

RESPONSABILITÉ CIVILE DES ENTREPRISES FERROVIAIRES

Le règlement européen UE n° 2021/782 du 29 avril 2021, entré en vigueur le 7 juin 2023, remplace le règlement CE n° 1371/2007. Il traite de la responsabilité des entreprises ferroviaires, évoque les causes d'exonération selon le droit national et européen, ainsi que la jurisprudence.

La Médiation SNCF Voyageurs joue un rôle essentiel dans le cadre du règlement extra-judiciaire des litiges entre les transporteurs ferroviaires relevant de sa compétence et leurs clients.

Lorsque la médiation n'est pas saisie, si elle n'est pas compétente, ou lorsqu'elle ne permet pas de régler les litiges, le règlement judiciaire des litiges peut alors être choisi par les voyageurs en matière tant contractuelle que délictuelle.

RESPONSABILITÉ CONTRACTUELLE : LITIGES ENTRE TRANSPORTEURS FERROVIAIRES ET LEURS CLIENTS

Règlement extrajudiciaire : la médiation

La médiation de la consommation, réglementée par la directive 2013/11 et le code de la consommation, est un moyen gratuit et confidentiel pour résoudre les conflits

entre clients et professionnels. Son but est de trouver une solution consensuelle pour apaiser les relations, assurant ainsi une protection uniforme des consommateurs dans toute l'Europe. Elle se divise en médiations sectorielles pour les litiges multiples d'un même secteur, et médiations d'entreprises pour des sociétés spécifiques telles que SNCF Voyageurs.

La médiatrice SNCF Voyageurs traite les litiges commerciaux contractuels entre le transporteur et les voyageurs. Elle couvre toutes les activités de SNCF Voyageurs, y compris sur l'international¹.

La Médiation SNCF Voyageurs est accessible aux clients qui peuvent la saisir par courrier ou en ligne. En 2022, 33 % des demandes étaient rejetées, principalement pour des raisons de compétence ou d'informations insuffisantes. Depuis 2021, le traitement des demandes est numérisé pour plus d'efficacité. Le nombre de demandes a triplé depuis 2013, en partie à cause des inci-

dents ferroviaires et des difficultés de traitement des réclamations par les services client des transporteurs.

La Médiation SNCF Voyageurs examine minutieusement les demandes et propose une médiation dans un délai de 90 jours, ajustable pour des litiges complexes. Elle garantit un équilibre entre droit et équité, applique les règles de compensation conformément au règlement européen CE n° 2021/782 qui renforce les droits des voyageurs ferroviaires et impose le billet direct à l'exception, pour la France, des TER jusqu'en 2025. La médiatrice peut proposer en équité des compensations plus élevées selon les circonstances du voyage.

La médiatrice SNCF Voyageurs valide les propositions de médiation avec un taux de satisfaction client d'environ 75 %, incluant des satisfactions totales, des satisfactions partielles et des refus. Les parties disposent de quatorze jours pour accepter ou refuser la médiation, après quoi l'avis est considéré comme accepté, bien que non susceptible de recours auprès de la médiatrice.

La Médiation SNCF Voyageurs, créée en 1994 dans un contexte non concurrentiel, est une médiation interne à l'entreprise et néanmoins totalement indépendante. L'arrivée de nouveaux acteurs sur le réseau soulève des questions quant à la gestion des réclamations des clients et à la répartition des compétences entre médiateurs sectoriels et d'entreprises.

Règlement judiciaire

Accident. En 2021, la responsabilité des transporteurs ferroviaires sur les trajets nationaux a subi un revirement important.

1. Médiation SNCF Voyageurs, Rapport annuel 2023.

Désormais, le transporteur peut invoquer la faute de la victime pour se disculper, comme illustré par un arrêt marquant de la Cour de cassation rendu sous l'empire du règlement CE n° 1371/2007². Selon le droit français, la faute de la victime exonère totalement le défendeur si elle équivaut à la force majeure. Dans le cas contraire, elle n'offre qu'une exonération partielle. Cependant, l'exonération partielle est impossible ; seule une exonération totale est retenue si la faute présente les caractéristiques de la force majeure.

L'article 11 du règlement CE n° 1371/2007³, ayant été remplacé par le règlement de 2021⁴ (entrée en vigueur le 7 juin 2023), imposait la responsabilité des entreprises ferroviaires conformément au règlement, avec la possibilité pour le transporteur de se prévaloir de la faute même légère du passager, contrairement au droit français. La cour d'appel a jugé que l'article 26.2, b) du règlement du 23 octobre 2007 limitait la responsabilité du transporteur et l'indemnisation du passager par rapport au droit français plus strict. Elle a donc décidé d'utiliser l'article 1231-1 du code civil pour réparer le préjudice subi.

Cette décision de la cour d'appel a été critiquée car elle donnait priorité au droit interne, alors que l'article 11 du règlement était plus avantageux en termes d'indemnisation. Cet article est d'ailleurs intégralement repris dans le règlement de 2021.

La cour d'appel a été critiquée pour avoir contrevenu aux articles 11 et 26.2, b) du règlement européen en affirmant que l'article 11 permettait de favoriser le droit national plus avantageux pour les victimes, alors qu'en réalité, cet article ne vise pas une



telle préférence. À noter que l'article 11 du règlement de 2007 est intégralement repris dans l'article 13 du règlement de 2021.

Retards et annulations⁵. Le règlement met l'accent sur le remboursement et le réacheminement des passagers en cas d'annulation ou de retard de train. Les voyageurs ne supporteront aucun frais supplémentaire pour leur réacheminement, et les alternatives doivent être proposées dans les 100 minutes suivant l'heure de départ prévue. À défaut, le voyageur sera remboursé pour les solutions trouvées par lui-même. De plus, le remboursement des billets de train doit être effectué dans un délai de 30 jours, et les demandes d'indemnisation sont facilitées par l'obligation de clarification de l'entreprise ferroviaire en cas de demande insuffisamment précise.

En ce qui concerne l'indemnisation, les droits des voyageurs restent inchangés, avec des compensations de 25 % du prix du billet pour un retard de 60 à 119 minutes, et de 50 % pour un retard de 120 minutes ou plus. Les voyageurs ayant une carte de transport ou un abonnement et confrontés à des

annulations ou retards récurrents, même inférieurs à 60 minutes, ont également droit à une indemnisation appropriée.

En comparaison avec les règles strictes de 2007 qui ne prévoyaient aucune indemnisation pour certains retards, le règlement n° 2021/782⁶ introduit des changements majeurs en permettant aux entreprises ferroviaires de se soustraire à leur obligation d'indemnisation sous certaines conditions. Cependant, il exclut les grèves du personnel ferroviaire et d'autres facteurs de ces circonstances exonératrices. Bien que le nouveau règlement renforce l'assistance aux personnes handicapées et lutte contre la discrimination, il présente des lacunes dans la définition des annulations par rapport au règlement aérien de 2004⁷.

RESPONSABILITÉ DÉLICTUELLE - GARE & CONNEXIONS

Qui est Gares & connexions ?

La loi du 27 juin 2018⁸ a réorganisé le groupe ferroviaire public en créant SNCF Gares & Connexions, une filiale ●●●

2. Civ. 1^{re}, 11 déc. 2019, n° 18-13.840 ; JT 2020, n° 227, p. 12, obs. X. Delpech.

3. Régl. (UE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 oct. 2007, JOUE du 3 déc.

4. Régl. (UE) n° 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avr. 2021, JOUE du 17 mai.

5. Régl. (UE) n° 2021/782 préc., art. 17 à 20 en vigueur depuis le 7 juin 2023.

6. Op. cit.

7. Régl. (CE) n° 261/2004 du 11 févr. 2004, JOUE L 46 du 17.

8. L. n° 2018-515 du 27 juin 2018, JO du 28.

LA MÉDIATION SNCF VOYAGEURS

La Médiation SNCF Voyageurs valide les propositions de médiation avec un taux de satisfaction client de 75 %, incluant 13 % de satisfactions totales, 30 % de refus, et moins de 4 % sans avis. Les parties ont quatorze jours pour accepter ou refuser la médiation, après quoi l'avis est considéré comme accepté, bien qu'il n'y ait pas de recours possible auprès de la Médiatrice.

Par ailleurs, le règlement européen n° 2021/782 (Règl. (UE) du Parlement européen et du Conseil du 29 avr. 2021, JOUE du 17 mai) renforce les droits des voyageurs ferroviaires en imposant la proposition d'un billet direct pour certains trajets, malgré le report de certaines règles pour les correspondances TER jusqu'en 2025.

●●● de SNCF Réseau, afin d'unifier la gestion des gares. Les missions principales de Gares & Connexions englobent l'exploitation des gares de voyageurs pour offrir un service public de qualité, promouvoir l'intermodalité et contribuer au développement territorial, en intervenant à toutes les phases de la chaîne de valeur du secteur ferroviaire.

En cas d'accident en gare, qui est responsable ?

Le transporteur assume la responsabilité des dommages pendant l'embarquement, le débarquement et le séjour du voyageur dans les véhicules ferroviaires, Gares & Connexions (G&C) n'est donc pas responsable des accidents lors de la descente du train. Cependant, le transporteur peut

engager la responsabilité de G&C en cas de problème d'entretien du quai. Les accidents en gare sont évalués en fonction du motif de présence du voyageur, avec des implications légales spécifiques pour chaque situation en cas d'accident ou de litige.

En cas de dommage en gare d'une personne munie d'un billet, la responsabilité relève de l'article 1242 du code civil pour une réparation intégrale, selon les principes de la responsabilité civile délictuelle. G&C est présumée responsable en tant que gardien, mais la victime doit établir le lien de causalité avec la chose ayant causé le dommage. Il existe deux types de dommages en gare : ceux liés à des choses inertes et ceux liés à des choses en mouvement, chacun nécessitant une preuve spécifique de la part de la victime ou de G&C pour déterminer la responsabilité.

Si la victime est un simple usager de la gare sans utiliser les transports ferroviaires

publics, la responsabilité relève du régime des dommages publics, favorisant la victime en cas de défaut d'entretien présumé de l'ouvrage public par G&C. Divers exemples illustrent les défauts d'entretien, tels que les sols verglacés sans opérations de salage, ou encore les escaliers présentant des flaques d'eau. À l'inverse, des défauts mineurs comme un dénivellement léger sur un quai ne sont généralement pas considérés comme des défauts d'entretien anormaux⁹. La jurisprudence montre des cas où la responsabilité publique n'est pas reconnue, notamment en cas de comportement prévisible de la victime¹⁰.

Les causes d'exonération de la responsabilité comprennent la faute de la victime et la force majeure.

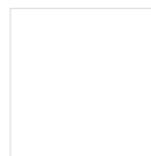
Le principe de non-cumul des responsabilités contractuelle et délictuelle empêche une condamnation solidaire des différentes entités impliquées en cas de dommage. ■



AUTEUR Florence Gracié-Dedieu
TITRE Avocate associée
Cabinet ArcAvocats Toulouse-Paris

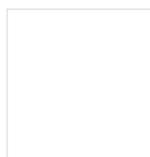


AUTEUR Mélanie Kohler
TITRE Adjointe de la directrice
de la Médiation SNCF Voyageurs



9. CE 12 nov. 1971, req. n° 79118.

10. CE 1^{er} mars 1967, req. n° 68898.



AUTEUR Laetitia Guibout
TITRE Directrice juridique
et conformité SNCF Gares & Connexions