Le rapport de la Médiatrice 2020









GROUPE RATP



MÉDIATION
La Médiation du groupe RATP en 2020

06

CHIFFRES
Une année très particulière

18





LITIGES
Un traitement personnalisé de chaque saisine

30

SATISFACTION
Une meilleure perception par les clients

52





RECOMMANDATIONS
Des recommandations d'amélioration

58



Betty Chappe
Médiatrice du groupe RATP

« Dans des circonstances aussi imprévisibles qu'exceptionnelles, la médiation a montré sa capacité d'adaptation au service du règlement des litiges. »

« 2020 a commencé avec un conflit social d'une grande intensité et s'est poursuivie par la crise sanitaire qui perdure encore en 2021. Les mobilités ont été structurellement impactées, entraînant le développement de nouveaux moyens de déplacement et de nouvelles attentes dans l'organisation des transports.

Dans un tel contexte, le groupe RATP s'est attaché à poursuivre le service essentiel de transport public, en prenant toutes les mesures nécessaires pour protéger ses clients, comme son personnel. La situation a été très contraignante aussi pour toute mon équipe, dont la mobilisation permanente en télétravail a permis de garantir la continuité du traitement des saisines dans ce contexte particulièrement perturbé.

En 2020, pour la première fois dans l'histoire de la Médiation du groupe RATP, la part des saisines liées à des litiges commerciaux a été quasiment équivalente à celle des litiges formés à la suite d'une verbalisation.

Le net recul des saisines liées à des verbalisations peut s'expliquer par le trafic en fort retrait sur les réseaux du groupe RATP. Elles n'ont représenté que 56 % du total des saisines en 2020, contre 83 % l'an dernier. A noter, les procès-verbaux relatifs au non-respect des consignes sanitaires ont été envoyés directement au Trésor Public et n'ont fait l'objet d'aucun traitement de réclamation, ni de médiation entre les clients et les transporteurs. De son côté, l'adaptation du service à bord des bus afin de préserver les règles de distanciation a entraîné la suspension de la vente de tickets par le conducteur, générant des situations d'incompréhension. Elles ont concerné essentiellement les voyageurs occasionnels, peu au courant de ces transformations et des solutions alternatives mises en place, à l'image de l'achat de tickets par SMS.

Parallèlement, nous avons enregistré un fort accroissement des litiges liés aux abonnements, aussi bien les dédommagements que les possibilités de suspension. Le confinement a entraîné des situations spécifiques incompatibles avec les règles existantes, auxquelles la médiation a su apporter des réponses adaptées.

Sur les 2 602 saisines reçues en 2020, 700 concernent les forfaits Navigo et Imagine R. Le GIE Comutitres, qui les gère, a assuré des opérations de dédommagement d'une ampleur jamais atteinte. Il a dû également faire face à un accroissement des produits et des services, en lien avec l'évolution de la télébillettique. Des litiges persistants, à la marge d'opérations de masse, nous ont amenés à adapter notre process et formuler certaines observations. Ces litiges se sont

révélés sensibles face à la fragilisation de la situation financière de certains requérants.

Le nombre de dossiers traités n'a régressé que de 7 %, alors que celui des saisines était en recul de 16 % par rapport à l'an dernier. Cette différence est liée à une meilleure proportion de saisines recevables. Un élément d'explication se trouve dans la progression des saisines par Internet, liée à la préférence du numérique en raison du confinement. Leur recevabilité est significativement plus forte (79 %) que pour les saisines par courrier (39 %). Les questions précises du formulaire à remplir sur le site de la Médiation évitent un certain nombre de causes d'irrecevabilité.

Au début de cette année 2020, le 8 janvier, à la suite d'un premier mandat de 4 ans, j'ai été désignée à l'unanimité Médiatrice du groupe RATP pour un nouveau mandat, par l'organe collégial paritaire prévu à l'article L.613-2 du code de la consommation. Il est constitué de neuf représentants des associations de défense des consommateurs et neuf représentants du groupe RATP. Je suis très honorée de cette désignation, qui rend compte de l'action conduite depuis 4 ans. Elle me permet de poursuivre et développer les relations avec les parties prenantes, témoins de l'efficacité du processus de Médiation sur lequel elles se sont prononcées. Mener à bien chaque dossier, rapprocher les points de vue et proposer une solution au requérant comme au professionnel dans le profond respect des valeurs de la médiation constitue le fondement de notre activité quotidienne.

La médiation constitue également une plateforme d'observation des litiges, qui permet de dégager des axes de progression pour le professionnel. Le 29 mai, lors de la présentation de mon rapport en assemblée plénière qui se déroulait pour la première fois en visioréunion, les associations de consommateurs se sont félicitées que la totalité des avis émis l'an dernier aient été acceptés par le transporteur et que l'ensemble des recommandations formulées aient obtenu une réponse opérationnelle de la part du groupe RATP.

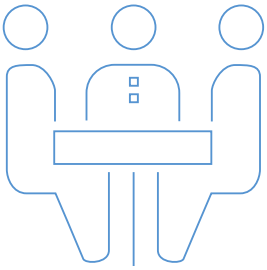
Enfin, la Médiation du groupe RATP a fêté ses 30 ans en 2020, dans ce contexte si particulier. En effet, à la demande des associations de défense des consommateurs, un protocole de Médiation avait été signé dès 1990, mettant en place un Médiateur, interlocuteur privilégié pour la résolution des litiges sur lesquels elles étaient sollicitées. Il s'agissait de litiges formés à la suite de verbalisations. Je me félicite du chemin parcouru au fil de ces années pour offrir aux clients du transporteur une solution alternative au règlement des conflits. J'associe les Médiateurs qui m'ont précédée, Cyrille de la Faye, Ivan Roth et Philippe Labbé à cette évolution vers une maturité de la médiation. Son recours s'est largement développé depuis 30 ans, englobant désormais les litiges de la consommation et les litiges formés à la suite de nuisances, pour l'ensemble des filiales du groupe RATP situées sur le territoire français, ayant pour objet social une activité de transport collectif de voyageurs. Un site dédié à la Médiation a en outre contribué à faciliter les saisines.

Tous les Médiateurs qui se sont succédés ont eu à cœur de proposer des solutions aux parties en toute indépendance, avec un développement pédagogique, visant à rétablir de la compréhension et de la confiance entre le professionnel et ses clients. Au fil de ces années, s'inscrivant pleinement dans les évolutions du cadre réglementaire, la médiation a montré combien elle pouvait être efficace et constructive, affirmant sa totale légitimité. Avec toute mon équipe, nous nous attachons à poursuivre cette dynamique, dans une visée d'intérêt général au bénéfice de l'ensemble des parties. »



01

La Médiation du groupe RATP en 2020



Depuis 30 ans, la Médiation RATP se fonde sur une totale indépendance pour résoudre les conflits entre le transporteur et ses clients. Une équipe aux expertises complémentaires a accompagné le développement du recours à la médiation, en forte progression ces dernières années.

Les fondements de la Médiation RATP

Inscrite sur la liste des Médiateurs de la consommation, la Médiatrice offre aux clients du transporteur un espace d'écoute et de dialogue, qu'elle souhaite respectueux et objectif. Elle intervient pour l'ensemble des filiales du groupe RATP sur le territoire français, ayant pour objet social une activité de transport collectif de voyageurs.



L'indépendance

Dès 1990, les associations de consommateurs et le professionnel ont organisé un processus de médiation, permettant aux clients un recours gratuit pour régler un différend non résolu par un premier recours au Service Client. Ce mode alternatif de résolution des conflits repose sur la Médiatrice, personnalité considérée comme extérieure à l'entreprise. A cet égard, le groupe RATP est particulièrement attentif au respect de l'ensemble des exigences qui garantissent à la Médiatrice une totale indépendance fonctionnelle, hiérarchique et budgétaire.

L'autonomie budgétaire

L'indépendance de la mission de Médiation au sein du groupe RATP est garantie en tout premier lieu par un budget distinct et adapté. Les conditions d'évolution du budget de la Médiation dépendent exclusivement du volume des saisines. La rémunération de la Médiatrice n'est aucunement liée aux résultats des dossiers traités.

Le référencement

Depuis le 25 février 2016, la Médiatrice du groupe RATP est inscrite sur la liste des Médiateurs de la consommation, à la suite de son audition par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation.

Celle-ci lui a accordé son agrément, en regard des preuves et garanties suffisantes de son indépendance, de sa compétence et de son impartialité. A travers cet agrément, la Commission valide le processus de médiation mis en place par la Médiatrice, considérant qu'il est équitable, transparent, efficace, accessible, gratuit, libre et respectueux des délais imposés par la loi. Ce référencement s'inscrit dans le cadre réglementaire défini par l'ordonnance du 20 août 2015 et les décrets d'application, qui traduisent en droit français la Directive européenne du 21 mai 2013 relative au Règlement Extrajudiciaire des Litiges de Consommation (RELC).

Le champ de compétence

Une part de l'activité de la Médiatrice du groupe RATP est liée aux dispositions commerciales des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU) et de l'affichage des Modes d'emploi des réseaux du Groupe, ou bien encore à des problèmes de qualité de service ou de nuisances provoquées par le transport en lui-même ou des travaux.
Les infractions à la police des transports relèvent du code de procédure pénale. Le professionnel peut offrir un traitement commercial aux litiges issus d'une verbalisation, à travers un recours au Service Client.

En cas d'insatisfaction de la réponse apportée par le Service Client ou d'absence de réponse dans un délai d'un mois, la médiation constitue une alternative à une action judiciaire.
Le premier protocole de médiation signé avec les associations de consommateurs portait sur les infractions à la police des transports. Il a été étendu plus tard à d'autres motifs, comme les litiges générés par des travaux ou par le fonctionnement même de l'activité transport dans la ville, essentiellement des nuisances sonores ou visuelles. Ces sujets relèvent de la médiation institutionnelle et ne sont pas concernés par les textes RELC.
La Médiatrice du groupe RATP intervient pour l'ensemble des filiales du groupe RATP situées sur le territoire français, ayant pour objet social une activité de transport collectif de voyageurs. Leur liste actualisée figure en annexe de ce document et sur le site Internet de la Médiation.
Afin d'assurer une meilleure lisibilité pour les voyageurs, la Médiatrice a signé des protocoles d'interfonctionnement avec le Médiateur Tourisme et Voyage ainsi que la Médiatrice de SNCF Voyages.

L'impartialité

Un travail d'enquête rigoureux est mené en toute indépendance, dans le but de rendre possible un règlement à l'amiable du litige. Une phase d'instruction et d'écoute permet de construire un avis motivé en respectant le point de vue des parties. La Médiatrice examine la situation en droit, mais également en équité, afin de prendre en compte la situation dans sa globalité. Elle tient particulièrement à accompagner son exposé de la solution proposée par des explications à visée pédagogique, utiles pour les deux parties : réglementation, compétence pour agir, situation factuelle. L'avis est toujours rendu spécifiquement au cas par cas et n'est pas de nature à constituer une jurisprudence.

La volonté de progrès

La Médiatrice formule également des recommandations au professionnel. Au-delà de la résolution à l'amiable des litiges, elles contribuent à améliorer la qualité du service que les clients sont en droit d'attendre.



Une année très particulière

Autour de Cécile Quentin, adjointe de la Médiatrice ; Marie Derrier, juriste ; Laurence Chartier et Marie Rahman, assistantes de la Médiatrice, constituent le socle de l'équipe de la Médiation du groupe RATP. Elle s'est adaptée aux contraintes d'une année singulière. Interview croisée.



Cécile Quentin



Marie Derrier



Laurence Chartier



Marie Rahman

Vous avez chacune un parcours spécifique, pouvez-vous vous présenter rapidement ?

Cécile Quentin : une expérience juridique riche et variée m'a donné la conviction qu'une approche humaine, marquée par la volonté de trouver un accord dans le respect des intérêts de chacun, est indispensable pour instaurer une relation de confiance durable.

Marie Derrier : juriste de formation, j'apporte une approche juridique aux dossiers, en vérifiant l'applicabilité des textes de loi. Mais l'approche en équité reste primordiale, car elle permet de proposer une solution conciliant à la fois les opinions des deux parties et le respect du droit.

Laurence Chartier : après des fonctions opérationnelles au Métro, j'ai intégré le Service Client, puis la Médiation. Ce parcours m'aide à bien comprendre la manière dont les clients perçoivent les situations auxquelles ils sont confrontés.

Marie Rahman : au sein de la Médiation depuis de nombreuses années, j'ai suivi l'évolution de l'activité, l'impressionnante progression du volume des dossiers traités et accompagné le développement de la saisine par Internet.

Il existe une forte complémentarité dans l'équipe ...

Cécile Quentin : la diversité de nos expériences fait notre richesse collective. Chacun contribue à un nouvel éclairage dans l'instruction des dossiers, avec une adéquation qui s'opère autour d'objectifs partagés. De leur côté, les étudiants qui renforcent l'équipe apportent leur étonnement dans la pratique des transports. Nous leur donnons l'occasion de développer des valeurs d'écoute et d'équité, en ayant une première expérience en matière de médiation.

2020 a vu la mise en place d'un nouvel outil de travail ?

Marie Derrier : un outil de gestion des saisines plus performant, raccordé au site Internet de la Médiatrice, est devenu opérationnel à partir de janvier 2020. Il nous a permis d'automatiser toutes les créations de dossiers provenant du site, en évitant de nombreuses manipulations. Chaque saisine par courrier papier est numérisée pour être intégrée dans l'outil, permettant ensuite un traitement entièrement dématérialisé.

Quel rôle a joué cet outil ?

Cécile Quentin : il a contribué à garantir la continuité du traitement des saisines, dans le contexte perturbé de la crise sanitaire. Lorsque nous avons dû entièrement repenser notre organisation, afin de poursuivre notre activité en télétravail, l'outil s'est montré particulièrement adapté à cette évolution imprévue. Grâce à lui, nous avons pu maintenir la qualité de l'écoute des requérants et de l'instruction des dossiers. Elle est au cœur d'une relation de confiance, que nous nous efforçons de consolider chaque année, tant du point de vue du client que de nos interlocuteurs au sein du groupe RATP.

Vous avez pu préserver la cohésion de l'équipe ?

Cécile Quentin : les conventions de stage des élèves avocats et les contrats d'apprentissage des étudiants juristes ont tous été maintenus. Ils ont bénéficié en outre d'un accompagnement en mode télétravail pendant plusieurs mois.

Marie Rahman : la cohésion de l'équipe est essentielle pour faire face à l'évolution de l'activité, surtout dans cette période particulière vécue en 2020. Il a également fallu s'adapter à de nouveaux processus et nouveaux litiges au regard de l'évolution du périmètre, avec l'intégration de nouvelles filiales du groupe RATP en France, ou de l'évolution des titres de transport, avec le programme de modernisation de la télébillettique.

Y a-t-il eu d'autres évolutions particulières en 2020 ?

Laurence Chartier : chaque année, nous nous adaptons à l'évolution des différents types de litiges. Nous avons dû faire face cette année aux conséquences de la situation sanitaire sur la relation commerciale des voyageurs avec leur transporteur : suspensions d'abonnements annuels, demandes de dédommagement auprès du GIE Comutitres, achats de tickets par SMS…

Les procès-verbaux liés au Covid-19 ne sont pas entrés dans le champ de la Médiation ?

Marie Derrier : au début du premier confinement, la Médiatrice était saisie régulièrement pour des verbalisations liées à la violation des prescriptions sanitaires sur les réseaux du groupe RATP : non-port du masque et défaut d'attestation de déplacement. Le Secrétaire d'Etat aux Transports a acté que les transporteurs n'étaient pas compétents concernant ces infractions, qui ont donc été directement transférées au Ministère Public pour recouvrement, conformément au code de procédure pénale, excluant de fait la compétence de la Médiatrice.

La formation est une constante chaque année pour l'équipe ?

Laurence Chartier : nous avons toutes suivi des formations sur la médiation et son cadre juridique avec le Club des Médiateurs, ainsi que sur le droit de la consommation avec des juristes. Les stagiaires et apprentis disposent d'un accompagnement continu pour l'amélioration des écrits. Ils réalisent régulièrement des visites sur le terrain, pour comprendre les métiers, les méthodes et le cadre réglementaire des professionnels du transport, leur permettant de mieux appréhender les difficultés rencontrées par les voyageurs. Cette année, toute l'équipe a été formée à l'utilisation de l'outil de travail dématérialisé, pour un fonctionnement pérenne en mode zéro papier.

L'équipe de la Médiation

L'équipe de la Médiation du groupe RATP est renforcée par des étudiants en droit en contrat d'apprentissage pour deux ans, des élèves avocats en stage pour six mois et des salariés détachés.



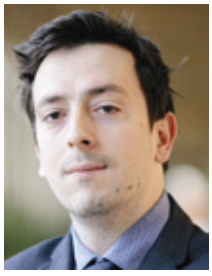
Sylvie Thomas

« Après plusieurs emplois à la RATP sur le plan opérationnel et fonctionnel, j'ai rejoint l'équipe de la Médiation pour une mission de six mois. Cette expérience m'a permis d'enrichir mon parcours professionnel en développant mon autonomie et mon esprit d'analyse, tout en découvrant les différentes problématiques auxquelles les clients peuvent être confrontés au quotidien. »



Youma Dieng

« Dans le cadre du projet pédagogique individuel de l'École de formation professionnelle des barreaux de la Cour d'appel de Paris, j'ai réalisé un stage de six mois au sein du service de la Médiation. J'ai pu constater que l'efficacité d'un avis était nécessairement liée à l'écoute des prétentions de chacune des parties et qu'il devait être rendu en toute impartialité. »



Antoine Sauvestre-Vinci

« Elève avocat, j'ai intégré la Médiation pendant six mois, pouvant ainsi collaborer à la résolution amiable des différends commerciaux. Je retiens de cette riche expérience l'agilité et la vitalité de ce service qui, notamment en raison du contexte sanitaire, a pleinement constitué un lieu d'écoute et d'échange précieux entre l'entreprise et les consommateurs. »



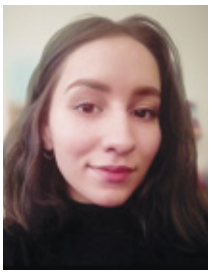
Dounia Qarmi

« Au cours de ma deuxième année en DUT Carrières juridiques au sein de la Médiation, j'ai pu approfondir mes connaissances juridiques tout en appréciant l'aspect humain dans mes missions. Cette année a été plus qu'enrichissante car elle m'a permis de suivre l'évolution du recours à la médiation durant cette crise sanitaire. J'ai pu rédiger des solutions apportées aux clients et comprendre l'importance des valeurs de la médiation. »



Layana Legeay

« J'effectue mon alternance en tant qu'étudiante en DUT Carrières juridiques. Depuis septembre, j'ai la chance de pouvoir découvrir la médiation, qui allie l'aspect humain et juridique. J'ai également pu constater la rigueur nécessaire dans le traitement des demandes reçues. Cette alternance va me permettre d'enrichir mon parcours universitaire et de mieux comprendre le fonctionnement de la médiation. »



Mathilde M'Hadhebi

« Juriste apprentie, j'ai pu rejoindre l'équipe de la Médiation pour un an, dans le cadre de mes études de Droit à l'Université Panthéon-Assas Paris II. La médiation représente pour moi le point de rencontre parfait entre le droit et l'humain, par la prise de décision en droit mais aussi en équité. Il me tient à cœur quotidiennement de réussir à rapprocher les points de vue pour trouver la meilleure solution pour les deux parties en litige. La pédagogie est un élément essentiel dans la rédaction de nos avis. »



Yéléna Assogbavi

« Élève avocate, j'ai rejoint l'équipe de la Médiation dans le cadre de mon projet professionnel individualisé. Ce stage, riche en expériences, fut l'occasion de comprendre les missions et les défis d'une médiation d'entreprise. J'ai particulièrement apprécié l'attention apportée à chaque saisine. La médiation s'efforce de rapprocher les points de vue, et de parvenir à une solution apaisée. Enfin, l'anniversaire des « 30 ans de la médiation » a été l'occasion de mesurer le parcours et les réalisations. »

Le traitement d'un dossier de médiation

Le transporteur s'est rangé à la proposition de la Médiatrice dans la totalité des dossiers traités en 2020.



RÉCEPTION

La Médiatrice reçoit une demande de médiation. Pour être prise en compte, elle doit entrer dans son champ de compétence et remplir plusieurs conditions :

- ne pas être manifestement infondée ou abusive ;
- avoir déjà été traitée en premier ressort par un Service Client du groupe RATP ou de l'Agence Navigo et avoir obtenu une réponse insatisfaisante ou être restée sans réponse au-delà d'un mois ;
- en matière de procès-verbal non réglé, ne pas dépasser un délai de trois mois suivant la date de l'infraction. Pour les autres cas, le délai est porté à un an maximum à compter de la première réclamation écrite auprès du professionnel.



RECEVABILITÉ

Le demandeur est informé de la recevabilité de sa demande dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier par la Médiatrice. Si la demande n'est pas recevable, un courrier ou courriel en explique les raisons et invite le client à réorienter sa demande.



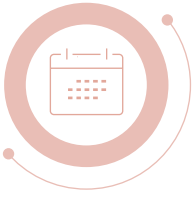
INSTRUCTION

L'instruction du dossier se fait en toute confidentialité. La Médiatrice s'attache à comprendre le litige en fonction des éléments communiqués par les parties, afin de vérifier la matérialité des faits et rendre un avis impartial. Elle peut être amenée à prendre contact avec le requérant, afin de recueillir des éléments complémentaires. Elle sollicite également le transporteur, afin de disposer d'informations pouvant éclairer la situation.



RÉFLEXION

La Médiatrice accorde la plus grande attention à la fois aux circonstances ayant amené le litige et à la situation personnelle du requérant. Elle établit le fondement de son avis en droit et en équité au regard des éléments liés au règlement, mis en rapport avec les faits. Elle agit toujours avec un objectif pédagogique pour chacune des parties.



DÉLAI

Dans la limite de 90 jours à dater de l'acceptation du dossier en médiation, la Médiatrice prend position en toute équité et en toute indépendance. Dans le cas d'un dossier complexe, le délai peut être allongé. La Médiatrice en informe alors les parties.



AVIS

La Médiatrice propose un avis, qui contient une proposition de médiation au transporteur, communiquée au client. Celui-ci reste libre de l'accepter ou non. Sa non-réponse vaut pour acceptation. De son côté, le transporteur s'est rangé à la proposition de la Médiatrice dans la totalité des dossiers traités en 2020. Chaque avis est unique et ne peut pas constituer une jurisprudence.



SATISFACTION

La Médiatrice envoie une enquête de satisfaction au requérant, afin de connaître son opinion sur le traitement de sa demande et de l'améliorer.

Une vision partagée

La Médiatrice est en lien permanent avec un ensemble diversifié d'acteurs et de parties prenantes pour les informer sur ses actions et nourrir une réflexion commune sur la médiation.



Réunion de l'organe collégial

En 2016, Betty Chappe a été désignée à l'unanimité Médiatrice du groupe RATP pour quatre ans, par l'organe collégial paritaire prévu à l'article L.613-2 du code de la consommation. Garant d'une procédure transparente, il implique à parts égales les associations de défense des consommateurs et les représentants du professionnel. Dans les mêmes conditions, le 8 janvier 2020, les membres de l'organe collégial paritaire, constitué de neuf représentants des associations de défense des consommateurs et neuf représentants du groupe RATP ont à nouveau désigné Betty Chappe, à l'unanimité, Médiatrice du groupe RATP pour un mandat de quatre ans.

Une information sur la médiation

Le site Internet de la Médiation RATP permet une saisine facile et rapide en trois étapes : recueil des informations essentielles, coordonnées du requérant, formulation de la demande.

Le site est consultable par tous et permet aux personnes aveugles et malvoyantes d'y avoir accès. La charte de la Médiation a été traduite en «facile à lire, facile à comprendre» avec l'aide attentive de l'UNAPEI (Union nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis).
Les informations sur la démarche de Médiation sont accessibles sur le site *www.ratp.fr*, espace Médiateur ; les sites des filiales du groupe RATP en France ; auprès des Services Client du groupe RATP ou de l'Agence Navigo, et leurs courriers de réponse adressés aux clients ; sur les affiches Mode d'emploi dans les gares et stations, et Règles du savoir-voyager dans les bus et tramways de la RATP. Des liens sont également développés avec les sites du Club des Médiateurs de services au public *www.clubdesmediateurs.fr*, de la Commission de la Médiation *www.mediation-conso.fr*, et des associations de consommateurs.

Présentation du rapport d'activité

La Médiatrice a remis son rapport 2019 à la Présidente – Directrice générale du groupe RATP. Elle l'a également présenté à la commission Service et innovation du Conseil d'administration de la RATP le 21 avril 2020 et aux associations de consommateurs le 29 mai 2020. Ces présentations formelles ont rappelé la stricte indépendance de la Médiatrice vis-à-vis du groupe RATP.

Les représentants des associations de consommateurs se sont félicités que la totalité des avis émis par la Médiatrice aient été acceptés par le transporteur et que la totalité des recommandations formulées aient obtenu une réponse opérationnelle de la part du groupe RATP.

Le rapport de la Médiatrice est accessible sur le site de la Médiation et sur celui du Club des Médiateurs. Une version papier est envoyée à toutes les personnes qui en font la demande.

Des échanges avec les associations de consommateurs

La Médiatrice nourrit chaque année une réflexion commune avec les associations de consommateurs, pour améliorer en permanence le processus de la Médiation et la qualité des solutions proposées.

Un travail régulier avec le Club des Médiateurs

La Médiatrice a contribué régulièrement aux travaux du Club des Médiateurs de services au public, dont elle partage les valeurs. Elle a également participé aux réflexions, aux formations et aux échanges d'expériences qu'il propose. Le site Internet du Club fournit de nombreuses informations sur la Médiation, ainsi que des liens vers les sites de ses membres. *www.clubdesmediateurs.fr*



Les 30 ans de la Médiation RATP



1990
Création d'une médiation institutionnelle. Signature d'un protocole de Médiation entre la RATP et 13 associations de consommateurs et d'usagers des transports. La saisine de la Médiation se fait par l'intermédiaire des associations.

2002
Nomination de Cyrille de la Faye, Médiateur de la RATP.
42 saisines



2006
Mise en place d'une saisine directe de la Médiation par les consommateurs. Nouveau protocole de Médiation.





2011
Nomination de Philippe Labbé, Médiateur de la RATP.
330 saisines



2008
Nomination d'Ivan Roth, Médiateur de la RATP.
271 saisines





2014
Inclusion des filiales de la RATP situées en Ile-de-France au champ de compétence de la Médiation.
Nouveau protocole de Médiation.





2015
Obligation pour tous les professionnels de mettre en place une Médiation.
Nomination de Betty Chappe, Médiatrice du groupe RATP.
1 127 saisines



2016
Inscription de la Médiatrice de la RATP sur la liste des Médiateurs de la consommation.
Inclusion des filiales françaises du groupe RATP au champ de compétence de la Médiation.
Ouverture du site Internet de la Médiation.
Saisine possible par Internet.
Nouvelle charte de la Médiation.
Signature d'un protocole avec le Médiateur Tourisme et Voyages.







2018
4 085 saisines



2019
Nouvelle charte de la Médiation
Signature d'un protocole avec la Médiatrice de SNCF Mobilités.



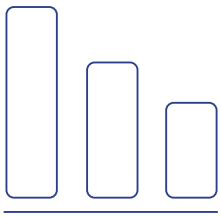
2020
Nomination de Betty Chappe, Médiatrice du groupe RATP pour un second mandat.




A Paris • St-Gérmain-en-Laye
Poissy • Cergy
15:43
ZUMO Saint-Germain-en-Laye
à l'approche
TRAM Poissy
4
UZEL Cergy
9
YQZZ Rueil-Malmaison
10
ZUMO Saint-Germain-en-Laye
13
Travaux de rénovation à Auber. Le couloir de correspondance entre Auber et Opéra est fermé. Accès à Opéra par la voirie. Anticipez vos trajets sur RATP.fr
Information Traf
RER
Paris
St-Germain-en-Laye
Poissy • Cergy
RER
Ticket
Ticket

02

Une année très particulière



La Médiatrice a reçu 2 602 saisines en 2020. En retrait de 16 % par rapport à l'année précédente, ce chiffre est fortement corrélé à la baisse de la fréquentation des réseaux du transporteur, liée à la crise sanitaire. Autre conséquence : les verbalisations ne concernent qu'un peu plus de la moitié des dossiers traités.

Les chiffres-clés

2 602
SAISINES reçues

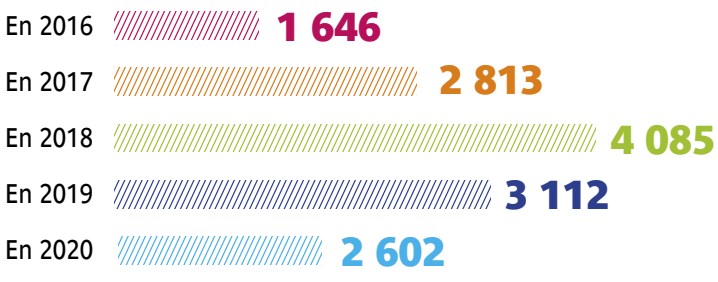
1 814
DOSSIERS traités

56 %
des saisines relatives à une verbalisation

65 %
d'avis favorables ou partiellement favorables au client

Les saisines reçues

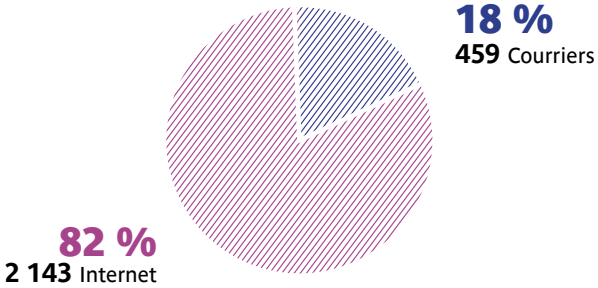
Évolution du nombre de saisines



Des saisines en retrait

L'année 2020 a été durablement marquée, à la fois par la fin du conflit social en tout début d'année, puis par la crise sanitaire et les périodes de confinement. Leur impact très important sur le trafic s'est répercuté sur le nombre de litiges confiés en médiation. Les 2 602 saisines reçues représentent un recul de 16 % par rapport à l'année précédente.

Répartition par mode de saisine



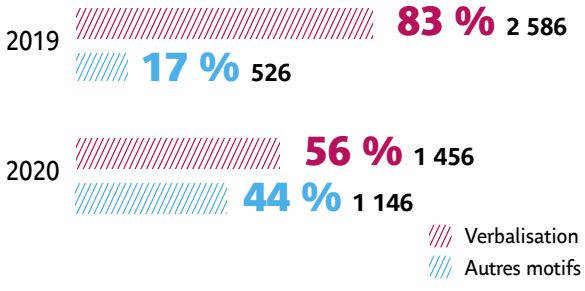
Une forte régression des saisines par courrier

La part des saisines par courrier a quasiment été divisée par deux. Les progrès de la digitalisation au quotidien ont été encore accélérés par les périodes de restriction des contacts. La diminution des courriers postaux lors des périodes de confinement et la réduction des déplacements ont contribué également à cette évolution.

UNE RÉGRESSION DU NOMBRE DE VERBALISATIONS

731 000 verbalisations ont été établies en 2020 sur les réseaux de la RATP, contre 1,2 million en 2019. 43,5 % ont été réglées immédiatement par une indemnité forfaitaire et un procès-verbal a été rédigé pour les autres.
Le Service Client de la RATP a géré 290 000 contacts avec des clients, dont 17 000 après verbalisation. 8,6 % de celles-ci ont abouti à une saisine de la Médiatrice. Le nombre de saisines à la suite d'une verbalisation représente 0,2 % du nombre total de verbalisations établies par la RATP, une proportion identique à l'an dernier.

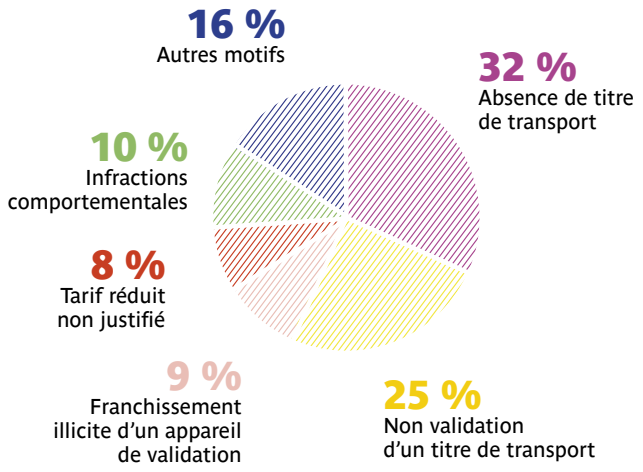
Motif des saisines



Un tassement de la part des saisines liées à une verbalisation

Les saisines liées à une verbalisation ont diminué de près de 80 % et n'ont représenté que 56 % du total, contre 83 % l'an dernier. Cette diminution conséquente est d'une part, attribuable à la diminution du trafic sur les réseaux du transporteur et à la baisse du nombre de verbalisations et d'autre part, relative à davantage de problématiques en matière de titres télébillettiques avec, notamment, les opérations de dédommagement et les demandes de suspension.

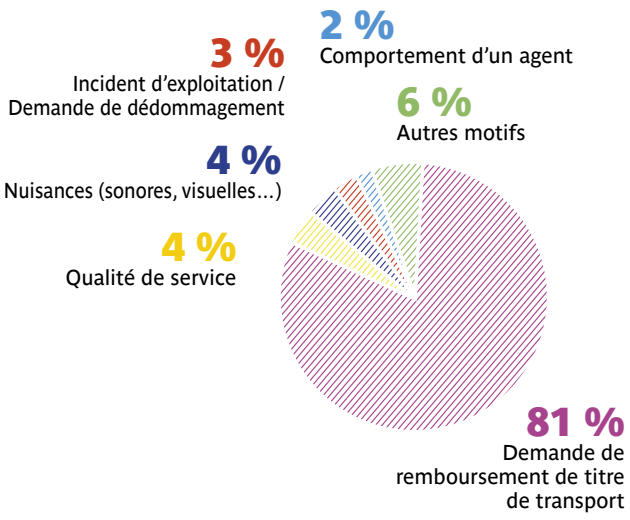
Répartition des saisines liées à une verbalisation



Davantage d'absence de titre de transport

Les verbalisations pour absence de titre de transport sont en progression et représentent 32 % du total contre 24 % l'an dernier. La modification de la validation dans les bus lors de la mise en place des mesures sanitaires, n'autorisant plus la montée par l'avant, et la suppression de la vente des titres par le conducteur, peuvent constituer des éléments d'explication, malgré la possibilité d'acheter un ticket par SMS.
Les infractions comportementales restent stables (refus d'obtempérer, pieds sur les banquettes, non-respect de l'interdiction de fumer, patins à roulettes ou vélo, trouble à la tranquillité…).
Les procès-verbaux liés à un défaut d'attestation ou de port du masque étant envoyés directement au Ministère Public, par voie de conséquence, la Médiation ne pouvait les traiter. (Décret n°2020-548 du 11 mai 2020 prescrivant les mesures générales nécessaires pour faire face à l'épidémie de Covid-19 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire).
Le temps d'établir ce fonctionnement, 65 saisines ont été reçues, soit 5 % du total.

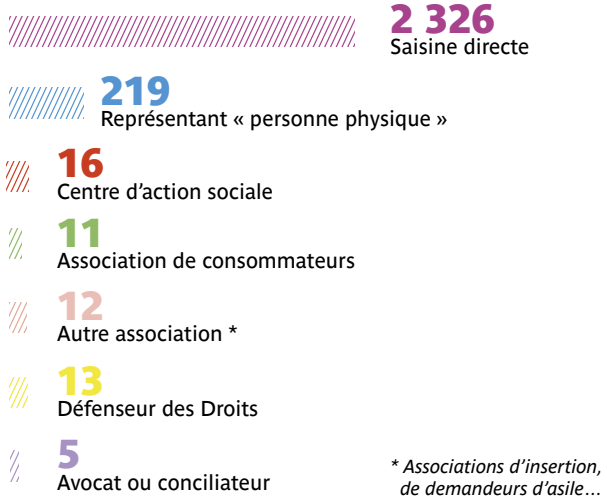
Répartition des saisines liées à un autre motif qu'une verbalisation



Une forte augmentation des litiges au sujet d'un titre de transport

925 saisines, soit 81 % du total ont concerné une demande de remboursement d'un titre de transport. 689 saisines impliquaient le GIE Comutitres en charge de la gestion des abonnements intracommunautaires, des titres télébillettiques et des dédommagements pour le compte d'Île-de-France Mobilités. Si le traitement de masse a été très efficace dans la majorité des cas, la gestion de certaines réclamations a été plus difficile, générant des litiges persistants.

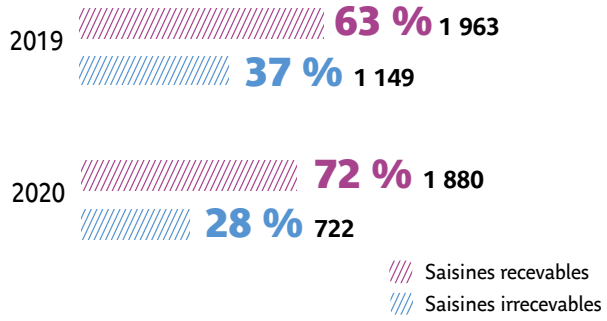
Origine des saisines



89 % des saisines formulées par les clients eux-mêmes

La part des saisines réalisées par un représentant « personne physique » (8 %) a progressé, sans doute liée à une augmentation des litiges concernant un forfait Imagine R (parent représentant un enfant). 16 saisines émanent d'un centre d'action sociale, contre une seule en 2019.

Recevabilité des saisines

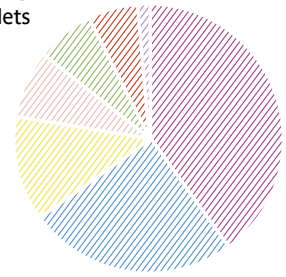


La part des saisines recevables en nette progression

72 % des saisines sont recevables, contre 63 % en 2019. Un élément d'explication est lié à la progression des saisines par Internet, dont la recevabilité est significativement plus forte (79 %) que pour les saisines par courrier (39 %). Le formulaire de demande de Médiation sur le site pose des questions précises, qui permettent d'éviter un certain nombre de causes d'irrecevabilité.

Les saisines précoces représentent 40 % du total des saisines irrecevables, une proportion qui a doublé par rapport à l'an dernier.
42 saisines ont eu un traitement simultané par le Service Client concerné, malgré la demande de médiation. Elles ont connu un « abandon favorable », la solution ayant été apportée directement par le professionnel.
69 dossiers ont été refusés par le professionnel. 65 d'entre eux concernaient des verbalisations liées à un défaut d'attestation ou de port du masque, envoyés directement au Ministère Public. (Décret n°2020-548 du 11 mai 2020 prescrivant les mesures générales nécessaires pour faire face à l'épidémie de Covid-19 dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire). Pour 24 dossiers, il s'agissait d'un refus de poursuivre le processus de médiation. 41 dossiers relevant de ces infractions ont fait l'objet d'un refus d'entrer en médiation. Le professionnel a également refusé d'entrer en médiation pour 4 dossiers liés à un outrage, pouvant entraîner des poursuites judiciaires.

Répartition des saisines irrecevables



6 %
45 Refus du professionnel

1 %
6 Autres

7 %
51 Dossiers incomplets

40 %
286 Saisines précoces

8 %
56 Abandons*

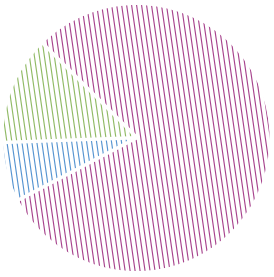
13 %
100 Saisines tardives

25 %
178 Hors compétence et réorienté

Total 722

** Au stade du processus de recevabilité*

Répartition des saisines précoces



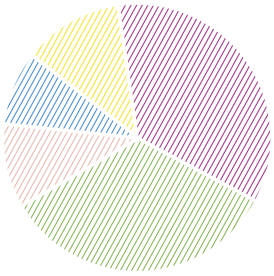
13 %
38 Sans réponse du Service Client dans le délai d'un mois

80 %
230 Pas de réclamation au Service Cient concerné

7 %
18 Demandes adressées en parallèle au Service Client et à la Médiation

Total 286

Répartition des saisines hors compétence



12 %
22 Divers

35 %
63 Île-de-France Mobilités

9 %
15 Accidents corporels

10 %
16 Médiateur Tourisme et Voyages

34 %
62 Médiatrice SNCF

Total 178

Poursuivre l'information des requérants

28 % des saisines reçues en 2020 ne sont pas recevables. **Ce taux a diminué sensiblement depuis ces dernières années**. En effet il s'établissait à 37 % en 2019, et représentait en moyenne 34 % sur les trois dernières années. Une meilleure connaissance ou explication des divers canaux informant sur la médiation a joué un rôle important. Cependant, les saisines précoces représentent 40 % des causes d'irrecevabilité. Il est toujours nécessaire de poursuivre l'information sur la nécessité d'un premier recours auprès du professionnel.

Une stabilité des saisines tardives

Les saisines tardives représentent 13 % des causes d'irrecevabilité. Le feuillet délivré par les contrôleurs aux contrevenants a joué un rôle significatif depuis deux ans, réduisant cette proportion. Depuis 2020, le délai de transmission au Procureur de la République s'est étendu à 3 mois, ce qui a allongé le délai de recours à la Médiation.

Une hausse des saisines hors compétence

Les saisines hors compétence représentent 25 % des saisines irrecevables, contre 16 % l'an dernier. Pour 63 dossiers, la Médiatrice a invité le requérant à réorienter sa demande vers Île-de-France Mobilités contre 2 l'an dernier.

Saisines concernant des filiales de la RATP en France

23 Saisines recevables

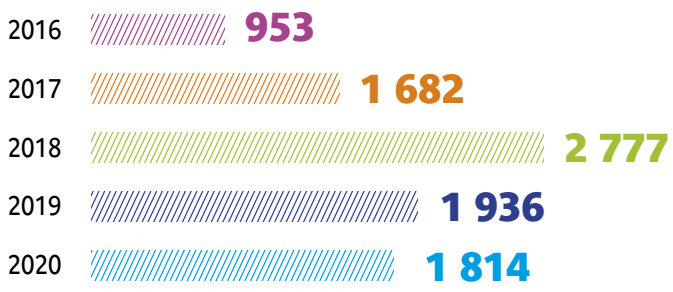
4 Saisines irrecevables

85 % des saisines concernant des filiales ont été recevables

27 saisines ont concerné des filiales en France du groupe RATP, contre 20 l'an dernier.

Les dossiers traités

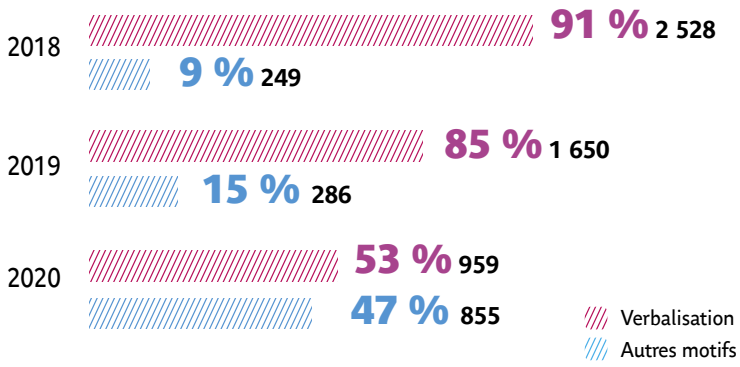
Évolution du nombre de dossiers traités



Une meilleure proportion de dossiers traités

Alors que le nombre de saisines a été en retrait de 16 % par rapport à 2019, le nombre de dossiers traités ne régresse que de 7 %, grâce à une meilleure proportion de saisines recevables.

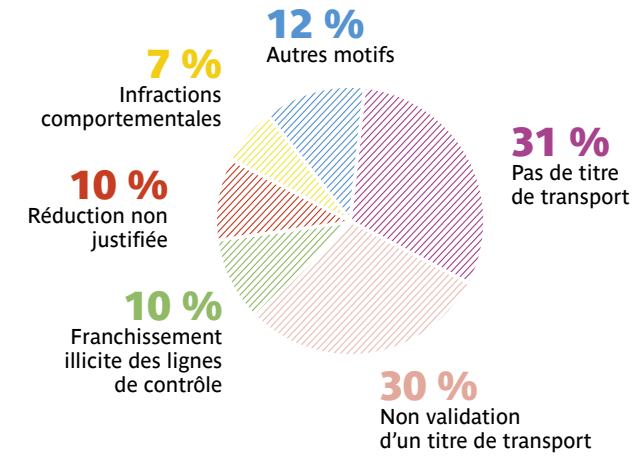
Répartition des dossiers traités



Un équilibre entre verbalisation et autres motifs

Pour la première fois dans l'histoire de la Médiation du groupe RATP, la part des litiges commerciaux dans les dossiers traités est quasiment équivalente à celle des litiges formés à la suite d'une verbalisation.

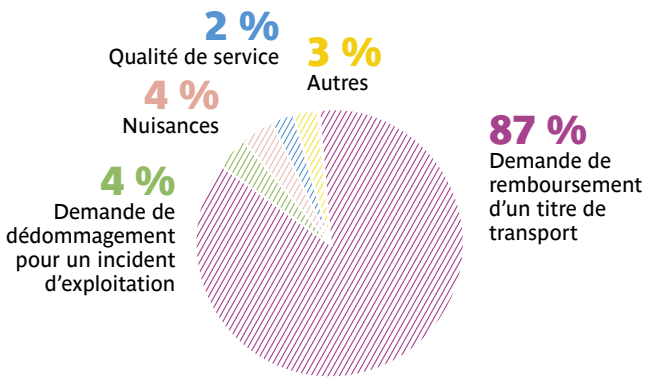
Répartition des dossiers traités liés à une verbalisation



Une progression de l'absence de titre de transport

L'absence de titre de transport concerne 31 % des dossiers traités en 2020, contre 24 % en 2019.

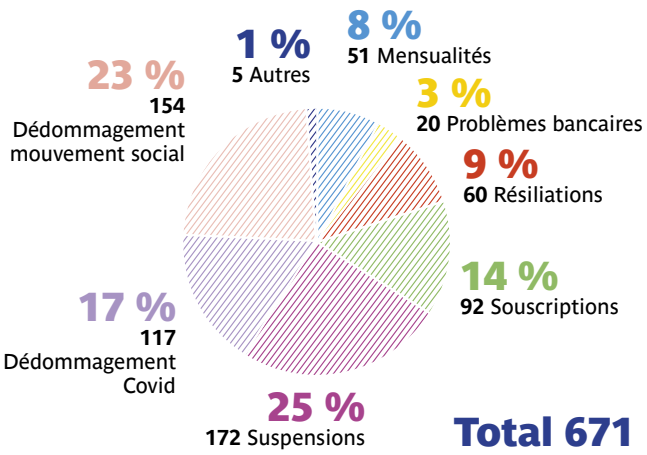
Répartition des dossiers traités liés à un autre motif



Une forte augmentation des demandes de remboursement d'un titre de transport

87 % des dossiers traités sont relatifs à des litiges concernant une demande de remboursement d'un titre de transport, contre 63 % l'an dernier. Sur 745 dossiers, 671 ont impliqué le GIE Comutitres.

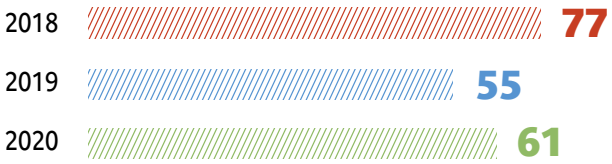
Répartition des dossiers traités impliquant le GIE Comutitres



Des problèmes liés au dédommagement ou à la suspension d'abonnement

40 % des saisines ont concerné des problèmes de dédommagement (Covid et mouvement social) et 25 % des problèmes de suspension d'abonnement.

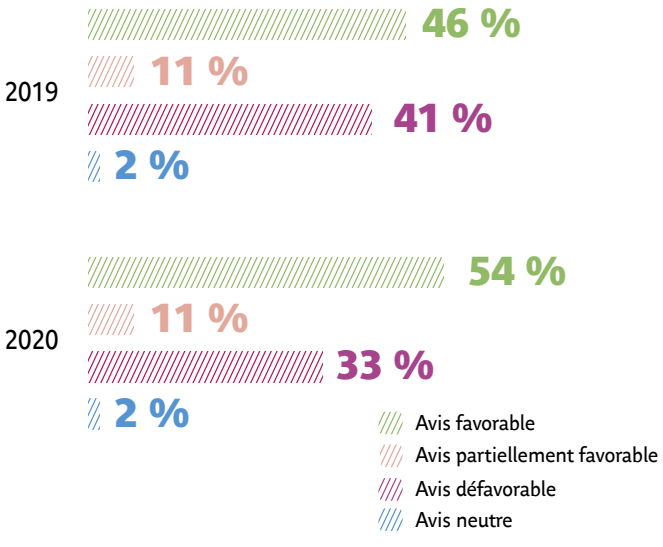
Délai moyen de traitement d'un dossier



Un avis rendu en 61 jours en moyenne

Le délai moyen pour rendre un avis est de 61 jours. Pour les litiges liés à une verbalisation, ce délai est de 41 jours. Pour les autres litiges, il est de 86 jours. Conformément au code de la consommation, les clients ont été informés d'un allongement du délai de traitement, lorsque cela le nécessitait.

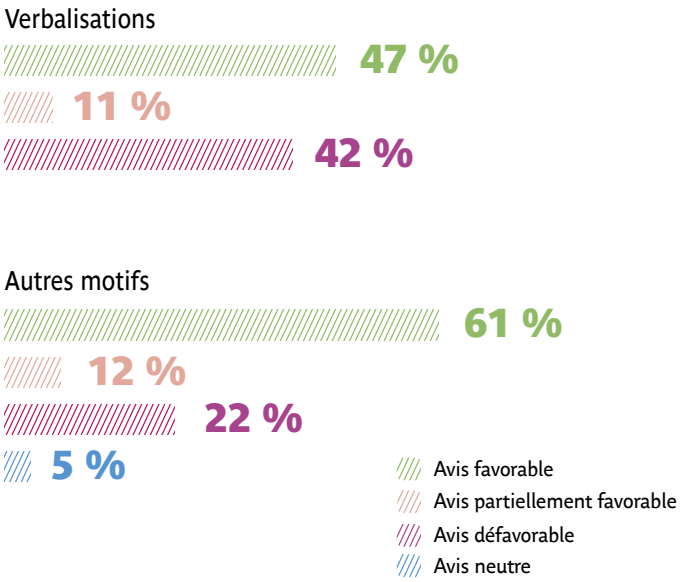
Répartition des avis rendus par la Médiatrice



65 % des avis rendus sont favorables au client

54 % des avis rendus par la Médiatrice ont été totalement favorables. 11 % l'ont été partiellement, ne répondant pas favorablement à tous les points soulevés par le client. 33 % des avis ont confirmé la décision du professionnel. Certains clients souhaitent uniquement obtenir davantage d'explications ou exprimer un ressenti à la Médiatrice : 2 % de dossiers de ce type ont été traités en 2020, correspondant à un avis neutre. Ils ont permis de fournir des éclairages plus globaux et d'objectiver une situation.

Répartition des avis rendus par la Médiatrice par type de dossier



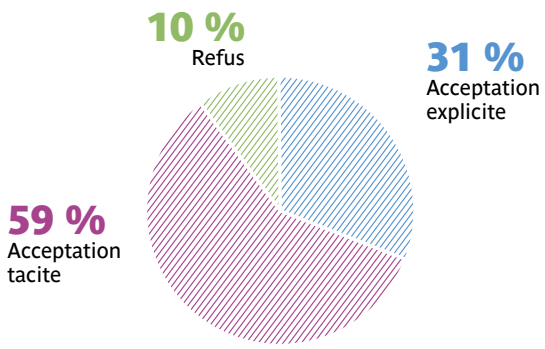
Davantage d'avis favorables pour les autres motifs

47 % des avis de la Médiatrice ont été favorables pour les dossiers concernant une verbalisation, contre 61 % pour les autres motifs.

L'AVIS DE LA MÉDIATRICE : TROIS EFFETS POSSIBLES

Dans un dossier concernant une infraction, l'avis de la Médiatrice peut avoir trois effets : le classement sans suite ; la réduction du montant de l'amende à travers une exonération des frais de dossier ; le maintien de la décision initiale du professionnel. Si l'indemnité forfaitaire a été réglée sur place ou si le procès-verbal est réglé entre temps (ce qui induit de fait l'extinction de l'action publique), les effets relèvent d'un geste commercial équivalent à tout ou partie du règlement effectué.

Acceptation de l'avis de la Médiatrice



90 % des avis ont été acceptés par les requérants

Le professionnel a toujours accepté l'avis rendu par la Médiatrice et l'a systématiquement mis en application. Le requérant dispose de deux semaines à compter de la réception de l'avis de la Médiatrice pour l'accepter ou exprimer son désaccord. 31 % des clients ont accepté formellement l'avis rendu et 10 % ont signalé leur désaccord. 59 % n'ont pas répondu et sont à comptabiliser dans les acceptations. En effet, le client est informé que l'absence de réponse équivaut à une acceptation tacite. Cette option évite au client une démarche supplémentaire d'acceptation formelle, à réaliser avant la mise en œuvre de la solution proposée.

2 602
saisines reçues

788 saisines non traitées 30 %

- 286 saisines précoces 36 %
- 100 saisines tardives 13 %
- 178 hors compétence ou réorientées 22 %
- 51 dossiers incomplets 6 %
- 98 abandons 12 %
- 69 refus 10 %
- 6 autres 1 %

1 814 saisines traitées 70 %

- 54 % avis favorables
- 11 % avis partiellement favorables
- 33 % avis défavorables
- 2 % avis neutres


Tickets
Tickets navigo
Tickets navigo
Tickets navigo
Besoin d'aide ?
Une question ?
Appuyez ici
Touchez l'écran
POUR NOTRE SANTÉ À TOUS
GARDONS NOS DISTANCES

Un traitement personnalisé de chaque saisine



La Médiatrice complète son écoute attentive de chaque requérant avec une enquête approfondie auprès des services concernés du groupe RATP. Elle recueille ainsi un ensemble d'éléments factuels, qui lui permet d'émettre un avis à la fois en droit et en équité. Il s'appuie sur la législation et prend aussi en compte la spécificité de la situation vécue, tant du point de vue du client que de celui du groupe RATP.



Le litige a sa source dans des situations très diverses : un dysfonctionnement des appareils de validation, la perte d'un titre de transport, un problème d'abonnement, une méconnaissance des règles tarifaires ou de la réglementation des transports publics, un manque de réactivité face à des nuisances subies…

Le contexte exceptionnel de cette année 2020 a généré des opérations massives sur les abonnements, en matière de dédommagements et de demandes de suspension, au rythme des mesures sanitaires. Une part importante des litiges confiés à la Médiatrice a concerné les abonnements gérés par l'Agence Navigo ou Imagine R du GIE Comutitres, qui rassemble les différents transporteurs d'Île-de-France pour le compte d'Île-de-France Mobilités. Les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation de ces titres renvoient vers les médiateurs de la consommation compétents dans les transports : Médiatrice du groupe RATP, Médiatrice de SNCF Voyages et Médiateur Tourisme et Voyages. C'est dans ce contexte que des clients, insatisfaits du traitement de leur requête auprès du Service Client concerné, se sont adressés à la Médiation du groupe RATP.

Une verbalisation contestée reste le principal motif de litige entre une entité du groupe RATP et l'un de ses clients. Les clients ressentent un sentiment d'injustice, lorsque les explications fournies par un Service Client auquel ils ont adressé une requête en première intention ne leur donnent pas satisfaction.

Cette requête non-résolue élargit leur incompréhension vis-à-vis du transporteur qui, à leur sens, n'a pas su faire preuve d'une écoute suffisante à leur égard.

A l'issue de l'instruction du dossier, la Médiatrice adresse un avis au requérant, qui est définitif et met un terme à la médiation. Elle précise qu'il est uniquement relatif à la situation rencontrée et ne peut en aucun cas former jurisprudence. Elle ajoute que le client est libre d'accepter ou de refuser la solution proposée, également adressée au professionnel concerné. La Médiatrice rappelle également que la médiation est soumise au principe de confidentialité.

L'écoute et l'échange auront permis dans la plupart des cas de renouer un dialogue, même si la médiation ne se termine pas par un avis favorable au requérant.

Dans son rapport, la Médiatrice relève les thèmes les plus souvent rencontrés dans les litiges qui lui ont été soumis au cours de l'année. Elle formule à l'attention du groupe RATP des recommandations qui pourraient permettre de les éviter. Les litiges ayant conduit à formuler une recommandation en 2020 sont signalés par un pictogramme.

Litige commercial

Les litiges commerciaux font intervenir l'agence Navigo, l'agence Imagine R, l'agence Solidarité transport, la RATP ou l'une de ses filiales. Leurs origines sont très diverses : suspension d'un forfait Navigo Annuel non enregistrée, décompte différent de tickets pour un même trajet entre une carte Navigo Easy et des tickets magnétiques, compte bancaire débité pour des titres de transports non fournis, demande de dédommagement après la date limite d'acceptation des demandes ou pour un titre qui n'y est pas éligible… Chaque situation est un cas particulier, pour lequel la Médiatrice rend un avis prenant en compte à la fois les éléments factuels fournis par le transporteur ou l'entité concernée, et ceux transmis par le voyageur faisant état de sa bonne foi.



Annulation non finalisée

Les faits

M^me F... charge le 27 octobre 2020 son forfait du mois de novembre sur son passe Navigo et part pour quelques jours dans sa famille en province. A la suite de l'annonce du confinement, elle fait une demande de remboursement de son forfait sur le site *ratp.fr*. Elle lui est refusée, car la procédure prévoit de fournir un reçu d'annulation, qu'elle ne peut pas aller demander en station, puisque confinée en dehors de Paris.

L'avis de la Médiatrice

A la lecture des justificatifs fournis par M^me F..., la Médiatrice constate qu'elle a bien demandé la résiliation de son forfait avant le 31 octobre, date limite, et qu'il lui était matériellement impossible de se rendre sur le réseau de la RATP pour obtenir un reçu. Elle propose à la RATP un geste commercial du montant de la mensualité réglée par M^me F...

Avis favorable

Dysfonctionnement de la suspension d'un forfait Navigo annuel

RECOMMANDATION 2020-01

Les faits

M. H... demande la suspension de son forfait Navigo Annuel. Il met à jour plusieurs fois son passe sur un automate et le fait vérifier par le guichet. Constatant la persistance des prélèvements, M. H... met fin au prélèvement automatique, ce qui génère une dette. L'agence Navigo n'ayant pas suspendu son forfait, il est résilié trois mois plus tard à la suite des rejets des prélèvements bancaires. M. H... souhaite réactiver son passe Navigo, mais il va devoir régulariser sa dette, relative à la période de suspension non prise en compte et régler les frais de réouverture d'un nouveau dossier, qui n'existent pas pour une suspension. L'agence réclame en outre à M. H... le paiement des trois mensualités.

L'avis de la Médiatrice

Sollicitée par la Médiatrice, l'agence Navigo confirme la demande de suspension et les traces du passage de M. H... sur le réseau pour la mise à jour de son passe. Mais à la suite d'un dysfonctionnement, la suspension n'a pas été activée. L'agence accepte d'annuler la dette des trois mensualités, et d'offrir les frais de dossier à M. H... afin de refaire son passe Navigo.

Avis favorable

Décompte de tickets avec Navigo Easy

RECOMMANDATION 2020-05

Les faits

M^me M... prend le train à Pont Cardinet jusqu'à Saint-Lazare, puis la ligne 12 jusqu'à Solférino. Elle remarque que deux tickets lui sont débités à chaque trajet, qu'elle faisait auparavant avec un seul ticket magnétique. Elle dépose une réclamation.

L'avis de la Médiatrice

L'enquête menée par la Médiatrice révèle que certaines facilités de correspondances urbaines n'ont pas été reprises dans le fonctionnement des cartes Navigo Easy, à la demande d'Île-de-France Mobilités. Les correspondances qui sont prises en charge par un même ticket d'une carte Navigo Easy sont bien indiquées dans les conditions générales d'utilisation sur le site de la RATP. La Médiatrice reconnaît néanmoins qu'elles ne sont pas faciles d'accès. Considérant que M^me M... n'avait pas eu connaissance de l'information, elle propose à la RATP de lui accorder un geste commercial à hauteur du montant des quatre tickets qu'elle mentionne comme débités en trop.

Avis favorable

Titres de transport non transférables

RECOMMANDATION 2020-06

Les faits

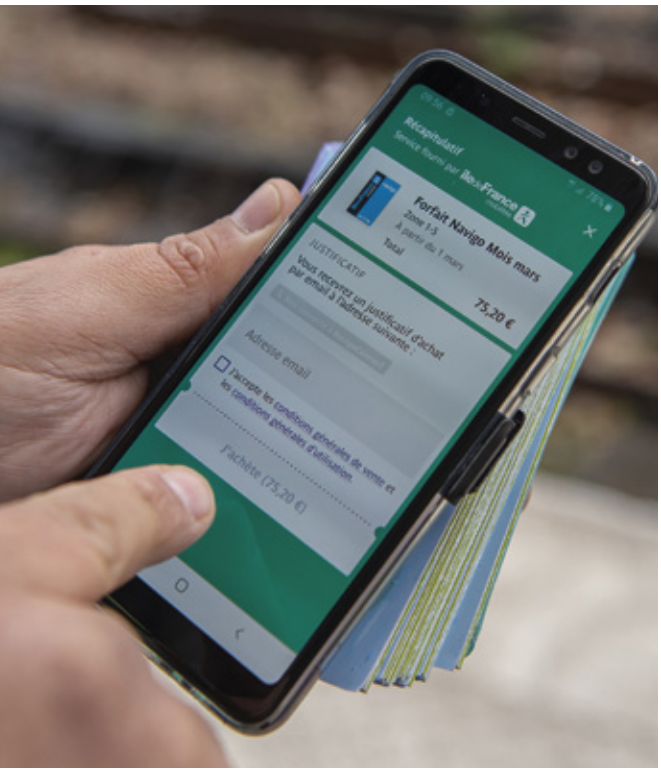
M^me O... a chargé des tickets t+ sur son téléphone qu'elle doit changer dans les jours suivants. A l'issue de plusieurs échanges avec le Service Client de Canal mobile, aucune solution n'est trouvée pour le transfert de ses titres de transport. Les 25 tickets restants ne peuvent pas être transférés sur le nouveau téléphone.



L'avis de la Médiatrice

La réponse du Service Client, qui indique la possibilité de continuer à utiliser les titres chargés dans un téléphone sans carte SIM, est tout à fait juste. Cependant, M^me O... dispose d'un téléphone professionnel, qu'elle doit remettre à son entreprise en échange de son nouveau téléphone. Par ailleurs, la Médiatrice note dans les échanges de M^me O... avec le Service Client que son téléphone étant un Samsung, l'achat ne peut pas être stocké dans la carte SIM et devient de ce fait non transférable. Il s'agit donc d'une restriction des facilités d'utilisation autorisées pour d'autres modèles. Or, les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation ne précisent pas que les téléphones de cette marque impliquent un stockage des titres de transport sur le téléphone, rendant impossible leur transfert. Face à ce défaut d'information, la Médiatrice propose à la RATP de rembourser à M^me O... les titres de transport n'ayant pas pu être utilisés.

Avis favorable



Prélèvements multiples

RECOMMANDATION 2020-06

Les faits

M. H… souhaite charger son téléphone avec un carnet de tickets t+. Mais une erreur survient et il n'obtient pas les tickets. Il renouvelle l'opération plusieurs fois sans succès. Il finit par acheter un carnet au guichet. Il constate toutefois avoir été débité le lendemain de trois prélèvements de 14,90 € sur son compte bancaire. Le Service Client ne lui rembourse qu'un seul débit.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice constate sur le relevé bancaire fourni par M. H… que trois prélèvements de 14,90 € ont été effectués sur son compte le même jour, par l'intermédiaire de l'appli RATP. Ayant déjà constaté des dysfonctionnements similaires, la Médiatrice propose à la RATP de lui rembourser les deux autres prélèvements. Avis favorable

Tickets réglés mais pas délivrés

Les faits

Un automate débite la somme de 14,90 € du compte bancaire de M. B…, mais ne lui délivre pas le carnet de tickets correspondant. Le Service Client lui répond qu'un délai de plusieurs mois est parfois nécessaire pour effectuer le rapprochement bancaire.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice constate bien un débit sur le relevé bancaire de M. B… correspondant à deux transactions d'un montant identique au même moment. Elle en déduit qu'il a obtenu un seul carnet de tickets. La RATP confirme les deux transactions et la fabrication de l'ensemble des titres selon les états comptables de l'automate. Le service en charge de la maintenance indique de son côté qu'un dysfonctionnement d'un appareil distributeur a été signalé ce jour-là dans la station où s'est déroulé l'achat. Un bourrage lié à l'imprimante a été constaté et un carnet de tickets retrouvé dans l'appareil. La Médiatrice propose à la RATP de rembourser à M. B… le montant du carnet. Avis favorable



Compte débité sans fourniture de tickets

Les faits

Mme F... déclare avoir réglé deux forfaits Paris Visite avec sa carte bancaire, sans que l'automate ne lui délivre les titres. Elle le signale à un agent, qui la rassure en lui disant que le montant ne lui sera pas débité. Elle achète alors deux autres forfaits, qu'elle règle en espèces. Mais son premier achat sera finalement bien débité de son compte. Elle en demande le remboursement.

L'avis de la Médiatrice

Questionnée par la Médiatrice, la RATP n'a décelé aucune anomalie comptable. Il y a bien eu un débit pour l'achat de deux forfaits Paris Visite, mais aucun problème de fabrication de titres n'a été signalé. Sans remettre en cause la bonne foi de Mme F..., la Médiatrice lui explique que son relevé de compte bancaire seul ne suffit pas à prouver qu'il n'y a pas eu délivrance de tickets, alors que les enquêtes internes confirment l'absence d'anomalie. Elle n'est donc pas en mesure de proposer un remboursement. Avis défavorable



Forfait Imagine R pour Service civique

RECOMMANDATION 2020-04

Les faits

Mme B... est engagée volontaire au Service civique, mais le guichet de vente de la RATP refuse de lui délivrer un forfait Imagine R car elle n'est pas étudiante. Mme B... estime que cette décision n'est pas cohérente avec une publication au Journal Officiel, datée du 30 avril 2017 : *« Les jeunes en Service civique recevront une carte du volontaire, offrant les mêmes avantages que la carte d'étudiant. »*

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice contacte l'agence Imagine R, qui lui confirme que l'abonnement Imagine R n'est pas aujourd'hui accessible aux volontaires du Service civique. L'agence en réfère à Île-de-France Mobilités et propose à Mme B... une solution temporaire, qui consiste en un geste commercial d'une demi-mensualité pour chaque forfait Navigo Mensuel acheté. Dans le respect des textes, la Médiatrice constate que la solution permet à Mme B... de régler le juste prix en cohérence avec sa situation. Cependant, devoir avancer la totalité du forfait est une contrainte souvent délicate. Par ailleurs, les personnes relevant de cette mesure ne peuvent pas bénéficier des avantages liés à la carte Imagine R (Bons plans). En attendant la prise en compte des personnes en Service civique conformément aux textes, la solution de remboursement ne peut être considérée que partiellement satisfaisante.
Avis partiel

Demande de dédommagement hors délai (1)

RECOMMANDATION 2020-02

Les faits

M. D… souhaite bénéficier du dédommagement proposé aux abonnés Navigo Annuel, alors que la date limite de dépôt d'une demande est dépassée. Il estime qu'il n'a pas eu l'information à temps, l'agence Navigo ne lui ayant pas envoyé de message lui proposant d'en bénéficier.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice contacte l'agence, qui lui confirme que le site www.mondedommagementnavigo.com ne permet plus de déposer une demande de dédommagement depuis le 17 juin 2020 à 23h59. Elle ajoute qu'une large information a été réalisée par voie publicitaire et de presse sur l'existence de cette plateforme. L'agence n'a pas la maîtrise des modalités du remboursement proposé aux abonnés, qui est de la compétence exclusive d'Île-de-France Mobilités. La Médiatrice ne peut proposer à M. D… une réponse différente de celle de l'agence Navigo. Néanmoins, à la suite de plusieurs demandes similaires, elle fait état de la situation vécue par certains clients, en espérant qu'un retour d'expérience remonte à Île-de-France Mobilités pour être pris en compte. Avis défavorable

Demande de dédommagement hors délai (2)

RECOMMANDATION 2020-02

Les faits

M^me^ B… souhaite être dédommagée pour le forfait Imagine R de sa fille, au prétexte qu'elle n'a pas pu l'utiliser beaucoup, entre les grèves et la crise sanitaire. Elle déclare qu'il lui a été précisé dans un courriel que les demandes de dédommagement étaient possibles jusqu'au 15 juillet à 23h59.

L'avis de la Médiatrice

Sollicité par la Médiatrice, le GIE Comutitres en charge de la gestion des titres Navigo confirme qu'il n'est plus possible de faire une demande de dédommagement depuis le 17 juin à 23h59. La Médiatrice constate que les modalités définies par Île-de-France Mobilités en matière de dédommagement ont été respectées par le GIE Comutitres, puisque la première demande de M^me^ B… date du 28 juin. Elle ne peut donc apporter une réponse différente de celle de l'agence Navigo. Néanmoins, elle note que le message indiquant une adresse mail accessible jusqu'au 15 juillet 2020 23h59 pouvait induire en erreur sur la date limite de demande d'un dédommagement et espère qu'un retour d'expérience remonte à Île-de-France Mobilités pour être pris en compte.
Avis défavorable



Forfait Améthyste non éligible au dédommagement

RECOMMANDATION 2020-02

Les faits

Mme R... conteste le refus de l'agence Navigo de lui rembourser son abonnement Navigo Senior à la suite des mouvements sociaux de décembre 2019.

L'avis de la Médiatrice

Après vérification auprès de l'agence Navigo, la Médiatrice rappelle à Mme R... qu'elle détenait un forfait Améthyste jusqu'au 31 mai 2020. Or, les forfaits Améthyste ne sont pas éligibles au dédommagement décidé par Île-de-France Mobilités. Cette situation résulte certainement du fait que la participation financière aux frais du forfait est fixée par le conseil général de chaque département et varie en fonction de la situation du demandeur. Pour le bénéficiaire, le coût de la carte diffère d'un département à l'autre et elle peut être gratuite dans certains cas. Mme R... n'a souscrit l'abonnement Navigo Senior annuel, éligible au remboursement, qu'à partir du 1er juin 2020. La Médiatrice ne peut pas apporter à Mme R... une réponse différente de celle de l'agence Navigo.
Avis défavorable

Rétroactivité de la tarification Senior



Les faits

Mme B... reproche à l'agence Navigo de ne pas l'avoir informée qu'un tarif existait pour les seniors et souhaite être remboursée de l'avantage tarifaire dont elle aurait pu bénéficier.

L'avis de la Médiatrice

Sollicitée par la Médiatrice, l'agence Navigo lui précise que la tarification Senior ne s'applique pas de manière automatique et doit faire l'objet d'une démarche personnelle du client. En effet, les conditions d'utilisation posent des exigences en matière d'activités professionnelles, qui ne doivent pas dépasser un mi-temps. Cette contrainte ne rend pas possible une souscription automatique. L'agence ajoute qu'une communication par mail a été envoyée aux titulaires d'un forfait Navigo Annuel lors de la mise en place de la tarification Senior et qu'une campagne d'affichage a été réalisée en Ile-de-France. La Médiatrice ne peut pas répondre favorablement à la demande de Mme B...
Avis défavorable

Demande de dédommagement sans Internet

RECOMMANDATION 2020-02

Les faits

Ne disposant pas d'Internet, Mme C... demande par courrier le remboursement de son forfait Navigo Découverte du mois de décembre 2019, à la suite du mouvement social interprofessionnel. L'agence Navigo lui répond que les demandes de dédommagement ne sont recevables que par Internet.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice demande à l'agence Navigo de prendre en compte la demande de Mme C... Elle lui propose un geste commercial du montant de son forfait Navigo Découverte.
Avis favorable

Demande de compensation

Certains voyageurs ayant vécu une expérience malheureuse sur le réseau du transporteur estiment que sa responsabilité est engagée et demandent une compensation en rapport avec le préjudice subi. Un défaut d'information sur l'arrêt temporaire du trafic sur une ligne de bus ou la reconnaissance d'un retard inhabituel peuvent dans certains cas le justifier. Ce ne sera pas le cas d'un dégât causé par le portillon d'une ligne de contrôle, en l'absence de matérialité permettant d'en apporter la preuve.

Pas de Noctilien

Les faits

Pour rentrer chez elle après le feu d'artifice du 14 juillet, Mme N... rate le dernier RER direction Cergy. Elle prend le dernier RER dont le terminus est à Rueil-Malmaison. Elle est alors dirigée vers un bus Noctilien, mais celui-ci ne passe pas, et aucune information n'est diffusée sur d'éventuelles difficultés de circulation. Elle demande le remboursement du taxi qu'elle a dû prendre pour rentrer chez elle.

L'avis de la Médiatrice

L'enquête menée auprès de la RATP révèle à la Médiatrice que les bus du réseau Noctilien ne sont pas sortis avant 3h30 du matin ce jour-là, à la suite d'incidents liés aux festivités du 14 juillet. La RATP précise qu'une information a été diffusée, mais sans pouvoir fournir le contenu de cette information, ni des modalités de diffusion. La Médiatrice propose à la RATP un geste commercial équivalent à la facture du taxi.

Avis favorable

TGV raté

Les faits

Mme L... emprunte le RER A à Bry-sur-Marne pour prendre un TGV à la Gare de Lyon. Son RER reste immobilisé à Val de Fontenay pendant 25 minutes et elle rate son TGV. Elle est contrainte de racheter un billet SNCF plein tarif, dont elle demande le remboursement à la RATP, pour sa responsabilité dans la situation.

L'avis de la Médiatrice

L'enquête menée par la RATP à la demande de la Médiatrice révèle qu'un message indiquant un trafic perturbé sur la ligne a été diffusé sur différents canaux et dans les gares avant que Mme L... ne prenne son RER. Elle ne peut donc pas retenir un défaut d'information de la part de l'entreprise. La Médiatrice lui rappelle également que les horaires de la RATP ne sont qu'indicatifs et qu'un litige ne peut porter que sur le titre de transport utilisé sur le réseau du transporteur et non sur les conséquences du retard. Les éléments en sa possession ne permettent pas à la Médiatrice de répondre favorablement à la demande de Mme L...

Avis défavorable



Dégât causé par un portillon automatique

Les faits

Mme V... transporte son instrument de musique dans une coque rigide en carbone achetée trois mois auparavant. Le portillon automatique du RER se referme sur elle et cause une fissure d'environ 6 cm. Mme V... estime que ce dégât ne permet plus la sécurité du transport de l'instrument et demande un dédommagement. Le Service juridique de la RATP lui répond que la matérialité de l'accident n'est pas établie, sa seule déclaration ne pouvant constituer un élément de preuve.



L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice trouve dans le dossier de Mme V... la facture d'achat de la coque de transport de son instrument, mais aucun élément indiquant que le dommage déclaré remet en cause la sécurité de son transport, ni une éventuelle facture de réparation. En outre, la RATP lui a indiqué que des étiquettes étaient collées sur la plupart des portiques pour inviter les personnes ayant des objets encombrants à les mettre devant elles. La Médiatrice n'est pas en mesure de répondre favorablement à la demande de Mme V... Avis défavorable

Bateau manqué

Les faits

Mme D... réserve trois tickets de bus du réseau CTRL de l'île de Groix, afin de se rendre au port pour prendre le bateau vers Lorient. Le bus passe avec près de 30 minutes de retard et elle rate son bateau. Elle doit racheter des billets pour le bateau suivant et attendre trois heures au port. Le conducteur lui affirme que ses billets lui seront remboursés, mais le Service Client de la RDLA qui exploite le réseau CTRL estime que les problèmes de circulation sur l'île ne peuvent lui être imputés. Il offre à Mme D... une carte de circulation avec trois tickets en dédommagement.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice contacte la RDLA, qui lui explique avoir échangé avec Mme D... par téléphone. Elle a convenu de lui rembourser également les frais liés au changement des billets de bateau. Son dossier reste en attente d'un RIB pour le remboursement. Le litige étant réglé, la Médiatrice clôt le dossier. Avis favorable

Absence de titre de transport

L'absence de titre de transport constitue l'une des principales infractions constatées par les équipes de contrôle. La plupart du temps, le contrevenant n'a pas d'explication à donner. Cependant, dans certaines circonstances, les clients contestent leur verbalisation auprès du Service Client, puis de la Médiatrice. C'est le cas de cette voyageuse qui ne peut acheter de titre à cause d'appareils de vente défectueux et va rater son RER ou de ce voyageur qui ne s'aperçoit pas qu'il entre sur le réseau avec un ticket déjà utilisé, car les lignes de contrôle ne fonctionnent pas… Des éléments de preuve confirment leurs propos, contrairement à ce voyageur qui prétend avoir retrouvé son ticket après la verbalisation, mais qui fournit un ticket utilisé un autre jour… De nombreuses saisines proviennent également de clients n'ayant pas pu acheter un titre de transport dans le bus, sans avoir été informés de la possibilité de le faire par SMS.



Ticket déjà utilisé

Les faits

M. K… est verbalisé, car il voyage avec un ticket déjà utilisé. Il affirme ne pas s'en être aperçu, car à sa station d'entrée dans le métro, les lignes de contrôles étaient débloquées et il a donc pu passer.

L'avis de la Médiatrice

L'enquête menée par la Médiatrice auprès des responsables de la maintenance révèle qu'un dysfonctionnement de la ligne de contrôle de la station a bien été signalé ce jour-là. La Médiatrice propose à la RATP de classer le procès-verbal. M. K… n'a pas été en mesure de s'apercevoir de son erreur lors de son entrée sur le réseau, il s'est donc retrouvé malgré lui en situation d'infraction. Avis favorable

Vente à bord du bus supprimée (1)

RECOMMANDATION 2020-08

Les faits

En montant dans le bus, M^me^ N… s'aperçoit qu'il n'est pas possible d'acheter un ticket auprès du conducteur, en raison des mesures sanitaires prises par la RATP. Elle continue son trajet, pensant qu'il n'est pas nécessaire d'avoir un ticket. Verbalisée un peu plus tard, elle explique ne pas avoir été informée de la possibilité d'acheter un ticket par SMS.

L'avis de la Médiatrice

Une enquête auprès de la RATP révèle à la Médiatrice que l'achat de ticket par SMS a été développé sans délai sur l'ensemble du réseau Bus à la suite de la suspension de la vente de titres de transport à bord. Au moment de cette mise en place, en période de déconfinement, les usages du bus étaient bouleversés. Le transporteur justifie l'absence d'information dans les véhicules par la priorité accordée aux affiches concernant les gestes barrières, sans pouvoir confirmer la présence d'affiches aux points d'arrêt des bus sur la vente de tickets par SMS. Le transporteur ayant l'obligation d'informer les voyageurs des moyens par lesquels ils peuvent se procurer un titre de transport, la Médiatrice propose à la RATP de classer le procès-verbal de M^me^ N… Avis favorable

Vente à bord du bus supprimée (2)

RECOMMANDATION 2020-08

Les faits

M. F... se rend de Valence à Angers et doit changer de train à Paris. Un agent lui conseille de prendre la ligne de Bus 91 pour se rendre de la Gare de Lyon à la Gare Montparnasse, en lui disant qu'il pourra acheter un billet dans le bus. Une fois à bord, il s'aperçoit que l'accès au conducteur n'est pas possible du fait des mesures sanitaires. Il est verbalisé au cours de son trajet. Habitant la province, il déplore qu'aucune information dans le bus ou au point d'arrêt ne l'ait informé sur la possibilité d'acheter un ticket par SMS.

L'avis de la Médiatrice

Les mesures mises en place dans le cadre de la crise sanitaire ont perturbé l'usage du réseau bus. En particulier pour les personnes arrivant de province, dans leur correspondance de gare à gare, il était encore plus difficile de connaître les évolutions de la vente à bord. En cette période de déconfinement, la RATP confirme à la Médiatrice un déficit de communication dans les bus sur l'achat d'un ticket par SMS, au bénéfice d'une information sur les gestes barrière. La Médiatrice constate elle-même le manque d'information sur les abribus près de la gare de Lyon. Elle propose à la RATP un geste commercial du montant réglé par M. F...

Avis favorable



Ticket perdu... et retrouvé ?

Les faits

M. B... ne retrouve pas son titre de transport. Il est verbalisé. Il prétend l'avoir retrouvé dix minutes après au fond de l'une de ses poches. Il demande le remboursement de l'indemnité forfaitaire qu'il a réglée.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice demande à M. B... de lui faire parvenir le ticket litigieux. Elle constate qu'il a bien été validé, mais pas le jour où M. B... a été verbalisé. N'ayant pas d'élément probant, la Médiatrice confirme la décision du Service Client de la RATP.

Avis défavorable

Titre de transport non valable

Des voyageurs peuvent être induits en erreur par certaines subtilités de la tarification des transports en Ile-de-France. Sans remettre en question la verbalisation, la Médiatrice rend un avis en équité, prenant en compte les circonstances particulières de l'infraction. Ainsi, ce voyageur occasionnel empruntant le tramway avec un billet qui ne lui autorise que le métro et le RER. En revanche, lorsque les éléments fournis n'apportent pas la matérialité nécessaire pour démontrer la bonne foi, la Médiatrice ne peut que confirmer la décision du Service Client.



Tickets uniquement pour le métro et le RER

Les faits

M. M… achète un aller-retour pour se rendre à Saint-Germain-en-Laye. Ne sachant pas quel itinéraire prendre, il demande à un agent, qui lui conseille d'emprunter le bus et le tramway pour prendre le RER à La Défense. Il est verbalisé dans le tramway, car son titre n'y est pas valable. Les tickets achetés par M. M… ne lui permettent d'emprunter que le métro et le RER.

L'avis de la Médiatrice

M. M… apporte la preuve de son achat à la Médiatrice, qui constate également qu'il est titulaire d'un passe Navigo régulièrement rechargé et qu'il n'a pas d'antériorité infractionnelle à la RATP. Elle propose à la RATP de classer le procès-verbal. Avis favorable

Deux tickets à tarif réduit

Les faits

M^me^ C… explique avoir acheté par erreur un titre de transport à tarif réduit. Elle souhaite l'échanger, mais n'y parvient pas. Un agent lui conseille de se munir d'un second titre à tarif réduit. Elle est verbalisée, car il n'est pas autorisé d'effectuer un trajet avec deux titres à tarif réduit compostés successivement. Elle estime avoir été mal informée et conseillée.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice entend le sentiment d'injustice exprimé par M^me^ C… Cependant, les titres de transport qu'elle joint à son dossier ne correspondent pas au motif de sa verbalisation qui est « titre de transport non validé ». En l'absence de matérialité confirmant les faits exposés par M^me^ C…, la Médiatrice ne peut que maintenir la verbalisation. Avis défavorable

Titre de transport non validé

Les verbalisations pour un titre de transport non validé sont nombreuses. Dans le bus, les voyageurs peuvent avoir eu des difficultés à accéder à un valideur, notamment à certaines heures de la journée où le trafic est dense. Il arrive également qu'un ticket soit démagnétisé, situation en voie de se résoudre avec la possibilité de charger des tickets sur une carte Navigo Easy. Les lignes de contrôle peuvent exceptionnellement ne pas être opérationnelles lors de l'entrée du voyageur sur le réseau et le laisser passer sans validation. Les dysfonctionnements sont systématiquement répertoriés par les services de maintenance et facilement vérifiables. Il arrive aussi que certains voyageurs ne soient pas attentifs à la durée de validité de leur ticket. Enfin, des verbalisations donnent lieu à des échanges discourtois avec les agents de contrôle assermentés. Ceux-ci sont mentionnés dans un rapport complémentaire, dont la Médiatrice peut tenir compte.

Tickets démagnétisés

Les faits

Mme B... et son compagnon viennent de province pour un examen médical à Paris. Ils utilisent des tickets achetés lors d'un précédent déplacement. Ils ne parviennent pas à valider leur billet, mais entrent sur le réseau grâce au portillon ouvert par d'autres voyageurs. Ils sont verbalisés pour franchissement illicite des lignes de contrôle. Le contrôleur les informe que leurs billets sont démagnétisés.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice constate que les billets envoyés par Mme B... sont effectivement démagnétisés. Elle entend les difficultés rencontrées. Ces clients n'ayant pas d'antériorité infractionnelle, elle propose à la RATP de faire un geste commercial du montant des indemnités forfaitaires acquittées. Elle indique à Mme B... que les cartes Navigo Easy permettent désormais de charger des tickets en évitant leur démagnétisation. Avis favorable

Franchissement illicite

Les faits

Mme P... suit des voyageurs qui entrent sur le réseau via un portique ouvert, son ticket à la main. Elle dit ne pas avoir pu le valider, le valideur étant hors service. Elle est verbalisée pour « franchissement illicite ».

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice sollicite les services de maintenance, qui l'informent qu'aucune borne de validation n'était hors service au moment du passage de Mme P... dans la station. Au vu des éléments en sa possession, la Médiatrice ne peut que maintenir la verbalisation. Avis défavorable

Procès-verbal non valide

Les faits

Son passe Navigo Imagine R n'étant pas validé, le fils de Mme G... est verbalisé par les agents de contrôle du réseau Combus de la CTVMI à Mantes, filiale du groupe RATP. Selon lui, il avait bien validé et le valideur a même affiché « bon voyage ». Mme G... estime que les agents n'ont pas vérifié le bon fonctionnement des bornes de validation avant de procéder au contrôle. Enfin, elle juge la rédaction du procès-verbal inexacte et incomplète.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice constate que le fils de Mme G... est bien titulaire d'un passe Imagine R en cours de validité. Elle constate également que le procès-verbal est incomplet. Le nom du fils de Mme G... n'est pas renseigné entièrement, de même que d'autres éléments trop imprécis. Le procès-verbal ne pouvant pas être considéré comme valide, la Médiatrice propose à la CTVMI un geste commercial du montant acquitté. Avis favorable

Durée de validité dépassée (1)

RECOMMANDATION 2020-12

Les faits

Ayant acheté un billet origine-destination en gare d'Osny, Mme G... est verbalisée à la station Bastille, car la validation de son ticket date de plus de 1h30. Elle ne comprend pas cette verbalisation, car le site Transilien indique que le billet est valable pendant 2h.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice confirme à Mme G... que les informations sur l'affiche Mode d'emploi RATP indiquent une validité du billet de 90 minutes. Elle constate également que le site Transilien délivre une information différente. Elle interpellera les deux entreprises, afin qu'elles mettent à disposition des voyageurs une information juste et harmonisée. Il faut bien noter que ces durées peuvent s'avérer très sensibles, en particulier pour les voyages nécessitant de traverser l'Ile-de-France, dont la durée peut être supérieure à 1h30. La Médiatrice propose à la RATP un geste commercial du montant de l'indemnité forfaitaire réglée par Mme G... Avis favorable

Durée de validité dépassée (2)

RECOMMANDATION 2020-12

Les faits

M. M... s'est déplacé à Paris pour la journée. Il est verbalisé dans le métro à 16h21, car son ticket t+ a été validé à 14h23 et que sa validité est limitée à 90 minutes.



L'avis de la Médiatrice

Dans le cadre de son enquête, la Médiatrice constate que certaines informations diffèrent, ce qui les rend difficiles à comprendre. Les tickets t+ ont une durée de validité différente sur support papier magnétique (2h sur le réseau ferré Métro et RER dans Paris et 1h30 sur le réseau de surface Bus et tramway) et sur support télébillettique (1h30 sur le réseau ferré comme le réseau de surface). Quant au ticket acheté à bord d'un bus, il est valable 1h et ne permet pas les correspondances. Face à ces divergences, et au fait que le client a bien présenté un ticket magnétique dûment validé, la Médiatrice propose à la RATP un geste commercial du montant réglé par M. M... Avis favorable

Contrôle difficile

Les faits

Mme C… est verbalisée dans un bus, car son titre de transport n'est pas validé. Elle reproche au conducteur de ne pas avoir actionné un signal sonore rappelant aux voyageurs l'obligation de valider leur titre de transport. Après avoir demandé aux contrôleurs en civil leur matricule et leur signe d'appartenance à la RATP, elle refuse de leur fournir une pièce d'identité. Elle leur donne, après plusieurs minutes, se voit établir un procès-verbal pour titre non validé et quitte le bus. Elle reçoit également par courrier un procès-verbal pour trouble de la tranquillité, qu'elle conteste.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice indique à Mme C… que les deux procès-verbaux comportent un rapport complémentaire, indiquant qu'elle a été menaçante et injurieuse, tentant de se soustraire au contrôle. La Médiatrice constate également que Mme C… a déjà eu d'autres verbalisations à la RATP. En outre, la validation est obligatoire dès la montée dans le bus comme rappelé sur les différents supports portant la réglementation. Face à ces constats, elle ne peut pas répondre favorablement à sa demande.
Avis défavorable



Verbalisation trop rapide ?

Les faits

Mme R… souffrant du dos, l'une de ses amies lui propose de valider son ticket pendant qu'elle va s'asseoir dans le tramway. Selon elle, elle est verbalisée avant que son amie ait le temps de le faire.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice rappelle à Mme R… que les agents ont pour consigne d'attendre que le véhicule démarre avant de débuter les opérations de contrôle. Elle constate que le ticket joint par Mme R… à sa saisine a bien été validé. Cependant, l'agent de contrôle a noté dans son rapport complémentaire, que l'amie de Mme R… avait validé son titre de transport pendant la rédaction du procès-verbal. La Médiatrice confirme la décision du Service Client. **Avis défavorable**

Multiples tickets utilisés

Les faits

Lors d'un contrôle dans le bus, Mme M... présente plusieurs tickets en sa possession, ne reconnaissant pas le ticket qu'elle dit avoir utilisé. Elle prétend que l'agent n'a pas souhaité vérifier tous les tickets et ne lui a pas proposé le paiement immédiat.



L'avis de la Médiatrice

A l'étude du dossier, la Médiatrice constate que Mme M... est abonnée Imagine R depuis de nombreuses années, et que son passe était en cours de renouvellement avec un dossier complet. D'ailleurs, elle a chargé son nouveau contrat deux jours après la verbalisation. Sans remettre en cause la bonne foi de Mme M... et sans la présentation dudit ticket qui aurait pu être transmis, la Médiatrice considère que la verbalisation est conforme à la réglementation, et ne propose pas de revenir sur l'indemnité forfaitaire. Cependant, elle entend que le paiement immédiat ne lui aurait pas été proposé, prend en considération le statut d'abonné de Mme M... et propose la réduction des frais de dossier. Avis partiellement favorable

Rapport complémentaire de l'agent



Les faits

Mme S... déclare que sa fille a été verbalisée dans le bus pour un titre de transport non validé, alors qu'il a bien été oblitéré. Elle joint le ticket à sa saisine.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice prend connaissance du rapport complémentaire rédigé par l'agent verbalisateur selon lequel la fille de Mme S... monte dans le bus et commence à discuter avec deux personnes sans avoir validé son ticket. L'agent l'informe qu'il va la verbaliser, elle lui donne sa pièce d'identité et il commence la rédaction du procès-verbal. Elle va alors valider un ticket, revient vers lui et tente à plusieurs reprises de lui arracher des mains sa pièce d'identité, obligeant ses collègues à le protéger. Face au rapport de l'agent assermenté, la Médiatrice ne peut que maintenir le procès-verbal. Avis défavorable

Non-respect des règles

L'interprétation de la règle peut donner lieu à des incompréhensions, comme pour cette voyageuse qui n'avait pas compris l'obligation de coller une photo sur sa carte Navigo Découverte, au-delà de simplement la ranger à côté dans son étui. Lorsque les points de vue du voyageur et de l'agent verbalisateur sont inconciliables, la Médiatrice va exprimer l'avis qui lui parait le plus juste par rapport à sa connaissance des faits.

Photo non collée sur la carte

RECOMMANDATION 2020-07

Les faits

Mme D... est verbalisée, car sa photo accompagne sa carte Navigo Découverte mais sans y être collée. Elle précise qu'il est indiqué de mettre une photo sur la carte, mais pas de la coller. Elle n'était donc pas consciente de la nécessité de le faire. Elle ajoute qu'elle est étudiante, en stage de courte durée sur Paris et que l'indemnité forfaitaire réglée représente une somme importante pour elle.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice constate que Mme D... produit un justificatif de rechargement correspondant à sa carte Navigo Découverte. Elle note que la facture de carte bancaire, la pièce d'identité et la convention de stage produites confirment les propos de Mme D... Elle n'a pas de passé infractionnel à la RATP. La Médiatrice propose à la RATP un geste commercial à hauteur de la somme versée. Avis favorable

Points de vue divergents

Les faits

Mme H... est verbalisée dans le bus, car elle n'a pas de titre de transport, ce qu'elle ne conteste pas. Elle conteste en revanche l'autre procès-verbal qui a suivi, pour trouble de la tranquillité. Selon elle, le trouble de la tranquillité n'est pas fondé, puisqu'il n'y avait personne dans le bus. Elle ne comprend pas le comportement de l'agent RATP.

L'avis de la Médiatrice

Sollicitée par la Médiatrice, la RATP indique que le rapport complémentaire de la première verbalisation précise « la contrevenante bouscule avec insistance » et celui de la seconde « la contrevenante refuse de se calmer. Elle crie dans le bus et arrache le document probant de ma main ». Après avoir recueilli le témoignage de l'agent verbalisateur, la Médiatrice constate qu'il est impossible de rapprocher les points de vue. Le rapport complémentaire du procès-verbal pour « trouble de la tranquillité » est précis quant aux circonstances. Comme Mme H... ne conteste pas avoir voyagé sans titre de transport, la Médiatrice prend en considération les explications de l'agent verbalisateur pour le second PV et maintient les deux procès-verbaux. Avis défavorable



Usurpation d'identité

Les usurpations d'identité relèvent d'une procédure pénale et sont soumises à un traitement spécifique. Le voyageur dont l'identité a été usurpée doit impérativement apporter des éléments prouvant qu'il n'était pas présent le jour de la verbalisation, pour que la Médiatrice puisse rendre un avis en sa faveur.

Présence impossible

Les faits

M^me^ C... est informée que sa fille a reçu un procès-verbal sur le réseau RATP alors qu'elle ne prend jamais les transports en commun. Elle se rend à pied à son lycée, qui se trouve à 10 minutes de chez elle. Elle déclare être victime d'une usurpation d'identité.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice prend connaissance de l'ensemble des éléments fournis par M^me^ C... et plus particulièrement de l'attestation de présence au lycée de sa fille au moment de la verbalisation, signée par la CPE. Elle propose à la RATP de classer sans suite le procès-verbal. Avis favorable



Absence non prouvée

Les faits

M. B... a reçu un avis d'infraction, dont il dit ne pas être l'auteur.
M. B... produit un récépissé de dépôt de plainte pour usurpation d'identité et la photocopie de son passeport. Il insiste sur le fait qu'il ne peut pas être l'auteur de l'infraction.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice constate l'existence du dépôt de plainte, mais ne dispose pas d'élément permettant de conclure que M. B... ne pouvait être présent au lieu et à la date de la verbalisation. Par ailleurs, elle note que l'identité sur le procès-verbal a été relevée sur la base d'une carte de sécurité sociale comportant le nom et prénom de M. B... Faute d'élément plus probant, les procès-verbaux faisant foi jusqu'à preuve du contraire, conformément à l'article L2241-7 du code des transports, la Médiatrice ne peut que confirmer le maintien du procès-verbal. Avis défavorable

Qualité de service

Certains voyageurs déplorent ce qu'ils considèrent comme des manquements à la qualité de service due par le transporteur. La Médiatrice mène une enquête approfondie pour vérifier que les remarques des voyageurs ont bien été prises en compte et que le professionnel met en œuvre des actions d'amélioration.

Retards répétés

Les faits

Mme H... indique que les bus de la ligne A1 de la CTCM, qui relie Sedan à Charleville-Mézières, sont systématiquement en retard, ce qui lui vaut des remarques de son employeur. Le bus indiqué à 8h01 à son arrêt ne passe pas avant 8h20. La CTCM lui précise que le bon horaire est 8h12 et qu'une mise à jour sera faite prochainement. Mme H... constate que les horaires ne sont néanmoins pas respectés. Pour ne pas être en retard, elle doit prendre un bus qui la fait arriver à son bureau vers 7h30, alors qu'elle ne commence qu'à 9h.

L'avis de la Médiatrice

Sollicitée par la Médiatrice, la CTCM l'informe qu'à la suite du signalement de Mme H..., l'ensemble des horaires de la ligne ont été vérifiés et le décalage de quelques minutes pris en compte dans la nouvelle fiche horaire. Elle précise également que la ligne A1 a été affectée par des travaux de voirie, ce qui peut expliquer la situation. Elle reste à la disposition de l'employeur de Mme H... pour attester de sa bonne foi. Lors de ses échanges avec la CTCM, la Médiatrice a pu noter que le transporteur mettait en œuvre tous les moyens dont il dispose pour améliorer la qualité des voyages. Elle clôt le dossier. Avis neutre

Nuisances

Les riverains de certains sites et lignes de la RATP subissent des nuisances, la plupart du temps sonores, qui affectent le confort de leur vie quotidienne. Lorsqu'ils considèrent que les services de la RATP réagissent de manière insuffisante à leur demande, ils saisissent la Médiatrice. Celle-ci contribue à l'évaluation objective de ces nuisances et au suivi des actions susceptibles de les résoudre. Ces litiges ne relèvent pas de la médiation de la consommation, mais d'un mode alternatif de règlement des litiges. Ils sont pris en compte conformément à la charte de la Médiation du groupe RATP. Certains de ces litiges mettent du temps à se résorber. Des avis intermédiaires sont alors produits, jusqu'au règlement effectif de la situation. Certains relèvent plutôt de la conciliation et se finalisent par la supervision d'un protocole d'accord entre les parties.

Eclairage permanent

Les faits

M. B... est gêné par un éclairage forcé mis en place sur le site de maintenance RER de Rueil-Malmaison, en contradiction avec les objectifs de la RATP en matière de développement durable.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice se rapproche du centre de maintenance en charge du site. Le responsable lui explique que la résolution des dysfonctionnements d'éclairage est plus compliquée que prévue, les pièces à remplacer n'étant plus fabriquées. Divers essais non concluants ont été effectués. Les éclairages sont laissés en position allumée, pour éviter le risque de disjonction causé par des allumages et extinctions successives. De nouvelles ampoules ont été commandées et une solution palliative d'automatisation va être mise en place. La Médiatrice propose à M. B... de revenir vers elle dans quelques mois s'il constate que la situation ne s'est pas améliorée. Avis neutre

Moteurs allumés à l'arrêt

Les faits

Mme M… contacte la Médiatrice au nom d'un collectif d'habitants donnant sur le terminus d'une ligne de bus. Elle lui demande d'intervenir pour résoudre des nuisances sonores répétées et une pollution difficile à supporter. Elle indique que les conducteurs laissent le moteur de leur bus tourner à toute heure du jour et de la nuit, parfois pendant plus de 20 minutes et jusqu'à 4 bus en même temps. Le collectif est en train d'étudier toutes voies de droit susceptibles de rétablir une situation vivable.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice entre en contact avec le responsable de la ligne, qui lui présente le travail de communication effectué auprès des conducteurs de son équipe pour qu'ils éteignent leur moteur au terminus. Il assure que les contrôles seront intensifiés. Il précise que le maintien du moteur allumé à l'arrêt peut être nécessaire lors des périodes de grand froid. La Médiatrice obtient confirmation que les véhicules de la ligne seront remplacés par des bus électriques entre 2023 et 2024 et pourraient l'être déjà par des bus hybrides dès mi-2021. Elle constate que les nuisances subies par Mme M… ont bien été prises en compte par la RATP. Elle lui propose de revenir vers elle dans quelques mois pour la tenir informée de l'évolution de la situation. Avis neutre

Alarme de sécurité des bus

RECOMMANDATION 2020-13

Les faits

M. O… intervient au nom de l'association des habitants de son immeuble pour des nuisances sonores occasionnées par les klaxons intempestifs des véhicules du centre Bus voisin. Il souligne que ces agressions sonores donnent lieu, chaque jour, à des disputes entre les conducteurs et les riverains excédés. Il prévoit d'intenter une action en justice contre la RATP.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice se rapproche du responsable du centre Bus. Celui-ci explique que les bruits de klaxon proviennent du système de sécurité renforcé des nouveaux bus, qui se déclenche en cas de non-serrage du frein de parking. Il assure que l'encadrement procède à des formations et des rappels réguliers pour que les conducteurs prennent en compte cette particularité technique. Un prototype concernant la modification de ce signal d'alerte vient d'être mis au point par le constructeur et sera bientôt présenté au centre Bus. En attendant, un autocollant de rappel a été posé au niveau de l'axe central de chaque volant. La Médiatrice constate que les nuisances subies par M. O… ont bien été prises en compte par la RATP et lui propose de revenir vers elle dans un délai raisonnable pour faire un point. Avis neutre

Dégâts liés à une grille de ventilation

Les faits

Une copropriété attire l'attention de la Médiatrice sur les nuisances qu'elle dit subir du fait d'une grille de ventilation et des installations du métro situées au pied de son immeuble. Elle estime que sa façade est souillée, en dépit d'un ravalement récent. Un constat d'huissier vient en appui de la demande.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice sollicite les services techniques de la RATP, afin d'explorer la situation. Ils avaient déjà la solution de changer le dispositif, en modifiant le régime du ventilateur, puis en réorientant les grilles pour modifier la direction du flux d'air. Malgré quelques difficultés de mise en œuvre, la nouvelle grille est installée et donne satisfaction. Cependant, la ventilation a dégradé la couleur de la façade. Sous le pilotage de la Médiatrice, dans le cadre d'un protocole d'accord transactionnel, signé par les deux parties en litige, la RATP accepte une participation financière aux travaux de remise en état de la façade, sous la forme du versement d'une indemnité. Ce protocole règle définitivement le différend entre les parties. Avis favorable


24 Ivry / Gare de Lyon
LIGNE 100%
BIOGAZ
Plus d'informations sur ratp.fr
RATP
Tous vos transports en Île-de-France
stif
Entrée
Entrée
"JAMIE FOXX À SON MEILLEUR, IMPITOYABLE." RMC
JAMIE FOXX MICHELLE MONAGHAN
SLEEPLESS
INFILTRÉ. ACCUSÉ. TRAHI
9 AOÛT

04

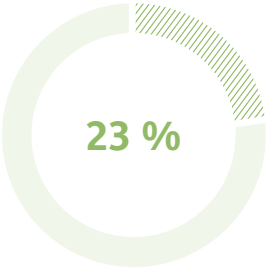
Une meilleure perception par les clients



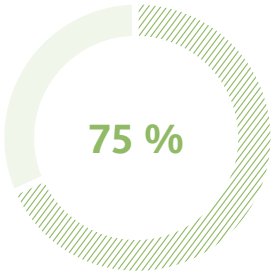
Les répondants à l'enquête de satisfaction ont exprimé une perception améliorée du processus de médiation en 2020. Ils sont plus nombreux à avoir apprécié une prise en compte de leur point de vue dans la réponse et à considérer l'avis de la Médiatrice comme impartial.

Enquête sur les saisines irrecevables

Lorsque la Médiatrice signifie au client que sa saisine n'est pas recevable, elle lui envoie un questionnaire. Il vise à mieux comprendre les difficultés ou les manques d'information ayant entraîné l'irrecevabilité de la saisine.



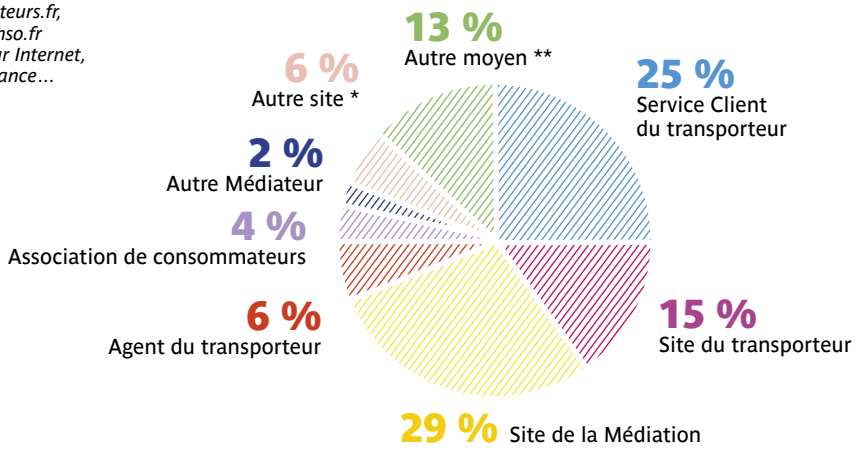
23 % des questionnaires ont été retournés, soit presque le double de l'an dernier (12 %). Le taux de répondants est de 10 % pour les saisines par courrier et 33 % pour les saisines avec une adresse e-mail.



75 % des répondants ont obtenu leur information sur la Médiation via le professionnel (Service clientèle, site Internet du professionnel, site de la Médiation, agent), contre 60 % l'an dernier.

Information sur la possibilité de saisir la Médiation du groupe RATP

** clubdesmédiateurs.fr, médiation-conso.fr*
*** Recherche sur Internet, par connaissance…*

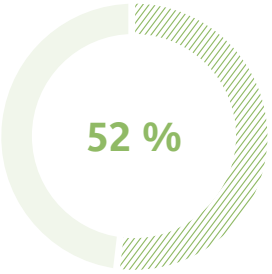


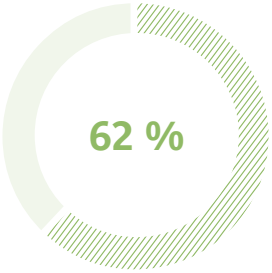
Connaissance du processus de médiation

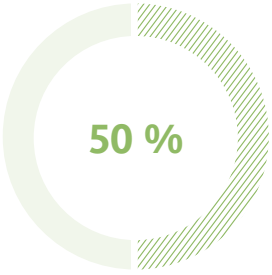
52 % des répondants ne savaient pas qu'il fallait obligatoirement présenter une réclamation écrite auprès du Service Client avant de pouvoir saisir la Médiation, contre 69 % l'an dernier.

62 % ignoraient que, dans le cas d'un procès-verbal, la Médiatrice ne pouvait intervenir que dans les trois mois suivant la date de l'infraction, contre 74 % l'an dernier.

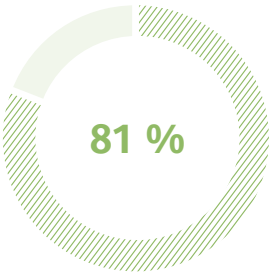
50 % ont pris connaissance de la charte de la Médiation avant leur saisine, contre 32 % l'an dernier. Si la majorité des clients dont la saisine était irrecevable n'était pas suffisamment informée sur le processus de la Médiation, leur niveau de connaissance a néanmoins progressé par rapport à l'an dernier.









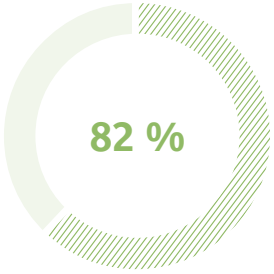


Saisine par courrier

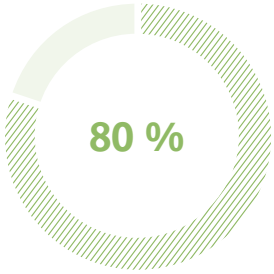
81 % des répondants ne connaissent pas le site Internet de la Médiation.

Saisine en ligne

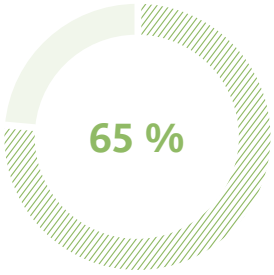
82 % des répondants estiment que le formulaire de saisine en ligne est pratique à remplir.



80 % n'ont pas rencontré de difficultés pour envoyer les justificatifs en pièces jointes.



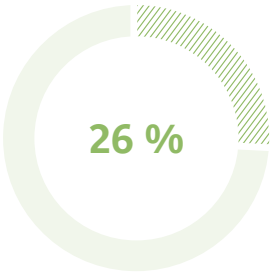
65 % ont trouvé les informations utiles à leur saisine sur le site de la Médiation.



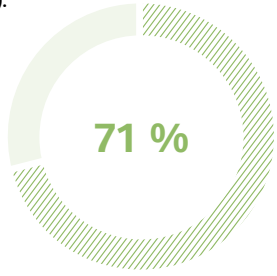
Enquête sur les dossiers traités

Un questionnaire de satisfaction est envoyé aux clients environ deux mois après la réception de l'avis de la Médiatrice. L'objectif est de mesurer leur perception de l'avis qu'ils ont reçu et du processus de médiation en général.

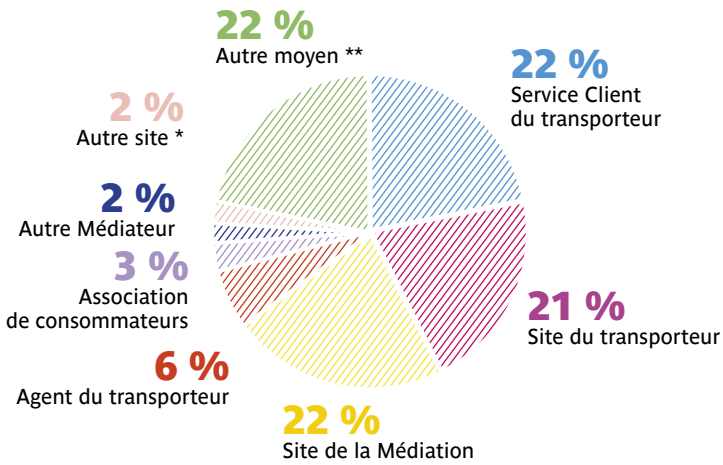
26 % des questionnaires ont été retournés, soit 5 % de plus qu'en 2019.



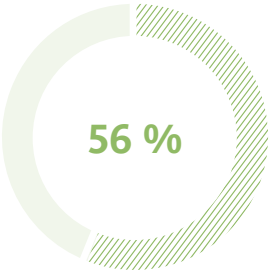
71 % des répondants ont eu leur information sur la Médiation via le professionnel (Service Client, site Internet du professionnel, site de la Médiation, agent).



Moyen d'information sur la possibilité de saisir la Médiation du groupe RATP

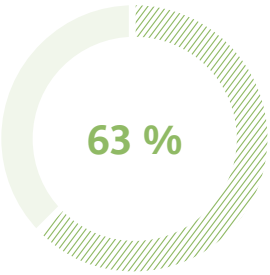


** clubdesmédiateurs.fr, médiation-conso.fr, europa.eu (plateforme européenne de résolution en ligne des litiges)*
*** Déjà connu, recherche sur Internet, conseil d'un proche, médias…*

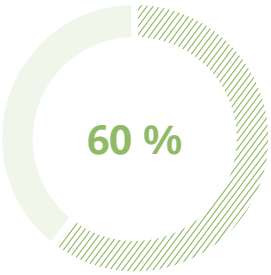


Avis reçu de la Médiatrice

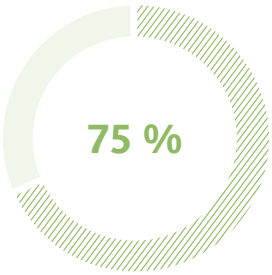
56 % des répondants ont reçu un avis favorable, 10 % en partie favorable et 34 % défavorable.



63 % estiment que leur point de vue a été pris en compte dans la réponse, contre 55 % l'an dernier.



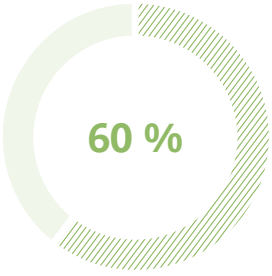
60 % ont compris l'argumentation qui a conduit l'avis.



75 % ont décidé de ne pas aller en justice à la suite de la réponse, qui ne leur a pas été favorable.

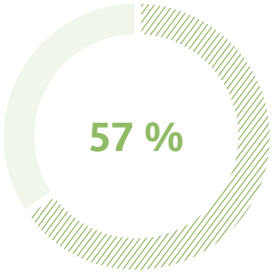


59 % ont perçu l'avis comme impartial, contre 47 % l'an dernier.

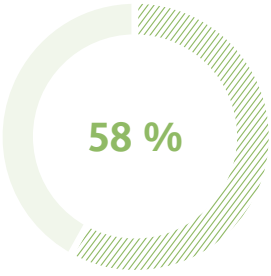


Dispositif de Médiation

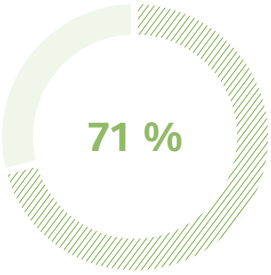
60 % des répondants ont perçu le dispositif de Médiation comme indépendant, contre 51 % l'an dernier.



57 % sont satisfaits du processus de Médiation et du suivi de leur dossier, contre 50 % l'an dernier.



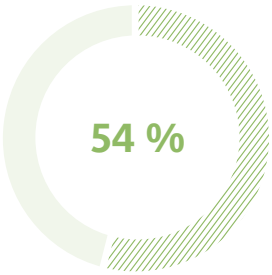
58 % ont pris connaissance de la charte de la Médiation avant leur saisine.



71 % conseilleraient à un ami en litige avec un transporteur du groupe RATP de recourir à la Médiation. Ce chiffre est supérieur aux 65 % des requérants ayant bénéficié d'un avis favorable ou partiellement favorable. Même si l'avis rendu par la Médiatrice ne leur a pas été favorable, de nombreux clients ont apprécié l'écoute et la considération qui leur a été témoignée dans la nouvelle réflexion sur leur dossier.

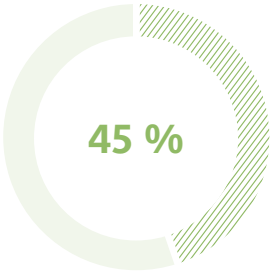
Délai de traitement

54 % des répondants estiment que le temps de traitement de leur dossier était rapide.

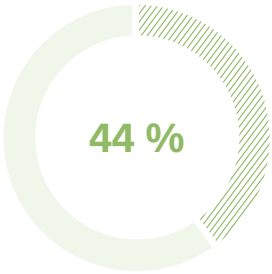


Saisine par courrier

45 % des répondants ont visité le site de la Médiation.

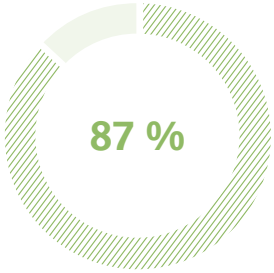


44 % des répondants ont trouvé des informations utiles à leur saisine sur le site.

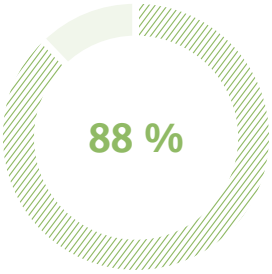


Saisine en ligne

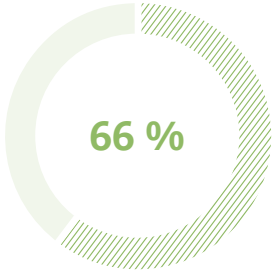
87 % des répondants estiment que le formulaire de saisine en ligne est pratique à remplir.



88 % n'ont pas rencontré de difficultés pour envoyer les justificatifs en pièces jointes.



66 % des répondants ont trouvé des informations utiles à leur saisine sur le site, contre 60 % l'an dernier.

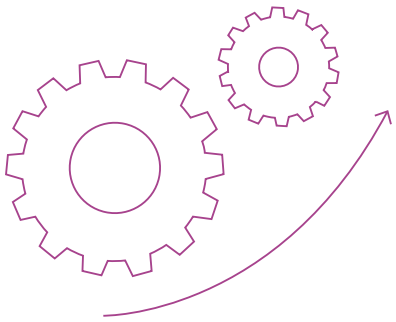






05

Des recommandations d'amélioration



La Médiatrice a formulé des recommandations pouvant contribuer à une amélioration du service rendu aux clients. Elles ont toutes été acceptées par le groupe RATP.

Le suivi des recommandations des années précédentes

Toutes les préconisations d'améliorations formulées par la Médiatrice dans son rapport 2019 avaient obtenu une réponse de la part du groupe RATP. La Médiatrice a sollicité de nouveau le Groupe courant 2020, afin d'obtenir un point précis sur la mise en œuvre de certaines d'entre elles.

Les recommandations

2019-02 Carte Navigo Découverte
2019-03 Carte Navigo Easy
2019-04 Suspension d'un forfait Navigo Annuel
2019-05 Achat de ticket à bord d'un bus
ont fait l'objet de nouvelles précisions au regard des saisines reçues en 2020. Elles sont réintégrées parmi les recommandations 2020, enrichies ainsi des problématiques soulevées cette année.

- Sur les dix recommandations de la Médiatrice en 2019, trois réponses du transporteur relatant un travail en cours ont été actualisées. L'actualisation des autres recommandations 2019 a perdu de sa pertinence pour cette année 2020, au regard de la crise sanitaire et de ses impacts sur les transports publics.

Affiches Mode d'emploi (Métro, RER)

RECOMMANDATION 2019-01

La nouvelle affiche Mode d'emploi intègre des pictogrammes qui en améliorent la lisibilité. Si cette approche plus synthétique est appréciable, certains éléments de réglementation n'y sont plus indiqués et mettent les voyageurs en difficulté :
- l'usage interdit de la trottinette, et plus largement des engins à roulettes ;
- l'interdiction de poser ses pieds sur les sièges ;
- l'expression des droits à gratuité ou à tarif réduit pour les enfants. Et plus largement les conditions d'accès au tarif réduit.

Par ailleurs, dans la rubrique « Voyager serein », le paragraphe « En cas de réclamation » peut porter à confusion. Il est essentiellement consacré à la demande de Médiation, que l'on peut confondre avec le dépôt d'une réclamation.

La Médiatrice recommande à la RATP

de donner une possibilité d'accéder facilement à ces informations.

La réponse de la RATP

Un groupe de travail transversal à l'entreprise a été créé pour la conception de la nouvelle version de l'affiche Mode d'emploi. Il a pris en compte les recommandations de la Médiatrice.

Le suivi en 2020

Les affiches ont été modifiées tel que prévu et leur déploiement dans les gares et stations est en cours. En complément, afin de faciliter l'accès aux informations sur les conditions d'accès aux tarifs réduits, la RATP propose de se rapprocher d'Île-de-France Mobilités, afin qu'un QR code à flasher soit ajouté aux Conditions Générales de Vente et d'Utilisation, pour simplifier le renvoi aux sites *ratp.fr* et *iledefrance-mobilites.fr*.



Les règles d'usage de la carte Navigo Découverte

RECOMMANDATION 2019-02

Chaque voyageur doit compléter sa carte Navigo Découverte avec son nom, son prénom et une photo. Les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation reprennent ces obligations et sont consultables sur le site *ratp.fr*. Mais elles peuvent être difficiles à intégrer pour les visiteurs occasionnels.

La Médiatrice recommande à la RATP

de renforcer la communication et l'assistance opérationnelle au client au moment de l'achat.

La réponse de la RATP

La RATP a demandé à Île-de-France Mobilités de pouvoir mettre en trois langues (français, anglais, espagnol) le texte présent sur la carte Navigo Découverte, afin que tous les clients achetant ce titre aient bien connaissance de la nécessité d'y apposer une photo.

Le suivi en 2020

Les nouvelles cartes Navigo Découverte indiquent les consignes en trois langues, permettant ainsi au plus grand nombre de disposer d'une information complète sur ses conditions de validité et d'utilisation. Elles sont en cours de distribution.

Tarification d'un transport de substitution

RECOMMANDATION 2019-09

Lors d'une interruption de trafic sur une ligne de métro, un transport de substitution n'est pas systématiquement mis en œuvre lorsque l'interruption est inférieure à une heure ou que la densité du réseau de surface rend des alternatives possibles.

La Médiatrice recommande à la RATP

que dans ces circonstances particulières, un ticket déjà validé dans le métro au début d'un voyage interrompu continue d'être valable dans le bus. Cette garantie de continuité du voyage devrait être assurée en cas de contrôle.

La réponse de la RATP

La RATP invitera ses contrôleurs à vérifier les informations auprès du centre d'information, lorsqu'une situation de ce type se présente.

Le suivi en 2020

Tous les contrôleurs sont prévenus en cas d'interruption du trafic sur une ligne.

Les recommandations 2020

Suspension d'un abonnement Navigo annuel

RECOMMANDATION 2020-01

Après plusieurs recommandations successives par la Médiatrice, la suspension d'un abonnement Navigo annuel nécessite toujours une mise à jour physique du passe sur les infrastructures du transporteur. En 2020, la crise sanitaire a donné une importance particulière à cette problématique. Soit la personne a bien fait les démarches sur le site, mais était dans l'impossibilité de se déplacer du fait du confinement ou de sa propre fragilité. Soit la personne était confinée en dehors de l'Ile-de-France et, malgré sa démarche préalable, a été dans l'incapacité de finaliser l'opération. Cette contrainte d'un déplacement physique sur le réseau est de moins en moins compréhensible face à la progression de la digitalisation. Elle a généré des situations litigieuses aux lourdes conséquences financières, avec d'importantes sommes réglées, ou impayées dans le cas où le client excédé a fait opposition à ses prélèvements. Dans ce dernier cas, sa situation devient bloquante et son passe résilié par le gestionnaire, avec l'impossibilité de redemander un nouveau contrat Navigo annuel. L'incompréhension face à cette situation a été amplifiée par la crise sanitaire, alors que le site Internet d'Île-de-France Mobilités affichait très justement la mention : « Ne vous déplacez pas, votre santé est plus importante. » Par ailleurs, plusieurs clients du transporteur ont rencontré des difficultés de finalisation sur les automates, avec des messages de validation alors que les prélèvements se sont poursuivis, ou bien des messages de non acceptation après des essais dans plusieurs gares ou stations.



La Médiatrice recommande à la RATP

une évolution rapide du processus de suspension, en phase avec les nouveaux usages liés à la digitalisation.

La réponse de la RATP

Les outils actuels ne permettent pas encore au GIE Comutitres d'éviter la mise à jour du passe Navigo sur un automate ou à un guichet. Ce sujet est toujours à l'étude. Pour les clients étant dans l'impossibilité de se déplacer, une solution proposée, mais non idéale, est de résilier leur abonnement afin de stopper les prélèvements. Pour les clients qui oublient de mettre à jour leur passe, il est prévu courant 2021 de leur envoyer un SMS, plus visible que le mail actuel, pour leur rappeler la nécessité de le faire.

Dédommagement Navigo

RECOMMANDATION 2020-02

Les opérations de dédommagement, relatives aux mouvements sociaux de fin 2019 et au confinement de mars 2020, ont constitué un important travail de masse, géré par le GIE Comutitres. Si, dans l'immense majorité des cas, les dédommagements ont pu être facilement mis en œuvre, de multiples saisines ont concerné leur obtention.

De nombreux abonnés Navigo ont déposé une demande de dédommagement trop tardive.
Ils mettent en cause :

- **le dispositif de communication.** Les parutions dans les médias n'ont pas toujours été vues. Les clients regrettent de ne pas avoir été informés sur la base des fichiers d'adresses des abonnés annuels. Les clients fidèles ont ressenti un manque de considération ;
- **le délai de dépôt d'une demande** trop court, en particulier sur la période Covid-19 : 4 semaines du 20 mai au 17 juin 2020, 6 semaines pour la période des mouvements sociaux, du 31 janvier au 12 mars 2020 ;
- **des difficultés de connexion.** Certains clients ont obtenu une réponse du type « le site n'est pas ouvert, nous vous tiendrons au courant », d'autres ne sont pas parvenus à réaliser leur demande ;
- **le choix de passer uniquement par Internet,** qui soulève une inégalité de traitement vis-à-vis de certains publics, personnes non équipées ou n'utilisant pas Internet ;
- **une communication ambigüe,** indiquant une adresse mail accessible jusqu'au 15 juillet 2020 23h59, pouvant induire en erreur sur la date limite de demande d'un dédommagement, qui était établie au 17 juin à 23h59.

Concernant le remboursement, certaines situations ont généré de la confusion.

Des relances des requérants ont abouti à des réponses favorables de la part du professionnel, puis à de nouvelles interrogations, laissant un doute sur la bonne acceptation du dossier. Le suivi de la gestion des réclamations n'a pas été linéaire.

Les lettre-chèques ont généré des retards, beaucoup de retours « N'habite pas à l'adresse indiquée » à la suite d'adresses non mises à jour par le client dans son service en ligne. Dans ce cas, le processus était long (lettre de désistement, édition d'une nouvelle lettre-chèque), générant des sur-litiges.

Le libellé du virement n'était pas explicite, ne permettant pas aux clients de les identifier clairement. De plus, certaines opérations de virement, qui bien que commandées, n'ont pas été réalisées, causant des retards inexpliqués.

Des comptes voisins ou homonymes ont été générateurs d'erreurs.

Les titulaires de carte Améthyste, non éligibles au dédommagement, ont éprouvé un sentiment de discrimination.

La Médiatrice recommande à la RATP

d'inviter l'agence Navigo à prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la satisfaction de ses clients et un suivi des éventuelles réclamations.

La réponse de la RATP

L'agence Navigo a appliqué les consignes d'Île-de-France Mobilités en matière de dédommagement. Les forfaits Améthyste, les forfaits courts, les forfaits Navigo Liberté + et les titres chargés sur un passe Navigo Easy étaient exclus de cette mesure commerciale. Le GIE Comutitres a réalisé près de 4 millions de remboursements à la suite des mouvements sociaux et de la crise sanitaire. En règle générale, pour chaque opération de ce type, les clients sont informés par voie de presse, via des posts sur les réseaux sociaux, sur les sites Internet des transporteurs et notamment celui de la RATP. Le site de dédommagement est ouvert sur une période de 6 semaines pour faire la demande, et reste accessible pendant 4 semaines supplémentaires pour le suivi et d'éventuels justificatifs à fournir. L'éligibilité au remboursement est cadrée par IDFM, ainsi que la contrainte de passer par un site pour faire sa demande de remboursement. A l'issue de chaque opération, le retour d'expérience permet de tirer des enseignements et de définir des espaces de progrès pour les campagnes suivantes. Pour le dédommagement lié au Covid-19, le dépôt de la demande n'a été possible que pendant 4 semaines. Le permettre sur une période plus longue est un point d'amélioration. Le remboursement par lettre chèque est plus long, génère des « N'habite pas à l'adresse indiquée », et surtout de nombreux contacts pour connaître l'avancement du dossier. C'est pourquoi, le re-crédit par carte bancaire a été mis en place lors du dédommagement Covid-19. Il a permis de limiter le nombre de lettre-chèques et de faciliter le traitement des dossiers clients. Le traitement des réclamations est également en cours de simplification et d'amélioration.

Suspension d'un abonnement Imagine R

RECOMMANDATION 2020-03

En ce qui concerne les forfaits Imagine R, calés sur une année scolaire, la suspension est impossible de par la construction historique des caractéristiques tarifaires de ce produit, qui nécessitaient un engagement annuel en contrepartie d'une gestion particulière. En parallèle, les structures tarifaires du forfait Navigo annuel ont été profondément modifiées ces dernières années créant ainsi de grandes différences de gestion avec le forfait Imagine R : forfait sans limite de temps, avec ses possibilités de suspension et de résiliation, sur Internet notamment. Par ailleurs, la crise sanitaire et les cours à distance ont été très contraignants pour les étudiants. Certains n'avaient plus à prendre les transports. D'autres n'étaient pas en capacité de poursuivre les jobs étudiants qui leur assuraient une partie du financement. Dans certaines situations, l'impossibilité de suspendre cet abonnement a contribué à renforcer la fragilité de la situation financière des étudiants.

La Médiatrice recommande à la RATP

de solliciter les parties prenantes pour faire évoluer cette situation.

La réponse de la RATP

En ce qui concerne les forfaits Imagine R, la RATP ne peut que solliciter Île-de-France Mobilités à ce sujet.

Compte bancaire à l'étranger

RECOMMANDATION 2020-04

Depuis le 5 août 2014, les consommateurs européens doivent pouvoir ouvrir un compte auprès de l'établissement bancaire de leur choix, même dans un autre pays de l'Union Européenne (Directive 2014/92/ UE dite « PAD »). Et selon l'article 9 du règlement (UE) n°260/2012, les professionnels ne peuvent refuser un paiement par prélèvement ou virement en euros, au motif que le compte bancaire du consommateur est situé dans un autre Etat européen. Or les conditions générales des forfaits Navigo précisent au 3.9.3 « Les prélèvements sont effectués (…) sur un compte courant bancaire domicilié en France métropolitaine ou dans un département d'outre-mer (hors compte épargne). » Ce sujet constitue une recommandation récurrente depuis 2018. En 2018, la RATP indiquait que l'Agence Navigo intègrerait cette possibilité dans les modifications du système informatique avant la fin 2019, des solutions pouvant être trouvées au cas par cas dans cette attente. En 2019, la RATP annonçait que le paiement par prélèvements avec un IBAN européen était désormais possible. Pour en bénéficier, le client se rend en agence commerciale ou à un comptoir équipé du système de gestion. Ces IBAN, comme les IBAN français, sont acceptés pour une souscription d'un forfait Navigo Annuel, Navigo Annuel Senior ou un contrat Navigo Liberté + et un service après-vente « changement de RIB », y compris pour les forfaits Imagine R. En 2020, le site ***navigo.fr*** ne les accepte toujours pas et il s'avère que certaines demandes ne peuvent pas être traitées en agence.

La Médiatrice recommande à la RATP

d'insister auprès des parties prenantes afin de s'adapter au plus vite à la réglementation européenne.

La réponse de la RATP

Un mode opératoire a été mis en place en 2019, mais uniquement via les agences commerciales et l'intervention du GIE Comutitres. Des développements sont en cours pour fluidifier le parcours clients sur ce point courant 2021.



Statut étudiant pour les engagés du Service civique

RECOMMANDATION 2020-05

Les personnes effectuant un Service civique ne sont pas étudiantes, mais leur statut leur permet de bénéficier des tarifs étudiants, conformément à la loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017, chapitre 22.3.a. Or, l'agence Imagine R refuse de leur accorder un abonnement. Les requérants expliquent qu'un étudiant bénéficie d'un tarif réduit, un salarié est remboursé à 50%, mais un engagé bénévole au service de l'intérêt général paie aujourd'hui plein tarif pour son transport. Ils estiment injuste d'être pénalisés, surtout vis-à-vis d'un service public de transport tel que la RATP. L'agence Imagine R du GIE Comutitres fonde son refus sur les conditions générales de ventes (CGUV) du forfait. Elle s'est rapprochée d'Île-de-France Mobilités, qui étudie le sujet et travaille sur une proposition différente du forfait Imagine R. Aucune solution pérenne n'étant actuellement disponible, l'agence a proposé à IDFM une solution temporaire pour les cas présentés à la Médiation, consistant à rembourser à la personne 50% du montant du forfait Navigo mensuel. Cette solution suppose une avance de la part du client, parfois dans une situation délicate, et ne permet pas l'accès aux avantages de la carte Imagine R réservés aux étudiants, du type « Bons Plans ».

La Médiatrice recommande à la RATP

d'agir auprès des parties prenantes pour mettre en place une solution pérenne permettant aux engagés du Service civique de bénéficier des tarifs étudiants, conformément au texte de loi.

La réponse de la RATP

Le sujet est en cours d'étude chez Île-de-France Mobilités, qui devrait proposer une solution courant 2021. En attendant, chaque cas est étudié sur demande par le GIE Comutitres.

Navigo Easy

RECOMMANDATION 2020-06

Une recommandation de 2019 avait mis en lumière le double débit d'un ticket t+ sur support Navigo Easy par rapport à l'utilisation d'un ticket magnétique lors de certaines correspondances. Ces difficultés ont persisté en 2020, dans une moindre mesure. Plusieurs autres remarques ont révélé :

- l'impossibilité de distinguer la carte des enfants, chargée en demi-tarif, de celles des parents en plein tarif ;
- la difficulté pour les utilisateurs de connaître et se souvenir du solde de tickets disponibles, l'affichage sur les lignes de contrôle étant très court et parfois illisible ;
- le manque de compréhension vis-à-vis du surcoût par rapport à l'utilisation de tickets papier, lié à l'achat de la carte ;
- des dysfonctionnements des cartes, avec l'absence de service après-vente.

La Médiatrice recommande à la RATP

de valoriser les remarques de ses clients auprès des parties prenantes pour fluidifier l'utilisation du passe Navigo Easy.



La réponse de la RATP

Pour différencier les passes Navigo Easy, une zone inscriptible sur leur verso permet le marquage d'un nom, prénom ou type de tarif. Il existe un faible surcoût à l'acquisition du support, sachant qu'ensuite les titres t+ chargés sont moins chers qu'un titre magnétique à l'unité. Le client a plusieurs possibilités pour connaître le solde de son passe Easy : auprès d'un agent de vente, sur un automate de vente, sur un valideur ou via son smartphone avec l'application RATP. Cette solution lui permet de le faire depuis chez lui, pour préparer son voyage avant de se déplacer. Le SAV est cadré par les CGVU définies et validées par IDFM. A noter que d'autres produits, comme le Navigo Liberté +, offrent un SAV plus complet.

Chargement de titres sur un smartphone

RECOMMANDATION 2020-07



Plusieurs cas de double débit, ou de déficit de chargement malgré un paiement abouti, ont été signalés par des requérants. Une différence de traitement selon le modèle de smartphone utilisé est également apparue. L'espace sécurisé des smartphones Samsung, se trouvant uniquement sur la mémoire du téléphone, ne permet pas de transférer les titres chargés sur un autre smartphone lors d'un changement d'appareil, ce qui est possible via la carte SIM pour d'autres modèles.

La Médiatrice recommande à la RATP

d'attacher une importance toute particulière au SAV des titres téléchargés sur un smartphone. Pour éviter une différence de traitement selon le modèle utilisé, il convient de renforcer la communication sur ce point et de compenser l'impossibilité de transférer les titres restants par un traitement commercial adapté.

La réponse de la RATP

Les clients sont de plus en plus nombreux à utiliser une application pour recharger leur passe Navigo via leur smartphone. Les Questions/Réponses sur le site évoluent en permanence pour être plus lisibles. Elles ont été unifiées avec les CGVU et hébergées en un seul endroit sur le site *iledefrance-mobilites.fr*, vers lequel le site *ratp.fr* renvoie. Les clients peuvent à tout moment s'adresser via leur application au Service Client. Une réponse leur est toujours apportée, en cas de double débit comme pour tout autre dysfonctionnement.

Passe Navigo Découverte

RECOMMANDATION 2020-08

Les CGVU imposent la présentation simultanée du passe et de la carte personnalisée en cas de contrôle, celle-ci étant le seul moyen de s'assurer que la personne est bien titulaire du forfait. Aucun autre document présenté par le client ne peut rendre valable le titre. L'agent de contrôle n'a pas la possibilité d'exiger l'identité du client, n'ayant pas le pouvoir de police. Un titre non complété constitue donc une infraction. Les saisines sur ce sujet sont récurrentes, les clients ayant des difficultés à remplir les conditions. Faire des photos, les découper, les coller... n'est pas toujours aisé dans le cas d'une famille en visite sur Paris, par exemple. L'incompréhension persiste concernant une verbalisation liée à l'absence de photo, en particulier dans le cas où le client présente son identité, sa preuve d'achat avec le N° du passe, voire son numéro de carte bancaire...



La Médiatrice recommande à la RATP

d'encourager les agents de contrôle à préciser dans un rapport complémentaire que le client leur a présenté des pièces justificatives. L'argumentaire de la réponse du Service Client à la réclamation s'appuie en effet sur la nécessaire identification du porteur. Un passe Navigo Découverte pourrait également être vendu déjà complété avec une photo faite sur place.

La réponse de la RATP

En 2020, la RATP a fait évoluer les supports de passe Navigo Découverte afin que les mentions soient indiquées en trois langues et de fournir au plus grand nombre une information complète sur ses conditions de validité et d'utilisation. Compte tenu du bilan effectué par la Médiatrice, la RATP rappellera les principes de traitement graduel aux contrôleurs à savoir : en cas de première infraction pour absence de photo, les agents de contrôle noteront les références du passe concerné et rappelleront les conditions de validité du passe. Il s'agit de faire preuve de discernement et de pédagogie.

Validation du titre de transport perturbée par la crise sanitaire

RECOMMANDATION 2020-09

Dans les bus standards, la condamnation de la porte avant lors de la crise sanitaire a rendu les valideurs inaccessibles. Le rite de validation s'est dégradé et les voyageurs disent ne pas avoir compris s'il était toujours nécessaire de valider. Alors qu'une expérimentation d'achat de ticket par SMS à bord des bus était prévue en 2020, la crise sanitaire a accéléré sa mise en place. Dès juin, il était possible d'acheter par SMS un ticket avec son téléphone portable sur l'ensemble des lignes de bus exploitées par la RATP. Ce développement rapide dans un contexte très particulier a soulevé plusieurs points à améliorer. Un déficit d'information a été clairement constaté pour les voyageurs occasionnels. Les affiches à l'intérieur des bus étaient consacrées prioritairement aux gestes barrière, ce qui se comprend naturellement. Cependant aucune ou peu d'information était disponible aux points d'arrêt sur l'achat d'un titre par SMS. Les personnes ne disposant pas d'un téléphone ont par ailleurs regretté l'aspect discriminatoire de ce nouveau système d'achat. Les clients dont l'opérateur téléphonique ne permettait pas d'accéder à ce service ont également ressenti une discrimination et certains ont déploré un surcoût lié au SMS. Des touristes ont pour leur part soulevé le manque d'informations en anglais.



La Médiatrice recommande à la RATP

la mise en place d'une information sur la possibilité d'achat d'un ticket par SMS à la fois à l'intérieur des bus et aux points d'arrêt.

La réponse de la RATP

Le déploiement de cette nouvelle modalité d'achat du titre de transport à bord des bus a été accéléré du fait de la crise sanitaire. Sa mise en œuvre s'est accompagnée d'une information à bord des bus lorsque c'était possible. Il est prévu d'amplifier la communication en direction des clients, via une information aux points d'arrêt, en français et en anglais, ainsi que sur le site de la RATP. Pour les clients ne disposant pas de smartphone, il est possible d'acheter un ticket avant de monter dans le bus, dans une station ou une gare, chez un commerçant agréé, d'utiliser une carte Navigo Easy chargée de tickets, ou de souscrire au service Navigo Liberté +. Lors de son lancement, l'achat de ticket par SMS était accessible via les opérateurs Bouygues Telecom, Orange et SFR. Free le propose également depuis le mois de septembre 2020. Les nouveaux opérateurs virtuels (NVO) le feront courant 2021 via Bouygues Telecom. Un surcoût apparait uniquement pour les personnes n'ayant pas de SMS gratuit dans leur forfait.

Automates de vente du tramway

RECOMMANDATION 2020-10

Plusieurs saisines relatent la difficulté d'acheter un ticket dans les stations du tramway, liée à l'indisponibilité des automates de vente. Les deux appareils prévus par station ne sont pas toujours face à face, ni la plateforme aisée à traverser. De fait, les voyageurs ne disposent pas forcément d'une alternative.



La Médiatrice recommande à la RATP

de rétablir une meilleure disponibilité des appareils de vente et de développer l'information relative aux alternatives possibles.

La réponse de la RATP

La disponibilité des appareils distributeurs du réseau de surface a pu être impactée par la défaillance du prestataire d'exploitation-maintenance et de ramassage des fonds. Un nouveau marché de prestation a débuté au 1er janvier 2021. En cas de difficulté, les clients peuvent à tout moment obtenir des informations ou de l'aide grâce à l'interphone, qui leur permet d'échanger avec un agent de la ligne.

Visibilité de l'offre de service selon les points de vente

RECOMMANDATION 2020-11

Plusieurs clients de la RATP, dont un délégué du Défenseur des droits, se sont émus de n'avoir pu obtenir dans certaines stations des services concernant leur passe Navigo ou la possibilité de régler en espèces. Ils ont regretté un déficit d'information, qui les a conduits à multiplier les démarches dans plusieurs stations, sans avoir de vision globale des services offerts.

La Médiatrice recommande à la RATP

d'indiquer à ses clients pour chacun de ses points de vente une information détaillée sur les services qu'ils proposent et les moyens de paiement qu'ils acceptent.



La réponse de la RATP

Les moyens de paiement acceptés sont affichés sur la vitre de chaque point de vente. Toutes les stations et gares RATP acceptent les espèces aux automates et pour un certain nombre d'entre elles, les clients peuvent payer en espèces directement auprès de l'agent de vente. Chaque point de vente est tenu d'afficher les services offerts, qui diffèrent selon sa configuration : guichet, comptoir d'information et Club, agence commerciale. Depuis début 2020, il est possible dans toutes les stations et gares de changer son passe Navigo ou de le refaire en cas de perte ou de vol. La souscription à un forfait Navigo Annuel, Senior, Navigo Liberté +, Améthyste est réalisée uniquement dans les stations équipées d'un comptoir Club ou en agence commerciale. L'affiche du point de vente le mentionne. A terme, tous les actes Navigo seront possibles dans chaque station ou gare, de la souscription au SAV.

Durée du forfait antipollution

RECOMMANDATION 2020-12

Le forfait antipollution est valable de 00h00 à 23h59 pour le jour choisi. Il n'est donc plus valable après minuit. Pour les personnes voyageant en soirée, il est difficile d'imaginer ne plus être en règle sur son trajet de retour dépassant minuit. Il serait logique de pouvoir l'utiliser jusqu'à la fin du service. Le cas est le même pour un titre Mobilis et pour les forfaits mois et semaine. En revanche, sur le réseau Noctilien, le titre est valable jusqu'au lendemain de son jour de validité à 5h59, y compris pour les forfaits mois et semaine.



La Médiatrice recommande à la RATP

d'ouvrir une réflexion sur cette différence de traitement entre ses clients selon le mode de transport. Elle fait naître une source de confusion et un sentiment d'inégalité, qui se cristallisent en cas de verbalisation.

La réponse de la RATP

Le forfait antipollution est valable jusqu'à 23h59. Il existe cependant une tolérance en entrée et sortie du réseau jusqu'à 3h du matin. La problématique du créneau horaire existe lors de la reconduction du pic de pollution ou l'achat d'un titre après minuit. Après avoir analysé avec les équipes techniques les modalités possibles pour éviter le problème, le coût et les délais de mise en œuvre du traitement du logiciel lié au ticket magnétique est trop élevé, alors qu'il devrait bientôt disparaître au profit du titre télébillettique.



Durée de validité du ticket

RECOMMANDATION 2020-13

Une grande confusion existe, selon les supports et le mode de transport utilisé. Certaines informations sont même contradictoires selon les canaux d'information.

- Billet Ile-de-France origine-destination : 2h sur le site Transilien SNCF, 90 minutes sur l'affiche Mode d'emploi RATP
- Ticket t+ magnétique sur le réseau ferré : 90 minutes ou 2h
- Ticket t+ magnétique sur le réseau de surface : 90 minutes
- Ticket t+ téléchargé sur un support numérique, quel que soit le mode : 90 minutes
- Ticket par SMS ou acheté à bord du bus : 1h



■ **Le billet Île-de-France**

1 trajet = 1 billet Île-de-France *Les billets plein tarif et tarif réduit sont vendus à l'unité ou en carnet de dix plus économique.*

Trains de banlieue, RER dans et hors Paris intramuros, tram T11 Express, M.

Le prix est établi pour un trajet de la gare d'origine à la gare de destination. *Correspondances autorisées pendant une durée limitée à 90 min une fois le billet Île-de-France validé entre RER, M et train Île-de-France inclus dans le trajet prévu.*

LES SPÉCIFICITÉS de l'accès à la Défense

- Par le RER, vous devez utiliser un billet Île-de-France valable pour cette gare ou un forfait incluant la zone 3.
- Par le M 1, vous pouvez utiliser un ticket t+ ou un forfait incluant la zone 1.

La Médiatrice recommande à la RATP

de clarifier la communication sur la durée de validité des tickets.

La réponse de la RATP

Les billets Ile-de-France origine-destination sont valables 2h, de même que les tickets t+ magnétiques sur le réseau ferré.

Litiges liés au klaxon des bus

RECOMMANDATION 2020-14

Lorsqu'un conducteur sort de son bus sans avoir serré le frein de parking, le klaxon retentit et se poursuit jusqu'au serrage du frein. Depuis la mise en place de cette nouvelle mesure de sécurité, des nuisances sonores répétées ont été rapportées par le voisinage des centres bus et des terminus de ligne. De nombreux litiges sont apparus.

La Médiatrice recommande à la RATP

d'améliorer cette situation difficile à supporter par les riverains.

La réponse de la RATP

L'avertisseur du bus a permis de mettre en place une solution sécuritaire. Cependant, son niveau sonore et son orientation vers l'extérieur provoquent des nuisances pour le voisinage. Pour résoudre cette situation, des actions de formation ont été massivement mises en place. Des dispositifs tournés vers l'intérieur du bus, peu nuisibles pour le voisinage, sont en cours d'étude. Préalables à l'avertisseur extérieur, ils doivent permettre aux conducteurs de réagir à temps pour mettre le bus en sécurité et éviter l'alerte extérieure.





Différence de traitement selon une verbalisation par un contrôleur ou par un agent de sûreté

RECOMMANDATION 2020-15

Certains litiges relatent une différence de traitement lors des verbalisations. Les agents de sûreté sont habilités à verbaliser et à accepter des paiements en espèces ou par chèque. En revanche, compte tenu de leur équipement et de leur organisation, ils ne sont pas dotés de moyens pour accepter des paiements par carte bancaire, ni d'outil permettant l'émission d'un e-PV.

La Médiatrice recommande à la RATP

une meilleure homogénéité dans les modalités de verbalisation.

La réponse de la RATP

Le département de la Sûreté a effectivement la compétence de constater des infractions et d'établir des procès-verbaux. Si les agents du GPSR sont déjà dotés de divers équipements liés à leur fonction, ils ne disposent pas à ce jour de terminaux permettant l'établissement de procès-verbaux sous format numérique ou le paiement immédiat par carte bancaire contre quittance. La RATP est bien consciente de la nécessité de disposer de tels outils numériques et l'évolution de la technologie devrait permettre des dotations d'équipements plus légers et plus simples d'utilisation pour les agents dans les années à venir. Le sujet est à l'étude au sein du département de la Sûreté.

Annexes 01

Charte de la Médiation du groupe RATP

Préambule

Dès 1990, fut créée au sein de la RATP une instance de Médiation, avec pour objet de mieux répondre aux litiges susceptibles de naître, et ce, dans le prolongement des demandes des usagers de transports et des associations de consommateurs quant à la mise en place d'un tel dispositif.
Cette démarche fut actée dans un protocole d'accord signé le 6 mars 1990 entre la RATP et les associations de consommateurs nationales agréées, actualisé les 20 février 2006 et 21 janvier 2014.
La publication de l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et ses décrets d'application vient renforcer le rôle du Médiateur qui devient davantage un acteur incontournable dans le processus de règlement amiable des litiges permettant un accès gratuit à tout consommateur connaissant un litige dans le cadre de son contrat de vente ou de service conclu avec un professionnel. Dans ce nouveau contexte législatif et réglementaire, le professionnel doit garantir au consommateur le recours effectif à un dispositif de Médiation. A ce titre, il peut disposer de son propre dispositif.
Le groupe RATP a ainsi fait le choix de maintenir un Médiateur propre à la RATP et ses filiales ayant une activité de transport de voyageurs tout en garantissant son indépendance et son impartialité.
L'objet de la présente charte est donc de porter à la connaissance de tous, les engagements de la Médiatrice du groupe RATP dans le cadre de sa mission et ses modalités d'intervention. Cette charte a ainsi pour mission de définir le cadre dans lequel se déroulera la médiation et d'informer les parties de leurs droits et obligations respectifs.

1. Présentation de la Médiation

Désignation

Dans un souci de large participation, un organe collégial paritaire comprenant 9 représentants d'associations de consommateurs nationales agréées et 9 représentants du professionnel, réuni le 8 janvier 2020, a désigné à l'unanimité la Médiatrice du groupe RATP pour un second mandat de 4 ans, qui ne sera pas renouvelable.

Mission

La Médiatrice favorise la recherche d'une solution amiable et équitable aux litiges dont elle est saisie et qui rentrent dans son champ de compétence.

Le périmètre de la Médiation du groupe RATP se compose de l'EPIC RATP ainsi que de l'ensemble de ses filiales situées sur le territoire français ayant pour objet social une activité de transports collectifs de voyageurs et qui ont désigné la Médiation du groupe RATP comme médiateur de la consommation. La liste des sociétés concernées figure sur le site Internet dédié de la Médiatrice du groupe RATP.
La Médiatrice du groupe RATP s'engage à faire application des dispositions du code de la consommation introduites par l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et ses décrets d'application.
Dans tous les cas, elle s'engage à suivre un processus respectueux des valeurs fondamentales inhérentes à la Médiation.

Valeurs de la Médiation

La volonté de la recherche de solutions amiables aux différends en droit et en équité fait de l'écoute un devoir dans le respect des personnes, de leurs opinions et de leurs propositions.
Le respect de ces valeurs est réputé partagé avec les parties et est indispensable pour la poursuite du processus.
La Médiatrice s'engage à respecter un système de valeurs rassemblant notamment l'indépendance, la neutralité, l'impartialité et la confidentialité, telles que définies ci-après.
Indépendance. La Médiation dispose d'une indépendance et d'une autonomie financière lui permettant d'accomplir sa mission avec diligence et compétence. La Médiatrice n'a aucun lien de subordination avec l'entreprise. Elle dispose en outre d'une indépendance fonctionnelle.
A l'issue de son mandat, la Médiatrice ne pourra exercer aucune mission au sein de l'entreprise avant une durée minimum de 3 ans.
Dans le traitement des demandes, elle informe sans délai les parties de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêt.
Impartialité. La Médiatrice ne peut recevoir aucune directive des parties et examine le dossier dans le cadre d'une recherche de résolution amiable du litige à travers une proposition fondée en droit et en équité.

Neutralité. La Médiatrice est neutre, son avis n'est ni influencé ni orienté, tant par des considérations externes aux demandes des parties que par les parties elles-mêmes.
Confidentialité. En application de l'article 21-3 de la loi n°95-125 du 8 février 1995 modifiée relative à l'organisation des juridictions et de la procédure civile, pénale et administrative, la Médiation est soumise au principe de confidentialité. Les constatations et les déclarations recueillies au cours de la Médiation ne peuvent être divulguées aux tiers (personnes physiques ou morales extérieures à la relation tripartite de Médiation) ni invoquées dans le cadre d'une instance judiciaire ou arbitrale sans l'accord réciproque des parties, quel que soit le moyen utilisé.

Budget distinct

La Médiation du groupe RATP bénéficie d'un budget distinct et suffisant pour l'exécution de ses missions. Elle dispose d'une équipe dédiée à sa mission.
La rémunération de la Médiatrice est sans considération du résultat de la mission menée par la Médiation.

Site Internet dédié

La Médiatrice dispose d'un site Internet dédié sur lequel sont accessibles toutes les informations relatives au processus de Médiation permettant de déposer sa demande en ligne.
Il est accessible à tous par la mise en place des dispositifs suivants : outre le respect du Règlement Général d'Accessibilité, le site présente des fonctions loupe et contraste, son ergonomie a été construite en concertation avec les associations de consommateurs d'une part et les associations représentatives des personnes en situation de handicap ou de mobilité réduite d'autre part. Une attention particulière est portée sur des formulations en langage « Facile A Lire Facile A Comprendre ».
Une version en langue anglaise et une version en langue allemande sont également disponibles afin de faciliter son accès et sa compréhension par le plus grand nombre.
En tout état de cause, l'envoi d'une demande par courrier reste un canal de saisine à part entière, en particulier pour les personnes en difficulté d'accès à Internet.

2. Processus de Médiation

L'intervention de la Médiatrice du groupe RATP peut être sollicitée par voie postale ou voie électronique. La procédure de médiation est gratuite pour le demandeur, hormis les démarches établies par lui-même (frais postaux et administratif, représentation, etc.).

Champ d'intervention

La Médiatrice est compétente pour les réseaux de transport de voyageurs exploités par le groupe RATP en France et en Ile-de-France, se composant de l'EPIC RATP ainsi que de l'ensemble de ses filiales situées sur le territoire français ayant pour objet social une activité de transports collectifs de voyageurs et qui ont désigné la Médiation du groupe RATP comme médiateur de la consommation.
Des conventions signées avec le Médiateur Tourisme et Voyages (MTV) et avec la Médiatrice de la SNCF prévoient les réorientations des saisines les concernant et pour lesquelles la Médiatrice du groupe RATP ne serait pas compétente.

Domaine de compétences

- Litiges liés à la consommation :
  - Relatifs aux dispositions commerciales des titres de transport ;
  - Relatifs à la qualité de service ;
- Litiges formés à l'occasion d'une verbalisation ;
- Litiges liés à des nuisances relatives à l'exploitation ou des travaux.

Les autres domaines que ceux mentionnés ci-dessus sont exclus de son champ de compétences, notamment :
- Les litiges relatifs aux dommages corporels ;
- Les accidents de la circulation ;
- Les litiges relatifs aux délits (tels que les outrages régis par l'article L. 2242-7 du code des transports) ;
- Les litiges à l'occasion desquels un dépôt de plainte a été effectué.

Recevabilité

Un dossier ne peut être admis en Médiation que s'il entre dans le champ de compétence, et remplit les conditions ci-dessous.
La demande ne doit pas être manifestement infondée ou abusive.
Elle ne doit pas avoir été précédemment examinée ou être en cours d'examen par un autre Médiateur ou par un tribunal.

Une première réclamation écrite doit avoir été faite au Service Client concerné ou au service juridique du groupe RATP ou à l'Agence Navigo avant toute saisine de la Médiation. En tout état de cause, le demandeur insatisfait de la réponse du Service Client ou en l'absence de réponse dans le délai d'un mois à compter de sa demande, peut saisir la Médiation.
La demande doit être présentée à la Médiation dans les délais impartis :

- En matière de procès-verbal non réglé, le demandeur doit effectuer l'ensemble de ses réclamations (Service Client et Médiation) dans les meilleurs délais et au plus tard avant l'expiration du délai de trois mois suivant la date de l'infraction. A défaut, les procès-verbaux sont transmis directement à l'Officier du Ministère Public, pour mise en recouvrement, en application de l'article 529-5 du Code de procédure pénale.

Si la saisine est recevable, le délai de recouvrement est suspendu le temps de l'étude du dossier en Médiation.

- Pour les autres litiges (infractions réglées, commerciaux, nuisances, etc.) : le demandeur peut saisir la Médiation dans un délai inférieur à un an à compter de sa première réclamation écrite auprès du professionnel.

Le demandeur est informé de la recevabilité ou du rejet de sa demande par courrier ou courriel, selon le mode de saisine, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier par la Médiatrice du groupe RATP.
Lorsque la demande est recevable, la Médiatrice du groupe RATP notifie aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus de Médiation, par simple demande. Il est alors mis fin à ce processus.

Pièces utiles

Les parties doivent adresser toutes les pièces utiles à l'étude du dossier de Médiation, permettant de vérifier leurs explications. Il est ainsi préconisé de fournir notamment et selon les cas : une copie de la verbalisation, une copie recto verso voire l'original du ou des ticket(s) utilisé(s), ou une preuve de l'abonnement ou du titre de transport, une copie des justificatifs de réduction, les échanges avec le Service Client.
En tout état de cause, la Médiation se réserve le droit de considérer la demande comme irrecevable, si une pièce indispensable à l'étude du litige, demandée au préalable par la Médiation, n'est pas jointe par une des parties.

Vidéoprotection

Les systèmes de vidéoprotection au sein de la RATP permettent d'assurer la sécurité des biens et des personnes. Dans la plupart des cas, les enregistrements sont conservés au maximum 72 heures. Les demandes d'accès peuvent être faites auprès de la Délégation à la protection des données par courrier postal (RATP - Délégué à la protection des données - LAC LT73 - 185, rue de Bercy 75012 Paris) ou par courriel (***cil-ratp@ratp.fr***).
Ainsi, le droit d'accès aux images de vidéoprotection ne peut pas avoir pour objectif de servir à identifier des tiers ou prouver un droit (pour justifier un paiement ou une validation), sauf réquisition de l'officier de police judiciaire.

Protection des données à caractère personnel

Le traitement des demandes de Médiation est mis en œuvre par la Médiatrice de la RATP, 54 quai de la Rapée, LAC LC12, 75599 Paris Cedex 12.
Dans ce cadre, les données personnelles sont collectées sur la base du consentement du demandeur dans le but unique de traiter son litige. Elles seront donc utilisées, pour comprendre la situation rencontrée, ou échanger avec le demandeur le cas échéant, afin de clarifier sa demande. Elles sont couvertes par la confidentialité.
Les coordonnées permettront de lui adresser une enquête de satisfaction pour les seuls besoins du service de la Médiation.
Les données personnelles ne sont en aucun cas traitées et/ou transmises à des entités ou entreprises internes ou externes à la Médiation du groupe RATP, à des fins commerciales.
Les données sont conservées à la RATP pendant toute la durée de la médiation et cinq ans après la fin de la procédure de médiation, avec un usage strictement réservé à la Médiation.

Coordonnées

Les coordonnées postales et/ou électroniques communiquées par le consommateur doivent être vérifiées avant l'envoi de la demande.
Les échanges électroniques seront privilégiés dès lors que le demandeur indique ses coordonnées électroniques.
Les coordonnées postales complètes seront nécessaires si un remboursement est envisagé.

Représentation

Le consommateur peut, à sa charge, se faire assister ou se faire représenter par tout tiers de son choix pendant tout le processus de médiation.

Dans cette hypothèse, la Médiatrice se réserve le droit de demander le mandat au tiers justifiant la représentation de la personne concernée.

Avis de la Médiatrice

A l'issue de l'instruction du dossier, la Médiatrice propose aux parties un avis en droit et en équité. Cet avis intervient dans un délai de 90 jours, à compter de la date de notification de recevabilité sauf cas complexes où le délai peut être prolongé. La Médiatrice du groupe RATP, en faisant connaître aux parties une proposition de règlement à l'amiable, par courrier simple ou par voie électronique, selon le mode de saisine, leur rappelle :

- qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser la proposition de la Médiatrice ;
- que la participation à la Médiation n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction ;
- que la solution peut être différente de la décision qui serait rendue par un juge.

La Médiatrice du groupe RATP fixe un délai d'acceptation ou de refus de l'avis aux parties. A l'issue de ce délai, l'avis est réputé comme étant accepté.

Indépendamment de l'acceptation ou du refus de l'avis, les procès-verbaux qui restent à régler, suivent leur cours et à défaut de paiement dans le nouveau délai imparti, font l'objet d'une transmission automatique à l'Officier du Ministère public, conformément à l'article 529-5 du code de procédure pénale.

Tous les avis rendus par la Médiatrice du groupe RATP sont définitifs et mettent un terme à la Médiation.

3. Rapport annuel et recommandations de la Médiatrice

La Médiation constituant une plateforme de résolution des litiges, le rapport illustre les problèmes les plus souvent rencontrés au cours de l'année.

La Médiatrice du groupe RATP diffuse les informations relatives à son activité dans son rapport annuel, disponible notamment sous format électronique, sur son site internet dédié.

Ce rapport présente :

- le nombre de litiges dont elle a été saisie et leur objet ;
- les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui ont été soumis et ses recommandations afin de les éviter ;
- le suivi des recommandations précédemment émises ;
- la proportion de litiges non traités par la Médiation et l'évaluation en pourcentage des différents motifs d'irrecevabilité ;
- le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption ;
- la durée moyenne de la résolution des litiges ;
- le taux d'acceptation ou de refus de la solution proposée ;
- s'il est connu, le pourcentage des médiations qui ont été exécutées ;
- l'existence de la coopération au sein de réseaux de médiateurs de litiges transfrontaliers formalisée par une convention avec le centre Européen de la consommation signée le 23 février 2015 ;
- le pourcentage des solutions proposées en faveur du consommateur ou du professionnel ainsi que le pourcentage des litiges résolus à l'amiable.

Liens utiles :

Faire une demande de Médiation :
https://www.ratp.fr/mediateur/faire-une-demande-de-mediation

Liste des filiales du groupe RATP :
https://www.ratp.fr/mediateur/le-processus-de-mediation/services-clienteles

02

Les associations de consommateurs et d'usagers des transports partenaires de la Médiation

ADEIC
Association de Défense, d'Education et d'Information du Consommateur
27, rue des Tanneries - 75013 Paris

AFOC
Association Force Ouvrière Consommateurs de Paris
131, rue Damrémont - 75018 Paris

ALLDC
Association Léo Lagrange pour la Défense des Consommateurs
150, rue des Poissonniers - 75018 Paris

CGL
Confédération Générale du Logement
29, rue des Cascades - 75020 Paris

CLCV
Consommation, Logement et Cadre de Vie
59, boulevard Exelmans - 75016 Paris

CNAFAL
Conseil National des Associations Familiales Laïques
108, avenue Ledru Rollin - 75011 Paris

CDAFAL
Conseil Départemental des Associations Familles Laïques
4, rue Giffard - 75013 Paris

CNAFC
Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques
28, place Saint Georges - 75009 Paris

CSF-CNAPSF
Confédération Syndicale des Familles - Comité National des Associations Populaires Familiales Syndicales
53, rue Riquet - 75019 Paris

FF
Familles de France
28, place Saint Georges - 75009 Paris

FNAUT
Ile-de-France - Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports d'Ile-de-France
32, rue Raymond Losserand - 75014 Paris

INDECOSA-CGT
Association pour l'Information et la Défense des Consommateurs Salariés - CGT
263, rue de Paris - 93516 Montreuil Cedex

UFC - Que Choisir Ile-de-France
Union Fédérale des Consommateurs - Association Que Choisir Ile-de-France
54, rue de l'Ouest - 75014 Paris

UNAF
Union Nationale des Associations Familiales
28, place Saint Georges - 75009 Paris

Les filiales du groupe RATP dans le champ d'intervention de la Médiatrice

RATP
34 24
RATP, Service clientèle
TSA 81250
75564 PARIS Cedex 12
https://www.ratp.fr/contacts/client

ALPBUS (ALPBUS FOURNIER)
+33 4 50 03 70 09
Alpbus, Service clientèle
ZAE Les Jourdies - 32 rue des Vanneaux
74800 ST PIERRE-EN-FAUCIGNY
https://www.voyages-alpbus.fr/nous-contacter

DUNOIS VOYAGES
+33 2 38 70 95 00
Dunois Voyages, Service clientèle
Rue du Paradis - Parc Archimède
45800 SAINT-JEAN-DE-BRAYE
www.dunoisvoyages.fr

CARS DUNOIS
+33 2 38 70 95 00
Car Dunois, Service clientèle
Rue Blaise Pascal - Parc Archimède
45800 SAINT-JEAN-DE-BRAYE
www.dunois.fr

CÉOBUS
+ 33 1 34 42 72 74
Céobus, Service clientèle
33 rue des Fossettes
95650 GENICOURT
https://www.ceobus.fr/webform/information-suggestion-incident

CARS JACQUEMARD
+ 33 8 90 21 03 54
Cars Jacquemard, Service clientèle
563 rue Gay Lussac
27000 EVREUX
https://www.le-site-de.com/contacter/cars-jacquemard_291595.html

CARS PERRIER
+33 1 30 13 96 80
Cars Perrier, Service clientèle
9 avenue Jean-Pierre Timbaud
ZAI Les Bruyères - BP 35
78192 TRAPPES

CHAMPAGNE MOBILITÉS
+33 3 26 50 59 40
Champagne Mobilités, Service clientèle
Rue du Docteur Schweitzer -BP 148
51873 REIMS Cedex 3
http://www.champagne-mobilites.fr/champagne_mobilite-422-Poser_une_question

COM'BUS - CTVM (COMPAGNIE DES TRANSPORTS VOYAGEURS DU MANTOIS INTERURBAINS - CTVMI)
+33 1 30 94 34 22
clients.combus@ratpdev.com
CTVMI, Service clientèle
2, impasse Sainte Claire Deville
78200 MANTES-LA-JOLIE
https://www.combus.fr/information-suggestion-incident

HELVÉCIE (RATP DEV SUISSE)
+41 (0)22 756 90 00
info@helvecie.ch
HelvéCie, Service clientèle
18 Bois de Bay - CH - 1242 SATIGNY
SWITZERLAND

MOBICITÉ
+33 1 30 16 13 00
mobicite@ratpdev.com
Mobicité, Service clientèle
9 avenue Jean-Pierre Timbaud
78190 TRAPPES

STI ALLIER (SOCIÉTÉ DES TRANSPORTS INTERURBAINS)
+33 4 70 46 60 21
STI ALLIER, Service clientèle
LA CITY - Lieudit « La Couasse » Zone C
Cap Nord
03000 AVERMES
https://www.sti-voyage-en-car.fr/contact/

STI CENTRE (SOCIÉTÉ DES TRANSPORTS INTERURBAINS)
+33 2 54 08 55 60
STI Centre, Service clientèle
Allée de la Garenne
BP 272 - ZI du Buxerious
36005 CHATEAUROUX CEDEX
https://www.sticentre.fr/nous-contacter

STI NIÈVRE (SOCIÉTÉ DES TRANSPORTS INTERURBAINS)
+33 3 86 90 90 76
STI Nièvre, Service clientèle
Impasse du cimetière ZI
La petite garenne
58600 FOURCHAMBAULT
https://www.sti-voyage-en-car.fr/contact/

TOURISCAR (ALPBUS FOURNIER)
+33 4 50 33 60 02
Touriscar, Service clientèle
104 route d'Annecy
74160 COLLONGES-SOUS-SALÈVE

STILE EXPRESS A14 / A100 (SOCIÉTÉ DE TRANSPORT INTERURBAIN DES LIGNES EXPRESS)
+33 1 30 22 12 64
clients.stile@ratpdev.com
STILE, Service client
1 rue Descartes
78130 LES MUREAUX
https://www.stile-express.com/information-suggestion-incident

SQYBUS (SA DES TRANSPORTS DE SAINT-QUENTIN-EN-YVELINES)
+33 1 30 13 96 70
SQYBUS, Service clientèle
9 avenue Jean-Pierre Timbaud - BP 35
78190 TRAPPES
https://www.sqybus.fr/nous-contacter

STDM CHALON- EN-CHAMPAGNE (SOCIÉTÉ DES TRANSPORTS DÉPARTEMENTAUX DE LA MARNE)
+33 3 26 65 17 07
STDM, Service clientèle
86 rue Fagnières
51000 CHALONS-EN-CHAMPAGNE
http://www.stdmarne.fr/stdm1-422-Poser_une_question

STDM COTE D'OPALE (SOCIÉTÉ DES TRANSPORTS DÉPARTEMENTAUX DE LA MARNE)
+33 3 66 62 60 20
STDM, Service clientèle
1 rue Roger Salengro - ZA Garromanche – Bât.2 Adélaide
62230 OUTREAU
http://www.stdmarne.fr/stdm1-422-Poser_une_question

STDM PAYS DE LAON (SOCIÉTÉ DES TRANSPORTS DÉPARTEMENTAUX DE LA MARNE – STDM)
+33 3 65 95 96 60
STDM, Service clientèle
151 avenue Pierre Mendès France
02000 LAON
http://www.stdmarne.fr/stdm1-422-Poser_une_question

TIMBUS/BUS VAL D'OISE
+33 1 34 46 88 00
contact.timbus@ratpdev.com
TIMBUS, Service clientèle
ZA de la Demi-Lune - 7 rue des Frères Montgolfier
95420 MAGNY-EN-VEXIN
https://www.timbus.fr/nous-contacter

TAM EN YVELINES (TRANSPORTS VOYAGEURS DU MANTOIS – TVM)
+33 1 30 94 77 77
clients.tam@ratpdev.com
TVM, Service clientèle
2 impasse Sainte Claire Deville
78200 MANTES LA JOLIE
https://www.bus-tam.fr/nous-contacter

VOYAGES DUPAS LEBEDA
+33 3 27 99 92 92
VOYAGES DUPAS LEBEDA, Service clientèle
Route d'Hem Lenglet
59247 FECHAIN
https://www.voyages-dupas-lebeda.fr/nous-contacter

LEBAS LARIDANT
+33 3 21 50 40 40
LEBAS LARIDANT, Service clientèle
2 rue du Four, Zone Industrielle le Pacage
62223 SAINTE-CATHERINE-LES-ARRAS
https://www.le-site-de.com/contacter/lebas-laridant_251639.html

AUTOCARS DU CAMBRESIS
+33 3 27 76 55 12
AUTOCARS DU CAMBRESIS, Service clientèle
1 place Ernest Plet - 59540 CAUDRY
https://www.autocars-cambresis.fr/nous-contacter

TAQUET VOYAGES
+33 3 22 95 39 91
contact@taquet-voyages.com
VOYAGES TAQUET, Service clientèle
Route de Taisnil - 80480 SALEUX

TRANSVILLES (COMPAGNIE DES TRANSPORTS DU VALENCIENNOIS ET DU HAINAUT – CTVH)
+33 3 27 14 52 52
CTVH/TRANSVILLES, Service clientèle
Rue du Président Lécuyer - Z.I n°4 - BP n°1
59880 SAINT-SAULVE
https://www.transvilles.com/information-suggestion-incident

ONDEA (COMPAGNIE DE TRANSPORT DU LAC DU BOURGET – CTLB)
+33 4 79 88 01 56
Office Mobilité ONDEA
Gare SNCF Aix les Bains Le Revard - Boulevard Wilson
73100 AIX-LES-BAINS
https://www.ondea-bus.fr/office-mobilite-ondea-nous-contacter

TAC MOBILITES (TRANSPORTS PUBLICS DE L'AGGLOMÉRATION ANNEMASSIENNE - TP2A)
+33 800 00 19 53
Maison de la Mobilité et du Tourisme
2, Place de la Gare - 74100 ANNEMASSE
https://www.tac-mobilites.fr/vous-nous/contact

PAM 77
Agence PAM 77 – FlexCité 77
195 Rue Lavoisier - ZAE Bel Air - 77240 CESSON
0810 0810 77 ou 01 64 10 69 00
contact@pam77.info
https://www.pam77.info/contact-general

PAM 91
Agence PAM 91 – FlexCité 91
39 rue du Bois Chaland - 91090 LISSES
0810 10 11 91 ou 01 60 87 85 80
contact@pam91.info
https://www.pam91.info/nous-contacter

PAM 93
Agence PAM 93 – FlexCité 93
Z.I. Les Mardelles – Le Provence
26/36 rue Alfred Nobel
93600 AULNAY-SOUS-BOIS
09 88 99 93 93 ou 01 49 90 40 30
contact@pam93.info
https://www.pam93.info/nous-contacter

PAM 95
Agence PAM 95 – FlexCité 95
33 rue de Piscop - Z.A.E des Perruches
95350 SAINT-BRICE-SOUS-FORET
0810 111 095 ou 01 77 02 20 20
contact@pam95.info
https://www.pam95.info/nous-contacter

AGGLOBUS (SOCIÉTÉ DES TRANSPORTS URBAINS DE BOURGES – STU BOURGES)
+33 2 48 50 82 82
info@agglobus.com
STU BOURGES
23 rue Théophile Lamy - CS 70148
18021 BOURGES CEDEX
https://www.agglobus.com/questions-suggestions

LE VIB' (SOCIÉTÉ DES TRANSPORTS URBAINS DE VIERZON - STU VIERZON)
+33 2 48 53 03 80
contact@le-vib.com
Le Vib, Service clientèle
2 Rue Gay-Lussac - 18100 VIERZON
https://www.le-vib.com/nous-contacter

TUL LAON (COMPAGNIE DES TRANSPORTS DU PAYS DE LAON - CTPL)
+33 3 23 79 07 59
CTPL Service clientèle
114 Avenue Pierre Mendès France - 02000 LAON
https://www.tul-laon.fr/webform/nous-contacter

IMPULSYON (COMPAGNIE DES TRANSPORTS DU YONNAIS – CTY)
+33 2 51 37 13 93
Impulsyon CTY Service clientèle
3 galerie de l'Empire
85000 LA ROCHE-SUR-YON
https://www.impulsyon.fr/nous-contacter

KICEO (COMPAGNIE DES TRANSPORTS GOLFE DU MORBIHAN - VANNES AGGLOMÉRATION - CTGMVA)
+33 2 97 01 22 10
Kicéo Service clientèle - 45, rue des Frères Lumière
56000 VANNES
https://www.kiceo.fr/webform/information-suggestion-incident

MOUVEO (COMPAGNIE DES TRANSPORTS DU PAYS DE CHAMPAGNE - CTPC)
+33 3 26 55 55 50
contact.mouveo@ratpdev.com
Mouvéo Service clientèle
Gare routière - rue E. Duchâtel
51200 ÉPERNAY
https://www.mouveobus.fr/webform/nous-contacter

ORLYVAL (OVS / ORLYVAL SERVICE)
ORLYVAL Service, Service clientèle
Chemin de Fresnes - 91320 WISSOUS

CTRL (RD LORIENT AGGLOMÉRATION – RDLA)
+33 2 97 21 28 29
boutique@ctrl.fr
CTRL, Service commercial - Boulevard Yves Demaine
56100 LORIENT
https://www.ctrl.fr/nous-contacter

MARINEO (COMPAGNIE DES TRANSPORTS DU BOULONNAIS – CTB)
+33 3 21 83 51 51
Marinéo, Service Clientèle
Ccial de la Liane - Boulevard Daunou
62200 BOULOGNE-SUR-MER
https://www.marineo.fr/nous-contacter

LVA BUS (VIENNE MOBILITÉS)
+33 4 74 85 18 51
La Maison de la Mobilité, Service clientèle
Place Pierre Sémard (gare SNCF)
38200 VIENNE
https://www.lvabus.com/nous-contacter

LIGNE 33 (ALPBUS)
+33 8 10 40 00 26
Ligne 33 ALPBUS, Service clientèle
820 route Etronchets
01200 CHATILLON-EN-MICHAILLE

BIBUS (RD BREST)
33 2 98 80 30 30
Boutique Bibus, Agence clientèle
33 avenue Clemenceau
29200 BREST
https://www.bibus.fr/fr/bibus-vous/contactez-nous

STIVO (SOCIÉTÉ DE TRANSPORTS INTERURBAINS DU VAL D'OISE)
+33 1 34 42 75 15
STIVO, Service clientèle
ZAC du Vert Galant - 13, rue de la Tréate - CS 20 014
Saint-Ouen-l'Aumône
95046 CERGY-PONTOISE CEDEX
https://www.stivo.com/contact

OPENTOUR (SELT)
+33 1 42 66 56 56
info.paris@opentour.com
Agence Open Tour, Service clientèle
13 rue Auber - 75009 PARIS
https://opentourparis.com/fr/formulaire-de-contact/

TÉLÉPHÉRIQUE DU SALÈVE (SOCIÉTÉ DU TÉLÉPHÉRIQUE DU SALÈVE - STS)
+33 4 50 39 86 86
Téléphérique du Salève, Service clientèle
Route du Téléphérique
74100 ETREMBIÈRES
https://www.telepherique-du-saleve.com/contact/

RÉSEAU TAC (COMPAGNIE DE TRANSPORT DE CHARLEVILLE-MÉZIÈRES - CTCM)
03 24 33 32 32 / 03 52 72 97 01
Espace TAC, Service clientèle
11 rue Noël
08000 CHARLEVILLE-MÉZIÈRES

Espace TAC, Service Clientèle
55 Place de la Halle
08200 SEDAN
https://www.bustac.fr/nous-contacter

IRIGO (RD ANGERS)
+33 2 41 33 64 64
Service consommateurs Irigo
CS 90032
49180 SAINT-BARTHELEMY-D'ANJOU CEDEX
https://www.irigo.fr/irigo-vous/formulaire-reclamation

STAC (RD CREIL)
+33 3 44 66 89 89
STAC, Service clientèle
Z.I. du Marais Sec
Rue du Pont de la Brèche Sud - CS 30016
60872 VILLERS-SAINT-PAUL

RESEAU MAT (RD SAINT-MALO - RDSMA)
+33 2 99 40 19 22
contact@reseau-mat.fr
RD Saint-Malo, Service commercial
Impasse de l'Ablette
35 400 SAINT-MALO
https://www.reseau-mat.fr/fr/contact/contactez-nous

MARNE MOBILITE (Société de Transports Départementaux de la Marne - STDM)
+33 3 26 50 59 40
CHAMPAGNE MOBILITES et STDM
Rue du Docteur Schweitzer - BP 148
51873 REIMS CEDEX 3
http://www.marnemobilite.fr/marne_mobilite-428-Dposer_une_rclamation

AUTOCARS PARMENTIER (AUTOCARS FINAND PARMENTIER)
+33 3 21 73 64 50
Autocars Parmentier, Service clientèle
127, route Nationale
62860 MARQUION
http://www.finand.com/fr/contactez-nous

AUTOCARS FINAND (AUTOCARS FINAND)
+33 3 27 33 68 55
Autocars Finand, Service clientèle
Parc d'activités du Mont Houy
59300 AULNOY-LEZ-VALENCIENNES
http://www.finand.com/fr/contactez-nous

CHARLOT AUTOCARS (CARS CHARLOT)
+33 3 44 40 21 09
Autocars Charlot Autocars, Service clientèle
200, rue du Pont des Rets
60750 CHOISY-AU-BAC
http://www.finand.com/fr/contactez-nous

EMS RENNES (ENTREPRISES ET MOBILITÉ SERVICES)
ems@ratpdev.com
EMS RENNES, Service clientèle
207 Rue de Bercy - Immeuble Wojo
75012 PARIS
https://www.em-services.fr/contact/

FLEXCITE TAD
Flexcité TAD, Service clientèle
54 Quai de la Rapée
75012 PARIS

Les membres du Club des Médiateurs de Services au Public

Liste au 1er mars 2021

La Médiatrice de l'Agence de Services et de Paiement
Claudette HENOQUE-COUVOIS
12 rue Henri-Rol Tanguy TSA 10001 - 93555 Montreuil-sous-Bois cedex
https://www.asp-public.fr/la-mediatrice-de-lasp

Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers
Marielle COHEN-BRANCHE
17 place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02
http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Presentation

Le Médiateur de l'Association française des Sociétés Financières
Armand PUJAL
24 avenue de la Grande Armée - 75854 Paris Cedex 17
http://lemediateur.asf-france.com

Le Médiateur de l'Assurance
Arnaud CHNEIWEISS
TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 9
www.mediation-assurance.org

La Médiatrice du groupe Caisse des Dépôts
Anne GUILLAUMAT de BLIGNIERES
56 rue de Lille - 75356 Paris 07 SP
http://www.caissedesdepots.fr/mediation-du-groupe-caisse-des-depots

La Médiatrice des Communications électroniques
Valérie ALVAREZ
CS 30 342 - 94257 Gentilly Cedex
www.mediateur-telecom.fr

Le Médiateur de l'Eau
Dominique BRAYE
BP 40 463 - 75366 Paris Cedex 08
www.mediation-eau.fr

Le Médiateur du Groupe EDF
Bénédicte GENDRY
TSA 50026 - 75804 Paris Cedex 08
https://mediateur.edf.fr

Le Médiateur de l'Education Nationale et de l'Enseignement Supérieur
Catherine BECCHETTI-BIZOT
Carré Suffren - 110 rue de Grenelle - 75357 Paris 07 SP
http://www.education.gouv.fr/pid282/le-mediateur-de-l-education-nationaleet-de-l-enseignement-superieur.html

Le Médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur
Mohamed AARABI
1 ter avenue de Lowendal - 75700 Paris 07 SP
http://agriculture.gouv.fr/mots-cles/mediateur

Le Médiateur du e-commerce de la Fédération e-commerce et vente à distance
Bernard SIOUFFI
60, rue La Boétie - 75008 Paris
http://www.mediateurfevad.fr

La Médiatrice auprès de la fédération des banques françaises
Marie-Christine CAFFET
CS 151 - 75422 Paris Cedex 09
https://lemediateur.fbf.fr/

Le Médiateur National de l'Energie
Olivier CHALLAN-BELVAL
15 rue Pasquier - 75008 PARIS
www.energie-mediateur.fr

La Médiatrice de la RATP
Betty CHAPPE
LAC LC12 - 54 quai de la Rapée - 75599 Paris Cedex 12
www.ratp.fr/mediateur

Le Médiateur des Entreprises
Pierre PELOUZET
98 /102 rue de Richelieu - 75002 Paris
www.mediateur-des-entreprises.fr

Le Médiateur de l'information nationale de France Télévisions
Jérôme CATHALA

Le Médiateur des programmes de France Télévisions
Gérald PRUFER
7 esplanade Henri-de-France - 75907 Paris Cedex 15
https://www.francetelevisions.fr/et-vous/aide-et-contact/les-mediateurs

Le Médiateur de la région Ile-de-France
Laurent BATSCH
33 rue Barbet de Jouy - 75007 Paris
www.iledefrance.fr/mediateur

Le Médiateur du groupe ENGIE
Jean-Pierre HERVÉ
TSA 27601 - 59973 Tourcoing Cedex
www.mediateur-engie.com

MEMBRE D'HONNEUR
La Défenseure des Droits
Claire Hédon

Le Médiateur du groupe La Poste
Gilles MAINDRAULT
9 rue du Colonel Pierre Avia
CP D160 - 75757 PARIS CEDEX 15
https://mediateur.groupelaposte.com

Le Médiateur des Ministères économiques et financiers
Christophe BAULINET
BP 60153 - 14010 Caen Cedex 1
www.economie.gouv.fr/mediateur

Le Médiateur de la Mutualité sociale agricole
Roland BAUD
Les Mercuriales
40 rue Jean Jaurès - 93547 Bagnolet Cedex
www.msa.fr/http://www.msa.fr/lfr/organisation/le-mediateur-msa

Le Médiateur National de Pôle Emploi
Jean-Louis WALTER
Direction Générale
1 rue de Docteur Gley - 75987 Paris Cedex 20
http://www.pole-emploi.fr/candidat/le-mediateur-de-pole-emploi-@/article.jspz?id=60586

Le Médiateur du notariat
Christian LEFEBVRE
60 boulevard de La Tour Maubourg - 75007 Paris
http://mediateur-notariat.notaires.fr

Le Médiateur des relations commerciales agricoles
Francis AMAND
Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation
78 rue de Varenne - 75349 PARIS 07 SP
http://agriculture.gouv.fr/le-mediateur-des-relations-commerciales-agricoles

La Médiatrice de SNCF Mobilités
Henriette CHAUBON
TSA 37701 - 59973 Tourcoing Cedex
http://www.sncf.com/fr/relation-client/mediateur/conditions-saisie

Le Médiateur Tourisme et Voyage
Jean-Pierre TEYSSIER
BP 80 303 - 75823 Paris Cedex 17
www.mtv.travel

Le Médiateur national de la Sécurité sociale des indépendants
Jean-Philippe NAUDON
260/264 avenue du Président Wilson - 93457 La Plaine Saint-Denis Cedex
https://www.rsi.fr/mediation.html

Le président du Cercle des médiateurs bancaires
Yves GERARD
43 rue des Missionnaires - 78000 Versailles
https://cerclemediateursbancaires.fr/

Le représentant de la Défenseure des Droits
Daniel AGACINSKI
Délégué général à la médiation avec les services publics
TSA 90716 - 75334 Paris CEDEX 07
https://www.defenseurdesdroits.fr

GROUPE RATP

Le Rapport de la Médiatrice de la RATP • ISSN 2681-0298 • Conception, réalisation : Luc-Michel Gorre Conseil Editorial / Ethane • Avril 2021 • © Photos RATP Com / Agence photo : Gilles Aligon, Xavier Chibout, Hamdi Chref, Stéphane Dussauby, Bruno Marguerite, Jean-François Mauboussin, Denis Sutton, Eric Touzé