2021









Le rapport de la Médiatrice

GROUPE RATP

06



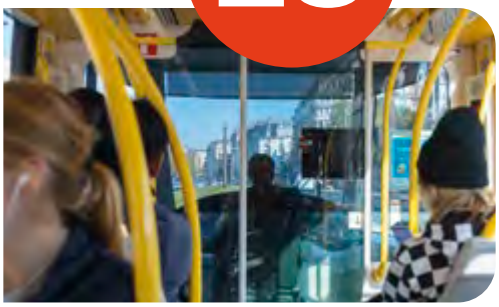
MÉDIATION
La Médiation du groupe RATP en 2021

16



CHIFFRES
La continuité d'une situation de crise

28



LITIGES
Une écoute attentive de chacune des parties

54



SATISFACTION
Une meilleure perception par les clients

60



RECOMMANDATIONS
Des recommandations d'amélioration



Betty Chappe
Médiatrice du groupe RATP

« Bien qu'encore impactée par la crise sanitaire, l'année 2021 marque néanmoins un retour à la typologie des litiges reçus en médiation jusqu'en 2019, faisant ressortir une année 2020 atypique. »

« **Les 2 641 saisines en 2021** placent l'activité de la Médiation du groupe RATP à un niveau globalement équivalent à 2020, mais avec une répartition sensiblement différente. Nous sommes revenus à un chiffre de 70 % des saisines liées à une verbalisation, plus proche de son niveau de 2019, contre 56 % en 2020. Cette évolution est liée à la fois à la reprise du trafic sur les réseaux et à la fin des grosses opérations de dédommagement qui ont marqué 2020.

Les saisines pour un autre motif qu'une verbalisation reculent sensiblement, avec moins de problématiques correspondant à des demandes de dédommagement ou de suspension d'abonnement. Le confinement avait entraîné en 2020 des situations spécifiques incompatibles avec les règles existantes, auxquelles nous avions su apporter des réponses adaptées, avec un positionnement de la Médiation RATP bien compris par le GIE Comutitres, en charge des supports billettiques intra-communautaires.

Sur la mise en œuvre des dédommagements, j'avais insisté dans mon précédent rapport sur un certain nombre de points à améliorer. Le nouveau contrat signé entre Ile-de-France Mobilités et la RATP systématise désormais le principe de dédommagement à la demande des clients en cas de ponctualité inacceptable, inférieure ou égale à 80 % sur un axe de ligne pendant plus de 3 mois sur une année civile, en fonction de la durée observée.
Ce contrat prévoit également des campagnes spécifiques, lors de situations exceptionnelles. Une nouvelle plateforme a été créée par Ile-de-France Mobilités et les transporteurs, permettant de gérer simultanément plusieurs campagnes et d'améliorer l'information ainsi que les traitements des demandes des clients. Elle est accessible sur le site de l'Autorité organisatrice depuis mars 2022.

Les évolutions de la billettique ont entraîné le développement de nouveaux litiges. Les nouveaux titres de transport apportent de nombreux bénéfices aux voyageurs, mais ils impliquent également des transformations dans les usages et les habitudes. Les voyageurs doivent les intégrer, à l'image de l'attention particulière pour les trajets en correspondance dans certains pôles multimodaux avec les passes Navigo Easy ou Liberté+. L'utilisation des tickets par SMS à bord des bus a aussi été à l'origine de nombreuses saisines. Certains requérants se sont plaints du manque de visibilité sur l'information donnée en amont, d'autres d'avoir été verbalisés alors qu'ils étaient en train d'acheter un billet avec leur téléphone. De leur côté, les équipes de contrôle des transporteurs ont également dû évoluer et s'adapter à ce nouveau titre de transport.

66 % des saisines sont recevables, une proportion en retrait par rapport aux 72 % de 2020. Ce recul s'explique en partie par la progression de la part des saisines par courrier cette année, après une régression en 2020 liée à la diminution des courriers postaux lors des périodes de confinement. La recevabilité des saisines est plus importante via Internet, grâce aux questions qui guident le requérant dans la formulation de sa demande. La part persistante des saisines par courrier, au-delà des 20 %, montre cependant la nécessité de rester toujours accessible pour les personnes qui ne sont pas familiarisées avec la communication dématérialisée.

Si la digitalisation améliore l'efficacité du processus de médiation, sa valeur ajoutée se situe dans la transmission de l'information, mais d'aucune façon dans une automatisation du traitement. L'instruction personnalisée de chaque saisine constitue un élément essentiel de la Médiation du groupe RATP, qui souhaite renforcer toujours davantage le lien avec chaque requérant. La relation humaine doit naturellement rester l'essence même de la Médiation et constituer un contrepoids à l'inévitable progression de la digitalisation, dont nous souhaitons qu'elle ne soit pas synonyme de déshumanisation. Cette volonté forte constitue un gage de qualité et de confiance.

Le champ de compétence de la Médiation du groupe RATP s'est élargi en 2021 aux filiales qui seront intégrées à la nouvelle entité Cap Ile-de-France et à deux nouvelles entités du groupe RATP : RATP Habitat, bailleur social du Groupe et RATP Travel Retail, commercialisant les espaces commerciaux sur les réseaux. La Médiation traite également les requêtes qui lui parviennent impliquant le GIE Comutitres.

Il nous appartient de faire toujours progresser la qualité de la Médiation et de son processus. Cette année, le délai moyen pour rendre un avis a été sensiblement réduit, passant de 61 à 41 jours, grâce à la performance des nouveaux outils de gestion et à la mobilisation de l'équipe de la Médiation, que je remercie chaleureusement pour son implication de tous les instants. Cette réduction du délai de traitement est essentielle pour les requérants, qui viennent en médiation à l'issue d'un parcours souvent compliqué.

La Médiation a poursuivi sa mission d'observation des litiges, qui lui permet de dégager des axes de progression, soumis au groupe RATP. Les associations de consommateurs se sont félicitées à nouveau cette année, lors de la présentation de mon rapport en assemblée plénière le 3 mai, que la totalité des avis émis l'an dernier aient été acceptés par le groupe RATP et que l'ensemble des recommandations formulées aient obtenu une réponse positive de sa part.

Enfin, la Médiation intègre les profondes mutations actuellement en cours au sein du groupe RATP, dont le périmètre évolue pour s'adapter aux nouvelles perspectives de la mise en concurrence. C'est une transformation sans précédent. L'expertise d'une Médiation d'entreprise est particulièrement utile dans ce type de situation. L'un de ses atouts réside en effet dans sa capacité à assimiler ces changements, en comprenant les évolutions des acteurs et des organisations. Elle s'assure ainsi que le parcours du client dans la résolution de son litige lui permette d'accéder facilement à la Médiation et d'obtenir la réponse la mieux adaptée à sa saisine, tout en faisant progresser le service au public.

Avec toute mon équipe, nous nous attachons à poursuivre cette dynamique de reconnaissance de la Médiation. Elle se fait au bénéfice de l'ensemble des parties, dans un objectif partagé d'intérêt général. »



La Médiation du groupe RATP en 2021



01

La Médiatrice dispose d'une totale indépendance pour résoudre les conflits entre le professionnel et ses clients. Elle a élargi cette année son champ d'intervention et a dû faire face à de nouveaux litiges avec la transformation de la billettique et l'émergence de nouveaux supports.

Les fondements de la Médiation du groupe RATP



L'écoute respectueuse et l'impartialité des avis rendus après consultation de l'ensemble des parties sont deux des fondements de l'action de la Médiatrice du groupe RATP. Inscrite sur la liste des Médiateurs de la consommation, elle offre aux clients du Groupe un espace de résolution à l'amiable des conflits.

Indépendance

Les associations de consommateurs et le professionnel ont organisé dès 1990 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 est fondé depuis plus de 30 ans sur une totale indépendance de la Médiatrice, considérée comme une personnalité extérieure à l'entreprise. Le groupe RATP est particulièrement attentif au respect de l'ensemble des exigences qui garantissent à la Médiatrice une totale indépendance fonctionnelle, structurelle et budgétaire.

Autonomie

Un budget distinct et adapté garantit l'autonomie de la médiation au sein du groupe RATP. 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.

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 nouveau mandat de quatre ans.

Référencement

A la suite de son audition par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation, la Médiatrice du groupe RATP est inscrite sur la liste des Médiateurs de la consommation depuis le 25 février 2016. L'agrément lui a été accordé au 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.

Médiation de la consommation

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.

Les infractions à la police des transports relèvent du code de procédure pénale et du code des transports. 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 ou d'absence de réponse dans un délai d'un mois, la Médiation constitue une alternative à une action judiciaire. L'intervention de la Médiatrice sur ces sujets relève de la médiation de la consommation, régie par l'ordonnance 2005-1033 du 20 août 2015 et ses décrets d'application, qui constitue la transposition en France de la directive européenne du 21 mai 2013 relative au Règlement Extra-judiciaire des Litiges de Consommation (RELC). Le premier protocole de médiation signé avec les associations de consommateurs portait sur ce sujet précis.

Médiation institutionnelle

Le protocole de médiation a progressivement été étendu 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.

Champ d'intervention élargi

Depuis 2016, le champ d'intervention de la Médiatrice concerne l'ensemble des filiales du groupe RATP situées sur le territoire français, ayant pour objet social une activité de transport collectif de voyageurs. En 2021, deux nouvelles entités du groupe RATP, RATP Habitat et RATP Travel Retail, ont désigné la Médiatrice comme étant compétente pour le traitement de leurs litiges. La Médiatrice traite également les requêtes concernant les titres communautaires gérés par le GIE Comutitres. Les médiateurs compétents sont mentionnés dans les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation de ces titres. Enfin, la Médiatrice suivra l'évolution du groupe RATP et traitera les requêtes destinées à l'entité Cap Ile-de-France, qui abritera les filiales d'exploitation existantes et à venir du Groupe en Ile-de-France.

Impartialité

La Médiatrice mène, pour chaque dossier traité, un travail d'enquête rigoureux, en toute indépendance, afin 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 formule un avis, qu'elle envoie aux parties, systématiquement accompagné d'explications à visée pédagogique : réglementation, compétence pour agir, situation factuelle. L'avis est toujours rendu spécifiquement au cas par cas et ne peut constituer ni une règle de la Médiation, ni une jurisprudence.

Recommandations

Dans une volonté de progrès, la Médiatrice formule chaque année dans son rapport des recommandations qu'elle soumet 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 du groupe RATP.



2021 : une année toujours impactée par la crise sanitaire



Cécile Quentin



Marie Derrier

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. Après une année 2020 rendue très particulière par la situation sanitaire, 2021 a permis de retrouver une activité plus habituelle, bien que toujours marquée par la crise. Témoignages.



Laurence Chartier



Marie Rahman

Une équipe qui partage avec la Médiatrice les valeurs d'indépendance, d'impartialité et de neutralité.

Pouvez-vous évoquer vos parcours professionnels ?

Cécile Quentin. Au-delà d'une expérience juridique variée, j'ai toujours été convaincue du bien-fondé d'une approche humaine, marquée par la volonté de trouver un accord dans le respect des intérêts de chacun. Elle est un élément essentiel pour une relation de confiance durable.

Marie Derrier. Ma formation me permet d'apporter une approche juridique aux dossiers, en vérifiant l'applicabilité des textes de loi. Ajoutée à l'approche en équité, elle contribue à proposer une solution conciliant à la fois les opinions des deux parties et le respect du droit.

Laurence Chartier. Plusieurs fonctions opérationnelles au Métro, puis au Service Client, me permettent de bien connaître le fonctionnement de l'entreprise, mais aussi de bien percevoir la manière dont les clients vivent les situations auxquelles ils sont confrontés.

Marie Rahman. Au sein de la Médiation depuis de nombreuses années, j'ai pu suivre l'évolution de l'activité et des méthodes de travail pour faire face à la progression du volume des dossiers traités.

Quelle a été la tendance dominante de l'année ?

Cécile Quentin. Les dossiers concernant les nouveaux services billettiques ont pris davantage de temps. Il nous a fallu comprendre ces nouveaux fonctionnements et les difficultés rencontrées par les clients. Nous avons travaillé à bien expliquer aux requérants les démarches que nous menons pour répondre à leurs sollicitations.

Laurence Chartier. Nous nous sommes encore davantage rapprochées des requérants, en développant le nombre de contacts par téléphone et de rendez-vous physiques. Ainsi, lors de contestations de facturation concernant l'utilisation d'un passe Navigo Easy ou Liberté+, nous sommes allés sur place avec le requérant pour reconstituer son parcours et constater le problème par nous-mêmes.

Avez-vous vu apparaître de nouveaux litiges ?

Cécile Quentin. Les verbalisations liées aux tickets par SMS à bord des bus ont été à l'origine de nombreuses saisines, certains requérants se plaignant du manque de visibilité sur l'information donnée en amont, d'autres d'avoir été verbalisés alors qu'ils étaient en train d'acheter un billet avec leur téléphone. De leur côté, les équipes de contrôle ont également dû évoluer et s'adapter au ticket par SMS.

Avez-vous constaté d'autres évolutions ?

Marie Derrier. Nous remarquons que les voyageurs souhaitent avoir davantage d'explications précises sur ce qu'ils ont vécu. Ils nous sollicitent pour obtenir des informations leur permettant d'avoir une vision claire, à la fois de leurs droits et de leurs obligations. Ils ont dans la plupart des cas une bonne acceptation de la situation une fois qu'elle leur a été bien expliquée.

Votre action a-t-elle entraîné des actions concrètes de la part du professionnel ?

Laurence Chartier. A la suite de constats partagés, une signalétique plus précise a été ajoutée à certains endroits des cheminements, en particulier à Gare de Lyon, afin de bien distinguer une correspondance d'une sortie du réseau, qui entraîne le débit d'un nouveau ticket t+. Certains appareils de contrôle ont également été reparamétrés pour éviter une double facturation.

De quelle manière votre nouvel outil de gestion facilite-t-il le traitement de certains litiges ?

Marie Rahman. L'ensemble des courriers papier est digitalisé par le service courrier du groupe RATP, afin de pouvoir rendre possible un traitement à distance. Cela nous a permis de poursuivre notre activité ces deux dernières années. Par ailleurs, notre outil informatique nous permet également de garder en mémoire l'ensemble des échanges téléphoniques, qui sont retranscrits dans l'historique du dossier.

La généralisation du télétravail pendant cette année a-t-elle eu des implications dans votre organisation ?

Cécile Quentin. Toute l'équipe s'est bien familiarisée à la digitalisation de notre processus, qui nous a donné les moyens d'accroître notre performance. Les outils et moyens de communication mis à notre disposition nous ont permis de rester en contact permanent et de ne pas perdre la richesse d'un travail collectif. Les apprentis au sein de l'équipe Médiation ont dû se familiariser eux aussi au télétravail. Ceux qui ont réalisé leur formation en 2020 et 2021 auront connu quasi exclusivement une activité en télétravail. C'est un apprentissage différent, que nous avons été contraintes d'intégrer à leurs côtés. Cet accompagnement est d'autant plus important que nous avons fait le choix de prendre des apprentis de première année, afin de leur permettre de rester plusieurs années au sein de l'équipe, pour une formation plus complète et opérationnelle.



L'équipe de la Médiation

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



Marine Baron

« En tant qu'élève-avocate ayant soutenu une thèse de droit sur le service public, j'ai eu l'opportunité de faire un stage de six mois au sein de la Médiation du groupe RATP. Cette expérience m'a permis de me confronter à une approche concrète du service public et du sens de l'intérêt général. Cela m'a également aidée à développer une attention particulière aux détails de chaque dossier, et m'a fait progresser dans la pratique de la rédaction et de la négociation. »



Charlotte Boccon-Liaudet

« Elève-avocate, j'ai intégré l'équipe de la Médiation du groupe RATP pour une durée de 6 mois. J'ai été agréablement surprise par le traitement, minutieux et impartial, réservé à chaque saisine. Cette expérience très enrichissante m'a permis de mieux cerner les enjeux des modes alternatifs des conflits. »



Layana Legeay

« Au cours de ma deuxième année en DUT Carrières juridiques au sein de la Médiation, j'ai pu comprendre l'importance de l'instruction dans la rédaction des avis, tout en appréciant l'aspect humain à travers les valeurs déontologiques de la Médiatrice qui contribuent tout autant que l'aspect juridique au succès de la Médiation. Grâce à cet apprentissage, j'ai pu apprécier l'écoute active dans la rédaction des solutions, le respect des lois et de la réglementation afin de proposer la meilleure solution aux parties. »



Dounia Qarmi

« Les deux années en apprentissage au sein de la Médiation m'ont permis d'acquérir des qualités essentielles pour la suite de mes études en notariat. La rédaction d'avis, mais aussi d'accusés de recevabilité, m'a permis d'acquérir davantage de rigueur, tout en valorisant l'impartialité et l'écoute pour chaque dossier. Allier la théorie à la pratique au sein de la Médiation a contribué à consolider mes connaissances juridiques. Le socle des valeurs fondatrices de la Médiation a constitué pour moi un apport tant personnel que professionnel. »



Natan Obame

« Elève-avocat à l'Ecole de Formation des Barreaux et docteur en droit, j'ai intégré la Médiation dans le cadre de mon Projet professionnel individuel. Pendant six mois, j'ai expérimenté le déploiement constant tant d'une écoute active que d'une approche raisonnée, dans le rapprochement des positions sensiblement éloignées des parties. Au-delà de la complémentarité de son équipe, la Médiation dispose d'outils efficaces à la réalisation de ses missions. »



Yasmina Qarmi

« Etudiante en 1ere année de BUT (ancien DUT) Carrières juridiques, j'ai rejoint la Médiation du groupe RATP dans le cadre de mon alternance. J'ai pu apprécier la diversité des dossiers traités et la rigueur nécessaire à leur instruction. Cette expérience contribue à développer mon autonomie, mon sens de l'écoute, ainsi que mes compétences juridiques. La diversité des dossiers reçus à la Médiation permet d'explorer des sujets nouveaux ou requestionnés par le point de vue du requérant, ce qui oblige à apprendre en permanence. »

L'accès à la Médiation est relayé par chaque professionnel du groupe RATP sur son site Internet via un lien accessible dans le bas de la page d'accueil ; par les Services Client 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 des réseaux de la RATP.

Le traitement d'un dossier de médiation



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 professionnel, 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 rend un avis 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.



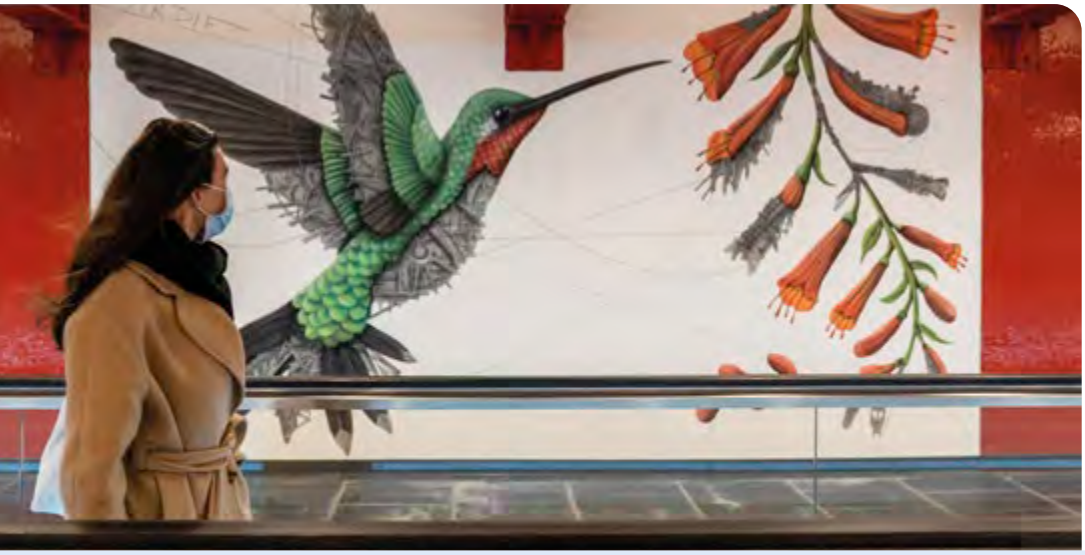
AVIS

La Médiatrice émet un avis, qui contient une proposition pour les deux parties qui sont libres de l'accepter ou non. La non-réponse du client, dans un délai de deux semaines, vaut pour acceptation. De son côté, le professionnel s'est rangé à la proposition de la Médiatrice dans la totalité des dossiers traités en 2021. 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 pouvoir l'améliorer.



Une réflexion permanente sur l'évolution de la médiation

La Médiatrice a poursuivi ses échanges avec un ensemble diversifié d'acteurs qui l'entourent, afin de développer une réflexion partagée sur l'optimisation du processus de médiation.

Un travail collaboratif avec les associations de consommateurs

La Médiatrice a de nouveau impliqué les associations de consommateurs dans des échanges visant une amélioration permanente du processus de médiation et de la qualité des solutions proposées. Une réflexion commune a été menée sur l'évolution du site Internet de la Médiation du groupe RATP. Depuis sa création en 2016, le site a fait l'objet de quelques modifications mineures, consistant le plus souvent à ajouter les évolutions réglementaires. Il est apparu nécessaire de reprendre quelques points d'organisation pour le rendre plus facile d'accès, avec une meilleure fluidité dans la recherche d'informations et une volonté de valoriser le raisonnement plutôt que l'exposé des solutions.

Une partie du travail avec les associations de consommateurs a concerné la page FAQ (Foire Aux Questions), autour de 8 questions principales :

- La Médiatrice est-elle compétente pour régler mon litige ?
- La Médiation est-elle payante ?
- Peut-on se faire représenter ?
- Quels documents transmettre à la Médiatrice ?
- Je n'ai pas de nouvelles concernant ma demande.
- J'ai reçu une solution favorable à mon litige avec un remboursement du professionnel, mais je n'ai pas reçu la lettre chèque.
- La solution proposée par la Médiatrice ne me convient pas, que puis-je faire ?
- Que signifie « l'avis est confidentiel » ?

Le site de la Médiation du groupe RATP a reçu 41 188 visites sur la page de demande de médiation, provenant de 29 422 visiteurs uniques, de fin mars à fin décembre 2021.

L'outil digital au service de la personnalisation

La saisine par Internet contribue à améliorer la qualité de chaque dossier reçu.

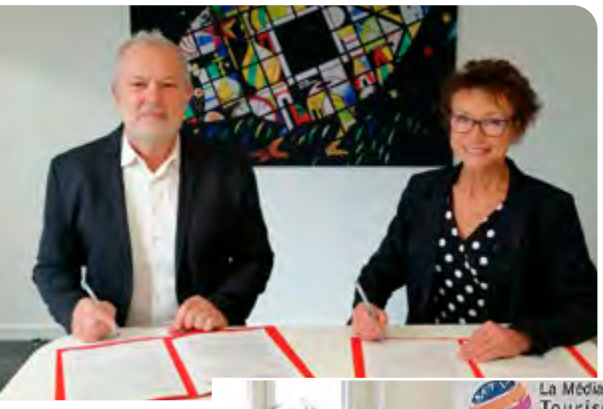
Grâce aux questions qui guident le requérant dans la formulation de sa demande, elle permet de faire reculer le nombre de dossiers irrecevables, optimisant ainsi l'efficacité du processus de médiation. La valeur ajoutée de la digitalisation se situe dans la transmission de l'information, mais d'aucune façon dans une automatisation du traitement. Chaque saisine bénéficie d'une instruction par un membre de l'équipe. Cette étude personnalisée constitue un élément essentiel de la Médiation du groupe RATP, qui souhaite renforcer toujours davantage le lien avec chaque requérant. Cette volonté forte constitue un gage de qualité et de confiance.

Un accès possible à ceux qui restent à l'écart du monde digital

La saisine digitale ne peut cependant constituer un point d'entrée unique, ce qui conduirait à exclure des personnes en difficulté avec le numérique. La Médiation doit rester toujours accessible aux personnes qui ne sont pas habituées à la communication dématérialisée. Il est inconcevable d'imaginer une rupture dans le dialogue avec elles, c'est pourquoi la Médiatrice propose également un contact par courrier. L'instruction d'une saisine peut aussi donner lieu à un échange téléphonique.

Des protocoles d'interfonctionnement

La Médiatrice a signé un nouveau protocole avec Jean-Luc Dufournaud, Médiateur SNCF Voyageurs, le 30 septembre 2021. Depuis plus de vingt ans, les Médiateurs successifs et respectifs du groupe RATP et de la SNCF collaborent afin de guider les clients de la manière la plus efficace et la plus transparente vers le Médiateur compétent pour examiner leur litige. Ce protocole réaffirme leur volonté de parfaite lisibilité des domaines d'intervention de chacun. Il est disponible sur les sites Internet dédiés des deux Médiateurs.





Le 21 janvier 2016, la Médiatrice avait signé une convention avec le Médiateur Tourisme et Voyage, compétent pour tout litige entre un consommateur et un transporteur urbain ou interurbain, adhérent à la Fédération Nationale du Transport de Voyageurs (FNTV) ou à l'Union des Transports Publics et Ferroviaires (UTP) hors champs d'intervention du Médiateur SNCF et de la Médiatrice du groupe RATP.

Une convention avait également été signée en 2015 avec le Centre Européen de la Consommation pour faciliter l'accès à la médiation et le traitement des litiges transfrontaliers.

Des échanges lors des présentations du rapport

La Médiatrice a présenté son rapport 2020 à la Présidente – Directrice générale du groupe RATP le 3 mai 2021, en présence des associations de consommateurs. Elle l'a également présenté à la Commission Service et Innovation du Conseil d'Administration de la RATP le 27 avril 2021. 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 une nouvelle fois félicités que la totalité des avis émis par la Médiatrice aient été acceptés par le professionnel et que la totalité des recommandations formulées aient obtenu une réponse positive 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.

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*

Des relais d'information

La Commission Européenne fournit une liste des médiateurs agréés, ainsi qu'une plateforme sur laquelle les consommateurs peuvent déposer une requête s'ils n'ont pas trouvé le médiateur qu'ils recherchent. *https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint_fr*

Le site de la Médiation de la consommation propose une liste des médiateurs de la consommation agréés en France, par secteur d'activité.
https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso



La continuité d'une situation de crise

02



La Médiatrice a reçu 2 641 saisines en 2021, un chiffre globalement équivalent à l'année précédente. Avec un vécu de la crise sanitaire sensiblement différent, les motifs et les répartitions des saisines ont évolué par rapport à 2020, qui demeurera une année singulière.

Les chiffres-clés

2 641
SAISINES reçues

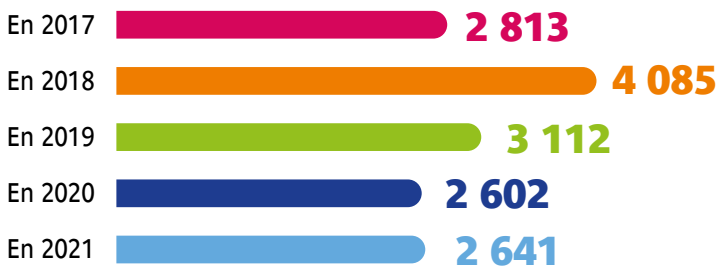
1 715
DOSSIERS traités

70 %
des saisines relatives à une verbalisation

60 %
d'avis favorables ou partiellement favorables au client

Les saisines reçues

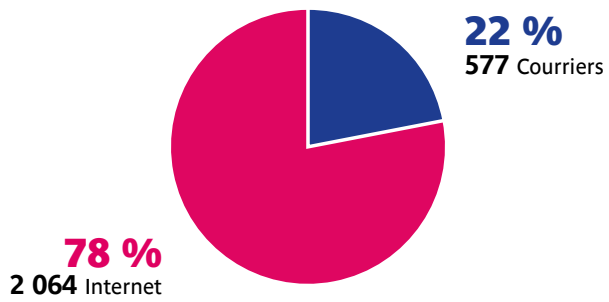
Évolution du nombre de saisines



Une stabilisation des saisines

Le nombre de saisines s'est stabilisé, dans une année encore marquée par la crise sanitaire. Les 2 641 saisines reçues représentent une progression de 1,5 % par rapport à l'année précédente.

Répartition par mode de saisine



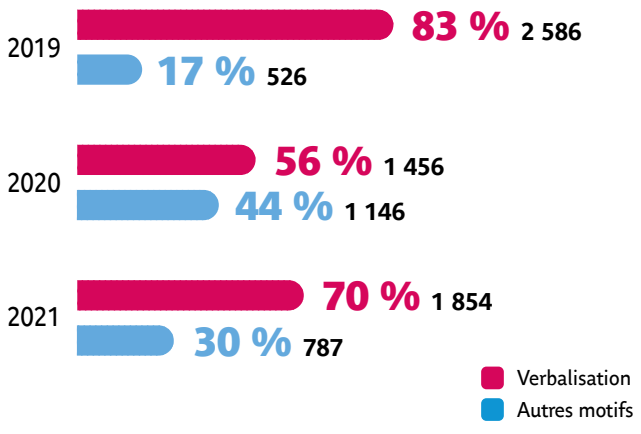
Une part plus importante des saisines par courrier

Après une forte régression des saisines par courrier en 2020, quasiment divisées par deux, on note une progression de 20 % en 2021. La diminution des courriers postaux lors des périodes de confinement et la réduction des déplacements avaient contribué à cette évolution. Cette progression montre la nécessité de permettre une saisine par courrier pour toutes les personnes attachées à cette modalité ou à l'écart du monde digital.

LE NOMBRE DE VERBALISATIONS REPART À LA HAUSSE

923 000 verbalisations ont été établies en 2021 sur les réseaux de la RATP, contre 731 000 en 2020 et 1,2 million en 2019. 47 % ont été réglées immédiatement, donnant lieu à la délivrance d'une quittance. Un procès verbal a été rédigé pour les autres. Le Service Client de la RATP a géré 318 000 contacts avec des clients, dont 35 000 concernent une infraction. 5,3 % 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.

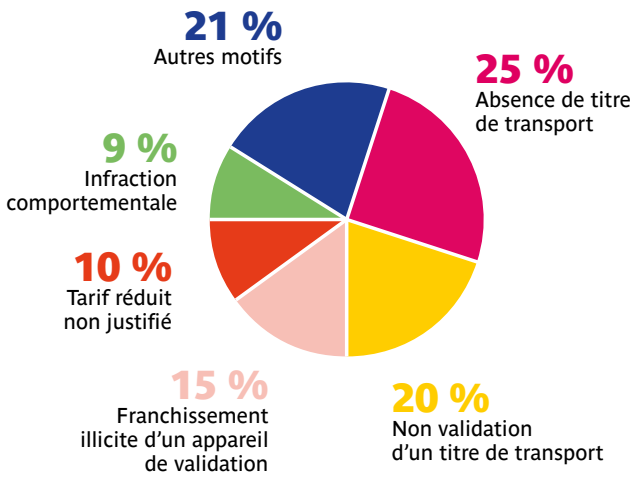
Motif des saisines



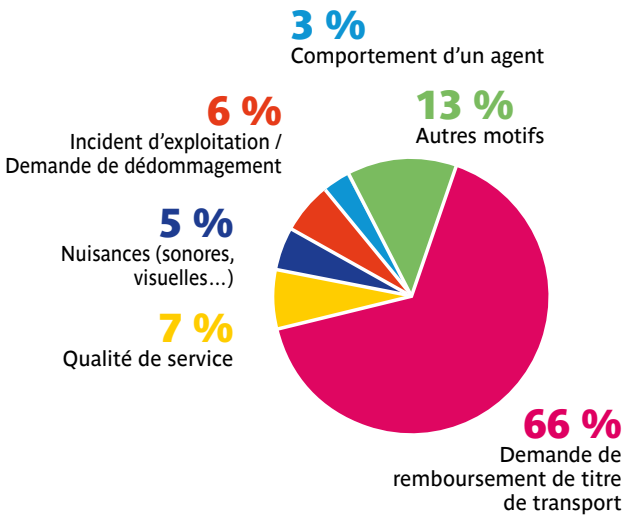
Une progression des saisines liées à une verbalisation

Les saisines liées à une verbalisation ont progressé de 27 % et se situent à un niveau médian par rapport à 2019 et 2020. Cette progression est liée à la reprise du trafic sur les réseaux. Les saisines pour un autre motif régressent de 32 %, avec moins de problématiques liées à des demandes de dédommagement ou de suspension d'abonnement. Sans retrouver le niveau historique de 2019 dépassant les 80 % de saisines liées à une verbalisation, cette répartition est évocatrice de la particularité de l'année 2020, qui a connu des grosses opérations de dédommagement ayant provoqué un flux de litiges pour d'autres motifs qu'infractionnels.

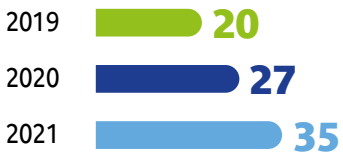
Répartition des saisines liées à une verbalisation



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



Saisines concernant des filiales du groupe RATP



Une progression des franchissements illicites

La très large majorité des saisines relatives à une verbalisation concerne une infraction tarifaire, principalement une absence de titre de transport, sa non validation ou un tarif réduit non justifié. Par ailleurs, les constats d'infraction pour franchissement illicite portés en médiation ont plus que doublé par rapport à l'année précédente. Les verbalisations pour absence de titre de transport ont retrouvé leur niveau de 2020 après une forte progression l'an dernier, due en partie à la suppression de la vente des titres dans le bus. L'achat d'un ticket par SMS s'est progressivement développé, transformant les habitudes des clients occasionnels. De leur côté, les infractions comportementales restent stables à 9 % de l'ensemble (refus d'obtempérer, pieds sur les banquettes, non-respect de l'interdiction de fumer, patin à roulettes ou vélo sur le réseau, trouble à la tranquillité…).

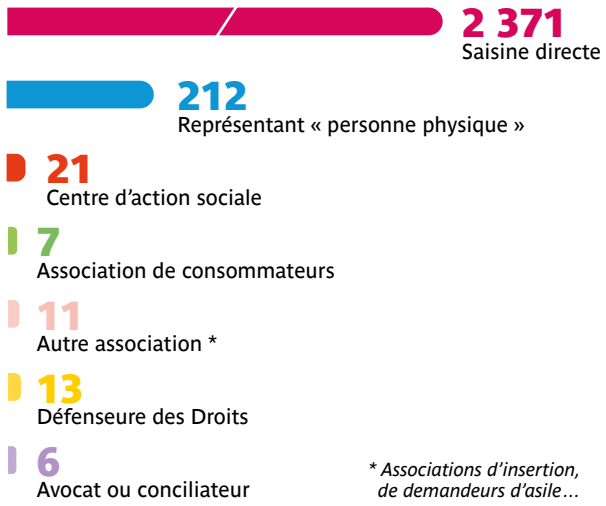
Une régression des litiges au sujet d'un titre de transport

66 % des saisines ont concerné une demande de remboursement d'un titre de transport, contre 81 % l'an dernier, liées aux opérations massives de dédommagement, mises en œuvre à l'issue des mouvements sociaux de fin 2019 et de la crise sanitaire de 2020. Les saisines liées à la qualité de service ou à un incident d'exploitation ont légèrement progressé.

Une progression constante

35 saisines ont concerné des filiales au sein du groupe RATP. Elles sont en augmentation régulière : +75 % ces deux dernières années.

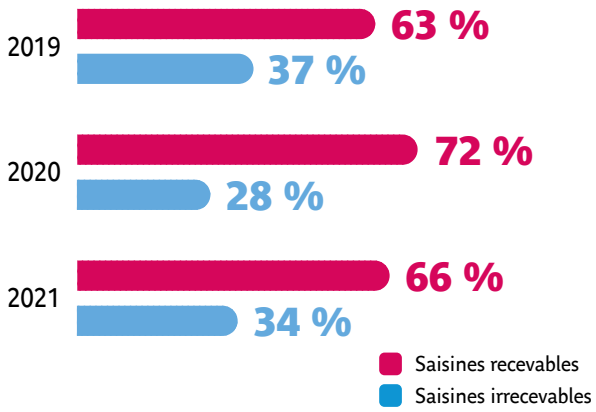
Origine des saisines



9 saisines sur 10 sont formulées par les clients eux-mêmes

L'origine des saisines est toujours très majoritairement portée par la personne concernée elle-même ou par un représentant (parent, enfant, aidant). Les autres saisines sont portées par des associations de consommateurs, des délégués de la Défenseure des Droits, des Centres d'Action Sociale…
Des dossiers sont également ré-orientés par d'autres médiateurs, le Médiateur SNCF Voyageurs, le Médiateur Tourisme et Voyage et des médiateurs de Collectivités territoriales comme le Médiateur de la Région Ile-de-France.

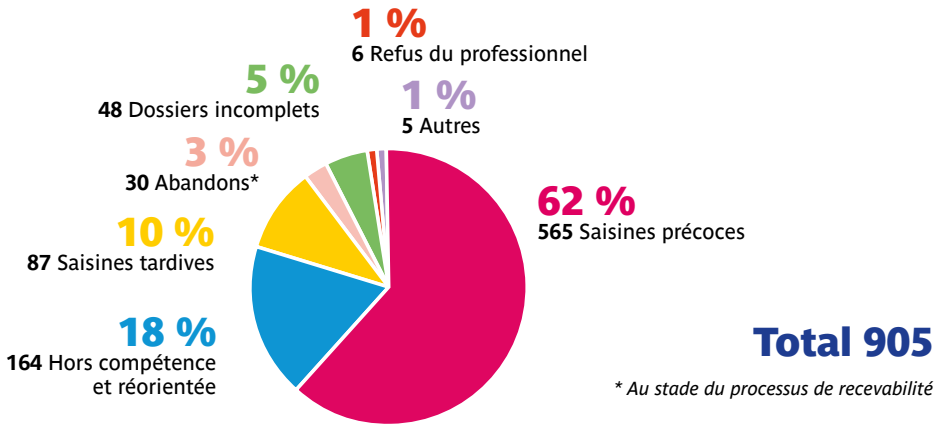
Recevabilité des saisines



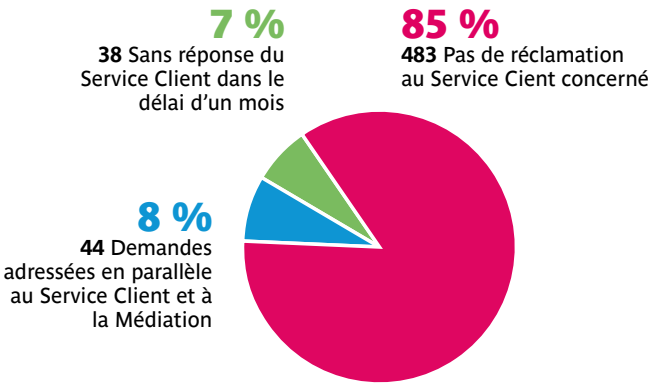
La part des saisines recevables régresse

66 % des saisines sont recevables, en retrait par rapport aux 72 % de 2020. L'accroissement des saisines par courrier dégrade naturellement la recevabilité, qui se confirme être beaucoup plus importante via Internet. Certaines saisines ayant fait l'objet d'un abandon, 1 715 dossiers ont été traités, avec l'envoi d'un avis.

Répartition des saisines irrecevables ou non traitées



Répartition des saisines précoces

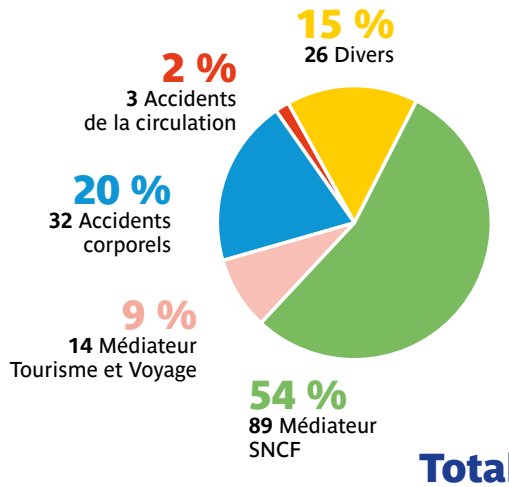


Total 565

Les saisines précoces ont fortement augmenté

Les saisines précoces ont doublé et représentent 62 % du total des saisines irrecevables. Cette progression témoigne de l'importance de poursuivre l'information sur la nécessité d'un premier recours auprès du professionnel avant de saisir la Médiatrice. Parallèlement, le nombre de saisines tardives a légèrement diminué. 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. Les dossiers ayant fait l'objet d'un refus du professionnel d'entrer en médiation sont liés à des outrages pouvant entraîner des poursuites judiciaires.

Répartition des saisines hors compétence

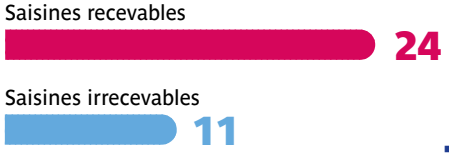


Total 164

Les saisines hors compétence sont stables

Plus de la moitié des saisines hors compétence concerne le Médiateur de la SNCF.

Saisines concernant des filiales du groupe RATP



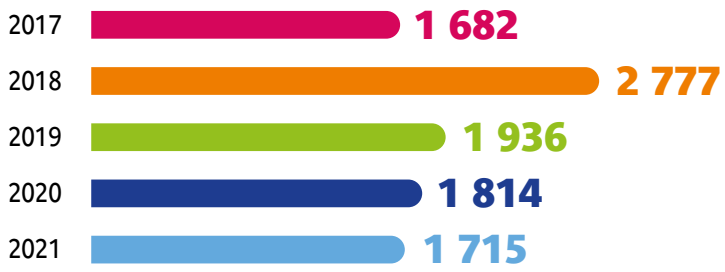
Total 35

Une forte progression de saisines irrecevables

Près d'une saisine sur trois est irrecevable. Il est nécessaire pour les filiales de continuer à expliquer les différentes étapes du processus de médiation.

Les dossiers traités

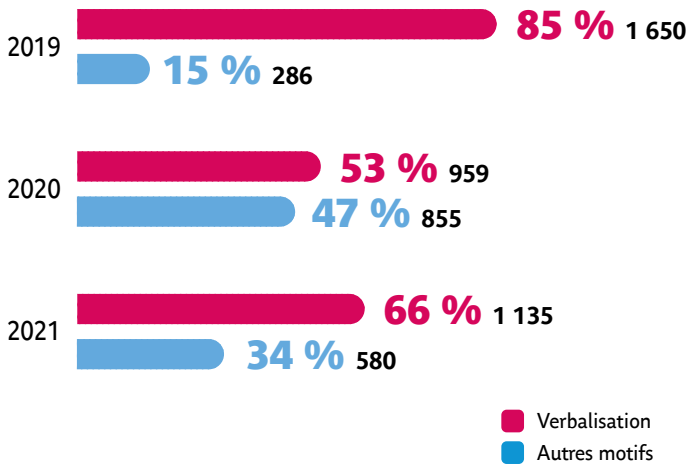
Evolution du nombre de dossiers traités



Une légère régression des dossiers traités

Le nombre de dossiers traités suit le léger retrait des saisines recevables.

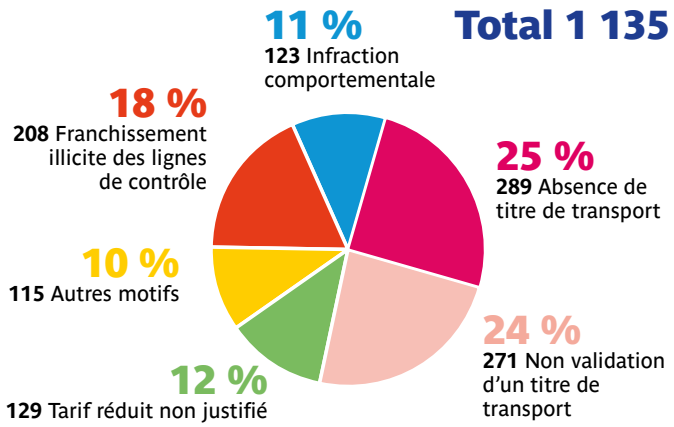
Répartition des dossiers traités



Un retour à la progression des verbalisations

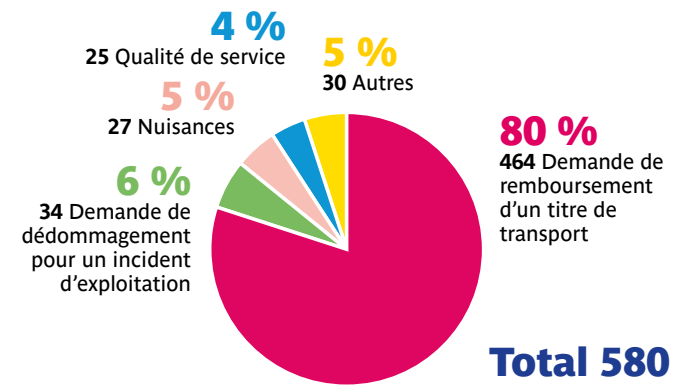
La part des litiges commerciaux dans les dossiers traités a régressé par rapport à celle des litiges formés à la suite d'une verbalisation, tout en restant bien au-delà de son niveau de 2019. Sur les 1 135 infractions constatées pour lesquelles a été demandée une médiation, 675 concernaient un procès-verbal d'infraction et 460 avaient été réglées sur place contre remise d'une quittance.

Répartition des dossiers traités liés à une verbalisation



50 % des dossiers liés à l'absence ou à la non validation d'un titre de transport

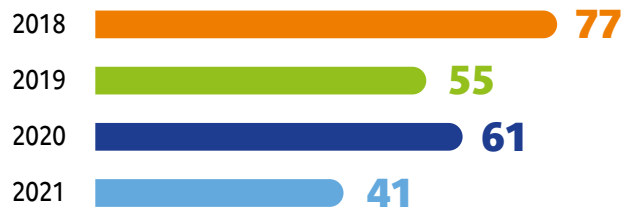
Répartition des dossiers traités liés à un autre motif



Une légère régression des demandes de remboursement d'un titre de transport

80 % des dossiers traités sont relatifs à des litiges concernant une demande de remboursement d'un titre de transport, contre 87 % l'an dernier. La plupart concernent la gestion des contrats longs (imagine R et Navigo annuel). Les autres sont liés aux nouveaux supports billettiques, qui se sont développés au cours de l'année.

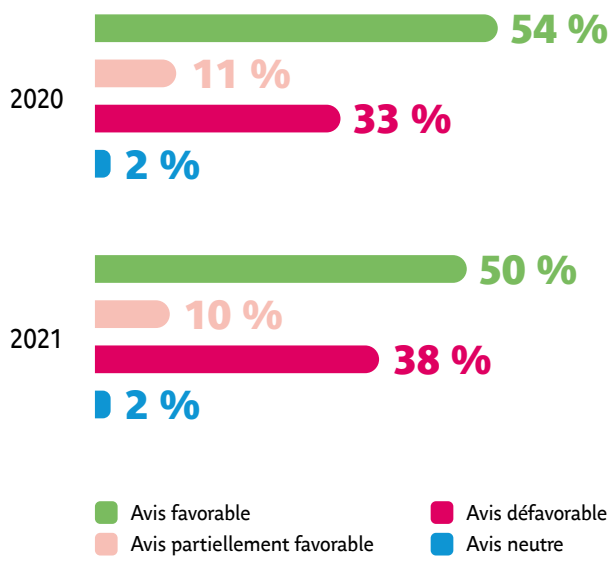
Délai moyen de traitement d'un dossier



Une forte réduction du délai de traitement

La mobilisation de l'équipe et le développement des outils informatiques ont contribué à la réduction du délai moyen pour rendre un avis à 41 jours. L'objectif d'apporter une réponse plus rapide aux requérants est très important dans la mesure où les personnes viennent en médiation à l'issue d'un parcours souvent compliqué. 62 avis ont néanmoins été rendus au-delà des 90 jours, essentiellement des dossiers concernant des nuisances ou un problème contractuel relatif à un abonnement long, plus complexes. Les requérants ont été informés de cette prolongation nécessaire à la complète instruction de leur dossier.

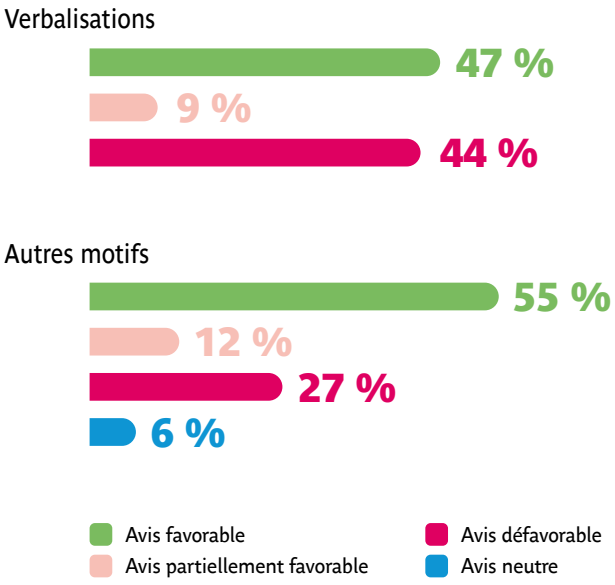
Répartition des avis rendus par la Médiatrice



60 % des avis rendus sont favorables au client

50 % des avis rendus par la Médiatrice ont été totalement favorables. 10 % l'ont été partiellement, ne répondant pas favorablement à tous les points soulevés par le client. 38 % des avis ont confirmé la décision du professionnel. Certains clients souhaitent davantage d'explications ou exprimer un ressenti à la Médiatrice : 2 % de dossiers de ce type ont été traités en 2021, 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 55 % pour les autres motifs.

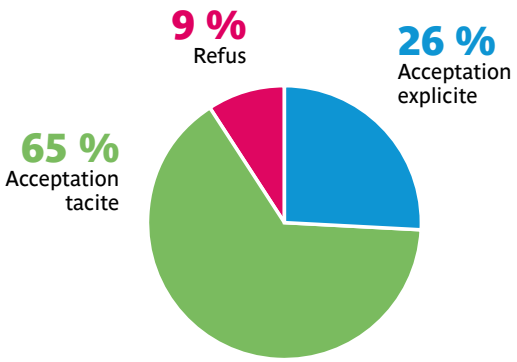
L'AVIS DE LA MÉDIATRICE : LES EFFETS POSSIBLES

Dans un dossier concernant un procès-verbal non réglé, 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.

Lorsque l'amende est réglée, l'action publique est éteinte. Selon le contexte, il peut être proposé un geste commercial ou le remboursement de tout ou partie de la somme réglée ou le maintien de la décision initiale.

Dans le cas des litiges commerciaux, l'examen de la situation permet d'évaluer en droit et en équité un geste commercial ou le maintien de la décision initiale.

Acceptation de l'avis de la Médiatrice



Plus de 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. 26 % des clients ont accepté formellement l'avis rendu et 9 % ont signalé leur désaccord. 65 % 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. D'une manière générale, les accords explicites sont plus largement formulés lorsque l'avis est favorable ou partiellement favorable au requérant.

2 641
saisines reçues

926 saisines non traitées 35 %

- **565 saisines précoces 61 %**
- **87 saisines tardives 9 %**
- **164 hors compétence ou réorientées 18 %**
- **48 dossiers incomplets 5 %**
- **50 abandons 5 %**
- **7 refus 1 %**
- **5 autres 1 %**

1 715 saisines traitées 65 %

- **50 % avis favorables**
- **10 % avis partiellement favorables**
- **38 % avis défavorables**
- **2 % avis neutres**

Sur les 926 saisines non traitées, 816 étaient irrecevables. 103 n'ont pas été menées à leur terme du fait de l'abandon par les clients ou d'un dossier incomplet ne permettant pas le traitement. 7 ont abouti à un refus d'entrer en médiation par le professionnel, sur des dossiers qui constituaient un délit.



Une écoute attentive de chacune des parties



03

Pour apporter une réponse personnalisée à chaque saisine, la Médiatrice mène une enquête approfondie auprès des services concernés du groupe RATP. Elle prend contact avec le requérant pour valider la recevabilité de son dossier et demander éventuellement des pièces complémentaires. La Médiatrice rend ensuite un avis qui s'appuie à la fois sur le droit et l'équité, afin de prendre en compte les éléments spécifiques de la situation vécue, du point de vue du client comme de celui du professionnel.



Le litige qui oppose le client au professionnel peut être causé par une grande diversité de situations : un titre de transport en apparence non validé, un litige commercial lié à un abonnement Navigo ou imagine R, le non-respect des règles des réseaux de transport, un préjudice subi lors d'un déplacement, un manquement supposé à la qualité du service, une nuisance subie par un riverain…

La requête que le client a adressée au Service Client n'a pas été suivie d'un retour conforme à ses attentes. Il ressent alors un sentiment d'injustice, qui élargit son incompréhension vis-à-vis du transporteur. Le client estime que celui-ci n'a pas su faire preuve d'une écoute suffisante à son égard et leurs points de vue deviennent inconciliables.

La Médiatrice instruit un dossier pour chacune des saisines qui lui est adressée, avec un traitement personnalisé. A l'issue de l'analyse des éléments complémentaires reçus, la Médiatrice adresse un avis aux parties, qui est définitif et met un terme à la médiation. La Médiatrice précise aux parties qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser la solution proposée. Cet avis n'exclut pas la possibilité d'un recours devant une juridiction.

Chaque avis est uniquement relatif à la situation rencontrée et ne peut en aucun cas former jurisprudence. La Médiatrice rappelle également que la médiation est soumise au principe de confidentialité.

La contestation d'une verbalisation sur le réseau de transport de la RATP est restée le principal motif de saisine de la Médiatrice en 2021. Parmi les dossiers concernant un autre motif, la plupart sont liés à la gestion d'un abonnement long ou à l'utilisation de nouveaux supports billettiques, qui sont montés en puissance cette année.

L'écoute et l'échange auront permis dans la plupart des cas de renouer un dialogue entre le demandeur et le professionnel, ce qui est illustré par le taux d'acceptation des propositions par les requérants comme par le professionnel.

Dans son rapport, la Médiatrice formule à l'attention du groupe RATP des recommandations qui pourraient permettre d'éviter certains des litiges qui lui ont été soumis pendant l'année écoulée. Les thèmes ayant conduit à formuler une recommandation en 2021 sont signalés par un pictogramme.

RECOMMANDATION 2021

Litige commercial

Les litiges commerciaux ont des causes très diverses, concernant des réclamations liées à des services proposés par l'agence Navigo, l'agence imagine R, ou l'agence Solidarité Transport du GIE Comutitres en charge de la gestion des abonnements pour le compte des transporteurs en Ile-de-France, la RATP ou l'une de ses filiales : résiliation d'un forfait Navigo ou imagine R, gratuité d'un mois non obtenue à cause d'une suspension d'abonnement, facturation de trajets sur un passe Liberté+, tickets payés mais non chargés sur le passe, facture d'électricité pour un locataire de RATP Habitat…

Perte du bénéfice du 12e mois gratuit

RECOMMANDATION 2021-01



Les faits

Mme D… est titulaire depuis de nombreuses années d'un abonnement Navigo annuel réglé comptant chaque année pour la période du 1er janvier au 31 décembre. A cause du confinement, elle suspend son forfait fin octobre et reçoit le remboursement du mois de novembre. Lorsqu'elle souhaite, fin novembre, reprendre son forfait pour décembre, il lui est demandé de renouveler son abonnement pour la période du 1er décembre au 30 novembre l'année suivante. Elle conteste cette situation, estimant qu'en réglant comptant, son forfait était valable 12 mois consécutifs et qu'elle ne devrait pas perdre la gratuité du 12e mois.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice constate au regard des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU) que le 12e mois n'est pas prélevé lorsque le payeur a réglé 11 mois entiers consécutifs, ce qui n'est pas le cas pour Mme D…, à qui le 11e mois a été remboursé. La Médiatrice reconnait que la lecture des CGVU n'est pas toujours aisée, mais que les informations y figurent bien. La suspension du mois de novembre a fait perdre à Mme D… le bénéfice du mois gratuit, puisqu'elle a interrompu la période des onze mois consécutifs nécessaire pour pouvoir en bénéficier. Cependant, en raison de la situation particulière vécue par Mme D.., la Médiatrice propose d'accorder un geste commercial du montant d'une mensualité de son abonnement annuel. Avis favorable

Résiliation tardive

Les faits

A la suite de la fermeture des facultés lors de la crise sanitaire, Mme V... souhaite résilier son abonnement imagine R, car elle est retournée habiter chez ses parents hors d'Ile-de-France. La résiliation de son abonnement n'étant pas possible, Mme V... annule l'autorisation de prélèvements sur son compte bancaire. Rentrée à Paris pour reprendre les cours, son passe imagine R a été bloqué, avec une somme de 200€ en impayé.

L'avis de la Médiatrice

Contacté par la Médiatrice, le GIE Comutitres signale que les prélèvements sont revenus impayés, puisque le contrat est passé en contentieux le 8 février. De son côté Mme V... fournit à la Médiatrice une capture d'écran d'un mail envoyé au Service Client imagine R le 4 février. Le GIE Comutitres accepte la résiliation du contrat à partir du 1er février, avec annulation de la dette postérieure. Mme V... reste redevable des mensualités d'octobre à janvier. Dans le traitement de ce dossier, il ne faut pas négliger les obligations mentionnées dans les CGVU. Cependant, le contexte de la crise sanitaire constitue un paramètre qui a généré des situations exceptionnelles. Dans la mesure où la Médiatrice ne dispose pas d'éléments attestant de l'intention de Mme V... de résilier son abonnement avant le mois de février, il est difficile d'intervenir avant cette date, faute de matérialité. Dans ces circonstances, l'annulation de la dette postérieure au 1er février apparaît comme étant une solution équilibrée. Avis partiellement favorable



Trajet facturé deux fois

RECOMMANDATION 2021-04

Les faits

Titulaire d'un passe Navigo Liberté+, Mme T... constate sur ses relevés de facture que certains de ses trajets sont décomptés deux fois. Elle emprunte la correspondance à Gare de Lyon entre la ligne 14 et la ligne 1. Les relevés montrent qu'il ne s'écoule que peu de temps entre les validations. Mme T... précise qu'elle ne sort pas du réseau.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice entre en contact avec le GIE Comutitres, qui estime que les trajets ont été correctement facturés, les règles de correspondance n'ayant pas été respectées. Pour bien comprendre la situation décrite par Mme T..., la Médiatrice lui propose un rendez-vous sur place avec son adjointe. Celle-ci constate que Mme T... passe bien par un passage identifié comme correspondance de la ligne 14 pour la ligne 1. Une demande de vérification des appareils de contrôle ne révèle pas de dysfonctionnement. Le GIE Comutitres vérifie le fichier de validation, qui fait bien apparaître une « Entrée Métro » au lieu d'une « Entrée correspondance RER » pour certains trajets étudiés sur la période d'août 2020 à septembre 2021. Plus généralement, constatant une mauvaise pratique de parcours lors des correspondances de ses clients, la RATP a renforcé sa communication, en ajoutant deux panneaux à la sortie du milieu de quai, en posant des stickers sur les parois vitrées des portes palières et en déposant deux panneaux de correspondance. La Médiatrice, prenant en compte les modifications imposées par les nouveaux produits télébillettiques, notamment dans le parcours prédéfini que doit désormais suivre le client, propose d'accorder à Mme T... un geste commercial de 23 € correspondant aux trajets contestés. Avis favorable

Demande de résiliation pour obtention du permis de conduire

Les faits

Mme G... souscrit un abonnement annuel au réseau Bibus de Brest. Ayant obtenu son permis de conduire, elle demande le remboursement de son abonnement au prorata de son utilisation. Il ne lui est pas accordé, ce motif ne faisant pas partie des motifs de résiliation. Elle déclare ne jamais avoir eu accès aux conditions d'annulation de son abonnement.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice entre en relation avec le directeur du réseau Bibus. Elle constate que les conditions générales de vente sont disponibles sur le site Internet bibus.fr et peuvent être remises en agence sur demande du client. Elle signifie à Mme G... qu'elle n'est pas en mesure de répondre favorablement à sa demande. Avis défavorable



imagine R pour le Service civique

RECOMMANDATION 2020-05

Les faits

M. R... souhaite souscrire un abonnement imagine R alors qu'il est en Service civique. L'agence imagine R lui répond qu'il doit être inscrit dans un établissement d'enseignement supérieur. M. R... le conteste, en vertu de l'article L120-3 du Code du Service national, qui précise que les jeunes engagés volontaires en Service civique bénéficient des mêmes droits que les étudiants.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice contacte l'agence imagine R, qui propose d'accorder à M. R... un demi-tarif sur les forfaits Navigo mois achetés jusqu'à la fin de son Service civique. A la demande de la Médiatrice, l'agence porte à la la connaissance de l'Autorité Organisatrice des transports en Ile-de-France le souhait de trouver une solution plus en adéquation avec la législation en vigueur. A la suite de la réception de plusieurs dossiers sur ce sujet en Médiation à partir de 2019 et jusqu'à début 2021, et en réponse à la recommandation formulée par la Médiatrice, une solution a été mise en place par l'Agence Solidarité Transport. Les personnes concernées bénéficient désormais d'une réduction de 50 %, qu'ils doivent charger sur leur passe Navigo, valable sur toute la durée de leur Service civique. Avis partiellement favorable

Problème d'accès au parc à vélos

Les faits

M^me G... souscrit un abonnement lui permettant de garer son vélo au parc de sa gare RER. Mais son badge reste inactif, malgré différentes réclamations.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice du groupe RATP sollicite RATP Travel Retail, filiale gestionnaire des parcs vélos. Celle-ci l'informe d'un dysfonctionnement du dispositif d'accès à l'équipement de la gare. Après intervention, le dysfonctionnement lié à cette gare est résolu et l'accès est à nouveau fonctionnel. Bien que la Médiatrice regrette l'absence de réponse directement de la part du gestionnaire, le problème est cependant résolu. Avis favorable



Suspension et résiliation impossibles

Les faits

M^me E... règle comptant son forfait Navigo annuel le 14 septembre pour une activation le 1^er octobre. Résidant à Metz et travaillant à Paris pendant la semaine, elle rentre chez elle le 24 septembre et reste en télétravail du fait de la crise sanitaire. Elle ne revient pas à Paris et ne peut donc pas activer son passe sur le réseau. Elle ne peut pas non plus le suspendre ou le résilier, car il n'est pas activé.

L'avis de la Médiatrice

La crise sanitaire, et en particulier le télétravail, ont généré des cas particuliers, notamment pour les personnes qui habitent en province et travaillent à Paris. Dans ce cas, il leur a été difficile de suivre les modalités, cependant bien expliquées dans les conditions générales d'utilisation. Face à cette situation d'exception, la Médiatrice propose au GIE Comutitres, qui l'accepte, de procéder à une résiliation rétroactive. Par souci d'équité, la suspension n'étant pas réalisable, et une résiliation ayant été mise en œuvre, les frais de dossiers seront offerts au moment où M^me E... reprendra un contrat annuel. Avis favorable

Tickets payés mais non chargés



Les faits

M. D… souhaite recharger son passe Navigo Easy avec deux carnets de tickets t+. Un premier chargement lui est débité, mais les tickets ne sont pas crédités sur sa carte. Il refait l'opération une seconde fois, avec le même résultat. Il demande le remboursement des quatre carnets de tickets non délivrés.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice constate un solde de plus de 20 tickets sur le passe de M. D… avant les transactions. Le plafond sur une carte Navigo Easy étant de 30 tickets, le distributeur a validé la transaction, mais le chargement des titres a échoué. La Médiatrice propose de rembourser les quatre carnets de tickets non chargés. Elle a par ailleurs alerté le professionnel du peu de communication sur ce seuil, qui aurait pu être signalé sur les appareils distributeurs, et de l'anomalie concernant l'enregistrement de la transaction bancaire, alors même que les tickets n'ont pas été délivrés. Avis favorable

Factures d'électricité

Les faits

M. G… se plaint auprès de RATP Habitat d'une forte augmentation des factures d'électricité des parties communes de son immeuble.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice instruit ce dossier avec RATP Habitat, bailleur social, filiale de la RATP. RATP Habitat explique que dans un souci d'améliorer la performance énergétique de ce bâtiment et de réduire ainsi les charges des locataires, une nouvelle installation plus sobre en consommation a été mise en place. Elle a permis de réduire considérablement les factures individuelles d'électricité de chaque locataire. La Médiatrice se tourne vers M. G… pour examiner avec lui ses factures individuelles et constate qu'il paie effectivement moins que les années précédentes. De ce fait, l'augmentation des charges était justifiée légalement par une diminution des dépenses individuelles en électricité. M. G… a ainsi constaté qu'il était gagnant et a remercié la Médiatrice pour ses explications pédagogiques. Avis neutre

Demandes d'indemnisation

Certains clients estiment avoir subi un préjudice lors d'un déplacement sur les réseaux de transport. Ce préjudice peut être matériel, tel que la détérioration d'une planche à roulette causée par la roue d'un bus, ou lié à un défaut d'information. Les clients demandent à être indemnisés de ce préjudice. Cette indemnisation ne sera pas possible lorsque le client ne sera pas en mesure d'apporter la preuve matérielle du préjudice et du lien de causalité avec un fait générateur dont le transporteur serait tenu pour responsable.



Remboursement pour défaut d'information

Les faits

M. J... prend la ligne de bus 26 pour regagner son domicile. Le conducteur du bus s'arrête avant le terminus, prétextant des travaux. Estimant qu'il n'a, à aucun moment, été informé du changement d'itinéraire et que, s'il en avait eu connaissance, il aurait utilisé le métro, M. J... demande le remboursement de son ticket.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice sollicite le centre Bus qui exploite la ligne 26. Celui-ci lui confirme que des travaux ont obligé la ligne à mettre en place une déviation. La RATP ajoute qu'un affichage en amont et en aval de la déviation a été fait sur les arrêts non desservis, mais pas sur l'ensemble de la ligne. De même, la RATP reconnait que l'information donnée sur son application ne prend en compte que les travaux de grande ampleur. La Médiatrice propose un geste commercial de 1,69 €, correspondant au prix du ticket acheté. Avis favorable

Planche à roulettes endommagée

Les faits

M. K... roule sur la chaussée sur une planche à roulettes électrique à un endroit où il n'y a ni couloir réservé, ni piste cyclable. Il affirme avoir été doublé par un bus qui le frôle de tellement près qu'il est contraint de sauter de sa planche. La roue arrière du bus roule sur sa planche et lui cause d'importants dégâts matériels. Le Service Client de la RATP estime qu'il n'a pas le droit de rouler sur la voie publique avec ce type d'engin, ce que conteste M. K...

L'avis de la Médiatrice

A l'instruction de la saisine, la Médiatrice sollicite le service de la RATP en charge des accidents, qui l'informe qu'un dossier a été ouvert auprès de son assureur. Pour aller au bout de l'instruction, la Médiatrice s'assure qu'il a bien pris en charge le dossier de M. K... Ce dernier ayant été invité à fournir des justificatifs permettant d'évaluer son préjudice, dans le but d'une indemnisation, la Médiatrice constate que la RATP a bien pris en compte la demande de M. K... Avis favorable



Trajet réglé deux fois

RECOMMANDATION 2021-09

Les faits

M. L... emprunte la ligne A du RER pour se rendre à Roissy–Charles de Gaulle. A Châtelet–Les Halles, il apprend que la ligne B est interrompue. Un agent RATP lui conseille de descendre à la gare d'Auber et de prendre le RoissyBus. Malgré cet itinéraire de substitution, il arrive trop tard à l'aéroport et rate son avion. Il estime avoir dépensé un billet de RER et un billet RoissyBus pour un service non rendu et en réclame le remboursement.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice entend les explications du transporteur. Le trafic ayant été interrompu sur la ligne B du RER à cause d'un accident grave de voyageur, la RATP ne peut pas en être tenue pour responsable, d'autant plus qu'il s'est produit dans la zone exploitée par la SNCF. Cependant, à l'aune des titres fournis, dont la validation a été effective, en cohérence avec le récit de M. L..., et tenant compte des éléments réunis lors de l'instruction, la Médiatrice considère néanmoins que M. L... a réglé deux fois son trajet. Elle propose de lui rembourser les 12,10 € du billet RoissyBus.
Avis partiellement favorable

Tâches de peinture indélébiles

Les faits

Mme J... déclare avoir chuté dans une station de métro après avoir glissé sur des flaques de peinture au sol. Ses vêtements et ses chaussures ayant été endommagés de façon permanente, elle souhaite être indemnisée.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice instruit le dossier en recherchant les occurrences de travaux, y compris de petits entretiens, qui auraient pu être faits dans cette station. La procédure est très claire, la plus petite intervention nécessitant un plan de prévention mentionnant les intervenants, la nature de l'intervention, dans un souci de sécurité des biens et des personnes. Toutefois, le responsable de la ligne n'a aucune trace de ce type d'intervention dans la station indiquée par Mme J... Il n'y a donc pas eu de travaux dans cette station ce jour, ni les jours précédents. Par ailleurs, aucun signalement relatif à des traces de peinture au sol n'a été fait. En effet, une salissure pouvant endommager les effets de la requérante aurait entraîné un appel au prestataire de nettoyage. Au vu des éléments en sa possession, et faute de matérialité du récit de Mme J..., la Médiatrice ne peut répondre favorablement à sa demande. Avis défavorable

Absence de titre de transport

L'absence de présentation d'un titre de transport figure parmi les principales infractions constatées par les équipes de contrôle du transporteur. Si, le plus souvent, le contrevenant ne fournit pas d'éléments factuels qui remettraient en cause la verbalisation, il lui arrive de la contester en formulant des arguments de contexte. Il sollicite d'abord le Service Client du transporteur, puis se tourne vers la Médiatrice en cas de refus, à l'image de ce voyageur pensant que les transports étaient gratuits le 31 décembre 2020. Il est nécessaire que le demandeur fournisse des éléments concrets matérialisant sa requête, tels que la justification du téléchargement d'un titre de transport. Les voyageurs de la RATP ont à nouveau été nombreux cette année à ne pas avoir su acheter un billet par SMS dans le bus, après avoir constaté qu'il n'y était plus disponible à la vente en format papier.

Transports gratuits le 31 décembre

Les faits

M. G… est verbalisé à la gare d'Auber pour ne pas avoir présenté de titre de transport. Il explique avoir pris le RER le 31 décembre 2020 en fin de journée en pensant les transports gratuits ce soir-là comme chaque année, car les portiques de contrôle de sa gare étaient éteints.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice constate que les années précédentes les transports étaient effectivement gratuits de 17h le 31 décembre à 12h le 1er janvier. Cependant, les transporteurs n'ont pas pu proposer un dispositif gratuit en 2020, les déplacements n'ayant pas été autorisés lors de cette soirée à cause du couvre-feu. Ce premier élément peut porter à confusion pour les voyageurs. La ligne de contrôle aurait donc dû jouer son rôle et ne pas permettre le passage libre, tel que le décrit le requérant. Une enquête diligentée auprès des services techniques de la RATP a permis de trouver la trace d'un dysfonctionnement de l'alimentation de la ligne de contrôle empruntée par M. G… ce jour-là. Considérant ces éléments, la Médiatrice propose à la RATP de classer le procès-verbal. Avis favorable

Ticket jeté



Les faits

Ne pouvant pas présenter son titre de transport lors d'un contrôle, M. D… est verbalisé. Il indique être un usager très occasionnel du métro et avoir jeté son ticket dans une poubelle sur le quai. M. D… précise faire partie d'un groupe de cinq adultes, dont chacun a pu montrer son ticket sauf lui.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice explique à M. D… que tout utilisateur du réseau de la RATP doit conserver son titre de transport jusqu'à la sortie de la zone sous contrôle. Ces instructions sont indiquées sur l'affiche Mode d'emploi et le site ratp.fr. En conséquence, tout en comprenant le statut de voyageur très occasionnel de M. D…, il ne peut être retenu un manque d'information de la part du transporteur.
Par ailleurs, M. D… n'apporte aucun élément permettant d'attester la matérialité de son récit, ni le ticket qui aurait pu être retrouvé, ni de justificatif d'achat. Dans ces circonstances, la Médiatrice n'est pas en mesure de répondre favorablement à sa demande. Avis défavorable



Achat par SMS impossible

RECOMMANDATION 2021-08

Les faits

Venant de province, Mme T... indique avoir souhaité acheter un ticket dans le bus. Le conducteur lui ayant proposé l'achat par SMS, elle l'a tenté plusieurs fois, sans succès. Elle est verbalisée pour absence de titre de transport. Elle estime que son téléphone permettait cet achat, mais que le service proposé par la RATP ne fonctionnait pas.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice vérifie l'existence d'un éventuel dysfonctionnement technique qui aurait pu affecter le service proposé par la RATP. Elle questionne également SFR, l'opérateur mobile de Mme T... Celui-ci lui répond qu'elle n'a pas ouvert de droit à l'achat sur ce type de service. La Médiatrice explique à la requérante que la RATP ne peut être tenue pour responsable de cette restriction de droits d'accès au service, liée à la nature du contrat avec son opérateur mobile. Toutefois, la Médiatrice est consciente des profondes modifications mises en place depuis le début de la crise sanitaire, qui ont sensiblement modifié l'usage du Bus. L'impact est important pour les voyageurs, et en particulier pour les provinciaux qui doivent se familiariser avec ces nouvelles pratiques dès leur arrivée à Paris. Une fois montée dans le bus, Mme T... s'est vraisemblablement trouvée démunie, et sans alternative. Mme T... n'ayant pas d'antériorité d'infraction, et compte tenu de ces circonstances particulières, la Médiatrice propose un geste commercial du montant de l'indemnité forfaitaire réglée ce jour-là.
Avis favorable

Achat par SMS après le début du contrôle

Les faits

Mme A... reproche au transporteur d'avoir été verbalisée alors qu'elle avait acheté un ticket par SMS avant de monter dans le bus.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice constate que le contrôleur a rédigé un rapport complémentaire précisant que Mme A... a acheté son billet après le début du contrôle. Ces éléments attestent qu'il ne s'agit pas d'un manque d'information ou de compréhension du système de la part de la requérante. La Médiatrice ne peut pas répondre favorablement à sa demande.
Avis défavorable



Délai de validité après un rechargement

Les faits

Alors qu'elle voyage sur le réseau Irigo d'Angers avec une carte A'tout Mme C... est verbalisée, car sa carte n'a pas été validée, n'étant chargée d'aucun titre de transport. Elle affirme qu'elle l'avait pourtant rechargée le matin même. Elle ajoute que ses écouteurs sur les oreilles l'ont empêchée d'entendre le signal sonore de refus de validation.

L'avis de la Médiatrice

Contactée par la Médiatrice, Irigo confirme avoir bien pris en compte le rechargement réalisé quelques heures avant le voyage. Cependant, les titres sont effectifs sur la carte 72h après validation de la commande. Si cette information est mentionnée dans les conditions générales de vente, la Médiatrice note qu'elle n'est pas facile à trouver sur le site du transporteur et ne figure pas sur la facture délivrée au consommateur. Elle propose un classement sans suite du procès-verbal de Mme C.
Avis favorable



Oubli d'achat de ticket

Les faits

Verbalisée par les contrôleurs de la CTVH de Valenciennes pour défaut de présentation de titre de transport, Mme G... demande une indulgence. Elle explique avoir eu une heure pour déjeuner et passé beaucoup plus de temps que prévu à rechercher une boulangerie ouverte, en raison de la situation sanitaire. Devant regagner précipitamment son lieu de travail, elle a pris le tramway pour une seule station et oublié d'acheter un ticket.

L'avis de la Médiatrice

Si la Médiatrice comprend les diverses perturbations liées à la crise sanitaire, l'utilisation des réseaux de transport en commun reste toutefois soumise à la validation d'un titre de transport. Les éléments fournis par Mme G... ne lui permettent pas de proposer une autre solution que le maintien de sa verbalisation. Avis défavorable

Titre de transport non valable

Certains voyageurs occasionnels n'ont pas intégré toutes les subtilités de la tarification des transports franciliens. Ils se retrouvent bloqués face à la ligne de contrôle de sortie de leur gare RER de destination, n'ayant validé qu'un ticket t+ au centre de Paris. Cette mésaventure peut également arriver en cas d'erreur involontaire de destination. Dans ce cas, sans remettre en cause la constatation de l'infraction, la Médiatrice considère qu'il faut prendre en compte les circonstances particulières et rend un avis en droit et en équité sur les éléments fournis par les deux parties.



Ticket t+ hors de Paris

Les faits

En voyage pour quelques jours à Paris, M. D… et son épouse empruntent le RER A pour se rendre à Marne la Vallée–Chessy. Leur ticket ne permettant pas d'ouvrir les portes de sortie, ils découvrent qu'il n'est pas valable hors de Paris et sont verbalisés.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice conçoit que la réglementation relative à la tarification puisse être mal comprise et que des voyageurs occasionnels puissent croire être en règle avec leur ticket t+ hors de Paris, d'autant que ce ticket leur a permis d'accéder au réseau RER dans Paris intra-muros. Toutefois, M. D… et son épouse ne pouvant pas fournir les tickets utilisés, la Médiatrice maintient la verbalisation. Avis défavorable

Erreur de trajet

Les faits

M^me^ K… achète un ticket Paris–Poissy. Elle se trompe de train et descend au terminus de Saint-Germain-en-Laye, soit un trajet plus court et moins cher. Elle est néanmoins verbalisée.

L'avis de la Médiatrice

Pour voyager entre deux gares de RER ou du réseau Transilien en Ile-de-France, il est nécessaire d'être en possession d'un ticket Ile-de-France ou Origine–Destination, qui mentionne bien les gares de départ et d'arrivée, avec la mention Paris pour une des extrémités du trajet se situant dans Paris intramuros. Dans le cas présent, deux éléments sont à prendre en compte. D'une part M^me^ K… soutient qu'elle s'est trompée de train, ce qui peut arriver assez facilement sur les lignes comportant des branches. D'autre part, la Médiatrice reconnaît que la verbalisation pour ce trajet est contestable dans la mesure où M^me^ K… était munie d'un ticket d'un coût supérieur à celui requis. La Médiatrice constate sur le relevé bancaire de M^me^ K… qu'elle a bien acheté un ticket Paris-Poissy. Tout en expliquant à la requérante qu'il est impératif de respecter le trajet prévu, mais reconnaissant qu'une erreur d'itinéraire peut arriver, elle propose de lui rembourser le montant réglé. Avis favorable

Photo sur passe Navigo Découverte

Les faits

Devant passer quelques jours à Paris avec sa fille handicapée à 80 %, Mme R… achète un passe Navigo Découverte pour celle-ci et peut voyager gratuitement en tant qu'accompagnante. Elle est verbalisée dans la journée pour ne pas avoir apposé de photo sur la carte. Elle déclare que l'agent lui a dit qu'elle avait 2 ou 3 jours pour mettre la photo de sa fille, ce qui l'arrangeait vu la difficulté de prendre une photo dans un appareil de gare pour une personne handicapée.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice confirme à Mme R… que la réglementation impose de coller une photo sur la carte avant la première utilisation. Néanmoins, il faut bien reconnaître que l'usage n'est pas très simple lors de court séjour, par ailleurs la verbalisation a eu lieu le jour de l'acquisition. Tenant compte de la bonne foi de Mme R… dans ses arguments, elle propose un classement sans suite du procès-verbal.
Avis favorable



Absence de justification du tarif réduit

Les faits

M. C… est verbalisé pour tarif réduit non justifié. Il indique bénéficier de la tarification Solidarité Transport, mais ne pas avoir chargé ses droits à réduction sur son passe Navigo. Devant aller chercher sa sœur dans Paris, il a utilisé un ticket t+ demi-tarif pour elle et pour lui, la considérant comme une personne fragile dans le contexte du Covid et souhaitant éviter d'approcher des personnes ou toucher des automates.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice constate que M. C… bénéficie bien de la tarification Solidarité Transport. Toutefois, il ne peut utiliser les billets demi-tarif qu'à la seule condition de présenter le passe Navigo sur lequel sont chargés ses droits. Cette condition est rappelée sur tous les documents afférents à l'obtention de cette tarification solidaire. Bénéficiaire de cette tarification de longue date, M. C… ne peut pas ignorer cette opération de chargement des droits sur le passe Navigo servant de preuve pour bénéficier du tarif réduit. De son côté, sa sœur n'est pas éligible au tarif réduit. Ne disposant d'aucun élément lui permettant de revenir sur les verbalisations, la Médiatrice ne peut pas répondre favorablement à la demande de M. C… Avis défavorable

Carte Famille nombreuse (1)

Les faits

M. B… voyage avec un titre de transport à tarif réduit. Pourtant, il n'a pas sur lui sa carte Famille nombreuse. Il est donc verbalisé. M.B… indique que sa carte est en cours de renouvellement.

L'avis de la Médiatrice

Après avoir interrogé la SNCF, en charge de la délivrance de cette carte, la Médiatrice constate que lors de la verbalisation, la carte de M. B… était périmée depuis plus de 11 mois et qu'aucune demande de renouvellement n'était en cours. Les éléments en sa possession la conduisent à maintenir la verbalisation.

Avis défavorable

Carte Famille nombreuse (2)

Les faits

M. J… est verbalisé le 13 janvier, car car sa carte Famille nombreuse est périmée, malgré la présentation de son récépissé de demande de renouvellement auprès de la SNCF. Il estime être victime du long délai de traitement imputable à la SNCF, et au transfert des courriers lors de cette période de crise sanitaire.

L'avis de la Médiatrice

A la lecture des documents joints par M. J…, la Médiatrice constate que la demande de renouvellement date du 11 novembre, alors que l'ancienne carte était valable jusqu'au 17 novembre et que la nouvelle prend effet le 2 février. Par ailleurs, M. J… n'ayant pas d'antériorité infractionnelle sur les réseaux de la RATP, la Médiatrice propose de classer sans suite son procès-verbal.

Avis favorable



Titre de transport non validé

La Médiatrice traite un grand nombre de saisines relatives à des verbalisations pour présentation d'un titre de transport non validé. Les contestations de ces verbalisations peuvent avoir pour cause un billet démagnétisé, un simple oubli de validation dans le tramway, ou encore une erreur de validation à l'entrée du bus…



Oubli de valider

Les faits

Mme P… reçoit un appel téléphonique de son responsable alors qu'elle monte dans le tramway. Elle oublie de valider le ticket qu'elle tient dans la main et est verbalisée. Habituellement abonnée, elle n'avait pas renouvelé son forfait à cause du confinement.

L'avis de la Médiatrice

A l'étude du dossier, la Médiatrice constate que Mme P… est une abonnée de longue date, ayant interrompu son contrat durant la crise sanitaire compte tenu d'un plus faible besoin de déplacements. Après avoir vérifié qu'il s'agit d'une première verbalisation, la Médiatrice propose de l'exonérer des frais de dossier. Avis partiellement favorable

Validation non enregistrée

Les faits

Mme H… valide son passe Navigo Easy à la porte avant du bus, puis le conducteur lui ouvre la porte arrière pour qu'elle monte avec sa poussette. Lors d'un contrôle, elle est verbalisée pour titre non validé. Le conducteur, qui l'a vue valider, lui explique comment contester cette verbalisation. Il lui donne son nom et son matricule pour témoigner en sa faveur.

L'avis de la Médiatrice

Pour l'instruction de ce dossier, la Médiatrice entre en relation avec le conducteur, qui lui confirme avoir entendu la validation du passe Navigo sur la borne. Ce dernier indique qu'il est également intervenu auprès de l'agent de contrôle. Or celui-ci a constaté que la dernière validation avait été réalisée beaucoup plus tôt. En l'absence de titre de transport pour Mme H…, mais prenant en compte le témoignage du conducteur, la Médiatrice suppose une erreur de lecture ou un défaut technique, qui n'a pu être diagnostiqué. Elle propose de classer le procès-verbal. Avis favorable



Billet démagnétisé ?

Les faits

M. B… et sa femme sont verbalisés car l'un de leurs tickets n'est pas validé. Ils déclarent qu'il est démagnétisé, qu'un agent leur a ouvert le portillon, mais que le contrôleur n'a pas voulu écouter leur bonne foi. Ils soulignent être âgés de 90 et 89 ans et ne pas être en capacité de sauter au-dessus des barrières. Ils précisent que la verbalisation, qui a pris beaucoup de temps, leur a fait rater leur train, qu'ils ont dû acheter deux nouveaux billets et attendre plus de deux heures. M. B… réclame le remboursement de l'amende et des billets de train.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice demande à M. B… les deux tickets faisant l'objet du litige, mais il n'est pas en capacité de les fournir. Reçue par son encadrement, l'agent de contrôle déclare qu'elle ne souhaitait pas verbaliser M. B…, mais qu'il s'est énervé, que son comportement a entraîné sa verbalisation et que le temps de la verbalisation est lié au manque de coopération de M. B… La Médiatrice constate que les deux versions sont contradictoires et qu'il lui est impossible de rapprocher les points de vue. Elle tient compte du fait qu'un des tickets de M. B… est démagnétisé et qu'il s'agit de sa première verbalisation. Elle considère que la situation est assez disproportionnée et propose à la RATP de classer sans suite le procès-verbal. En revanche, elle n'est pas en mesure de répondre favorablement à la demande de remboursement des billets de train.
Avis partiellement favorable

Non-respect des règles

Le règlement de l'utilisation des transports est parfois ignoré. Il peut également donner lieu à des incompréhensions et sa diffusion pourrait être améliorée. Ainsi, la Médiatrice fera preuve d'indulgence pour ce voyageur qui utilise le RER avec son vélo aux heures autorisées, mais pas dans la bonne voiture. Le cas le plus fréquent reste le franchissement illicite des lignes de contrôle. La plupart du temps, le point de vue du voyageur et celui de l'agent verbalisateur sont inconciliables, obligeant la Médiatrice à exprimer l'avis qui lui parait le plus juste par rapport à sa connaissance des faits.



RECOMMANDATION 2021-10

Vélo dans la mauvaise voiture

Les faits

M. T… est verbalisé dans la ligne B du RER, car il n'a pas utilisé la bonne voiture pour voyager avec son vélo. Il indique qu'il est monté dans une voiture avec peu de voyageurs, afin de ne pas gêner. Il soutient qu'il ignorait être en infraction et regrette le manque d'information sur le sujet.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice constate que l'information sur le transport d'un vélo dans le RER figure sur l'affiche Mode d'emploi dans les gares et stations, ainsi que sur le site ratp.fr. Elle relève que M. T… a bien emprunté le RER avec son vélo aux heures autorisées, mais qu'il n'a pas utilisé la bonne voiture. En poursuivant l'instruction, la Médiatrice constate que les emplacements vélos sont diversement implantés dans les RER. Par ailleurs, elle remarque qu'il existe une certaine tradition de se placer derrière le conducteur, alors que des pictogrammes vélo figurent sur d'autres portes du train. En tout état de cause, sans autre indication, il est compliqué de repérer cette signalétique assez petite. Il n'est également pas possible de la situer sur la longueur du train qui fait plus de 200 m. La situation ainsi analysée rend cette méprise possible. La Médiatrice estime que ce point pourrait être amélioré et propose d'accorder à M. T… un geste commercial du montant réglé. **Avis favorable**

Pied sur le siège

RECOMMANDATION 2021-13

Les faits

M. R… est verbalisé pour avoir mis ses pieds sur le siège, ce qu'il conteste, estimant que ses pieds étaient sur une « sorte de petite marche côté fenêtre ».

L'avis de la Médiatrice

Ce type de dossier est toujours d'une grande complexité pour la Médiatrice, car il est très difficile d'apporter des preuves de la position effectivement tenue. Il faut savoir que le procès-verbal fait foi jusqu'à preuve du contraire et qu'en la matière, c'est au contrevenant d'apporter des éléments permettant d'établir qu'il n'était pas en infraction. Ce qui est compliqué dans des situations comme celle-ci. Cependant, dans l'instruction de ce dossier, le contrôleur a précisé la situation dans un rapport complémentaire, partie intégrante du procès-verbal. Il a indiqué que M. R… avait le pied droit sur le siège, en dépit du fait qu'il lui ait demandé de l'enlever. Au vu des éléments en sa possession, la Médiatrice ne peut répondre favorablement à la demande de M. R… Avis défavorable



Franchissement illicite (1)

Les faits

M^me^ G… déclare avoir été verbalisée, bien qu'elle ait présenté un ticket valable. Elle prétend qu'il y a eu un dysfonctionnement aux bornes de contrôle.

L'avis de la Médiatrice

Sollicitée par la Médiatrice, la RATP précise que M^me^ G… a été verbalisée pour franchissement illicite d'une ligne de contrôle, vu par l'agent. La réglementation précise qu'il est interdit de franchir une ligne de contrôle illicitement, en passant par-dessus ou dessous, ou à l'aide d'un tiers. Il faut entendre cependant que des situations peuvent parfois s'avérer compliquées, en cas de fort trafic ou encore de dysfonctionnements. En l'occurrence, ce n'est pas le cas pour ce dossier, car les tickets produits par M^me^ G… ont été validés à 8h34 et à 9h17. La verbalisation ayant été effectuée à 18h05, la Médiatrice manque de matérialité confirmant la version des faits de M^me^ G… Elle n'a pas d'autre option que le maintien de sa verbalisation.
Avis défavorable

Franchissement illicite (2)

Les faits

M. D… introduit son ticket dans l'appareil de contrôle, qui ne ressort pas. Bloqué avec une grande valise et sans voir d'agent dans les environs, il suit alors un voyageur ouvrant le portillon avec son passe Navigo afin de ne pas être en retard pour le départ de son train. Il est verbalisé par un agent de contrôle ayant vu la scène.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice ne peut que considérer, comme vu dans le cas précédent, qu'un franchissement illicite constitue une infraction. Il faut noter également que des bornes d'appel permettent au client en difficulté d'appeler un agent. Le réflexe d'utiliser ces bornes n'est pas très répandu, par ignorance et souvent par praticité. De plus, le cas particulier de la non-restitution du ticket est assez malencontreux, au regard de la correspondance avec un train Grandes Lignes. Afin de conforter le récit de M. D…, la Médiatrice sollicite le service de maintenance des appareils de contrôle, qui lui fait remonter un signalement pour non-restitution de titre sur le lieu et à la date de la verbalisation. Il y a donc lieu de tenir compte de ce dysfonctionnement. C'est pourquoi la Médiatrice propose de classer sans suite le procès-verbal de M. D… Avis favorable

Franchissement illicite (3)

Les faits

M. et Mme B... empruntent le passage élargi de correspondance pour se diriger vers les grandes lignes, avec leurs deux enfants, chargés de plusieurs valises. Ils ne valident que deux passes Navigo sur les quatre, car cela s'avère plus pratique compte tenu de la situation. Ils sont verbalisés pour franchissement illicite, alors que, selon eux, ils auraient dû l'être pour passes non validés. Ils demandent une indulgence, car ils disposent tous les quatre d'un abonnement Navigo ou imagine R.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice constate dans la base des abonnements que M. et Mme B... et leurs enfants sont effectivement titulaires d'un abonnement chacun et qu'ils n'ont pas d'antériorité infractionnelle à la RATP. Le franchissement des passages élargis pose souvent des problèmes aux familles, de plus chargées de bagages. Il est souvent difficile de surveiller les enfants et de valider les tickets en même temps, le tout dans le cadre d'une correspondance avec un train Grandes Lignes. Pouvant comprendre que M. et Mme B... aient choisi la praticité en passant par le passage élargi, ayant déjà validé plusieurs fois leur titre de transport, la Médiatrice propose de leur adresser un geste commercial du montant réglé. Avis favorable



Franchissement illicite (4)

Les faits

Mme K... est verbalisée pour franchissement illicite. Elle prétend avoir oublié son passe Navigo chez elle.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice constate que Mme K... est bien titulaire d'un abonnement annuel. Elle lui explique qu'en cas d'oubli de son passe Navigo, elle peut s'adresser à un guichet pour disposer d'un passe de dépannage permettant des voyages illimités pendant toute la journée, cela deux fois maximum dans l'année. Cette disposition a d'ailleurs été mise en place par la RATP à la suite d'une recommandation faite par la Médiatrice dans son rapport 2018. Celle-ci constate parallèlement que l'agent de contrôle a indiqué dans un rapport complémentaire l'attitude agressive et hautaine de Mme K... lors de la verbalisation. Même si Mme K... ne connaissait pas cette disposition, et bien qu'abonnée, elle aurait dû se munir d'un titre de transport. La Médiatrice maintient le procès-verbal et propose à la RATP de l'exonérer des frais de dossier au regard de sa situation d'abonnée. Avis partiellement favorable

Trouble de la tranquillité

Les faits

Mme A... déclare qu'un contrôleur a voulu la verbaliser pour non-port du masque et qu'il l'a verbalisée pour trouble de la tranquillité alors qu'elle lui répondait qu'elle avait un masque. Elle conteste cette verbalisation.

L'avis de la Médiatrice

Sollicitée par la Médiatrice, la RATP indique que l'agent de contrôle mentionne dans son rapport complémentaire que deux voyageurs ont rappelé Mme A... à l'ordre car elle ne portait pas de masque. Celle-ci a alors ameuté les personnes présentes en tenant des propos sur un éventuel complot gouvernemental. La situation se dégradant, elle a alors été verbalisée. A défaut d'éléments probants confirmant la version des faits de Mme A..., la Médiatrice n'a pas d'autre option que le maintien de sa verbalisation. Avis défavorable

Usurpation d'identité

Conformément à l'article L. 2241-7 du code des transports, les procès-verbaux font foi jusqu'à preuve contraire. Le voyageur dont l'identité a été usurpée doit apporter des éléments prouvant qu'il n'était pas présent le jour de la verbalisation. Il n'est pas toujours aisé d'apporter cette preuve du contraire, et les dossiers sont parfois éminemment complexes. Les usurpations d'identité relèvent d'une procédure pénale et sont soumises à un traitement spécifique.

Passeport volé

Les faits

Une nouvelle verbalisation est établie au nom de M^me^ S... Elle la conteste en déclarant que son identité a été usurpée, joignant une attestation sur l'honneur de son mari certifiant qu'elle était chez elle avec lui au moment de la verbalisation, ainsi qu'une géolocalisation de son téléphone prouvant qu'elle était bien à son domicile.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice constate que la verbalisation est établie avec le passeport déclaré volé par M^me^ S... Les éléments fournis lui suffisent pour proposer à la RATP de classer sans suite le procès-verbal. Avis favorable



Carte d'identité perdue

Les faits

M. G... déclare avoir perdu sa carte d'identité et reçu deux avis d'infraction de la part de la RATP qui sont, selon lui, liés à une usurpation d'identité.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice constate que M. G... a déclaré au commissariat une perte de carte d'identité et qu'il a été verbalisé le même jour. L'heure de déclaration de perte n'étant pas mentionnée, cet élément n'est pas suffisant juridiquement pour le mettre hors de cause concernant le premier procès-verbal. Le second procès-verbal a été établi sur la base du passeport de M. G..., dont il n'a pas déclaré la perte. La Médiatrice découvre également que lors d'une autre verbalisation deux ans auparavant, M. G... avait dit qu'il irait déclarer sa carte d'identité comme perdue. A défaut d'éléments probants confirmant la version de M. G..., la Médiatrice n'a pas d'autre option que le maintien de la verbalisation. Avis défavorable

Qualité de service

Certains voyageurs estiment que le transporteur manque à ses obligations en termes de qualité de service, la plupart du temps sur des thématiques liées à la propreté, la sécurité et l'information. Leurs saisines conduisent la Médiatrice à mener une enquête approfondie pour vérifier que le professionnel a bien pris en compte leurs remarques et qu'il a mis en œuvre des actions effectives d'amélioration.

Propreté et sécurité

Les faits

M. H... adresse une réclamation au Service Client de la RATP concernant la propreté des rames de métro des lignes 6 et 8, régulièrement taguées. Il s'interroge également sur la sécurité de ces rames, visiblement accessibles à des personnes mal intentionnées. M. H... souhaiterait une indemnisation financière face au service de la RATP qu'il estime très dégradé.



L'avis de la Médiatrice

Dans le cadre de l'instruction de ce dossier, la Médiatrice prend en compte les actions mises en œuvre par la RATP sur ce sujet : équipe spécialisée dans le « dégraffitage », mission de sécurisation et de contrôle avec la possibilité de verbaliser les tagueurs. Elles ont été expliquées par le professionnel au requérant, lors de sa première réclamation. Dans l'exploration du cas particulier exposé dans cette saisine, un travail a été mené avec les responsables des deux lignes concernées, qui avaient une parfaite connaissance du problème. En tout premier lieu, les signalements au Département de la Sureté ont été renforcés, de manière à ce que des investigations, voire des interpellations, puissent être conduites au plus près des faits. Une amélioration de la réactivité de l'équipe spécialisée et de la performance des produits utilisés a été recherchée, tout en restant compatible avec la qualité de l'environnement. Enfin, la vidéoprotection a été déployée ou renforcée dans les espaces de remisage. Des gardiennages ont également été mis en place. La Médiatrice a pu constater l'efficacité des actions concrètes et multiformes, qui ont conduit à une amélioration de la situation, constituant ainsi une solution au problème soulevé par M. H.... Sur le volet de l'indemnisation, la Médiatrice explique au requérant que seule l'Autorité Organisatrice des transports en Ile-de-France est décisionnaire en matière de dédommagement.
Avis partiellement favorable

Sortie définitive

RECOMMANDATION 2021-06

Les faits

Pour échapper à la promiscuité, M. D... se rend à pied à sa station de correspondance. Il effectue donc sa correspondance par la surface, évitant ainsi le trajet en souterrain. Le nouvel accès au réseau RATP lui est refusé. Soulignant que le ticket t+ permet des correspondances illimitées sur le réseau ferré durant 90 minutes, il estime que dans le contrat de transport, le client a le droit de privilégier un itinéraire de correspondance à un autre.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice constate que M. D... disposait d'un billet origine-destination valable pour effectuer un trajet de sa gare de départ jusqu'à Paris sur le RER et le métro. Elle comprend bien son point de vue, estimant plus confortable de rejoindre sa station de correspondance en marchant. Il faut entendre qu'une correspondance au sein d'un pôle peut être plus satisfaisante pour un voyageur en passant par la voirie, particulièrement lorsqu'elle évite de franchir plusieurs dénivelés, inévitables dans les espaces souterrains. Mais il s'agissait dans ce cas de se rendre à une autre station, en dehors du pôle, avec une inter-station réalisée à pied. S'il est vrai que le ticket t+ permet de correspondre durant 90 minutes dans le réseau ferré, la Médiatrice ne peut que considérer qu'une sortie du réseau et un trajet en surface pour rejoindre une correspondance rend caduc le billet de M. D..., toute sortie étant définitive, comme précisé dans les CGVU. La Médiatrice n'a pas de solution à lui apporter s'il souhaite de nouveau sortir du réseau pour rejoindre une autre station. **Avis défavorable**



Borne d'Information Voyageur

Les faits

M. B... regrette que l'arrêt Julien Périn sur la ligne de bus 196 ne soit pas pourvu d'une Borne d'Information Voyageurs. Il souligne le préjudice subi par les voyageurs et requiert l'installation d'une telle borne.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice prend attache avec le centre bus gestionnaire de la ligne. Il confirme qu'une borne de nouvelle génération s'appuyant sur le réseau téléphonique 3G avait été installée à cet arrêt et n'a jamais fonctionné. Après pourtant plusieurs interventions pour remédier à cette situation, il s'est avéré nécessaire d'enlever cet équipement. Les services de la Maintenance précisent qu'une borne de la génération précédente, s'appuyant sur un réseau de transmission de données différent, va être remise en place en attendant une autre solution, l'essentiel étant de délivrer l'information aux voyageurs. La Médiatrice considère que la RATP a bien pris en compte la demande de M. B... Avis favorable

Nettoyage nécessaire

Les faits

M^me^ A... constate un espace sale appartenant à la RATP à la Porte d'Orléans et estime qu'il est nécessaire de mieux le nettoyer.

L'avis de la Médiatrice

La RATP confirme à la Médiatrice que ce lieu fait couramment l'objet de dépôts sauvages et autres actes d'incivilités. Elle souligne partager le désarroi de M^me^ A... devant le taux de récidive de ces comportements incivils. La Médiatrice mesure également, lors de l'instruction, le point de vue des riverains et une certaine urgence à régler la situation. La solution proposée prévoit d'une part de missionner la société mandatée pour nettoyer ce lieu très rapidement et d'autre part de revoir son cycle de nettoyage avec une intervention plus régulière. Pour compléter la solution retenue, la RATP envisage à moyen terme de reprendre l'aménagement devant l'entrée, afin de décourager ce type de comportement incivique. La Médiatrice considère que la RATP a bien pris en compte la demande de M^me^ A... Avis favorable

Nuisances

Les riverains de certains sites et lignes du groupe RATP estiment subir des nuisances, essentiellement sonores, qui affectent le confort de leur vie quotidienne. Lorsqu'ils considèrent que les services du groupe 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'une médiation institutionnelle, mode alternatif de règlement des litiges.

Bus bruyants et mal garés

Les faits

M. F... réitère une réclamation concernant la ligne de bus 87, dans le 12e arrondissement. Il soutient que les bus se garent 4 ou 5 à la file, provoquant gêne et danger pour la circulation. M. F... précise que les bus stationnent moteur allumé, ce qu'il estime bruyant et polluant.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice contacte le responsable de la ligne. Ce dernier a demandé de réduire le temps d'attente des bus à Porte de Reuilly, et de le favoriser aux Invalides. Il a envoyé un message aux machinistes de la ligne insistant sur l'importance de couper les moteurs afin de respecter la tranquillité des riverains. Il leur a également diffusé des messages via le groupe WhatsApp de la ligne et par voie d'affichage. La voiture de secteur passe régulièrement à ce terminus pour vérifier que les consignes sont bien appliquées. Concernant le stationnement, des démarches ont été faites auprès de la Mairie du 12e pour un réaménagement de la voirie, afin de trouver une solution plus sécuritaire pour tous les usagers de la route. La Médiatrice constate que les nuisances ont bien été prises en compte par la RATP et que des solutions ont été proposées pour les réduire. Avis favorable

Rail sonore

Les faits

M. D... entend un bruit d'une dizaine de secondes, qui se répète toutes les 3 minutes. Ce phénomène est constaté du 2e sous-sol au 6e étage de son immeuble, construit au-dessus d'une ligne de métro. Il inquiète les habitants, qui n'ont jamais subi de nuisances auparavant.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice demande au service de la Voie de la RATP de diligenter une expertise. Celle-ci révèle de légers défauts de surface sur le rail générant des chocs plus ou moins forts au passage des trains. Un renouvellement de rail a été réalisé et la Médiatrice a sollicité M. D... pour vérifier l'efficacité de cette intervention, ce qui a été le cas. Avis favorable



Musiciens non autorisés

Les faits

M. B… explique que des musiciens montent chaque matin dans le RER à la gare de Bourg-la-Reine et troublent la tranquillité des voyageurs.



L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice prend attache avec la ligne B du RER et le service chargé de la sécurité des réseaux. La RATP l'informe qu'une semaine de sécurisation a été effectuée dans la gare et a permis d'établir des procès-verbaux. A l'issue d'un entretien téléphonique avec son assistante, M. B… a informé la Médiatrice qu'après une accalmie la situation était redevenue d'actualité. La Médiatrice a proposé à la RATP d'entreprendre de nouvelles actions et reviendra vers M. B… pour en mesurer l'impact. Dans des situations assez récurrentes comme celle-ci, il s'agit effectivement d'apporter des solutions et d'évaluer leurs effets dans la durée. Les dossiers ne peuvent être clôturés à l'issue d'un premier avis, et l'instruction perdure dans le temps avec l'écoute du requérant et le réajustement des actions mises en œuvre avec l'accord du professionnel. Avis favorable

Alarme intempestive

Les faits

M. B… habite près d'une station de métro extérieure. Il entend une alarme en provenance du quai, qui sonne systématiquement tous les matins vers 5h, pendant 30 minutes, tous les soirs vers 23h et tous les jours de façon aléatoire. Après plusieurs échanges avec le Service Client et la ligne, le problème n'est toujours pas réglé.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice contacte les responsables de la ligne de métro, qui lui disent être intervenus sur un problème technique déclenchant l'alarme de manière intempestive. L'adjointe de la Médiatrice prend contact avec M. B…, qui regrette que les nuisances perdurent malgré les interventions annoncées. La Médiatrice se tourne à nouveau vers la ligne. Celle-ci l'informe quelques jours plus tard qu'un défaut sur l'horodateur de l'alarme de synthèse était à l'origine des nuisances sonores et qu'il est désormais définitivement résolu. La Médiatrice considère que la solution mise en place règle la situation exposée par M. B… Avis favorable


M 13 14
Porte de Clichy
RATP
Tickets
Services



Une meilleure perception par les clients

04



Les clients dont le dossier a été traité par la Médiatrice ont exprimé une bonne perception du processus de Médiation en 2021. 69 % conseilleraient à un ami en litige avec une entité du groupe RATP de recourir à la médiation, alors que seuls 60 % des requérants ont bénéficié d'un avis favorable ou partiellement favorable.

Une perception positive de la Médiation



La Médiatrice a adressé pendant plusieurs années un questionnaire aux requérants dont la saisine n'était pas recevable, afin d'isoler les causes qui les ont conduits à la saisir alors que les conditions pour le faire n'étaient pas réunies. Il s'agissait le plus souvent d'une absence de réclamation préalable auprès du professionnel, ou d'une saisine tardive dans le cadre contraint réservé au traitement des procès-verbaux d'infraction, conformément au code de procédure pénale.

Depuis 2018, cette enquête a permis un certain nombre d'évolutions :

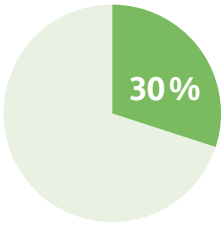
- une meilleure visibilité du contact du Service Client sur les sites Internet ;
- une meilleure information sur le délai des trois mois durant lequel le parcours de réclamation doit être effectué, avant la transmission du procès-verbal au Ministère public. La Médiatrice a insisté auprès du groupe RATP sur l'importance d'une meilleure communication, désormais concrétisée par la remise d'un feuillet explicatif lors de l'établissement du procès-verbal.

Ces deux actions ont vraisemblablement concouru à une stabilisation de la part des saisines irrecevables qui sont pour cette année 2021 de l'ordre de 33 %.

L'enquête a également mis en évidence un invariant lié aux saisines par courrier, dont plus de 60 % sont irrecevables, contre environ 20 % pour les saisines par Internet. Les explications sur le processus de la médiation et le guidage permis par le formulaire sont performants de ce point de vue. Compte tenu des résultats acquis et stables, **la Médiatrice a priorisé cette année l'analyse de la satisfaction concernant les dossiers traités, pour lesquels un avis a été rendu.**

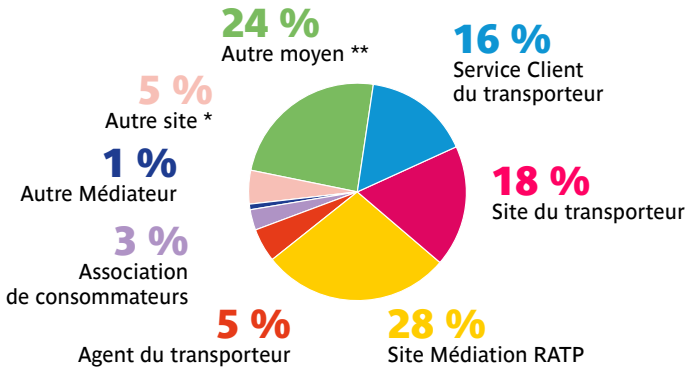
Un questionnaire de satisfaction est envoyé aux clients environ deux mois après la réception de l'avis de la Médiatrice. L'objectif est de pouvoir mesurer leur perception de l'avis qu'ils ont reçu et du processus de médiation en général.

477 questionnaires ont été retournés, soit **30 %** des envois, contre 26 % en 2019.



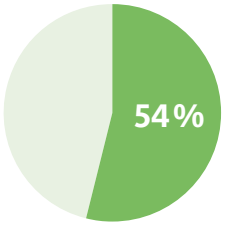


Moyen d'information sur la possibilité de saisir la Médiation du groupe RATP

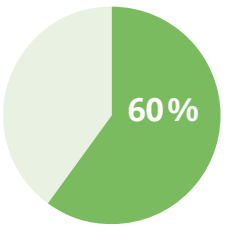


** clubdesmediateurs.fr, médiation-conso.fr, europa.eu (plateforme européenne de résolution en ligne des litiges)*
*** Déjà connu, recherche sur Internet, conseil d'un proche, médias, Défenseure des Droits, Ile-de-France Mobilités…*

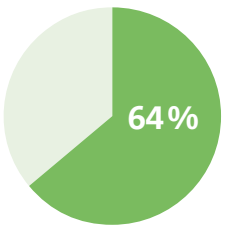
Avis reçu de la Médiatrice



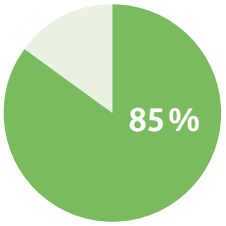
54 % des répondants ont reçu un avis favorable, 9 % en partie favorable et 37 % défavorable.



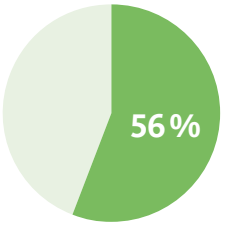
60 % estiment que leur point de vue a été pris en compte dans la réponse, contre 63 % l'an dernier.



64 % ont compris l'argumentation qui a conduit l'avis, contre 60 % l'an dernier.

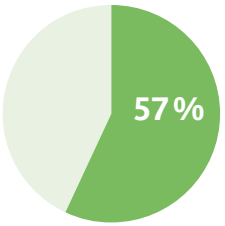


85 % ont décidé de ne pas aller en justice à la suite de la réponse, qui ne leur a pas été favorable, contre 75 % l'an dernier.

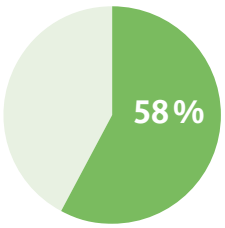


56 % ont perçu l'avis comme impartial, contre 59 % l'an dernier.

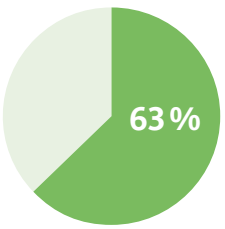
Dispositif de Médiation



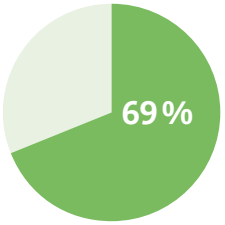
57 % des répondants ont perçu le dispositif de Médiation comme indépendant, contre 60 % l'an dernier.



58 % sont satisfaits du processus de Médiation et du suivi de leur dossier, contre 57 % l'an dernier.

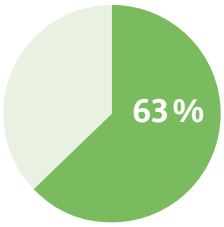


63 % ont pris connaissance de la charte de la Médiation avant leur saisine, contre 58 % l'an dernier.



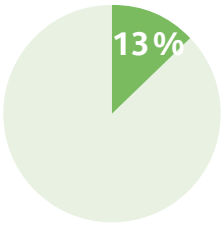
69 % conseilleraient à un ami en litige avec une entité du groupe RATP de recourir à la Médiation, contre 71 % l'an dernier. Ce chiffre est supérieur aux 60 % des requérants ayant bénéficié d'un avis favorable ou partiellement favorable. Même si l'avis rendu par la Médiatrice ne leur a pas été favorable, de nombreux clients ont apprécié l'écoute et la considération qui leur ont été témoignées dans la nouvelle réflexion sur leur dossier.

Délai de traitement



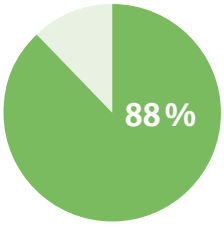
63 % des répondants estiment que le temps de traitement de leur dossier était rapide, contre 54 % l'an dernier.

Saisine par courrier

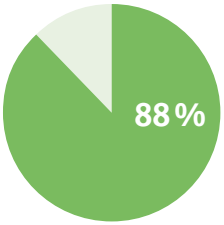


13 % des répondants ont visité le site de la Médiation.

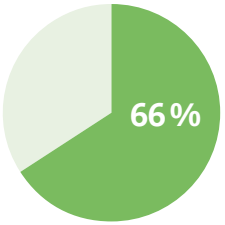
Saisine en ligne



88 % 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.

Les axes d'amélioration suggérés par l'enquête

L'équipe de la Médiation a été sensible au temps que les requérants ont pris pour faire part de leurs remarques et s'est attachée à examiner avec attention les retours de cette enquête. C'est ainsi que les points suivants ont été notés en synthèse. Ils constituent assurément des axes d'amélioration.

Déséquilibre entre la parole du client et la force de l'assermentation

« Le client n'a pas le même niveau de protection. La parole du client vaut moins que celle du contrôleur. »

« La procédure ne laisse aucune possibilité au contrevenant d'enregistrer ses observations au moment où l'amende est infligée. Lorsqu'il fait valoir les justifications qu'il a apportées au moment du contrôle, on lui répond que ce n'est pas vrai puisque l'agent assermenté qui a infligé l'amende n'a pas mentionné l'existence de ces éléments. »

« Vous devez permettre aux contrevenants d'enregistrer une déclaration auprès de l'agent de contrôle, au moment de l'amende, notamment pour éviter de lui opposer, quand il saisit la Médiation, que tel ou tel élément qu'il prétend avoir présenté n'était pas en sa possession au moment du contrôle. »

Conformément au code de procédure pénale, le procès-verbal fait foi jusqu'à preuve du contraire. C'est au requérant d'apporter cette preuve, ce qui laisse les personnes assez démunies lorsqu'elles estiment avoir fait l'objet d'une injustice, notamment en cas d'infraction comportementale. De nombreux répondants souhaiteraient pouvoir documenter leur version dans un rapport complémentaire attenant au procès-verbal.
Lors de la rédaction du procès-verbal, les deux parties ont cette possibilité, qui n'est pas souvent communiquée. Cependant ces éléments sont très utiles dans les suites éventuelles du dossier.
Lors d'une saisine de la Médiatrice, le dossier est examiné en droit et en équité. Ce sont sur ces bases que 60 % des dossiers traités proposent une issue favorable au client.

Contact direct avec la Médiation

« La Médiation a échangé avec la RATP sans prendre le temps de me permettre un retour afin de vérifier l'interprétation. »
« Je regrette qu'il n'y ait pas eu d'interlocuteur direct pour me permettre de fournir les pièces indispensables, pour un rendu objectif avec les éléments pertinents permettant d'argumenter ce jugement. »
« Il faudrait vraiment que l'on ait la possibilité de s'exprimer de vive voix avec la Médiatrice. »
« Un échange avec la personne demandeuse serait utile pour assurer que le dernier mot n'est pas donné à la RATP. »

La Médiation du groupe RATP est une médiation écrite. Elle veille à ce que le requérant ait la possibilité de fournir un maximum de pièces pour illustrer et soutenir son récit. La Médiatrice peut être amenée à prendre contact pour mieux comprendre la situation. Elle a mesuré l'importance de multiplier les échanges, a minima par téléphone, avec les requérants, surtout en cette période de crise sanitaire qui a été lourde de conséquences pour de nombreuses personnes. Les échanges téléphoniques ont été développés et les requérants ont toujours la possibilité de laisser un message vocal sur le répondeur de la Médiation, qui est traité dans les plus brefs délais.

L'information sur la Médiatrice

« Pas de remarques sur votre site, en revanche celui de l'agence Navigo ne fait pas apparaître clairement la possibilité de saisine du Médiateur RATP. Comme il s'agit d'un organisme à structure juridique compliquée, j'ai fait le tour des médiateurs possibles avant de vous identifier : médiateur en région, association d'usagers des transports, Défenseure des droits… »

L'accès à la Médiation figure dans les CGVU des titres de transport. Cette information n'est pas reprise dans la rubrique aide et contacts du site Ile-de-France Mobilités. Cependant, sur le site de la RATP, comme sur ceux des filiales de RATP Dev, la Médiation est très visible, accessible en un clic en bas de la home page.

L'enquête satisfaction

« La question 11 n'est pas pertinente. »
« Questions 12 à 15 : trop long, je ne m'en souviens plus. »
« Revoyez les redites dans votre questionnaire, le client n'a pas de temps à perdre. »

Merci beaucoup pour ces suggestions, qui ont alimenté une réflexion pour mettre à jour l'enquête satisfaction 2022.

Accusé de réception pour les pièces

« Envoyez un accusé de réception spécifique aux pièces jointes, car le doute de non-réception persiste. »

Un accusé réception de pièces est systématiquement envoyé lors de la demande de pièces complémentaires. Il sera désormais mentionné sur l'accusé de recevabilité.

Information sur les voies de recours après la médiation

« Il serait opportun d'indiquer les voies de recours - et comment s'en saisir - en cas d'échec de médiation, ou en cas de désaccord avec la réponse. »

Le principe du recours, et notamment la poursuite en justice, est précisé dans l'avis de médiation conformément à l'article 612-4 du code de la consommation. La Médiation du groupe RATP n'est pas habilitée à donner des conseils personnalisés aux requérants. Elle ne peut qu'évoquer des organismes compétents pour les accompagner dans leurs démarches (associations de consommateurs, protection juridique, avocat…).



Des recommandations d'amélioration



05

La Médiation constitue un observatoire remarquable de la conflictualité au travers des différents litiges qui lui sont confiés. La Médiatrice propose au professionnel une réflexion sur des cas particuliers ou récurrents qui permettront d'améliorer la satisfaction du client.

Les recommandations 2021

Suspension d'un abonnement Navigo annuel

RECOMMANDATION 2021-01

Une suspension dans le 10e mois du forfait interrompt les onze mois consécutifs conduisant au mois gratuit. Cette reprise à zéro en cas de suspension n'est pas précisée dans les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU). De plus, le chapitre sur les paiements comptant (3-11) n'aborde pas la suspension. Les remboursements en cas de suspension relèvent de l'article 3-12-10-2, qui aborde les conditions pour bénéficier du mois gratuit mais ne concerne que les prélèvements et non le paiement comptant.



La Médiatrice recommande à la RATP

de mieux expliquer le principe commercial des onze mois consécutifs suivis du mois gratuit, tout particulièrement pour le paiement comptant.

La réponse de la RATP

Les CGVU sont régulièrement mises à jour pour permettre de clarifier ou améliorer les informations sur les titres. Ces informations seront intégrées lors de la prochaine mise à jour des CGVU en 2022.

RECOMMANDATION 2021-02

Suspension d'un abonnement Navigo Annuel et reprise le même mois

Des clients suspendent leur abonnement au cours du mois M pour un effet au mois M+1. Ils changent d'avis et annulent la suspension pour une raison quelconque ou avertis que M+1 est leur mois gratuit. Pour ne pas en perdre le bénéfice, ils reprennent leur contrat pour démarrer la suspension au mois M+2. D'une part, avoir généré une suspension a remis le compteur à zéro, d'autre part, le forfait n'a pas été suspendu puisque la suspension a été annulée, et les prélèvements prévus ont été effectués.

La Médiatrice recommande à la RATP

de fournir aux clients les informations nécessaires pour ne pas perdre le bénéfice de leur mois gratuit.

La réponse de la RATP

Actuellement, le client peut connaître la date de son mois gratuit en consultant son espace personnel sur Internet *(iledefrance-mobilites.fr)*. Depuis avril 2022, une information l'alerte lors de sa demande de suspension sur le site, s'il l'effectue au moment de son mois gratuit. Il lui est alors demandé de confirmer le choix de cette date ou son report. Par ailleurs, un rappel d'information sera fait auprès des agents pour qu'ils puissent aider les clients ayant fait une erreur de choix de date de suspension sur les services en ligne. Le problème de la suspension et d'une reprise dans le même mois sera traité au cas par cas par le service client du GIE Comutitres.

Le client d'un abonnement Navigo annuel continue d'être débité malgré le passage de son contrat en Tarification Solidarité Transport. Les deux contrats existent alors pour une même personne. Dans les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU), il n'est pas précisé que le contrat précédent continue. Il est même tout à fait possible de comprendre le contraire.

Superposition de forfait

RECOMMANDATION 2021-03

La Médiatrice recommande à la RATP

de ne pas laisser se poursuivre deux contrats pour une même personne, alors même qu'ils sont visibles dans le logiciel de gestion.

La réponse de la RATP

Le sujet est en cours d'étude. Plusieurs solutions, en discussion, devraient permettre d'informer les clients qu'ils doivent résilier leur forfait en cours, une fois les droits chargés sur leur passe Navigo, dans le cas d'une superposition entre un contrat Navigo annuel et un forfait solidarité transport. Dans le cas des superpositions impliquant les contrats imagine R, des réflexions complémentaires sont à mener compte tenu de la diversité des tarifications imagine R et du fait que ce contrat ne peut pas être suspendu, il est nécessairement résilié pour l'année scolaire.

Surfacturations Navigo Liberté+ et Easy

RECOMMANDATION 2021-04

Des surfacturations liées à des itinéraires au sein de pôles d'échanges ont été relevées sur les passes Navigo Liberté+ et Easy.



La Médiatrice recommande à la RATP

d'adapter sa signalétique pour que ses clients puissent clairement distinguer une sortie du réseau d'un itinéraire de correspondance. Il conviendrait également de renforcer l'information sur les conséquences de sortie du réseau dans les CGVU et sur les panneaux en précisant « fin de validité du titre de transport ».

La réponse de la RATP

Ile-de-France Mobilités a modifié les modalités de correspondance dans les pôles multimodaux avec l'arrivée des nouveaux services Navigo Liberté+ et Easy. Les clients sont désormais invités à respecter la signalétique de correspondance dans les espaces et à ne pas emprunter de ligne de contrôle en sortie. Pour accompagner ce changement d'habitude, une expérimentation de signalétique complémentaire est menée à Gare de Lyon. La RATP se fera par ailleurs le relais auprès de l'Autorité Organisatrice de la recommandation d'une meilleure information sur les conséquences des sorties de réseau dans les CGVU. Par ailleurs, quelques problèmes techniques pouvant potentiellement impacter la facturation ont pu être isolés et corrigés au fur et à mesure.

RECOMMANDATION 2021-05

Durée de validité pour un seul parcours

La validité d'un ticket pour 1h30 correspond à la durée maximum d'un seul trajet. Certains clients comprennent qu'il leur est possible de réaliser plusieurs trajets pendant ce temps.

La Médiatrice recommande à la RATP

de mieux préciser que le ticket est valable pour un trajet, soit une entrée et une sortie du mode de transport concerné, pendant une durée maximum d'1h30.

La réponse de la RATP

Cette précision sera intégrée dans la prochaine mise à jour de l'affiche Mode d'emploi. En parallèle, les agents seront sensibilisés à accompagner les voyageurs dans la bonne compréhension des modalités propres au ticket.



Durée de validité d'un ticket

RECOMMANDATION 2021-06

La validité d'un ticket t+ pour 1h30 semble insuffisante, comme déjà signalé dans des rapports des années antérieures, au regard des activités commerciales et des points de rendez-vous dans le métro. Cette durée peut se trouver dépassée du fait de l'attractivité même du réseau souterrain. De même, la validité d'un ticket Origine-Destination semble avoir été réduite à 1h30 sur le site *ratp.fr*. Là aussi, les trajets de banlieue à banlieue peuvent durer bien plus de 1h30.

La Médiatrice recommande à la RATP

d'adapter la durée de validité des tickets à la réalité de leur utilisation.

La réponse de la RATP

La durée de validité des titres de transport est établie par l'Autorité Organisatrice. En cas de verbalisation, les dossiers seront traités avec discernement.

RECOMMANDATION 2021-07

Plafonnement de la tarification sur Navigo Liberté+

Le contrat Navigo Liberté+ permet de voyager sur le réseau, les consommations étant facturées en fin de mois. Si le tarif est plafonné à 7,5€ par jour pour ne pas dépasser le prix d'un forfait Navigo Jour, le plafonnement mensuel est de l'ordre de 250€, ce qui peut conduire le client mal conseillé à payer plus cher.

La Médiatrice recommande à la RATP

d'adapter la tarification pour éviter au client de se sentir lésé.

La réponse de la RATP

Les conditions tarifaires du service Navigo Liberté+ sont fixées par Ile-de-France Mobilités. Le Navigo Liberté+ est avant tout un service à destination des voyageurs occasionnels, qui utilisaient auparavant des tickets t+. Il est en effet important de noter qu'il ne bénéficie pas d'une application automatique d'un plafonnement à l'équivalent du prix d'un forfait Navigo Mois ou Semaine. En revanche, lorsqu'un client du service Navigo Liberté+ sait qu'il aura une mobilité plus importante et/ou qu'il doit emprunter le RER hors de Paris, il lui est possible de charger par-dessus son Navigo Liberté+ un forfait Navigo Jour/Semaine/Mois des zonages souhaités. Ainsi, lors de la période de validité du forfait, son Navigo Liberté+ sera mis en sommeil et son forfait Navigo sera utilisé. Le client ne paiera que le prix du forfait et ne sera en aucun cas facturé de son Navigo Liberté+ durant la période de validité du forfait.

RECOMMANDATION 2021-08

Information sur le ticket par SMS

La suspension de la vente de tickets à bord des bus n'est pas signalée sur le site *ratp.fr*, sur les affiches mode d'emploi et sur les rappels en voussoir. Par ailleurs, l'information sur la possibilité d'acheter un ticket par SMS n'est pas assez expliquée, au point d'arrêt notamment.

La Médiatrice recommande à la RATP

de développer une information plus explicite sur l'achat de ticket par SMS.



La réponse de la RATP

Depuis le début de la crise sanitaire, la vente à bord effectuée par les machinistes est suspendue. Un service d'achat de ticket d'accès à bord par SMS a alors été lancé pour répondre aux besoins des clients. Ce service est dorénavant utilisé par de nombreux clients puisque, sur le mois d'octobre 2021, près de 400 000 tickets par SMS ont été vendus. Une information sur les alternatives disponibles pour acheter son titre de transport est présente dans tous les bus, sur le plexiglass à l'entrée et parfois dans des cadres d'information, sur les voussoirs et à certains points d'arrêt.



RECOMMANDATION 2021-09

Sur-tarification pour l'utilisation d'un mode de substitution

Lorsque les lignes régulières de bus sont identifiées comme moyen de substitution lors d'un arrêt programmé ou inopiné du métro ou du RER, leur utilisation ne devrait pas obliger le voyageur à utiliser un nouveau ticket. La remarque est également valable lorsque la ligne L du RER est indiquée en substitution de la ligne A : les tickets validés dans la gare de départ de banlieue sont refusés par les appareils de contrôle de la gare Saint-Lazare pour effectuer la correspondance vers le métro.

La Médiatrice recommande à la RATP

de faire en sorte que les voyageurs n'aient pas à payer un voyage supplémentaire lors d'un incident sur leur ligne.

La réponse de la RATP

Lors de la mise en œuvre de substitutions de cette nature, l'information sera améliorée entre les services de manière à permettre aux agents de faire preuve de tolérance et de discernement. La RATP a transmis ces préconisations à Ile-de-France Mobilités, qui étudie le dossier.

Transport d'un vélo

RECOMMANDATION 2021-10

Un client voyageant dans le RER avec son vélo aux périodes autorisées peut se faire verbaliser s'il n'utilise pas la bonne voiture dans la rame signalée pour accueillir les vélos.

La Médiatrice recommande à la RATP

de mettre en place une signalétique suffisamment visible pour éviter les erreurs.

La réponse de la RATP

Une solution aurait pu consister en une signalétique au sol sur le quai indiquant les voitures accessibles aux vélos. Mais les variations des points d'arrêt en gare en fonction de la composition des trains la rendrait difficilement opérationnelle. Une réflexion est en cours pour informer les voyageurs par l'intermédiaire des écrans digitaux. Dans l'attente d'une solution satisfaisante, il a été demandé aux agents de faire preuve de discernement.

Objets perdus et trouvés

RECOMMANDATION 2021-11

Certains objets trouvés ne sont pas rendus à leur propriétaire qui a pourtant fait un signalement.

La Médiatrice recommande à la RATP

d'améliorer le rapprochement entre les objets trouvés et les signalements d'objets perdus.

La réponse de la RATP

Une nouvelle application est en cours d'étude afin de faciliter le rapprochement des objets perdus et trouvés. Elle sera disponible en 2023 et permettra d'améliorer le taux de restitution.

Contrôle aux lignes de validation

RECOMMANDATION 2021-12

Certains voyageurs se posant des questions sur leur titre de transport se dirigent spontanément vers les agents de contrôle pour leur demander de l'aide. Ils sont verbalisés.

La Médiatrice recommande à la RATP

de faire preuve de discernement lors de situations particulières lors desquelles les voyageurs ont besoin d'informations.

La réponse de la RATP

Les retours d'expérience enrichissent les pratiques. Les équipes de contrôle ont été sensibilisées à l'appréciation de chaque situation et au discernement nécessaire afin d'apporter la réponse la mieux appropriée aux voyageurs.



Détérioration du matériel

RECOMMANDATION 2021-13

Des voyageurs se plaignent d'avoir été verbalisés alors que leur pied touchait l'encadrement du siège ou une partie en dehors de l'assise.

La Médiatrice recommande à la RATP

de mieux préciser l'interprétation du « pied sur le siège », siège étant pris dans sa globalité.

La réponse de la RATP

Dans le cadre de la démarche d'harmonisation des amendes souhaitée par l'Autorité Organisatrice, à compter du 1er juin 2022, l'infraction nommée souillure/dégradation a été scindée en deux infractions avec deux niveaux de sanction différents :

- La souillure, sanctionnée d'une indemnité forfaitaire de 60 €. Il s'agit de salissures légères, illustrées par une personne posant ses chaussures sur le siège sans altération du support, chaussures poussiéreuses par exemple.
- La détérioration, sanctionnée d'une indemnité forfaitaire de 150 €. Il s'agit d'une altération caractérisée, chaussures boueuses sur un siège qui se retrouve ainsi maculé par exemple.

Les prochaines campagnes de communication sur les incivilités étudieront l'opportunité d'aborder ce point.

Gratuité pour les accompagnants de personnes en situation de handicap

RECOMMANDATION 2021-14

De nouvelles règles de tarification des transports en commun confèrent des avantages aux accompagnants de personnes handicapées. Ainsi, l'accompagnateur d'un titulaire d'une Carte Mobilité Inclusion (ancienne carte d'invalidité) bénéficie d'une réduction de 50 % sur son billet ou de la gratuité totale si la carte porte la mention « besoin d'accompagnement ». Pour un non-Francilien, dont l'accompagnant est éligible à la gratuité, il est nécessaire de se rendre à un guichet au début de chaque trajet pour obtenir une ou deux autorisations de passage afin d'effectuer le déplacement. Cette modalité qui complique les déplacements durant le séjour, constitue une contrainte supplémentaire et ajoute ainsi des obligations pénalisantes aux déplacements des personnes en situation de handicap, qui en comptent déjà beaucoup.

La Médiatrice recommande à la RATP

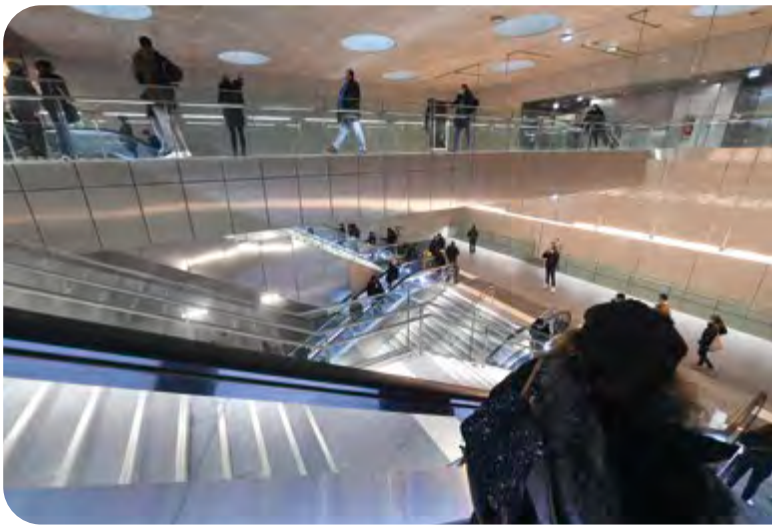
de mieux revoir le processus mis en place, qui peut s'apparenter à une discrimination.

La réponse de la RATP

Les règles portant sur la tarification et la billettique sont définies par l'Autorité Organisatrice. En sa qualité de transporteur, la RATP définit les modalités de leur application. Dans la mesure où l'accompagnant ne peut bénéficier de la gratuité ou de la réduction que s'il accompagne la personne handicapée, jamais seul, il n'existe pas pour le moment de coupon accompagnant sur un ou plusieurs jours. Seule l'Autorité Organisatrice a la faculté de créer de nouveaux titres de transport, à l'instar de ce qui est fait pour les accompagnants franciliens. Cependant, la RATP a déjà porté cette problématique à la connaissance de son Autorité Organisatrice, afin de trouver une solution plus pérenne qui réponde aux attentes de ses clients. En attendant, elle s'attache à trouver un mode opératoire moins contraignant, en délivrant un coupon permettant de voyager plusieurs jours. Il pourrait ainsi être envisagé d'intégrer aux procédures actuelles de la RATP la remise d'un coupon d'une durée de validité équivalente à celle du titre acheté, pour un client non francilien qui présenterait une CMI portant la mention Besoin d'Accompagnement.

Le suivi des recommandations 2020

Toutes les préconisations d'améliorations formulées par la Médiatrice dans son rapport 2020 avaient obtenu une réponse de la part du groupe RATP. La Médiatrice a sollicité de nouveau le Groupe courant 2021 afin d'obtenir un point précis sur la mise en œuvre de certaines d'entre elles.



Suspension d'un abonnement Navigo annuel

Après plusieurs recommandations successives par la Médiatrice et son prédécesseur, 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. Cette contrainte a généré des situations litigieuses aux lourdes conséquences financières, avec d'importantes sommes réglées, ou impayées dans le cas où le client excédé a bloqué 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.

RECOMMANDATION 2020-01

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.

Le suivi en 2021

La problématique s'est accentuée en 2021, avec la poursuite de la crise sanitaire. Il n'est toujours pas possible de se passer de la validation en présentiel de la demande de suspension effectuée en ligne. Cependant, alors que seulement un mail était envoyé, il est désormais doublé par un SMS depuis le 1er octobre 2021. Nous ne disposons pas encore assez de recul pour évaluer l'efficacité de cette mesure, mais les premiers retours sont positifs, avec un renforcement de la portée de l'information.

Dédommagement Navigo

RECOMMANDATION 2020-02

Les opérations de dédommagements relatives aux mouvements sociaux de fin 2019 et au confinement de mars 2020, ont constitué un important travail géré par l'agence Navigo du GIE Comutitres. Si, dans la majorité des cas, les dédommagements ont pu être facilement mis en œuvre, de multiples saisines ont concerné leur obtention. De nombreux clients de la RATP ont déposé une demande de dédommagement trop tardive. Concernant le remboursement, certaines situations ont généré de la confusion.

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

Le GIE Comutitres a réalisé près de 4 millions de remboursements à la suite des mouvements sociaux et de la crise sanitaire. 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. Le traitement des réclamations est également en cours de simplification et d'amélioration.

Le suivi en 2021

Une nouvelle plateforme de remboursement en cas de dédommagement a été créée par Ile-de-France Mobilités et les transporteurs. Elle est accessible sur le site d'Ile-de-France Mobilités depuis mars 2022. Elle permet une amélioration de l'information pour les clients, ainsi que du traitement de leur demande et de son suivi.

Compte bancaire à l'étranger

RECOMMANDATION 2020-04

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. 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. 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

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. Des développements sont en cours pour fluidifier le parcours des clients sur ce point courant 2021.

Le suivi en 2021

Les évolutions seront mises en service au printemps 2022. Les comptes étrangers de la zone SEPA pourront être enregistrés aux points d'accueil de la RATP et sur l'espace personnel du Service En Ligne.

Statut étudiant pour les engagés du Service civique

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 imagine R. Les requérants estiment injuste d'être pénalisés. L'agence imagine R du GIE a proposé à Ile-de-France Mobilités une solution temporaire pour les cas présentés à la Médiation, consistant à rembourser à la personne 50 % du montant du forfait Navigo mensuel.

RECOMMANDATION 2020-05

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 Ile-de-France Mobilités, qui devrait proposer une solution courant 2021.
En attendant, chaque cas est étudié sur demande par le GIE Comutitres.

Le suivi en 2021

Ile-de-France Mobilités a accepté de créer une offre particulière avec 50 % de réduction sur le forfait Navigo mensuel. Elle est accessible aux jeunes du Service civique, via l'agence Solidarité Transport depuis juillet 2021. Depuis cette date, 617 dossiers ont été souscrits.

RECOMMANDATION 2020-07

Chargement de titres sur un smartphone



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.

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 peuvent à tout moment s'adresser via leur application au Service Client. Une réponse leur est toujours apportée en cas de réclamation au sujet d'un éventuel double débit comme pour tout autre dysfonctionnement.

Le suivi en 2021

La généralisation de la technologie HCE permettra en 2022 d'étendre le service à tous les modèles Android et diminuera le nombre de réclamations.



Litiges liés au klaxon des bus

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.

RECOMMANDATION 2020-14

La Médiatrice recommande à la RATP

d'améliorer cette situation visiblement 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.

Le suivi en 2021

Des améliorations concrètes ont été apportées. La solution retenue pour limiter les nuisances est de déclencher dans un premier temps un buzzer interne au bus pendant quelques secondes, avant le klaxon qui est maintenu en dernier recours. La RATP a demandé à tous les constructeurs de développer et déployer cette modification de fonctionnement. Cette solution est désormais validée sur tous les matériels. Le déploiement est actuellement terminé sur certains types de bus (Iveco, Heuliez ou Bluebus par exemple), il est en cours et bien avancé sur tous les autres. Début février 2022, 820 des 900 bus concernés disposaient de ce buzzer d'alerte. La fin du déploiement est prévue dans les prochaines semaines.

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 Sureté a effectivement la compétence de constater des infractions et d'établir des procès-verbaux. Les agents du GPSR ne disposent pas à ce jour de terminaux digitaux. Nous sommes bien conscients 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.

Le suivi en 2021

La RATP a étudié différentes solutions pour équiper ses agents de sûreté de terminaux permettant d'établir un procès-verbal électronique et d'accepter les paiements par carte bancaire.

A la suite de ces études, des marchés seront passés pour un déploiement des équipements d'ici 2025. En attendant, le Service Client est attentif à un contrevenant qui exprimerait la volonté de payer sur place par carte bancaire auprès d'un agent de sûreté n'étant pas en capacité actuellement d'accepter son paiement. Le Service Client pourra ramener le PV au prix de l'indemnité forfaitaire, selon les éléments du dossier.

Annexe 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 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 initialement 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 dix représentants d'associations de consommateurs nationales agréées et dix représentants du professionnel, a désigné à l'unanimité la Médiatrice du groupe RATP, le 5 janvier 2016. La durée du mandat de la Médiatrice est de 4 ans renouvelables dans les mêmes conditions.

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 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.

Annexe 01

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 traiter de litiges survenus avec 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 et qui ont désigné la Médiation du groupe RATP comme médiateur de la consommation. Elle est également compétente pour instruire les litiges relatifs à des abonnements tels que le prévoient les conditions générales de vente et d'utilisation.
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;
  > 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

Annexe 01

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 examinées ou être en cours d'examen par un autre Médiateur ou par un tribunal.
Une première réclamation écrite doit avoir été faite au service clientèle concerné (service clientèle concerné, service juridique du groupe RATP ou Agence Navigo) avant toute saisine de la Médiation.
En tout état de cause, le demandeur insatisfait de la réponse du service clientèle 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 clientèle 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 clientèle.
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 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.

Annexe 01

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

Annexe 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

Annexe 03

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

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

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 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

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

Annexe 03

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 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

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

Annexe 03

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

TOOTBUS
+33 1 42 66 56 56
12 rue Auber - 75009 PARIS
https://www.tootbus.com/fr/paris/aide/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 - 35400 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

RD MANTOIS
Impasse Sainte Claire Deville
78200 MANTES-LA-JOLIE
https://mantois.iledefrance-mobilites.fr/nous-contacter

RATP Habitat
+33 1 44 64 85 20
158 rue de Bagnolet - 75020 Paris
https://ratphabitat.com/contact/

RATP Travel Retail
+33 1 44 88 78 00
35, boulevard de Sébastopol - 75001 Paris
https://www.ratptravelretail.com/nous-contacter/

Annexe 04

Les membres du Club des Médiateurs de Services au Public

Liste au 15 mars 2022

Le Médiateur de l'Agence de Services et de Paiement
Francis LAMBERT
12 rue Henri-Rol Tanguy TSA 10001 - 93555 Montreuil-sous-Bois cedex
www.asp-public.fr/engagements/mediation/le-mediateur

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 Président de l'Association des Médiateurs des Collectivités Territoriales
Christian LEYRIT
6, rue Duguay- Trouin
75006 Paris
www.amct-mediation.fr

Le Médiateur National de la Consommation des Avocats
Carole PASCAREL
180, bd Haussmann 75008 Paris
https://mediateur-consommation-avocat.fr

Le Médiateur de l'Eau
Bernard JOUGLAIN
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

Annexe 04

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

Le Médiateur du groupe La Poste
Eric MOITIÉ
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
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

Le Médiateur de SNCF Mobilités
Jean-Luc DUFOURNAUD
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

MEMBRE D'HONNEUR
La Défenseure des Droits
Claire Hédon

Le Rapport de la Médiatrice de la RATP • ISSN 2681-0298 • Conception, réalisation : Luc-Michel Gorre Conseil Editorial / Ethane • Avril 2022 • © Photos RATP Com / Agence photo : Xavier Chibout, Hamdi Chref, Stéphane Dussauby, Bruno Marguerite, Jean-François Mauboussin, Estelle Revesche-Pucharski, Denis Sutton, Eric Touzé