

**CONTRIBUTION DE LA FNAUT AU GT 3 : RENFORCEMENT DE LA RELATION DE
CONFIANCE ENTRE CONSOMMATEURS ET ENTREPRISES**

Renforcement de la relation de confiance entre consommateurs et entreprises (modes de résolution des conflits)

- **concertation**

La FNAUT considère que la concertation avec les décideurs et professionnels du secteur du transport permet d'améliorer la qualité des services de transports. Cette concertation s'exerce au travers :

- de l'exercice de son rôle de partie prenante dans les dispositifs institutionnels : représentation auprès de décideurs (Conseils d'Administration de la SNCF et de la RATP, Commission Administrative de l'Aviation Civile, certification des services de transport, comités de lignes...),
- de l'amélioration de l'information du consommateur (étiquetage, information précontractuelle, écocompareurs, sincérité de la publicité) et de la vigilance sur une bonne information du consommateur en ce qui concerne les moyens innovants d'information et de paiement (l'intervention de la FNAUT a été déterminante pour une première étape de la clarification des tarifs de la SNCF),
- de l'amélioration de la qualité de service et du service après-vente.

- **médiation**

La FNAUT est favorable au développement de la médiation pour la résolution des litiges de consommation. C'est un système de règlement alternatif des litiges qui permet une résolution amiable des litiges de manière efficace. Son développement ne doit cependant pas être un frein à la mise en place des actions de groupe.

- médiation d'entreprise / médiation sectorielle

Dans le secteur des transports, il n'existe actuellement que deux entreprises qui se sont dotées d'un système de médiation : la SNCF et la RATP.

Ce sont des exemples de médiations d'entreprise (par opposition aux médiations sectorielles) qui fonctionnent relativement bien et donnent satisfaction aux consommateurs qui y ont recours.

Depuis de nombreuses années, la FNAUT saisit le Médiateur de la SNCF de plus de la moitié des dossiers qui lui sont transmis par l'intermédiaire des associations de consommateurs. Le taux de satisfaction pour le consommateur des avis rendus par le Médiateur de la SNCF, lorsque le dossier est examiné et transmis par la FNAUT, est supérieur au taux moyen de satisfaction de ses avis.

Une spécificité importante de la médiation dans le domaine du transport public terrestre de voyageurs est qu'elle peut porter sur des litiges relevant du droit pénal.

Cependant, ce modèle ne peut pas être transposé à tous les domaines.

Ainsi, le secteur du transport aérien et celui des voyages à forfait n'appellent pas le même système de médiation. En effet, il peut être compliqué pour un voyageur de savoir à quelle compagnie il doit s'adresser lorsqu'il existe des transporteurs successifs (vols avec une ou plusieurs correspondances) ou un transporteur contractuel différent du transporteur de fait. Il est donc nécessaire de mettre en place un Médiateur des compagnies aériennes.

Actuellement, la Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC) traite un certain nombre de litiges. Cependant, elle ne peut pas être saisie de tous les types de litiges, son champ d'action est limité à l'application des Règlements du Parlement européen 261/2004 et 889/2002.

D'autre part, la DGAC n'exerce pas strictement une médiation, puisque les compagnies aériennes ne sont pas volontaires pour trouver une solution à l'amiable aux litiges les opposant aux voyageurs.

Un autre secteur des transports ne bénéficie d'aucune structure de médiation à l'heure actuelle : il s'agit des voyages à forfait, c'est-à-dire les prestations vendues par les agences de voyage comprenant au moins deux opérations portant sur le transport, le logement ou un service touristique dépassant vingt-quatre heures (article L211-2 du Code du tourisme). Aujourd'hui, le syndicat national des agences de voyage propose une médiation. Celle-ci ne correspond pas parfaitement à la définition de la médiation proposée par l'avis du Conseil National de la Consommation.

Les agences de voyages sont diverses, notamment par la taille de leur structure, et nombreuses. Il serait ainsi préférable de mettre en place une médiation sectorielle, afin de permettre aux clients d'agences de voyage d'avoir recours à ce mode de résolution des litiges quelle que soit l'agence en cause.

- évaluation des compétences et formation des médiateurs

Pour vérifier la qualité des compétences des médiateurs, il semble souhaitable de mettre en place un observatoire de la médiation, dans lequel siègeraient médiateurs et associations de consommateurs.

La certification des processus de médiation peut également être un moyen d'assurer aux consommateurs une médiation de qualité.

Le service juridique de la FNAUT traite à l'heure actuelle un très grand nombre de dossiers de litiges par an dans les secteurs des transports aériens, ferroviaires, urbains et des voyages à forfait. Il répond à de très nombreuses demandes d'information émanant des voyageurs sur la nature de leurs droits. Cette activité correspond à une demande sociale forte, à laquelle la FNAUT apporte une réponse à un coût économique bien moindre que celui du marché du conseil juridique.

- **confiance et développement durable**

La confiance et la transparence des informations relatives aux services de transport public sont des éléments essentiels de qualité qui permettront un report modal.

La FNAUT engage de nombreuses actions de pédagogie auprès des décideurs (interventions lors de colloques organisés par elle-même ou d'autres organismes) et du public, par l'intermédiaire des médias (tribunes libres).

Ainsi, elle a apporté son soutien à la contribution climat-énergie en estimant qu'elle servait les intérêts bien compris des usagers des routes qui seront confrontés inéluctablement à la raréfaction du pétrole et à l'augmentation du prix des carburants. Elle a engagé des réflexions sur le péage urbain et plus largement sur l'urbanisme, notamment sur les conséquences néfastes de l'étalement urbain.