Le rapport de la Médiatrice









2023

GROUPE RATP

SOMMAIRE

06 LA **MÉDIATION** DU GROUPE RATP EN 2023





22 LA **PROGRESSION** DES SAISINES S'EST POURSUIVIE

DES **AVIS RENDUS** EN DROIT ET EN ÉQUITÉ 42





66 UNE **SATISFACTION** VARIABLE EN FONCTION DE L'AVIS



72 FAIRE **PROGRESSER** EN PERMANENCE LA SATISFACTION DES CLIENTS

Emmanuelle Guyavarch
Médiatrice du groupe RATP



Les saisines ont progressé de 86 % ces deux dernières années, pour atteindre leur plus haut niveau historique.

Avec 4 922 saisines, la Médiation du groupe RATP a atteint en 2023 son plus haut niveau. Cette augmentation, visible également dans la majorité des autres médiations, s'explique par une meilleure connaissance du dispositif de médiation, par un recours plus systématique à la contestation pour les clients, et probablement aussi par un contexte économique moins favorable. Les saisines relevant de la médiation de la consommation représentent 20 % de l'ensemble, en progression par rapport à 2022, liée aux récentes évolutions de la billettique.

De nouveaux litiges se sont développés à la suite de ces évolutions : perte des titres chargés sur les smartphones, double facturation du passe Liberté +, non-remboursement des titres chargés sur le passe Navigo Easy en cas de dysfonctionnement de celui-ci… De façon générale, cette évolution pose également le problème de la preuve que peuvent fournir les clients, en raison de la dématérialisation de plus en plus importante des titres de transport.

La part des saisines liées à une verbalisation a légèrement baissé, après avoir fortement progressé l'année précédente. Elle représente 79 % de l'ensemble des saisines en 2023, contre 82 % en 2022. Le volume de ces saisines liées à une verbalisation a cependant augmenté de 22 % tandis que les saisines liées à un autre motif qu'une verbalisation ont augmenté de 50 %.

Le nombre de saisines par courrier a très fortement régressé, passant de 27 % l'an dernier à 18 % cette année. Le client s'attend probablement à une réponse plus rapide lors d'une saisine digitale, qui est également plus économique qu'une saisine par courrier. Cette tendance s'inscrit peut-être aussi dans une régression générale des démarches par courrier postal.

La part des saisines recevables ayant fortement augmenté, s'élevant à 67 % contre 57 % en 2022, le nombre de dossiers instruits a progressé de 48 % cette année. Il a presque doublé en deux ans.

Certaines verbalisations restent plus fréquemment contestées que d'autres. L'absence de titre de transport génère proportionnellement moins de saisines que le franchissement illicite d'un appareil de validation, par exemple. De manière générale, elles sont toutes fondées sur le constat d'un agent de contrôle. Les verbalisations relevant d'un problème de comportement sont davantage contestées que celles liées à une absence de titre de transport. Ainsi, les verbalisations pour franchissement illicite sont sur-représentées en médiation. Elles génèrent souvent une incompréhension lorsque le client possède un titre de transport valable, et font parfois suite à un problème de maintenance.

Les motifs de verbalisation varient sensiblement selon les modes de transport. Les infractions tarifaires représentent plus de 80 % des verbalisations sur les réseaux de surface, notamment liées à l'absence de titre de transport, ou de validation de celui-ci, contre un peu plus de la moitié sur le réseau ferré. La présence des lignes de contrôle sur le réseau ferré explique cet écart. Dans le RER, les « pied banquette » représentent 27 % des verbalisations, contre 1 % dans les autres modes de transport.

Le délai moyen pour rendre un avis a progressé, à 59 jours contre 46 en 2022. Cet allongement est lié à la forte augmentation du nombre de dossiers instruits. Les dossiers liés à une verbalisation ont été instruits en 56 jours en moyenne, tandis que ceux liés à la qualité de service, qui nécessitent des investigations plus longues, l'ont été en 76 jours en moyenne.

Les saisines impliquant une filiale au sein du groupe RATP ont quasiment doublé par rapport à l'an dernier et quadruplé depuis 2020. Quatre filiales se partagent 63 % des saisines : Brest, Angers, Toulon, Mantes-la-Jolie. 27 % de ces saisines concernent la qualité de service, contre 10 % pour l'ensemble du groupe RATP.

La part des avis favorables a régressé. 46 % des avis rendus par la Médiatrice ont été totalement favorables au client, contre 52 % l'an dernier. Il existe de grandes disparités dans les avis rendus, en fonction du type d'infraction. 16 % seulement des avis sont favorables sur les dossiers concernant une infraction comportementale, contre 73 % pour un titre incomplet.

La satisfaction des clients pour lesquels un avis a été rendu reste à un niveau élevé : 61 % conseilleraient à un ami en litige avec une entité du groupe RATP de recourir à la Médiation, un chiffre supérieur aux 55 % de requérants ayant bénéficié d'un avis favorable ou partiellement favorable. De fortes disparités de jugement sont néanmoins à noter, puisque 93 % des répondants ayant reçu une réponse favorable ou partiellement favorable formuleraient ce conseil, contre 16 % ayant reçu une réponse défavorable.

A travers ses 14 recommandations, issues de l'observation des litiges en 2023, la Médiation souhaite contribuer à faire progresser le service rendu par le groupe RATP à ses clients. Elles continuent à s'appuyer sur des constats concrets de certaines incompréhensions des clients. Toutes les recommandations ont reçu une réponse de la part du groupe RATP, dont nous suivons année après année la mise en œuvre effective.

Je remercie les représentants d'Ile-de-France Mobilités et de la RATP, qui ont accepté de donner leur point de vue dans ce rapport sur un certain nombre d'incompréhensions soulevées par les clients dans leurs saisines, concernant, entre autres, la montée par la porte arrière d'un bus, le remboursement des titres chargés sur un passe Navigo Easy ou encore l'impact de l'évolution de la billettique sur l'augmentation des litiges et la relation avec les clients.

Enfin, j'exprime toute ma sincère reconnaissance à l'ensemble de mon équipe, pour son accompagnement permanent face à la forte augmentation des dossiers traités cette année. Nous souhaitons préserver le rôle pédagogique de nos avis. Il implique des explications détaillées sur les décisions, qui prennent du temps, mais les clients y sont sensibles, même en cas d'avis défavorable. Nous tenons beaucoup à expliquer les situations car cela permet de faciliter la compréhension du point de vue de chacun, ce qui est indispensable en médiation, afin de maintenir des relations apaisées entre les parties.

LA MÉDIATION DU GROUPE RATP EN 2023

Les litiges relatifs aux dispositions commerciales des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation des titres de transport relèvent de la médiation de la consommation. Les infractions à la police des transports sanctionnées d'une verbalisation relèvent de la médiation institutionnelle. Le processus de médiation est similaire dans les deux cas, permettant à la Médiatrice de rendre un avis à la fois en droit et en équité.

01



La Médiation du groupe RATP

La Médiation est un mode alternatif de résolution des litiges, proposé à tous les clients du groupe RATP. Elle s'appuie sur des avis rendus de manière impartiale, prenant en compte à la fois le droit et l'équité.

Le recours à la médiation

Lors d'une insatisfaction liée à l'exécution du contrat de transport, les clients de l'EPIC RATP et de toutes ses filiales ayant conclu un accord de traitement des litiges par la Médiatrice du Groupe peuvent avoir recours à la médiation. Après avoir présenté sa requête au Service Client concerné, le client peut saisir la Médiatrice si la réponse qu'il a reçue ne lui convient pas ou s'il n'a pas reçu de réponse dans un délai d'un mois. La Médiation constitue alors une alternative à une action judiciaire.

Le respect de l'indépendance de la Médiatrice

Initiée dès 1990 par les associations de consommateurs et la RATP, la Médiation constitue une opportunité de régler un différend non résolu par un premier échange avec le Service Client. Le groupe RATP respecte scrupuleusement depuis près de 35 ans la totale indépendance fonctionnelle, hiérarchique et budgétaire de la Médiatrice, considérée comme une personnalité extérieure à l'entreprise.

Des engagements signés permettent de cadrer, s'il en était besoin, cette indépendance indissociable de toute idée de Médiation. Une rémunération qui n'est aucunement basée sur les résultats en est la pierre angulaire. Les associations de défense des consommateurs ont pu examiner ces aspects préalablement à la désignation de la Médiatrice.

Désignation de la Médiatrice par un organe collégial paritaire

Le 16 juin 2022, Emmanuelle Guyavarch a été désignée à l'unanimité, par l'organe collégial paritaire, Médiatrice du groupe RATP pour un mandat de quatre ans, tel que prévu à l'article L.613-2 du code de la consommation. Garant d'une procédure transparente, il est constitué de neuf représentants des associations nationales de défense des consommateurs et de neuf représentants du groupe RATP.
Si les textes prévoient au moins trois associations, il a semblé important d'élargir au maximum la participation des acteurs associatifs, dans la mesure où les transports sont bien présents dans le quotidien





des personnes. Il a semblé également important que les associations puissent peser plus que l'entreprise en termes de vote, c'est ainsi que le règlement intérieur prévoit une désignation à la majorité des voix exprimées par l'ensemble des représentants des deux collèges de l'organe, dont la majorité des voix exprimées par les représentants des associations de consommateurs.

Les conditions matérielles de l'autonomie

La Médiation dispose d'un budget distinct et adapté au sein du groupe RATP, qui garantit son autonomie. Il est nécessaire de le faire évoluer de manière régulière en fonction de la progression du volume de saisines, afin de pérenniser la qualité des avis personnalisés dans un délai acceptable. Les solutions proposées sur les dossiers traités n'influent en rien sur l'évolution du budget de la Médiation.

La médiation de la consommation

L'activité de la Médiatrice du groupe RATP relève pour une part du Règlement Extra-judiciaire des Litiges de Consommation (RELC), prévu par l'ordonnance 2005-1033 du 20 août 2015 et de ses décrets d'application, après transposition de la Directive Européenne 2013/11/UE du 21 mai 2013.

Les litiges concernés sont relatifs aux dispositions commerciales des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU) des titres de transport (décidées par Ile-de-France Mobilités après concertation avec les transporteurs d'Ile-de-France) et de l'affiche Mode d'emploi des réseaux de la RATP. Ils concernent essentiellement des services proposés par les Agences Navigo, Imagine R, ou Solidarité Transport de Comutitres SAS, filiale d'Ile-de-France Mobilités, la RATP ou l'un des transporteurs du groupe RATP. Ils peuvent être également liés à des problèmes de qualité de service.

Les litiges relevant de la médiation de la consommation ont des causes très diverses : suspension ou résiliation d'un forfait Navigo annuel ou Imagine R, facturation abusive de trajets sur un passe Liberté+, perte de tickets sur un passe Navigo Easy, tickets chargés sur un téléphone mais non accessibles, perte d'un passe Navigo…

Entrent également dans le cadre de la médiation de la consommation, les demandes d'indemnisation de la part de clients estimant avoir subi un préjudice lors d'un déplacement sur les réseaux de transport, ainsi que les manquements constatés à la qualité du service attendu dans le cadre du contrat commercial.

La médiation institutionnelle

Les infractions à la police des transports sanctionnées d'une verbalisation relèvent du code de procédure pénale et du code des transports : absence de titre de transport, titre de transport non valable, non-respect des règles…

Le groupe RATP offre un traitement commercial dans le cadre de litiges qui pourraient survenir à la suite d'une infraction. Les procès-verbaux non réglés dans un délai de trois mois sont ensuite transmis à l'Officier du Ministère Public et la RATP en est dessaisie.

Le premier protocole de médiation signé avec les associations de consommateurs en 1990 portait uniquement sur les litiges liés aux verbalisations. Il a été progressivement étendu à d'autres litiges, comme ceux générés par des travaux ou par l'activité transport dans la ville, essentiellement les nuisances sonores ou visuelles.



L'ensemble de ces sujets relève de la médiation institutionnelle et n'est pas concerné par les textes RELC, mais le processus de la médiation reste le même.

Le périmètre de la médiation

La Médiatrice traite les requêtes destinées à l'ensemble du groupe RATP en France, y compris celles des entités RATP Dev, RATP Cap Ile-de-France, RATP Habitat et RATP Travel Retail, ainsi que des filiales de ces entités le cas échéant. La Médiatrice prend également en compte les requêtes qui lui parviennent impliquant le Comutitres SAS, filiale d'Ile-de-France Mobilités, qui regroupe les divers opérateurs de transport dans la gestion des titres communautaires. Les médiateurs compétents sont mentionnés dans les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation de ces titres.

Une étude personnalisée de chaque dossier

Chaque dossier traité bénéficie d'un travail d'enquête rigoureux, réalisé par la Médiatrice en toute indépendance. La phase d'instruction et d'écoute contribue à la construction d'un avis motivé, qui rappelle le point de vue des parties.
L'avis rendu par la Médiatrice prend en compte à la fois la parole du client, ce qu'il a pu vivre, ce qu'il a pu mécomprendre, mais aussi la position du groupe RATP dans les décisions prises et qui n'ont pas été acceptées par le client. Chaque situation est unique, et l'équité est un élément essentiel de l'analyse. Il ne s'agit pas d'une décision juridique, et c'est pour cette raison que les avis rendus ne créent pas de jurisprudence.

Un objectif pédagogique

Envoyé aux parties, l'avis de la Médiatrice est systématiquement accompagné d'explications pédagogiques : réglementation, compétence pour agir, situation factuelle, qui ont guidé l'analyse et abouti à la proposition faite aux parties.
L'ensemble des échanges est mené de manière confidentielle, afin de faciliter une communication plus libre des parties. L'avis rendu par la Médiatrice est également confidentiel, sauf accord contraire des parties.

Des recommandations pour améliorer la qualité du service

Chaque année, la Médiatrice formule des recommandations destinées au groupe RATP. Elles contribuent à améliorer la qualité du service que les clients sont en droit d'attendre de la part des entités du Groupe.

Le parcours d'un dossier

Le professionnel a suivi l'avis de la Médiatrice dans la grande majorité des avis qu'elle a rendus en 2023.

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 litiges, le délai de saisine est porté à un an maximum à compter de la première réclamation écrite auprès du transporteur.

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, pour 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 la recevabilité du dossier en médiation, la Médiatrice prend position de manière impartiale 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 rédige un avis, qui contient une proposition de médiation adressée au transporteur et au client. Chaque partie reste libre de l'accepter ou non. La non-réponse tant du client que du professionnel, dans un délai précisé lors de l'envoi de l'avis, vaut pour acceptation de l'avis rendu. De son côté, le groupe RATP a accepté la proposition de la Médiatrice dans l'ensemble des dossiers traités en 2023, et le Comutitres SAS dans la grande majorité de ceux-ci. Chaque avis étant unique et confidentiel, il ne peut pas constituer une jurisprudence.

Satisfaction

A l'issue du processus, la Médiatrice envoie une enquête de satisfaction au requérant, afin de connaître son opinion sur le traitement de sa demande et de pouvoir ainsi l'améliorer.

La pédagogie est une valeur ajoutée de la médiation

Emmanuelle Guyavarch est la Médiatrice du groupe RATP depuis le 1er juillet 2022. Elle est agréée par la CECMC, Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation.

Avant d'être nommée Médiatrice, Emmanuelle Guyavarch était responsable de la mission de Lutte contre la Grande Exclusion au sein de la RATP. Elle avait auparavant acquis une expertise des problématiques liées à l'exclusion sociale, en dirigeant l'Observatoire, puis la Régulation du SamuSocial de Paris.



QUESTIONS

Quelles sont les qualités d'un médiateur ?
Probablement l'empathie, le sens de l'écoute et la compréhension, sans oublier une envie permanente de rassembler un maximum d'éléments qui vont permettre de rendre un avis éclairé et pertinent, et proposer une solution au litige. Le fondement des avis, non seulement sur le droit, mais aussi en équité, permet une étude contextuelle et une proposition adaptée à chaque cas.

Quelles sont les principales difficultés ?
Prendre suffisamment de recul pour rester neutre et impartial, afin de se concentrer sur la circonstance précise de la saisine et la matérialité des preuves. Un avis défavorable demande davantage de pédagogie pour en expliquer les raisons.

Comment faites-vous face au nombre croissant de saisines ?
Nous avons géré au mieux, mais nous avons besoin de moyens pour répondre à cette forte progression depuis deux ans. La Médiation a toujours bénéficié d'une écoute et d'une considération de la part du Groupe et l'équipe devrait être renforcée en 2024.

Quelle a été la tendance dominante de 2023 ?

Le recours à la médiation s'est banalisé et il est entré dans les recours usuels face à une demande non satisfaite. Les clients sont mieux informés de leurs droits depuis que mes coordonnées figurent dans les mails de refus du Service Client, ce qui est très positif, et il est probable que certains clients ne seraient pas venus en médiation s'ils n'y avaient pas été invités par les conseillers du Service Client. Certains « tentent leur chance », même si leur dossier ne justifie pas un recours en médiation…

Cette banalisation amène de plus en plus de saisines pour le moins laconiques, du type « j'ai été verbalisé de manière abusive, merci de me rembourser », sans aucun élément nous permettant de comprendre les circonstances. Quand ce n'est pas simplement une invitation à prendre connaissance des échanges avec le Service Client. Ce ton est également un reflet de l'évolution des rapports humains au quotidien, dans une manière de s'exprimer moins formelle, tant avec le Service Client que la Médiation, ou avec les agents lors de la verbalisation. Notre point de vigilance est de faire en sorte que la Médiation ne soit pas considérée comme un prolongement du Service Client, mais un lieu d'écoute neutre où chacune des parties peut s'exprimer, tout en entendant les arguments de chacun.

Etes-vous parvenue à maintenir votre exigence de qualité, malgré le volume des sollicitations ?

Je souhaite absolument préserver le rôle pédagogique de nos avis. Il implique des explications détaillées sur les décisions, qui prennent du temps, mais les clients y sont sensibles, même en cas d'avis défavorable. Nous tenons beaucoup à expliquer, car la pédagogie est une valeur ajoutée de la médiation.

Votre indépendance est-elle toujours respectée ?

Nous veillons à ce qu'elle le soit. Par exemple, lorsque les services de la Présidence de la RATP nous envoient un dossier qui leur a été adressé, nous leur rappelons, ainsi qu'au requérant, la nécessité de respecter le protocole de médiation. La Médiatrice doit être saisie par le client après une réclamation effectuée auprès du Service Client, pour pouvoir intervenir. L'entreprise ne peut pas initier la médiation. Nous demandons donc au client d'effectuer une saisine écrite en ce sens.

Quelles sont vos avancées possibles ?

Nous souhaitons faire apparaître la notion d'intention de fraude et ainsi faire progresser le discernement face à l'infraction. Par exemple, monter par l'arrière d'un bus avec un passe Navigo chargé d'un abonnement valable ne correspond pas systématiquement à une volonté de frauder mais peut renvoyer à une méconnaissance de la réglementation, qui pourrait faire l'objet d'un rappel au lieu d'une verbalisation.

Nous souhaitons également souligner les points d'incompréhension du client nécessitant une meilleure communication ou une mise à jour des conditions générales d'utilisation et de vente des produits billettiques tarifaires.

Gérer au quotidien la forte progression des saisines

Cécile Quentin, adjointe de la Médiatrice ; Ophélie Rodriguez-Desmeurs, juriste ; Laurence Chartier et Marie Rahman, chargées de médiation, constituent l'équipe permanente de la Médiation du groupe RATP. Elles encadrent une équipe d'étudiants juristes et d'élèves avocats, qui se succèdent pour des stages de six mois à trois ans, avec une présence en alternance pour certains d'entre eux.


Cécile Quentin


Laurence Chartier


Marie Rahman


Ophélie Rodriguez-Desmeurs

Vos parcours professionnels sont très complémentaires…

Cécile Quentin : à la Médiation, j'ai enrichi une expérience juridique variée qui permet de dépasser le cadre juridique du conflit, avec une approche humaine, afin de trouver un accord correspondant au mieux aux situations vécues, dans le respect des intérêts de chacun.

Ophélie Rodriguez-Desmeurs : juriste en droit privé, la Médiation m'a permis d'associer l'approche juridique à celle de l'équité.

Laurence Chartier : les diverses fonctions opérationnelles que j'ai occupées au sein de la RATP m'aident à mieux ressentir les situations auxquelles les clients sont confrontés.

Marie Rahman : j'ai suivi l'évolution de la médiation et des méthodes de travail pour faire face à la progression du volume des dossiers traités.

Avez-vous été surprise par le traitement des saisines lors de votre arrivée récente au sein de l'équipe ?

Ophélie Rodriguez-Desmeurs : le soin particulièrement important accordé à la phase d'instruction des dossiers m'a impressionnée. Cette démarche systématique, à la fois humaine et juridique, permet de proposer aux clients les solutions les plus justes. Il peut parfois être compliqué pour les clients de se procurer certains éléments de nature à mieux comprendre leur récit, ce qui peut être frustrant pour eux. Ils apprécient donc l'ensemble des démarches entreprises par la médiation permettant de faire la lumière sur la situation qu'ils ont vécue.

Comment gérez-vous la montée en charge des saisines ?

Cécile Quentin : cette année encore, nous avons absorbé une charge de travail plus importante. Nous l'avons assumée au mieux, souvent sur notre temps personnel, pour ne pas faire subir aux clients une baisse de la qualité des réponses et pouvoir rendre les avis dans des délais raisonnables. Nous souhaitons également poursuivre un accompagnement impliqué pour les alternants et les stagiaires. Nous remercions l'ensemble des personnes de l'équipe présentes pour leur implication lors de cette période difficile car l'équilibre est parfois précaire et demande une attention constante avec une capacité à s'adapter rapidement aux circonstances.

Laurence Chartier : nous ne souhaitons pas utiliser des réponses toutes faites, qui ne reprennent pas les éléments spécifiques qui nous sont fournis par les clients. Cela prend nécessairement du temps mais l'écoute et une approche contextualisée des litiges est une vraie plus-value qui contribue à l'efficacité de la médiation.

Sentez-vous un durcissement dans la relation avec les requérants ?

Laurence Chartier : si nous avons des retours d'avis positifs et pragmatiques, nous avons également des retours d'avis qui peuvent être brutaux, voire injurieux.

Cécile Quentin : les relations avec les parties évoluent dans un contexte intègrant des changements qui dépassent le cadre de l'entreprise, avec notamment l'objet des litiges qui impacte le quotidien

des clients dans un contexte économique difficile pour les parties, ce qui peut crisper les relations avec des attendus forts. Néanmoins, cela ne justifie pas les propos discourtois. Dans tous les cas de saisines liées à un outrage à agent, le groupe RATP refuse d'entrer en médiation. C'est une décision du Groupe. Nous avons eu six cas en 2023.

Vous arrive-t-il de reconsidérer un avis ?

Ophélie Rodriguez-Desmeurs : lorsque le client communique de nouvelles pièces, il peut nous arriver à titre exceptionnel de réexaminer son dossier. Il est important que les clients prennent conscience de la nécessité, dès l'envoi de leur saisine, de transmettre un nombre suffisant d'éléments pour que nous puissions rendre un avis objectif.

Quelles sont vos relations avec l'ensemble des équipes du groupe RATP ?

Cécile Quentin : dans le cadre de l'instruction de nos dossiers nous avons la chance de pouvoir nous rapprocher de l'ensemble des services des entités du Groupe. Les échanges sont toujours très enrichissants mais il arrive parfois que les équipes opérationnelles aient le sentiment que nous remettons en cause le travail des agents. Ce n'est bien évidemment pas le cas puisque notre approche est différente et que nous prenons en compte un litige dans sa globalité. Nous rappelons que la médiation suppose d'entendre les deux parties du litige. Si nous n'écoutons que le client, l'analyse n'est pas équilibrée. Nous ne faisons pas d'enquête systématique avec une audition des agents, mais nous demandons des éléments mettant en lumière une interaction. Lors de l'instruction des saisines liées aux verbalisations, la rédaction systématique de rapports complémentaires par les agents de contrôle lors de cas sensibles pourrait permettre d'éclairer immédiatement les situations et d'éviter de faire une enquête ensuite.

Votre outil de gestion contribue-t-il à la qualité du traitement des dossiers ?

Marie Rahman : tous les courriers reçus sont digitalisés, ce qui permet un traitement à distance en toute circonstance et qui garantit la continuité de notre activité. Nous gardons également en mémoire une retranscription de tous les échanges téléphoniques.

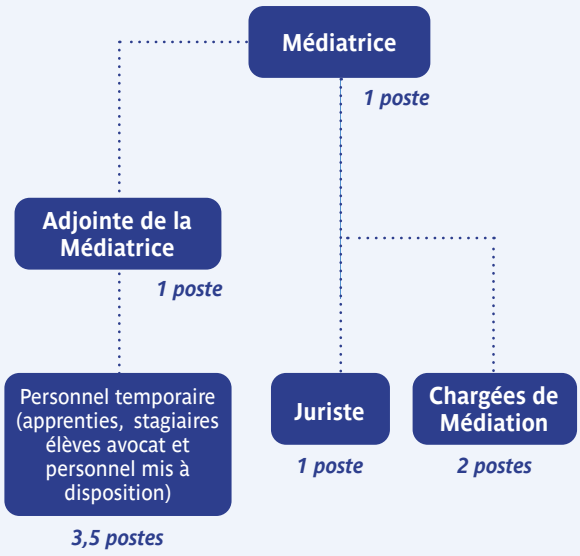
Continuez-vous à développer les échanges personnalisés ?

Laurence Chartier : compte tenu de l'activité, nous avons privilégié cette année les contacts par téléphone et par mail, au détriment des rendez-vous physiques qui nécessitent beaucoup plus de temps. Nous avons également limité les déplacements sur les lieux au strict nécessaire, lorsqu'il est indispensable de constater par nous-mêmes les dysfonctionnements qui nous sont relatés, pour reproduire le parcours du client.

Eprouvez-vous une certaine satisfaction à pratiquer la médiation ?

Cécile Quentin : rendre un avis, c'est avant tout analyser une situation mal vécue par un client et tenter de comprendre les raisons du litige. C'est toujours valorisant de pouvoir contribuer à trouver une solution ou de tenter d'expliquer une situation en examinant les choses sous des angles différents. Dans le cas d'un avis favorable, nous avons l'impression de rétablir un équilibre dans des situations justement déséquilibrées. Mais l'avis doit s'appuyer sur des faits précis et des éléments factuels, au-delà de notre propre sensibilité.

Organigramme de la Médiation du Groupe RATP en 2023



Les missions de la Médiation du Groupe RATP

Pôle recevabilité et Instruction

> Vérification de la recevabilité de la demande.
> Notification de l'irrecevabilité ou de la recevabilité de la demande.
> Instruction des demandes (enquêtes auprès des professionnels et demande de pièces complémentaires auprès du consommateur).

Pôle instruction et rédaction des propositions de médiation

> Étude, analyse et instruction du dossier, poursuite de l'instruction si nécessaire, échanges éventuels avec les réclamants et/ou le professionnel.
> Rédaction d'une proposition de médiation en droit et en équité.
> Suivi et mise en œuvre de la proposition de médiation jusqu'à la clôture du dossier.

Gestion et Pilotage

> Suivi RH.
> Suivi du budget.
> Gestion du courrier et archivage des dossiers.
> Tutorat auprès des apprentis et des stagiaires.
> Pilotage du CRM de la Médiation.
> Mise à jour des process et argumentaire.
> Pilotage des indicateurs de la Médiation.
> Référent RGPD.
> Alimentation du site internet de la Médiation.
> Rédaction et présentation du rapport annuel de la Médiatrice.
> Rédaction de notes juridiques internes.

L'équipe de la Médiation

L'équipe permanente de la Médiation RATP est renforcée par des étudiants en droit en contrat d'apprentissage pour trois ans, des élèves avocats en stage pour six mois et parfois des salariés de la RATP mis à disposition. Certains d'entre eux sont présents à temps partiel, en alternance avec leurs horaires de cours.



Noémie Nzobadila-Loufouma

J'ai rejoint l'équipe de la Médiation RATP en septembre 2022 dans le cadre de mon contrat d'apprentissage en 2e année de BUT Carrières Juridiques. En travaillant sur la recevabilité des dossiers, j'ai appris la rigueur dans le traitement de la demande et j'ai pu voir aussi les différentes situations auxquelles peut être confronté un voyageur.



Yasmina Qarmi

Alternante depuis bientôt trois ans au sein de la Médiation du groupe RATP, j'ai étudié attentivement la recevabilité des demandes de médiation entre les usagers et l'entreprise. Cette expérience m'a permis de comprendre l'importance cruciale de la médiation dans la résolution des conflits. Je suis fière de pouvoir partager mes observations et participer à la valorisation de ce processus essentiel pour la satisfaction des usagers.



Chaimaaa Boubacar

Juriste en droit privé, mon stage de six mois au sein de la Médiation du groupe RATP a été très enrichissant, tant d'un point de vue professionnel qu'humain. J'ai découvert une instance totalement neutre et indépendante, dédiée à la résolution pacifique et impartiale des différends entre les parties. Cela m'a fortement aidée à développer mon sens de l'écoute, ainsi qu'une aptitude à réfléchir à des solutions justes et équitables permettant de trancher tout litige.



Mondesire Moukoko

Lors de mon stage de six mois, j'ai constaté un volume important de saisines, qui amène la Médiatrice et son équipe à accomplir un travail impressionnant. Les avis sont rendus en toute neutralité, impartialité, indépendance. Des enquêtes minutieuses sont réalisées afin de récolter le plus d'éléments possible pour rendre un avis éclairé, et des éléments complémentaires sont demandés aux parties quand cela est nécessaire. Au vu du nombre des demandeurs satisfaits d'avoir été entendus et ce, quelle que soit l'issue de l'avis rendu, je suis persuadée que le règlement amiable des différends est une bonne alternative au contentieux.



Eniko Sandor

Elève-avocate à l'Ecole de formation des barreaux de la Cour d'appel de Paris, j'ai effectué un stage de six mois dans le cadre de mon projet pédagogique individuel. Il m'a permis d'approfondir mes connaissances du droit de la consommation et de la médiation, qui ne cesse de prendre de l'importance dans le domaine juridique. J'ai pu participer au traitement des saisines en droit et en équité, en respectant en permanence les principes d'indépendance et d'impartialité.



Inès Thavard

Réalisé dans le cadre de mon projet pédagogique individuel de l'Ecole de formation des barreaux de la Cour d'Appel de Paris, mon stage de six mois m'a permis la découverte d'un mode amiable de règlement des litiges. J'ai participé à l'étude des saisines, en appliquant les principes d'impartialité et d'indépendance auxquels est soumis la médiation, ainsi que la notion d'équité.



Kenza Kadoun

Étudiante en première année de BUT Carrières Juridiques, j'ai eu l'opportunité de résoudre des litiges en dehors du cadre judiciaire. L'étude attentive de la recevabilité des demandes de médiation entre les usagers et l'entreprise permet de contribuer à trouver des solutions amiables et équitables, tout en préservant la notion d'impartialité.



Sylvie Goess

Mise à disposition par le département Juridique de la RATP, j'ai intégré l'équipe de la Médiation pour une mission de 10 mois. J'ai découvert la diversité des saisines qui entrent dans son champ de compétence. Les analyses des litiges, accompagnées des enquêtes rigoureuses nécessaires pour apporter une solution en toute impartialité à la fois en droit et en équité, m'ont permis d'adopter de nouvelles méthodes de travail et d'enrichir mes compétences juridiques, qui me serviront dans mon parcours professionnel.
Je garde un excellent souvenir de mon passage à la Médiation, qui a été pour moi une expérience enrichissante et formatrice.

Une ouverture permanente à l'évolution de la médiation

La Médiatrice a poursuivi ses échanges avec l'ensemble des parties prenantes qui l'entourent, avec lesquelles elle mène une réflexion constante sur l'évolution de la médiation.



Une information complète sur la médiation

Le Service Client de la RATP indique désormais la possibilité de recours à la Médiatrice dans ses courriers dès la première réponse. Toutes les informations sur la démarche à suivre pour recourir à la médiation sont accessibles sur le site dédié à la médiation du groupe RATP à l'adresse suivante : ***https://www.ratp.fr/mediateur/***, ainsi que sur les sites des filiales du groupe RATP en France. La démarche est également expliquée dans les espaces de transport de la RATP, sur les affiches Mode d'emploi dans les gares et stations, et Règles du savoir-voyager dans les bus et tramways.

Remise du rapport

La Médiatrice a remis son rapport 2022 au Président - directeur général du groupe RATP le 23 juin 2023. Elle l'avait auparavant présenté à la Commission Service et Innovation du Conseil d'Administration de la RATP le 13 juin 2023. Elle l'a ensuite présenté aux associations de consommateurs le 28 juin 2023. Ces présentations formelles ont rappelé la stricte indépendance de la Médiatrice vis-à-vis du groupe RATP.

Les représentants des associations de consommateurs ont une nouvelle fois apprécié qu'une très large majorité des avis émis par la Médiatrice en 2022 ait été acceptée et que l'intégralité des recommandations formulées ait obtenu une réponse opérationnelle de la part de la 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.

Une réflexion permanente et commune avec les associations de consommateurs

La Médiatrice a poursuivi ses échanges avec les associations de consommateurs, pour une amélioration constante du processus de médiation et de la qualité des solutions proposées.

Une collaboration opérationnelle entre trois médiateurs

La Médiatrice a signé des protocoles avec le Médiateur Tourisme et Voyage en 2016 et avec le Médiateur SNCF Voyageurs en 2021. Ils contribuent à la lisibilité des domaines d'intervention de chacun. Les médiateurs collaborent afin de guider les clients d'une manière efficace et transparente vers le médiateur compétent pour examiner leur litige. Les protocoles sont disponibles sur les sites Internet dédiés des trois médiateurs.

Le Club des Médiateurs

La Médiatrice du groupe RATP partage les valeurs du Club des Médiateurs de services au public. Elle a contribué régulièrement à ses travaux et la RATP a accueilli une réunion du Club le 28 septembre 2023. La Médiatrice a également participé aux réflexions, aux formations et aux échanges d'expériences proposés par le Club, dont le site Internet fournit de nombreuses informations sur la médiation, ainsi que des liens vers les sites de ses membres.
www.clubdesmediateurs.fr

Liste des médiateurs agréés

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***

Par ailleurs, 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***





Guillaume de Gavre,
Directeur Stratégie, Territoires et Voyageurs d'Ile-de-France Mobilités

Sophie Beaucire,
Cheffe du pôle relations voyageurs d'Ile-de-France Mobilités

Ils répondent à certaines interrogations soulevées par les clients du groupe RATP dans leurs saisines de la Médiatrice.

> La route est longue, mais nous travaillons en continu à améliorer le service offert, à travers la prise en compte des réclamations que nous recevons

Sur le réseau bus, la proportion d'infractions qui arrivent en médiation pour une montée interdite par la porte arrière d'un bus standard a doublé en un an, avec une verbalisation coûteuse de 150 euros. Pourquoi ne pas installer des valideurs à l'arrière des bus standards ?

Guillaume de Gavre. Depuis qu'Ile-de-France Mobilités a repris la main sur les commandes de matériel roulant, les bus sont précablés pour permettre l'installation des valideurs, y compris à l'arrière. L'installation de valideurs sur toute la longueur du bus est en revanche laissée à l'appréciation de l'opérateur, qui arbitre avec l'ensemble de ses contraintes d'exploitation. A cet égard, il est logique que les opérateurs privilégient localement l'homogénéité des modes de validation, notamment lorsque coexistent différentes générations de bus.

Les titres chargés sur un passe Navigo Easy ne sont pas remboursés en cas de défaillance technique du support, même lorsque leur nombre est lisible. Une évolution de la régle est-elle possible ?

Sophie Beaucire. Le passe Navigo Easy est un support anonyme, qui ne permet pas de tracer le nombre de tickets achetés, l'opérateur qui les a vendus et leur date d'achat. Il n'existe aucune base de données permettant d'enregistrer les informations du client et ses déplacements. Nous travaillons actuellement avec Comutitres SAS, qui est désormais une filiale d'Ile-de-France Mobilités, afin de trouver une solution nous autorisant à lever l'anonymat en cas de passe défectueux. Nous pourrions ainsi contrôler le nombre de fois dans l'année où l'usager s'est fait rembourser des titres sur son passe Easy, afin d'éviter la fraude. Mais le problème n'est pas si simple, puisqu'il faudrait ensuite définir les modalités financières entre parties prenantes et définir un process auprès des agents en gare.

Guillaume de Gavre. La solution passe par une levée de l'anonymat uniquement pour les usagers réclamants, ce qui peut être complexe dans le cadre de la réglementation RGPD.

Contrairement à d'autres réseaux, le paiement de plusieurs trajets pour des personnes différentes n'est pas possible sur le réseau RATP à partir d'un passe Navigo Easy ou d'un smartphone. Pourquoi cette contrainte ? Une évolution est-elle envisageable ?

Guillaume de Gavre. Le choix de dédier le passe Navigo Easy à un usager unique a été fait il y a plusieurs années, d'un commun accord entre Ile-de-France Mobilités et les opérateurs. Comme pour les bus, il faut avoir en tête que lorsqu'on définit un titre de transport,

on doit aussi tenir compte de l'ensemble des interfaces avec le parc billettique -distributeurs et valideurs- en place, soit plusieurs générations de matériels lourds de validation, installés pour plusieurs décennies, avec leur lot de contraintes en matières d'échanges de données informatiques. On peut toujours se dire qu'il n'y a qu'à y mettre collectivement les moyens humains et financiers... Mais il faut bien objectiver les besoins et définir des priorités, en tenant compte des ressources à disposition. A ce jeu-là, il s'agit d'abord de finaliser le déploiement des différents supports, notamment le Liberté +, qui permet une consommation à l'usage, sur l'ensemble du réseau francilien. Avant de se lancer vers un titre multi-usagers, il faut bien réfléchir aux besoins qu'il couvrirait réellement. Il pourrait certes avoir son utilité, mais pour des besoins beaucoup plus ponctuels : de fait pour les familles, nous recommandons le recours à des abonnements – pour rappel, le Navigo Junior est à 24€ par an.

Sophie Beaucire. Concernant les déplacements des groupes, dans le cadre de sorties scolaires, sportives ou associatives, le tout nouveau site ***www.grands-comptes.iledefrance-mobilites.fr*** permet de passer facilement des commandes de titres groupés.

Quel est l'impact de l'évolution de la billettique sur l'augmentation des litiges et la relation avec les clients ?

Guillaume de Gavre. Le nombre de réclamations est effectivement en hausse, mais elles ne sont pas toutes liées à l'évolution de la billettique : un bus qui ne passe pas, un accident de voie amènent aussi leur lot de réclamations.
Des tendances se dessinent : conjoncturellement, l'effort de régénération déployé ces dernières années sur le réseau ferroviaire (le volume est à apprécier sur l'ensemble des réseaux et pas uniquement la RATP) entraîne concrètement une multiplication des travaux, avec à la clé des « interruptions temporaires de circulation » (ITC dans le jargon).
Plus structurellement, avec l'essor du numérique et du commerce en ligne, les habitudes de consommation changent : l'accès à un processus de réclamation s'est largement simplifié et son recours est devenu plus habituel, la notation du service rendu est entrée dans les mœurs.
Toute réclamation est légitime et nous faisons par principe le pari de la « bonne foi » de l'usager, des millions d'usagers quotidiens nous remonteront toujours des défauts que nous ne voyons pas, des axes d'amélioration.
Cette expérience client est capitale, mais nous observons parfois dans les réclamations des amalgames entre service commercial et service public.
Concernant plus précisément la billettique et sa dématérialisation, nous sommes effectivement au milieu du gué, encore dans une période de cohabitation entre deux systèmes, pouvant causer des difficultés de lisibilité et d'adaptation par rapport à certaines habitudes des usagers.

Sophie Beaucire. Le développement du passe Navigo Easy a permis de résoudre la plupart des réclamations liées aux tickets démagnétisés, ce qui représente une évolution positive. Résoudre un problème peut amener à en créer d'autres, mais les milliers de réclamations dans l'année concernant les passes Navigo Easy sont inférieures à celles auparavant liées aux tickets démagnétisés. Nous enregistrons des progrès notables dans l'évolution de la billettique, mais chaque avancée d'envergure cristallise des insatisfactions. Si la conduite du changement peut révéler de nouveaux irritants, nous travaillons en continu à améliorer le service offert, à travers la prise en compte des réclamations que nous recevons. Notre rôle est de pouvoir identifier les signaux faibles et de les flécher auprès des services, dans un objectif d'amélioration continue à court, moyen ou long terme selon la complexité du sujet remonté. Nos échanges constructifs avec la médiation permettent de renforcer notre vision du terrain et de travailler aux solutions de demain.



Mireille Majerczyk,
Directrice du département Services et Espaces Multimodaux de la RATP

> Les réclamations des voyageurs sur le comportement des agents de contrôle concernent 0,05 % des infractions constatées

Quelle est la mission des agents de contrôle ?

Leur rôle est de contrôler la validité des titres de transport et le respect du règlement de la RATP. Si tel n'est pas le cas, ils doivent verbaliser, suivant une grille tarifaire établie par l'Autorité Organisatrice. Ils sont également là pour conforter les très nombreux voyageurs qui sont en règle.

Quelle est leur formation ?

Chaque agent est formé dans le cadre de sa formation initiale. Il bénéficie ensuite d'une période d'immersion terrain, avant d'être affecté à une équipe de contrôle. Il y a par ailleurs des sessions de maintien en compétences et des rappels à la réglementation lors des briefings.

Dans un certain nombre de cas de saisines concernant une verbalisation, les clients signalent un comportement inapproprié de l'agent verbalisateur... Comment est abordé le discernement dans une situation donnée ?

La notion de discernement est abordée lors de la formation initiale des agents et elle est rappelée à chaque briefing. Nous mettons par ailleurs en place des Retours d'expérience sur des situations qui montrent un manque de discernement, afin d'illustrer la notion. Mais cela reste in fine l'appréciation d'une équipe à un instant t, face à une situation toujours particulière. D'où l'importance d'illustrer, sans pour autant fixer des règles intangibles.
Les réclamations des voyageurs concernant le comportement des agents de contrôle représentent 0,05 % des actes de contrôle. Pour l'année 2023 nous avons enregistré 270 plaintes de clients pour le comportement d'un agent en situation de contrôle, sur plus de 520 000 infractions constatées.
Chaque cas est spécifique et fait l'objet d'une enquête interne. Si l'écart de comportement de l'agent est avéré, il est traité en fonction de sa nature, par de la formation complémentaire, une suspension de l'activité de contrôle ou des mesures disciplinaires.

Comment les agents sont-ils accompagnés ?

Ils sont accompagnés par un chef d'équipe. Ils ont un briefing avant tout départ en ligne, lors duquel les consignes de sécurité et de discernement leur sont rappelées. Ils ont par ailleurs l'obligation de remplir un Compte Rendu d'Activité, dans lequel est stipulé le détail des activités, ainsi que tous les faits inhabituels. Ces comptes rendus sont analysés par le responsable de l'activité et archivés. Ils sont consultés en cas de réclamation, dans le cadre de l'enquête interne.

Comment sont fixés les objectifs de lutte contre la fraude de la RATP ?

Les objectifs de lutte contre la fraude sont fixés par l'Autorité Organisatrice. Il ne nous appartient pas de les communiquer.



Rémi de Biasi,
Directeur de cabinet du directeur du réseau de surface de la RATP

Pourquoi est-il interdit de monter par la porte arrière des bus ?

Il y a plusieurs raisons. D'abord, c'est l'héritage d'une ancienne habitude à la RATP de montrer sa carte d'abonnement au conducteur de bus, avant l'arrivée de la télébillettique et du passe Navigo. Ensuite, cela permet de respecter une bonne circulation des voyageurs à l'intérieur du bus, de l'avant vers l'arrière. Cela limite également le risque de conflits entre voyageurs et renforce l'aspect sécuritaire. Enfin, le parc de valideurs bus de la RATP est à la fois vieillissant et limité en nombre. Ajouter un valideur à l'arrière de chaque bus obligerait à renouveler l'ensemble des valideurs, ce qui est actuellement impossible pour des raisons de cohérence technique.

> L'expérimentation de la montée par l'arrière n'a pas été concluante, pour des raisons de circulation des voyageurs à l'intérieur du bus

Avez-vous déjà expérimenté l'installation d'un valideur à la porte arrière ?

Nous l'avons fait et l'expérimentation n'a pas été concluante, essentiellement pour des raisons de difficultés liées à la circulation des voyageurs à l'intérieur du bus, tout particulièrement aux heures de pointe sur les lignes les plus chargées.

Pourquoi est-ce autorisé dans les bus articulés ?

Dans un bus articulé, la porte centrale est considérée comme une porte avant. Il n'y a pas de valideur à la porte arrière et la montée n'y est pas autorisée.

Qui prend la décision de rendre possible la montée par l'arrière ?

C'est une décision de la RATP, partagée avec Ile-de-France Mobilités. Notre Autorité Organisatrice travaille actuellement sur le projet de déploiement de la télébillettique communautaire. Sa position pourrait évoluer concernant l'emplacement des valideurs dans le bus, dans la recherche d'une satisfaction maximale des voyageurs. Nous mettrons en place les éventuelles décisions qui seront prises.

Pourquoi la verbalisation de la montée par l'arrière est-elle aussi élevée, à 150 € ?

La RATP est l'un des transporteurs mondiaux où les amendes sont les moins chères comparativement au prix des titres de transport… D'autres réseaux ont fait des choix plus dissuasifs. Nous avons deux types d'amendes à la RATP : les infractions tarifaires et les infractions comportementales. La montée par l'arrière fait partie des infractions comportementales et leur montant est plus élevé.

Qui fixe le montant des verbalisations ?

La RATP, en accord avec Ile-de-France Mobilités, avec le souci d'avoir une cohérence globale sur son réseau.

Un abonné qui monte par la porte arrière a du mal à accepter d'être passible d'une amende de 150 euros…

Nous travaillons avec nos équipes de contrôle sur une politique de discernement face à certaines infractions et dans certaines circonstances. Les métiers du contrôle figurent parmi les plus difficiles de la RATP, les équipes devant faire face à de nombreuses incivilités.

LA PROGRESSION DES SAISINES S'EST POURSUIVIE

La Médiatrice a reçu 4 922 saisines en 2023 contre 3 889 en 2022, soit une hausse de 27 %. La progression est de 86 % en deux ans. La part des saisines liées à une verbalisation est en légère régression et représente 79 % du total. 3 299 saisines ont été recevables et traitées, avec 55 % d'avis favorables ou partiellement favorables au client. Le nombre d'avis rendus est en progression de 48 % par rapport à 2022.

02



Les chiffres-clés

4 922
SAISINES

79 %
des saisines
liées à une
verbalisation

80 %
des saisines
relatives à la médiation
institutionnelle

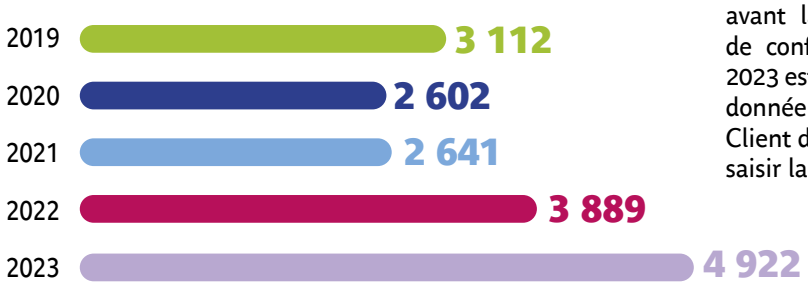
3 299
SAISINES
recevables

55 %
d'avis favorables
ou partiellement
favorables au client

20 %
des saisines
relatives à la médiation
de la consommation

Les saisines reçues

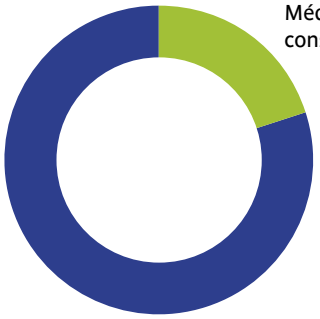
// ÉVOLUTION DU NOMBRE DE SAISINES



Le plus haut niveau historique de saisines

Les saisines ont progressé de 86 % ces deux dernières années, pour atteindre leur plus haut niveau. La progression est de 58 % par rapport à 2019, avant la pandémie et les périodes de confinement. L'augmentation en 2023 est en partie liée à l'information donnée au requérant par le Service Client de la RATP sur la possibilité de saisir la Médiation.

// RÉPARTITION



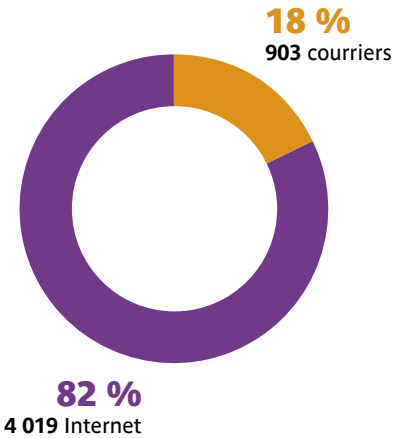
20 % des saisines relèvent de la médiation de la consommation

622 saisines reçues en 2022 concernent la médiation de la consommation. Elles représentent 20 % du volume des saisines reçues, contre 16 % en 2022. Les récentes évolutions de la télébillettique peuvent constituer des éléments de réponse à cette progression : suppression des titres magnétiques au profit de nouveaux supports, problèmes liés aux achats en ligne, passe Navigo Easy ne permettant pas le remboursement des tickets perdus lors d'un dysfonctionnement du passe, campagnes de dédommagement plus nombreuses mises en place par Ile-de-France Mobilités, doubles débits en correspondance qui n'existaient pas avec le ticket carton…

Médiation de la consommation : litiges concernant des services proposés par l'agence Navigo, l'agence Imagine R, ou l'agence Solidarité Transport de Comutitres SAS, la RATP ou l'un des transporteurs du groupe RATP ; demandes d'indemnisation de la part de clients estimant avoir subi un préjudice lors d'un déplacement sur les réseaux ; manquements constatés à la qualité du service attendu dans le cadre du contrat commercial.

Médiation institutionnelle : infractions à la police des transports sanctionnées par une verbalisation ou le paiement immédiat d'une quittance ; litiges générés par des travaux ou par le fonctionnement même de l'activité transport dans la ville, essentiellement nuisances sonores, vibratoires ou visuelles.

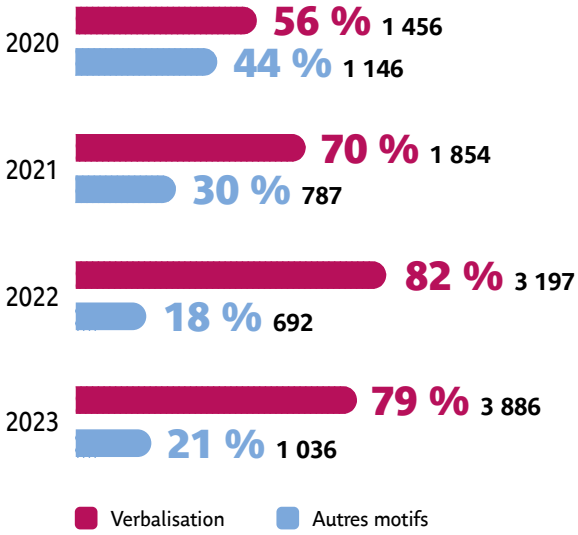
// RÉPARTITION PAR MODE DE SAISINE



Une très forte régression des saisines par courrier

La proportion de saisines par courrier a fortement diminué par rapport à 2022, passant de 27 % à 18 %. On peut imaginer que le client s'attend à une réponse plus rapide lors d'une saisine digitale, ou que la tendance s'inscrit dans une régression générale des démarches accessibles par courrier postal. A noter par ailleurs que la saisine digitale est gratuite, contrairement à la saisine par courrier qui induit des frais d'affranchissement. Il reste néanmoins nécessaire de maintenir différents modes de saisine, pour tous les clients à l'écart du monde digital. La possibilité de saisir la Médiatrice par courrier est en outre imposée par le code de la consommation, pour les litiges qui en relèvent.
L'augmentation des saisines en ligne entraîne un plus grand nombre de saisines recevables, grâce au formulaire utilisé en ligne. Grâce à des filtres, il rappelle au requérant la nécessité d'avoir formulé auparavant une réclamation au Service Client. Il rappelle également les délais pour que la saisine soit recevable en Médiation.

// MOTIF DES SAISINES



Une légère baisse de la part des saisines liées à une verbalisation

La part des saisines à la suite de la contestation d'une verbalisation est passée de 82 à 79%. Cette diminution est à mettre en lien avec l'augmentation de la part des litiges relevant de la médiation de la consommation. Les saisines liées à un autre motif qu'une verbalisation ont augmenté de 50% en 2023, contre 22% pour les verbalisations.

LE NOMBRE DE RÈGLEMENTS IMMÉDIATS AUGMENTE FORTEMENT

986 000 verbalisations ont été établies en 2023 sur les réseaux de la RATP, soit une diminution d'environ 5 % par rapport à 2022.

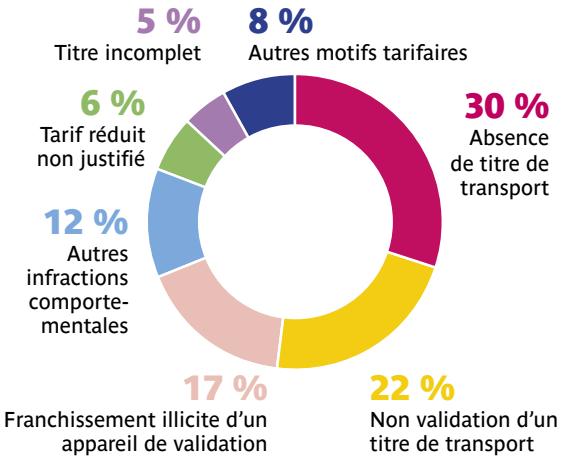
65 % ont été réglées immédiatement, avec la délivrance d'une quittance. En hausse régulière, cette proportion était de 60 % en 2022 et de 47 % en 2021.

Le Service Client de la RATP a géré 327 000 contacts avec des clients, dont 48 000 concernaient une verbalisation. Le nombre de réclamations a augmenté de 5 % par rapport à 2022. La part des réclamations à la suite d'une infraction a très fortement augmenté : + 36 %.

8,1% des réclamations portées au Service Client de la RATP à la suite d'une infraction ont abouti à une saisine de la Médiatrice, contre 9,1 % en 2022.

Le nombre de saisines à la suite d'une verbalisation représente 0,4 % du nombre total des verbalisations établies par la RATP, contre 0,3 % en 2022. Cette progression régulière au fil des années signifie que l'accès à la Médiation devient de plus en plus naturel, pour les clients toujours mieux informés de cette possibilité qui leur est offerte.

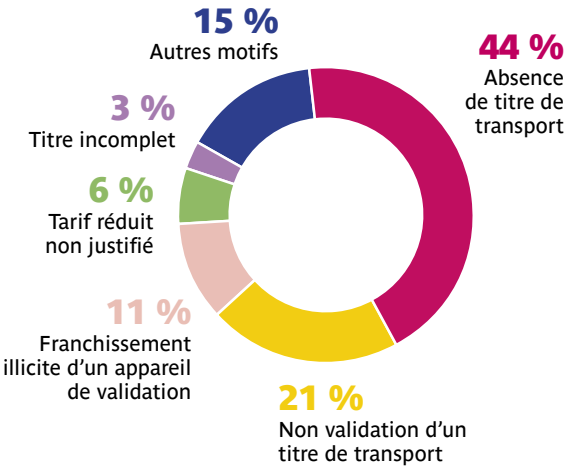
// RÉPARTITION DES SAISINES LIÉES À UNE VERBALISATION



Une relative stabilité

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. Le franchissement illicite d'une ligne de contrôle est en légère régression, tandis que les autres infractions comportementales sont en légère progression. Elles sont principalement liées à des pieds sur les banquettes et à une montée ou une descente irrégulière dans un bus.

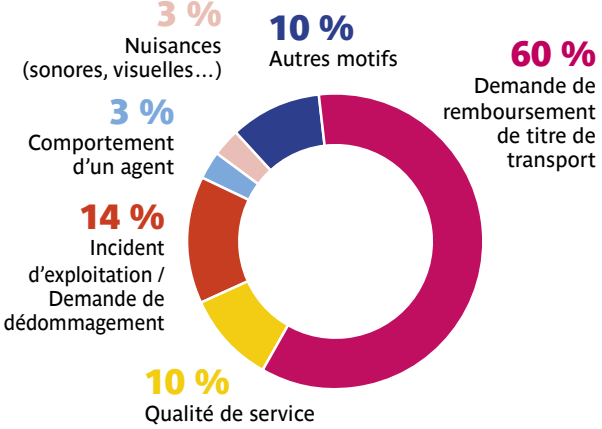
// RÉPARTITION DES VERBALISATIONS DE LA RATP



Certaines verbalisations sont sous-représentées ou sur-représentées en médiation

L'absence de titre de transport est sous-représentée en médiation, probablement parce qu'elle est le fait de « vrais » fraudeurs, qui calculent leur risque… Les verbalisations pour franchissement illicite sont sur-représentées en médiation. Elles génèrent souvent une incompréhension, lorsque le client possède un titre de transport valable, et sont parfois la conséquence d'une défaillance des valideurs.

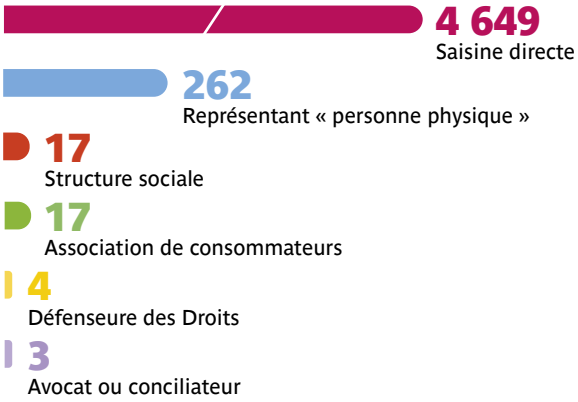
// RÉPARTITION DES SAISINES LIÉES À UN AUTRE MOTIF QU'UNE VERBALISATION



Les litiges au sujet du remboursement d'un titre de transport ont augmenté

60 % des saisines hors verbalisation ont concerné une demande de remboursement d'un titre de transport, contre 53 % l'an dernier. Celles liées aux demandes de dédommagement également, à 14 % contre 11 %. La part des saisines liées à la qualité de service a régressé cette année, passant de 15 à 10 %, alors qu'elle avait plus que doublé l'an dernier, en lien avec les difficultés observées sur le réseau de surface.

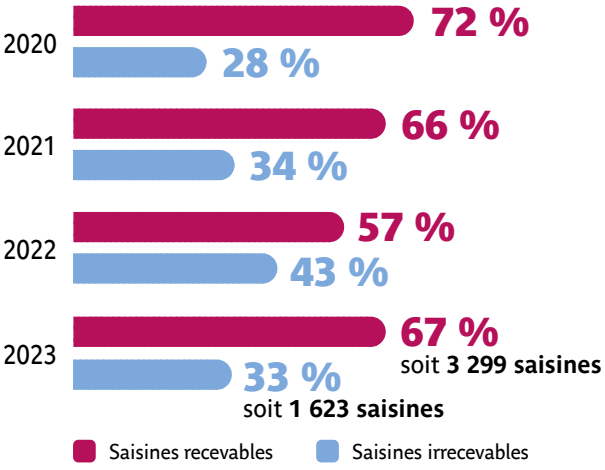
// ORIGINE DES SAISINES



La quasi-totalité des saisines sont effectuées par le client concerné

99 % des saisines sont portées par la personne concernée elle-même ou par un représentant (parent, enfant, aidant). La part des autres saisines, portées par des associations de consommateurs, des délégués de la Défenseure des Droits, des structures sociales… a encore régressé cette année.

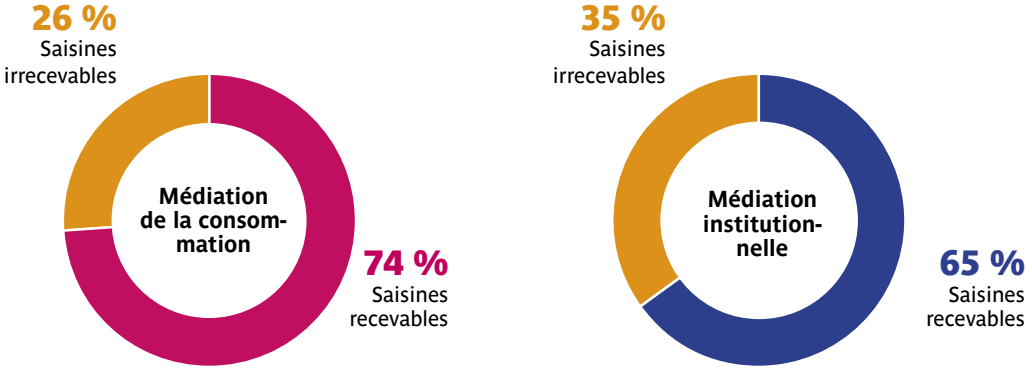
// RECEVABILITÉ DES SAISINES



La part des saisines recevables a fortement progressé

67 % des saisines sont recevables, contre 57 % l'an dernier. L'accroissement des saisines en ligne fait progresser la recevabilité. Elle est beaucoup plus importante, grâce aux précisions dans le formulaire, qui permettent de limiter certaines saisines précoces ou tardives. Ainsi, 75 % des saisines reçues par Internet sont recevables, contre seulement 30 % des saisines par courrier.

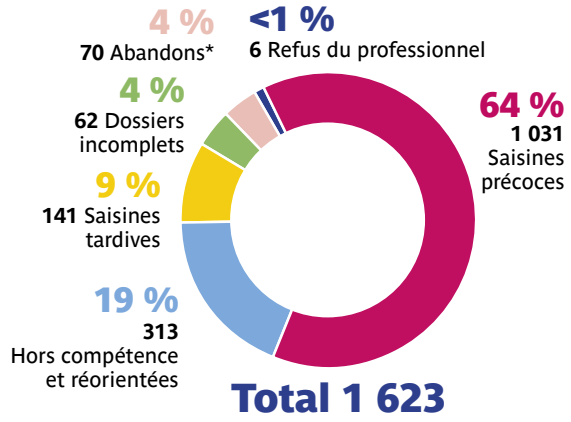
// RECEVABILITÉ DES SAISINES



Davantage de saisines recevables en médiation de la consommation

74 % des saisines relevant de la médiation de la consommation sont recevables, contre 65 % des saisines relevant de la médiation institutionnelle.

// RÉPARTITION DES SAISINES IRRECEVABLES

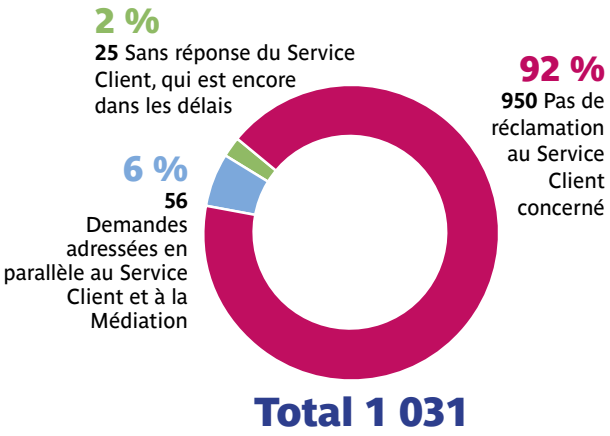


** Au stade du processus de recevabilité*

Une baisse des saisines précoces

Les saisines précoces ont diminué par rapport à 2022, en dépit de la forte augmentation du volume total de saisines. Elles représentent 64 % du total des saisines irrecevables, contre 70 % l'an dernier. Les saisines hors compétence sont passées de 16 à 19 %. Les dossiers ayant fait l'objet d'un refus du professionnel d'entrer en médiation sont liés à des outrages à agent pouvant entraîner des poursuites judiciaires.

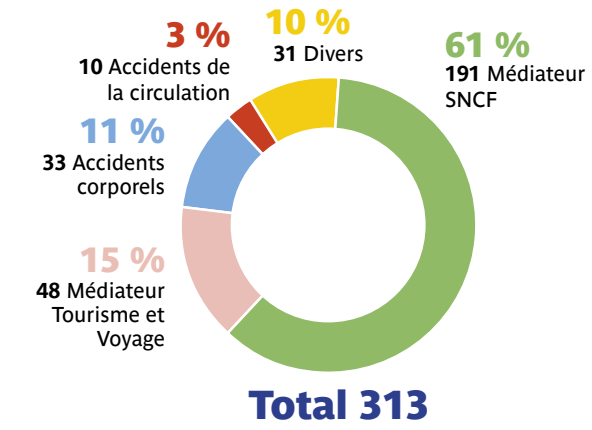
// RÉPARTITION DES SAISINES PRÉCOCES



Les saisines précoces ont nettement régressé

Le nombre de saisines sans avoir au préalable adressé une réclamation au Service Client a baissé de 11 % alors qu'il avait progressé de 111 % l'an dernier. 10 % des personnes ayant fait une saisine précoce recontacteront ensuite la Médiation au cours de l'année et auront une saisine recevable.

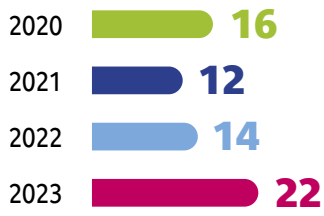
// RÉPARTITION DES SAISINES HORS COMPÉTENCE ET RÉORIENTÉES



Les saisines hors compétence augmentent légèrement

La part des saisines hors compétence est en légère progression et passent de 16 à 19 % des saisines irrecevables. Leur répartition est globalement stable. Les clients sont systématiquement réorientés vers le bon interlocuteur.

// DÉLAI DE RECEVABILITÉ D'UN DOSSIER



Un délai de recevabilité en forte hausse

L'augmentation du délai d'étude de la recevabilité est en très forte progression, en raison du nombre important de saisines reçues. Le temps moyen est de 22 jours et la moitié des saisines ont un délai de recevabilité de plus de 23 jours, au-delà du délai de 21 jours prévu par le code de la consommation.

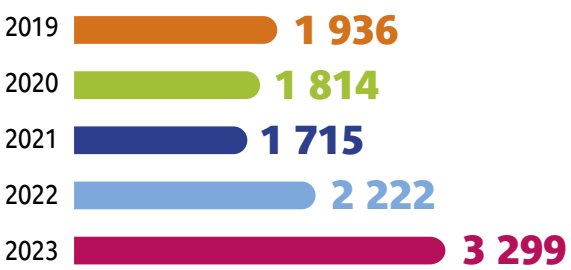
Ce délai varie en fonction du motif. Les procès-verbaux non réglés sont traités en priorité, en raison de la transmission à l'Officier du Ministère Public si le règlement n'est pas effectué dans les 3 mois*. Pour les procès-verbaux non réglés, le délai de recevabilité est de 18 jours, contre 24 pour l'ensemble des autres motifs.

Le délai observé en 2023 est également une conséquence de la forte augmentation des saisines en 2022, qui a eu pour effet une prise en charge plus tardive des saisines reçues en 2023.

** si la saisine concerne un procès-verbal non réglé, celui-ci est suspendu à compter de l'acceptation du dossier en médiation*

Les dossiers instruits

// ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS INSTRUITS



Le nombre de dossiers instruits progresse de 48 %

L'augmentation du nombre de dossiers traités est plus importante que celle du nombre de saisines, en raison de la part de dossiers recevables plus élevée. Le nombre de dossiers traités a presque doublé (+92 %) en deux ans.

3 299 dossiers ont reçu un avis de recevabilité et ont été instruits en 2023. 41 ont été abandonnés en cours d'instruction, 5 à la demande du requérant et 36 parce que le litige a finalement été résolu sans intervention de la Médiatrice. 3 258 avis ont été rendus.

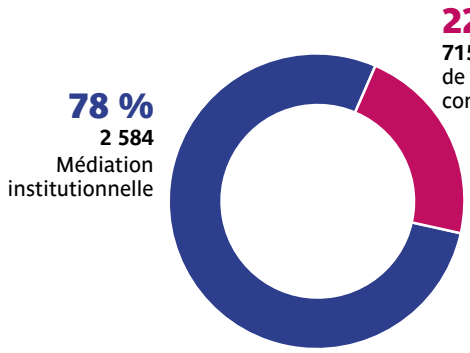
L'INSTRUCTION DES DOSSIERS

Chaque dossier avec Comutitres SAS (filiale d'Ile-de-France Mobilités) et les filiales du groupe RATP nécessite systématiquement un échange direct avec le professionnel.

Pour les dossiers relevant du périmètre de l'EPIC RATP, l'accès direct à certains outils de l'entreprise ne nécessite pas systématiquement un échange avec le professionnel. Cependant, il est parfois nécessaire de demander des documents supplémentaires ou de diligenter des enquêtes. Des instructions complémentaires ont ainsi été réalisées dans près de 40 % des dossiers instruits relevant du périmètre de l'EPIC RATP à la suite d'une verbalisation.

Dans 18 % des dossiers pour verbalisation, une enquête a été menée auprès de la maintenance, pour vérifier le fonctionnement des équipements RATP, remis en question par le client. Un témoignage de l'agent a été demandé dans 12 % des dossiers pour verbalisation. Le rapport de l'activité de l'équipe de contrôle a été réclamé dans 9 % des dossiers pour verbalisation.

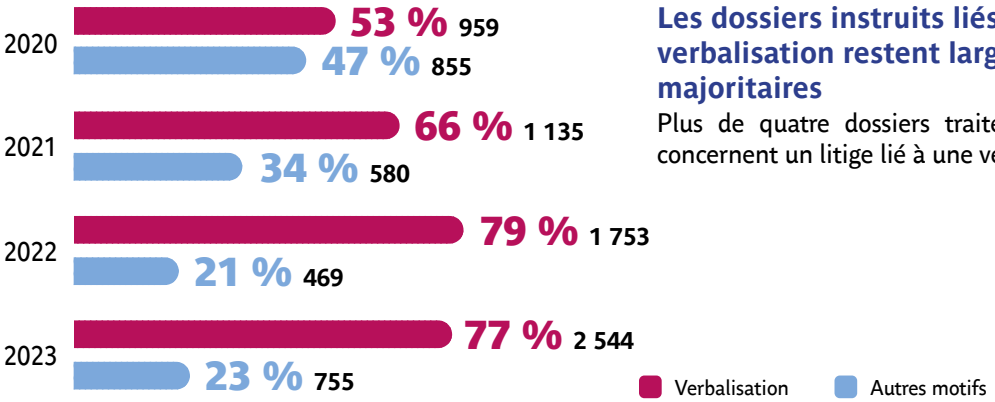
// RÉPARTITION



Une légère hausse de la médiation de la consommation

22 % des dossiers instruits relèvent de la médiation de la consommation, contre 20 % en 2022. Cette augmentation est liée à la hausse de la part des litiges liés aux titres de transport.

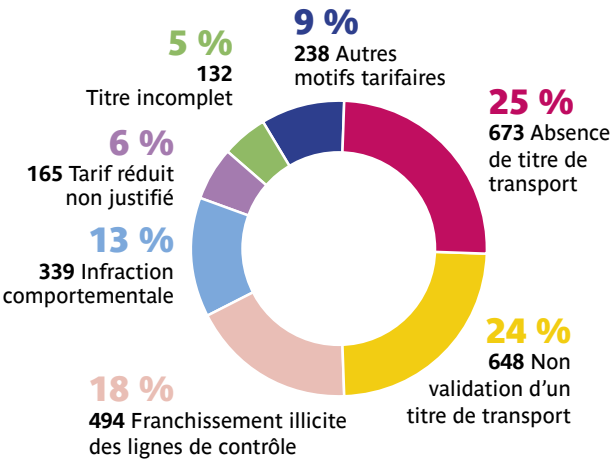
// RÉPARTITION DES DOSSIERS INSTRUITS



Les dossiers instruits liés à une verbalisation restent largement majoritaires

Plus de quatre dossiers traités sur cinq concernent un litige lié à une verbalisation.

// RÉPARTITION DES MOTIFS DES DOSSIERS INSTRUITS LIÉS À UNE VERBALISATION



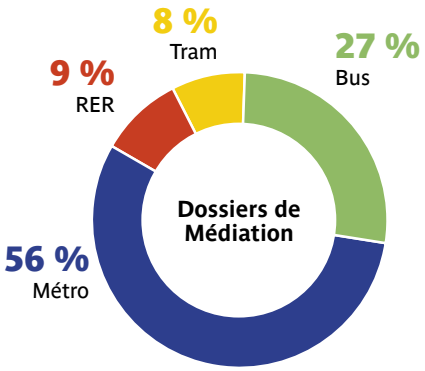
Total 2 689*

Une baisse des franchissements illicites

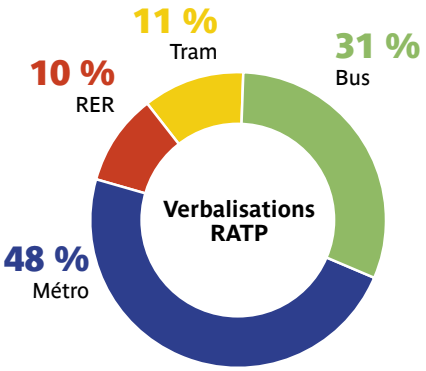
18 % des verbalisations ont concerné un franchissement illicite des lignes de contrôle, contre 23 % l'an dernier. La proportion des titres incomplets est également en retrait, de 8 à 5 %.

** Le nombre de verbalisations est plus élevé que le nombre de dossiers instruits à la suite d'une verbalisation, car certains clients ont plusieurs motifs de verbalisation*

// RÉPARTITION, SELON LE MODE DE TRANSPORT, DES DOSSIERS INSTRUITS LIÉS À UNE VERBALISATION ET COMPARAISON AVEC LE TOTAL DES VERBALISATIONS DE LA RATP



Total 2 689

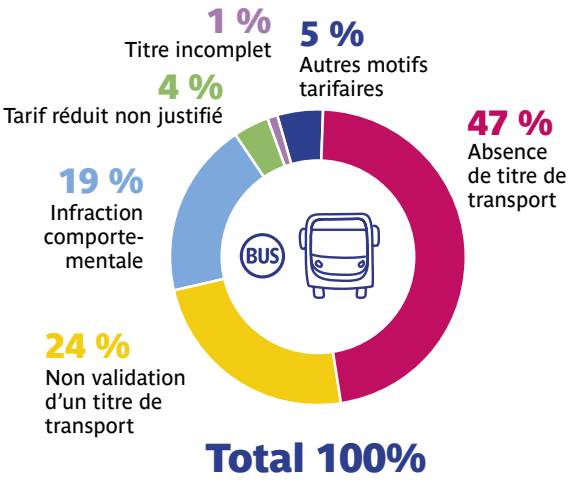


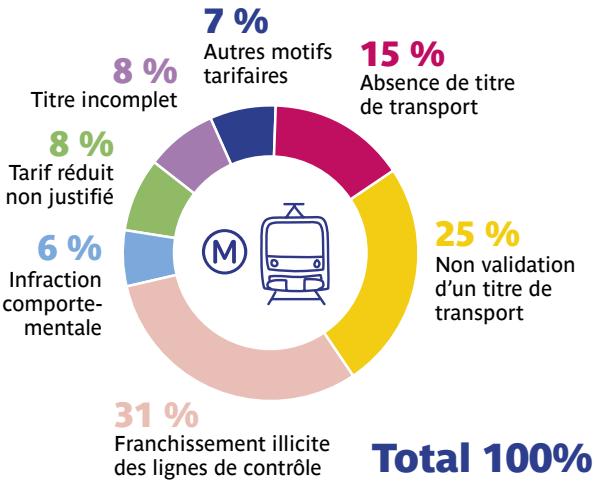
Total 986 000

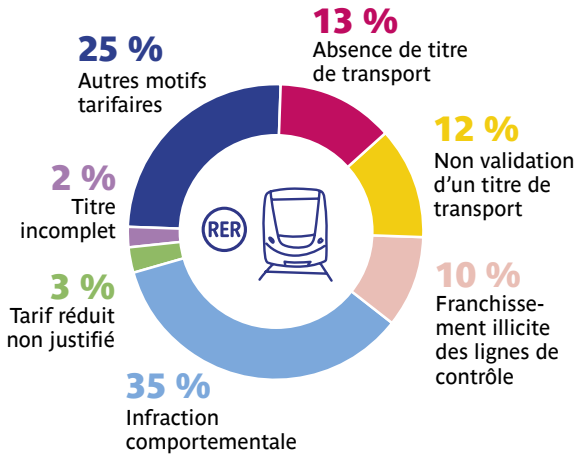
Plus de la moitié des dossiers sont issus du métro

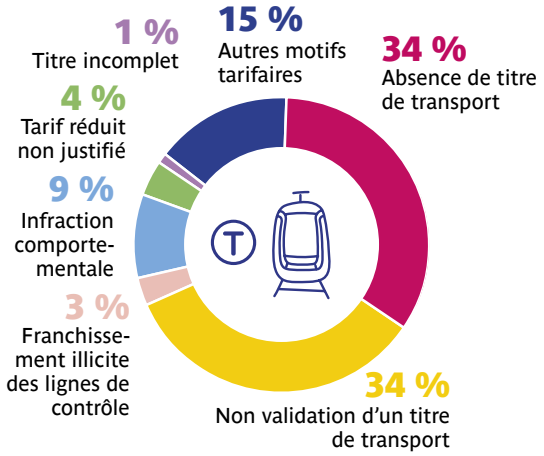
Les verbalisations dans le métro sont sur-représentées en médiation, tandis que les verbalisations dans le bus sont sous-représentées.

// RÉPARTITION PAR MODE DES MOTIFS DES DOSSIERS INSTRUITS LIÉS À UNE VERBALISATION









Une sensible variation des motifs de verbalisation selon les modes de transport

Les infractions tarifaires représentent plus de 80 % des verbalisations sur les réseaux de surface, notamment liées à l'utilisation des tickets SMS, contre un peu plus de la moitié sur le réseau ferré. La présence des lignes de contrôle sur le réseau ferré explique cette différence. Certains motifs sont spécifiques aux modes : prolongement de parcours dans le RER, montée interdite par la porte arrière dans le bus…

Dans le bus, la montée par la porte arrière représente 14 % des verbalisations en 2023 contre 8 % en 2022. Ces verbalisations sont souvent mal comprises, notamment pour les détenteurs d'abonnement et au regard du montant de l'indemnité forfaitaire de 150 euros.
Dans le RER, les "pied banquette" représentent 27 % des verbalisations, contre 1 % dans les autres modes de transport.

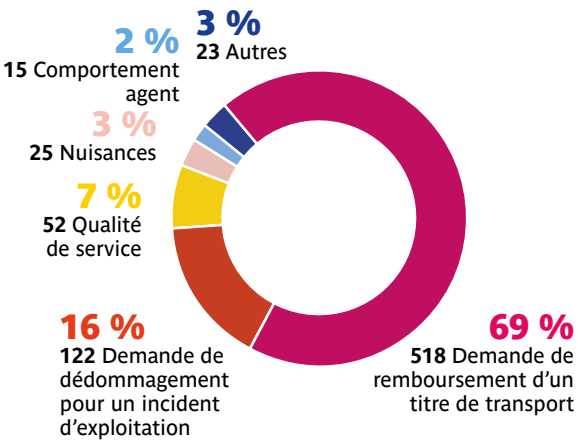
// RÉPARTITION PAR MODE DES MOTIFS DES DOSSIERS INSTRUITS LIÉS À UNE VERBALISATION ET COMPARAISON AVEC LE TOTAL DES VERBALISATIONS DE LA RATP

	BUS		M		RER		T	
	Med	RATP	Med	RATP	Med	RATP	Med	RATP
Absence de titre de transport	47%	63%	15%	34%	13%	28%	34%	53%
Non validation d'un titre	24%	28%	25%	20%	12%	5%	34%	35%
Franchissement illicite	0%	0%	31%	20%	10%	3%	3%	1%
Infraction comportementale	19%	1%	6%	1%	35%	8%	9%	1%
Tarif réduit non justifié	4%	2%	8%	12%	3%	6%	4%	2%
Titre incomplet	1%	0%	8%	7%	2%	1%	1%	0%
Autres motifs tarifaires	5%	6%	7%	6%	25%	49%	15%	8%

Les absences de titre de transport font moins l'objet de saisines

Quel que soit le mode de transport, les absences de titre de transport font moins l'objet de saisine au regard de l'ensemble des verbalisations.
Dans le bus les infractions comportementales sont sur-représentées en médiation. Elles représentent 19 % des médiations dans le bus, contre 1 % des verbalisations. Dans le RER, les infractions comportementales sont également sur-représentées, notamment les nombreux «pied-banquette» (7 % des verbalisations et 35 % des dossiers en médiation). On note également une sous-représentation des autres motifs tarifaires dans le métro, notamment prolongement de parcours (49 % des verbalisations et 25 % des dossiers en médiation).

// RÉPARTITION DES DOSSIERS INSTRUITS LIÉS À UN AUTRE MOTIF

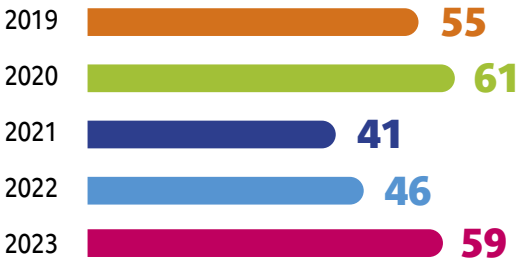


Total 755

Une diminution des dossiers liés à la qualité de service

La part des litiges relevant de la qualité de service a diminué, passant de 12 à 7%. La part des litiges liés à des demandes de remboursement est en progression.

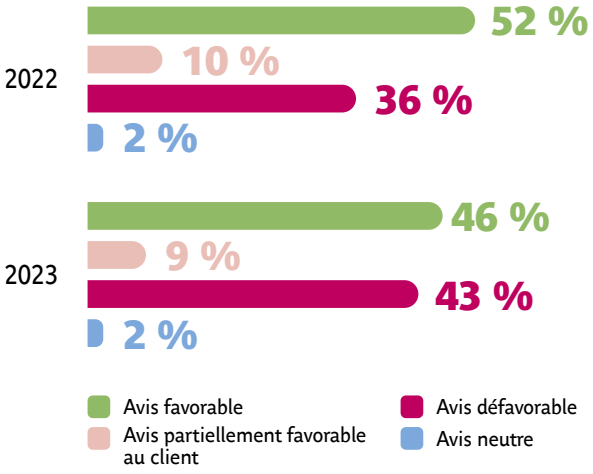
// DÉLAI MOYEN D'INSTRUCTION D'UN DOSSIER



Un délai d'instruction prolongé

Le délai moyen pour rendre un avis a été de 59 jours en 2023, contre 46 en 2022. Cet allongement est lié à la forte augmentation du nombre de dossiers instruits. Les dossiers liés à une verbalisation ont été instruits en 56 jours en moyenne, tandis que ceux liés par exemple à la qualité de service l'ont été en 76 jours en moyenne. 160 avis ont été rendus au-delà des 90 jours, contre 52 l'an dernier. 5 % des avis ont donc été rendus au-delà du délai fixé par le code de la consommation.
Le délai d'instruction s'élève en moyenne à 67 jours pour les saisines relevant de la médiation de la consommation et à 57 jours pour les médiations institutionnelles.

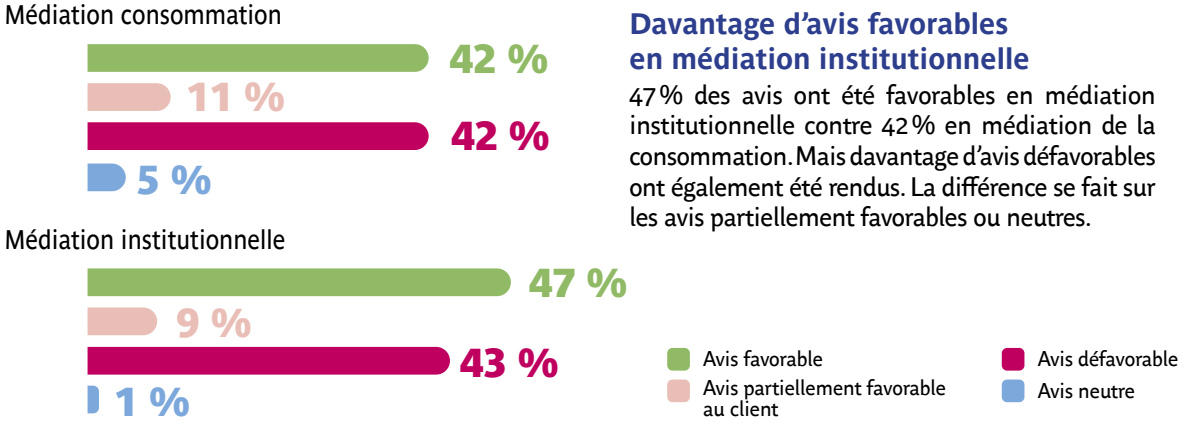
// RÉPARTITION DES AVIS RENDUS PAR LA MÉDIATRICE



La part des avis favorables a régressé

46 % des avis rendus par la Médiatrice ont été totalement favorables au client, contre 52 % l'an dernier. Le recours plus systématique à la médiation, après l'information de cette possibilité donnée par le Service Clients, amène des dossiers qui n'auraient pas été envoyés autrement. 9 % ont été partiellement favorables, ne répondant pas favorablement à tous les points soulevés par le client. 43 % 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 2023, correspondant à un avis neutre, c'est-à-dire purement informatif. Ils ont permis de fournir des éclairages plus globaux et d'objectiver une situation.

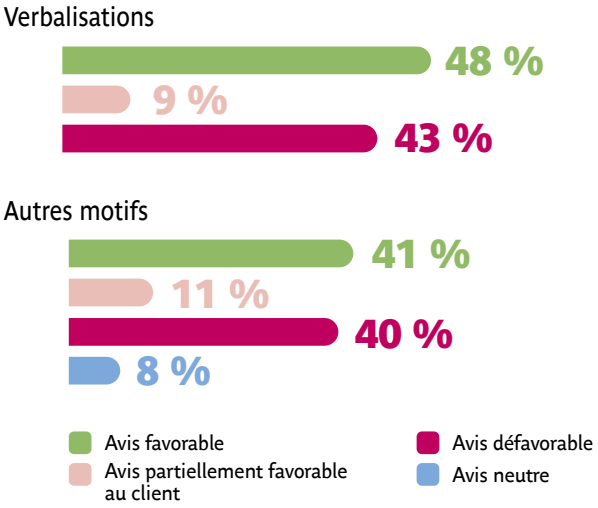
// RÉPARTITION DES AVIS RENDUS PAR LA MÉDIATRICE



Davantage d'avis favorables en médiation institutionnelle

47 % des avis ont été favorables en médiation institutionnelle contre 42 % en médiation de la consommation. Mais davantage d'avis défavorables ont également été rendus. La différence se fait sur les avis partiellement favorables ou neutres.

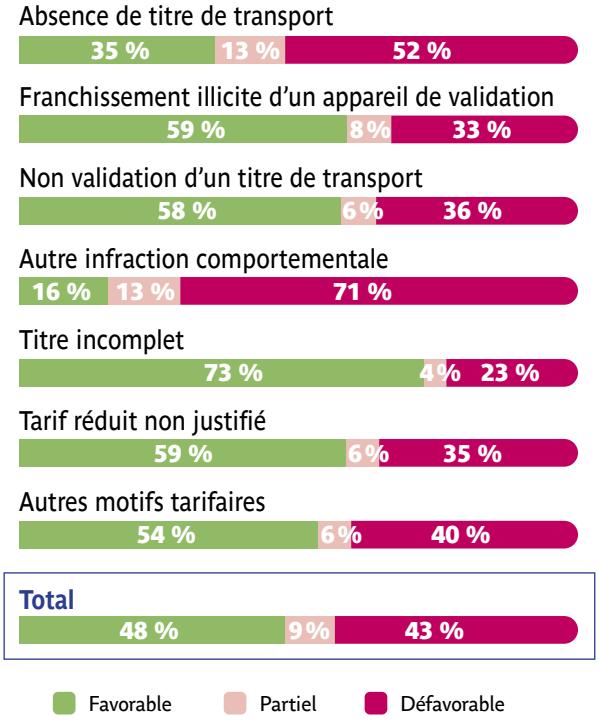
// RÉPARTITION DES AVIS RENDUS PAR LA MÉDIATRICE PAR TYPE DE DOSSIER



Davantage d'avis favorables pour les verbalisations

48 % des avis de la Médiatrice ont été favorables pour les dossiers concernant une verbalisation, contre 41 % pour les autres motifs.

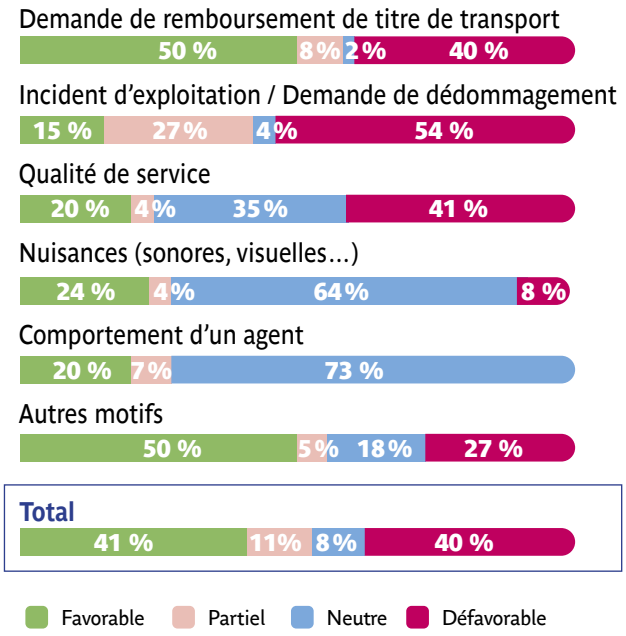
// RÉPARTITION DES AVIS SUR LES DOSSIERS LIÉS À UNE VERBALISATION



Près de trois-quarts d'avis favorables pour les dossiers liés à un titre incomplet

Il existe de grandes disparités dans les avis rendus, en fonction du type d'infraction. 16 % seulement des avis sont favorables sur les dossiers concernant une infraction comportementale, contre 73 % pour un titre incomplet.

// RÉPARTITION DES AVIS SUR LES SAISINES LIÉES À UN AUTRE MOTIF QU'UNE VERBALISATION



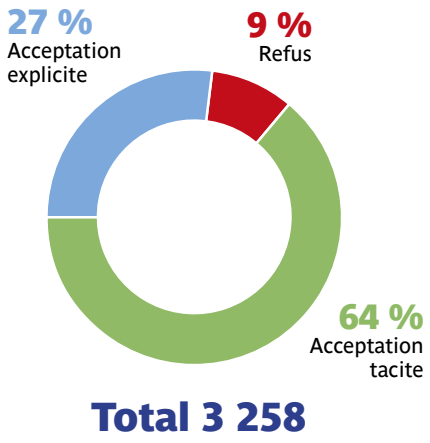
Peu d'avis favorables pour les demandes de dédommagement liées à un incident d'exploitation

15 % des dossiers concernant une demande de dédommagement liée à un incident d'exploitation ont reçu un avis favorable, contre 50 % pour les dossiers de demande de remboursement d'un titre de transport. Les avis concernant les nuisances et le comportement d'un agent sont essentiellement des avis neutres.

L'AVIS DE LA MÉDIATRICE : PLUSIEURS EFFETS POSSIBLES

Dans un dossier concernant une infraction, l'avis de la Médiatrice peut avoir trois effets : le classement sans suite ; la réduction du montant de l'amende à travers une exonération des frais de dossier ; le maintien de la décision initiale du professionnel avec, le cas échéant, la mise en place de facilités de paiement. Dans les autres cas, un geste commercial peut être proposé. Lorsque l'amende est réglée, l'action publique est éteinte, ce qui n'empêche pas l'instruction du dossier en médiation. 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 la proposition d'un geste commercial ou le maintien de la décision initiale.

// ACCEPTATION DE L'AVIS DE LA MÉDIATRICE PAR LE REQUÉRANT



91 % des avis ont été acceptés par les requérants

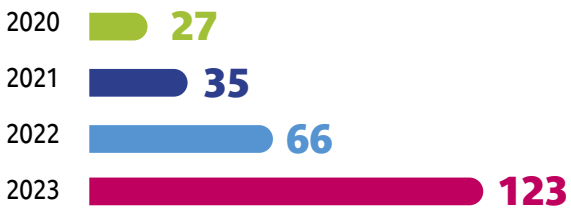
Le requérant dispose de deux semaines à compter de la réception de l'avis de la Médiatrice pour l'accepter ou exprimer son désaccord. 27 % des clients ont accepté formellement l'avis rendu, 64 % n'ont pas répondu et sont à comptabiliser dans les acceptations tacites. Le client est informé que l'absence 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.

Dans 4 % des cas d'avis défavorables, le client a accepté explicitement l'avis rendu. Dans 19 % des cas d'avis défavorables, le client a refusé explicitement l'avis rendu. Dans 48 % des cas d'avis favorables, le client a accepté explicitement l'avis rendu. Dans 1 % des cas d'avis favorables, le client a refusé explicitement l'avis rendu, car il n'était pas d'accord avec l'analyse.

13 avis ont été refusés par le professionnel, tous dans le cadre de litiges avec Comutitres SAS, liés à une demande de remboursement de titre de transport. Ces constats de désaccord avec le professionnel représentent 0,4 % de l'ensemble des avis rendus et 3 % des litiges avec Comutitres SAS.

Les filiales du groupe RATP

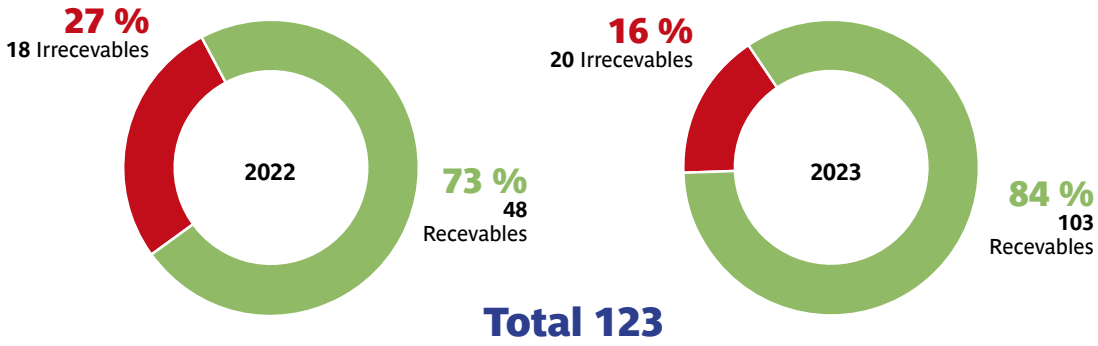
// NOMBRE DE SAISINES CONCERNANT DES FILIALES DU GROUPE RATP (RATP DEV ET RATP CAP ILE-DE-FRANCE)



Une très forte progression des saisines

Les saisines impliquant une filiale au sein du groupe RATP ont quasiment doublé par rapport à l'an dernier. Même si elles restent faibles par rapport à l'ensemble des saisines (2,5 %), elles ont quadruplé depuis 2020. Quatre filiales se partagent 63 % des saisines (Brest, Angers, Toulon, Mantes-la-Jolie). Les réseaux de Brest et d'Angers représentent 4 saisines sur 10 impliquant une filiale. 20 filiales ont eu au moins une saisine.

// SAISINES CONCERNANT DES FILIALES DU GROUPE RATP

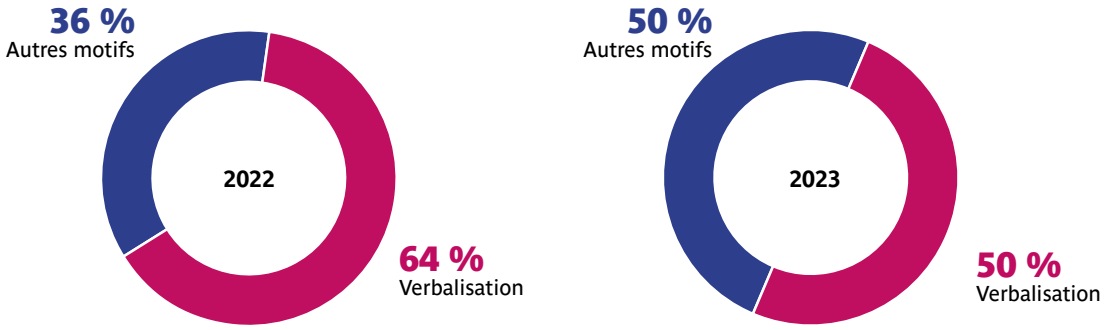


Total 123

Davantage de saisines recevables

84 % des saisines sont désormais recevables, contre 73 % en 2022. Les filiales continuent à expliquer les différentes étapes du processus de médiation. Le principal motif de non-recevabilité est l'absence de réclamation auprès du Service Client. Le second motif est un dossier incomplet. La part des saisines recevables est plus importante que pour l'ensemble des saisines reçues en 2023 : 84 % contre 67 %.

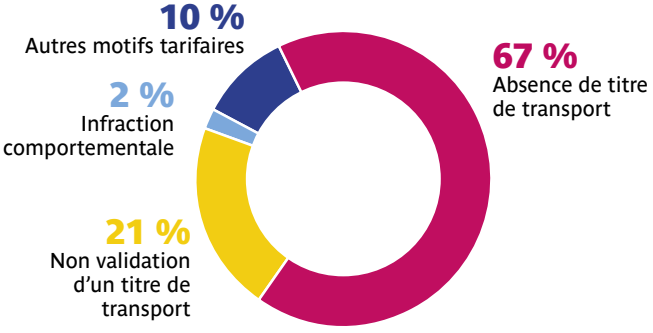
// MOTIF DES SAISINES



Une baisse de la part des saisines liées à une verbalisation

La part des saisines à la suite de la contestation d'une verbalisation est passée de 64 à 50 %. Elle est sensiblement moins importante que pour l'ensemble des saisines reçues en 2023, qui est de 79 %.

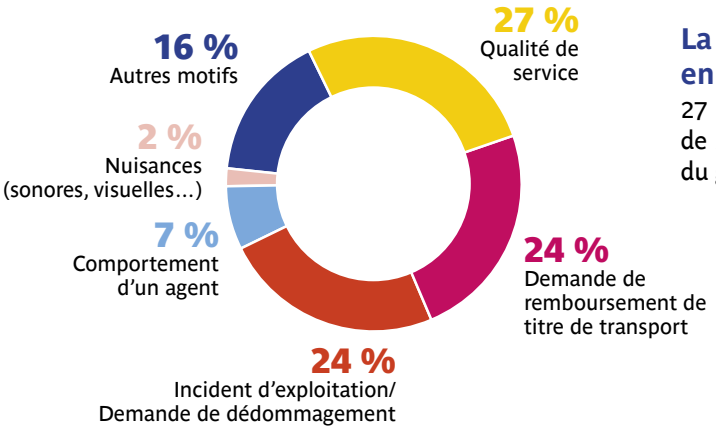
// RÉPARTITION DES SAISINES LIÉES À UNE VERBALISATION



Les infractions comportementales quasi absentes

La très large majorité des saisines relatives à une verbalisation concerne une infraction tarifaire, principalement une absence de titre de transport ou sa non validation.

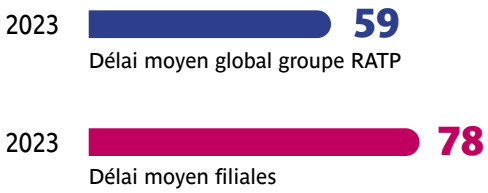
// RÉPARTITION DES SAISINES LIÉES À UN AUTRE MOTIF QU'UNE VERBALISATION



La qualité de service en premier motif

27 % des saisines concernent la qualité de service, contre 10 % pour l'ensemble du groupe RATP.

// DÉLAI MOYEN D'INSTRUCTION D'UN DOSSIER

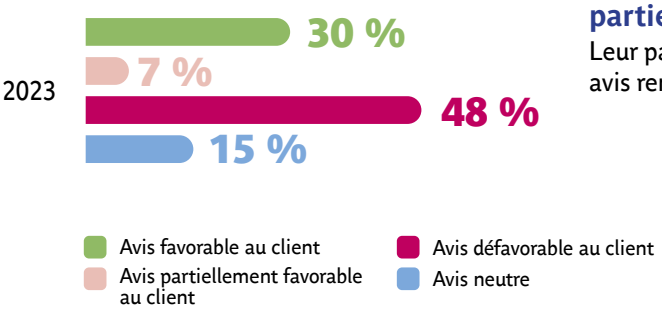


Un délai d'instruction plus important

Le délai moyen pour rendre un avis concernant une filiale a été de 78 jours, contre 59 jours pour l'ensemble des avis rendus pour l'année 2023. L'instruction des dossiers concernant des filiales prend davantage de temps. Elle nécessite plus d'échanges avec le transporteur, face à des problématiques particulières, des organisations spécifiques et une relation différente avec l'autorité organisatrice.

Le délai moyen de recevabilité d'une saisine est quant à lui globalement identique, 23 jours pour une filiale, 22 jours pour l'ensemble des saisines reçues en 2023.

// RÉPARTITION DES AVIS RENDUS PAR LA MÉDIATRICE



37 % d'avis favorables ou partiellement favorables

Leur part est inférieure à celle de l'ensemble des avis rendus, qui s'établit à 55 %.

// SYNTHÈSE 2023

4 922 saisines reçues

80 % médiation institutionnelle

20 % médiation de la consommation

3 299 saisines instruites 67 %

- **46 %** avis favorables
- **9 %** avis partiellement favorables
- **43 %** avis défavorables
- **2 %** avis neutres

1 623 saisines irrecevables 33 %

- **1 031 saisines précoces 64 %**
- **141 saisines tardives 9 %**
- **313 hors compétence ou réorientées 19 %**
- **62 dossiers incomplets 4 %**
- **70 abandons 4 %**
- **6 refus 0 %**

	2019	2020	2021	2022	2023
SAISINES					
Nombre de saisines reçues	3 112	2 602	2 641	3 889	4 922
Taux de recevabilité	63%	72%	66%	57%	67%
Part des saisines courrier	28%	18%	22%	27%	18%
Nombre de saisines filiales	20	27	35	66	123
Délai d'étude de recevabilité	11	16	12	14	22
DOSSIERS TRAITÉS					
Nombre de dossiers traités	1 936	1 814	1 715	2 222	3 299
Part des verbalisations	85%	53%	66%	79%	77%
dont : infractions tarifaires	90%	82%	81%	60%	64%
Délai d'avis rendu après la recevabilité	55	61	41	46	59

Le nombre de saisines et de dossiers traités est en progression constante.
Le taux de recevabilité remonte après avoir régressé.
La part des saisines par courrier régresse fortement.

Le nombre de saisines concernant des filiales du groupe RATP augmente régulièrement.
Les délais de traitement sont allongés face à la progression du nombre de dossiers à traiter.

DES AVIS RENDUS EN DROIT ET EN ÉQUITÉ

Après avoir validé la recevabilité de chaque saisine, la Médiatrice peut contacter le client pour lui demander des informations complémentaires et mener une enquête auprès des services concernés. L'objectif est d'entendre le point de vue des deux parties. L'avis tient compte des éléments spécifiques de la situation vécue, du point de vue du client comme de celui du professionnel. Il s'appuie à la fois sur le droit et l'équité. Les avis exposés ici ne sont que des illustrations de cas précis et ne peuvent constituer une jurisprudence.

03



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

Dans son rapport, la Médiatrice formule à l'attention du groupe RATP des recommandations visant à éviter la récurrence de certains litiges. Les thèmes ayant conduit à formuler une recommandation en 2023 sont signalés par ce pictogramme.

RECOMMANDATION 2023

Le client ressent souvent un sentiment d'injustice, lorsque sa requête adressée au Service Client ne lui a pas donné satisfaction. Ce retour négatif élargit son incompréhension vis-à-vis du transporteur. Il estime que celui-ci n'a pas su faire preuve d'une écoute suffisante à son égard, alors que le professionnel se sent légitime à appliquer la législation des transports publics. Leurs points de vue peuvent devenir inconciliables.

Chaque saisine bénéficie d'un traitement personnalisé par les services de la Médiation. Si les pièces envoyées par le requérant ne sont pas suffisantes, des éléments complémentaires lui sont demandés. La Médiation procède de la même manière avec les services du transporteur. La Médiatrice rédige un avis détaillé lorsqu'elle dispose de l'ensemble des pièces.

L'avis reprend l'ensemble des éléments du dossier : la demande du requérant, la réponse du Service Client, les éléments complémentaires fournis par le professionnel. La Médiatrice exprime sa vision du litige, qu'elle justifie en fonction des éléments à sa disposition. Elle propose une solution à la fois au professionnel et au requérant. Elle peut être acceptée ou refusée par l'un et l'autre. En 2023, cette proposition de la Médiatrice a été acceptée par le professionnel dans la très grande majorité des cas. L'absence de réponse du requérant dans un délai précisé dans l'avis est considérée comme une acceptation tacite. S'il met fin à la médiation, l'avis de la Médiatrice n'exclut cependant pas la possibilité d'un recours devant une juridiction.

Chaque avis ne concerne que la situation rencontrée. Il 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 les réseaux de transport du groupe RATP constitue le principal motif de saisine de la Médiatrice en 2023. Dans son avis, elle rappelle les articles du code des transports qui ont justifié la verbalisation par les équipes de contrôle. Au regard de ce fondement juridique, le transporteur estime que le requérant a été justement verbalisé et que la réponse notifiée par le Service Client est fondée. Sans remettre en cause la verbalisation, la Médiatrice a la possibilité de tenir compte de la bonne foi du requérant et des éléments complémentaires qu'il est en mesure d'apporter, afin de rendre son avis à la fois en droit et en équité.

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



Litige commercial

Les litiges commerciaux concernent des réclamations liées à des services proposés par l'agence Navigo, l'agence imagine R, ou l'agence Solidarité Transport de Comutitres SAS, la RATP ou l'un des transporteurs du groupe RATP. Ils ont des causes très diverses : résiliation d'un forfait Navigo ou imagine R, facturation incomprise de trajets sur un passe Navigo Liberté+, tickets chargés sur un téléphone mais non accessibles, perte d'un passe Navigo, campagnes de dédommagement…



RECOMMANDATION 2023-08

Période de vente d'un Navigo semaine

Les faits

M^me^ R. souhaite acheter un vendredi un passe Navigo semaine, qu'elle utilisera du vendredi au dimanche. Elle n'y parvient pas, ni au distributeur, ni au guichet, ni en ligne. Elle souhaite être remboursée du différentiel entre le prix du forfait hebdomadaire et le prix de trois billets Mobilis qu'elle a été contrainte d'acheter.

L'avis de la Médiatrice

Les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGUV) de l'abonnement Navigo Hebdomadaire indiquent qu'il est en vente à partir du vendredi précédent la semaine de validité, jusqu'au jeudi inclus de la semaine de validité. Ile-de-France Mobilités étant seule décisionnaire en matière de politique tarifaire des titres de transport, la Médiatrice n'est pas en mesure de donner une suite favorable à la demande de M^me^ R.

Avis défavorable

RECOMMANDATION 2023-05

Billets Paris Visite démagnétisés et appel au 3424 surtaxé

Les faits

M. D. achète deux forfaits Paris Visite, pour lui et son amie. Celui de son amie cesse de fonctionner et ils passent ensemble la ligne de contrôle, car ils sont pressés. Ils sont verbalisés, bien que leur forfait soit valable. Ils se rendent à un guichet pour trouver une solution pour continuer à se déplacer. L'agent leur conseille d'appeler le numéro court 3424 du Service Client. L'appel dure 13 minutes à la suite d'une longue attente téléphonique et sera facturé 70 euros à M. D., dont le forfait téléphonique allemand ne prend pas en charge le numéro court. Il indique ne pas avoir été prévenu de cette facturation.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice tient compte de la bonne foi de M. D. et propose à la RATP de lui adresser un geste commercial du montant de l'indemnité forfaitaire qu'il a réglé. Elle alertera la RATP sur le défaut d'information lié à la facturation d'un appel au 3424 avec un opérateur étranger.

Avis partiellement favorable



Trajets facturés deux fois

Les faits

Mme R. regrette que certaines correspondances à Gare du Nord lui aient été facturées comme une nouvelle entrée sur le réseau avec son passe Navigo Liberté +. Elle a refait les mêmes trajets le mois suivant, qui ne lui ont pas été facturés deux fois. Elle réclame le remboursement de 5,07 €.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice entre en contact avec Comutitres SAS, qui lui indique accepter le remboursement demandé par Mme R.

Avis favorable

RECOMMANDATION 2023-02

Tickets chargés sur un passe défectueux

Les faits

Le passe Navigo Easy de Mme P. n'est plus détecté par les lignes de contrôle, mais il indique contenir 18 titres de transport. Elle souhaite récupérer ces titres.

L'avis de la Médiatrice

Les CGUV ne permettent pas le remboursement des tickets chargés sur un passe Navigo Easy. La Médiatrice constate cependant que le passe de Mme P. contient effectivement 18 tickets t+. En raison du contexte et sur la base de l'équité, elle propose à la RATP de rembourser les 18 tickets et de remplacer le passe défectueux.

Avis favorable

RECOMMANDATION 2023-04

Double facturation Navigo Annuel et Navigo Liberté +



Les faits

M. D. a souscrit un abonnement Navigo Annuel alors qu'il disposait déjà d'un Navigo Liberté+. Or son passe Liberté + valide accidentellement certains passages aux bornes de contrôle et il en résulte une double facturation, dont il souhaite être remboursé.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice se rapproche de Comutitres SAS, qui lui confirme que le Navigo Liberté + et le Navigo Annuel de M. D. ont été effectifs ensemble pendant trois mois. Comutitres SAS précise que M. D. dispose de deux supports distincts et qu'il aurait pu suspendre ou résilier son Liberté +, ou tout au moins s'abstenir de voyager avec lui. Comutitres SAS indique également que les trajets effectués au moyen du passe Navigo Liberté + sont facturés mensuellement et réglés par prélèvement automatique, de sorte que M. D. a eu connaissance dès le premier mois des paiements dont il sollicite le remboursement. La Médiatrice constate néanmoins que M. D. a réglé à plusieurs reprises deux fois la même prestation puisqu'il paie à la fois un forfait et qu'il a été débité sur son contrat Navigo Liberté + pour la même période, ce qui ne devrait pas être le cas. Elle propose à Comutitres SAS de lui accorder un geste commercial, mais Comutitres SAS refuse cette médiation. Ce refus met un terme à la médiation.

Avis favorable refusé par le professionnel

Résiliation par opposition sur les prélèvements

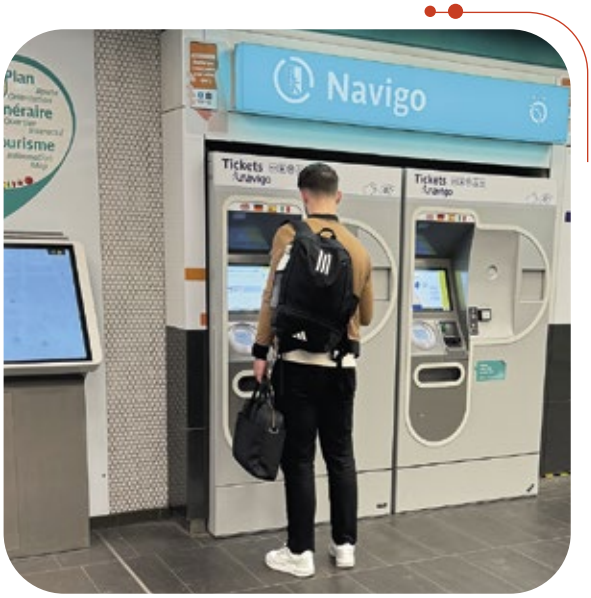
Les faits

Mme L. souhaitait résilier son abonnement Annuel le 6 octobre, mais la résiliation n'a été prise en compte que le 26 novembre par l'Agence Navigo.

L'avis de la Médiatrice

Contacté par la Médiatrice, Comutitres SAS indique que Mme L. a rejeté le 5 octobre les prélèvements automatiques d'août, septembre et octobre. Elle a été invitée à régulariser sa dette avant toute demande de résiliation. Le contrat a été résilié par l'Agence Navigo le 26 novembre. La Médiatrice propose à Comutitres SAS de rembourser à Mme L. sa mensualité de novembre, qui n'était pas due puisque les CGUV prévoient une résiliation possible à tout moment sans condition. Comutitres SAS refuse cette médiation, car il estime que Mme L. ne devait pas faire opposition sur les prélèvements. Ce refus met un terme à la médiation.

Avis favorable refusé par le professionnel



RECOMMANDATION 2023-10

Achat par erreur de tickets à tarif réduit

Les faits

M. L. charge par erreur des tickets à tarif réduit sur son passe Navigo Easy et en demande le remboursement. La RATP indique que conformément aux Conditions Générales d'Utilisation du Navigo Easy fixées par IDFM, il n'est pas prévu de mesure commerciale en cas d'erreur d'achat.

L'avis de la Médiatrice

Ile-de-France Mobilités étant seule décisionnaire en matière de politique tarifaire des titres de transport, la Médiatrice n'est pas en mesure de donner une suite favorable à la demande de M. L., d'autant que les titres chargés n'ont pas de délai d'utilisation et que le passe Navigo Easy est anonyme et cessible.

Avis défavorable

Tickets achetés mais non utilisables

Les faits

Mme M. achète 10 tickets t+ sur son téléphone, mais ils ne figurent pas sur l'historique d'achat sur l'application et elle ne peut pas les utiliser.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice contacte Comutitres SAS, qui fait remonter cette anomalie à son service technique et rembourse Mme M.

Avis favorable



Coût de refabrication d'un passe Navigo imagine R

Les faits

La fille de Mme M., âgée de 8 ans, perd deux fois son passe Navigo imagine R. Le nouveau passe lui est facturé 23 €, puis 40 €. Elle retrouve ensuite le premier, mais sa réactivation est refusée par l'Agence.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice constate que les CGVU du passe imagine R précisent qu'il ne sera remplacé qu'une seule fois, avec application de frais de remplacement de 23€ TTC non remboursables. Ne constatant aucune mention d'une facturation à hauteur de 40€ pour une seconde refabrication, la Médiatrice contacte Comutitres SAS, qui lui répond que les règles commerciales de gestion prévoient la possibilité de facturer la refabrication d'un passe au prix de 40€ et qu'il s'agit d'une mesure au bénéfice du client puisque les CGVU de l'abonnement imagine R prévoient une résiliation en cas de perte du second passe. La Médiatrice estime anormal de facturer arbitrairement cette somme sans information préalable du client à la conclusion du contrat et fera remonter ce point à IDFM. A la suite de cette remarque et d'une demande d'harmonisation des coûts de refabrication des différents passes, les tarifs du SAV perte/vol des passes imagine R et Navigo ont évolué au 1er juillet 2023. Le coût est désormais de 15€, quel que soit le nombre de pertes du passe imagine R ou Navigo. La Médiatrice demande également un geste commercial à Comutitres SAS en faveur de Mme M., pour rembourser une partie des frais de refabrication. Comutitres SAS refuse. Ce refus met un terme à la médiation.

Avis favorable refusé par le professionnel

RECOMMANDATION 2023-09

Tickets achetés et supprimés

Les faits

Mme G. achète 10 tickets t+, mais ne peut pas les utiliser, à la suite d'un dysfonctionnement de l'application Mes tickets Navigo. Les tickets achetés apparaissent sur l'application Bonjour RATP le jour de l'achat, mais l'application Mes tickets Navigo ne fonctionne pas. Mme G. la désinstalle et la réinstalle plusieurs fois pour tenter de résoudre le problème sans succès. Mais l'achat disparaît de l'application.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice sollicite Comutitres SAS, qui lui répond appliquer les Conditions Générales d'Utilisation du Téléphone comme support de titre. Elles indiquent que « la désinstallation de l'application Mes Tickets Navigo ou la suppression de ses données entraîne la perte des titres de transport chargés dans cette application. » Par ailleurs, l'application Bonjour RATP mentionne très clairement de ne pas désinstaller Mes tickets Navigo. Mme G. étant à l'origine de la perte de ses titres. Comutitres SAS refuse la proposition faite par la Médiatrice de rembourser les tickets.

Avis favorable refusé par le professionnel

RECOMMANDATION 2023-03

Demande de remboursement sans accès Internet

Les faits

Mme K. souhaite bénéficier du remboursement d'un demi-mois du forfait Navigo tarification sénior dans le cadre de la campagne de dédommagement. N'ayant ni ordinateur, ni accès Internet, tout comme son environnement proche, elle se rend dans une Agence Navigo, qui n'accède pas à sa demande. Elle se rend ensuite au guichet d'une station, qui lui répond également par la négative.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice contacte Comutitres SAS, qui accepte de rembourser Mme K. après l'étude de son dossier.

Avis favorable

Utilisation d'un mauvais canal de réclamation



Les faits

M^me J. souhaite demander un dédommagement dans le cadre de la campagne de remboursement de la moitié d'un passe Navigo. Ayant des difficultés à accéder au portail du site Ile-de-France Mobilités, elle se rend à l'agence Navigo de Gare Saint-Lazare pour obtenir de l'aide, mais l'agent lui-même ne réussit pas à se connecter. Elle écrit à Ile-de-France Mobilités qui lui demande de patienter jusqu'à la résolution de bugs. Quand elle se manifeste à nouveau, on l'informe que la campagne est terminée.

L'avis de la Médiatrice

Comutitres SAS indique à la Médiatrice n'avoir aucune demande de M^me J. sur la plateforme liée au dédommagement. Après plusieurs échanges, Comutitres SAS explique que les difficultés étaient liées à un problème d'appairage entre l'espace personnel et la carte Navigo et non un problème d'accès au site. Il précise que M^me J. pouvait accéder à la page « Aide et contacts » du site d'Ile-de-France Mobilités pour faire une réclamation. Il ajoute que lors de cette campagne, plusieurs usagers sont passés par cette page pour remonter cette même problématique. Il confirme qu'il était également possible de déposer une réclamation depuis la plateforme dédiée au dédommagement. M^me J. ayant sollicité l'Agence Navigo, qui n'avait pas à sa charge ce dédommagement, Comutitres SAS explique qu'il ne peut pas prendre en compte sa demande de réclamation. La Médiatrice déplore la position de Comutitres SAS, qui reproche à M^me J. de ne pas avoir utilisé le bon canal de réclamation, ce qu'elle n'estime pas équitable. Il lui semble essentiel que les entreprises de services publics établissent des directives transparentes et accessibles pour leurs utilisateurs, afin d'éviter toute confusion ou sentiment d'injustice. Ce refus de Comutitres SAS met malheureusement un terme à la médiation.

Avis favorable refusé par le professionnel

Remboursement lié à la campagne de dédommagement



Les faits

M. H souhaite bénéficier du dédommagement lié à la campagne mise en place pour les titulaires d'un forfait Navigo, en raison de la dégradation de la qualité du service. Titulaire d'un abonnement Navigo sur les mois d'octobre, novembre et décembre 2022, il pense que sa situation correspond aux conditions requises pour en bénéficier.

L'avis de la Médiatrice

Après plusieurs échanges, Comutitres SAS maintient son refus au motif que M. H a acheté pour le mois d'octobre quatre forfaits Navigo Semaine non éligibles au dédommagement. Comutitres SAS estime qu'il n'avait pas 3 mois pleins, même si cette situation n'était pas économiquement rentable pour M. H, puisque quatre forfaits hebdomadaires coutent plus cher qu'un forfait mensuel. La Médiatrice déplore une application stricte du texte lié au dédommagement qui ne prend pas en compte la particularité de la situation. Elle estime que cette demande pouvait tout à fait se justifier sur le plan de l'équité. **Avis favorable refusé par le professionnel**

Demande d'indemnisation

Certains clients demandent une compensation, estimant avoir subi un préjudice lors d'un déplacement sur les réseaux de transport. Elle pourrait être justifiée par un défaut d'information constaté ou une circonstance exceptionnelle. Pour cela, le client doit être 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.

Airpod tombé sur la voie

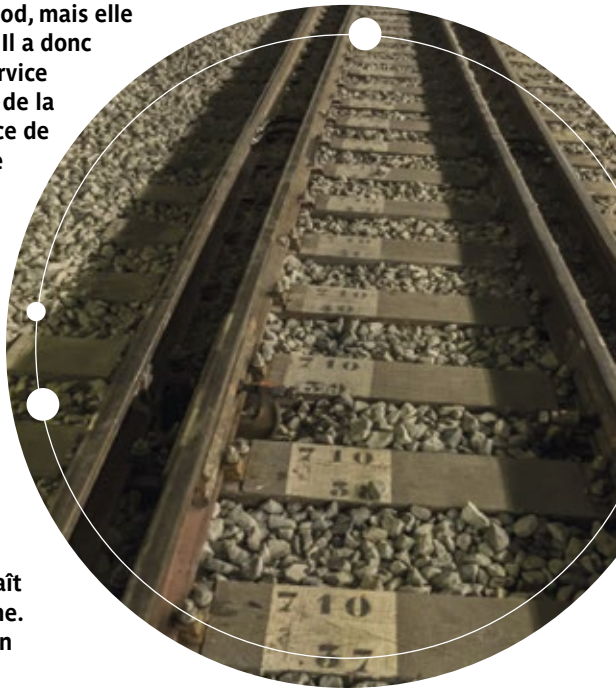
Les faits

Mme C. fait tomber un Airpod sur la voie du RER, alors qu'elle est bousculée. Elle sollicite un agent qui déclare ne pas avoir l'outil nécessaire pour récupérer l'Airpod, pourtant visible, et devoir attendre l'équipe de nuit. Mme C. remplit la procédure de signalement de perte. Elle souhaite la prise en charge d'une partie du coût de remplacement de l'Airpod.

L'avis de la Médiatrice

Il ressort de l'enquête menée par la Médiatrice qu'un SMS a été adressé à Mme C. pour venir récupérer son Airpod, mais elle n'y a pas répondu. Il a donc été transmis au service des objets trouvés de la Préfecture de Police de Paris, qu'elle invite Mme C. à contacter.

Avis défavorable



TGV raté

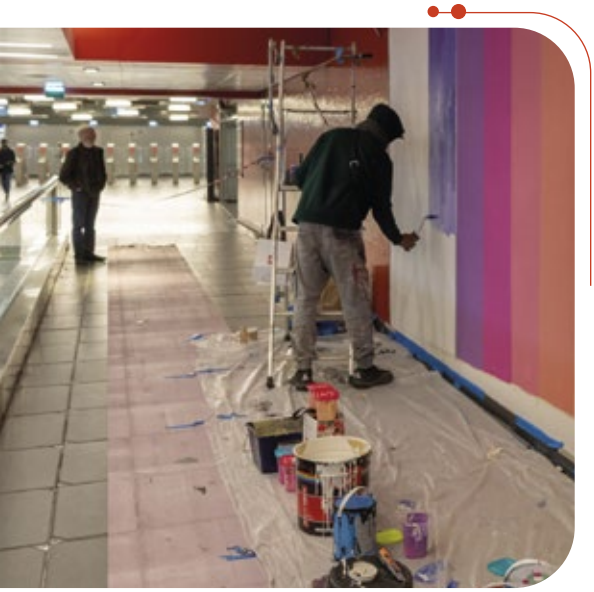
Les faits

Le fils de Mme B. doit prendre un TGV à la Gare de Lyon, mais il le rate à la suite de perturbations sur le RER B. Elle demande le remboursement de son billet de TGV.

L'avis de la Médiatrice

Sollicitée par la Médiatrice, la RATP reconnaît la perturbation du trafic ce jour-là sur la ligne. Elle précise néanmoins qu'une compensation financière ne peut être envisagée qu'en cas d'interruption totale et prolongée du métro ou du RER, sans transport de substitution ou de correspondance possible. La Médiatrice informe également Mme B. qu'en cas de retard pour un motif engageant sa responsabilité, le transporteur n'est tenu à rembourser que le billet relatif au trajet effectué sur son réseau. Il n'est tenu à aucune indemnisation en cas de correspondance manquée. Par ailleurs, l'analyse du dossier montre que le fils de Mme B. n'avait pris aucune marge de sécurité pour effectuer son trajet.

Avis défavorable



Vêtements salis par de la peinture

Les faits

Sur le quai de la station Opéra, M. C. marche sur une pile de papiers couverts de peinture, ce qui abime ses chaussures et son pantalon. Il joint des photos.

L'avis de la Médiatrice

Le service Juridique de la RATP informe la Médiatrice qu'il a adressé à M. C. un courriel lui demandant la facture de nettoyage ou de réparation. La Médiatrice constate que la demande a été bien prise en compte par la RATP.

Avis neutre

Vélo en location volé

Les faits

M. B. loue un vélo au réseau Bibus de Brest dans un contrat de location longue durée. Il tente d'assurer ce vélo, Bibus ne proposant pas de contrat d'assurance. Son agent d'assurances lui dit ne pas pouvoir assurer un vélo qui ne lui appartient pas. Malheureusement, M. B. se fait voler son vélo et Bibus lui réclame le remboursement de sa valeur à neuf, soit 1400 €.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice constate que dans le contrat de location, Bibus conseille fortement au locataire la souscription d'une assurance complémentaire le couvrant en cas de dommages ou de vol de son vélo. Elle contacte deux assureurs, qui proposent des contrats d'assurance pour un vélo loué. La Médiatrice ne peut pas répondre favorablement à la demande de M. B. Eu égard à sa réclamation, Bibus étudie l'opportunité de mettre en place un partenariat avec un assureur.

Avis défavorable

Poussette abimée par un portillon

Les faits

En sortant de la station Saint-Germain-des-Près, le portillon se referme sur la poussette de M^me^ R. et l'abime. Elle demande une indemnisation liée aux dégâts.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice demande au service de la maintenance de la RATP un rapport sur le fonctionnement des portillons de sortie dans la station. Il lui fait part d'une porte bloquée sur la période. Cependant, la matérialité des faits n'est pas apportée, car aucune information fournie par M^me^ R. ne permet de prouver qu'elle est bien passée par ce portillon. De plus, elle n'est pas en mesure de produire la facture de sa poussette. La Médiatrice ne peut pas répondre favorablement à sa demande de réparation.

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.

Risque d'accident

Les faits

M. Q. déclare avoir failli se faire écraser entre un bus et des véhicules stationnés alors qu'il était dans une voie réservée aux cyclistes. Il estime que le conducteur est dangereux et souhaite qu'il soit rappelé à l'ordre par son encadrement.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice informe la direction du centre Bus impliqué. L'agent susceptible d'être mis en cause sera reçu par son manager. En fonction de ses explications, des suivis aléatoires pourraient être réalisés sur la ligne pour vérifier ses aptitudes professionnelles.

Avis neutre



Ligne de Bus déviée

Les faits

M^me^ K. regrette que sa ligne de Bus soit déviée dans sa traversée de Bondy depuis plusieurs mois, causant d'importants désagréments. Elle souhaite des explications.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice contacte le responsale de la ligne. Il l'informe qu'un arrêté municipal a entraîné la coupure de la ligne en deux tronçons, pour une durée minimale de 2 ans. Cette décision de la municipalité de Bondy fait suite à la fragilisation du pont Jules Ferry, interdisant, son accès dans les 2 sens, à tous les véhicules de + de 3,5 tonnes y compris pour les dessertes locales. Le centre Bus a demandé la possibilité d'effectuer une déviation de contournement mais cette dernière n'a pas été validée.

Avis neutre



Vol d'une valise dans un bus

Les faits

M. B. se fait voler sa valise lors d'un trajet à bord d'un bus d'Alpbus. Elle se trouvait dans la soute du bus et contenait de nombreux objets de valeur, pour un préjudice estimé à 4 650 €.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice contacte Alpbus, qui lui indique que ses conditions générales de vente stipulent que les bagages d'une valeur supérieure à 800 euros ne sont pas acceptés. Le transporteur ajoute que seule la perte avérée du fait du transporteur peut justifier un remboursement, ce qui n'apparaît pas dans le cas de M. B. De plus, celui-ci n'apporte pas d'éléments permettant de confirmer le dépôt de son bagage dans la soute, ni les objets qui s'y trouvaient. La Médiatrice ne peut donner une suite favorable à sa demande.

Avis défavorable



Mendicité

Les faits

M^me^ L. constate qu'une mère de famille mendie avec une petite fille d'environ 4 ans depuis plusieurs semaines à la station Pyrénées.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice informe la responsable du Recueil Social de la RATP de cette situation. Ses équipes iront à leur rencontre pour un premier contact et une prise en charge.

Avis favorable

Litiges ne relevant pas du Code de la Consommation

Absence de titre de transport

L'absence de titre de transport figure parmi les principales infractions constatées par les équipes de contrôle du transporteur. Le plus souvent, le contrevenant ne fournit pas d'éléments factuels qui remettraient en cause la verbalisation. Mais il conteste sa verbalisation, en formulant des arguments reposant sur des circonstances particulières. Il sollicite d'abord le Service Client, puis, en cas de refus, se tourne vers la Médiatrice, à l'image de cette abonnée qui a oublié son passe Navigo chez elle ou ce voyageur qui constate une fois dans le tram que son ticket est démagnétisé. Quelle que soit la circonstance, le client doit fournir des éléments concrets matérialisant sa requête.

Difficultés à acheter un ticket

Les faits

M^me^ J. est verbalisée dans le RER B, sans titre de transport. Elle explique aux contrôleurs que la disparition des tickets de métro a été annoncée dans la presse. Ne voyant pas d'agent ni de message explicatif à la gare, elle est montée dans le train. Lorsqu'elle voit des contrôleurs, elle leur demande de pouvoir acheter un ticket, car elle n'a pas pu le faire.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice rappelle à M^me^ J. que l'achat de titre de transport à un agent de contrôle n'est pas une pratique applicable sur le réseau RATP. Elle lui indique également que si la vente des carnets t+ n'est plus proposée depuis le 21 septembre 2023 dans les guichets et les automates, la vente des tickets origine / destination reste disponible. Elle n'est pas en mesure de répondre favorablement à sa demande.

Avis défavorable

Porte fermée, le sac et les tickets à l'intérieur

Les faits

M^me^ L. part de chez elle en claquant la porte, laissant son sac et ses clés à l'intérieur. Devant aller chercher son enfant à la crèche, elle monte dans le bus sans titre de transport et elle est contrôlée.



L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice contacte le réseau Irigo d'Angers, qui confirme la verbalisation. M^me^ L. lui ayant fait parvenir un reçu d'achat de 20 tickets un mois avant la verbalisation, la Médiatrice considère qu'elle devait effectivement disposer de tickets à son domicile. Cependant, le choix de prendre les transports sans ticket relève de sa responsabilité, quelles que soient les circonstances. La Médiatrice propose d'exonérer M^me^ L. des frais de dossier. De son côté, Irigo lui accorde une réduction supplémentaire de 15 €, ramenant le montant de l'indemnité forfaitaire à régler à 45 € au lieu de 60 €.

Avis partiellement favorable



Valideur hors service

Les faits

Les portiques de validation étant hors service à sa station de montée, Mme G. ne peut pas valider son titre de transport. Elle est verbalisée.

L'avis de la Médiatrice

En consultant la base de données des abonnements Navigo, la Médiatrice constate que Mme G. dispose bien d'un passe Navigo, mais ne trouve pas la trace du chargement d'un forfait en cours de validité le jour de sa verbalisation. Une enquête auprès des services techniques indique la mise hors service d'un seul appareil de validation à la station de montée, les autres restant en fonction. Enfin, Mme G. a été verbalisée pour absence de titre de transport et non pour défaut de validation. La Médiatrice ne peut pas donner de suite favorable à sa demande.

Avis défavorable

Oubli du passe Navigo

Les faits

Mme C. change de sac et oublie son passe Navigo dans son sac resté chez elle. Elle est verbalisée dans le bus et le contrôleur l'invite à contacter le Service Clients pour demander l'annulation de la contravention. Une conseillère lui indique qu'elle enregistre sa réclamation. Mais elle reçoit quelques jours plus tard une relance pour régler son procès-verbal.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice constate que Mme C. est titulaire d'un abonnement depuis plusieurs années, ce qui corrobore son récit. Elle estime que sa bonne foi doit être entendue et propose à la RATP de classer sans suite le procès-verbal.

Avis favorable

Ligne de contrôle ouverte

Les faits

Mme B. est contrôlée dans le métro sans titre de transport validé sur son Navigo Liberté +. Elle déclare qu'un passage était ouvert à sa station d'entrée et qu'elle a glissé son passe sans pouvoir entendre de bip de validation, puisqu'elle avait des écouteurs sur les oreilles.

L'avis de la Médiatrice

A la suite de la sollicitation de la Médiatrice, les services d'exploitation de la station d'entrée de Mme B. n'ont pas eu de remontée d'anomalie technique des appareils de validation le jour de la verbalisation de Mme B. La Médiatrice ne peut pas donner de suite favorable à sa demande.

Avis défavorable

Ticket démagnétisé dans le tram

Les faits

M. M. tente de valider son ticket t+ dans le tram, mais il ne fonctionne pas. Il est verbalisé sans avoir eu la possibilité d'en acheter un autre.

L'avis de la Médiatrice

Dans le cadre de l'enquête menée par la Médiatrice, l'agent verbalisateur indique que le titre de transport de M. M. avait été utilisé dans le métro. Pourtant, il joint dans sa saisine la copie d'un ticket qui ne contient pas de maculation visible, peut-être dans la confusion. La Médiatrice comprend qu'une fois les portes du tramway fermées, il soit difficile de se mettre en règle lorsqu'on ne dispose que d'un seul ticket et que celui-ci n'est pas valable. M. M. n'ayant jamais commis d'infraction sur le réseau RATP, la Médiatrice propose à la RATP de classer sans suite son procès-verbal.

Avis favorable



Titre de transport non valable

Des voyageurs occasionnels n'ont pas intégré certaines subtilités de la tarification des transports franciliens. Ils envisagent le tram comme un réseau ferré alors qu'il fait partie du réseau de surface, assimilé au Bus. D'autres voyageurs pensent pouvoir bénéficier d'un itinéraire de substitution lors d'une interruption de trafic sans valider un autre ticket… Enfin, il peut arriver que certains appareils de validation dysfonctionnent. 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 à partir des éléments dont elle dispose.



Correspondance RER - Tram

Les faits

M. C. achète un billet « Origine Destination », avec lequel il emprunte la ligne L, puis le tram T6. Il est verbalisé dans le tram pour un titre de transport non valable. Il explique que le site indique que le billet portant la mention « réseau ferré » est valable sur le métro et le RER, sans indication d'une exclusion du tram, qui lui semble être également un réseau ferré.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice indique à M. C. que le site Ile-de-France Mobilités ne cite pas le tramway comme correspondance possible avec un billet Origine–Destination. Elle ajoute que d'un point de vue tarifaire, le tramway est rattaché au réseau de surface (Bus). Elle conçoit néanmoins que la réglementation relative à la tarification peut être mal comprise et que M. C. pensait être en règle avec son billet Origine Destination. Elle propose à la RATP d'adresser à M. C. un geste commercial du montant qu'il a réglé.

Avis favorable

RECOMMANDATION 2023-07

Durée de validité d'un Paris Visite dépassée

Les faits

M^me^. S. est verbalisée le 19 avril avec un billet Paris Viste 2 jours acheté le 17 avril, n'ayant pas compris que son utilisation était limitée au 18 avril à minuit.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice constate que M^me^ S. a été verbalisée dans le tramway et qu'elle aurait dû constater que la validation de son titre était refusée. Elle observe en outre qu'il est bien inscrit sur le ticket qu'il était valable du 17 au 18 avril. Cependant, tenant compte de sa qualité de touriste et de l'heure d'achat tardive du ticket Paris Visite indiquée sur le reçu d'achat, elle conçoit que M^me^ S. ait pu mal comprendre les conditions d'utilisation. Elle propose à la RATP de lui adresser un geste commercial à hauteur du montant qu'elle a réglé.

Avis favorable



Correspondance forcée

Les faits

M^me M. souhaite utiliser la ligne 4 pour se rendre de Montrouge à la Gare de l'Est. La ligne étant stoppée pour une durée indéterminée à la suite d'un incident technique, M^me M. emprunte le bus n°38 à Porte d'Orléans pour ne pas rater son train. Elle est verbalisée avec son ticket validé dans le métro. Ne l'ayant pas utilisé pour un trajet, elle le pensait encore valable.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice constate l'interruption de trafic sur la ligne 4. Elle prend également en compte que M^me M. lui a envoyé son ticket. Elle propose à la RATP de lui adresser un geste commercial du montant qu'elle a réglé.

Avis favorable

RECOMMANDATION 2023-11

Durée de validité d'un ticket t+ dépassée

Les faits

M. S. est verbalisé car la durée de validité de son ticket est dépassée. Il déclare avoir subi le retard d'un train, qui a contribué à ce dépassement.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice observe que la photo du ticket transmis par M. S. mentionne une validation à 18h34, pour une verbalisation à 21h35, soit plus de 3h après la validation. Son ticket n'était donc plus valable depuis 1h30. Elle n'est pas en mesure de répondre favorablement à sa demande.

Avis défavorable

RECOMMANDATION 2023-12

Prolongement de parcours

Les faits

M^me C. achète un billet pour se rendre du centre de Paris à Nanterre Préfecture avec le RER A. Verbalisée à la sortie pour prolongement de parcours, elle déclare que l'agent lui a vendu un billet non adapté.



L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice précise qu'un billet Origine Destination n'est valable que pour les origines et destinations inscrites sur le billet, c'est-à-dire Paris–La Défense dans le cas de M^me C, même si le tarif est identique pour Paris–Nanterre Préfecture.
La Médiatrice prend également connaissance de l'attestation fournie par l'employeur de M^me C., confirmant que ses frais de transport sont pris en charge. Elle propose à la RATP de lui adresser un geste commercial à hauteur du montant qu'elle a réglé.

Avis favorable

Tarif réduit non justifié

Les faits

M. R. est verbalisé pour non justification du tarif réduit de son ticket t+, alors qu'il est bénéficiaire de la Complémentaire Santé Solidaire. Il indique que le site d'Ile-de-France Mobilités précise que les bénéficiaires de la CSS peuvent utiliser les tickets tarif réduit.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice explique à M. R. que le courrier de l'Assurance maladie de l'Isère qu'il a présenté attestant qu'il bénéficie de la Complémentaire Santé Solidaire n'est pas suffisant pour justifier l'utilisation de la réduction. Les droits relatifs à la solidarité transport supposent d'avoir préalablement déposé un dossier à l'Agence du même nom qui, elle seule, définit les droits de chaque personne en fonction de leur situation personnelle. Elle n'est pas en mesure de répondre favorablement à sa demande.

Avis défavorable

Validation en correspondance

Les faits

M. A. est verbalisé dans le bus, car il n'a pas validé lors de sa correspondance, mais uniquement au départ.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice contacte Comutitres, qui confirme que M. A. avait bien des titres validés sur son smartphone le jour de sa verbalisation. Elle comprend également que M. A. n'a pas seulement été verbalisé pour ne pas avoir revalidé en montant à bord du bus en correspondance, mais aussi parce que son ticket arrivait à la limite de sa validité, puisqu'il avait été validé 1h30 auparavant et qu'il n'avait pas revalidé durant ce délai. Elle propose à la RATP de lui adresser un geste commercial à hauteur du montant qu'il a réglé.

Avis favorable



Non-respect des règles

Les règles d'utilisation des transports sont parfois ignorées et peuvent donner lieu à des incompréhensions. Le cas le plus fréquent de non-respect des règles reste le franchissement illicite des lignes de contrôle. La plupart du temps, les points de vue du voyageur et 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.



Montée par l'arrière d'un bus

Les faits

Le fils de M^me B. vient d'arriver en région parisienne pour ses études. Il a un passe Navigo imagine R. Il se perd sur le chemin du retour et arrive à l'arrêt juste quand le bus va redémarrer. Il monte par la première porte ouverte, à l'arrière du bus. Il est verbalisé. M^me B. explique que dans sa région, il est possible de monter par l'arrière du bus. Elle assure que son fils n'a jamais eu l'intention, ni la conscience de frauder.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice rappelle à M^me B. que l'interdiction de monter par la porte arrière dans les bus standards ne vise pas seulement à s'assurer de la validation de chaque voyageur, mais aussi et surtout à garantir la sécurité des passagers afin de prévenir tout risque de chute et de leur offrir un cadre sécuritaire. Elle permet également d'assurer une meilleure visibilité au conducteur de bus et de fluidifier le parcours de chaque utilisateur de ces transports en commun. Elle constate également que le fils de M^me B. dispose d'un abonnement imagine R valable. La Médiatrice propose à la RATP d'adresser à M^me C. un geste commercial du montant que son fils a réglé.

Avis favorable

Chien non muselé

Les faits

M. L. voyage en famille, avec sa chienne beagle de 8 kg avec une muselière élastique. Il est verbalisé car, selon lui, il ne tient pas son chien dans ses bras. Pourtant, les deux agents qui lui ont ouvert la porte élargie à sa station d'entrée, ne lui ont pas fait de remarque sur son chien.

L'avis de la Médiatrice

Il ressort de l'enquête menée par la Médiatrice que le chien de M. L. n'était pas muselé lors de sa verbalisation. L'agent indique avoir demandé à M. L. de quitter les espaces de la RATP, son chien n'étant pas muselé. Celui-ci ayant refusé et lui ayant manqué de respect, il a décidé de le verbaliser. La Médiatrice note également que lors de ses échanges avec le Service Client, M. L. a souhaité « rien de bon » à son interlocutrice. Elle n'est pas en mesure de répondre favorablement à sa demande.

Avis défavorable

Demi-tour pour valider

Les faits

Le fils de M. V. passe par une ligne de contrôle avec son passe Navigo Easy chargé de tickets tarif réduit. Voyant qu'il n'y avait pas de bip, il passe par une autre ligne de contrôle, qui bipe correctement. Il est pourtant verbalisé pour franchissement illicite.

L'avis de la Médiatrice

L'enquête menée par la Médiatrice ne révèle pas de défaillance empêchant de valider un passe Easy ce jour-là dans la station. Par ailleurs, dans un rapport complémentaire attenant au procès-verbal, l'agent indique que le fils de M. V. est entré en franchissement illicite et qu'il a fait demi-tour pour valider à la vue du contrôle. La Médiatrice n'est pas en mesure de répondre favorablement à sa demande.

Avis défavorable



Franchissement par inattention

Les faits

Le fils de M. D. est verbalisé pour franchissement illicite, parce qu'il l'a suivi par inattention, alors qu'il avait un abonnement valide sur son passe Navigo.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice constate que le fils de M. D. avait effectivement un abonnement imagine R valide au moment de la verbalisation. De plus, le contrôle semble s'être bien déroulé puisqu'aucun rapport complémentaire n'a été établi par l'agent qui l'a verbalisé. La Médiatrice propose à la RATP d'adresser à M. D. un geste commercial à hauteur du montant qu'il a réglé.

Avis favorable

Franchissement illicite avec un titre valable

Les faits

Arrivée à sa gare RER de destination, M^me^ B., malvoyante, ne parvient pas à insérer son billet valable pour sortir, car il y avait selon elle beaucoup de monde et pas assez de valideurs magnétiques. Elle passe avec un autre voyageur et elle est verbalisée.

L'avis de la Médiatrice

A la lecture de la preuve d'achat que M^me^ B. lui a transmise, la Médiatrice constate qu'elle a acheté deux titres de transport le jour de sa verbalisation, ce qui l'amène à considérer qu'elle a la volonté de voyager en respectant les règles applicables dans les transports en commun. Elle propose à la RATP de lui adresser un geste commercial à hauteur du montant qu'elle a réglé.

Avis favorable



Défaut de validation

Les faits

Chargé, M. L. suit une voyageuse passée par le portillon élargi au lieu d'emprunter les valideurs. Il est verbalisé, avec un abonnement en cours de validité. Bénéficiaire de l'abonnement Solidarité Transport, il estime le montant de son amende disproportionné.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice note que la contrôleuse a rédigé un rapport complémentaire indiquant que le passe Navigo de M.L. n'était pas valide et qu'il s'était montré irrespectueux. La Médiatrice constate néanmoins que l'abonnement de M. L. était bien valide le jour de sa verbalisation. Tenant compte de son statut d'abonné, mais aussi de l'obligation de valider pour tout client, la Médiatrice propose à la RATP de l'exonérer des frais de dossier concernant son procès-verbal.

Avis partiellement favorable

Franchissement illicite à cause d'un dysfonctionnement



Les faits

M. A. saute au-dessus d'une ligne de contrôle, qui n'accepte pas son ticket. Verbalisé, il déclare avoir tenté de passer son ticket dans les 3 tourniquets qui l'ont bloqué.

L'avis de la Médiatrice

L'enquête menée par la Médiatrice auprès de l'exploitant ne révèle pas de dysfonctionnement des lignes de contrôle le jour de la verbalisation de M. A. Par ailleurs, l'examen de la preuve d'achat de ticket transmise ne donne pas l'heure d'achat, ce qui ne permet pas de la relier au trajet pour lequel la Médiatrice est sollicitée. La Médiatrice n'est pas en mesure de répondre favorablement à la demande.

Avis défavorable

Franchissement illicite à cause d'un billet démagnétisé



Les faits

M. L. déclare avoir été obligé de franchir une ligne de contrôle de manière illicite en sortie en raison de son dysfonctionnement. Il conteste sa verbalisation.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice constate que le billet de M. L. est démagnétisé. Après vérification, M.L. n'ayant jamais été verbalisé, la Médiatrice propose à la RATP de lui adresser un geste commercial à hauteur du montant qu'il a réglé.

Avis favorable



Souillure

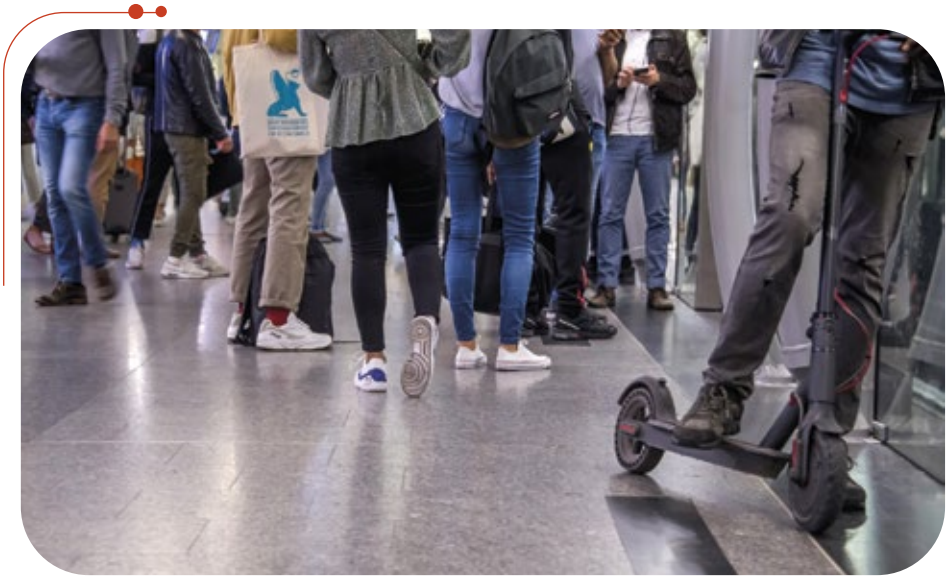
Les faits

Le fils de M^me C. est verbalisé pour « souillure » dans le RER. Sa mère estime qu'il a compris les conséquences d'un tel comportement sur le budget modeste de sa famille. Elle estime que l'agent verbalisateur aurait dû demander à son fils de ramasser ses détritus sans le verbaliser.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice précise que ce comportement est préjudiciable pour les autres clients qui, en s'asseyant, risquent de salir leurs vêtements et il ne facilite pas le travail des agents de nettoyage. Le fils de M^me C. étant mineur et ne disposant pas de l'argent pour régler sur place, elle propose à la RATP de l'exonérer des frais de dossier.

Avis partiellement favorable



Circulation à trottinette

Les faits

M. M. est handicapé par des douleurs neuropathiques aux jambes qui limitent son périmètre de marche à moins de 100 m. Il se sert d'une trottinette électrique pour ses déplacements quotidiens. Verbalisé pour l'avoir utilisée dans le métro, il déclare qu'il marchait simplement en poussant sa trottinette.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice se rapproche du responsable de l'équipe de contrôle, qui questionne les agents. Ceux-ci affirment que M. M. circulait sur sa trottinette électrique dans les couloirs de la station. Ils lui ont demandé d'en descendre, ce qu'il a refusé catégoriquement. C'est pour cela qu'il a été verbalisé. M. M. a eu un comportement virulent, contestant les informations qui lui étaient signifiées. Ils précisent cependant qu'il n'y a eu aucun échange verbal déplacé. Si M. M. n'a pas produit de documents permettant de justifier une invalidité lors de la verbalisation, il les joint dans sa saisine. La Médiatrice estime qu'il y a lieu d'entendre sa bonne foi tout en lui rappelant la règlementation. Elle propose à la RATP de classer sans suite son procès-verbal.

Avis favorable



Pied banquette

Les faits

M^me^ C. est verbalisée dans le RER pour « souillure, salissure légère du matériel ».

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice prend connaissance d'un rapport complémentaire du contrôleur relatant que M^me^ C. lui a dit qu'il « emmerdait le monde pour un pied sur un siège ». La Médiatrice n'est pas en mesure de répondre favorablement à la demande.

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. Les usurpations d'identité relèvent d'une procédure pénale et sont soumises à un traitement spécifique.

Usurpation d'identité

Les faits

M. L. a reçu une relance pour un procès-verbal à son nom, alors qu'il n'était pas présent. Il se dit victime d'une usurpation d'identité. Il envoie plusieurs documents pour prouver sa bonne foi.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice note que sur son dépôt de plainte, M. L. mentionne ne pas avoir perdu ses papiers d'identité. L'emploi du temps qu'il produit n'est pas une attestation de présence à des cours ou au travail. Sa carte d'identité comporte les mêmes éléments que celle présentée le jour de la verbalisation. Son attestation écrite par lui-même indiquant qu'il n'était pas présent sur les lieux de la verbalisation n'a pas de valeur. La Médiatrice n'est pas en mesure de répondre favorablement à la demande.

Avis défavorable



Usurpation d'identité

Les faits

M. P. déclare qu'il n'est pas l'auteur de l'infraction qui lui est imputée et qu'il est victime d'usurpation d'identité depuis 2020. Il demande le classement du procès-verbal en cours, mais également de ceux éventuellement à venir.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice consulte les documents joints à sa saisine, notamment plusieurs dépôts de plainte, dont le dernier pour la verbalisation faisant l'objet de la saisine. Elle note également que les références de la pièce d'identité transmise par M. P. ne correspondent pas strictement aux références relevées par l'agent pour l'établissement du procès-verbal. Elle propose à la RATP de classer sans suite son procès-verbal, mais ne peut répondre favorablement pour les procès-verbaux futurs.

Avis partiellement 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 professionnel 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.

Volume sonore trop élevé

Les faits

M. M. est réveillé en pleine nuit par les annonces sonores de la station Hôtel de ville de La Courneuve du tramway T1. Il estime qu'elles commencent par un jingle d'une sonorité trop forte.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice se rapproche du responsable du Centre Bus qui exploite la ligne. Il lui précise que les annonces sonores s'arrêtent automatiquement à la fin du service. Chaque matin, au début du service, il est demandé aux agents d'ajuster le niveau sonore, mais cela nécessite une intervention manuelle. A défaut, le niveau revient souvent à un volume plus élevé. La RATP informe la Médiatrice qu'elle fait évoluer son outil, ce qui devrait permettre une conservation en mémoire du volume sonore, ainsi qu'une facilitation pour régler le volume. L'installation de ce nouvel outil se fera progressivement, à partir de l'automne 2024. La Médiatrice constate que les nuisances ont été bien prises en compte par la RATP.

Avis favorable



Nuisances sonores d'un chantier

Les faits

M^me^ A. est dérangée depuis plus d'un an par les nuisances sonores d'un chantier de la RATP : marteaux piqueurs, vibrations… Elle souhaite que la RATP lui propose une solution.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice se rapproche de la RATP, qui lui indique avoir apporté plusieurs réponses à M^me^ A., depuis 2021, à chaque phase de l'évolution du chantier, proposant même de lui organiser une visite. Des réunions régulières sont programmées avec l'ensemble des intervenants, afin de suivre et piloter les mesures d'adaptation aux nuisances sonores et vibratoires. La RATP a également invité M^me^ A. à engager les démarches en coordination avec le syndic de sa copropriété, qui intervient pour des demandes similaires, afin que soit nommé un expert en acoustique pour établir l'origine du dommage et le lien de causalité avec les travaux. La RATP souligne enfin que les résultats d'une surveillance par sondes acoustiques et sonores sont consultables par le public sur un site dédié. Constatant que les nuisances ont été bien prises en compte par la RATP, la Médiatrice attire son attention sur la situation personnelle de M^me^ A., en télétravail et son compagnon travaillant de nuit.

Avis favorable

UNE SATISFACTION VARIABLE EN FONCTION DE L'AVIS

Les clients ayant reçu un avis de la Médiatrice en 2023 ont une perception globalement positive du processus de médiation, même si celle-ci est moins bien perçue qu'en 2022, probablement en raison d'une proportion d'avis défavorables plus importante. Ceux qui ont reçu une réponse favorable restent néanmoins beaucoup plus positifs que ceux qui ont reçu une réponse défavorable.

04

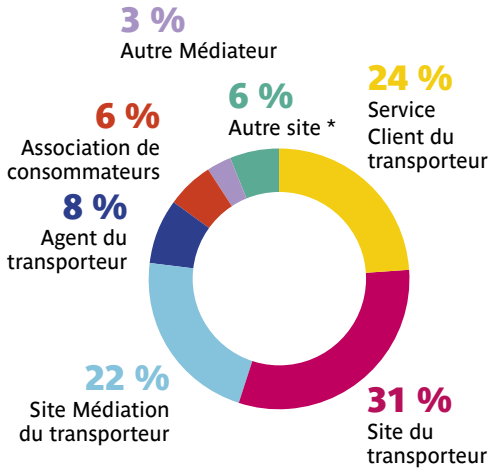


Un questionnaire de satisfaction est envoyé aux clients environ deux mois après la réception de l'avis de la Médiatrice. L'objectif est de pouvoir mesurer leur perception de l'avis qu'ils ont reçu et du processus de médiation en général.

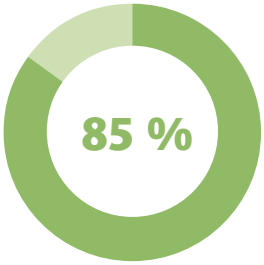


939 questionnaires ont été retournés sur un total de 3 120 envoyés, soit 30 % des envois, contre 34 % en 2022. 15 ont été retournés sur 72 envois par courrier. 924 ont été retournés sur 3 048 envois en ligne.

// MOYEN D'INFORMATION SUR LA POSSIBILITÉ DE SAISIR LA MÉDIATION DU GROUPE RATP

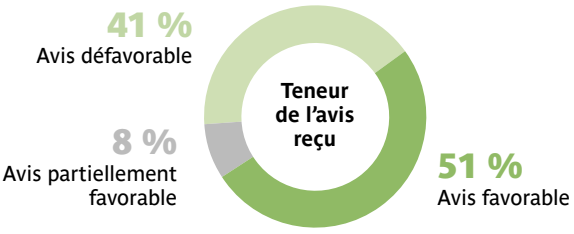


** clubdesmédiateurs.fr, médiation-conso.fr, europa.eu (plateforme européenne de résolution en ligne des litiges)*



85 % des répondants ont eu leur information sur la Médiation via le transporteur (Service Client, site du transporteur, site de la Médiation, agent), une proportion stable par rapport à l'an dernier.

// AVIS REÇUS DE LA MÉDIATRICE



Le nombre de répondants ayant reçu un avis défavorable a augmenté par rapport à l'an dernier, à 41 % contre 34 %.



55 % des répondants estiment que leur point de vue a été pris en compte, contre 63 % en 2022. Les répondants ayant reçu une réponse favorable ou partiellement favorable sont 89 % à considérer que leur point de vue a été pris en compte, contre seulement 7 % des répondants ayant reçu une réponse défavorable.



57 % des répondants ont compris l'argumentation qui a conduit l'avis, contre 67 % l'an dernier. 87 % des répondants ayant reçu une réponse favorable ou partiellement favorable déclarent avoir compris, contre 15 % des répondants ayant reçu une réponse défavorable.



86 % ont décidé de ne pas aller en justice à la suite de leur demande qui n'a pas été entièrement satisfaite, contre 76 % l'an dernier.



52 % ont perçu l'avis comme impartial, contre 60 % l'an dernier. 83 % des personnes ayant eu un avis favorable ou partiellement favorable considèrent que la médiation est impartiale, contre 8 % des personnes ayant eu un avis défavorable.

DISPOSITIF DE MÉDIATION



55 % des répondants ont perçu le dispositif de Médiation comme indépendant, contre 61 % l'an dernier. C'est le cas de 86 % des répondants ayant reçu une réponse favorable ou partiellement favorable, contre 14 % des répondants ayant reçu une réponse défavorable.



55 % des répondants sont satisfaits du processus de Médiation et du suivi de leur dossier, contre 64 % l'an dernier. 89 % des personnes ayant eu un avis favorable ou partiellement favorable sont satisfaites du processus et du suivi de leur dossier, contre 5 % des personnes ayant eu un avis défavorable.

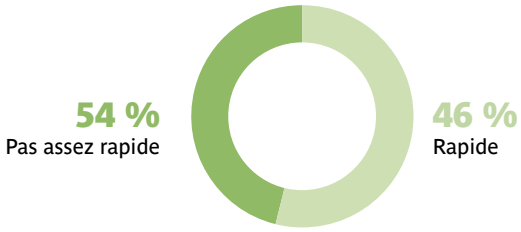


57 % ont pris connaissance de la charte de la Médiation avant leur saisine, contre 52 % l'an dernier.



61 % conseilleraient à un ami en litige avec une entité du groupe RATP de recourir à la Médiation, contre 68 % l'an dernier. Le chiffre de 61 % est supérieur aux 55 % de 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.
93 % des personnes ayant eu un avis favorable ou partiellement favorable conseilleraient la Médiation RATP, contre 16 % des personnes ayant eu un avis défavorable.

// DÉLAI DE TRAITEMENT



46 % des répondants estiment que le temps de traitement de leur dossier était rapide, contre 65 % l'an dernier.

// SAISINE EN LIGNE



82 % des répondants estiment que le formulaire de saisine en ligne est pratique à remplir contre 86 % l'an dernier.



82 % n'ont pas rencontré de difficultés pour envoyer les justificatifs en pièces jointes contre 85 % l'an dernier.

// INFORMATIONS UTILES SUR LE SITE



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

// SAISINE PAR COURRIER



57 % des personnes ayant saisi la Médiatrice par courrier n'avaient pas connaissance du site Internet de la Médiation.



38 % des personnes ayant saisi la Médiatrice par courrier ont visité le site de la Médiation, contre 30 % l'an dernier.



FAIRE PROGRESSER EN PERMANENCE LA SATISFACTION DES CLIENTS

L'analyse des différents litiges traités au cours de l'année offre à la Médiation la possibilité d'observer avec précision certaines tendances de l'évolution des conflits. A partir de ses observations, la Médiatrice formule au groupe RATP des propositions susceptibles de faire évoluer positivement l'expérience de ses clients.

05



Les recommandations 2023

A l'issue de son observation attentive des saisines traitées en 2023, la Médiatrice propose des recommandations pouvant contribuer à faire progresser le service rendu par le groupe RATP à ses clients. Dans leur quasi-totalité, elles ont été acceptées par le Groupe, qui a systématiquement apporté une réponse.

RECOMMANDATION 2023-01

Règle d'utilisation des nouveaux supports de télébillettique

La disparition des tickets t+ et la mise en place des supports tels que le Navigo Easy sur carte ou sur mobile n'a pas été suivie d'une communication suffisante quant à l'obligation, pour chaque voyageur, de disposer de son propre support. De nombreux voyageurs voyageant en famille ou avec des amis se sont ainsi retrouvés en infraction.

La Médiatrice recommande à la RATP d'offrir la possibilité à plusieurs voyageurs voyageant ensemble d'utiliser le même support, comme dans d'autres réseaux de transport.

La réponse de la RATP

La RATP a de nouveau sensibilisé Ile-de-France Mobilités sur le sujet.



RECOMMANDATION 2023-02

SAV sur les passes Navigo Easy

Les CGUV du passe Navigo Easy prévoient qu'en cas de dysfonctionnement, le passe puisse être remplacé gratuitement. En revanche, aucun remboursement des tickets t+ chargés n'est possible, alors qu'un ticket magnétique peut être remplacé au guichet.

La Médiatrice recommande à la RATP de revoir le SAV et de transférer les ticket t+ sur le nouveau support lorsqu'il est possible de lire le nombre de tickets restants et/ou que le client apporte la preuve du nombre de tickets.

La réponse de la RATP

Ile-de-France Mobilités étudie actuellement cette possibilité.

RECOMMANDATION 2023-03

Fracture numérique

Les demandes dans le cadre des campagnes de dédommagement liées à la qualité de service ne peuvent se faire qu'en ligne.

La Médiatrice recommande à la RATP de laisser la possibilité aux clients de faire leur demande par courrier postal.

La réponse de la RATP

La proposition est transmise à Ile-de-France Mobilités.

RECOMMANDATION 2023-04

Double facturation Navigo

Un client peut cumuler deux passes Navigo : un sous la forme d'un forfait (mensuel ou annuel, y compris Imagine R) et l'autre sous la forme de passe Liberté +. Les deux passes sont susceptibles de couvrir la même prestation, le client pouvant ainsi être doublement facturé pour un service identique. Lorsque le client a sur lui les deux passes, dont l'un a été chargé d'un forfait, il risque d'être débité de tickets sur sa facture Liberté +. La situation peut se produire pour un client qui détient un Liberté + et décide de passer au forfait, en pensant que son Liberté + sera résilié d'office.

La Médiatrice recommande à la RATP de rappeler au client le risque d'avoir sur soi les deux passes, alors que la souscription d'un forfait ne neutralise pas la validité du Liberté +. Un SMS pourrait être systématiquement envoyé au client disposant d'un passe Liberté + dès qu'il charge un forfait.

La réponse de la RATP

Normalement, il n'est pas possible d'avoir deux passes Navigo personnalisés actifs sur un même compte client. La cohabitation d'un contrat Navigo Liberté+ et d'un forfait Navigo est tout à fait possible sur un même passe. La priorisation du forfait par rapport au contrat Navigo Liberté+ est automatique dès lors que le forfait est valide. Le Navigo Liberté + est ainsi mis en sommeil. Il peut arriver cependant qu'un second compte client puisse quand même être créé, avec la création d'un second passe. L'information va être communiquée à Ile-de-France Mobilités, pour étudier les alertes possibles sur les Services En Ligne et l'application IDFM. Côté RATP, les agents font remonter les situations inhabituelles.



RECOMMANDATION 2023-05

Gratuité du 3424

Le numéro d'appel du Service Client est affiché comme étant gratuit. Cependant, si l'opérateur téléphonique du client n'est pas en France métropolitaine, les appels sont surtaxés. En outre, le numéro court 3424 n'est pas accessible depuis l'étranger.

La Médiatrice recommande à la RATP de mieux informer lors du temps d'attente les clients des conditions de gratuité de ce numéro et de les rappeler sur le site *ratp.fr*.

La réponse de la RATP

La mise à jour des données de contact est prévue concernant l'accessibilité par le numéro long, sur le chatbot et la rubrique « Aide et contact » d'ici les JOP Paris 2024.



RECOMMANDATION 2023-06

Traduction des CGUV

Les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation des titres de transport n'existent qu'en français.

La Médiatrice recommande à la RATP de les traduire en deux autres langues a minima.

La réponse de la RATP

La proposition a été transmise à Ile-de-France Mobilités.

RECOMMANDATION 2023-07

Règle d'usage du ticket Paris-Visite et, de manière générale, des forfaits

Les forfaits sont valables sur des durées non glissantes et les clients en sont souvent mal informés. Par exemple, un ticket Paris Visite 3 jours, acheté à 17h est valable jusqu'à minuit le 3e jour et non pas jusqu'à 16h59 le jour suivant. De même, un forfait mensuel acheté le 3 du mois est valable jusqu'au dernier jour du mois et non jusqu'au 3 du mois suivant. En outre, ces forfaits sont valables jusqu'à minuit et non jusqu'à la fin du service.

La Médiatrice recommande à la RATP de mieux informer les clients lors de l'achat des titres et déconseille la vente en fin de journée d'un forfait à durée limitée à un ou quelques jours.

La réponse de la RATP

La sensibilisation des agents de vente sera poursuivie pour les achats de fin de journée.



Arrêt de la vente du forfait hebdomadaire Navigo le jeudi soir

Le forfait hebdomadaire Navigo n'est plus vendu à partir du jeudi soir. Ce forfait coûte 30 euros. Un client qui souhaite un forfait pour 3 jours pour les zones 1 à 5 va devoir prendre un ticket Paris-Visite 3 jours, pour un montant de 62,30 euros, ou 3 tickets Mobilis à 20,60 euros par jour, soit 61,80 euros.

RECOMMANDATION 2023-08

La Médiatrice recommande à la RATP de permettre l'achat du forfait hebdomadaire sur une durée plus longue, en informant de la fin de sa validité le dimanche soir.

La réponse de la RATP

Cet achat n'est pas possible pour le moment, car l'achat de la semaine suivante remplace l'achat de la semaine en cours sur les automates et Terminaux Points de Vente. Ce point doit être examiné avec Ile-de-France Mobilités pour disposer d'un forfait semaine glissant.

RECOMMANDATION 2023-09

SAV des supports Mobiles

En cas de désinstallation de l'application « Mes tickets Navigo », les tickets chargés sont perdus. Cette condition figure bien dans les CGVU, mais n'est pas connue.

La Médiatrice recommande à la RATP d'informer de cette éventualité de perte de tickets au moment de la validation de la suppression de l'application.

La réponse de la RATP

La RATP a transmis cette proposition à Ile-de-France Mobilités. Les agents RATP vont poursuivre la sensibilisation des clients sur ce risque.



RECOMMANDATION 2023-10

Mention des droits à réduction sur les bornes d'achat

Les automates de vente de la SNCF précisent les conditions pour bénéficier du droit à réduction. Celles-ci ne sont pas détaillées sur ceux de la RATP. De nombreux clients achètent par erreur des tickets à tarif réduit : étudiants, bénéficiaires du RSA, seniors…

La Médiatrice recommande à la RATP de clarifier les droits à réduction sur les automates de vente.

La réponse de la RATP

La RATP fait évoluer les mentions de droits à réduction sur les automates à partir de fin avril 2024, pour les rendre plus lisibles, avec ces libellés : Plein tarif à partir de 10 ans ; Tarif réduit de 4 ans à moins de 10 ans, cartes de réduction.

RECOMMANDATION 2023-11

Durée de validité des tickets

Dans le métro, le ticket est valable durant 1h30 après la première validation. Dans le RER, le bus et le tram, il est valable pendant 1h30 après la dernière validation, si elle est faite dans le délai de 1h30 : si un ticket est revalidé 1h29 après la première validation, il est à nouveau valable pour 1h30 supplémentaire.

La Médiatrice recommande à la RATP d'uniformiser les durées de validité des tickets.

La réponse de la RATP

Le sujet a déjà été évoqué avec Ile-de-France Mobilités.



RECOMMANDATION 2023-12

Discernement des agents sur la montée à l'arrière des bus

La montée à l'arrière des bus standards est interdite et verbalisée à hauteur de 150 euros, ce qui paraît incompréhensible pour les clients ayant un forfait valable en cours.

La Médiatrice recommande à la RATP de faire preuve de discernement pour les détenteurs d'un forfait, selon l'afflux de voyageurs, la régularité des bus, les bagages…

La réponse de la RATP

La RATP est d'accord avec la recommandation de la Médiatrice et va sensibiliser les agents à faire preuve de discernement en ce sens.



RECOMMANDATION 2023-13

Discernement des agents sur l'usage des tickets Origine-Destination

Un client muni d'un billet Origine-Destination, qui dépasse le trajet prévu par son ticket va être verbalisé pour prolongement de parcours même si le coût du ticket pour le trajet qu'il a réellement effectué est identique.

La Médiatrice recommande à la RATP de ne pas verbaliser lorsqu'il n'y a pas de perte financière.

La réponse de la RATP

Un rappel sera fait aux agents pour faire preuve de discernement.

RECOMMANDATION 2023-14

Meilleure information du recours à la Médiation

Le professionnel doit donner accès aux informations sur le recours à la Médiation. Si l'information est effectivement disponible sur le site de la RATP et de ses filiales, plusieurs clients remontent des difficultés pour obtenir les coordonnées de la Médiation auprès du Service Client en cas de refus de leur réclamation.

La Médiatrice recommande à la RATP que l'information sur la possibilité de recours à la Médiation soit systématiquement donnée au client qui fait une réclamation.

La réponse de la RATP

La RATP a ajouté fin juillet 2023 les coordonnées de la Médiation sur les courriels et courriers de refus du Service Client, ainsi que sur les supports des réseaux sociaux.

Le suivi des recommandations des années précédentes

Toutes les préconisations d'améliorations formulées par la Médiatrice dans ses précédents rapports avaient obtenu une réponse de la part du groupe RATP. La Médiatrice a sollicité de nouveau le Groupe courant 2023 afin d'obtenir un point précis sur la mise en œuvre de certaines d'entre elles.



RECOMMANDATION 2020-01

Des suspensions de forfaits non abouties et incomprises

La demande de suspension d'un abonnement Navigo Annuel doit être accompagnée d'une validation sur une borne. Or, le client n'est pas toujours en capacité de finaliser cette validation, séjournant à l'étranger ou hospitalisé par exemple.

La Médiatrice recommande à la RATP de faire évoluer les CGUV.

La réponse de la RATP en 2020

Les outils fin 2020 ne permettent pas au GIE Comutitres d'éviter la mise à jour du passe Navigo sur un automate ou un guichet. Le sujet est à l'étude.

Le suivi en 2023

En juin-juillet 2024, Ile-de-France Mobilités va déployer progressivement une solution via son application, permettant de finaliser la suspension depuis les outils en ligne.

RECOMMANDATION 2021-14

Gratuité pour les accompagnants de personnes en situation de handicap

Les 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 bénéficie d'une réduction de 50 % sur son billet ou de la gratuité 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. Cette modalité complique les déplacements durant le séjour et constitue une contrainte supplémentaire 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 en 2021 Les règles portant sur la tarification et la billettique sont définies par l'Autorité Organisatrice. Il n'existe pas pour le moment de coupon accompagnant sur un ou plusieurs jours. La RATP a porté cette problématique à la connaissance d'Ile-de-France Mobilités, afin de trouver une réponse plus pérenne aux attentes de ses clients.

Le suivi en 2023 *La RATP a sollicité Ile-de-France Mobilités afin de simplifier la mise en œuvre de la tarification et la billettique pour les accompagnants des personnes en situation de handicap. En accord avec IDFM, la RATP a développé un service permettant de délivrer un coupon magnétique de dépannage aux non Franciliens et/ou leur accompagnant pour une durée maximale de 7 jours. Toutefois, cette solution n'est pas optimale, ni pérenne, compte-tenu du support magnétique voué à disparaître.*

Ticket démagnétisé dans le tramway

Dans le tramway, lorsque le voyageur se rend compte au moment de sa validation que son ticket est démagnétisé, il se retrouve « pris au piège ». Dans le métro ou le RER, le ticket démagnétisé empêche l'entrée sur le réseau. Dans le bus, le client a la possibilité d'acheter un ticket de dépannage par SMS. Même si celui-ci est censé être acheté avant de monter, la présentation au contrôleur de l'envoi du SMS et du ticket démagnétisé peuvent montrer la bonne foi du client.

RECOMMANDATION 2022-05

La Médiatrice recommande à la RATP de permettre l'achat de ticket par SMS dans le tramway.

La réponse de la RATP La RATP a formulé auprès d'Île-de-France Mobilités une demande d'extension de l'usage du ticket par SMS au tramway. Elle est en cours d'étude, sans retour à date. Aujourd'hui, les possibilités offertes aux clients restent les mêmes : acheter un titre aux automates sur les quais du tramway ; utiliser les applications pour acheter leur titre ou recharger leur passe depuis leur téléphone.

Le suivi en 2023 *La RATP a renouvelé sa demande auprès d'Ile-de-France Mobilités.*

RECOMMANDATION 2022-07

Trottinettes non pliables ou qui restent encombrantes et dangereuses une fois pliées

Le développement des mobilités douces a entrainé une présence accrue de trottinettes dans les espaces de transport, souvent non pliées. De nombreux voyageurs se plaignent de cette présence, par ailleurs accidentogène. Elle ne semble pas réglementée pour le moment, hormis l'interdiction de circulation dans les couloirs et sur les quais.

La Médiatrice recommande à la RATP de réglementer la présence des trottinettes dans les transports en commun ou de les considérer comme un objet dangereux ou volumineux et appliquer la réglementation correspondante.

La réponse de la RATP

Des réflexions portant sur l'évolution de l'usage des trottinettes dans l'espace public sont en cours. Ce sujet ne se limitant pas au strict périmètre de la RATP, les mesures complémentaires à éventuellement mettre en œuvre seront établies en tenant compte des conclusions des différents travaux, en concertation avec l'ensemble des parties prenantes.

Le suivi en 2023

Un plan d'actions trottinettes est mis en œuvre :

- *sensibilisation des agents, rappels des règles et verbalisation durcie ;*
- *communication auprès des clients : affichage aux portillons et encarts publicitaires via la campagne des comportements à risques ;*
- *sensibilisation via les opérations menées par les agents sur le terrain autour des comportements à risques ;*
- *mise à jour de l'affiche Mode d'emploi dans les espaces de transports et sur ratp.fr ;*
- *messages d'information voyageur mis à jour et régulièrement diffusés dans les trains et au sein des espaces.*

RECOMMANDATION 2022-09

Règles d'utilisation du passe Navigo Easy - 1

Le passe Navigo Easy est non nominatif. Il peut être prêté ou cédé, mais deux validations ne peuvent se succéder à moins de 8 minutes d'intervalle. De plus, le passe ne peut être utilisé par plusieurs personnes simultanément lors d'un même voyage. Les règles et conditions d'utilisation du passe Navigo Easy sont mal connues, les voyageurs retenant le caractère anonyme et cessible du passe. Certains clients, voyageant à plusieurs, ont été verbalisés car ils ont attendu 8 minutes entre chaque passage, se prêtant le passe pour valider les uns après les autres.

La Médiatrice recommande à la RATP de mieux communiquer sur les règles d'utilisation du passe Navigo Easy.

La réponse de la RATP

Le passe Navigo Easy a le même fonctionnement que les autres passes Navigo : il n'est utilisable que par une seule personne à la fois. Le principe est le même que pour les tickets t+ magnétiques : chaque voyageur doit avoir son ticket t+, tout comme chaque voyageur son propre passe. Les documents à disposition des clients mentionnent que le passe est cessible, mais une fois le voyage terminé. Un rappel sera effectué aux agents, afin que l'information soit bien transmise aux clients lors de l'achat d'un passe Navigo Easy.



Le suivi en 2023

Les litiges étant encore nombreux, un rappel aux bonnes règles a été renforcé auprès des équipes.

RECOMMANDATION 2022-10

Règles d'utilisation du passe Navigo Easy - 2

Les CGVU du passe Navigo Easy ne prévoient pas le remboursement ou le remplacement des tickets chargés en cas de perte ou de vol. Les règles ne prévoient pas non plus la possibilité d'échanger des titres. Par exemple, un client a chargé par erreur des tickets demi-tarif sur sa carte, mais n'en a pas l'utilité. La possibilité de les échanger contre des tickets plein tarif n'est pas possible. Il n'est pas non plus possible de charger des tickets plein tarif sur une carte où des demi-tarifs ont été chargés précédemment. Le client perd donc les tickets demi-tarif chargés, qu'il ne peut utiliser, mais doit aussi racheter une carte pour charger des tickets plein tarif.

La Médiatrice recommande à la RATP d'envisager l'échange des tickets demi-tarif non utilisés et la gratuité d'un changement de passe.

La réponse de la RATP

En cas de perte ou vol du passe Navigo Easy, aucun remboursement n'est réalisé, conformément aux CGVU éditées par Île-de-France Mobilités. Les CGVU ne permettent pas non plus d'échanger des carnets t+ tarif réduit / plein tarif, car il n'est pas possible de charger deux tarifs différents sur un même support. En cas d'erreur d'achat d'un titre t+ tarif réduit sur un passe Navigo Easy venant d'être vendu en station ou gare, donc pas encore utilisé par le client, il pourrait être envisagé de pouvoir procéder à un échange, dès lors que le client rachète un nouveau passe Easy et un carnet t+ plein tarif à un prix supérieur. Cette éventualité s'envisage uniquement dans ce cas précis, après vérification de l'agent.

Le suivi en 2023

En cas d'erreur d'achat, la RATP propose un remboursement pour un paiement en carte bancaire ou un avoir du titre non utilisé. Des solutions alternatives existent permettant un SAV plus large, avec des titres comme le contrat Navigo Liberté +.



RECOMMANDATION 2022-15

Billets Origine-Destination - 2

Les billets Origine-Destination, combinés RATP-SNCF, sont exclusivement réservés à un voyage entre deux gares du réseau ferré d'Ile-de-France : RER et trains de banlieue. Ils permettent également d'effectuer la correspondance métro et RER dans Paris lorsque cette ville est inscrite sur le billet. Le tramway, rattaché au réseau de surface, ne peut donc pas être utilisé. Cependant, pour des raisons historiques, les billets Origine-Destination combinés RATP-SNCF sont valables sur l'ancien parcours du tramway T2 de la Défense jusqu'à Issy - Val de Seine. Cette exception est souvent mal connue, y compris des agents de contrôle.

La Médiatrice recommande à la RATP de rendre plus simples les règles d'utilisation du billet Origine-Destination.

La réponse de la RATP

Les règles portant sur la tarification et la billettique sont définies par l'Autorité Organisatrice. La RATP a porté cette problématique à la connaissance d'Île-de-France Mobilités. Dans le cadre de la modernisation de la billettique, les modalités des billets Origine-Destination vont évoluer vers un billet zonal, indiquant les zones du parcours du voyageur.

Le suivi en 2023

Ce sujet est actuellement traité par Île-de-France Mobilités dans le cadre de la modernisation de la billettique, pour une solution prévue en 2025 avec l'arrivée de titres adaptés.

Annexe 1

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 le cadre du règlement des litiges de consommation (litiges liés aux abonnements et autres titres de transport, ainsi que les litiges liés à la qualité de service), la médiation est placée sous l'autorité de contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation («CECMC»), prévue à l'article L.615-1 du Code de la consommation, qui est chargée d'établir et de mettre à jour la liste des médiateurs de la consommation qui satisfont aux exigences prévues aux Articles L. 613-1 à L. 613-3 du Code de la consommation, de procéder à la notification des médiateurs inscrits sur cette liste auprès de la Commission Européenne, d'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité.
Depuis 2015, le professionnel doit garantir au consommateur le recours effectif à un dispositif de Médiation. À 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 neuf représentants d'associations de consommateurs nationales agréées et neuf représentants du professionnel, a désigné à l'unanimité la Médiatrice du Groupe RATP, le 16 juin 2022. 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 pour l'ensemble des dossiers dont elle est saisie, qu'il s'agisse ou non d'un litige lié à la consommation.
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

Annexe 1

valeurs rassemblant notamment l'indépendance, la neutralité, l'impartialité et la confidentialité, telles que définies ci-après.

Indépendance : La Médiation dispose d'une indépendance et d'une autonomie financière lui permettant d'accomplir sa mission avec diligence et compétence. La Médiatrice n'a aucun lien de subordination avec l'entreprise. Elle dispose en outre d'une indépendance fonctionnelle.
A l'issue de son mandat, la Médiatrice ne pourra exercer aucune mission au sein de l'entreprise avant une durée minimum de 3 ans.
Dans le traitement des demandes, elle informe sans délai les parties de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêt.

Impartialité : La Médiatrice ne peut recevoir aucune directive des parties et examine le dossier dans le cadre d'une recherche de résolution amiable du litige à travers une proposition fondée en droit et en équité.

Neutralité: La Médiatrice est neutre, son avis n'est ni influencé ni orienté, tant par des considérations externes aux demandes des parties que par les parties elles-mêmes.

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

Budget distinct

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

Site internet dédié

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

2. Processus de Médiation

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

Champ d'intervention

La Médiatrice est compétente pour 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.

Annexe 1

Domaine de compétences

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

Les autres domaines que ceux mentionnés ci-dessus sont exclus de son champ de compétences, notamment :

- Les litiges relatifs aux dommages corporels ;
- Les accidents de la circulation ;
- Les litiges relatifs aux délits (tels que les outrages régis par l'article L. 2242-7 du code des transports).

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. À 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 (protection-donnees@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

Annexe 1

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.
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. À 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 2

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 3

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

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
communication@ratpcap.com
54 quai de la Rapée
75599 Paris Cedex 12

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)
communication@ratpcap.com
54 quai de la Rapée
75599 Paris Cedex 12

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

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

Annexe 3

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 93
communication@ratpcap.com
54 quai de la Rapée
75599 Paris Cedex 12

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Annexe 3

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)
communication@ratpcap.com
54 quai de la Rapée - 75599 Paris Cedex 12

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
communication@ratpcap.com
54 quai de la Rapée - 75599 Paris Cedex 12

RATP CAP BIÈVRE
0806 079 357
15, Avenue Ampère - 91320 WISSOUS
https://www.bievre.iledefrance-mobilites.fr/nous-contacter

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

RATP CAP SACLAY
0 806 079 231
5Rue Angiboust, 91460 MARCOUSSIS
https://www.saclay.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/

PAM 95
communication@ratpcap.com
54 quai de la Rapée
75599 Paris Cedex 12

PAM 77
communication@ratpcap.com
54 quai de la Rapée
75599 Paris Cedex 12

Annexe 4

Les membres du Club des Médiateurs de Services au Public

Liste au 1er mai 2023

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
https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur/presentation

Le Médiateur de l'Association française des Sociétés Financières
Gilles VAYSSET
24 avenue de la Grande Armée - 75854 Paris Cedex 17
https://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
Marie-Caroline de LUSSY
56 rue de Lille - 75356 Paris 07 SP
https://www.caissedesdepots.fr/mediation

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 la Consommation des Avocats aux Conseils
Jean BARTHELEMY
5, quai de l'Horloge 75001 Paris.
mediateuraac@ordre-avocats-cassation.fr

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

Le Médiateur du Groupe EDF
Olivier FONTANIE
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
https://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
Marie-Pierre MULLER
1 ter avenue de Lowendal - 75700 Paris 07 SP
https://agriculture.gouv.fr/mots-cles/mediateur

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

Le Médiateur auprès de la fédération des banques françaises
Pierre MINOR
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 4

La Médiatrice de la RATP
Emmanuelle GUYAVARCH
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
Jean-Marie MARX
Les Mercuriales. 40 rue Jean-Jaurès - 93547 Bagnolet Cedex
https://www.msa.fr/lfp/le-mediateur-de-la-msa

Le Médiateur National de Pôle Emploi
Jean-Louis WALTER
Direction Générale. 1 rue de Docteur Gley - 75987 Paris Cedex 20
https://www.pole-emploi.fr/candidat/vos-droits-et-demarches/reclamations/le-mediateur-de-pole-emploi.html

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

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

La Médiatrice de SNCF Mobilités
Henriette CHAUBON
TSA 37701 - 59973 Tourcoing Cedex
https://mediation.sncf-voyageurs.com/la-mediation/

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

La Médiatrice de l'Assurance Retraite (CNAV)
Nathalie DROULEZ
110 avenue de Flandre - 75951 Paris 19 Cedex 19
mediateur-retraite@cnav.fr
https://www.lassuranceretraite.fr/portail-info/home.html

Le président du Cercle des médiateurs bancaires
Eric MOITIÉ
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

GROUPE RATP

Le Rapport de la Médiatrice de la RATP • Conception, réalisation : Luc-Michel Gorre Conseil Editorial / Ethane • Juin 2024 • © Photos RATP Com / Agence photo : Xavier Chibout, Hamdi Chref, Cyrus Cornut, Stéphane Dussauby, Estelle Revesche-Pucharski, Denis Sutton, Laurent Thomas, Eric Touzé