicable au TGV à bord duquel la place était réservée, il est perçu la différence de période normale pour le tarif utilisé par le voyageur.

En couchette 2^{ème} et 1^{ère} classe, en période de pointe, si le prix applicable au Lunéa ou Corail de nuit emprunté est supérieur à celui applicable au Lunéa ou Corail de nuit à bord duquel la place était réservée, la différence est perçue avec application de la réduction à laquelle l'abonné a droit.

Les clients porteurs de billets émis à un tarif non échangeable et non remboursable (comme *Prem's*) ne bénéficient pas de cette spécificité d'Accès, quel que soit leur statut.

4.5.7. Surclassement

A bord du train, le surclassement est soumis à l'accord préalable de l'agent du contrôle auquel le voyageur doit se présenter.

Si le surclassement est autorisé par le tarif utilisé, il n'est perçu que :

- la différence de prix entre un titre de transport de 1^{ère} classe et un titre de transport de 2^{ème} classe, soit au tarif Loisir standard (sauf pour les militaires), soit en tenant compte de la réduction si le tarif utilisé le permet ;
- les suppléments éventuels.

Pour les tarifs n'autorisant pas le surclassement, il est perçu, suivant le tarif utilisé :

- soit la différence entre le tarif Loisir standard et la valeur du titre de transport présenté ;
- soit le prix d'un titre de transport de 1^{ère} classe au tarif Loisir standard, sans prendre en compte la valeur du billet initial.

Dans tous les cas, les montants perçus sont exonérés de la constante prévue dans le cadre du *Tarif de bord*.

- Dans les trains de nuit :

La présentation d'une réservation non valable entraîne la perception, pour une place assise ou inclinée, du forfait du *Tarif de bord* indiqué au Recueil des prix.

En cas de présence d'un dispositif d'« accueil-embarquement » pour accéder au train, les voyageurs sans réservation valable sont orientés vers les guichets et distributeurs automatiques afin d'y acquies la réservation adéquate. Seuls les voyageurs munis de billets avec une réservation valable pour le train en partance ont accès à ce train.

4.5.5. Absence de réservation

A bord, les billets à date ouverte sont pris en compte :

- Dans les trains à réservation obligatoire (TGV, Téoz et Lunéa) :

L'absence de réservation entraîne la perception du forfait correspondant du *Tarif de bord* figurant au Recueil des prix. Pour les titres de transport émis aux conditions des tarifs commerciaux (Découverte et cartes), un complément de prix correspondant à la différence entre le prix du train à réservation obligatoire et la valeur du billet à date ouverte est perçu.

- Dans les trains de nuit :

Le défaut de réservation ou la présentation d'une réservation non valable entraîne la perception :

- pour la place assise ou inclinée, du forfait au *Tarif de bord* indiqué au Recueil des prix,
- pour une couchette, du montant de la réservation manquante et du forfait du tarif guichet indiqués au Recueil des prix.

4.5.6. Spécificités d'accès pour les tarifs Pros

Seuls les voyageurs utilisant un tarif TGV Pro ou Téoz Pro et les abonnés Fréquence et Forfait ont la possibilité d'emprunter, à condition qu'ils n'aient pu échanger leur billet pour cause de train complet et qu'ils se présentent auprès du chef de bord, un TGV ou un Téoz autre que celui pour lequel ils ont réservé, le même jour, dans la limite d'une heure avant ou après l'heure initialement prévue sur la même destination et sans garantie de place assise.

Ces clients ont la possibilité d'emprunter le TGV ou Téoz suivant ou précédent s'il n'y a pas de TGV ou Téoz dans l'heure sur la relation.

Pour les voyages en Lunéa, les voyageurs utilisant un tarif Lunéa Pro, Fréquence et les abonnés Forfait ont la possibilité d'emprunter, à condition qu'ils n'aient pu échanger leur billet (train complet) et qu'ils se présentent auprès du chef de bord, un Lunéa autre que celui pour lequel ils ont réservé, le même jour, dans la limite d'une heure avant ou après l'heure initialement prévue sur la même destination et sans garantie de place assise ou couchée.

- pour défaut de compostage, il est perçu le montant de l'indemnité forfaitaire repris au Recueil des prix (sans autre perception) ;
- le non-respect des conditions d'emprunt de certains trains donne lieu à la perception du montant de l'indemnité forfaitaire repris au Recueil des prix.

Si le voyageur ne peut ou ne veut pas acquitter sur-le-champ la somme qui lui est réclamée et refuse ainsi la transaction proposée, un procès-verbal de constatation de l'infraction est établi par l'agent du contrôle. Le voyageur dispose du délai prévu par la loi :

- pour régler le montant de la transaction qui comprend :
 - l'insuffisance de perception éventuelle,
 - l'indemnité forfaitaire,
- et les frais de dossier, conformément aux dispositions de l'article 529-4 du Code de procédure pénale et à celles des articles 80-4 à 80-7 du décret n° 730 du 22 mars 1942 modifié ;
- ou pour adresser une protestation motivée à la SNCF, transmise au Procureur de la République.

Lorsqu'ils procèdent au contrôle de l'existence et de la validité des titres de transport des voyageurs, les agents du contrôle agréés par le Procureur de la République et assermentés sont habilités à relever l'identité et l'adresse du contrevenant. En cas de difficultés opposées par le voyageur au relevé d'identité nécessaire à l'établissement du procès-verbal de constatation de l'infraction, l'agent du contrôle peut requérir l'assistance d'un officier ou d'un agent de Police Judiciaire.

Si le contrevenant refuse ou se trouve dans l'impossibilité de justifier de son identité, l'agent de l'exploitant en rend compte immédiatement à tout officier de Police Judiciaire de la Police Nationale ou de la Gendarmerie Nationale territorialement compétent, qui peut alors ordonner la présentation sans délai du contrevenant.

Si le règlement n'est pas effectué dans le délai légal imparti et en l'absence de protestation, le voyageur fait l'objet de poursuites pénales conformément aux dispositions des articles 529-3 à 529-5 du Code de procédure pénale.

Dans tous les cas où un procès-verbal a été établi, l'affaire est instruite, par voie informatique, au moyen d'une base de données relationnelles dont la description et les conditions d'exploitation sont publiées en Annexe 5.

4.7. Modalités de paiement

A bord d'un train, tout paiement s'effectue en espèces ayant cours légal en France, par chèque bancaire ou postal en euros payable en France ou par carte bancaire française à puce affichant le logo CB, à l'exception des cartes à autorisation systématique (celles dont les caractères ou numéros ne sont pas en relief). Les cartes bancaires étrangères internationales, comportant le logo CB, VISA ou Mastercard uniquement, sont également acceptées.

4.5.8. Modification de parcours

Un titre de transport utilisé pour effectuer un parcours diffèrent de celui indiqué n'est pas valable, y compris pour effectuer un voyage dans le sens inverse du parcours pour lequel est établi le titre de transport : il est perçu, outre le montant forfaitaire du *Tarif de bord* figurant au Recueil des prix, le prix d'un titre de transport délivré aux conditions du point 4-5-1 pour le trajet en cours, sans tenir compte de la valeur du billet initial.

- Prolongement de parcours : pour le parcours complémentaire, la régularisation s'effectue dans les conditions prévues au point 4-5-1.
- Changement d'itinéraire : il est perçu la différence de prix entre :
 - le prix d'un titre de transport délivré aux conditions du point 4-5-1 pour le trajet en cours,
 - et la valeur du titre de transport présenté, sauf pour certains tarifs non échangeables (comme *Prem's*) pour lesquels les changements d'itinéraire ne sont pas autorisés.

4.6. Contrôle et transaction pénale

Au moment du contrôle, les voyageurs en situation irrégulière qui ne se sont pas présentés à l'agent du contrôle dans les conditions définies au point 4-4 ont la possibilité de régulariser leur situation par le versement immédiat, à titre de transaction, d'une indemnité forfaitaire qui s'ajoute à l'insuffisance de perception éventuelle.

Le montant de l'indemnité forfaitaire, quelle que soit la nature du train emprunté, dépend de la distance tarifaire du trajet et de la nature de l'infraction. Ces montants sont repris au Recueil des prix.

L'indemnité forfaitaire est perçue par voyageur.

Les modalités de régularisation sont appliquées dans des conditions identiques à celles définies au point 4-5 ci-dessus. Lorsque la procédure énoncée au point 4-5 fait référence :

- à une régularisation au *Tarif de bord*, il est perçu le montant de l'insuffisance de perception calculée sur la base du prix des titres de transport vendus en gare, augmentée du montant de l'indemnité forfaitaire ;
- au paiement exclusif du forfait du *Tarif de bord*, il est perçu exclusivement le montant de l'indemnité forfaitaire.

Toutefois :

- en cas de voyage en 1^{ère} classe avec un billet de 2^{ème} classe sans l'accord préalable du contrôleur, il est perçu le montant de l'insuffisance de perception majoré du montant de l'indemnité forfaitaire repris au Recueil des prix ;

5. Echange des titres

5.1. Définition et délai d'acceptation

L'échange consiste à modifier totalement ou partiellement les éléments du voyage. Il se traduit par l'émission d'un nouveau titre de transport.

Dans le cas du e-billet, le voyageur qui procède à un échange n'est pas tenu d'imprimer la nouvelle confirmation e-billet (hormis pour les échanges sur www.voyages-sncf.com où la réimpression est nécessaire). Dans cette hypothèse, il doit être en mesure de présenter la confirmation e-billet initiale.

L'échange est accepté au plus tard dans les 60 jours suivant la date de réservation ou de début d'utilisation du titre de transport. Au-delà, les titres ne sont plus échangeables (ni remboursables, conformément au point 6.2 du chapitre Remboursement).

Des conditions particulières ou plus restrictives peuvent être prévues par certains tarifs. L'échange peut être effectué aux guichets des gares et dans les boutiques SNCF. Les titres achetés dans une agence de voyages agréée sont également échangeables en agence de voyages agréée, aux guichets des gares et des boutiques SNCF.

Les e-billets peuvent être échangés sur le site Internet www.voyages-sncf.com, aux guichets des gares et dans les boutiques SNCF, en agences de voyages agréées, sur Ligne Directe et sur les bornes automatiques.

5.2. Echange d'un titre avec réservation

5.2.1. Dans les trains à réservation obligatoire

Un titre avec réservation peut, sauf dispositions contraires prévues dans les tarifs à prix réduit, être échangé :

- sans frais (hors frais éventuels d'agence) lorsque la demande est présentée, au plus tard, la veille du départ du train, dans toute gare ou boutique SNCF ou dans l'agence de voyages agréée émettrice ;
- avec application d'une retenue forfaitaire reprise au Recueil des prix lorsque la demande est formulée le jour du départ et jusqu'à l'heure du départ du train ;
- après le départ du train, les billets ne sont plus échangeables.

Néanmoins, l'échange peut être effectué jusqu'à une heure après le départ du train, avec application d'une retenue forfaitaire par trajet et par personne, reprise au Recueil des prix pour le train suivant et pour un trajet identique ou compris dans le trajet initial. Cet échange ne peut avoir lieu que dans les gares et boutiques SNCF de la localité de départ, hors agences de voyages.

Les conditions d'échange du e-billet sont celles du tarif obtenu pour ce e-billet.

Les Tarifs voyageurs ■ février 2010 Volume 1 ■ Dispositions générales

5.2.2. Dans les trains à réservation facultative

Un titre avec réservation peut, sauf dispositions contraires prévues dans les tarifs à prix réduit, être échangé :

- sans frais avant le départ du train,
- après le départ du train avec une retenue de 50% pour les titres émis au Tarif Normal, Abonnement Fréquence, Militaire et avec une retenue de 100% pour les autres tarifs.

Dans le cas d'un billet avec une réservation utilisable dans un train à réservation facultative, le voyageur peut obtenir, sans avoir à échanger son titre de transport, une nouvelle réservation, pour l'emprunt d'un train à réservation facultative sur le même trajet jusqu'à la fin de la période d'utilisation indiquée sur le billet. En revanche, le voyageur doit acquitter le prix de la nouvelle réservation.

5.2.3. Particularité pour les tarifs Pro destinés à la clientèle affaire : TGV Pro, Téo Pro, Lunéa Pro, Fréquence et les Abonnés Forfait

L'échange d'un titre émis pour l'emprunt d'un train à réservation obligatoire est gratuit⁽¹⁾ jusqu'à l'heure prévue de départ du train initialement réservé.

L'échange est également possible sans frais, en mobilité (par téléphone au 3935) jusqu'à 30mn après l'heure de départ du train et jusqu'à 2h après départ dans la localité de départ en gare ou boutique SNCF pour un autre train du jour et pour un trajet identique ou compris dans le trajet initial.

Au-delà de ce délai les billets ne sont plus échangeables.

(1) En 2^{ème} classe, en période de pointe, si le prix applicable au TGV emprunté est supérieur à celui applicable au TGV à bord duquel la place était réservée, la différence de prix est perçue avec application de la réduction à laquelle l'abonné a droit.

5.6. Calcul et application de la retenue

La retenue est appliquée pour couvrir le manque à gagner consécutif à la non-remise à disposition des places non utilisées.

La retenue peut être soit forfaitaire, soit calculée sur le prix total du trajet initial, y compris pour les demandes d'échange partiel.

Le montant de la retenue est arrondi au dixième d'euro inférieur. Il ne peut être inférieur au montant repris au Recueil des prix.

La différence de prix éventuelle entre le titre échangé et le nouveau titre émis est, suivant le cas, soit perçue du voyageur, soit remboursée au voyageur ; respectivement, s'y ajoute ou s'en retranche la retenue mentionnée aux points 5.2 à 5.4 ci-dessus.

5.7. Mesures temporaires éventuelles

Les dispositions des articles 5.1. à 5.6. ci-dessus peuvent faire l'objet d'aménagements temporaires en cas d'événements exceptionnels liés à l'exploitation du Chemin de Fer.

Les titres avec réservation qui, du fait de la SNCF, ne peuvent être utilisés en totalité ou en partie, peuvent être échangés sans frais ou bénéficier d'une extension de validité pour le voyage non effectué, selon des modalités déterminées par la SNCF et tenant compte des circonstances particulières.

5.2.4. Particularités des tarifs Prem's et des billets imprimés

Les tarifs Prem's ne sont pas échangeables. Les billets imprimés, une fois émis, ne sont pas échangeables.

5.3. Echange d'un titre sans réservation

Avant le début de validité d'un titre sans réservation, celui-ci peut être échangé sans frais. Durant sa validité, un titre sans réservation peut être échangé sans frais pour obtenir, sur tout ou partie du trajet initial, un titre avec une réservation, une réduction moins importante ou un surclassement.

Une retenue de 10 % est appliquée dans les autres cas.

5.4. Echange d'un titre partiellement utilisé

L'échange peut être demandé pour une partie de trajet sans correspondance alors que le voyage a déjà été commencé.

Selon la nature de l'échange, les dispositions indiquées aux points 5.2 et 5.3 du présent chapitre sont applicables. Toutefois, l'échange est réalisé sans frais à la condition que le nouveau voyage puisse être effectué dans les 24 heures qui suivent le compostage de la gare origine du trajet. Si, du fait de l'échange, cette condition n'est plus respectée, une retenue de 50 % est appliquée.

5.5. Tarifs à contrainte d'aller et retour

Avant le début du trajet « aller », les titres sont échangeables dans les conditions définies aux points 5.1. à 5.3. ci-dessus. Chacun des trajets aller et retour ne peut être échangé séparément que dans la mesure où l'échange ne modifie pas les conditions de validité et de parcours du trajet initial.

6. Remboursement

6.1. Définition et principes

Il s'agit de l'annulation totale d'un titre de transport.

Le remboursement des titres totalement inutilisés peut être demandé :

- dans n'importe quelle gare ou boutique SNCF s'ils ont été émis dans un point de vente SNCF. En ce qui concerne les e-billets, le remboursement peut être demandé aux guichets des gares et dans les boutiques SNCF ; le remboursement est également possible sur www.voyages-sncf.com et sur Ligne Directe en cas de paiement par carte de crédit.
- uniquement à l'agence qui les a délivrés s'ils ont été émis par une agence de voyages agréée.

Cependant, pour les titres avec réservation, les places réservées peuvent être remises à disposition en gare ou boutique SNCF et être remboursées ultérieurement par l'agence de voyages émettrice.

Le montant au-delà duquel un titre est remboursable figure au Recueil des prix.

Tout titre dont le montant est inférieur ou égal à ce montant n'est pas remboursable. Aucun remboursement partiel n'est effectué après le début du trajet pour abandon de parcours.

Des conditions particulières ou plus restrictives peuvent être prévues par certains tarifs à prix réduit.

Les conditions de remboursement du e-billet sont celles du tarif obtenu pour ce e-billet. Seuls les titres originaux peuvent faire l'objet d'un remboursement.

Il n'est procédé en aucun cas au remboursement ni à l'établissement de duplicata de billet(s) perdu(s) ou volé(s).

6.2. Délai de remboursement

Le remboursement est accepté, pour les tarifs qui l'autorisent, au plus tard dans les 60 jours suivant la date de réservation ou de début de validité du titre de transport pour les trains à réservation facultative ou sans réservation. Passés ces délais, les titres ne sont plus remboursables.

Dans le cas exceptionnel où un voyageur se trouve contraint de renoncer à son voyage alors qu'il a déjà validé son titre, la demande de remboursement doit être présentée immédiatement à la gare où le titre vient d'être composé. Si le remboursement ne peut être effectué immédiatement, le titre est annoté par un agent du service commercial des gares, pour permettre un remboursement normal ultérieurement.

6.3. Remboursement d'un titre avec réservation

6.3.1. Dans les trains à réservation obligatoire

Un titre avec réservation peut, sauf dispositions contraires prévues dans les tarifs à prix réduit, être remboursé :

- sans frais lorsque le remboursement est demandé au plus tard la veille du départ ;
- avec une retenue forfaitaire indiquée au Recueil des prix lorsque le remboursement est demandé le jour du départ et avant l'heure de départ du train ;
- après le départ du train, les billets ne sont plus remboursables.

6.3.2. Dans les trains à réservation facultative

Un titre avec réservation peut, sauf dispositions contraires prévues dans les tarifs à prix réduit, être remboursé :

- sans frais lorsque le remboursement est demandé au plus tard le jour du départ et avant l'heure de départ du train ;
- après le départ du train, avec une retenue de 50 % pour les titres émis au Tarif Normal, Abonnement Fréquence ou Militaire. Pour les autres tarifs, les billets ne sont plus remboursables.

6.3.3. Particularités concernant le Tarif Pro destinés à la clientèle affaire

Tarif Pro « TGV Pro, Téo Pro, Lunéa Pro, Fréquence » :

Le remboursement d'un titre émis pour l'emprunt d'un train à réservation obligatoire est possible sans frais jusqu'au jour du départ avant l'heure de départ. Le remboursement est également accordé sans frais jusqu'à 2h après le départ du train dans les gares ou boutiques de la localité de départ.

Abonnés Forfait :

Avant l'heure de départ du train, les réservations sont remboursables sous réserve que le montant à rembourser soit supérieur au minimum indiqué au Recueil des prix. Après l'heure de départ du train, les réservations ne sont plus remboursables.

6.3.4. Particularité des tarifs Prem's et des billets imprimés

Les tarifs Prem's ne sont pas remboursables. Les billets imprimés sont remboursables avant d'être édités. Une fois émis, ils ne sont plus remboursables.

6.4. Remboursement d'un titre sans réservation

Un titre sans réservation est remboursable jusqu'à la fin de validité du titre après déduction d'une retenue de 10 %. Il en est ainsi même lorsque le client a indiqué une date de départ.

6.5. Calcul de la retenue

La retenue est appliquée pour couvrir le manque à gagner consécutif à la non-remise à disposition des places non utilisées

- Dans les trains à réservation obligatoire, avant l'heure de départ du train, le montant de la retenue est forfaitaire. Cette retenue s'applique par personne et par trajet. Ce montant est indiqué au Recueil des prix ;
 - Dans les autres trains, la retenue est de 10 %.
- Le montant de la retenue est arrondi au dixième d'euro inférieur.

6.6. Mode de remboursement

Le remboursement des titres (y compris les e-billets) est effectué en espèces lorsque les titres ont été réglés en espèces (jusqu'à 150 €, au-delà, le remboursement se fera par virement bancaire), par virement bancaire lorsqu'ils ont été réglés par chèque ou par carte bancaire ; en « bon voyage » lorsqu'ils ont été réglés, en « bon voyage ». Pour les e-billets, le remboursement en gare et boutiques est effectué uniquement au voyageur muni de sa pièce d'identité ; le remboursement est également possible sur Ligne Directe et www.voyages-sncf.com par re-crédit de la carte ayant servi au paiement.

Lorsque plusieurs de ces modes de paiement ont été utilisés, et à l'exception du règlement par « bon voyage », le remboursement est effectué par virement bancaire. Des conditions particulières de remboursement sont prévues lorsque les titres ont été réglés par carte bancaire en « bon voyage » :

- en totalité ou en partie par chèque-vacances ;
- en partie en « bon voyage ».

6.7. Cas particuliers

Un titre comportant à la fois une partie de trajet avec une réservation sur un train à réservation obligatoire et une partie sans réservation sur un train à réservation facultative ou sans réservation suit les règles de remboursement applicables aux titres avec réservation obligatoire.

Le trajet retour non utilisé des titres émis aux conditions d'un tarif à prix réduit imposant la contrainte d'aller et retour est remboursable pendant le délai prévu au

point 6.2 du chapitre Remboursement. Dans ce cas, le trajet aller est recalculé sur le prix tarif Loisir standard sur train à réservation obligatoire, sur le prix Tarif normal sur train à réservation facultative ou sans réservation ou au prix réduit auquel le voyageur peut prétendre dans TGV ou le train emprunté et en tenant compte des conditions de voyage (place(s) réservée(s), période de circulation du TGV...). La retenue applicable est calculée sur le prix du trajet retour initialement payé par le voyageur et non effectué ; son montant est arrondi au dixième d'euro inférieur.

Un remboursement partiel de titre peut également être effectué en cas de voyageur(s) manquant(s) sur la totalité d'un trajet : dans ce cas, le prix du titre est recalculé en tenant compte du nombre exact de voyageurs effectuant ou ayant effectué le voyage. Si le nombre des voyageurs ne permet plus de répondre aux conditions d'application du tarif au titre duquel le titre avait été émis, le prix du titre est recalculé sur la base du prix tarif de base et en tenant compte des conditions de voyage (place(s) réservée(s)...) ou, en cas d'emprunt d'un train à réservation obligatoire, sur la base du prix tarif Loisir standard correspondant, le cas échéant, à la période de circulation du train emprunté. La retenue applicable est effectuée sur le prix du voyage correspondant au(x) voyageur(s) manquant(s), son montant étant arrondi au dixième d'euro inférieur.

Des conditions particulières de remboursement sont prévues par certains tarifs à prix réduit, notamment ceux relatifs aux *Groupes*, *Groupes de Jeunes*, *Promenades d'Enfants*, *Prem's*.

En cas d'oubli de sa carte ouvrant droit à une réduction (cartes 12-25, Senior, Enfant +, Escapades, Militaires, RPC, Enfant Famille, Familles Nombreuses, Handicapés ainsi que les abonnements Fréquence, Forfait, Abonnement de travail et Abonnement pour élèves, étudiants et apprentis), le voyageur doit se munir d'un titre de transport valable avant l'accès au train.

Le titulaire peut demander, a posteriori, le bénéfice de sa réduction. Pour cela, il doit faire personnaliser son billet par le personnel de bord lors de son voyage.

6.8. Mesures temporaires éventuelles

Les dispositions des articles 6.1. à 6.7. ci-dessus peuvent faire l'objet d'aménagements temporaires en cas d'événements exceptionnels liés à l'exploitation du Chemin de Fer. Les titres qui, du fait de la SNCF, ne peuvent être utilisés en totalité ou en partie, sont remboursés sans déduction en fonction du voyage qui n'a pu être effectué ; de même, en cas de rupture de correspondance, des remboursements partiels, sans retenue, peuvent être réalisés.

6.9. Titres de transport ayant servi à l'enregistrement des bagages

Les titres ayant servi à l'enregistrement des bagages peuvent être remboursés dans les conditions indiquées aux articles précédents.

Dans ce cas, pour le transport des bagages, les voyageurs sont tenus d'acquitter, au guichet qui procède au remboursement des titres, trois fois la somme perçue initialement pour l'enregistrement.

En cas de remboursement partiel du titre pour voyageur(s) manquant(s) si le titre a été utilisé par un nombre de voyageurs devenu insuffisant pour maintenir l'application initiale du prix de transport des bagages, il est perçu trois fois l'insuffisance de prix.

INC document

FICHE PRATIQUE

J. 152/05-05

annule et remplace la fiche J. 152/06-95

LES CONTRAVENTIONS DANS LES TRANSPORTS EN COMMUN

Nul n'est à l'abri de cette mésaventure : être surpris en infraction sur une ligne de transport en commun, sans avoir eu l'intention de frauder mais par distraction ou incompréhension des règles de tarification.

Le voyageur qui s'estime injustement sanctionné va refuser de payer l'indemnité forfaitaire de 38 euros qui lui est demandée. Mais, s'il n'y prend garde, il se verra bientôt réclamer 180 euros, puis 450... sans comprendre pourquoi.

La poursuite de ce type d'infraction obéit en effet à des règles complexes. Nous allons les examiner, après avoir précisé qu'elles concernent aussi bien les chemins de fer que le métro, le bus, le tramway, les transports publics en autocar ou les remontées mécaniques.

LES INFRACTIONS

Toutes les infractions susceptibles d'être poursuivies dans les transports en commun, quel que soit le moyen de transport utilisé, sont définies par la loi du 15 juillet 1845 sur la police des chemins de fer et le décret n° 730 du 22 mars 1942. Des arrêtés préfectoraux peuvent compléter ces textes en ce qui concerne l'accès aux gares, la circulation et le stationnement. Mais le contrôleur ne peut pas relever des faits qui ne seraient pas prévus par ces textes.

Ces infractions sont de deux ordres.

- Il s'agit, d'une part, d'actes de violence ou de nature à porter atteinte à la sécurité ou à entraver le service – comme le fait de provoquer (ou de tenter de provoquer) le déraillement du train, ou encore les violences et voies de fait envers les agents. Ces actes, énumérés aux articles 16 et suivants de la loi du 15 juillet 1845, constituent des **crimes ou délits** passibles de la cour d'assises ou du tribunal correctionnel. Ils ne sont pas concernés par la procédure de l'indemnité forfaitaire, et nous ne les étudierons pas ici.
- Il s'agit, d'autre part, des actes et comportements fautifs énumérés aux articles 74 à 80-4 du décret du 22 mars 1942 modifié à plusieurs reprises, et dans des arrêtés préfectoraux.

Attention, délits !

• **Voyager sans billet peut devenir un délit.** En principe, le fait de voyager sans billet est une contravention – de quatrième classe sur une grande ligne SNCF, de troisième classe dans les autres cas. Mais cela peut devenir un délit, quand le contrevenant a été verbalisé plus de dix fois au cours des douze mois sans qu'il ne paye l'indemnité forfaitaire (article 24-1 de la loi du 15 juillet 1845 sur la police des chemins de fer, créé par la loi n° 2001-1062 du 15 novembre 2001 sur la sécurité intérieure). Ce délit est passible de six mois d'emprisonnement et de 7 500 € d'amende.

• **Déclarer une fausse adresse ou une fausse identité** est également un délit punissable de 3 750 € d'amende.

• **Falsifier un titre de transport** (billet, carte, coupon...) peut constituer un faux, passible de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 € d'amende.

Ces délits échappent à la procédure exposée ici, et aucune transaction n'est possible.

Ils constituent des **contraventions**. Ce sont ces infractions qui nous intéressent ici. La sanction encourue dépendra de la classe de la contravention.

Constituent des contraventions de quatrième classe les faits suivants :

- voyager sur une grande ligne de la Société nationale des chemins de fer français (SNCF) sans titre de transport valable et, s'il y a lieu, composté, validé ou complété de mentions manuscrites;
 - prendre une place déjà retenue régulièrement par un autre voyageur et occuper abusivement les places et filets avec des effets, colis ou autres objets - chaque voyageur ne pouvant disposer que de l'espace situé au-dessus ou au-dessous de la place à laquelle il a droit;
 - occuper un emplacement non destiné aux voyageurs, se placer indûment dans les compartiments ayant une destination spéciale, entraver la circulation dans les couloirs ou l'accès aux compartiments;
 - monter dans les voitures en surnombre des places indiquées;
 - empêcher la fermeture des portières avant le départ, les ouvrir après le signal de départ, pendant la marche ou avant l'arrêt complet du train; entrer dans les voitures ou en sortir autrement que par les accès aménagés à cet effet et placés du côté où se fait le service du train; monter ou descendre ailleurs que dans les gares, stations, haltes ou arrêts destinés à cela, ou lorsque le train n'est pas complètement arrêté;
 - passer d'une voiture à une autre autrement que par les passages disposés à cet effet, se pencher en dehors, rester sur les marchepieds pendant la marche;
 - cracher ailleurs que dans les crachoirs disposés à cet effet;
 - se servir sans motif plausible du signal d'alarme ou d'arrêt mis à la disposition des voyageurs pour faire appel aux agents de la compagnie;
 - souiller ou détériorer le matériel, enlever ou détériorer les étiquettes, cartes, pancartes ou inscriptions intéressant le service de la voie ferrée, ainsi que la publicité régulièrement apposée dans les gares et les voitures, sur les wagons ou les cadres et, d'une façon générale, dans toute dépendance du chemin de fer;
 - faire usage d'appareils ou instruments sonores dans les voitures, dans les salles d'attente, sur les quais ou dans les dépendances des gares accessibles aux voyageurs et aux autres usagers;
 - revendre au-dessus des prix résultant des tarifs homologués des titres de transport, des bulletins de réservation de places, des suppléments couchettes ou voitures-lits.
- Tous ces faits sont déterminés à l'article 74 du décret du 22 mars 1942.
- D'autres infractions constituent des contraventions de quatrième classe. Par exemple :
- le refus d'obtempérer aux injonctions des agents (art. 82-2 alinéa 2);
 - l'entrée et le séjour en état d'ivresse dans l'enceinte du chemin de fer ou de ses dépendances (art. 77);

- le transport de matières dangereuses ou incommodes, le port illicite d'arme à feu chargée (art. 77-1);

- le transport d'animal dans des conditions non autorisées par l'exploitant (art. 79).

Les infractions aux arrêtés préfectoraux visant à assurer la police dans les gares constituent également des contraventions de quatrième classe. Ce sera, par exemple, le cas des infractions à l'arrêt du préfet de police de Paris du 9 décembre 1968 qui réprime une série de comportements illicites dans l'enceinte du métro, comme le fait de prendre des photos, d'entrer dans les couloirs vêtu d'une manière malpropre ou d'y stationner indûment.

Constituent des contraventions de troisième classe les faits suivants :

- voyager sans titre valable sur une ligne autre qu'une grande ligne SNCF (métro, RER ou TER, bus, tramway...);
- pénétrer sans billet valable dans une partie de la voie ferrée et de ses dépendances dont l'accès est réservé aux voyageurs munis d'un titre de transport;
- fumer hors des emplacements mis à la disposition des fumeurs.

Constituent des contraventions de deuxième classe :

- les infractions aux arrêtés relatifs à la circulation, à l'arrêt et au stationnement des véhicules dans les cours de gare.

Remarque : Cette infraction ne relève pas de la procédure de l'indemnité forfaitaire, mais de l'amende forfaitaire comme toute infraction au code de la route.

Constitue une infraction de première classe :

- le fait de déposer dans les espaces prévus à cet effet des bagages ne comportant pas de manière visible les nom et prénoms du voyageur.

Les parents sont-ils responsables des infractions de leurs enfants ?

Non. Les parents répondent civilement des actes de leurs enfants mineurs, mais non pénalement. Cela signifie qu'ils n'encourent pas les peines de leurs enfants, même s'ils doivent réparer financièrement le préjudice subi par la victime de leurs actes (dégradations, par exemple).

Un mineur voyageant sans billet s'expose à la même procédure qu'un majeur, à deux différences près :

- l'audience devant la juridiction de proximité se tiendra dans les conditions prescrites pour le tribunal pour enfants, c'est-à-dire en présence d'un public restreint (parents, représentants de l'enfant, témoins...);
- le juge pourra remplacer la peine d'amende par une simple admonestation.

Bien entendu, les parents qui le souhaitent peuvent à tout moment interrompre la procédure en payant l'indemnité forfaitaire ou l'amende forfaitaire majorée à la place de leur enfant.

LES POURSUITES

La procédure se déroule en trois temps.

• Dans la première phase, l'exploitant de transport propose une transaction au voyageur fautif qui peut ainsi payer pour arrêter les poursuites : c'est la **phase dite "amiable"**.

• Une deuxième phase s'engage en cas d'échec de la transaction, et elle oppose le procureur de la République (on dira également "le parquet" ou "le ministère public") au voyageur. C'est ce que nous appellerons la **phase "administrative"**.

- La troisième phase se déroule devant le juge de proximité : c'est la **phase juridictionnelle**.

L'ensemble de cette procédure est décrit aux articles 524 à 530-3 et R. 49 à R. 49-8 du code de procédure pénale.

1. La phase amiable

Le voyageur fautif est surpris en infraction par un agent assermenté (contrôleur, agent de surveillance, conducteur...). Cet agent lui demande de payer sur-le-champ une indemnité forfaitaire (voir p. vi) et, le cas échéant, le prix du transport.

Premier cas : le voyageur paie immédiatement

Ce paiement se fait en principe en liquide et il appartient au voyageur de faire l'appoint, mais les chèques sont généralement admis. Le contrôleur remet alors une quittance au voyageur et l'affaire s'arrête là.

Second cas : le voyageur ne peut pas (ou ne veut pas) payer immédiatement

L'agent dresse un **procès-verbal** de l'infraction et en remet une copie au voyageur.

Ce procès-verbal mentionne :

- les nom, prénoms, date de naissance et adresse du contrevenant ainsi que la nature de la pièce d'identité présentée ;
- la date, l'heure, le lieu de constatation ainsi que la nature de l'infraction ;
- les textes d'incrimination ;
- les observations du contrevenant ;
- le décompte des sommes réclamées par l'exploitant à titre transactionnel : l'indemnité forfaitaire et, le cas échéant, la somme due au titre du transport, le montant des frais de dossier, ainsi que les modalités de règlement de ces sommes par le contrevenant ;
- le délai et les modalités de la protestation ainsi que les conséquences d'un rejet de celle-ci ;
- les conséquences du défaut de paiement de la transaction et d'absence de protestation, avec l'indication du montant de l'amende forfaitaire majorée qui sera alors due ;
- l'identification de l'agent verbalisateur de l'exploitant ;
- la date et l'heure auxquelles le procès-verbal a été dressé, la signature du contrevenant et celle de l'agent.

Le voyageur est invité à signer ce procès-verbal. Cette formalité est de peu de conséquence : le constat n'engage que l'agent, et rien n'interdit au voyageur qui le signe de contester ultérieurement l'infraction ; inversement, celui qui s'y refuse n'encourt pas de sanction particulière. La signature n'a donc pour effet que d'authentifier les informations nominatives concernant le voyageur, ou les observations qu'il aura portées de sa main.

Quelle est la force du procès-verbal ? Il constitue la preuve de l'infraction et fait foi jusqu'à preuve contraire. Cette preuve contraire ne peut être apportée que par écrit ou par témoin (art. 537 du code de procédure pénale).

À ce stade, le voyageur a le choix entre **trois attitudes**.

- Il adresse à l'exploitant le montant de la transaction indiquée sur le procès-verbal, c'est-à-dire le prix de l'indemnité forfaitaire et, le cas échéant, la somme due au titre du transport, auxquels sont venus s'ajouter les frais de dossier. Ces frais peuvent atteindre 38 € (art. 80-7 du décret de 1942), mais ils s'établissent plus souvent autour de 22 € si le relevé d'identité n'a pas nécessité l'assistance de la police. Ce faisant, l'exploitant arrête les poursuites.

- Il envoie une **protestation** à l'exploitant dans les deux mois. Dans cette protestation (ou réclamation), le voyageur fera part des motifs qui, à son avis, justifient son refus de payer l'indemnité. Il peut contester qu'il y ait eu infraction, ou invoquer des circonstances qui ne sont pas de son fait et qui expliquent qu'il se soit trouvé en infraction... mais se contenter d'invoquer sa bonne foi risque d'être de peu d'effet (voir p. vi).

Attention : Les observations que le voyageur aura pu porter sur le procès-verbal ne constituent pas la protestation ; celle-ci doit faire l'objet d'un courrier spécifique.

La société de transport décide souverainement des suites à donner à cette protestation. Elle peut classer l'affaire ou faire un geste en faveur du voyageur (le dispenser des frais de dossier, par exemple), ou encore déclencher véritablement les poursuites en transmettant le procès-verbal – c'est impératif – accompagné de la protestation au procureur de la République. En tout état de cause, si le voyageur n'est pas satisfait des suites données à sa réclamation, il peut **saisir le médiateur** là où il existe (voir p. vi).

- Il **ne répond pas**. Il semble malheureusement que ce soit le cas le plus fréquent. Le procès-verbal est alors transmis au procureur de la République, et le dossier entre dans sa phase "administrative".

2. La phase "administrative"

La transaction ayant échoué, la société de transport a transmis le procès-verbal au **procureur de la République**. Ce faisant, elle s'est dessaisie du dossier et a cessé d'être l'interlocuteur du voyageur.

Si le voyageur a envoyé une lettre de protestation au transporteur (au cours de la phase précédente), son courrier a été transmis avec le procès-verbal et c'est l'ensemble du dossier que le ministère public va examiner pour décider soit d'abandonner les poursuites, soit de les continuer en transmettant le dossier au tribunal de proximité (cf. "La phase juridictionnelle" en page suivante).

Si, en revanche, le voyageur n'avait pas adressé de protestation au transporteur, son dossier subira un traitement purement automatique et le procureur rendra systématiquement un titre exécutoire, c'est-à-dire un acte permettant au Trésor public de procéder au recouvrement forcé de l'amende.

L'avertissement

Le **comptable du Trésor**, muni du titre exécutoire, adresse au voyageur un avertissement d'avoir à payer non plus une indemnité forfaitaire, mais une **amende forfaitaire majorée** dont le montant est fixé à l'article R. 49-7 du code de procédure pénale (voir tableau p. vi).

La réclamation

Si le voyageur conteste la contravention, il peut envoyer une **réclamation** au ministère public dans les trente jours.

Cette réclamation annule le titre exécutoire. Si le procureur est convaincu par les observations du voyageur, il classe l'affaire ; dans le cas contraire, il transmet le dossier au tribunal et l'affaire entre dans la phase juridictionnelle.

Le silence du voyageur

Passé trente jours sans réponse du voyageur, le titre exécutoire produit tous ses effets, c'est-à-dire ceux d'un véritable jugement rendu contre lui. Le comptable du Trésor peut alors procéder au recouvrement de l'amende par saisie sur ses biens, ses salaires ou ses fonds.

Avant d'en arriver à cette extrémité, le débiteur aura tout intérêt à prendre contact avec le **percepteur**, qui pourra lui accorder des délais de paiement.

3. La phase juridictionnelle

Elle se déroulera devant la **juridiction de proximité** de la résidence du voyageur. Mais, attention, le voyageur n'y sera pas forcément appelé.

En effet, le ministère public a le choix entre deux procédures :

– la **procédure ordinaire**. Le juge rend son **jugement** au terme d'une audience au cours de laquelle le prévenu aura pu s'expliquer. Si le juge considère qu'il n'y a pas contravention (soit que les faits reprochés ne soient pas sanctionnés par la loi, soit encore qu'ils ne soient pas établis – car par exemple le procès-verbal ne mentionne pas l'identité de l'agent), le prévenu sera relaxé. Dans le cas contraire, le juge prononcera la condamnation. Le délai pour **faire appel** est de dix jours à compter du prononcé du jugement ;

– la **procédure simplifiée** (articles 524 à 528-2 du code de procédure pénale). Le ministère public communique le dossier au juge de proximité, en précisant la peine qu'il requiert. Le juge statue alors sans débat et rend une **ordonnance pénale** de condamnation ou de relaxe, qui est communiquée au prévenu par lettre recommandée avec accusé de réception

(à moins que le juge n'estime qu'un débat est nécessaire, et dans ce cas il renvoie le dossier au ministère public pour que l'affaire soit jugée en procédure ordinaire). Le prévenu dispose alors de trente jours pour **faire opposition**, par déclaration écrite ou orale au secrétariat-greffe du tribunal de proximité ; s'il fait usage de ce droit, l'ordonnance est annulée et il est jugé suivant la procédure ordinaire.

La **condamnation** prononcée par le juge, par jugement ou par ordonnance, ne peut être ni supérieure au maximum encouru pour la classe de contravention (voir p. vi), ni inférieure à l'indemnité forfaitaire (si le voyageur avait formulé une protestation dans les deux mois qui suivent le procès-verbal) ou à l'amende forfaitaire majorée (s'il ne s'était pas manifesté), comme le stipule l'article 530-1 alinéa 2 du code de procédure pénale.

Le juge se prononce également sur la demande de **dommages et intérêts**, si l'exploitant a demandé la réparation de son préjudice ; cette hypothèse se rencontrera souvent lorsqu'il y aura eu dégradation de matériel.

Un schéma récapitulatif de l'ensemble de la procédure est représenté en page vii.

QUELQUES PRÉCISIONS

Les pouvoirs des contrôleurs et agents de surveillance

Ces agents sont des employés des entreprises de transport qui ont prêté serment devant le tribunal de grande instance. Ils sont habilités non seulement à contrôler les billets et à constater les infractions aux règles tarifaires, mais également à relever les infractions édictées dans un but d'ordre et de sécurité (cf. p. i).

À cet effet, ils sont habilités à :

- percevoir l'indemnité forfaitaire correspondant à l'infraction ainsi que, le cas échéant, la somme due au titre du transport ;
- dresser procès-verbal de l'infraction, et recueillir le nom et l'adresse du fautif en cas de non-paiement immédiat.

Le contrôleur a cependant des pouvoirs limités. Ainsi, il peut inviter le voyageur à présenter ses papiers d'identité, mais il ne peut ni l'y contraindre, ni l'appréhender. Si le voyageur refuse ou s'il n'est pas en mesure de justifier de son identité, le contrôleur doit requérir l'assistance d'un officier de police judiciaire qui pourra lui donner l'ordre de retenir le voyageur. De même, le contrôleur peut enjoindre les contrevenants de descendre du véhicule au premier point d'arrêt suivant la constatation des faits ; mais en cas de refus d'obtempérer, il devra requérir l'assistance de la force publique.

Il en va différemment s'il y a crime ou délit flagrant, bien sûr, puisque – comme tout citoyen – le contrôleur peut en arrêter l'auteur pour le conduire devant l'officier de police judiciaire le plus proche (art. 73 du code de procédure pénale).

Les agents ont des pouvoirs limités, mais le refus d'obtempérer à leurs injonctions constitue une contravention de quatrième classe (art. 80-2 alinéa 2 du décret du 22 mars 1942). Et, dans la mesure où ils sont chargés d'une mission de service public, les agresser verbalement constitue un outrage passible de 7500 € d'amende (art. 433-5 du nouveau code pénal) ; leur résister avec violences et voies de fait est assimilé à un acte de rébellion dont la peine peut atteindre six mois d'emprisonnement et 7500 € d'amende (art. 25 de la loi du 12 juillet 1845, art. 433-7 du nouveau code pénal) ; et proférer des menaces à leur encontre peut être puni de deux ans

d'emprisonnement et de 30000 € d'amende. Enfin, la qualité de ces personnes constitue une circonstance aggravante lorsqu'elles sont victimes d'un crime ou d'un délit (art. 221-4, 222-3, 222-8, 222-10, 222-12 et 222-13 du nouveau code pénal).

L'indemnité forfaitaire

Ce n'est pas une amende au sens strict – c'est-à-dire la peine due à raison de la contravention – mais c'est le prix de la transaction proposée au voyageur fautif pour ne pas engager de poursuites contre lui.

Cette distinction a plusieurs conséquences :

- si l'indemnité est payée, aucun procès-verbal n'est dressé et l'affaire en reste là ;
- cette indemnité n'est pas versée au Trésor public mais reste acquise au transporteur ;
- son montant est inférieur à l'amende encourue, afin qu'elle garde son caractère incitatif ;
- le voyageur peut refuser de la payer s'il la conteste et qu'il souhaite être jugé ;
- la loi fixe le montant de cette indemnité (par référence au prix du transport, voir tableau p. vi), mais il s'agit là du maximum que l'exploitant peut réclamer. Rien ne lui interdit de pratiquer des taux moins rigoureux pour tenir compte des circonstances ou de la nature de l'infraction. Ainsi, pour les infractions non tarifaires, l'indemnité forfaitaire peut atteindre 134 €, mais la Régie autonome des transports parisiens (RATP) demandera 45 € en cas d'utilisation d'un passage interdit, de transport d'animaux non autorisé, d'empêchement de la fermeture des portes, de circulation en roller, par exemple – en cas de paiement immédiat, du moins, car à défaut de paiement immédiat, l'indemnité majorée des frais de dossier passera ensuite à 67 €, ou à 83 € s'il a fallu faire appel à la police.

Les montants des indemnités appliquées par la SNCF et la RATP pour les infractions tarifaires sont reproduits dans les tableaux de la page vi.

Le rôle de la bonne foi

Il est fréquent qu'un voyageur se trouve en faute sans avoir eu l'intention ni même la conscience de frauder. Peut-il alors invoquer sa bonne foi ?

Disons-le tout net : la contravention n'implique pas la mauvaise foi ou l'intention de frauder. En termes juridiques, on dit que l'élément intentionnel n'est pas constitutif de la contravention (à la différence des crimes et de la plupart des délits) et, en termes plus prosaïques, qu'on est en faute... chaque fois qu'on n'est pas en règle. Ce principe comporte une seule limite : le cas de force majeure (art. 121-3 du nouveau code pénal). Mais le voyageur qui l'invoque devra établir qu'il constituait un obstacle insurmontable, par exemple que toutes les machines à composer étaient hors service. En revanche, il lui sera difficile d'invoquer des excuses telles que la longue file d'attente au guichet qui ne lui aura pas permis de prendre son billet avant le départ, ou encore de rejeter la faute sur le vendeur de billets qui n'aura pas vérifié si le jour de sa réservation lui permettait de bénéficier d'un avantage tarifaire.

SNCF : il est possible de régulariser avant le contrôle

On constate depuis quelque temps des efforts des transporteurs dans le sens d'une meilleure considération de l'utilisateur de bonne foi. La SNCF, en particulier, régulièrement mise en cause par des usagers convaincus de fraude en raison même des dysfonctionnements de la Société, a récemment assoupli son règlement en faveur de certains voyageurs en situation irrégulière. Ceux-ci peuvent désormais régulariser leur situation à l'embarquement ou dans les minutes qui suivent le départ du train, en se présentant spontanément auprès d'un agent. Le prix du billet est alors majoré de 4 € (de 10 € si le trajet est supérieur à 100 km) dans les situations où l'indemnité forfaitaire serait respectivement de 35 € (prix du billet inclus) ou de 20 € (prix du billet en sus) s'ils étaient surpris en faute par le contrôleur (voir tableau p. vi). Mais attention : cette possibilité de régularisation n'est pas possible sur les parcours effectués dans un périmètre de 100 km autour de Paris.

Des médiateurs

Pour introduire plus d'humanité dans le traitement des infractions, et prendre en compte la bonne foi des voyageurs, certains transporteurs ont créé un organe de médiation. C'est en particulier le cas de la RATP et de la SNCF, qui ont chacune, et en accord avec les associations de consommateurs et d'usagers, institué un médiateur. Ces personnalités indépendantes ont pour mission d'examiner les dossiers des voyageurs sanctionnés et, le cas échéant, de proposer aux services du transporteur de revoir leur position.

Pour bénéficier de cette médiation, le voyageur doit avoir au préalable épuisé les possibilités de recours amiable, c'est-à-dire qu'il doit avoir envoyé une lettre de protestation dans les délais réglementaires (deux mois à compter du procès-verbal). S'il reçoit une réponse négative ou s'il ne reçoit pas de réponse dans le mois suivant son courrier, il peut saisir le médiateur par l'intermédiaire d'une des organisations nationales de consommateurs ou d'usagers signataires du protocole passé avec la société de transport. Ce relais est obligatoire à la SNCF, facultatif mais fortement conseillé à la RATP.

Attention aux délais ! Le médiateur doit être saisi avant l'expiration du délai de deux mois suivant le procès-verbal, car ensuite le dossier est transmis au procureur de la République.

- Associations signataires du protocole RATP : Adéic-Fen, Afoc, ALLDC, Asséco-CFDT, CGL, Cnafal, CNAFC, CNL, CLCV, CSF/CNAPFS, FF, FNAFR, Fnaut, FUT, Indécosa-CGT, Orgéco, UFC, UFCS, Unaf.

- Associations signataires du protocole SNCF : Adéic-Fen, Afoc, ALLDC, Asséco-CFDT, CGL, Cnafal, CNAFC, CNL, CLCV, CSF/CNAPFS, FF, FNAFR, Fnaut, Indécosa-CGT, Orgéco, UFCS, Unaf.

Les adresses des associations sont publiées sur la page web <www.conso.net/associations.htm>.

Marie-Odile Thiry-Duarte

Les infractions et leurs sanctions

Les indemnités forfaitaires figurant dans la deuxième colonne sont les maximums que la loi autorise. Il s'agit donc de valeurs théoriques, que chaque transporteur module en fonction de la gravité de l'infraction. Les montants réellement appliqués par la SNCF et la RATP sont reproduits dans les deux tableaux suivants.

Nature de l'infraction	Indemnité forfaitaire maximale (**)	Amende forfaitaire majorée	Peine encourue devant la juridiction de proximité
Infraction non tarifaire	134 € (dix fois le prix du billet SNCF pour 100 km)	375 €	750 € (contravention de 4 ^e classe)
Billet inexistant ou non valable (*) sur une grande ligne SNCF	108 € (huit fois le prix du billet SNCF pour 100 km, cf. tableau ci-dessous)	375 €	750 € (contravention de 4 ^e classe)
Défaut de billet sur une ligne autre qu'une ligne SNCF ou qu'une remontée mécanique	38 € (trente-six fois le prix d'un ticket de métro RATP vendu par carnet, cf. tableau ci-dessous)	180 €	450 € (contravention de 3 ^e classe)
Billet existant mais non valable (*) sur une ligne autre qu'une ligne SNCF ou qu'une remontée mécanique	Vingt-quatre fois le prix d'un ticket de métro RATP vendu par carnet soit 25 € (cf. tableau ci-dessous)	180 €	450 € (contravention de 3 ^e classe)
Pénétration sans titre valable (*) dans une partie de la gare réservée aux voyageurs munis d'un billet	38 € (trente-six fois le prix d'un ticket de métro RATP vendu par carnet, cf. tableau ci-dessous)	180 €	450 € (contravention de 3 ^e classe)
Défaut de billet valable sur une remontée mécanique	Cinq forfaits journaliers ou cinq fois le billet aller et retour	180 €	450 € (contravention de 3 ^e classe)

(*) c'est-à-dire non complété par une opération incombant au voyageur : compostage, validation ou apposition de mentions manuscrites.

(**) au 1^{er} avril 2005.

Les indemnités forfaitaires de la SNCF

Situation irrégulière	jusqu'à 100 km	à partir de 101 km
Sans billet	35 € (*)	20 € (*)
Billet non valable	25 ou 35 € (*)	20 € (*)
Billet non composté	25 ou 10 € (*)	25 ou 20 € (*)
Billet sans réservation obligatoire valable	20 €	20 €
Billet sans réservation couchette valable	10 €	10 €
Transport d'animal domestique sans billet valable	10 €	10 €
Cumul de plusieurs situations irrégulières	25 ou 10 € (*)	25 ou 20 € (*)

À ces montants il faut ajouter, le cas échéant, le prix du transport et, à défaut de paiement immédiat, 22 € de frais de dossier (38 € en cas de fraude ou de demande d'intervention de la police).

(*) incluant l'insuffisance de prix éventuelle.

Les indemnités forfaitaires de la RATP

Infraction	Indemnité forfaitaire
Franchissement des appareils de contrôle par-dessus, dessous, à deux personnes ou entrée par un passage de sortie	45 €
Franchissement des appareils de contrôle par-dessus, dessous, à deux personnes ou entrée par un passage de sortie avec un abonnement non introduit dans l'appareil de contrôle	35 €
Non-présentation du titre de transport	35 €
Dépassement de parcours autorisé par le billet ou l'abonnement	25 €

Le montant de l'indemnité inclut le coût du transport; il est majoré de 16 € en cas d'intervention de la police et, en cas de non-paiement immédiat, de 22 € de frais de dossier.

Schéma de poursuite des infractions

