

À compter du 1^{er} janvier 2025 et en application du règlement européen PRR (Passenger Rights Regulation), SNCF Voyageurs indemniser ou remboursera les clients détenteurs de « billets directs » subissant un retard à l'arrivée finale de 60 minutes ou plus.

Billet direct

désigne l'ensemble des titres de transport, achetés à l'occasion d'une même transaction, permettant un voyage en correspondance entre différents opérateurs SNCF Voyageurs (hors trains Transilien).

Enfin, les clients de SNCF Voyageurs bénéficient d'un dispositif de médiation, indépendant du Groupe et accessible sur le site snf.com. La médiation permet aux voyageurs de demander un deuxième avis sur leurs réclamations. Ce service constitue un mode de règlement simple et gratuit des litiges entre les transporteurs et leurs clients.

La Médiatrice

personnalité indépendante et extérieure à l'entreprise, peut être saisie via <https://mediation.sncf-voyageurs.com/>

ou par courrier à l'adresse suivante :
Médiatrice SNCF Voyageurs,
Service relations clients,
62973 ARAS Cedex 9.

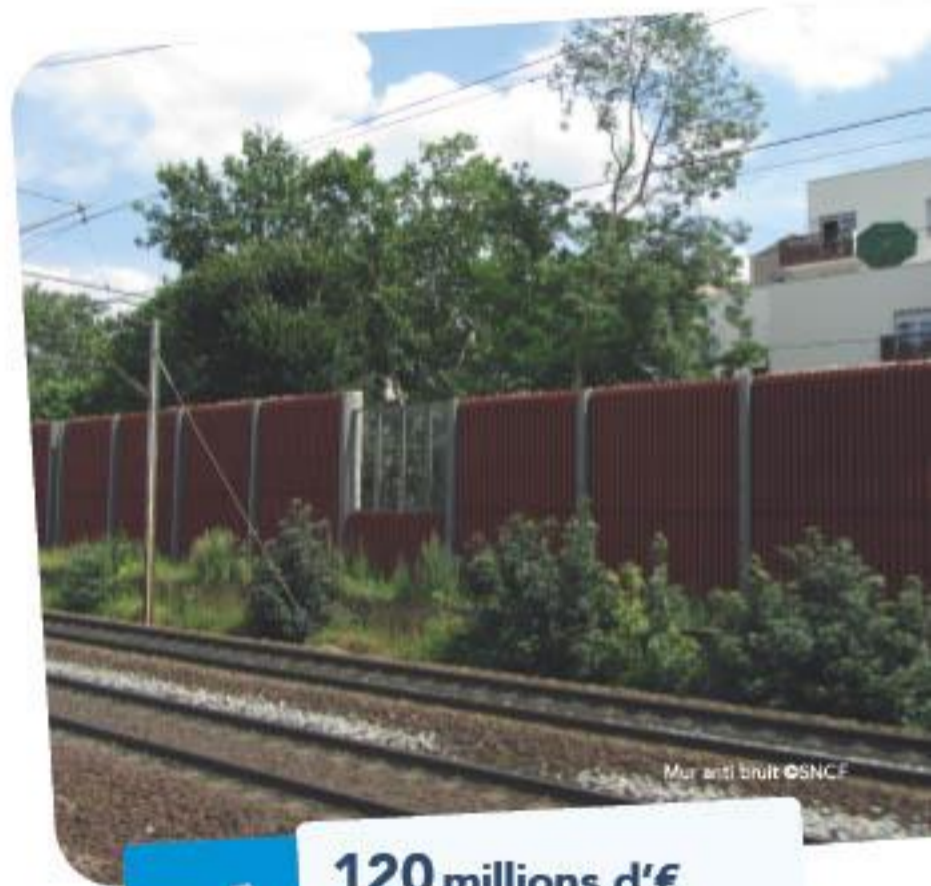
Par ailleurs, SNCF participe aux échanges organisés par les principales associations d'élus ou de clients telles que Régions de France, l'ADF, l'AMF, France urbaine, Villes de France, l'APVF ou la FNAUT. À titre d'exemple, SNCF, partenaire de Régions de France, était au 20^{ème} Congrès des Régions de France à Strasbourg.



À l'écoute des riverains

SNCF Réseau et l'État allouent des moyens financiers pour améliorer la situation des riverains les plus touchés par le bruit ferroviaire.

À ce titre, un programme de résorption des points noirs du bruit ferroviaire a été intégré au dispositif France Relance pour la période 2020-2025 avec une enveloppe de 120 millions d'euros au niveau national. Ce dispositif permet à SNCF Réseau d'accélérer la résorption des points noirs du bruit ferroviaire (PNBF) sur les axes les plus circulés, notamment par des trains de marchandises et en particulier de nuit. Ainsi, les logements ou établissements situés le long de ces axes, s'ils répondent aux critères d'éligibilité, peuvent bénéficier de travaux pour atténuer les nuisances sonores subies.



Mur anti bruit ©SNCF

120 millions d'€

enveloppe au niveau national du programme résorption des points noirs du bruit ferroviaire

