

Position

Vers la généralisation de la médiation
pour les voyageurs urbains et ferroviaires
adoptée le 9 octobre 2014

Le 21 mai 2013, le Parlement européen et le Conseil ont adopté la directive 2013/11/UE relative au Règlement Extrajudiciaire des Litiges de consommation (directive « REL »). Cette directive, qui s'adresse aux États-membres, vise à permettre à tous les consommateurs d'accéder à un dispositif de médiation, gratuitement ou à prix modique, quel que soit le secteur. Elle devra être transposée en droit national le 9 juillet 2015 au plus tard¹.

La médiation offre aux professionnels et aux consommateurs une solution alternative aux procédures judiciaires en cas de conflit. Elle permet de dégager une solution en droit et en équité dans le cadre de procédures indépendantes, impartiales, transparentes, rapides et équitables. Toutefois la médiation ne saurait priver les consommateurs et les professionnels de leurs droits à former un recours devant les tribunaux.

L'UTP est favorable à la médiation qui, au-delà des mécanismes de traitement des plaintes internes aux entreprises, permet d'apporter une réponse rapide aux passagers en cas de conflit non résolu avec l'entreprise de transport.

Le rapport Constans qui a été rendu en mai 2014 sur la Médiation² propose, dans une perspective de généralisation de la médiation à tous les secteurs professionnels, de s'appuyer

sur les mécanismes existants et de développer de nouveaux dispositifs d'ici la fin de 2015³. En réponse aux obligations posées par la directive, **il invite les professionnels à s'inscrire dans une démarche volontaire de mise en place de dispositifs de médiation ou d'affiliation à des dispositifs existants**⁴. La mise en place d'une entité résiduelle devrait demeurer une exception⁵.

Le Haut Comité de la Qualité de Service dans les Transports (HCQST) partage ces objectifs. Il demande ainsi que « l'engagement des professionnels à créer une ou plusieurs entités de médiation ou à adhérer à l'une des entités existantes » soit inscrit en droit national.

L'UTP souscrit à ces préconisations. **Elle soutient la mise en place d'une médiation portée par les entreprises du secteur des transports** dont la spécificité nécessite une certaine expertise. En ce sens, **l'UTP recommande que les médiateurs d'entreprise ou le médiateur ad hoc qui serait mis en place soient saisis prioritairement à toute autre entité de médiation susceptible d'intervenir**, comme les médiations ayant vocation à traiter les litiges portant sur les services publics locaux quels qu'ils soient.

L'UTP considère pour autant que la création d'un médiateur par entreprise, en plus des systèmes existants, ne constitue pas la solution la plus adaptée. En effet, **les règlements sur les**

1. Le projet de loi portant diverses dispositions d'adaptation au droit de l'Union européenne en matière économique et financière qui a été déposé le 16 juillet 2014 devant l'Assemblée nationale habilite le gouvernement à transposer la directive « REL » par ordonnance.

2. Rapport du groupe de travail relatif à la médiation et au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, mis en place par la DGCCRF dans le cadre de ses travaux sur la transposition de la directive « REL ».

3. Recommandation n°1.

4. Recommandation n°2.

5. Recommandation n°4.

droits des passagers⁶ imposent déjà à chaque entreprise de transport de mettre en place un dispositif de traitement des plaintes. Ce dispositif permet d'instaurer un premier dialogue entre l'entreprise et le voyageur qui aboutit, dans la plupart des cas, à une solution satisfaisante pour les deux parties.

Par ailleurs, **la diversité des modes de transport et le développement des trajets intermodaux ne plaident pas en faveur d'une multiplication des acteurs de la médiation**, source de confusion pour le consommateur, et qui risquerait au demeurant de complexifier l'intervention des médiateurs et de nuire à l'efficacité du dispositif.

Enfin, la mise en place d'une entité de médiation indépendante suppose des moyens humains et financiers qui apparaissent difficilement supportables pour les petites et moyennes entreprises de transport.

Conformément à la possibilité offerte par la directive «REL», aux orientations du rapport Constans et à la position de l'HCQST, **l'UTP propose ainsi de préserver les dispositifs existants qui ont fait leur preuve.** Aux côtés de la médiation initiée par la RATP et la SNCF, et dès lors qu'elles répondront aux exigences de la directive, **une médiation ad hoc pourrait être mise en place pour couvrir les entreprises non rattachées à un dispositif existant.** L'UTP envisage deux options :

- **Le rattachement des entreprises non couvertes par un dispositif de médiation au Médiateur Tourisme et Voyage**, sous réserve de l'évolution de son périmètre de compétence, de sa capacité à traiter des problématiques propres aux services de transport urbain et ferroviaire

en complément de ses activités et des conditions d'adhésion.

ou, à défaut,

- **La création d'une médiation ad hoc pour les entreprises de transport non couvertes.** Dans cette perspective, une collaboration avec les entreprises de transport terrestre autres que celles adhérentes à l'UTP serait envisageable (transport interurbain, scolaire, international et interrégional, etc.). Les autorités organisatrices de la mobilité pourraient également être associées si elles le souhaitent.

Quelle que soit la solution retenue, **des protocoles d'accord devront être conclus** entre les médiateurs susceptibles d'intervenir pour un même litige, afin de déterminer leur champ de compétence respectif.

Enfin, au regard du nombre d'acteurs de la médiation qui ne manquera pas d'augmenter avec l'adoption de la directive «REL», **l'UTP soutient l'adhésion des médiateurs du transport à la charte de la Commission de la Médiation de la Consommation⁷ ainsi qu'au Club des Médiateurs⁸**, afin de mieux traiter les litiges et de participer à l'amélioration des dispositifs de médiation.

6. Règlement (CE) n° 181/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar; Règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

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

8. Le Club des Médiateurs de services au public a été créé en 2002 pour rassembler les Médiateurs des organisations (entreprises, administrations, collectivités) qui partagent les mêmes valeurs en matière de médiation traduites notamment dans une charte.

UTP

Union
des Transports Publics
et ferroviaires

L'UTP

L'Union des Transports Publics et ferroviaires (UTP) est **l'organisation professionnelle regroupant les entreprises de transport public, les entreprises ferroviaires (fret et voyageurs) et les gestionnaires d'infrastructure en France.**

Elle représente la profession et défend les intérêts collectifs de ses adhérents auprès des institutions françaises et européennes.

L'UTP représente plus de 160 entreprises de transport urbain réparties sur le territoire français.

Certaines sont liées à des groupes de transport comme Car Postal, Keolis, Groupe RATP, SNCF Proximités, Transdev, Vectalia France. D'autres sont indépendantes et peuvent, à ce titre, adhérer à l'association AGIR.

Depuis 2006, l'UTP fédère les entreprises ferroviaires et les accompagne vers l'ouverture du marché du transport de voyageurs. Il s'agit notamment d'Euro Cargo Rail, Europorte, Eurostar International, Keolis, Groupe RATP, SNCF, Thello, Transdev, VFLI.

Depuis janvier 2013, l'UTP accueille également des gestionnaires d'infrastructure (Eurotunnel, Liséa, RFF) et incarne l'unité de la branche ferroviaire.

Contacts

Valérie Beaudouin - Département Législation et Affaires européennes
vbeaudouin@utp.fr Tél. : +33 (0)1 48 74 73 49

Dominique Fèvre - Département Valorisation et Communication
dfevre@utp.fr Tél. : +33 (0)1 48 74 73 46

UTP
17, rue d'Anjou – 75008 Paris

Tél. : +33 (0)1 48 74 63 51
Fax : +33 (0)1 40 16 11 72

www.utp.fr

