Le rapport de la Médiatrice 2015









© - RATP - Denis Sutton

EDITO



Betty Chappe
Médiatrice de la RATP

« Je voudrais remercier tous les acteurs du processus de désignation, qui ont été sensibles à un respect scrupuleux du cadre législatif et à mon engagement sans réserve aux valeurs constitutives de l'exercice même de la Médiation ».

Après avoir succédé à Philippe Labbé en mars 2015, la première année de mon exercice a été rythmée par l'Ordonnance du 20 août 2015 et les décrets suivants, traduisant en droit français la Directive Européenne du 21 mai 2013, relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Je me suis attachée à conformer la Médiation de la RATP aux exigences de ce nouveau cadre juridique. L'Organe collégial de désignation rassemblant 10 associations de consommateurs et 10 représentants du Groupe RATP s'est réuni le 5 janvier 2016. J'ai été désignée Médiatrice de la RATP pour un mandat de 4 ans. Après avoir été auditionnée par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation, j'ai été informée par sa Présidente de mon inscription sur la liste des Médiateurs de la Consommation le 25 février 2016.

Je voudrais remercier tous les acteurs du processus de désignation, qui ont été sensibles à un respect scrupuleux du cadre législatif et à mon engagement sans réserve aux valeurs constitutives de l'exercice même de la Médiation. J'adresse en particulier mes remerciements à Madame la Présidente Directrice générale du Groupe RATP pour avoir créé les conditions dans lesquelles je peux accomplir ma mission de médiation en parfaite indépendance.

Ces travaux ont également conduit à la mise en service d'un site Internet dédié le 7 janvier 2016. Il a été conçu de manière collaborative avec les associations de consommateurs, avec le souci de le rendre accessible à tous les publics dans leur diversité.

Dans le cadre de cette actualisation, le périmètre géographique de mes missions a été étendu à l'ensemble des filiales du Groupe RATP situées sur le territoire français, ayant pour objet social une activité de transports collectifs de voyageurs, permettant ainsi à davantage de personnes de bénéficier de la médiation. J'ai signé une convention avec Jean-Pierre Teyssier, le Médiateur Tourisme et Voyage, afin de clarifier nos périmètres de saisines respectifs.

Cette première année a été marquée par un nombre de saisines toujours élevé, mais relativement stable au regard de l'année 2014. Pour autant, ce nombre s'accroît sensiblement depuis début 2016, avec la mise en place du site Internet, et sans doute une plus forte médiatisation de la médiation.

Les tendances observées confirment l'intérêt des clients pour la médiation. Elles témoignent également de la nécessité de s'adapter à une demande toujours en évolution. Le site Internet dédié est en cela un développement essentiel.

Dans un souci d'amélioration continue, j'ai systématiquement envoyé un questionnaire aux clients qui m'ont saisie. Quelle que soit la réponse obtenue, les clients ont apprécié l'écoute et la considération dont ils ont pu bénéficier dans la nouvelle réflexion sur leur dossier.

Je me félicite de l'accueil par l'entreprise des recommandations formulées dans le rapport précédent. Leur prise en compte concrétise des améliorations de service dont les voyageurs bénéficient désormais au quotidien.

Les situations vécues par les clients, que j'ai découvertes lors de l'analyse des dossiers de médiation, m'ont permis de formuler plusieurs recommandations à l'attention de la RATP, visant à améliorer le service rendu à ses clients.

Je remercie l'équipe qui m'entoure au quotidien, comme moi attachée au plus grand respect des parties, à l'écoute, à l'impartialité, à l'équité.

Rapport Médiatrice-V5.indd 3 17/05/2016 13:37

Rapport Médiatrice-V5.indd 4 17/05/2016 13:37

SOMMAIRE



6
ACTIVITÉ
UNE ANNÉE RICHE EN ÉVOLUTIONS
La médiation en 2015
La médiation en chiffres

26
SATISFACTION
UNE ÉCOUTE BIENVEILLANTE




20
LITIGES
CHAQUE AVIS EST UNIQUE

30
SERVICE
LES RECOMMANDATIONS DE LA MÉDIATRICE

Les réponses de la RATP aux recommandations 2014
Le suivi de l'application des recommandations des années précédentes
Les nouvelles recommandations 2015

36
ANNEXES
La charte de la Médiation de la RATP
La signature du protocole d'accord avec le Médiateur Tourisme et Voyage
Les membres du Club des Médiateurs de Services au Public
Les associations de consommateurs signataires du protocole de concertation


Rapport Médiatrice-V5.indd 5 17/05/2016 13:37

ACTIVITÉ

Une année riche en évolutions

La Médiatrice de la RATP a été nommée conformément au nouveau cadre législatif, par un organe de désignation collégial. Son périmètre d'intervention a été étendu aux filiales du groupe RATP en France et un nouveau site Internet a été mis en ligne, afin de rendre le processus de médiation toujours plus proche et plus aisé.



LA MÉDIATION en 2015

La médiation à la RATP

Depuis 25 ans, la RATP, puis certaines de ses filiales, ont construit un processus de médiation indépendant. Partagé dès l'origine avec les associations de consommateurs, il a fait l'objet d'un protocole dès 1990. L'indépendance du Médiateur de la RATP s'est traduite d'année en année, au travers d'une posture immanquablement respectueuse des avis et sans ingérence des Présidents successifs de l'entreprise. Cette posture a été formellement réaffirmée avec l'ordonnance du 20 août 2015 et les décrets suivants.



Rapport Médiatrice-V5.indd 6 17/05/2016 13:37



Un processus de nomination



Issu de cette tradition de participation partagée avec les associations de consommateurs, l'organe de désignation a rassemblé l'ensemble des associations, hormis celles représentées à la Commission d'Evaluation et de Contrôle, conformément au décret du 7 décembre 2015. Dans la volonté de poursuivre cette démarche participative, un règlement intérieur de l'organe a été adopté, assurant une large part d'expression aux représentants des associations de consommateurs. La désignation de la Médiatrice s'est faite à l'unanimité pour une durée de 4 ans, à l'issue de l'exposé de ses engagements et de ceux de la Présidente Directrice générale du Groupe RATP.

Rapport Médiatrice-V5.indd 7 17/05/2016 13:37



La Médiatrice et son équipe, de gauche à droite : Marie Rahman, Betty Chappe, Laurence Chartier

Le cadre d'intervention

Les litiges dont la Médiatrice est saisie ont deux origines.

Une part importante de l'activité, relève du Règlement Extra-judiciaire des Litiges de Consommation (RELC). Ce sont essentiellement des litiges succédant à une verbalisation ou relatifs aux dispositions commerciales des Conditions Générales d'Utilisation (CGU) et du mode d'emploi des réseaux de la RATP, ou bien encore liés à des problèmes de qualité de service. Ces litiges relèvent des dispositions RELC prévues par l'ordonnance 2005-1033 du 20 août 2015 et ses décrets d'application, par transposition de la Directive Européenne 2013/11/UE du 21 mai 2013.

Sont également traités des litiges générés par des travaux, par le fonctionnement même de l'activité transport dans la cité, essentiellement des nuisances, sonores ou visuelles. Ces litiges n'entrent pas dans le champ d'application des textes RELC.

Les clients en conflit avec l'entreprise doivent pouvoir accéder à un espace d'écoute et de dialogue, respectueux et objectif, permettant de trouver une voie de règlement du litige à l'amiable. Cela impose, en tout premier lieu, un travail d'enquête rigoureux, une transparence et une indépendance absolue.

Il est essentiel d'apporter cette objectivation des faits, d'introduire un traitement en équité au-delà du seul traitement en droit et de donner les explications nécessaires aux deux parties dans une visée pédagogique. Les choses vont toujours plus vite et de nombreuses personnes sont aujourd'hui perdues face aux organisations complexes, aux contrats, aux règles…

L'argumentaire de l'avis est indispensable. Quelle que soit l'orientation prise, il doit prouver au requérant sa pertinence et amener de la confiance dans le processus de médiation. Lieu d'observation des litiges, la médiation permet de dégager des voies d'amélioration par recommandation auprès de l'entreprise. L'expérience montre encore cette année qu'elle contribue à l'amélioration permanente du service au public.

La médiation se structure aujourd'hui dans un nouveau cadre législatif. Plus que jamais, c'est une responsabilité importante pour chacun des médiateurs de garantir les exigences prévues par les nouveaux textes et de témoigner d'une exemplarité certaine.

LE PRINCIPE D'ÉQUITÉ

La Médiatrice fonde ses avis non seulement en droit, mais aussi en équité. Selon Me Béatrice Majza, lors d'un colloque organisé par le Club des Médiateurs de services au public, « cela consiste à attribuer à chacun ce qui lui est dû, par référence à la justice naturelle, plutôt qu'en vertu d'une loi. L'équité va ajouter au principe d'égalité une exigence d'efficacité supplémentaire. »

Rapport Médiatrice-V5.indd 8 17/05/2016 13:37

Une extension du périmètre de la médiation

Le périmètre géographique de la mission de la Médiatrice de la RATP a été étendu à l'ensemble des filiales du Groupe RATP situées sur le territoire français ayant pour objet social une activité de transports collectifs de voyageurs. Leur liste actualisée figure sur le site Internet dédié de la Médiatrice de la RATP. Cette extension permettra à un plus grand nombre de consommateurs d'être en capacité de solliciter le dispositif de médiation.

Par ailleurs, le Médiateur Tourisme et Voyage est également compétent pour le transport de voyageurs. Les deux médiateurs, tous deux membres du Club des Médiateurs de Services au Public, se sont accordés de manière à garantir aux clients une lisibilité et une fluidité de leurs demandes de médiation.



C'est donc dans ce cadre que le Médiateur Tourisme et Voyage et la Médiatrice de la RATP ont signé une convention le 21 janvier 2016. Sa vocation est d'acter les champs de compétence de chacun dans le domaine du transport de voyageurs.

Club des Médiateurs de Services au Public : un partage de valeurs

Depuis sa création, le Club a affiché sa volonté de privilégier le règlement amiable des litiges afin de renouer et de consolider les liens économiques et sociaux, contribuant à pacifier durablement les relations entre les personnes et les organisations.

L'action conduite s'est trouvée renforcée avec l'évolution du cadre législatif. Fier d'avoir joué un rôle de précurseur, le Club continue à contribuer activement à la généralisation de la médiation créatrice de confiance. L'intégration toujours plus forte de la médiation dans la vie quotidienne doit s'accompagner d'assurances de qualité du processus de médiation.



Chaque membre du Club est partie prenante de l'évolution de la médiation, dans le cadre de travaux de réflexion et d'échanges d'expérience. De son côté, le site Internet du Club fournit de nombreuses informations sur la médiation, ainsi que des liens vers les sites de ses membres.

Rapport Médiatrice-V5.indd 9 17/05/2016 13:37

Un nouveau site Internet pour la Médiation



L'accès au processus de médiation est central dans la défense des droits des personnes. Ainsi, le site Internet est un vrai progrès. Il rapproche le client de la médiation, en améliorant et en facilitant les possibilités de saisine. Il constitue également une mise en conformité par rapport au cadre législatif. Il répond enfin au souhait exprimé par les clients dans les enquêtes des années précédentes.

Sa conception a constitué une opportunité de réflexion sur l'accessibilité à la médiation. La Médiatrice s'est appuyée sur l'expérience des associations en engageant un processus de conception collaborative pour s'assurer d'une accessibilité à tous les publics dans leur diversité. C'est ainsi que deux séances de travail ont réuni les associations de consommateurs. Une réunion a également été organisée avec le Comité consultatif de l'accessibilité, rassemblant 9 associations représentant les personnes en situation de handicap ou de mobilité réduite, pour optimiser l'accessibilité du site. Une réflexion spécifique a été menée avec l'Unapei, fédération d'associations françaises de représentation et de défense des intérêts des personnes handicapées mentales et de leurs familles. Enfin, un expert conseil en accessibilité, notamment pour les personnes déficientes visuelles, a accompagné l'ensemble de la conception.

« *Rendre le site le plus compréhensible possible* »



Mathieu Froidure, directeur associé d'Urbilog, président de la commission NTIC de la Confédération Française pour la Promotion Sociale des Aveugles et Amblyopes (CFPSAA)

« La sensibilité de la Médiatrice à l'accessibilité et au handicap nous a permis d'intervenir très en amont dans l'élaboration de son site Internet. Nous avons travaillé sur les mots à utiliser pour rendre le site le plus compréhensible possible. Le formulaire de saisine a été particulièrement étudié, pour le simplifier au maximum, en allant à l'essentiel. Le site est facile à comprendre et à utiliser pour les personnes déficientes intellectuelles, ainsi que pour les personnes sourdes et malentendantes. Il est également accessible en transcription vocale ou en braille pour les aveugles et malvoyants. Le site a été enrichi d'un système d'indicateurs qui permet à l'utilisateur de se repérer et de choisir les items qu'il souhaite consulter. Nous avons également soigné l'aspect graphique, car l'accessibilité permise pour les uns ne doit pas nuire aux autres ! »

Rapport Médiatrice-V5.indd 10 17/05/2016 13:37

« *Simplifier le vocabulaire et les explications* »



Marie-Thérèse Montcharmont,
Urapei Ile-de-France

« Nous avons aidé la Médiatrice à faciliter l'accès des personnes ayant un handicap intellectuel à toutes les informations de son nouveau site Internet. Nous nous sommes attachés à simplifier le vocabulaire, la démarche et à remplacer au maximum les longues explications par des pictogrammes. Le vocabulaire trop technique a été supprimé, ainsi que les tournures implicites. Nous avons utilisé la méthode « Facile à lire et à comprendre ». Au final, c'est l'ensemble du public qui bénéficiera de ces initiatives destinées aux personnes que nous représentons. La Médiatrice a bien compris cette démarche et nous nous sommes investis avec enthousiasme dans la mise au point de son site. »

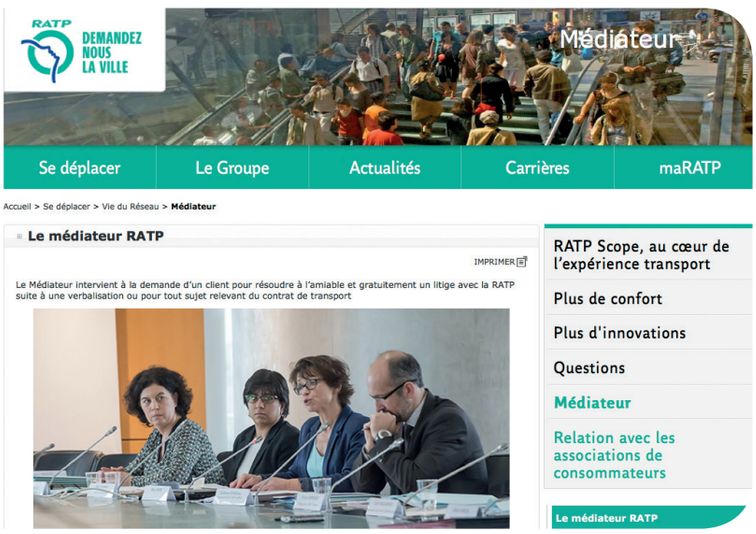
De multiples relais vers le site de la Médiatrice

Les clients peuvent accéder à de nombreuses informations qui les guideront dans leur recours à la médiation.

Elles sont disponibles auprès :

- du site *www.ratp.fr*, espace Médiateur,
- des sites Internet des filiales de RATP Développement en France
- des Services Clientèle de la RATP et de ses filiales, dans leurs courriers de réponse adressés aux clients,
- sur toutes les affiches Mode d'emploi présentes dans les gares de RER et stations de métro, ainsi que les Règles du savoir-voyager dans les bus et tramways de la RATP.

Les possibilités de saisine par courrier postal y sont également rappelées.



Rapport Médiatrice-V5.indd 11 17/05/2016 13:37

LA MÉDIATION
en chiffres

LES CHIFFRES-CLÉS

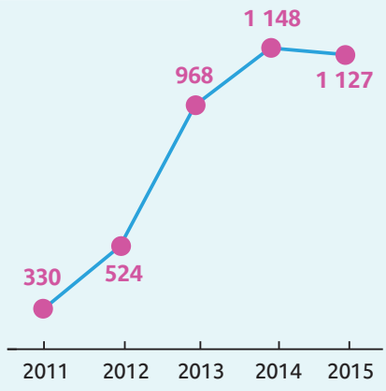
1 127 **SAISINES**

739 **DOSSIERS RECEVABLES** et traités

86 % **DES SAISINES** relatives à une infraction tarifaire

55 % **DES AVIS** favorables ou partiellement favorable au client

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE SAISINES



LES SAISINES REÇUES

Une stabilisation des saisines

Le nombre de saisines de la Médiatrice de la RATP est resté stable en 2015, à 1 127 contre 1 148 en 2014.

Sur les 320 000 contacts en 2015 avec le Service Clientèle, 72 000 correspondaient à des réclamations, dont 27 500 à la suite d'une verbalisation pour infraction.
Par ailleurs, 1 445 000 verbalisations pour infraction ont été établies en 2015 sur les réseaux de la RATP.
527 000 ont été payées immédiatement, donnant lieu à un Bulletin d'Indemnité Forfaitaire ou une Quittance, soit environ 30 % du total. Les autres ont fait l'objet de Procès-Verbaux d'infractions.

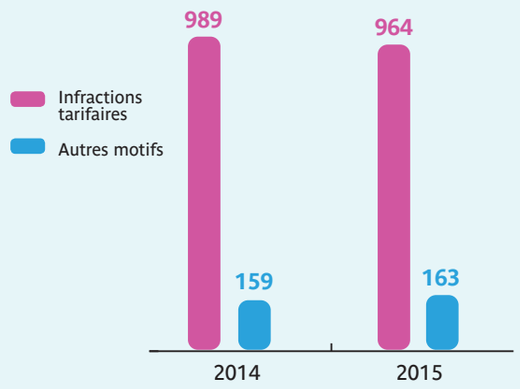
Rapport Médiatrice-V5.indd 12 17/05/2016 13:37

Stabilité des saisines pour infraction tarifaire

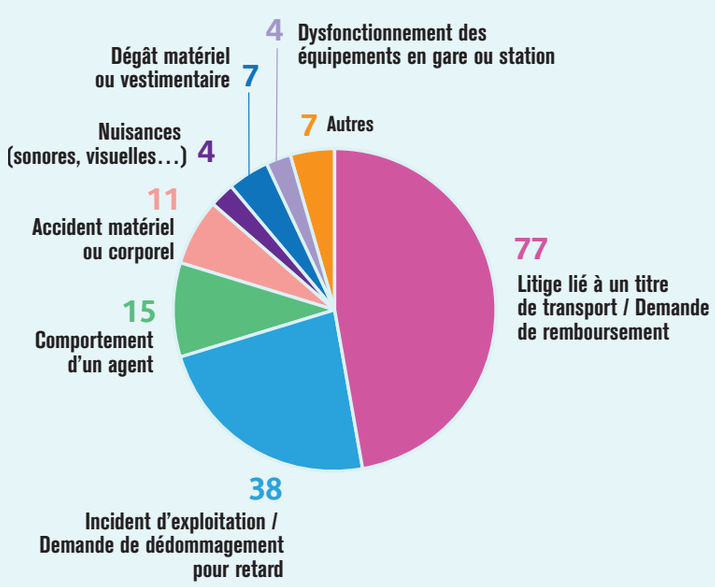
La part des saisines à la suite d'une infraction tarifaire est stable en 2015 par rapport à 2014, à 86 % des saisines de la Médiatrice.

Les saisines pour autres motifs relèvent majoritairement des litiges relatifs à un titre de transport ou un incident d'exploitation.

MOTIF DES SAISINES



RÉPARTITION DES « AUTRES MOTIFS »



DEUX MOIS POUR CONTESTER UN PV

La loi fixe le délai de contestation d'un PV à deux mois à compter de la date de l'infraction. La saisine de la Médiatrice se rapportant à une verbalisation doit donc être impérativement réalisée dans ce délai de recevabilité. Une fois cette période écoulée, la RATP transmet le dossier au Procureur de la République, qui se charge du recouvrement.

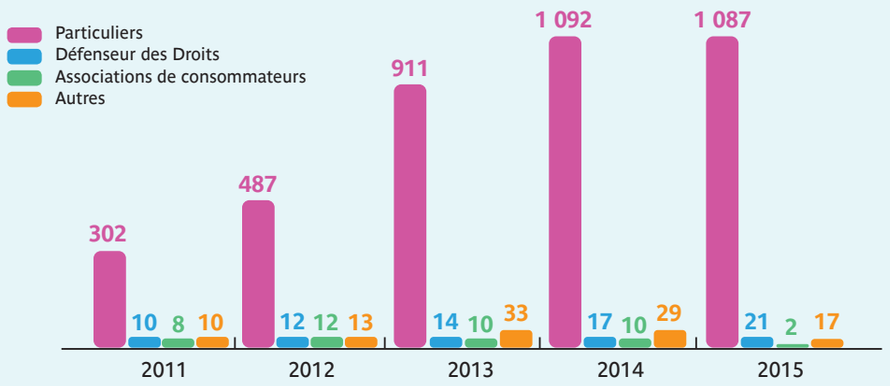
La Médiatrice ne peut plus intervenir sur le dossier, qui n'est plus maîtrisé par la RATP. (Article 529-4 et 529-5 du Code de procédure pénal).

Rapport Médiatrice-V5.indd 13 17/05/2016 13:37

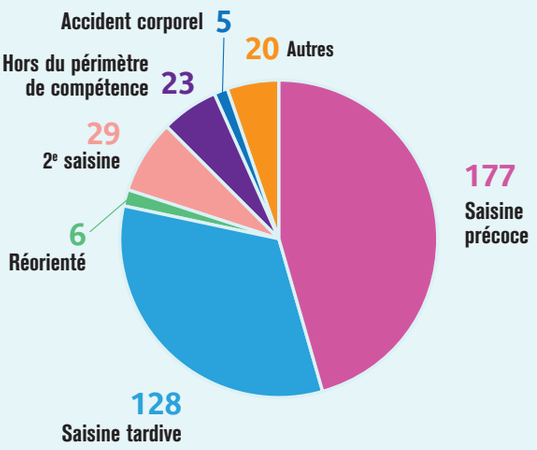
Une très large majorité de saisines directes

96 % des saisines ont été réalisées par des particuliers. La simplification du processus de saisine le met désormais largement à la portée de tous clients. Le solde provient du Défenseur des Droits, des associations de consommateurs et d'autres organismes de représentation.

ÉVOLUTION DE L'ORIGINE DES SAISINES



RÉPARTITION DES SAISINES NON TRAITÉES



Encore un tiers de dossiers irrecevables

388 dossiers sur les 1 127 reçus, soit 34 %, n'ont pas pu être traités car ils n'étaient pas recevables. Le chiffre est en légère progression par rapport à 2014. La Médiatrice répond aux dossiers non recevables dans un délai de trois semaines.

Rapport Médiatrice-V5.indd 14 17/05/2016 13:37

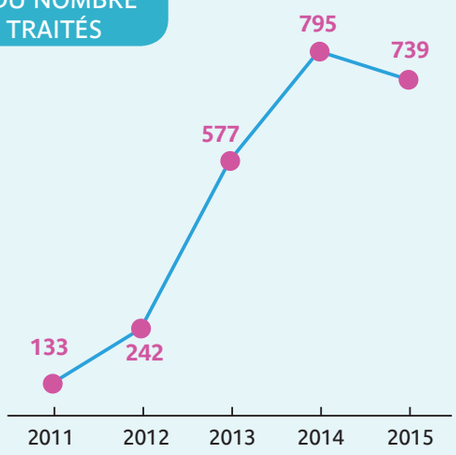
LES DOSSIERS TRAITÉS

Une large majorité des dossiers traités concerne des infractions tarifaires

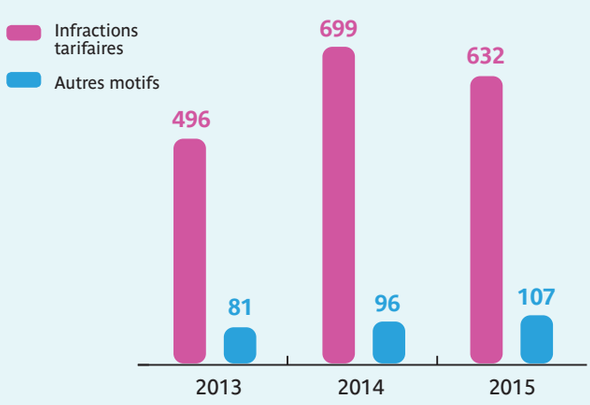
739 dossiers ont été traités en 2015. 632 étaient liés à des infractions tarifaires. 107 concernaient d'autres motifs, soit 14 %, en légère progression par rapport à 2014.



ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS

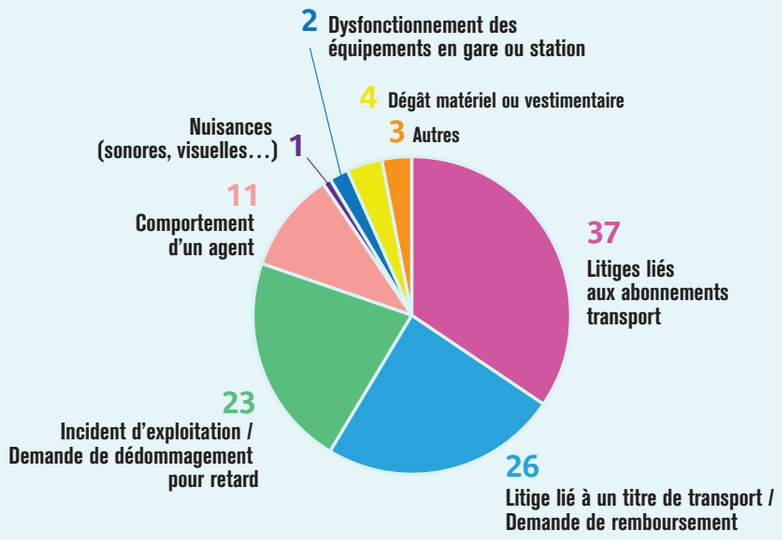


RÉPARTITION DES DOSSIERS TRAITÉS



Rapport Médiatrice-V5.indd 15 17/05/2016 13:37

RÉPARTITION DES « AUTRES MOTIFS »



Une durée de traitement stable

Le délai moyen de traitement d'un dossier a été de 38 jours en 2015. Dans certains dossiers complexes, la Médiatrice demande à la RATP une enquête auprès de ses services concernés. Elle permet de recueillir des points de vue (agents de contrôle, machinistes, agents en station ou gare…) ou d'effectuer des mesures sur le terrain (mesures acoustiques concernant des saisines pour nuisances sonores, par exemple). Dans certaines circonstances, il est également nécessaire de demander des documents complémentaires au requérant. Toutes ces démarches contribuent à allonger les délais de traitement du dossier, mais sont nécessaires à la complétude du dossier, socle d'un avis argumenté.

Les délais peuvent également varier en fonction de la période de l'année, liés à un fort volume de demandes de médiation.

En ce qui concerne les litiges faisant suite à une infraction tarifaire ou à la police des chemins de fer, la grande majorité des dossiers est traitée dans un délai inférieur à 35 jours.

L'article R152-1 du décret 2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de consommation précise que la médiation intervient au plus tard dans un délai de 90 jours à compter de la date de notification (date de l'accusé de réception du dossier). Le Médiateur peut prolonger ce délai à tout moment en cas de litige complexe. Il en avise alors les parties.



Rapport Médiatrice-V5.indd 16 17/05/2016 13:37

Plus de la moitié des avis rendus favorables au client

408 avis ont été favorables ou partiellement favorables au client, soit 55 % des dossiers traités.

Lorsque la Médiatrice a proposé une solution en droit et en équité répondant à une demande très claire et sans ambiguïté, cet avis est enregistré en « favorable ». Ce classement concerne 355 dossiers, soit 48 % du total.

Lorsque l'avis ne répond pas favorablement à tous les points soulevés par le client, l'avis est qualifié de partiellement favorable. Cela correspond à 53 dossiers soit 7 %.

326 avis, soit 45 % du total, n'ont pas accédé à la requête du client, proposant la confirmation de la décision du Service Clientèle. Il est entendu que l'avis rendu par la Médiatrice ne peut pas être plus défavorable au client que la décision du Service Clientèle.

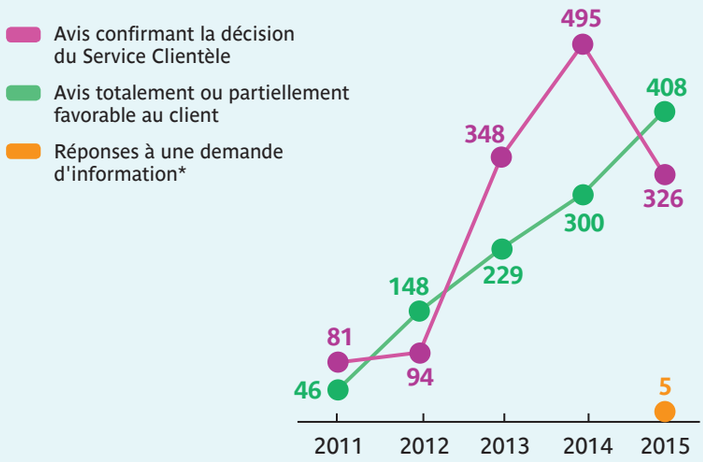
100 % des avis de la Médiatrice ont été suivis par l'entreprise.

Dans un dossier concernant une infraction, la décision de la Médiatrice peut avoir trois effets : le classement sans suite ; la réduction du montant de la somme exigée à travers une exonération des frais de dossier ; le maintien de la décision initiale du service clientèle.



Rapport Médiatrice-V5.indd 17 17/05/2016 13:37

RÉPARTITION DES AVIS RENDUS PAR LA MÉDIATRICE



* Sans faire état d'un litige avec une demande spécifique, certains clients souhaitent plus d'explications, expriment un ressenti et s'adresse à la Médiatrice. Ces dossiers, 5 pour l'année 2015, dont traités dans l'optique de fournir des éclairages plus globaux et d'objectiver une situation.

1 127 DOSSIERS REÇUS

388 dossiers non recevables

- 177 saisines précoces
- 29 secondes saisines
- 6 saisines réorientées
- 23 hors du périmètre
- 128 saisines tardives
- 5 accidents corporels
- 20 autres

739 dossiers traités

- 408 avis totalement ou partiellement favorables
- 326 avis confirmant la décision du Service Clientèle
- 5 réponses à une demande d'information

Rapport Médiatrice-V5.indd 18 17/05/2016 13:37

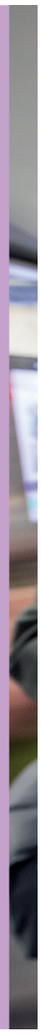


Rapport Médiatrice-V5.indd 19 17/05/2016 13:37

LITIGES

Chaque avis est unique

Une étude personnalisée du dossier est réalisée pour chaque saisine. 86 % des avis rendus en 2015 ont concerné une infraction tarifaire et 14 % un autre motif. Si certaines grandes thématiques de contestation se recoupent, chaque avis de la Médiatrice reste unique et ne peut en aucun cas constituer un précédent.



Une analyse approfondie et méthodique

La première étape est l'écoute de la demande du client avec objectivité et impartialité. La Médiatrice s'intéresse systématiquement aux circonstances, à la situation rencontrée par le client au moment des faits.

L'instruction du dossier conduit selon le cas à des contacts avec le client, afin de mieux comprendre ou de disposer d'éléments complémentaires.

En parallèle, elle nécessite de recueillir des éléments auprès du professionnel pour éclairer la situation vécue, extraire notamment toute possibilité de dysfonctionnement technique. L'instruction s'effectue toujours dans le plus grand respect des parties.

L'analyse qui s'en suit s'assure du respect du cadre réglementaire ou contractuel, et rassemble les matérialités permettant de construire l'avis. Les circonstances et la situation personnelle du requérant font l'objet de la plus grande attention, pour alimenter l'analyse de la situation en équité. A l'issue de cette analyse, la Médiatrice établit le fondement de son avis au regard des éléments liés au règlement, mis en rapport avec les faits dans l'objectif pédagogique de reconstruire les points de vue des parties. Chaque avis se fonde sur des circonstances précises, relatives à une situation particulière et personnelle vécue par un voyageur. Il ne peut pas constituer une jurisprudence. L'avis, auquel s'est rangée la RATP dans la totalité des dossiers traités en 2015, est communiqué au client par courrier.

Rapport Médiatrice-V5.indd 20 17/05/2016 13:37



Non validation dans le bus et comportement inadapté

LES FAITS

M^me^ D… prend le bus avec son époux et son fils en étant lourdement chargée. Elle a des difficultés à trouver ses tickets dans son sac et est interpellée par les agents de contrôle avant d'avoir pu les valider. L'agent lui dresse un PV pour défaut de titre de transport et un autre pour « trouble de l'ordre ou de la tranquillité dans un autobus ». M^me^ D… le conteste, estimant qu'il ne correspond pas à la réalité des faits.

LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

Le rapport de l'agent verbalisateur mentionne que lors du contrôle, M^me^ D… était agitée et a tenu des propos injurieux. M^me^ D… l'a pris plusieurs fois en photo avec son équipe, afin selon elle de pouvoir l'identifier en cas de litige. C'est face au comportement hostile de M^me^ D… que l'agent verbalisateur a établi son PV. Ses déclarations sont faites sous le sceau de l'assermentation et font foi jusqu'à preuve du contraire. La Médiatrice confirme la décision du Service Clientèle.

Rapport Médiatrice-V5.indd 21 17/05/2016 13:37

Comportement du conducteur

LES FAITS

Mme B…, enceinte de 7 mois, demande au machiniste de la laisser sortir par la porte avant du bus bondé. Il refuse en lui disant qu'il n'y a pas d'exception pour les femmes enceintes et qu'elle doit descendre par la porte arrière. Ce qui l'oblige à traverser le bus et en retarder le départ.
Mme B… regrette l'attitude peu agréable du machiniste et demande quelles directives sont données aux conducteurs des bus par la RATP.

LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

Bien que le Machiniste-Receveur ait fait respecter les « règles du savoir voyager » à savoir l'obligation de monter par l'avant et de descendre par l'arrière des bus, son attitude n'a pas été celle d'une relation de service de qualité ; en effet la RATP est attachée à offrir un service adapté aux personnes qui peuvent présenter des besoins spécifiques. La Médiatrice a demandé à la direction du centre bus de faire un rappel au machiniste concerné sur les exigences de qualité de service.

Train raté

LES FAITS

M. R… se rend à la Gare Montparnasse pour prendre un train. Lors de son trajet sur la ligne 4 du métro, le service est interrompu et ne lui permet pas d'arriver à l'heure à la gare. Il demande le remboursement des billets qu'il a dû acheter pour le train suivant, soit 116 €.

LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

Ce jour-là, la ligne 4 a été mise hors tension pendant 1h40 min entre Porte de Clignancourt et Réaumur-Sébastopol, pour permettre aux forces de l'ordre et aux pompiers d'intervenir pour un individu stationnant sur la voie. Les voyageurs de 5 rames immobilisées ont été évacués sans incident. Cependant, malgré les efforts de la RATP en termes de prévention et d'information, le fait générateur de l'incident ne lui est pas imputable. La Médiatrice déplore les désagréments subis par M. R… mais considère que la décision du Service Clientèle est fondée.



Suspension d'abonnement Navigo annuel

LES FAITS

Mme D… fait une demande de suspension de son abonnement Navigo annuel pour le mois d'août. A la suite d'un changement de situation professionnelle, elle passe en agence commerciale le 8 septembre pour annuler la reprise. Cependant, tout mois commencé est dû. Mme D… ayant fait opposition sur le prélèvement déjà lancé, son contrat a été résilié et son dossier placé en contentieux pour une dette de 70 €.

LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

Bien que les conditions d'utilisation n'aient pas été respectées, la Médiatrice souligne le changement de situation professionnelle rapide et inattendu de Mme D. La Médiatrice considère que Mme D s'est manifestée assez rapidement auprès de l'Agence pour procéder à la résiliation de son contrat. En équité, elle propose à l'agence Navigo annuel, à titre exceptionnel d'annuler sa dette et de lui rembourser les frais de dossier lors de sa prochaine souscription de forfait.

Rapport Médiatrice-V5.indd 22 17/05/2016 13:37

Train raté

LES FAITS

M. et Mme B… souhaitent se rendre à la gare de Lyon depuis la gare Saint-Lazare par la ligne 14 pour prendre leur train. Un retard de plus de 30 minutes sur la ligne leur fait rater leur train et les oblige à acheter de nouveaux billets pour 199 €. La RATP ne se sent pas responsable de ce préjudice, expliquant qu'un trajet alternatif était possible en prenant la ligne A de Auber à Gare de Lyon.



LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

La réponse du Service Clientèle de la RATP est fondée sur le fait que des itinéraires alternatifs existaient pour ce trajet. A l'étude du dossier, La Médiatrice constate que le temps de transport que M. et Mme B… avaient prévu était un peu trop juste, en particulier dans le contexte actuel du plan Vigipirate. Elle souligne que, comme prévu dans un tel cas, un agent leur a proposé un bulletin de retard, mais cette action commerciale n'a fait qu'accentuer leur retard. Considérant qu'il s'agissait d'un incident technique, imputable à la RATP et bien qu'il existe des itinéraires de substitution, leur statut de touriste était très pénalisant pour se réorienter en peu de temps, que ce soit en surface ou en souterrain dans ce secteur de Saint-Lazare et Auber, la Médiatrice propose à la RATP, qui l'a accepté, de leur rembourser leurs billets de train.

Tickets non délivrés

LES FAITS

Mme F… achète un carnet de tickets à un automate de vente. L'appareil encaisse le montant, mais ne délivre que deux tickets sur les dix. L'agent présent dans la station lui délivre une fiche d'incident.

LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

L'original de la fiche d'incident précise bien que le carnet n'a pas été délivré dans sa totalité. Après avoir recherché le signalement technique auprès des services concernés qui ont corroboré la fiche d'incident, la Médiatrice demande le remboursement de 8 tickets.

Ligne de contrôle hors service

LES FAITS

Mme L… ne peut pas valider son titre de transport à sa station d'entrée, car les appareils ne fonctionnent pas. Elle est verbalisée à la station Saint-Lazare pour « défaut de titre de transport ». Elle n'a jamais fraudé et souhaite que sa bonne foi soit prise en compte.

LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

Dans son rapport, l'agent de contrôle déclare avoir cherché à vérifier l'information à propos des lignes de contrôle. L'agent qu'il a contacté lui a répondu que les appareils fonctionnaient. La Médiatrice a demandé une enquête complémentaire au Centre de maintenance. Les dysfonctionnements de la ligne de contrôle en question lui ont été confirmés. L'agent de contrôle a disposé d'une mauvaise information au moment des faits. La Médiatrice demande à la RATP de classer sans suite le PV de Mme L…

Rapport Médiatrice-V5.indd 23 17/05/2016 13:37

Difficultés dans le traitement d'une suspension d'abonnement et fraude en dédommagement…

LES FAITS

Mme A… a demandé une suspension de son forfait Navigo annuel en juillet 2014 du fait de son congé maternité. Sa demande n'a pas été prise en compte et elle demande le remboursement des mois prélevés à tort. Mme A… a repris le travail en janvier 2015, mais elle n'a pas pu reprendre son forfait Navigo annuel, résilié à la suite d'impayés résultant de son opposition aux règlements.

L'agence Navigo annuel n'a pas retrouvé de trace de la demande de suspension d'abonnement en juillet, mais elle reconnaît que Mme A… s'est manifestée régulièrement depuis septembre pour suspendre son forfait. Cependant, l'agence ne peut proposer que la résiliation, la suspension devant obligatoirement se faire à un comptoir du réseau RATP. Mme A… demande le remboursement des divers frais occasionnés par ce litige.

Parallèlement, Mme A… demande l'annulation du PV émis à l'encontre de sa fille, pour « franchissement illicite sans titre de transport ». Mme A… explique qu'elle a décidé de se dédommager elle-même en ne payant pas de titre de transport à sa fille…

LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

Etant donné l'enchaînement des événements, la Médiatrice demande à l'agence Navigo annuel de rembourser à Mme A… la mensualité prélevée à tort en août et une mensualité correspondant au mois non prélevé dont elle aurait pu bénéficier si son forfait n'avait pas été résilié. Elle demande également un geste commercial pour compenser les mois où Mme A… n'a pas pu utiliser son forfait Navigo.

Concernant le PV de sa fille, il convient de rappeler la réglementation de la RATP stipulant que franchir un appareil de contrôle sans valider un titre de transport constitue une fraude, quelles que soient les circonstances. La Médiatrice explique que les difficultés rencontrées dans le traitement de son dossier par l'agence Navigo ne peuvent en aucun cas justifier de faire voyager sa fille en situation irrégulière. La Médiatrice invite donc Mme A… à régler son PV dans les délais.



Usurpation d'identité

LES FAITS

M. B… s'étonne d'avoir reçu un PV d'infraction pour défaut de titre de transport. A cette date, il n'était pas à Paris. De plus, la date et le lieu de naissance mentionnés sur le PV ne correspondent pas aux siens.

LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

M. B… ayant fourni une copie de sa carte d'identité et une attestation de son employeur certifiant qu'il n'était pas présent à Paris le jour de la verbalisation, la Médiatrice demande le classement sans suite de son PV.

Rapport Médiatrice-V5.indd 24 17/05/2016 13:37

Remboursement rétroactif après un oubli de suspension d'abonnement

LES FAITS

M^me^ R… a oublié de demander une suspension de son forfait Navigo annuel pendant son congé maternité. Elle souhaite un remboursement rétroactif de quatre mensualités.

LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

Les conditions de suspension du forfait Navigo Annuel n'ayant pas été respectées par M^me^ R… l'Agence a considéré qu'une utilisation du passe ne pouvait être exclue pendant cette période. Sans autres éléments au dossier, la Médiatrice confirme la décision de l'agence Navigo de ne pas accéder à sa demande de remboursement..

Usurpation d'identité

LES FAITS

M. D… conteste une verbalisation, en argumentant qu'il a plusieurs homonymes à Paris avec la même date de naissance.

LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

Après enquête interne, le numéro du passe présenté lors du contrôle correspond bien à celui de M. D… Il ne peut pas y avoir d'erreur sur le titulaire. M. D… ayant chargé un forfait imagine R postérieurement à la date du PV, ce passe est donc toujours bien en sa possession. Enfin, l'attestation fournie par un membre de la famille de M. D… ne peut pas être prise en compte dans l'examen d'un dossier d'usurpation d'identité. La Médiatrice confirme la décision du Service Clientèle..



Ticket non validé

LES FAITS

M. B… déclare que sa fille a été verbalisée dans le métro, car la durée de validité de son titre de transport était dépassée. Peu coutumière des transports parisiens, elle est entrée dans la station en utilisant un ticket déjà validé lors d'un trajet précédent, en pensant qu'il était encore valable, puisque l'appareil de contrôle lui a permis le passage. Il demande l'annulation de la verbalisation, sa fille ayant commis une infraction sans le savoir.

LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

A l'issue d'une enquête interne, la Médiatrice constate que le billet envoyé par M. B… (billet t+ validé) ne correspond pas à l'infraction relevée par les contrôleurs (titre de transport non validé). Devant le manque de matérialité, corroborant la version de M. B…, la Médiatrice confirme la décision de la RATP de ne pas classer le PV. Cependant, elle accepte de prendre en compte les explications conjoncturelles et le nouveau statut d'abonné de la fille de M. B…, en proposant à la RATP la suppression des frais de dossier.

Rapport Médiatrice-V5.indd 25 17/05/2016 13:37

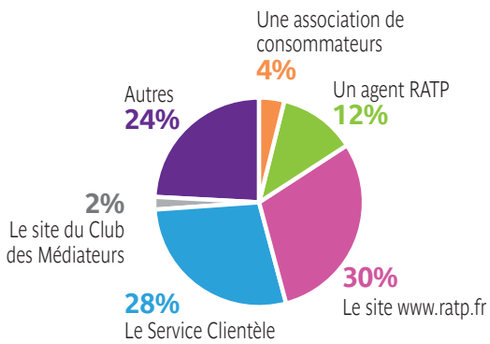
SATISFACTION

Une écoute bienveillante

La Médiatrice a systématiquement envoyé un questionnaire aux clients qui l'ont saisie. Ils ont pu ainsi donner leur avis, de manière anonyme, sur la façon dont leur requête a été traitée. Le taux de retour spontané des questionnaires reste stable par rapport à l'an dernier, à 31 %. De nombreux répondants ont rempli la partie « Commentaires et suggestions » du questionnaire. De manière générale, les clients ont apprécié l'écoute que la Médiatrice leur a offerte, quelle que soit la suite donnée à leur contestation.

Le Service Clientèle de la RATP informe sur la Médiatrice

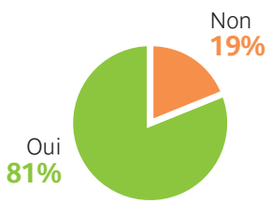
Par quel intermédiaire avez-vous eu l'idée de saisir la Médiatrice ?



Le Service Clientèle a largement progressé dans l'information donnée aux clients sur leur possibilité de saisir la Médiatrice à la suite d'une réclamation qui ne leur a pas donné satisfaction. Il arrive quasiment à égalité avec le site Internet de la RATP. Les agents RATP fournissent également l'information.

Une satisfaction de savoir que son dossier sera bientôt traité

La Médiatrice vous envoie un accusé de réception dès qu'elle reçoit votre requête. Voyez-vous cela comme une marque de considération ?



Une très large majorité des clients apprécie de recevoir un message de la Médiatrice les informant que leur dossier lui est bien

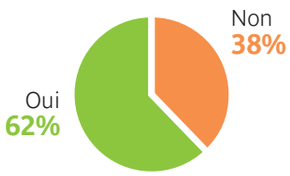
Rapport Médiatrice-V5.indd 26 17/05/2016 13:37



parvenu. Ils sont rassurés de savoir que leur saisine sera traitée prochainement. Ils considèrent ce retour comme une marque de considération, qui réduit leur incertitude. Ce courrier contient parfois une demande d'informations complémentaires, afin de pouvoir traiter leur dossier avec davantage de précision.

Une perception positive de la prise en considération des éléments envoyés

Dans sa réponse, avez-vous le sentiment que la Médiatrice a pris en considération les éléments que vous lui avez transmis ?



Dans leur majorité, les clients ont eu le sentiment que la Médiatrice avait pris en compte leurs arguments dans sa réflexion. La proportion est logiquement plus importante chez ceux qui ont obtenu une réponse positive à leur requête.

Continuer à informer les clients sur la nécessité de respecter le délai de saisine

Etiez-vous informé du délai de deux mois pour saisir la Médiatrice dans le cas des procès-verbaux ?



Rapport Médiatrice-V5.indd 27 17/05/2016 13:37

Une majorité de clients ne connaissent toujours pas avec précision ce délai. Afin d'éviter un rejet de la demande pour saisine tardive, il est important de le respecter.

Des explications satisfaisantes

La Médiatrice vous a-t-elle fourni des explications satisfaisantes pour justifier sa réponse ?



Dans leur majorité, les clients sont satisfaits des explications obtenues de la part de la Médiatrice dans le cadre du traitement de leur saisine. Elle a justifié sa décision à travers des informations détaillées, tout particulièrement lorsque celle-ci n'était pas favorable au client. Ces éléments de réponse contribuent à faire évoluer de manière positive la perception du contrat de transport avec la RATP.

Une procédure bien acceptée

Vous ne pouvez saisir la Médiatrice que si vous avez présenté une première requête auprès du Service Clientèle. Estimez-vous ce principe contraignant ?



La saisine de la Médiatrice en second recours après une réponse négative obtenue de la part du Service Clientèle paraît normale à la plupart des clients. Cette procédure semble désormais connue et acceptée.

Le souhait d'une saisine par Internet

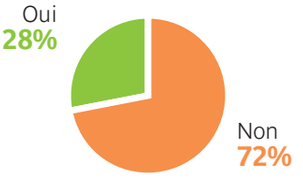
La saisine de la Médiatrice se fait par courrier. Auriez-vous souhaité pouvoir le faire par Internet ?



Si une part importante des clients se satisfait d'une saisine par courrier, la majorité d'entre eux souhaitent néanmoins pouvoir le faire par Internet. La mise en place du nouveau site de la Médiatrice leur en offre désormais la possibilité.

Peu d'avis défavorables sont suivis d'une intention d'action en justice

Après que la Médiatrice ait rejeté votre requête, avez-vous décidé de poursuivre votre contestation en justice ?

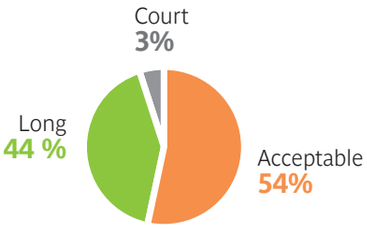


Rapport Médiatrice-V5.indd 28 17/05/2016 13:37

Une faible proportion de clients a l'intention de se lancer dans une action judiciaire. Pour un montant financier relativement faible, l'action en justice peut s'avérer à la fois onéreuse et aléatoire.

Un délai de réponse acceptable

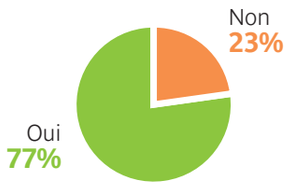
En appui des précédents protocoles, La Médiatrice se donne l'objectif de répondre dans les 45 jours. Comment jugez-vous ce délai ?



Le délai de réponse reste acceptable pour la majorité des clients. La plupart des dossiers d'infraction tarifaire sont traités dans un délai nettement inférieur à 45 jours.

Une proportion de clients satisfaits qui dépasse celle des avis favorables

Si l'un de vos amis avait un litige avec la RATP, lui conseilleriez-vous de recourir à la Médiatrice ?



Plus des trois-quarts des clients conseilleraient à une personne de leur connaissance de saisir la Médiatrice. Ce chiffre dépasse largement les 55 % de clients ayant obtenu un avis favorable ou partiellement favorable à leur requête. Quelle que soit la réponse, les clients ont apprécié l'écoute et la considération que la Médiatrice leur a témoignées dans sa nouvelle réflexion sur leur dossier.

De nombreux commentaires

Près de 60 % des clients ayant renvoyé leur questionnaire ont ajouté un commentaire. Certains d'entre eux ont exprimé une nouvelle fois leur point de vue par rapport à la situation qu'ils ont vécue. D'autres ont suggéré des pistes d'amélioration du service offert par la RATP.

RÉTABLIR UNE RELATION DE CONFIANCE DÉGRADÉE

Face au nombre important de courriers traités par le Service Clientèle, il se peut que le client ressente une réponse négative à sa demande comme insuffisamment personnalisée. Celle-ci contribue à créer une insatisfaction vis-à-vis de la RATP. La prise en compte de sa demande en dernier recours par la Médiatrice permet de restaurer un dialogue, avec une volonté affichée de parvenir à une solution équitable.

A travers des arguments simples et factuels, la lettre de réponse de la Médiatrice fournit un éclairage pédagogique. Elle contribue à rassurer le client, en lui montrant qu'il n'est pas la victime d'une injustice. Que la décision finale soit ou non favorable au client, l'intervention de la Médiatrice contribue dans la plupart des cas à rétablir une relation de confiance dégradée entre le client et la RATP.

Cette enquête a dégagé également des imperfections ou certaines incompréhensions de l'avis rendu. C'est sur cette base que toute l'équipe se mobilise pour améliorer toujours davantage la qualité de la réponse écrite.

Rapport Médiatrice-V5.indd 29 17/05/2016 13:37

SERVICE

Les recommandations de la Médiatrice

La Médiatrice identifie des améliorations possibles parmi les situations vécues par les voyageurs, qu'elle découvre lors de l'analyse des dossiers de médiation. Ces cas mettent en évidence des améliorations possibles du service rendu aux clients. Elle formule ainsi plusieurs recommandations à l'attention de la RATP.



LES RÉPONSES DE LA RATP aux recommandations 2014

LES RÉPONSES DE LA RATP AUX RECOMMANDATIONS 2014

La RATP a apporté des réponses aux recommandations qui lui ont été adressées par le Médiateur en 2014.

Recommandation 2014-01
Examen de la réclamation, même dans le cas d'un paiement immédiat de l'amende

LA SITUATION

De nombreux clients acceptent de régler l'amende à l'agent de contrôle, pour éviter d'avoir à payer plus tard un montant majoré par des frais de dossiers.
Dans leur courrier, les clients expriment souvent ce type de situation : « lorsque le contrôleur m'a établi l'amende, je lui ai demandé de téléphoner à l'agent dans la station où j'avais validé mon titre de transport, car le portillon s'est ouvert normalement. Le contrôleur m'a néanmoins conseillé de régler l'amende tout de suite, car sinon elle allait me coûter plus cher. Il m'a dit que je pourrai ensuite adresser une lettre de contestation au Service Clientèle. Or, dans sa réponse, le Service Clientèle me dit aujourd'hui que le paiement vaut acceptation… Comme j'ai payé l'amende, il considère le dossier comme clos ! »

LA DEMANDE DU MÉDIATEUR

Même si l'argument selon lequel « le paiement vaut acceptation » est juridiquement recevable, le Médiateur demande que la contestation du plaignant ayant déjà réglé son amende soit étudiée, pour des raisons de qualité de la relation commerciale. Si la bonne foi du client est avérée à l'issue de cette étude, le Service Clientèle pourra effectuer un geste commercial en sa faveur.

LA RÉPONSE DE LA RATP

Le Service Clientèle a mis en œuvre cette recommandation.

Rapport Médiatrice-V5.indd 30 17/05/2016 13:37



Recommandation 2014-02
Facturation d'un forfait par zone supplémentaire lors d'un changement de zone d'un abonnement imagine R

LA SITUATION

Le règlement d'un abonnement imagine R se fait sur neuf mois. Au cours des trois derniers mois, aucun prélèvement n'est effectué. Si le contrat commercial a débuté en septembre ou octobre, le changement de zones à la hausse est facturé 5 € par zone supplémentaire. Si le contrat commercial a débuté en novembre, décembre ou janvier, le changement à la hausse est facturé 10 € par zone supplémentaire. Ce forfait de 5 ou 10 € correspond au service supplémentaire non inclus dans le forfait initial du client. Cette règle commerciale n'est pas inscrite dans les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) et le client n'en a pas connaissance.

LA DEMANDE DU MÉDIATEUR

Afin que l'information soit claire et complète, le Médiateur demande que la facturation d'un forfait de 5 € par zone supplémentaire soit portée à la connaissance des clients dans les CGU du forfait imagine R, ainsi que sur la page Internet permettant d'effectuer à distance les changements de zones.

LA RÉPONSE DE LA RATP

Cette situation n'existe plus avec le Navigo toutes zones, en vigueur depuis le 1er septembre 2015.

Rapport Médiatrice-V5.indd 31 17/05/2016 13:37

Recommandation 2014-03
Amélioration de l'information sur l'adresse d'envoi des documents de l'abonnement imagine R

LA SITUATION

Sur les Conditions Générales d'Utilisation (CGU), il n'est pas précisé l'adresse d'envoi du courrier d'acceptation. Si l'utilisateur du forfait n'habite pas à la même adresse que le payeur (notamment dans le cas d'imagine R Etudiant), il pourrait attendre au-delà du délai contractuel de 21 jours pour disposer de son forfait, sans pouvoir obtenir le remboursement des titres de transport utilisés. La date du cachet de la Poste faisant foi, l'agence imagine R peut en effet justifier que le courrier d'acceptation a été transmis en respectant ce délai des 21 jours. Cette situation a fait l'objet de litiges transmis au Médiateur. Un courrier d'acceptation a ainsi été envoyé au domicile de parents payeurs du forfait de leur enfant, alors qu'ils étaient absents de leur domicile pendant plusieurs semaines. Il serait préférable que l'adresse d'envoi de la lettre d'acceptation soit définie avec précision.

LA DEMANDE DU MÉDIATEUR

Le Médiateur demande que les CGU du forfait imagine R soient modifiées, afin d'informer les clients de l'adresse d'envoi des documents et des informations. Il serait également souhaitable que les formulaires puissent intégrer la possibilité de valider ou changer l'adresse d'envoi de la carte. Ces modifications seront faites si possible pour la prochaine campagne imagine R.

LA RÉPONSE DE LA RATP

Depuis la rentrée 2013, pour les étudiants, il est possible de choisir le destinataire de la carte sur le formulaire de souscription, par une case à cocher. Par défaut la carte est envoyée au titulaire pour les étudiants et payeur pour les scolaires. Depuis la rentrée scolaire 2105, les CGU ont été clarifiées, notamment par l'ajout d'un paragraphe distinct sur le sujet.

Version Etudiant : « *Toutes les communications (courriers, courriels, SMS ou appels téléphoniques) sont adressées au payeur du forfait. La carte Navigo imagine R est adressée au titulaire, ou au payeur selon le choix exprimé sur le formulaire.* »

En revanche la version scolaire précise, depuis la rentrée 2014 que la carte est livrée chez le payeur : « *Toutes les communications (courriers, courriels, SMS ou appels téléphoniques) sont adressées au payeur du forfait, y compris l'envoi de la carte Navigo imagine R ou le courrier de rechargement.* »



Rapport Médiatrice-V5.indd 32 17/05/2016 13:37

LES RECOMMANDATIONS 2015

LES MÉDIATEURS SUCCESSIFS DE LA RATP, SE SONT EMPLOYÉS À RÉALISER DES RECOMMANDATIONS, EN INTERPELLANT L'ENTREPRISE SUR DES POINTS PRÉCIS

A l'examen de l'historique des recommandations, bon nombre d'entre elles ont été suivies et ont conduit au règlement du problème. Cependant, certaines se révèlent demeurer d'actualité, soit au travers des échanges avec les associations de consommateurs dans leur accompagnement de certaines médiations, soit au travers des saisines reçues en 2015. Par ailleurs, les saisines reçues en 2015 permettent de faire de nouvelles propositions d'axes d'amélioration.

LE SUIVI DE L'APPLICATION DES RECOMMANDATIONS DES ANNÉES PRÉCÉDENTES

Recommandation 2013 -01
Dysfonctionnement des valideurs dans le bus et le tramway

LA DEMANDE DU MÉDIATEUR

En cas de dysfonctionnement des valideurs que ce soit dans le bus, le tramway, le métro ou le RER, il est toujours possible que les clients se soient retrouvés en situation irrégulière. Parfois, ils n'ont pas pu s'en rendre compte ou n'ont pas pu mettre en œuvre une alternative, comme par exemple dans le tramway où il n'est pas possible d'entrer en contact avec le conducteur.

LA RÉPONSE DE LA RATP EN 2014

Le service du contrôle a mis en place un Centre d'Information du Contrôle (CIC). Les agents ont désormais plusieurs possibilités, selon les cas, pour obtenir un renseignement : le contact avec le machiniste, l'appel au poste de commande local pour le tramway, ou l'appel au CIC, qui regroupe les diverses informations, notamment les signalements de dysfonctionnement.

L'ACTUALISATION À L'ISSUE DE L'ANNÉE 2015

Malheureusement, il y aura toujours des cas où le CIC ne sera pas informé d'un dysfonctionnement ponctuel d'une ligne de contrôle. La RATP recherchera à améliorer l'information du CIC et rappellera aux contrôleurs d'être à l'écoute et de faire preuve de discernement lorsqu'ils sont confrontés à un client dans cette situation.

Recommandation 2013-02
Dysfonctionnement des valideurs dans le métro et le RER

Rapport Médiatrice-V5.indd 33 17/05/2016 13:37

Recommandation 2013-03
Renforcement et amélioration de l'information voyageurs multimodale

LA DEMANDE DU MÉDIATEUR

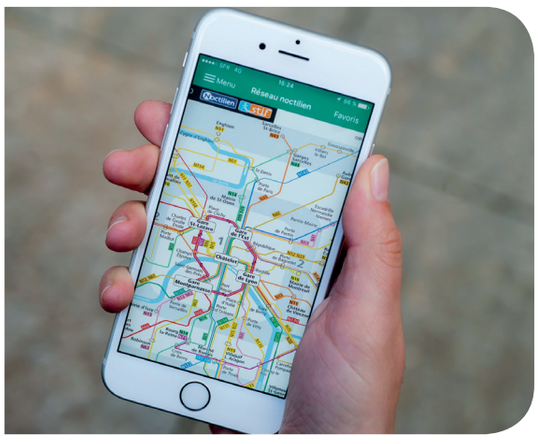
Le Médiateur demande que la signalétique de jalonnement vers les points d'arrêt des bus soit présente et à jour dans toutes les stations de métro, afin de faciliter le cheminement des voyageurs.

LA RÉPONSE DE LA RATP EN 2014

Des études in situ ont été menées dans chacune des 363 gares et stations du réseau, afin de diagnostiquer la continuité de l'information de jalonnement vers les arrêts de bus et de tramway, ainsi que la conformité des numéros des lignes de bus. Dans une centaine de sites, la continuité du parcours n'était pas assurée de manière simple et immédiatement compréhensible par les clients. Un programme 2014-2015 de complément de plaques signalétiques de sortie a été défini, intégrant la mise à jour des numéros des lignes de bus. Celle-ci fait suite aux nombreuses évolutions des tracés des lignes, liées aux prolongements et créations de nouvelles lignes de tramway en Ile-de-France. Lors de ces études, une attention particulière a été portée au plan de quartier mural, premier point de repérage des arrêts de bus en voirie à partir du quai. Pour faciliter un repérage rapide, la proximité de ces plans de quartier avec les écrans d'information voyageur en temps réel des lignes de bus est systématiquement recherchée.

L'ACTUALISATION À L'ISSUE DE L'ANNÉE 2015

Fin 2015, le programme de mise à jour des indices de lignes bus, ainsi que l'amélioration de la continuité du jalonnement vers les sorties dans les stations et les gares a permis de réaliser la remise à niveau de 131 sites. Ce programme intègre la remise en conformité et la prise en compte progressive des modifications des lignes de bus réalisées en 2015. L'ambition est d'avoir traité l'ensemble des sites fin 2016. C'est un travail de mise à jour permanent en lien avec les évolutions du réseau de surface.



Interpellation 2010-03
Ticket t+ et correspondance Noctilien

LA DEMANDE DU MÉDIATEUR

Face aux difficultés de compréhension de la tarification Noctilien, notamment en ce qui concerne les correspondances, le Médiateur demande que soit examinée la possibilité d'un dispositif d'information visible dès l'entrée dans le bus, voire avant la montée, qui explique très clairement aux voyageurs la tarification applicable à bord.

LA RÉPONSE DE LA RATP

Un dispositif d'information, portant sur la tarification applicable à bord des bus Noctilien, visible dés l'entrée dans le bus, n'est pas possible faute de place. La possibilité d'améliorer cette information sur les plans de ligne affichés aux points d'arrêt va être examinée au cours des prochains mois.

L'ACTUALISATION À L'ISSUE DE L'ANNÉE 2015

Bien qu'ayant connu de nombreux progrès entre 2011 et 2015, l'imperfection encore relative de l'information et la mise en ligne de nouveaux services numériques conduisent à proposer une actualisation. De manière à améliorer la précision de l'information donnée aux voyageurs, la RATP va indiquer que : « Toute correspondance entre 2 bus Noctilien implique la validation d'un nouveau ticket » sur les supports d'information voyageurs relatifs au réseau Noctilien. Avant son entrée dans le bus, le voyageur pourra trouver l'information aux points d'arrêts sur les fiches horaires/plans de lignes Noctilien et sur les fonds de cadre d'abris Paris. Dans le bus, cela sera indiqué sur l'affiche tarifaire. La RATP va également compléter en ce sens les rubriques tarifaires Noctilien de ratp.fr et de l'application Visiter Paris en métro.

Rapport Médiatrice-V5.indd 34 17/05/2016 13:37

LES NOUVELLES RECOMMANDATIONS EN 2015

Recommandation 2015-01
Ticket t+ et durée de validité

LA SITUATION

Les clients ne comprennent pas la durée de validité du ticket t+ pour un trajet, d'autant que ces durées sont différentes selon l'utilisation en métro, RER, bus ou tram. L'information a été clairement mise en valeur dans la dernière version des affiches mode d'emploi. Cependant, une confusion reste possible sur le site Internet.

LA DEMANDE DE LA MÉDIATRICE

Indiquer clairement sur ***www.ratp.fr*** les différentes durées de validité du ticket t en fonction des modes de transport.

LA RÉPONSE DE LA RATP

Le site Internet, comme les affiches Mode d'emploi précisent dorénavant la durée de validité du ticket t+, avec ou sans correspondance selon les modes :

- métro/métro pendant 2h00 à partir de la 1ère validation,
- métro/RER et RER/RER dans Paris pendant 2h00 à partir de la 1ère validation,
- bus/bus (y compris entre les réseaux RATP et OPTILE) pendant 1h30 à partir de la 1ère validation,
- bus/tram et tram/tram pendant 1h30 entre à partir de la 1ère validation.

Recommandation 2015-02
Coût différent de deux propositions d'itinéraire

LA SITUATION

Lors d'une recherche d'itinéraire, il est possible d'obtenir deux propositions pour se rendre de son origine à sa destination. Les zones sont bien indiquées, pour appeler la vigilance des clients sur la tarification. Il existe néanmoins des scénarios pour lesquels un des trajets proposés nécessite 1 ticket unique (par exemple un trajet métro + métro) et l'autre trajet nécessite deux tickets (par exemple, un trajet métro + bus). La différence de prix entre les deux alternatives proposées n'est pas signalée.

LA DEMANDE DE LA MÉDIATRICE

Indiquer systématiquement le coût du voyage lors de chaque proposition d'itinéraire.

LA RÉPONSE DE LA RATP

L'information tarifaire à donner est liée au titre que possède la personne. Les informations pertinentes diffèrent selon les profils. En effet, les informations utiles pour un titulaire de titre social, d'un passe tarif unique, d'un passe zone 2-3, ou d'utilisateurs de tickets de métro ne sont pas les mêmes.
L'objectif est donc de proposer une information tarifaire personnalisée. Dans un premier temps, cette information sera disponible sur l'application RATP, média personnel par excellence. Cette évolution est planifiée pour fin 2016.
Dans un second temps, cette problématique sera instruite pour la recherche d'itinéraire sur le site ratp.fr Cette évolution est planifiée pour 2017.



Rapport Médiatrice-V5.indd 35 17/05/2016 13:37



Recommandation 2015-03
Délai de contestation des PV

LA SITUATION

Au regard du nombre de saisines tardives et des remontées de la part des associations ou des délégués du Défenseur des Droits, il apparaît que le délai de 2 mois pour la contestation des procès-verbaux n'est pas bien connu ou mal compris.

LA DEMANDE DE LA MÉDIATRICE

Rendre visible le délai dans lequel un PV peut être contesté.

LA RÉPONSE DE LA RATP

Bien que la durée de 2 mois soit bien précisée au dos des PV, la RATP met en œuvre en 2016 un flyer remis en cas de contravention, rappelant le délai des 2 mois, ainsi que les modalités de règlement. Au verso se trouve une information sur l'évolution du cadre juridique.



Recommandation 2015-04
Le contact avec le Service Clientèle

LA SITUATION

Des clients signalent la difficulté de trouver le contact avec le Service Clientèle sur le site Internet de la RATP. Ceci se remarque également dans la part importante de saisines précoces de la médiation.

LA DEMANDE DE LA MÉDIATRICE

Renforcer la présence de l'adresse postale et de la boite mail de contact sur la page d'accueil du site Internet de la RATP. Et également au sein de la rubrique « service après-vente », dans laquelle cette information est particulièrement pertinente.

LA RÉPONSE DE LA RATP

Le Service Clientèle souhaite mettre en avant les différents moyens permettant aux clients de le contacter. L'intégration sur le site ratp.fr d'une partie plus visible des contacts est à l'étude et verra le jour lors de la refonte du site, prévue courant 1er semestre 2017. En parallèle, la RATP va faciliter l'accès aux différents contacts sur la version actuelle du site. En 2016, le service clientèle a proposé à ses clients deux points de contacts supplémentaires : la création d'un compte Twitter dédié, et l'hébergement d'une page contact dans l'application monRERA.

Rapport Médiatrice-V5.indd 36 17/05/2016 13:37

Recommandation 2015-05
Une meilleure connaissance des règles d'utilisation des transports

LA SITUATION

Il existe des affiches « Mode d'emploi » dans le Métro et le RER et « Les règles du savoir voyager » dans le Bus et le Tramway, qui présentent les conditions générales et un accès plus facile à l'ensemble des informations à connaitre transversalement aux différents sujets relatifs à l'utilisation des transports. Il est néanmoins constaté que les voyageurs ont du mal à trouver cette information et méconnaissent le contenu de ces documents.

LA DEMANDE DE LA MÉDIATRICE

Permettre la consultation des affiches « Mode d'emploi » (Métro et RER) et « Les règles du savoir voyager » facilement sur le site internet de la RATP.

LA RÉPONSE DE LA RATP

Une étude est engagée afin de rendre plus intuitive sur le site ratp.fr la recherche de l'ensemble des documents accessibles aux voyageurs. Ces documents seront disponibles dans la nouvelle arborescence courant 2016.



Rapport Médiatrice-V5.indd 37 17/05/2016 13:37

ANNEXES



ANNEXE 1

La charte de la **Médiation** de la RATP entrée en vigueur le 5 janvier 2016

Préambule

Dès 1990, fut créée au sein de la RATP une instance de médiation, avec pour objet de mieux répondre aux litiges concernés 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 le 20 février 2006, puis le 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 encore davantage un acteur incontournable dans le processus de règlement amiable des litiges permettant un accès gratuit à tout consommateur connaissant un litige dans le cadre de son contrat de vente ou de service conclu avec un professionnel. Dans ce nouveau contexte législatif et réglementaire, le professionnel doit garantir au consommateur le recours effectif à un dispositif de médiation. A ce titre, il peut disposer de son propre dispositif. La RATP a ainsi fait le choix de maintenir un médiateur propre à son entreprise tout en garantissant son indépendance et son impartialité.

Rapport Médiatrice-V5.indd 38 17/05/2016 13:37



L'objet de la présente charte est donc de porter à la connaissance des associations de consommateurs le niveau d'engagement de la Médiatrice de la RATP dans le cadre de sa mission et ses modalités d'intervention.

1. Une Médiation encore plus accessible

Sans préjudice d'un maintien des formats papier, la Médiatrice de la RATP dispose désormais d'un site Internet dédié consacré à la médiation et fournissant un accès direct aux informations relatives au processus de médiation.

L'objet de ce site est de permettre aux consommateurs de disposer de toutes les informations utiles liées à la médiation.

Il permettra également de déposer en ligne une demande de médiation.

Ce site dédié sera disponible directement à l'adresse : mediateur.ratp.fr

Il est accessible aux personnes en situation de handicap 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 à Comprendre'

Une version en langue anglaise est également disponible afin de faciliter sa compréhension par le plus grand nombre.

2. Une indépendance réaffirmée

La Médiatrice de la RATP, en tant que médiateur d'entreprise, fait désormais

Rapport Médiatrice-V5.indd 39 17/05/2016 13:37

l'objet d'une désignation selon une procédure transparente, par un organe collégial paritaire mis en place par l'entreprise, comprenant des représentants d'associations de consommateurs nationales agréées et des représentants du professionnel.

Ce processus de désignation permet de réaffirmer la volonté de l'entreprise de garantir un dispositif de médiation indépendant et impartial.

Cette indépendance est renforcée par la place toute particulière occupée par la Médiatrice de la RATP au sein de l'organigramme de l'entreprise et par le budget distinct et adapté qui lui est alloué, sans qu'il ne puisse être en aucune manière impacté par le sens des avis rendus par la Médiatrice de la RATP. La rémunération de la Médiatrice est sans lien avec le résultat de la procédure de médiation.

La Médiatrice 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'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si l'une des parties refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur. Le médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties.

3. Un périmètre étendu

Au-delà de l'EPIC RATP, le périmètre géographique de la mission de la Médiatrice de la RATP est étendu à l'ensemble des filiales situées sur le territoire français du Groupe RATP ayant pour objet social une activité de transports collectifs de voyageurs et permettant expressément aux consommateurs de recourir à la Médiatrice de la RATP en cas de litiges ; la liste actualisée des sociétés concernées figure sur le site Internet dédié de la Médiatrice de la RATP.

Cette extension du champ d'intervention de la Médiatrice de la RATP permet à un plus grand nombre de consommateurs d'être en capacité de solliciter ce dispositif de médiation.

4. Un processus organisé et structuré

La Médiatrice de la RATP s'engage à faire application des dispositions du code de la consommation nouvellement introduites par l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et ses décrets d'application et à suivre un processus de traitement des demandes organisé et structuré.

L'intervention de la Médiatrice de la RATP est gratuite et peut être sollicitée par voie électronique ou par courrier simple à propos de tout litige de consommation entre la RATP ou certaines de ses filiales et un consommateur ; que les litiges soient relatifs aux dispositions commerciales des titres de transport, liés à des questions de qualité de service ou formés à l'occasion d'une verbalisation.

Sont exclus du champ d'intervention de la Médiatrice de la RATP les dossiers relatifs à des dommages corporels ou à des délits ainsi que les litiges faisant l'objet d'une procédure judiciaire.

En outre, les cas dans lesquels un litige ne peut faire l'objet d'une médiation sont les suivants:

- le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- le consommateur a introduit sa demande auprès de la Médiatrice de la RATP dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- En matière de procès-verbal non payé, les requérants ou leur représentant saisiront le médiateur dans les meilleurs délais, afin que l'étude du dossier puisse être réalisée avant l'expiration du délai de deux mois suivant la date de l'infraction. En effet, au-delà de délai de deux mois, sauf effet suspensif provoqué par la recevabilité de la demande de Médiation, les procès-verbaux sont transmis directement au Procureur de la République, pour mise en recouvrement, en application des articles 529.4 et 529.5 du Code de procédure pénale.
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence de la Médiatrice de la RATP.

Les dossiers sont traités en premier ressort par le service clientèle de la RATP ou des filiales concernées ; la Médiatrice de la RATP peut être saisie en second lieu. Le consommateur peut, à sa charge, se faire assister de tout tiers de son choix pendant tout le processus de médiation.

Rapport Médiatrice-V5.indd 40 17/05/2016 13:37

Le consommateur est informé de la recevabilité ou du rejet de sa demande dans un délai de 3 semaines à compter de la réception de son dossier par la Médiatrice de la RATP.

Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur, la Médiatrice de la RATP notifie aux parties, par voie électronique ou par courrier simple, sa saisine. Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

L'issue de la médiation intervient, au plus tard, dans un délai de quatre-vingt-dix jours à compter de la date de la notification susmentionnée. La Médiatrice de la RATP peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Elle en avise immédiatement les parties.

La Médiatrice de la RATP, en faisant connaître aux parties la solution qu'elle propose, leur rappelle, par courrier simple ou par voie électronique :

- qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- 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.

Le Médiateur de la RATP précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution et fixe un délai d'acceptation ou de refus de celle-ci.

5. Une diffusion de l'information en transparence

La Médiatrice de la RATP facilitera l'accès aux informations relatives à son activité par la diffusion sur son site Internet et dans son rapport annuel également disponible sous format numérique les informations suivantes, pour chaque année :

- 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 ;
- la proportion de litiges qu'elle a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus ;
- le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption ;
- la durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ;
- 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.

Toutefois, conformément à l'article 21-3 de la loi 95-125 du 8 février 1995, la médiation est protégée par le principe de confidentialité, sauf accord contraire exprès des parties, garantissant l'absence de communication à des tiers des éléments propres à la saisine du consommateur.

6. Le respect d'un système de valeurs

La Médiatrice de la RATP s'engage à respecter un système de valeurs rassemblant indépendance, neutralité, impartialité et confidentialité. L'essence même de son activité affirme la volonté de faciliter la recherche de solutions amiables aux différends, et fait ainsi de l'écoute un devoir dans le respect des personnes, de leurs opinions et de leurs propositions.

7. Vie de la présente Charte

La présente Charte se substitue au protocole du 21 janvier 2014, à compter de la désignation de la Médiatrice de la RATP par l'Organe collégial paritaire créé à cet effet, pour toute la durée de son mandat.

Rapport Médiatrice-V5.indd 41 17/05/2016 13:37

ANNEXE 2

La signature du protocole d'accord avec le Médiateur Tourisme et Voyage

Répartition de compétences et collaboration

Entre la Médiatrice de la RATP,
Mme Betty CHAPPE et le Médiateur Tourisme et Voyage (MTV),
M. Jean-Pierre TEYSSIER.

OBJET DU PROTOCOLE

Le présent protocole d'accord a pour objet de :

Acter les champs de compétence de chacun des médiateurs RATP et MTV dans le cadre du transport de voyageurs.

Répartition des compétences

Par le présent protocole, il est convenu que :

1/ Le Médiateur de la RATP est compétent pour tout litige :

a) Entre l'EPIC RATP, agissant en son nom propre en qualité d'exploitant de transport public de voyageurs, et ses clients.

b) Entre les filiales françaises directes ou indirectes de l'EPIC RATP qui décident contractuellement d'avoir recours au Médiateur RATP et leurs clients voyageurs. La liste des filiales concernées figure sur le site Internet du Médiateur RATP. En cas d'évolution du champ d'intervention à compter de l'entrée en vigueur du présent protocole, le Médiateur de la RATP en informera le Médiateur Tourisme et Voyage.

2/ Le Médiateur Tourisme et Voyage est compétent pour tout litige entre un consommateur et un transporteur urbain ou interurbain, adhérent à la Fédération Nationale du Transport de Voyageurs (FNTV) ou à l'Union des Transports Publics et Ferroviaires (UTP) hors champ d'intervention du Médiateur SNCF (voir protocole MTV–SNCF), et hors champ d'intervention du Médiateur RATP dans les conditions rappelées ci-dessus. La liste des sociétés entrant dans le champ du Médiateur Tourisme et Voyage figure sur son site Internet. En cas d'évolution du champ d'intervention à compter de l'entrée en vigueur du présent protocole, le Médiateur Tourisme et Voyage en informera le Médiateur de la RATP.

3/ En cas de réception par les services de l'un des médiateurs, d'un dossier relevant de la compétence du second médiateur, celui-ci sera redirigé immédiatement et gratuitement après en avoir averti le consommateur.

4/ Les deux Médiateurs pourront solliciter, au besoin, leurs expertises mutuelles.

5/ Pour la complète information des consommateurs, cette répartition fera l'objet d'une information écrite sur les sites des deux Médiateurs.

6/ Le présent protocole prendra effet à compter de sa signature par chacune des parties pour une durée de un (1) an, tacitement reconductible par période annuelle, sauf dénonciation par l'une ou l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au plus tard trois (3) mois avant la fin de l'année contractuelle en cours.

Rapport Médiatrice-V5.indd 42 17/05/2016 13:37

ANNEXE 3

Les membres du Club des Médiateurs de Services au Public

Liste au 1er janvier 2016

Le Défenseur des Droits – Membre d'honneur

Le Médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières

Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers

La Médiatrice du Groupe de la Caisse des Dépôts

Le Médiateur des Communications Electroniques

Le Médiateur de l'Eau

Le Médiateur National de l'Energie

Le Médiateur du Groupe EDF

Le Médiateur de l'Education Nationale et de l'Enseignement Supérieur

Le Médiateur de l'Assurance

Le Médiateur auprès de BNP Paribas pour la clientèle des Particuliers

Le Médiateur des Entreprises

Le Médiateur de l'information de France 2

Le Médiateur de Paris Habitat - OPH

Le Médiateur des Programmes de France Télévision

Le Médiateur des Rédactions de France 3

Le Médiateur du Groupe Engie

Le Médiateur des Ministères Economiques et Financiers

Le Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole

Le Médiateur National de Pôle Emploi

Le Médiateur du Groupe La Poste, le Médiateur de la Banque Postale

Le Médiateur de la RATP

Le Médiateur de SNCF Mobilités

Le Médiateur Tourisme et Voyage

ANNEXE 4

Les associations de consommateurs signataires du protocole de concertation avec la RATP

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*
153, avenue Jean Lolive - Immeuble B1 - 93695 Pantin Cedex

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*
233, Boulevard Voltaire - 75011 Paris

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

Rapport Médiatrice-V5.indd 43 17/05/2016 13:37



Conception, réalisation : Luc-Michel Gorre Conseil Editorial / Ethane • Mai 2016 •
© Photos RATP com / Agence photo : Noam Cilirie, Bruno Marguerite, Jean-François Mauboussin, Denis Sutton, Eric Touzé •

Rapport Médiatrice-V5.indd 44 17/05/2016 13:37