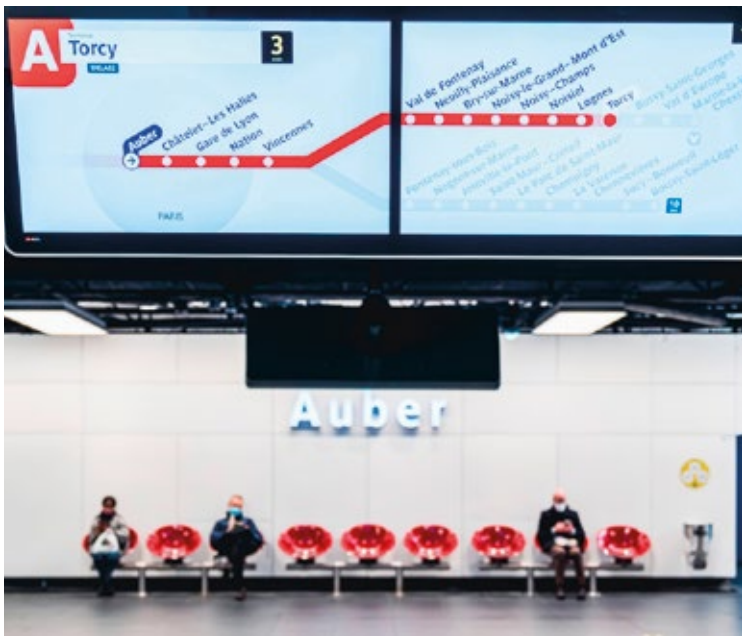







# Le rapport de la Médiatrice

# 2022

GROUPE RATP



06

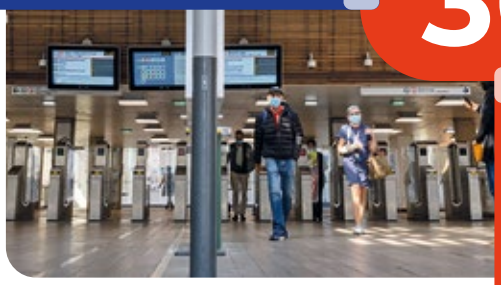
**MÉDIATION**
**La Médiation du groupe RATP en 2022**

16



**CHIFFRES**
**Une forte progression des saisines**

30



**LITIGES**
**Un avis qui s'appuie à la fois sur le droit et l'équité**

56



**SATISFACTION**
**Un ressenti lié à la teneur de l'avis rendu**

62



**RECOMMANDATIONS**
**Une amélioration de la satisfaction des clients**

**Emmanuelle Guyavarch**
*Médiatrice du groupe RATP*



J'ai eu l'honneur d'être désignée Médiatrice du groupe RATP le 16 juin 2022 pour un mandat de quatre ans. Je succède ainsi à Betty Chappe, dont je salue ici l'engagement pendant ses mandats à faire de la Médiation du groupe RATP un espace efficace de résolution à l'amiable des conflits.

Précédemment responsable de la mission de Lutte contre la Grande Exclusion au sein de la RATP et ayant exercé diverses fonctions dans le domaine de l'exclusion sociale, j'ai à cœur de faciliter l'accès à la médiation à tous les clients du groupe RATP. Je porte une attention toute particulière à garantir une totale impartialité et indépendance dans le traitement des dossiers.

**Avec 3 889 saisines en 2022,** la Médiation du Groupe a été quasiment aussi sollicitée qu'en 2018, année qui avait marqué un record historique de saisines. Sur l'ensemble des saisines reçues en 2022, 16 % relèvent de la médiation de la consommation.

**Les saisines liées à une verbalisation ont très fortement progressé,** de 73 % en un an. Elles représentent 82 % de l'ensemble des saisines en 2022, une proportion revenue à son niveau de 2019, avant la crise sanitaire. Cette évolution s'explique essentiellement par la reprise du trafic sur les réseaux.

**De nouveaux litiges** se sont développés à la suite de l'évolution de la télébillettique. Notamment l'achat d'un billet par SMS dans les bus, qui doit se faire avant de monter dans le véhicule et en aucun cas lorsque le contrôle a débuté. De son côté, le passe Navigo Easy, bien qu'il soit cessible et non nominatif, ne peut pas être utilisé par plusieurs voyageurs lors d'un même voyage…

**Le nombre de saisines par courrier a quasiment doublé par rapport à 2021** (+ 97 %), alors que le nombre de saisines en ligne ne progressait que de 38 %. Cette évolution appelle deux constats. Elle démontre d'abord l'absolue nécessité de maintenir différents modes de saisine pour tous les clients restant à l'écart du monde digital. Elle explique ensuite la sensible diminution de la proportion de saisines recevables, qui passe de 66 % en 2021 à 57 % en 2022. La recevabilité est beaucoup plus importante via Internet, grâce aux précisions dans le formulaire, qui permettent d'accompagner le client et de limiter ainsi certaines saisines précoces ou tardives.

**Il est intéressant de constater que des verbalisations sont plus fréquemment contestées que d'autres.** Les verbalisations pour absence de titre de transport génèrent proportionnellement moins de saisines que celles pour le franchissement illicite d'un appareil de validation ou une autre

> Avec une hausse de 47 % du nombre de saisines, l'année 2022 a marqué un retour des sollicitations à leur plus haut niveau historique de 2018.

infraction comportementale. Ces deux manquements, fondés sur le constat d'un agent de contrôle, sont probablement plus contestables dans l'esprit des contrevenants que l'absence de titre de transport, qui est factuelle.

**Un touriste, national ou international, porte plus d'un dossier instruit sur trois** dans le cadre d'une réclamation à la suite d'une verbalisation. Un grand nombre de contestations sont ainsi liées à une méconnaissance des règles et usages des réseaux de la RATP. Cette proportion est d'autant plus interpellante que bon nombre de clients occasionnels ne prennent pas la peine de procéder à une démarche de réclamation lors de leur retour de séjour. Il est important pour le groupe RATP de veiller à la diffusion d'une information claire, compréhensible et accessible.

**La proportion de dossiers instruits liés à une réclamation sur la qualité de service** est passée de 4 % à 12 % du total en 2022. Cette évolution semble en lien avec les difficultés rencontrées par la RATP à l'automne, notamment sur l'offre de transport des bus. 40 % des saisines traitées sur ce sujet ont été reçues au 4e trimestre.

**62 % des avis rendus ont été favorables ou partiellement favorables au client,** en très légère hausse par rapport à 2021. Il existe cependant de grandes disparités dans les avis rendus. Sur les dossiers liés à une verbalisation, 18 % seulement des avis sont favorables pour les dossiers concernant une infraction comportementale, contre 63 % pour un titre de transport incomplet. Sur les motifs hors verbalisation, si 57 % des dossiers de demande de remboursement ont reçu un avis favorable, ce n'est le cas que de 13 % des dossiers concernant une demande de dédommagement liée à un incident d'exploitation, dont les conditions d'une réponse positive sont multifactorielles.

**La satisfaction des clients** pour lesquels un avis a été rendu en 2022 reste à un niveau élevé, puisque 68 % conseilleraient à un ami en litige avec une entité du groupe RATP de recourir à la Médiation. De fortes disparités de jugement sont néanmoins à noter, puisque 94 % des répondants ayant reçu une réponse favorable ou partiellement favorable formuleraient ce conseil, contre 14 % ayant reçu une réponse défavorable.

**La Médiation a formulé ses recommandations,** issues de son observation des litiges en 2022, afin de contribuer à faire progresser le service rendu par le groupe RATP à ses clients. Les recommandations proposées cette année s'appuient sur des constats concrets de certaines incompréhensions des clients. Elles ont toutes reçu une réponse de la part du groupe RATP, dont je suivrai la mise en œuvre effective.

**Enfin, je remercie mon équipe** pour son accueil chaleureux et son accompagnement de tous les instants. Ensemble, nous souhaitons poursuivre le développement d'une médiation qui se fait au bénéfice de toutes les parties, dans un objectif partagé d'intérêt général.



# La Médiation du groupe RATP en 2022




**Le groupe RATP pratique une médiation écrite, qui donne la possibilité de mener une instruction en profondeur du dossier auprès de l'ensemble des contributeurs, afin de rendre un avis à la fois en droit et en équité. Emmanuelle Guyavarch a été désignée Médiatrice du groupe RATP le 16 juin 2022 pour un mandat de quatre ans, par un organe collégial paritaire.**

# La Médiation du groupe RATP

L'écoute respectueuse et l'impartialité des avis rendus après analyse des arguments de chaque partie sont des éléments clés de l'action de la Médiatrice. La Médiation offre à tous les clients du groupe RATP un espace de résolution à l'amiable des conflits, au sein duquel elle rend des avis qui se fondent à la fois sur le droit et l'équité.

## PRINCIPE DE LA MÉDIATION

L'EPIC RATP, ou toute filiale du Groupe ayant conclu un accord de traitement des litiges par la Médiatrice du Groupe, offre un traitement commercial aux litiges issus d'une infraction, à travers un recours au Service Client. En cas d'insatisfaction de la réponse apportée ou d'absence de réponse dans un délai d'un mois, la médiation constitue une alternative à une action judiciaire.

## UNE TOTALE INDÉPENDANCE

Dès 1990, les associations de consommateurs et la RATP ont organisé un processus de médiation. Il permet aux clients un recours gratuit pour régler un différend non résolu par un premier recours au Service Client. Depuis plus de 30 ans, ce mode alternatif de résolution des conflits est fondé sur une totale indépendance de la Médiatrice, considérée comme une personnalité extérieure à l'entreprise. Le groupe RATP est particulièrement attentif au respect de l'ensemble des exigences qui permettent à la Médiatrice de bénéficier d'une totale indépendance fonctionnelle, hiérarchique et budgétaire.

## UNE GARANTIE D'AUTONOMIE

Un budget distinct et adapté garantit l'autonomie de la Médiation au sein du groupe RATP. Ce budget est susceptible d'évoluer en fonction de la volumétrie des saisines. La rémunération de la Médiatrice n'est aucunement liée aux résultats des dossiers traités.

## MÉDIATION DE LA CONSOMMATION

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

Ces litiges sont relatifs aux dispositions commerciales des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU) des titres de transport, décidées par Île-de-France Mobilités après concertation avec les transporteurs d'Île-de-France, et de l'affiche Mode d'emploi des réseaux de la RATP. Ils peuvent être également liés à des problèmes de qualité de service. Ils concernent essentiellement des services proposés par l'agence Navigo, l'agence imagine R, ou l'agence Solidarité Transport du GIE Comutitres, la RATP ou l'un des transporteurs du groupe RATP. Ils 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… Les demandes d'indemnisation de la part de clients estimant avoir subi un préjudice lors d'un déplacement sur les réseaux de transport entrent également dans le cadre de la médiation de la consommation, ainsi que les manquements constatés à la qualité du service attendu dans le cadre du contrat commercial.





## 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… Cependant, le professionnel offre un traitement commercial aux litiges qui pourraient survenir à la suite d'une infraction, avant de transmettre les procès-verbaux non réglés à l'Officier du Ministère Public, une fois écoulé un délai de 3 mois. Le premier protocole de médiation signé avec les associations de consommateurs en 1990 portait sur ce sujet précis. Il a été progressivement étendu à d'autres motifs, comme les litiges générés par des travaux ou par le fonctionnement même de l'activité transport dans la ville, essentiellement des nuisances sonores ou visuelles. L'ensemble de ces sujets relèvent de la médiation institutionnelle et ne sont pas concernés par les textes RELC. Cependant, le processus de la médiation appliqué à ces litiges est le même.

## DOMAINE D'INTERVENTION

La Médiatrice traite les requêtes destinées à l'ensemble du groupe RATP, y compris celles des entités RATP Dev en France, RATP Cap Ile-de-France, RATP Habitat et RATP Travel Retail. La Médiatrice traite également les requêtes qui lui parviennent impliquant le GIE Comutitres, 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.

## CONFIDENTIALITÉ

L'ensemble des échanges est mené de manière confidentielle, afin de faciliter une communication plus libre des parties. L'avis reste également confidentiel.

## NOMINATION DE LA MÉDIATRICE

Le 16 juin 2022, Emmanuelle Guyavarch a été désignée, à l'unanimité, Médiatrice du groupe RATP, pour un mandat de quatre ans, par l'organe collégial paritaire tel que prévu à l'article L.613-2 du code de la consommation. Garant d'une procédure transparente, il implique à parts égales les associations de défense des consommateurs et les représentants du professionnel. Il est constitué de neuf représentants des associations de défense des consommateurs et neuf représentants du groupe RATP.

## IMPARTIALITÉ

La Médiatrice mène, pour chaque dossier traité, un travail d'enquête rigoureux, en toute indépendance, afin de rendre possible un règlement à l'amiable du litige. Une phase d'instruction et d'écoute permet de construire un avis motivé, en respectant le point de vue des parties.
La Médiatrice examine la situation en droit, mais également en équité, afin de prendre en compte la situation dans sa globalité.
Elle formule un avis, qu'elle envoie aux parties, systématiquement accompagné d'explications à visée pédagogique : réglementation, compétence pour agir, situation factuelle. Chaque avis est rendu au cas par cas et ne peut constituer une politique globale de la Médiation, ni une jurisprudence.

## RECOMMANDATIONS

Dans une volonté d'amélioration continue, la Médiatrice formule chaque année dans son rapport des recommandations qu'elle soumet au professionnel. Au-delà de la résolution à l'amiable des litiges, elles contribuent à améliorer la qualité du service que les clients sont en droit d'attendre du groupe RATP.

# Le traitement d'un dossier de médiation

Le groupe RATP s'est rangé à la proposition de la Médiatrice dans la totalité des avis qu'elle a rendus en 2022, à l'exception d'un dossier.

## RÉCEPTION

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

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

## RECEVABILITÉ

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

## INSTRUCTION

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

## RÉFLEXION

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

## DÉLAI

Dans la limite de 90 jours à dater de l'acceptation du dossier en médiation, la Médiatrice 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 propose un avis, qui contient une proposition de médiation adressée au professionnel et au client. Chaque partie reste libre de l'accepter ou non. La non-réponse vaut pour acceptation. De son côté, le professionnel s'est rangé à la proposition de la Médiatrice dans la totalité des dossiers traités en 2022, à une exception près. Chaque avis est 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 l'améliorer.



## Emmanuelle Guyavarch, Médiatrice du groupe RATP

Emmanuelle Guyavarch a pris ses fonctions de Médiatrice du groupe RATP au 1er juillet 2022. Elle a succédé à Betty Chappe, qui a fait valoir ses droits à la retraite. Elle est agréée par la CECMC, Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation.

Emmanuelle Guyavarch était responsable de la mission de Lutte contre la Grande Exclusion au sein de la RATP, depuis 2018. Elle avait auparavant acquis une expertise des problématiques liées à l'exclusion sociale, en dirigeant l'Observatoire du Samusocial de Paris puis la Régulation du Samusocial de Paris, de 2011 à 2018. Elle a commencé sa carrière en 2004 à l'Institut National d'Études Démographiques, avant de rejoindre pendant trois ans l'Observatoire National de l'Enfance en Danger, en tant que chargée d'études. Elle est titulaire d'un doctorat de Démographie du Museum National d'Histoire Naturelle de Paris.

## QUESTIONS

### Quelles sont les qualités d'un médiateur ?

Probablement l'empathie, le sens de l'écoute et la compréhension. Et une envie permanente de rassembler un maximum d'éléments qui vont permettre de rendre un avis. Cela reste une réelle chance de pouvoir fonder l'avis non seulement sur le droit, mais aussi en équité.

### Chaque situation est unique ?

Oui, et elle doit être traitée de manière unique, en tenant compte à la fois de la parole du client, de ce qu'il a pu vivre, de ce qu'il a pu mécomprendre, mais aussi en comprenant la position du groupe RATP dans les décisions prises et qui n'ont pas été acceptées par le client. Chaque situation est aussi unique, car l'équité est prise en compte dans l'analyse. Il ne s'agit donc pas d'une décision purement juridique, et c'est pour cette raison que les avis ne créent pas de jurisprudence.

### Quelle est la principale difficulté ?

Nous devons acquérir suffisamment de recul pour nous détacher de la situation globale de la personne, afin d'examiner la circonstance précise de la saisine et la matérialité des preuves. Un avis défavorable demande plus de pédagogie pour expliquer les raisons ayant conduit à cette proposition.

### Qu'appréciez-vous particulièrement ?

Je suis heureuse de pouvoir rendre une médiation écrite. Elle permet de prendre en compte l'ensemble des éléments, puis de se poser avec du recul pour rédiger un courrier explicatif, qui donne une vision d'ensemble du dossier. C'est bénéfique aussi bien pour la Médiation que pour le requérant et le professionnel.

### Aviez-vous déjà abordé la médiation dans vos précédentes missions ?

Dans les différentes fonctions que j'ai exercées, j'ai eu à faire de la médiation sans que cela en porte le nom… Je me suis ensuite formée en droit de la consommation auprès des organismes de formation spécialisés en droit, l'EFE et Lefebvre-Dalloz, et auprès de l'IGPDE en médiation, pour approfondir mes compétences.

# Une année de forte sollicitation



Cécile Quentin



Marie Derrier

Autour de la Médiatrice, Cécile Quentin, adjointe ; Marie Derrier, juriste ; Axelle Coustenoble, juriste ; Laurence Chartier et Marie Rahman, assistantes, constituent le socle de l'équipe de la Médiation du groupe RATP. Le contact direct qu'elles développent avec les parties est essentiel pour rendre un avis à la fois en droit et en équité.



Laurence Chartier



Marie Rahman



Axelle Coustenoble

## Pouvez-vous nous rappeler la complémentarité de vos parcours professionnels ?

**Cécile Quentin :** après une expérience juridique variée, j'ai découvert avec la médiation le bien-fondé d'une approche humaine, marquée par la volonté de trouver un accord dans le respect des intérêts de chacun.

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

**Axelle Coustenoble :** juriste de droit public, j'ai rejoint l'équipe de la Médiation RATP en octobre 2022. À travers l'étude de la recevabilité des dossiers et leur instruction, j'associe l'approche juridique à celle de l'équité.

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

**Marie Rahman :** au sein de la Médiation depuis de nombreuses années, j'ai suivi l'évolution de son activité et de ses méthodes de travail pour faire face à la progression du volume des dossiers traités.

## Quelle ont été les tendances dominantes de l'année ?

**Cécile Quentin.** Nous avons remarqué un nombre important de saisines provenant de touristes, internationaux et nationaux. Pourtant, ils sont certainement sous-représentés dans les réclamations, car un grand nombre d'entre eux ne prennent pas la peine de procéder aux démarches de réclamation. Il est nécessaire de veiller tout particulièrement à leur bonne information.

**Laurence Chartier.** Nous avons continué à développer les contacts par téléphone et les rendez-vous physiques lorsqu'ils nous paraissaient nécessaires. Cet échange direct avec les requérants est important dans certains dossiers. Nous nous rendons également seuls sur les lieux, afin de constater par nous-mêmes les dysfonctionnements qui nous sont relatés.

**Marie Derrier.** Les voyageurs attendent toujours davantage d'explications sur la situation qu'ils ont vécue, pour bien la comprendre. Avoir une vision claire de leurs droits et de leurs obligations les aide à mieux accepter la décision prise.

## Quelle démarche vous a le plus marquée depuis votre arrivée au sein de l'équipe ?

**Axelle Coustenoble.** J'ai été interpellée par la phase d'instruction, particulièrement importante. Nous recherchons à travers des investigations à compléter les éléments qui nous ont été communiqués par le requérant. L'instruction permet de prendre connaissance des opinions et des éléments de preuve produits par les deux parties au litige. Je suis convaincue que cette démarche, à la fois humaine et juridique, permet de proposer aux clients les solutions les plus justes.

## Prenez-vous en compte la situation globale de la personne dans les décisions de médiation ?

**Cécile Quentin.** Elle peut être prise en compte, mais elle ne constitue pas l'élément décisionnel. Il en va de la crédibilité de la médiation vis-à-vis du professionnel. En cas de difficulté avérée d'une personne (financière, cognitive ou autre), nous proposons une solution propre à sa situation. Nous pouvons être amenés à envisager une suppression des frais de dossier liés au traitement du PV, à aménager les modalités de paiement ou encore à orienter la personne dans ses démarches. Il y a parfois une satisfaction personnelle à rendre un avis favorable, car nous avons l'impression de rétablir un déséquilibre. Mais l'avis doit s'appuyer sur des faits précis et des éléments factuels, au-delà d'une sensibilité personnelle.

## Certains avis ont-ils entraîné des actions concrètes de la part du professionnel ?

**Laurence Chartier.** Plusieurs recommandations ont été mises en œuvre. Par exemple, une signalétique plus précise a été ajoutée à certains endroits des cheminements, afin de bien distinguer une correspondance d'une sortie du réseau, qui entraîne le débit d'un nouveau ticket t+ sur les passes Navigo Easy et Liberté+.

## Vous expérimentez depuis deux ans un nouvel outil de gestion. Quelle valeur ajoutée vous a-t-il apportée dans le traitement de certains litiges ?

**Marie Rahman.** Le service courrier digitalise l'ensemble des litiges que nous recevons par courrier. Cette démarche a rendu possible un traitement à distance, qui nous a permis de garantir la continuité de notre activité ces deux dernières années. Un autre intérêt de cet outil est de garder en mémoire l'ensemble des échanges téléphoniques, retranscrits dans un historique accessible aux membres de l'équipe.

## La reprise du présentiel pendant cette année a-t-elle été bénéfique ?

**Cécile Quentin.** C'est avec un grand plaisir que nous avons pu reprendre une activité en présentiel. Elle nous a permis de retrouver davantage de convivialité, particulièrement précieuse pour nos stagiaires et nos apprentis. Nous leur offrons un accompagnement de proximité, d'autant plus important que nous avons fait le choix de prendre des apprentis de première année post-bac, afin de leur permettre de rester plusieurs années au sein de l'équipe, pour une formation plus complète et opérationnelle.

# L'équipe de la Médiation

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



**Yasmina Qarmi**

Etudiante en 2e année de BUT (ancien DUT) Carrières juridiques, j'ai rejoint la Médiation en alternance. J'apprécie la diversité des dossiers traités et la rigueur nécessaire à leur instruction. C'est une vraie découverte pour moi, je n'imaginais pas une démarche aussi structurée. Nous devons avoir du recul par rapport au traitement d'un litige, afin de prendre en compte l'ensemble des éléments. Parfois, nous sentons que la personne est de bonne foi, mais nous n'avons pas d'éléments matériels suffisants. Cela reste néanmoins une réelle chance de pouvoir rendre un avis non seulement en droit, mais aussi en équité.



**Noémie Nzobadila-Loufouma**

J'ai intégré la Médiation dans le cadre de mon contrat d'apprentissage en 2e année de BUT (ancien DUT) Carrières juridiques. Auparavant, j'ai fait un stage dans un commissariat de police, à Marseille. Je ne connaissais pas la médiation, donc j'apprends beaucoup. Je souhaite intégrer la Protection Judiciaire de la Jeunesse. Avoir appris à regarder, écouter et analyser les éléments que nous font parvenir les requérants, me donnera davantage de facilité à analyser la situation des jeunes avec lesquels je travaillerai, afin de tenir compte de l'ensemble des éléments qui les concernent.



**Rasika Sirimanna**

Dans le cadre de ma formation d'élève-avocate à la Haute École des Avocats Conseils de Versailles, j'ai effectué un stage de six mois à la Médiation. J'y ai découvert le mode de règlement à l'amiable des conflits. J'ai pu participer au traitement au cas par cas des saisines, toujours de manière indépendante, impartiale et bienveillante. La plus-value de la Médiation est son traitement en équité des différends qui lui sont confiés.



**Gameli Nouwade**

Docteur en droit privé et sciences criminelles, élève avocat, j'ai intégré la Médiation comme stagiaire pour une durée de six mois dans le cadre de mon projet pédagogique individuel de l'Ecole de formation des barreaux de la Cour d'Appel de Paris. Convaincu que la résolution d'un litige peut se faire en dehors de la voie contentieuse, j'ai développé un intérêt certain pour les modes amiables de règlement des différends en général et la Médiation en particulier. J'ai appris en termes de mesure, de recul, de qualité d'écoute, de dynamisme, d'autonomie, d'accessibilité du langage et de travail en équipe avec à la clé une humanité plus que renforcée. Je garde le souvenir d'un service à la recherche constante d'une solution efficace, équilibrée et apaisée pour les parties.



**Ilona Becourt**

Après une licence de droit, j'ai effectué un stage de trois mois au sein de la Médiation. Il m'a permis de mieux comprendre l'importance de la procédure et le sens du détail. J'ai constaté la nécessité d'analyser les arguments des parties et de rendre des avis neutres et en équité. Cette expérience très enrichissante m'a permis de parfaire mon parcours de juriste, avec une bonne vision de l'application de la notion d'impartialité.



**Layana Legeay**

Mes deux années en apprentissage au sein de la Médiation m'ont permis d'acquérir des qualités essentielles pour la suite de mes études en licence gestion des organisations option droit. J'ai acquis davantage de rigueur dans la rédaction de solutions juridiques, en alliant la théorie à la pratique, tout en solidifiant mes connaissances juridiques. J'ai pu comprendre l'importance de l'instruction dans la rédaction des avis, tout en appréciant l'aspect humain à travers les valeurs déontologiques de la Médiatrice. Elles contribuent tout autant que l'aspect juridique au succès de la Médiation.

# Optimiser en permanence le processus de médiation

La Médiatrice a facilité l'accès aux informations sur la médiation. Elle a également 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.

## Information

Les informations sur la démarche de médiation sont accessibles sur le site dédié à la médiation du groupe RATP à l'adresse suivante : *https://www.ratp.fr/mediateur/* ; sur le site RATP dans l'espace Médiateur ; sur les sites des filiales du groupe RATP en France ; auprès des Services Client du groupe RATP et leurs courriers de réponse adressés aux clients ; sur les affiches Mode d'emploi dans les gares et stations, et Règles du savoir-voyager dans les bus et tramways de la RATP.

## Remise du rapport d'activité

La Médiatrice a remis son rapport 2021 à la Présidente – Directrice générale du groupe RATP le 16 juin 2022, en présence des associations de consommateurs. Elle l'avait auparavant présenté à la Commission Service et Innovation du Conseil d'Administration de la RATP le 19 avril 2022. 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 que la totalité des avis émis par la Médiatrice en 2021 ait été acceptée par le professionnel et que l'intégralité des recommandations formulées ait obtenu une réponse opérationnelle de la part du groupe RATP. Le rapport de la Médiatrice est accessible sur le site de la Médiation et sur celui du Club des Médiateurs. Une version papier est envoyée à toutes les personnes qui en font la demande.

## Réflexion commune avec les associations de consommateurs

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



## Collaboration entre 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. Plusieurs transporteurs œuvrant, notamment en Île-de-France, les clients ont parfois besoin d'être réorientés. Les médiateurs collaborent afin de guider les clients de la manière la plus efficace et la plus transparente vers le médiateur compétent pour examiner leur litige. Les protocoles sont disponibles sur les sites Internet dédiés des trois médiateurs.

## Club des Médiateurs

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

## Relais d'information

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

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



# Une forte progression des saisines



**La Médiatrice a reçu 3 889 saisines en 2022, en hausse de 47 % par rapport à l'année précédente. La part des saisines liées à une verbalisation est en forte augmentation et représente 82 % du total.**
**2 222 saisines ont été recevables et traitées, avec 62 % d'avis favorables ou partiellement favorables au client.**

# Les chiffres-clés

**3 889**
**SAISINES**

**2 222**
**SAISINES recevables**

**82 %**
**des saisines liées à une verbalisation**

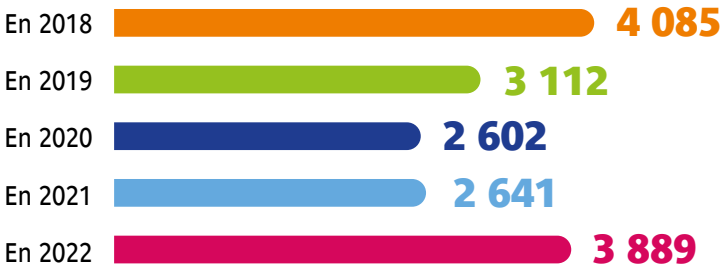
**62 %**
**d'avis favorables ou partiellement favorables au client**

**84 %**
**des saisines relatives à la médiation institutionnelle**

**16 %**
**des saisines relatives à la médiation de la consommation**

# Les saisines reçues

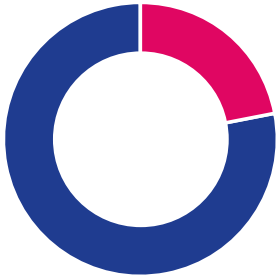
## ÉVOLUTION DU NOMBRE DE SAISINES




### Le nombre de saisines augmente fortement

Les saisines sont en hausse de 47 % par rapport à 2021, probablement en lien avec la reprise du trafic sur le réseau, après deux années 2020 et 2021 perturbées par la situation sanitaire, avec un nombre moindre de voyageurs. La progression par rapport à 2019 est néanmoins importante, à + 25 %. Le nombre de saisines a quasiment rejoint son plus haut niveau historique de 2018.

## RÉPARTITION



**84 %**
**3 267** saisines
Médiation institutionnelle

**16 %**
**622** saisines
Médiation de la consommation

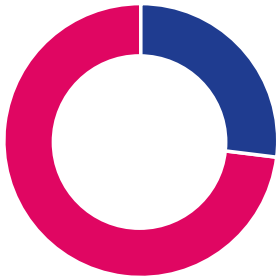
## 16 % des saisines relèvent de la médiation de la consommation

622 saisines reçues en 2022 relèvent de la médiation de la consommation. Elles représentent 16 % du volume des saisines reçues, contre 24 % en 2021. L'augmentation de la part des saisines liées à une verbalisation, ne relevant pas de la médiation de la consommation, explique cette évolution.

**Médiation de la consommation :** litiges concernant des services proposés par l'agence Navigo, l'agence imagine R, ou l'agence Solidarité Transport du GIE Comutitres, 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 ou visuelles.

## RÉPARTITION PAR MODE DE SAISINE



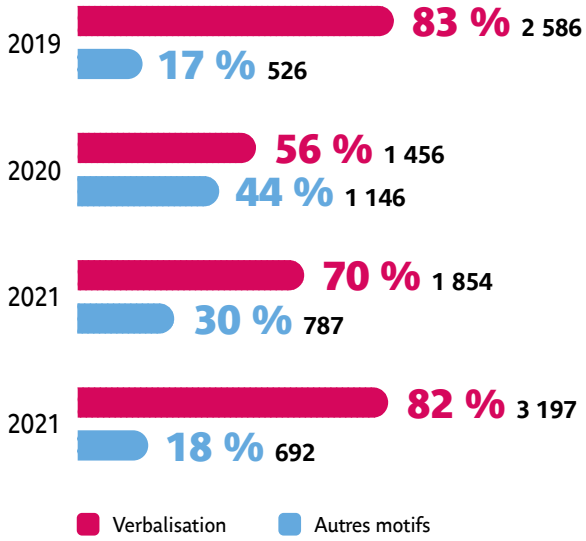
**73 %**
**2 848** Internet

**27 %**
**1 041** courriers

## Davantage de saisines par courrier

Le nombre de saisines par courrier a quasiment doublé par rapport à 2021 (+ 97 %), alors que le nombre de saisines en ligne progressait de 38 %. La diminution des courriers postaux lors des périodes de confinement et la réduction des déplacements avaient contribué à la régression des saisines par courrier ces deux dernières années. Cette nouvelle progression démontre l'absolue nécessité de maintenir différents modes de saisine pour tous les clients restant à l'écart du monde digital ; la possibilité de saisir le Médiateur par courrier est en outre imposée par le code de la consommation, pour les litiges qui en relèvent. Certains requérants craignent également que la saisine en ligne subisse un traitement automatique, ce qui n'est pas le cas. Les saisines par courrier représentent 27 % du total contre 22 % en 2021. Cette augmentation entraîne un plus grand nombre de saisines irrecevables, que l'accompagnement dans la saisine en ligne permet d'éviter.

## MOTIF DES SAISINES



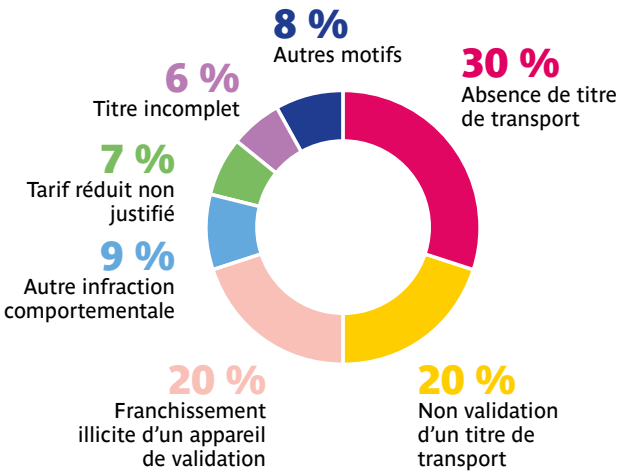

### Les saisines liées à une verbalisation progressent à nouveau

Les saisines à la suite de la contestation d'une verbalisation ont augmenté de 73 % en 2022. Leur proportion du total des saisines est de 82 %, revenue au niveau de 2019. La reprise du trafic sur les réseaux explique cette progression. À l'inverse, la proportion des saisines pour un autre motif est mécaniquement en forte régression.

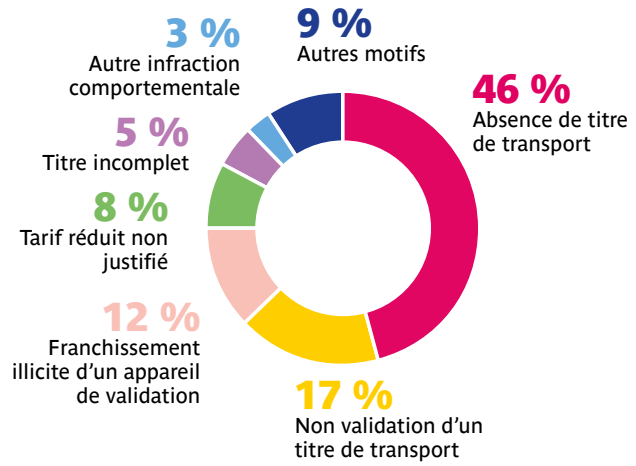
### LE NOMBRE DE RÈGLEMENTS IMMÉDIATS AUGMENTE FORTEMENT

1 034 000 verbalisations ont été établies en 2022 sur les réseaux de la RATP, soit une progression d'environ 14 % par rapport à 2021. 60 % de ces verbalisations ont été réglées immédiatement, avec la délivrance d'une quittance. Ces règlements immédiats sont en forte progression par rapport à 2021, où leur proportion n'était que de 47 %. Le Service Client de la RATP a géré 312 000 contacts avec des clients, dont 35 300 concernaient une verbalisation. Le nombre de réclamations est en légère baisse par rapport à 2021 (- 2 %), avec une stabilité de la part liée à une infraction. 9,1 % des réclamations portées au Service Client à la suite d'une infraction ont abouti à une saisine de la Médiatrice, contre 5,3 % en 2021. Le nombre de saisines à la suite d'une verbalisation représente 0,3 % du nombre total des verbalisations établies par la RATP, contre 0,2 % en 2021. Cette progression de + 50 % 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.

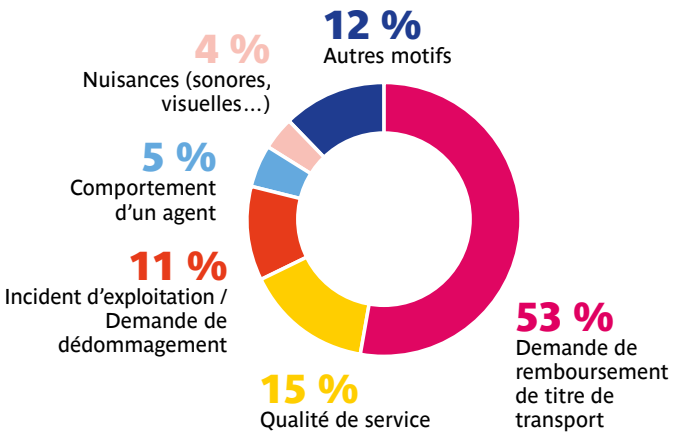
## RÉPARTITION DES SAISINES LIÉES À UNE VERBALISATION




## RÉPARTITION DES VERBALISATIONS DE LA RATP




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




## Davantage de saisines concernant une verbalisation pour absence de titre de transport et franchissement illicite

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. L'absence de titre de transport a progressé, à 30 % du total au lieu de 25 %. Les saisines pour une verbalisation liée au franchissement illicite d'un appareil de validation ont également augmenté, passant de 15 à 20 % du total. Les autres infractions comportementales restent stables à 9 % de l'ensemble (refus d'obtempérer, pieds sur les banquettes, non-respect de l'interdiction de fumer, patin à roulettes ou vélo sur le réseau, trouble à la tranquillité…).

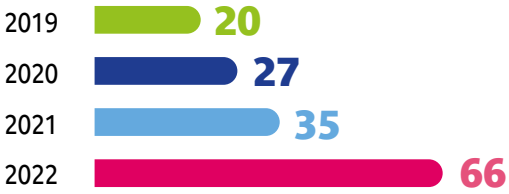
## Certaines verbalisations sont plus fréquemment contestées

Les verbalisations pour absence de titre de transport génèrent proportionnellement moins de saisines que celles pour un franchissement illicite d'un appareil de validation ou pour une autre infraction comportementale. Ces deux notions fondées sur le constat d'un agent de contrôle sont probablement plus contestables dans l'esprit des contrevenants que l'absence de titre de transport, qui est factuelle.

## La régression des litiges au sujet du remboursement d'un titre de transport s'est poursuivie

En dehors des verbalisations, 53 % des saisines ont concerné une demande de remboursement d'un titre de transport, contre 66 % l'an dernier et 81 % il y a deux ans. Elles étaient liées aux opérations massives de dédommagement à l'issue des mouvements sociaux de fin 2019 et de la crise sanitaire de 2020. La part des saisines liées à la qualité de service a plus que doublé cette année, probablement en lien avec les difficultés rencontrées par la RATP à l'automne. Les saisines liées à un incident d'exploitation ont également fortement progressé.

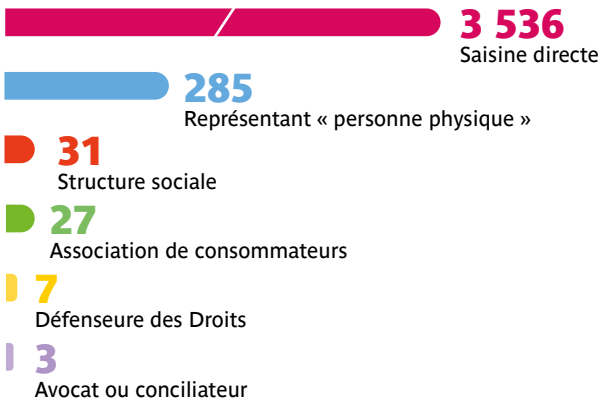
## NOMBRE DE SAISINES CONCERNANT DES FILIALES DU GROUPE RATP




### Une très forte progression

66 saisines ont concerné des filiales au sein du groupe RATP, en augmentation de 88 % par rapport à 2021. Même si elles restent faibles par rapport à l'ensemble des saisines (1,7 %), elles ont plus que triplé depuis 2019.

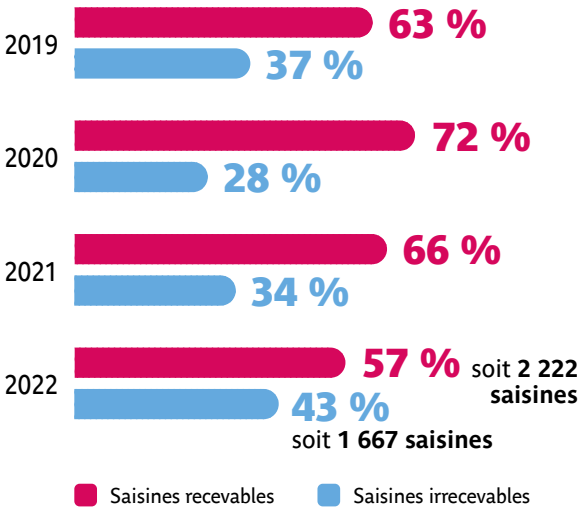
## ORIGINE DES SAISINES




### Plus de 9 saisines sur 10 sont effectuées par le client concerné

98 % des saisines sont portées par la personne concernée elle-même ou par un représentant (parent, enfant, aidant). Les autres saisines sont portées par des associations de défense des consommateurs, des délégués de la Défenseure des Droits, des structures sociales…

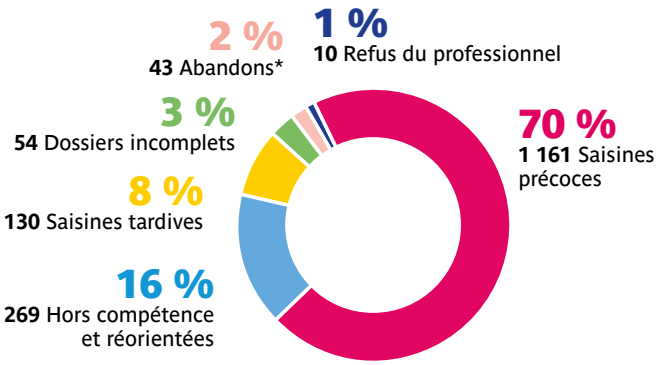
## RECEVABILITÉ DES SAISINES




### La part des saisines recevables régresse à nouveau

57 % des saisines sont recevables, une proportion en retrait par rapport aux 66 % de 2021 et aux 72 % de 2020. L'accroissement des saisines par courrier dégrade naturellement la recevabilité, qui s'affirme comme étant beaucoup plus importante via Internet, grâce aux précisions dans le formulaire, qui permettent de limiter certaines saisines précoces ou tardives. Ainsi, 71 % des saisines reçues par internet sont recevables, contre seulement 20 % des saisines par courrier. 70 % des saisines relevant de la médiation de la consommation sont recevables, contre 55 % des saisines relevant de la médiation institutionnelle.

## RÉPARTITION DES SAISINES IRRECEVABLES



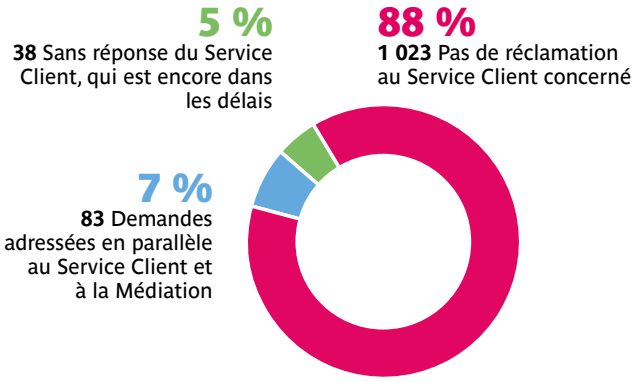

**Total 1 667**

** Au stade du processus de recevabilité*

## Une augmentation des saisines précoces

Les saisines précoces ont plus que doublé par rapport à 2021 et représentent 70 % du total des saisines irrecevables. Parallèlement, le nombre de saisines tardives a légèrement diminué. Depuis 2020, le délai de transmission au Procureur de la République s'est étendu à trois mois, ce qui a allongé le délai de recours à la Médiation. Les dossiers ayant fait l'objet d'un refus du professionnel d'entrer en médiation sont liés à des outrages pouvant entraîner des poursuites judiciaires.

## RÉPARTITION DES SAISINES PRÉCOCES

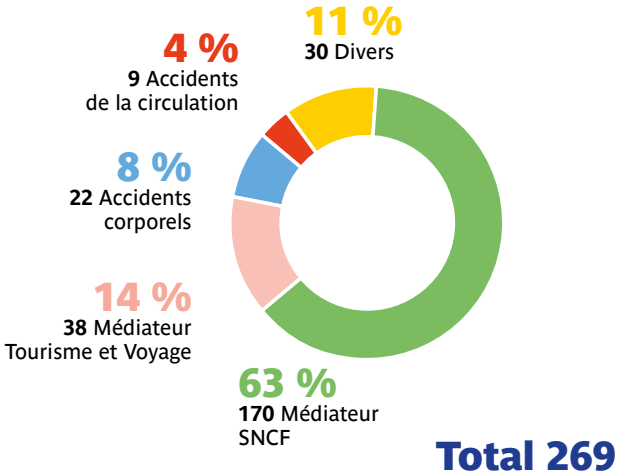



**Total 1 161**

## Les saisines précoces ont fortement augmenté

Le nombre de saisines sans avoir au préalable adressé une réclamation au Service Client a progressé de 111 %. Cette augmentation témoigne de l'importance de poursuivre l'information sur la nécessité d'un premier recours auprès du professionnel avant de saisir la Médiatrice. Les saisines effectuées avant la fin du délai de réponse du Service Client ont régressé.

## RÉPARTITION DES SAISINES HORS COMPÉTENCE ET RÉORIENTÉES

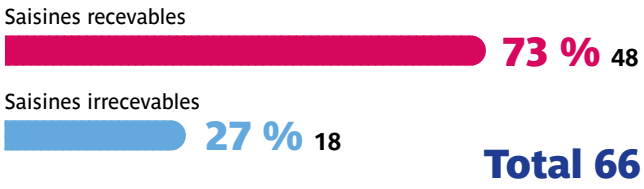



**Total 269**

## Les saisines hors compétence sont stables

La part des saisines hors compétence est globalement stable. 63 % d'entre elles concernent le Médiateur de la SNCF, en nette progression. 14 % concernent le Médiateur Tourisme et Voyage, également en progression. La part des saisines pour un accident corporel diminue de plus de moitié.

### SAISINES CONCERNANT DES FILIALES DU GROUPE RATP

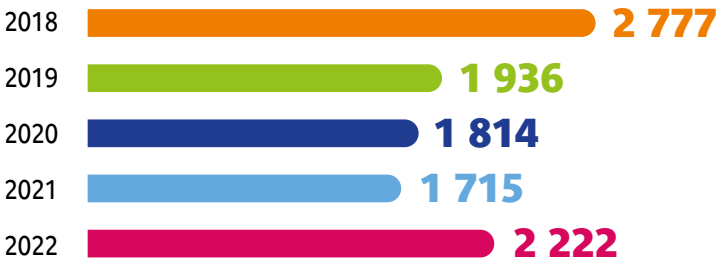



## Davantage de saisines recevables

Près de 3 saisines sur 4 sont désormais recevables. Les filiales doivent continuer à expliquer les différentes étapes du processus de médiation. Comme pour l'ensemble des saisines, le principal motif de non-recevabilité pour les filiales est l'absence de réclamation auprès du service client. Le second motif est l'incomplétude du dossier.

# Les dossiers instruits

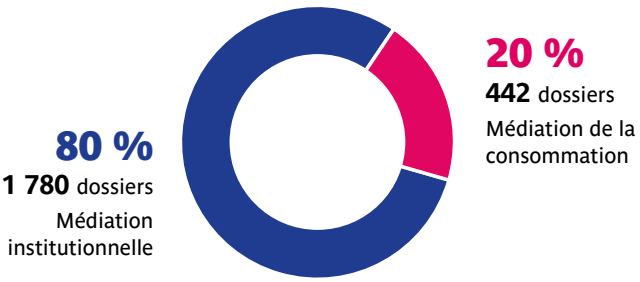
### EVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS INSTRUITS




## Le nombre de dossiers instruits augmente de 30 %

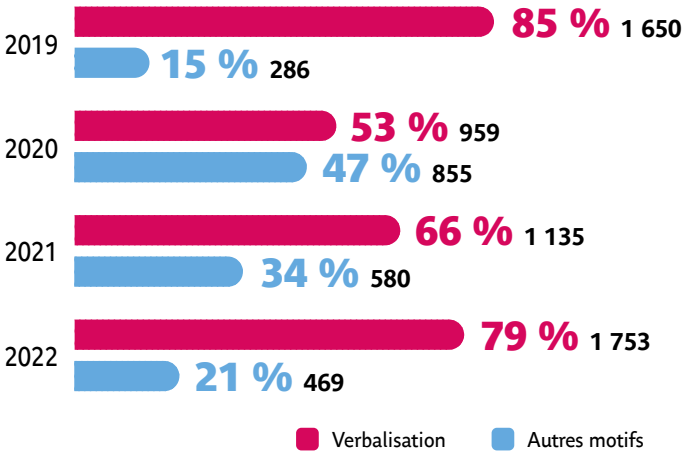
2 222 dossiers ont reçu un avis de recevabilité et ont été instruits. 24 ont été abandonnés en cours d'instruction, à la demande du requérant (2) ou parce que le litige a finalement été résolu sans intervention de la Médiatrice (22). 2 198 avis ont été rendus.

### RÉPARTITION




20 % des dossiers instruits relèvent de la médiation de la consommation. Ils représentaient 31% du total en 2021. Cette évolution est liée à la forte progression des saisines relevant d'une verbalisation.

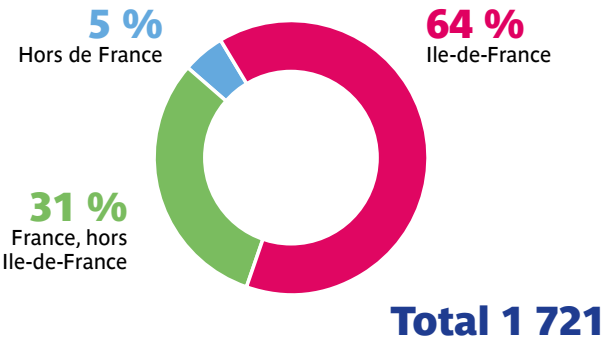
## RÉPARTITION DES DOSSIERS INSTRUITS




### Une forte progression des dossiers traités liés à une verbalisation

Quatre dossiers traités sur cinq concernent un litige lié à une verbalisation, une proportion quasiment revenue à son niveau de 2019.

## LIEU DE RÉSIDENCE DES CLIENTS POUR LES DOSSIERS INSTRUITS CONCERNANT UNE VERBALISATION (HORS FILIALES)

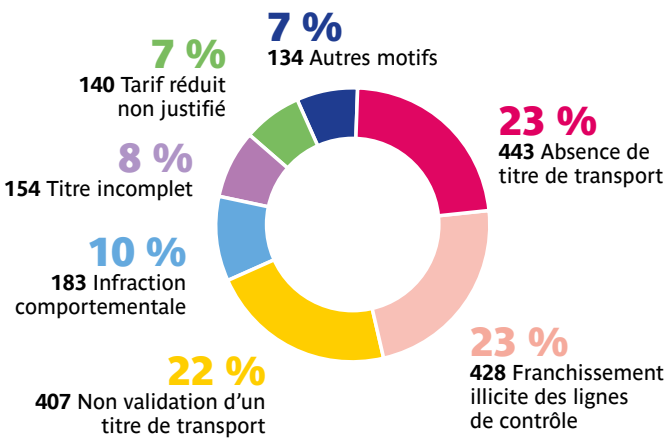



**Total 1 721**

### Plus d'un dossier sur trois est porté par un touriste

36 % des dossiers instruits liés à une verbalisation, hors filiales, concernaient des clients résidant hors d'Île-de-France, pouvant être considérés comme des touristes, nationaux ou internationaux. Cela signifie qu'un grand nombre de contestations sont liées à une méconnaissance des règles et usages des réseaux de la RATP. Il est probable que le nombre de saisines reçues de la part de touristes étrangers est sous-évalué, car la plupart ne prennent pas la peine de contester.

## RÉPARTITION DES DOSSIERS INSTRUITS LIÉS À UNE VERBALISATION



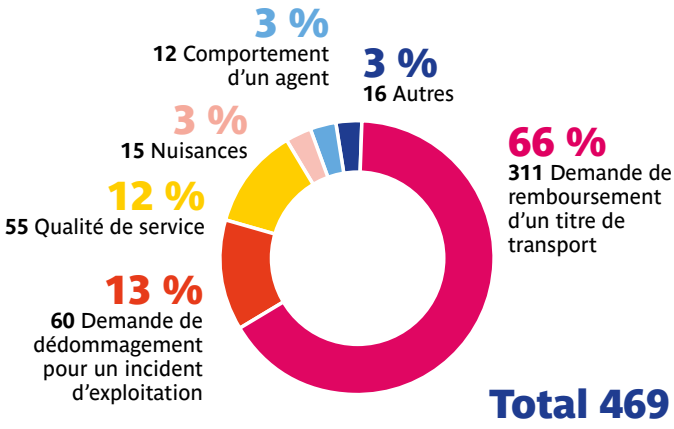

**Total 1 889***

** Parmi les 1 753 dossiers liés à une verbalisation, 136 contenaient plusieurs motifs de verbalisation*

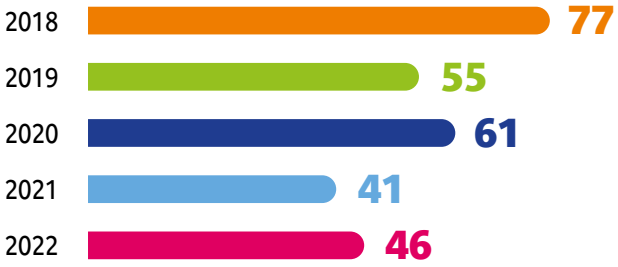
### Une progression des franchissements illicites

23 % des dossiers instruits ont concerné un franchissement illicite des lignes de contrôle, contre 18 % l'an dernier.

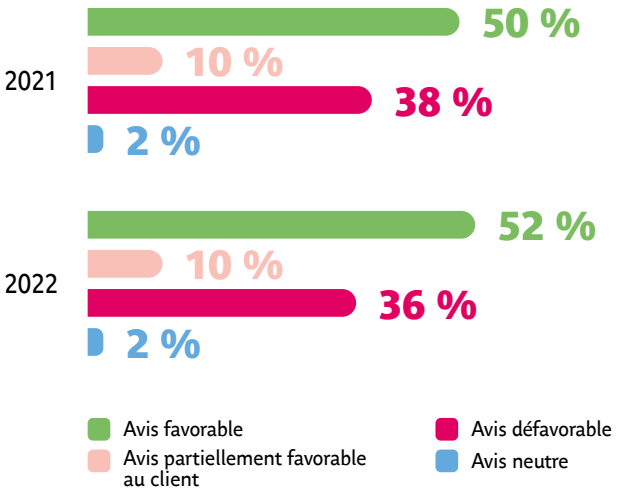
## RÉPARTITION DES DOSSIERS INSTRUITS LIÉS À UN AUTRE MOTIF




## DÉLAI MOYEN D'INSTRUCTION D'UN DOSSIER




## RÉPARTITION DES AVIS RENDUS PAR LA MÉDIATRICE




### Une forte augmentation des dossiers liés à la qualité de service ou à un dédommagement

En dehors des verbalisations, 12 % des dossiers instruits sont relatifs à un litige lié à la qualité du service, contre 4 % l'an dernier, probablement en lien avec les difficultés rencontrées par la RATP à l'automne. 13 % sont relatifs à une demande de dédommagement, contre 6 % en 2021. Les litiges liés à une demande de remboursement d'un titre de transport ont continué à régresser, à 66 % du total contre 80 %.

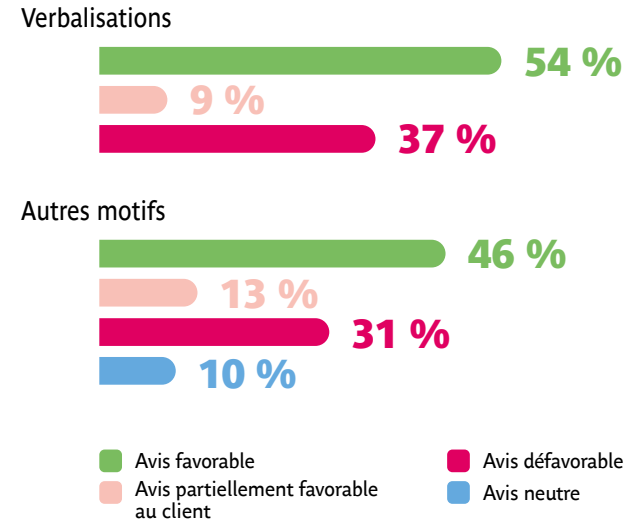
### Un délai d'instruction en légère hausse

Le délai moyen pour rendre un avis a été de 46 jours en 2022, contre 41 en 2021. Cet allongement est lié à l'augmentation de 30 % du nombre de dossiers instruits. Les dossiers liés à une verbalisation ont été instruits en 43 jours en moyenne, tandis que ceux liés à des nuisances l'ont été en 101 jours en moyenne. 52 avis ont été rendus au-delà des 90 jours, contre 62 l'an dernier, essentiellement des dossiers concernant des nuisances ou un problème contractuel relatif à un abonnement, plus complexes. Les requérants ont été informés de cette prolongation nécessaire à la complète instruction de leur dossier. Le délai d'instruction s'élève à 52 jours pour les saisines relevant de la médiation de la consommation et à 44 jours pour les médiations institutionnelles. Le délai moyen d'envoi d'un avis de recevabilité est de 14 jours pour la médiation institutionnelle et de 16 jours pour la médiation de la consommation.

### 62 % des avis rendus sont favorables ou partiellement favorables au client

52 % des avis rendus par la Médiatrice ont été totalement favorables au client, en très légère hausse. 10 % l'ont été partiellement, ne répondant pas favorablement à tous les points soulevés par le client. 36 % 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 2022, correspondant à un avis neutre. Ils ont permis de fournir des éclairages plus globaux et d'objectiver une situation. Tous les avis rendus ont été mis en œuvre.

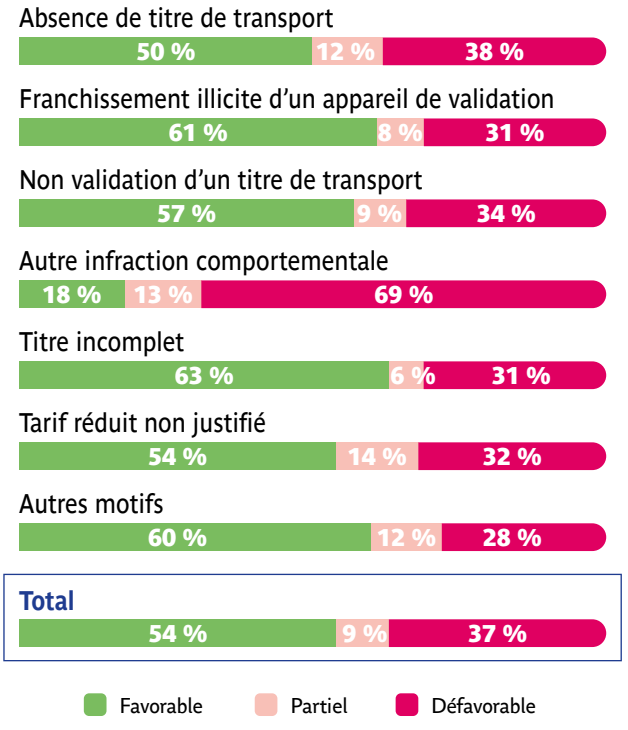
## RÉPARTITION DES AVIS RENDUS PAR LA MÉDIATRICE PAR TYPE DE DOSSIER




### Davantage d'avis favorables pour les verbalisations

54 % des avis de la Médiatrice ont été favorables pour les dossiers concernant une verbalisation, contre 46 % pour les autres motifs.

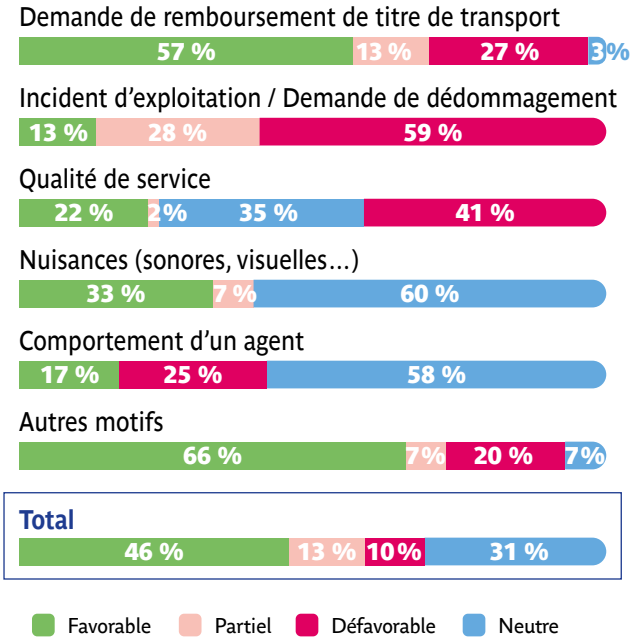
## RÉPARTITION DES AVIS SUR LES DOSSIERS LIÉS À UNE VERBALISATION




### Près des deux-tiers 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. 18 % seulement des avis sont favorables sur les dossiers concernant une infraction comportementale autre qu'un franchissement illicite, contre 63 % pour un titre incomplet.

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



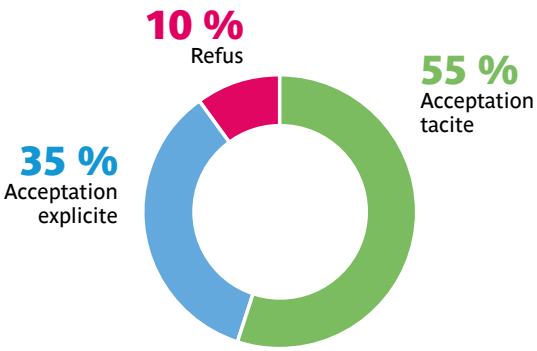

### Peu d'avis favorables pour les demandes de dédommagement liées à un incident d'exploitation

13 % des dossiers concernant une demande de dédommagement liée à un incident d'exploitation ont reçu un avis favorable, contre 57 % 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 : TROIS EFFETS POSSIBLES

Dans un dossier concernant une infraction, l'avis de la Médiatrice peut avoir trois effets : le classement sans suite ; la réduction du montant de l'amende à travers une exonération des frais de dossier ; le maintien de la décision initiale du professionnel 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. Selon le contexte, il peut être proposé un geste commercial, le remboursement de tout ou partie de la somme réglée, ou encore le maintien de la décision initiale. Dans le cas des litiges commerciaux, l'examen de la situation permet d'évaluer en droit et en équité un geste commercial ou le maintien de la décision initiale.

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




## 90 % des avis ont été acceptés par les requérants

86 % des avis concernant une médiation de la consommation ont été acceptés par les clients et 91 % des avis concernant une médiation institutionnelle. Le groupe RATP a toujours accepté l'avis rendu par la Médiatrice et l'a systématiquement mis en application, à l'exception d'un refus cette année par une filiale, sur une demande de geste commercial lié à une verbalisation pour absence de titre de transport. Le requérant dispose de deux semaines à compter de la réception de l'avis de la Médiatrice pour l'accepter ou exprimer son désaccord. 35 % des clients ont accepté formellement l'avis rendu contre 26 % l'an dernier. 55 % n'ont pas répondu et sont à comptabiliser dans les acceptations tacites, contre 65 % l'an dernier. 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.

**3 889**
**saisines reçues**

**84 %**
**médiation institutionnelle**

**16 %**
**médiation de la consommation**

**2 222 saisines instruites 57 %**

**52 %** avis favorables

**10 %** avis partiellement favorables

**36 %** avis défavorables

**2 %** avis neutres

**1 667 saisines irrecevables 43 %**

**1 161 saisines précoces 70 %**

**130 saisines tardives 8 %**

**269 hors compétence ou réorientées 16 %**

**54 dossiers incomplets 3 %**

**43 abandons 2 %**

**10 refus 1 %**




# **Un avis qui** s'appuie à la fois sur le droit et l'équité



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



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 à la qualité du service, nuisance subie par un riverain… le différend qui oppose le client au professionnel peut être causé par une grande diversité de situations.

**La requête que le client a adressée** au Service Client n'a pas été suivie d'un retour conforme à ses attentes. Il ressent alors un sentiment d'injustice, qui élargit son incompréhension vis-à-vis du transporteur. Le client estime que celui-ci n'a pas su faire preuve d'une écoute suffisante à son égard, alors que le professionnel se sent légitime à appliquer la législation des transports publics. Leurs points de vue deviennent inconciliables.

**La Médiatrice instruit un dossier** pour chaque saisine qui lui est adressée et lui réserve un traitement personnalisé. Elle consulte les pièces qui lui ont été adressées par le requérant. Si elles ne sont pas suffisantes, elle entre en contact avec chacune des parties pour demander des éléments complémentaires. À la réception de l'ensemble des pièces, elle rédige un avis détaillé.

**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. En 2022, cette proposition de la Médiatrice a été acceptée par le professionnel dans la totalité des cas, à une exception près. Elle peut être acceptée ou refusée par le requérant. L'absence de réponse du requérant dans les deux semaines est considérée comme une acceptation tacite. L'avis est définitif et met fin à la médiation. Il n'exclut cependant pas la possibilité d'un recours devant une juridiction.

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

**La contestation d'une verbalisation** sur les réseaux de transport du groupe RATP constitue le principal motif de saisine de la Médiatrice en 2022. 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 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.

**Dans son rapport, la Médiatrice formule à l'attention du groupe RATP des recommandations qui pourraient permettre d'éviter la récurrence de certains litiges. Les thèmes ayant conduit à formuler une recommandation en 2022 sont signalés par un pictogramme.**

**RECOMMANDATION 2022**

# 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 du GIE Comutitres, 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 abusive de trajets sur un passe Navigo Liberté+, tickets chargés sur un téléphone mais non accessibles, perte d'un passe Navigo…

## Utilisation frauduleuse d'une carte Liberté+

### Les faits

Mme M… déclare avoir été victime d'une utilisation frauduleuse de sa carte Navigo Liberté +, du 11 au 22 juillet 2022. Elle joint à sa demande des pièces justificatives prouvant qu'elle n'a pas utilisé sa carte sur cette période. Elle demande le remboursement des trajets.

### L'avis de la Médiatrice

**La Médiatrice contacte le GIE Comutitres, qui constate que la carte Navigo Liberté+ de Mme M… a continué à être utilisée après sa déclaration de perte/vol, effectuée le 19 juillet. Le GIE Comutitres propose de rembourser les validations postérieures à la déclaration de perte, soit 4,47 €. La Médiatrice ne disposant pas de justificatifs lui permettant d'établir que la carte a été perdue avant cette date et utilisée par une autre personne sans l'approbation de Mme M…, elle considère que cette proposition est équilibrée.**
**Avis partiellement favorable**



## Changement de téléphone

### Les faits

Mme T… achète 20 tickets t+ dématérialisés sur son smartphone, qui tombe en panne par la suite. Ne pouvant le rallumer, Mme T… en achète un autre, mais ne peut pas retrouver ses 19 tickets inutilisés. Elle en demande le remboursement.

### L'avis de la Médiatrice

**La Médiatrice contacte le GIE Comutitres, qui répond avoir indiqué à Mme T…, lors de précédents échanges, que les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation des titres de transport concernant le changement de SIM ou de téléphone précisent qu'il n'est pas possible de transférer les titres d'un téléphone à un autre. La Médiatrice constate que Mme T… a saisi une première fois l'Agence Navigo le 9 août, soit quatre mois après son dernier achat de 20 tickets t+ réalisé le 4 avril. Il lui est impossible de connaître le nombre exact de tickets restants sur son ancien smartphone, ainsi que le nombre de validations qui ont été effectuées. Au vu des éléments en sa possession, la Médiatrice n'est pas en mesure de répondre favorablement à la demande de Mme T…** **Avis défavorable**

## Perte d'un passe Navigo imagine R

**Les faits**

Le fils de M. R... perd son passe Navigo imagine R. Il se rend dans un comptoir-club RATP afin d'en recréer un nouveau, qui lui est facturé 23€, conformément aux Conditions Générales de Ventes et d'Utilisation. Son fils ayant retrouvé son passe, il souhaite obtenir le remboursement des frais de recréation.

**L'avis de la Médiatrice**

**La Médiatrice contacte le GIE Comutitres, qui lui indique que M. R... a effectué la déclaration de perte du passe de son fils le 27 septembre. Après avoir retrouvé le passe, il l'a renvoyé. Il a été réceptionné le 4 octobre 2022, respectant ainsi le délai de 10 jours entre la perte du passe et l'envoi du passe retrouvé. L'Agence propose de lui rembourser la somme de 23 €. La Médiatrice constate que la proposition du GIE correspondant aux attentes de M.R... et clôt la médiation. Avis favorable**

## Abonnement Navigo annuel non résilié

**Les faits**

M. F... a souscrit un abonnement Navigo annuel d'octobre 2019 à octobre 2020. Il découvre le 5 décembre 2021 que les prélèvements mensuels ont continué à être débités. Or, il pensait que le contrat était terminé et n'a pas utilisé son forfait pendant ces 14 mois. Il demande le remboursement des mensualités prélevées au-delà d'un an, soit 977,60 €.

**L'avis de la Médiatrice**

**La Médiatrice entre en relation avec le GIE Comutitres. Il rappelle que les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation précisent que le forfait Navigo annuel est souscrit pour une durée indéterminée, sans date de fin de validité. Seule la suspension ou la résiliation du forfait arrête le prélèvement automatique mensuel. Constatant que ces dispositions sont claires et non équivoques, la Médiatrice n'est pas en mesure de répondre favorablement à la demande de M. F... Avis défavorable**



# Forfait Navigo mensuel chargé deux fois

### Les faits

M. D… change de téléphone et doit recharger un nouveau forfait Navigo mensuel. Il paie ainsi deux forfaits pour le même mois et ne reçoit aucun remboursement. Quelque temps plus tard, il recharge à nouveau un forfait mensuel sur son nouveau téléphone. Mais lors de la validation en gare, le passe n'est pas reconnu. Il rachète alors un nouveau forfait sur sa carte Navigo. Il n'obtient pas de réponse de la part du Service Client du GIE Comutitres à ses demandes de remboursement.

### L'avis de la Médiatrice

**La Médiatrice contacte le GIE Comutitres, qui lui confirme le chargement à deux reprises de deux forfaits mensuels, sur deux supports différents et accepte de les rembourser à M. D… pour double emploi. La Médiatrice constate que la proposition du GIE correspond aux attentes de M.D… et clôt la médiation.** Avis favorable

# Forfait Navigo acheté sur un site SNCF et validé sur une borne RATP

### Les faits

La fille de M^me^ K… utilise sa carte bancaire pour acheter son forfait. Un bug informatique lui indique que l'achat n'a pas fonctionné. Elle se rend en station pour effectuer son achat et l'agent lui confirme que le paiement effectué sur le site ne sera pas pris en compte. Or, elle est débitée deux fois.



### L'avis de la Médiatrice

**La Médiatrice se rapproche du GIE Comutitres. Il lui indique ne pas être l'auteur du premier débit. En effet, l'achat a été effectué sur l'application Transilien, gérée par la SNCF, ce qui explique pourquoi les recherches auprès de la RATP n'ont pas permis d'en trouver la trace. Souhaitant éviter à M^me^ K… de recommencer des démarches auprès d'un autre transporteur, la Médiatrice poursuit ses investigations. Ayant l'habitude d'acheter son passe sur des automates RATP, la fille de M^me^ K… a probablement dû valider son passe sur une borne de recharge RATP, alors qu'elle devait le faire sur une borne SNCF. La démarche n'ayant pas été finalisée, le forfait n'a pas été chargé sur son passe, mais bien débité. À titre exceptionnel, la Médiatrice sollicite le GIE Comutitres afin qu'il se rapproche de la SNCF. Sa démarche est bien prise en compte et M^me^ K… est remboursée.** Avis favorable




# Correspondances avec la carte Navigo Easy

### Les faits

M. J... fait régulièrement le trajet « Saint-Mandé Demi-Lune » vers « Courbevoie Fauvelles » en prenant le bus 86, la ligne 1 du métro et le tramway T2. Il précise que ce trajet lui coûtait deux tickets : un ticket (Bus 86) + un ticket (ligne 1 jusqu'à La Défense), le T2 étant pris en charge au titre de la correspondance avec le trajet bus du départ. Or, avec la carte Navigo Easy, il est désormais débité de trois tickets. Il en demande le remboursement.

### L'avis de la Médiatrice

**La Médiatrice rappelle à M. J... que les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du ticket t+ précisent que la correspondance bus/bus ou bus/tram n'est possible que sans interruption de trajet. En utilisant le métro entre ces deux modes de transport, la carte Navigo Easy décompte nécessairement trois tickets. Si un ticket cartonné pouvait être utilisé à tort en correspondance comme M. J... le faisait, la carte Navigo Easy ne le permet pas. La Médiatrice confirme la réponse apportée par la RATP qui applique les CGVU liées au Navigo Easy.** Avis défavorable

**RECOMMANDATION 2022-08**

# Frais de remplacement d'un passe Navigo imagine R

### Les faits

La fille de M. C... perd son passe Navigo imagine R. Il doit payer 23 € pour son remplacement et conteste le fait qu'un remplacement soit payant pour un enfant, alors qu'il est gratuit pour un adulte. Il regrette que la RATP ne fournisse aucun dispositif (cordon, étui) destiné à faciliter la conservation du passe par les jeunes enfants et demande le remboursement des frais.

### L'avis de la Médiatrice

**Contactée par la Médiatrice, la RATP fonde son refus sur l'application des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du Navigo imagine R. Pour comprendre la différence de traitement entre le remplacement d'un forfait Navigo et d'un forfait imagine R, la RATP explique à la Médiatrice que cette décision d'Île-de-France Mobilités a été justifiée par le taux de perte important de ces titres. Les frais correspondent à une partie de la refabrication du passe. La Médiatrice rappelle à M.C... les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du passe imagine R et décide de porter à la connaissance d'Île-de-France Mobilités la problématique qu'il soulève.** Avis défavorable



# Demande d'indemnisation

Certains clients estiment avoir subi un préjudice lors d'un déplacement sur les réseaux de transport. Ils demandent une compensation de ce préjudice. 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.

## Retard à un entretien d'embauche

**Les faits**

Demandeuse d'emploi au RSA, Mme S... doit passer des entretiens d'embauche. Elle choisit de s'y rendre en bus et découvre une attente de 40 minutes pour le prochain passage. Pour ne pas être en retard, elle est contrainte de prendre un VTC. Elle demande à la RATP de lui rembourser les 7,24 € de la course. La RATP lui explique que les bus, empruntant et partageant la voie publique, sont soumis à de nombreux incidents totalement imprévisibles. Elle estime ne pas pouvoir être tenue pour responsable du retard de Mme S...

**L'avis de la Médiatrice**

**La Médiatrice sollicite le responsable de la ligne de bus RATP empruntée par Mme S... Il lui confirme un retard de 25 minutes à l'heure de son rendez-vous. La Médiatrice comprend qu'il a impacté le trajet de Mme S... et provoqué une angoisse importante face à l'enjeu de son rendez-vous. Dans la mesure où elle a la possibilité d'examiner sa demande en droit mais aussi en équité, elle prend en compte sa bonne foi dans ces circonstances particulières. Elle propose à la RATP de lui adresser un geste commercial à hauteur de 7,24 €.** Avis favorable

## RER retardé, TGV raté (1)

**Les faits**

Mme D... se rend à la gare RER B de La Hacquinière à 13h pour aller à Massy, où elle doit prendre un TGV à 14h46. Le temps de trajet étant de 15 minutes pour un omnibus, le délai lui semble largement suffisant. Cependant, son RER s'arrête à la gare de Palaiseau à la suite d'un incident et elle rate son TGV. Elle souhaite être remboursée de son billet de train. La RATP lui explique que le trafic a été perturbé sur la ligne B du RER entre 13h06 et 15h00 en raison d'une anomalie sur une caténaire. Elle ne donne pas une suite favorable à sa demande de remboursement et lui suggère à l'avenir d'appeler le Service Client au 34 24 pour s'informer de l'état du trafic en temps réel.

**L'avis de la Médiatrice**

**Contactée par la Médiatrice, la RATP explique que l'incident a débuté à 12h51. Des bus de substitution ont été mis en place et les voyageurs les plus retardés ont subi un retard de 1h58. Ne possédant pas l'original du ticket de RER de Mme D..., la Médiatrice ne peut pas en lire la piste magnétique et déterminer l'heure et le lieu de sa validation. Cependant, Mme D... produit une attestation de perturbation de trafic délivrée par la RATP à 12h54 à la gare de Palaiseau, permettant de déduire qu'elle avait pris une marge de plus de 1h30. La Médiatrice expose à Mme D... que selon la réglementation et la jurisprudence en vigueur, le transporteur n'est tenu à rembourser que le billet relatif au trajet effectué sur son réseau, soit 2,55 €, sans indemnisation en cas de correspondance manquée. Néanmoins, elle propose à la RATP de lui adresser un geste commercial à la hauteur de 40 €, correspondant à une participation pour le billet racheté.**
Avis partiellement favorable

## RER retardé, TGV raté (2)

**Les faits**

M. P… explique que plusieurs incidents successifs au cours de son trajet sur la ligne A du RER lui ont fait rater son TGV vers Montpellier. Il demande le remboursement du billet qu'il a dû racheter, soit 154 €.

**L'avis de la Médiatrice**

**La Médiatrice constate que M. P… ne lui a pas fourni l'original de son titre de transport pour son voyage en RER, malgré plusieurs demandes. Le décodage de la piste magnétique du billet aurait permis d'apporter une matérialité à sa déclaration, permettant de savoir à quelle heure et à quelle gare il a emprunté la ligne A du RER. Par ailleurs, la RATP lui révèle qu'aucun incident majeur n'a eu lieu sur la ligne A du RER ce jour-là. Au vu des éléments en sa possession, la Médiatrice ne répond pas favorablement à la demande de M. P… Avis défavorable**




## Bus retardé, TGV raté à Saint-Malo

**Les faits**

M. B… prend le bus du réseau Malo Agglo Transport (MAT), exploité par RD Saint-Malo Agglomération, filiale de la RATP, pour se rendre de Cancale à Saint-Malo. Un retard de 40 minutes lui fait rater son TGV pour Paris. Il demande le remboursement du surcoût généré par les changements de billets, d'un montant de 175 €.

**L'avis de la Médiatrice**

**La Médiatrice entre en contact avec le réseau MAT. Il lui indique que lors d'un retard, il n'a pas d'obligation commerciale concernant le remboursement d'un titre de transport, ni d'obligation d'accorder un dédommagement. Cependant, au regard du contexte particulier et des documents fournis par le requérant, elle propose néanmoins à MAT de lui adresser un geste commercial forfaitaire de 50 €. Avis partiellement favorable**

## Pantalon déchiré

**Les faits**

M. N… accroche son pantalon sur un tourniquet tripode. Le carter du tourniquet étant mal repositionné, une attache saillante le déchire.

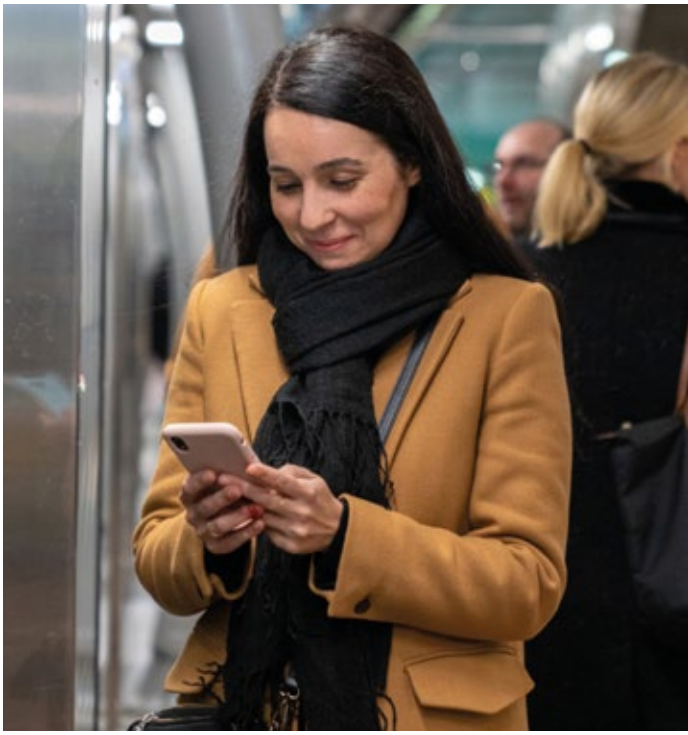
**L'avis de la Médiatrice**

**La Médiatrice entre en contact avec la maintenance de la RATP, qui lui fait remonter un dysfonctionnement technique au 24 juillet d'un appareil de contrôle, ainsi qu'un capot arrière manquant. Cependant, l'incident de M. N… date du 8 juillet et la Médiatrice ne dispose ni de la facture d'achat du pantalon, ni de la possibilité d'en étudier la vétusté. Enfin, elle ne peut certifier le lien de causalité entre l'état du pantalon et la machine. Elle ne peut répondre favorablement à la demande de M. N… 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.

## Téléphone tombé sur la voie



### Les faits

Mme D… fait tomber son téléphone sur la voie d'une station de la ligne 4. Avec les portes de quai, il est impossible de le voir. Elle crée un avis de recherche auprès d'un agent de la station. Une première recherche est clôturée « Non trouvé ». Mme D… ne comprend pas comment cela est possible et elle sollicite la Médiatrice pour l'aider à retrouver son téléphone.

### L'avis de la Médiatrice

**La Médiatrice questionne la RATP. Celle-ci informe Mme D…, par le biais de la Médiatrice, que son téléphone a été retrouvé par les équipes, mais elle n'a pas été prévenue. La RATP assure à Mme D… qu'elle va rechercher les raisons qui ont empêché d'établir un lien entre son avis de recherche et la récupération de son téléphone, à peine trois jours après sa perte. Le délai de conservation sur le réseau RATP étant expiré, le téléphone a été envoyé au service des objets trouvés de la Préfecture de police, conformément à la procédure. La RATP renouvelle à Mme D… ses plus sincères excuses vis-à-vis du traitement de son dossier. Au regard de la réponse de la RATP, la Médiatrice constate que la demande de Mme D… a bien été prise en compte. Avis favorable**

## Interdiction de fumer sur les quais extérieurs du RER

### Les faits

M. M… constate que de nombreux voyageurs ne respectent pas l'interdiction de fumer sur le quai découvert de la gare RER A de Sucy-Bonneuil (94). Il souhaiterait que la RATP renforce l'information sur cette interdiction, par affichage ou message sonore.

### L'avis de la Médiatrice

**La Médiatrice entre en contact avec la RATP, qui, par son biais, explique à M. M… que l'interdiction générale et absolue de fumer est clairement signalée par des pictogrammes à chaque accès des gares et stations, dans les rames et sur les quais. Des annonces sonores sont également diffusées dans les gares de la ligne A. Elle souligne néanmoins qu'il est difficile de prévenir en tout temps et en tous lieux le comportement de certaines personnes. La Médiatrice sollicite de son côté un responsable de la ligne A. Sensible à la démarche de M. M… la RATP s'engage à ajouter des pictogrammes sur les quais de la gare de Sucy-Bonneuil. La Médiatrice considère que la réponse de la RATP répond à la demande de M. M… Avis favorable**

## Régularité des bus

### Les faits

M. S… estime que la régularité des lignes de bus, et tout particulièrement celle de la ligne 115, n'est pas assurée correctement dans le cadre de la prestation qu'il paie avec son abonnement Navigo annuel. Il a dû plusieurs fois effectuer le trajet à pied, avec des courses et accompagné de sa fille de 4 ans. Il souhaite le remboursement d'une partie de son abonnement.

### L'avis de la Médiatrice

**La Médiatrice précise à M. S… qu'Île-de-France Mobilités est seule décisionnaire en matière de dédommagement pour l'ensemble des transporteurs franciliens. Elle ne répond pas favorablement à sa demande dans le cadre de la Médiation mais lui indique qu'Île-de-France Mobilités a récemment annoncé une indemnisation pour les détenteurs d'un abonnement Navigo, afin de compenser la dégradation de la qualité de service observée entre septembre et décembre 2022 dans les transports franciliens. Avis défavorable**




## Information en milieu de quai sur les sorties

### Les faits

M. C… descend à la station Porte de Charenton sur la ligne 8 du métro pour se rendre à un centre sportif. Placé en milieu de train, il ne distingue pas les informations sur les sorties, qui se situent aux extrémités du quai. Il saisit la Médiatrice, pour que la RATP installe au milieu du quai une information lisible par tous.

### L'avis de la Médiatrice

**La Médiatrice prend contact avec le responsable de la ligne. Il lui confirme que l'information doit être présente au milieu du quai. Une commande est passée pour ajouter le jalonnement manquant sur le quai latéral. Sur le quai central, il n'y a pour l'instant pas de support pour fixer ces informations. Elles seront intégrées lors de la rénovation de la station en 2025. Avis favorable**



RECOMMANDATION 2022-07

## Trottinettes encombrantes

### Les faits

M. T... déplore une dégradation de la sécurité et du confort des voyages, due à la présence de trottinettes dans tous les modes de transport, la plupart du temps non pliées. Le Service Client de la RATP lui indique que l'accès des trottinettes n'est pas réglementé, mais leur utilisation interdite. M. T... demande à la Médiatrice d'intervenir, les trottinettes pouvant constituer un danger pour les voyageurs.

### L'avis de la Médiatrice

**La Médiatrice confirme à M. T... que l'interdiction de circuler sur des engins est bien reprise sur les affiches « Mode d'emploi » de la RATP présentes dans toutes les gares et stations. Elle reconnaît que cette réglementation n'est relative qu'à la circulation des engins et non à leur encombrement. La Médiatrice remercie M. T... de son témoignage, qui permettra d'alerter la RATP à travers une recommandation proposant une réflexion sur les conditions de transport de ces engins.** Avis neutre

## Défaut d'information pour une personne sourde

### Les faits

Etant sourd, M. M... regrette de n'avoir pu obtenir d'information lors d'un trafic perturbé pour un bagage abandonné dans sa station. Il n'y avait pas d'informations visuelles et les annonces sonores ne sont pas adaptées aux sourds et malentendants. Par ailleurs, l'agent de station n'avait pas répondu à ses sollicitations.

### L'avis de la Médiatrice

**La Médiatrice sollicite la Mission Accessibilité de la RATP. Celle-ci lui indique que d'ici fin 2022, toutes les lignes seront labellisées Cap' Handéo. La Mission Accessibilité propose à M. M... de participer à des carnets de voyage à destination des personnes sourdes et malentendantes. Ils lui permettront de relater son trajet ce jour-là et de développer l'ensemble des difficultés rencontrées. Ces éléments seront partagés pour permettre l'amélioration des services de la RATP auprès des personnes en situation de handicap.**
Avis neutre

# 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 la conteste, 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 ce couple de voyageurs, qui ne trouve pas claire l'utilisation de certaines lignes de tramway avec un billet Origine-Destination, ou de cette maman qui n'est pas parvenue à valider son ticket dans le bus avec une poussette dépliée. Quelle que soit la circonstance, le client doit fournir des éléments concrets matérialisant sa requête, comme la justification du téléchargement d'un titre de transport qu'il n'a ensuite pas pu utiliser.

**RECOMMANDATION 2022-14**

## Complexité de la tarification

### Les faits

M^me^ P... déclare avoir mal compris les informations données sur le site Internet de la RATP concernant les billets Origine-Destination. Elle a pensé qu'elle pouvait faire le trajet en RER et tramway. Elle trouve peu clair qu'il soit possible d'utiliser ces billets sur certains tramways (T2, T4 et T11), mais pas sur le T3, ligne qu'elle a empruntée. Elle est verbalisée avec son mari, alors qu'ils proposent de valider avec leurs cartes Navigo Liberté+ et qu'elle voyage avec ses deux enfants munis de passes Navigo imagine R valides. Elle précise enfin qu'il s'agit de sa première verbalisation.

### L'avis de la Médiatrice

**La Médiatrice vérifie les informations sur le site Internet de la RATP. Il y est clairement indiqué que le trajet avec un billet Origine-Destination ne peut se faire que sur les réseaux RER, Métro et SNCF. Sur les affiches à bord du tramway, il est indiqué que sur la ligne T2, uniquement entre La Défense et Issy-Val de Seine, il est possible d'utiliser des billets Origine-Destination, permettant également des correspondances avec le métro et le RER. Il n'est ainsi pas possible de retenir un défaut d'information de la part de la RATP. Cependant, dans son analyse du dossier en droit et en équité, la Médiatrice comprend que les différentes tarifications puissent paraître compliquées lorsque les règles diffèrent pour un même mode de transport. Elle propose à la RATP d'adresser à M^me^ P... un geste commercial à hauteur de 100 €, correspondant au montant qu'elle a réglé.** Avis favorable



# Distributeurs SNCF en panne

### Les faits

Mme R… souhaite prendre son ticket dans une gare de proche banlieue pour emprunter le RER E et rejoindre Paris. Mais la seule borne automatique de vente de la gare ne fonctionne pas. Les portes des passages étant ouvertes, Mme R… pense qu'elles le sont en lien avec le dysfonctionnement de la borne. Elle emprunte donc la ligne E. Elle est verbalisée, plus tard, sur le réseau RATP.

### L'avis de la Médiatrice

**La Médiatrice informe Mme R… que la salle d'échanges du RER E à la station Saint-Lazare dispose de distributeurs de titres de transport. Tenant compte du dysfonctionnement sur le réseau SNCF, mais de la possibilité de régulariser sa situation avant d'entrer dans le métro, elle propose la solution médiane d'un geste commercial de 50 € sur le règlement de 100 € qu'elle a réalisé.** Avis partiellement favorable

RECOMMANDATION 2022-04

# Validation avec une poussette dépliée

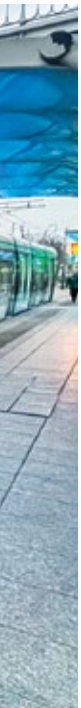
### Les faits

Mme S… conduit son enfant chez le pédiatre. Elle passe par l'arrière du bus pour pouvoir installer la poussette à l'endroit prévu. Un agent lui demande immédiatement son titre de transport, mais elle n'a pas encore pu utiliser sa carte Navigo Easy. Elle est verbalisée. Au-delà de son souhait d'être remboursée de son amende, elle estime que les consignes pour les voyageurs avec une poussette ne sont pas réalisables.

### L'avis de la Médiatrice

**La Médiatrice se rapproche de la RATP, qui lui indique une verbalisation pour défaut de titre de transport. Elle s'entretient également au téléphone avec Mme S… La réglementation de la RATP précise que la montée avec une poussette dépliée par la porte centrale du bus est possible sous réserve de l'accord du conducteur et de la validation du titre de transport en amont. La Médiatrice reconnaît qu'en cas de fort trafic, il est impossible d'accéder à la porte avant pour valider, puis de trouver une place sur la plateforme centrale. De même qu'il est compréhensible de ne pas laisser une poussette avec un enfant pour effectuer une validation. La Médiatrice explique à Mme S… qu'elle va solliciter un nouveau débat avec la RATP sur ce point. Elle formulera également une recommandation dans le cadre de son rapport. Concernant la verbalisation de Mme S…, elle propose à la RATP de lui adresser un geste commercial à hauteur de 50 €, correspondant au montant qu'elle a réglé.**
Avis favorable



## Echec d'un achat de ticket par SMS

### Les faits

M^me K... achète un ticket par SMS en montant dans le bus, mais elle ne peut pas le montrer au contrôleur car son téléphone tombe en panne de batterie. En rechargeant son téléphone après être rentrée chez elle, elle a le retour du SMS envoyé dans le bus l'informant que son forfait téléphonique n'en permettait pas l'achat. Elle indique aussi qu'elle possède un passe Navigo Liberté+. L'ayant oublié ce jour-là, c'était la première fois qu'elle achetait un billet par SMS.

### L'avis de la Médiatrice

**La Médiatrice consulte la facture détaillée des consommations téléphoniques de M^me K... Elle constate qu'une transaction apparaît pour l'envoi d'un SMS au 93100, sans disposer pour autant de la date et de l'heure de l'envoi. Ce SMS a été considéré comme hors forfait et non facturé, car n'ayant pas abouti. La Médiatrice vérifie que M^me K... est bien titulaire d'un passe Navigo Liberté+, pour lequel ses factures sont réglées régulièrement. Ces éléments étant en cohérence avec son récit, la Médiatrice propose le classement sans suite du procès-verbal.**
**Avis favorable**

## Dysfonctionnement des appareils de vente

### Les faits

M^me A... ne peut pas acheter de billet à la station de tram, car le distributeur ne fonctionne pas. Elle est verbalisée dans le tram.

### L'avis de la Médiatrice

**La Médiatrice demande à la RATP une enquête auprès des services techniques concernant les appareils de vente à cette station le jour de la verbalisation. Divers dysfonctionnements ont en effet été relevés. La Médiatrice propose à la RATP d'adresser à M^me A... un geste commercial à hauteur des 50 € qu'elle a réglés.** **Avis favorable**



## Passe Navigo Easy non chargé

### Les faits

Mme V... prend le bus pour se rendre à un rendez-vous. En validant son passe Navigo Easy elle remarque que le solde est à zéro, mais décide de poursuivre son trajet pour éviter d'être en retard. Elle est verbalisée. La situation s'envenime et elle nécessite l'intervention des forces de l'ordre. Elle maintient ne pas être une fraudeuse.

### L'avis de la Médiatrice

**La Médiatrice rappelle à Mme V... l'existence du ticket par SMS, dont les affiches sont présentes dans les bus au-dessus du valideur. Bien qu'elle entende qu'un oubli de chargement soit envisageable, la Médiatrice estime que Mme V... avait les moyens de voyager en règle. Pour cette raison, elle ne répond pas favorablement à sa demande.**

**Avis défavorable**




## Difficultés de connexion à la suite d'un changement d'application (Irigo Angers)

### Les faits

Le fils de M. R... pense pouvoir utiliser ses MTickets du réseau bus-tram Irigo d'Angers dans le tram. Mais il ne parvient pas à se connecter, car l'application a changé et il n'a pas pris le tram depuis quelque temps. Il est verbalisé. Le contrôleur lui conseille de se rendre à une agence Irigo, qui lui suggère de ne pas régler tout de suite et d'adresser une réclamation en recommandé avec AR, ce qu'il fait. Ce courrier reste sans réponse, mais il reçoit quelques semaines plus tard une lettre de rappel avec une majoration de 50 €.

### L'avis de la Médiatrice

**La Médiatrice entre en contact avec un responsable du réseau Irigo. Il l'informe qu'une réponse définitive confirmant l'infraction a été envoyée. Cette confirmation est motivée par les multiples informations diffusées pour aviser les clients du changement d'application. Le courrier précise que la majoration ne sera pas appliquée si le règlement intervient dans les deux semaines. La Médiatrice propose de maintenir la verbalisation.**

**Avis défavorable**

# Titre de transport non valable

Certains voyageurs occasionnels n'ont pas intégré quelques subtilités de la tarification des transports franciliens. Ils ne pensent pas à coller leur photo sur la carte de leur passe Navigo Découverte ou à inscrire leur nom sur leur titre Paris-Visite… 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 le constat 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.

## Un seul valideur en panne…

### Les faits

M. D… est verbalisé dans le tram alors qu'il pensait avoir validé son titre de transport. Il déclare que le valideur n'a pas fonctionné.

### L'avis de la Médiatrice

**La Médiatrice diligente une enquête auprès des services techniques de la RATP. Ils l'informent qu'un seul appareil de validation sur les 20 que comporte la rame était hors service ce jour-là. La Médiatrice rappelle à monsieur D… qu'il lui revient de vérifier la bonne validation de son passe et propose de maintenir la verbalisation. Avis défavorable**




**RECOMMANDATION 2022-01**

## Photo non collée sur un passe Navigo Découverte

### Les faits

M^me^ M… vient pour la première fois à Paris. Elle achète un passe Navigo Découverte, mais l'agent ne lui précise pas de mettre sa photo sur la carte. Elle est verbalisée quelques jours plus tard.

### L'avis de la Médiatrice

**La Médiatrice souligne que les conditions d'utilisation du passe Navigo Découverte sont affichées dans chaque gare et station, ainsi que dans les bus. Elles sont également consultables sur le site Internet *www.ratp.fr*. En outre, le boîtier du passe comprend un encadré dans lequel le titulaire est invité à coller sa photo. Sur la photo du passe transmise par la cliente, la Médiatrice note que celle-ci avait déjà été avisée, lors d'un précédent contrôle, de l'obligation d'apposer une photo. Une mention manuscrite avec la date figure en lieu et place de la photo. La Médiatrice propose de maintenir la verbalisation de M^me^ M… Avis défavorable**




# Prendre le bus lors de la fermeture d'une ligne de métro

### Les faits

M^me D... emprunte la ligne 4 à Saint-Michel vers Montparnasse pour prendre un train de la ligne N. Après quelques minutes d'attente, un message automatique l'informe qu'il n'y a plus de métro. Elle apprend plus tard que la ligne 4 ne fonctionne pas en soirée pour travaux. Elle cherche à rejoindre le quai du RER B mais l'accès est fermé. Elle ressort pour rejoindre à pied la gare de Luxembourg. Voyant passer le bus 38, elle le prend pour aller plus vite. En montant, elle revalide son ticket, mais le composteur lui indique qu'il n'est pas valable. Elle avance néanmoins dans le bus. Elle est verbalisée un peu plus loin. Elle explique que si l'accès au quai de la ligne 4 avait été fermé, ou si les portillons automatiques avaient été désactivés, elle n'aurait pas été dans une telle situation.

### L'avis de la Médiatrice

**La Médiatrice constate que le ticket de M^me D... a bien été validé à la station Saint-Michel. Elle entend que la situation qu'elle a vécue est compliquée. Elle explique à M^me D... qu'elle a eu de nombreux échanges avec les services concernés de la RATP, afin qu'une solution soit trouvée dans des litiges similaires au sien. La Médiatrice a émis une recommandation à ce sujet, afin que les agents de la RATP procédant au contrôle soient informés des circonstances dans lesquelles les clients peuvent utiliser une ligne de bus comme transport de substitution lors de la fermeture d'une ligne de métro. Elle propose à la RATP de classer sans suite le procès-verbal de M^me D...** Avis favorable

# Prolongement de parcours

**RECOMMANDATION 2022-15**

### Les faits

L'employeur de M^me H... lui remet des titres de transport Origine-Destination pour faciliter ses déplacements. Elle prend le RER D en direction de Paris, munie d'un titre de transport validé, d'une valeur de 6,56 €. Elle prend une correspondance avec le RER A et descend à Nanterre Préfecture. Elle est verbalisée car elle se situe au-delà de la limite de validité de son titre de transport. Pour le retour, elle achète un billet pour faire le même trajet, qui lui coûte 5€, soit moins cher que le ticket avec lequel elle a été verbalisée... Elle ne comprend pas.

### L'avis de la Médiatrice

**La Médiatrice reconnaît être interpellée par le fait d'être verbalisée avec un ticket non valable d'une valeur faciale supérieure au coût d'un billet valable. Elle informe M^me H... qu'Île-de-France Mobilités a mis en place, depuis le 1er mars 2022, un plafonnement à 5 € maximum des tarifs pour les billets Origine-Destination. La Médiatrice en déduit que le billet fourni à M^me H... par son employeur a été acheté avant la mise en place du plafonnement. Elle attire son attention sur la nécessité d'utiliser un ticket Origine-Destination uniquement pour le parcours mentionné sur le ticket, même si la valeur faciale est identique. La Médiatrice propose à la RATP d'adresser à M^me H... un geste commercial à hauteur de 35 €, correspondant au montant qu'elle a réglé.**
Avis favorable

# Appareil de validation défaillant

**RECOMMANDATION 2022-03**

## Les faits

M. C… et sa femme valident leur titre de transport dans le métro. Contrôlés dans leur station d'arrivée, le ticket de la femme de M. C… n'est pas valide, alors qu'elle est certaine de l'avoir validé. Un problème similaire lui est déjà arrivé quelques semaines plus tôt dans la même station. Un agent de contrôle contacte la station d'entrée, qui déclare ne pas avoir d'incident en cours. M. C… règle l'indemnité forfaitaire, mais retourne le lendemain à la station d'entrée. Il prend une vidéo de la ligne de contrôle défaillante et enregistre une preuve de son passage sans que le ticket soit validé. Il apprend qu'un incident technique a été déclaré depuis plusieurs semaines. Il demande le remboursement des deux indemnités forfaitaires réglées sans pouvoir fournir la première quittance.

## L'avis de la Médiatrice

**La Médiatrice contacte les services techniques de la RATP, qui lui confirment un dysfonctionnement d'un appareil de contrôle de la station. Dans l'historique des interventions, plusieurs actions ont été réalisées sur ce portillon, attestant d'un dysfonctionnement chronique. La RATP explique cette situation par une pénurie de pièces détachées. La vidéo enregistrée par M. C… montre que la validation n'apparaît pas sur son ticket. Il est fort possible que la panne par intermittence n'ait pas été signalée ce jour-là.**
**La Médiatrice propose à la RATP d'adresser à M. C… un geste commercial de 35€, correspondant au montant qu'il a réglé. Elle ne peut malheureusement pas intervenir pour la précédente verbalisation de son épouse sans la copie de la quittance du règlement.**
**M. C… écrit de nouveau à la Médiatrice. Il argumente sur le fait que le dysfonctionnement de l'appareil a bien été démontré et qu'il s'avère être récurrent malgré les différentes interventions des mainteneurs. Il insiste donc sur le remboursement de la première verbalisation de sa femme.**
**La Médiatrice reconnaît qu'il existe un problème d'information des agents de contrôle sur d'éventuels dysfonctionnements d'appareils de contrôle. Elle a déjà fait des recommandations à ce sujet à la RATP dans ses rapports. Elle estime que la situation s'est globalement améliorée sur ce sujet au regard des litiges qui lui sont confiés. L'expérience vécue par M. C… lui montre qu'il faut néanmoins vérifier la bonne tenue de ce process. Elle expose à nouveau les arguments de M. C… à la RATP. Sensible au contexte de la verbalisation de son épouse, celle-ci propose de lui accorder un geste commercial de 35 € en sus du premier geste commercial déjà effectué, M. C… ayant pu finalement fournir la preuve d'un règlement pour la première verbalisation.** Avis favorable



RECOMMANDATION 2022-02

# Noms manquants sur un ticket Paris-Visite

### Les faits

M. S... achète 4 tickets Paris-Visite pour sa femme et un couple d'amis. Ils sont verbalisés quelques heures plus tard, car leurs noms ne sont pas inscrits sur les tickets. Il explique que personne ne leur a donné cette information importante.

### L'avis de la Médiatrice

**La Médiatrice conçoit que M. S... n'ait pas eu l'information par l'agent de vente. Elle propose à la RATP de lui adresser un geste commercial à hauteur de 140 € correspondant au montant qu'il a réglé.** Avis favorable




### Les faits

La fille de M^me^ M... est titulaire d'une carte Breizh go avec un forfait TER entre Quimperlé et Lorient, un forfait TBK pour la partie bus Quimperlé et un forfait CTRL pour la partie bus Lorient. Elle est verbalisée dans le bus pour rejoindre son domicile, bien qu'ayant validé sa carte Breizh go. Elle ignorait que cet abonnement ne pouvait pas être utilisé le week-end, n'en ayant pas été informée.

# Abonnement non valable le week-end (CTRL Lorient)

### L'avis de la Médiatrice

**La Médiatrice se rapproche du directeur de la Compagnie de Transport de la Région Lorientaise (CTRL). Ils constatent ensemble que l'information concernant l'utilisation du titre de transport Breizh go - CTRL sur le réseau de ce dernier n'est effectivement pas facile à trouver. Il propose d'alerter Lorient Agglomération, autorité organisatrice des transports en Région Lorientaise, sur ce manque de lisibilité. Le directeur informe la Médiatrice qu'il va renforcer l'information relative aux conditions d'utilisation de cet abonnement en contactant les clients qui l'ont souscrit auprès d'une agence de la CTRL, et en déposant une communication sur son site Internet. La Médiatrice propose le classement sans suite du procès-verbal.** Avis favorable

# Non-respect des règles

Les règles d'utilisation des transports sont parfois ignorées et peuvent donner lieu à des incompréhensions. En certaines circonstances, leur diffusion pourrait également être améliorée. Ainsi, la Médiatrice fera preuve d'indulgence pour ce voyageur qui utilise le RER avec son vélo aux heures autorisées, mais pas dans la bonne voiture. Le cas le plus fréquent 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.



## Franchissement illicite - Passe Navigo oublié

**Les faits**

M^me^ P... oublie son passe Navigo imagine R et franchit une ligne de contrôle sans valider de titre de transport. Verbalisée pour franchissement illicite, elle pensait pouvoir être remboursée de son amende en tant que titulaire d'un abonnement annuel, comme cela se passe à Rennes, d'où elle vient. Elle est étudiante et la somme de 60€ représente beaucoup pour elle.

**L'avis de la Médiatrice**

**La Médiatrice lui explique que l'image d'une fraude visuelle est inacceptable pour les autres clients qui respectent les règles d'utilisation du réseau, car elle encourage d'autres personnes à frauder. C'est la principale raison pour laquelle elle a été verbalisée. La Médiatrice constate néanmoins que M^me^ P... est bien titulaire d'un abonnement imagine R valide et qu'il s'agit de sa première verbalisation sur le réseau RATP. Elle rappelle à M^me^ P. l'existence du coupon dépannage en cas d'oubli et propose à la RATP de lui adresser un geste commercial de 60 €, correspondant au montant qu'elle a réglé.** Avis favorable

## Franchissement illicite - Téléphone déchargé

### Les faits

M. M… utilise des tickets unitaires dématérialisés sur son téléphone. Il passe la ligne de contrôle avec la personne devant lui, en pensant avoir validé son titre de transport. Contrôlé, il ne peut pas présenter son titre, car son téléphone n'a plus de batterie. Il est verbalisé pour franchissement illicite.

### L'avis de la Médiatrice

**La Médiatrice examine le reçu d'achat de titres fourni par M. M…, mais il ne précise pas le destinataire. Elle lui indique que la RATP ne saurait être responsable d'une batterie déchargée de son téléphone. Elle maintient la verbalisation.** Avis défavorable



## Comportement - Attitude arrogante et agressive

### Les faits

M. F… monte dans le TVM, mais ne réussit pas à valider son passe Navigo. Il souhaite descendre pour vérifier, mais l'affluence de voyageurs l'empêche de sortir avant la fermeture des portes. Il est contrôlé et se rend compte que nous sommes le premier jour du mois et qu'il a oublié de recharger son passe. Etudiant étranger depuis peu en France, il montre les rechargements précédents au contrôleur, mais il est verbalisé. Il déclare qu'un contrôleur l'a insulté, tenant des propos racistes, et qu'il a appelé lui-même la police. Il est également verbalisé pour refus d'obtempérer, ce qu'il conteste.

### L'avis de la Médiatrice

**La Médiatrice constate que M. F… charge son passe chaque mois et qu'il l'a également chargé à l'issue de sa verbalisation. Elle propose à la RATP de classer le premier procès-verbal relatif à l'absence de titre de transport. Concernant le refus d'obtempérer, elle diligente une enquête auprès du responsable de l'équipe de contrôle impliquée. Celui-ci déclare que M. F… a adopté une attitude arrogante et agressive, qui a contraint à aller chercher une équipe de police au commissariat. Il signale que M. F… a tenté d'écraser le pied d'une collègue, la police étant intervenue pour lui demander d'arrêter. M. F… produit une vidéo de ce qu'il nomme une provocation. La Médiatrice ne peut la prendre en compte, car elle ne distingue aucun uniforme de la RATP. La Médiatrice propose de maintenir la verbalisation de M. F… pour le second procès-verbal, pour refus d'obtempérer.**
Avis partiellement favorable

## Skateboard posé à terre

**Les faits**

Chargé de trois sacs et d'un skateboard non motorisé, M. L… s'arrête pour consulter son trajet sur son téléphone. Il pose ses affaires au sol et place le pied sur son skateboard pour l'empêcher de rouler. Verbalisé pour circulation sur engin, il conteste, car il ne se déplaçait pas avec son skateboard.

**L'avis de la Médiatrice**

**La Médiatrice explique à M. L… qu'il n'apporte aucun élément de preuve permettant d'apprécier sa version des faits et maintient la verbalisation.** Avis défavorable




## Montée par la porte arrière

**Les faits**

M^me^ A… est verbalisée après être montée par la porte arrière d'un bus. Elle explique qu'elle était dans le bus précédent, qui a dû modifier son terminus. Elle a dû descendre pour monter dans le bus qui suivait, mais il était déjà plein. Elle est montée par l'arrière, car elle avait validé son passe dans le premier bus.

**L'avis de la Médiatrice**

**La Médiatrice rappelle à M^me^ A… que l'interdiction de monter par la porte arrière est reprise dans « Les règles du savoir voyager », sur le site Internet de la RATP et dans chaque bus. Dans le cadre de l'enquête diligentée par la Médiatrice, le responsable de la ligne de bus confirme que le bus emprunté par M^me^ A… a bien fait l'objet d'une modification exceptionnelle d'itinéraire. La Médiatrice constate également dans la base de données des abonnés que M^me^ A… disposait d'un abonnement valide. Elle propose à la RATP de classer le procès-verbal.** Avis favorable

## Chien sans muselière

### Les faits

M^me N... transporte son chien dans un sac de voyage. Arrivée à 50 m des portes de sortie de sa station de métro, elle le retire de son sac et le pose par terre. Elle est verbalisée, car son chien ne porte pas de muselière.

### L'avis de la Médiatrice

**La Médiatrice rappelle à M^me N... les éléments de la réglementation concernant le transport des chiens, affichée dans les gares et stations, et disponible sur Internet. Ne disposant pas d'éléments de preuve lui permettant d'apprécier sa version des faits, la Médiatrice explique à la cliente qu'elle ne répondra pas favorablement à sa demande.** Avis défavorable

## Vélo dans une mauvaise voiture

**RECOMMANDATION 2022-06**

### Les faits

M. E... prend le RER B avec son vélo à une heure autorisée. Il est verbalisé car il ne se trouve pas dans l'une des voitures où les vélos sont admis. Il estime qu'il n'y a pas d'information sur l'emplacement obligatoire dans le RER avec un vélo.

### L'avis de la Médiatrice

**La Médiatrice a conscience que l'indication des voitures à emprunter avec un vélo est peu visible, avec des stickers apposés sur les voitures autorisées. Cette remarque a déjà fait l'objet d'une recommandation dans le rapport de la Médiatrice 2021. La Médiatrice tient également compte du fait que M. E... était présent dans les heures prévues pour voyager avec un vélo dans le RER. Elle propose à la RATP de classer sans suite le procès-verbal.** Avis favorable



# 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.

## Carte d'identité similaire

### Les faits

M. D… déclare être victime d'une usurpation d'identité, à la suite d'un vol de sa pièce d'identité. Il reçoit un procès-verbal pour une infraction qu'il n'a pas commise. Il a pourtant fourni au Service Client de la RATP une attestation de sa présence dans un autre lieu ce jour-là. De plus, il ne comprend pas pourquoi un dossier similaire a été classé par la RATP, mais pas celui-ci.

### L'avis de la Médiatrice

**La Médiatrice constate la validité de l'attestation fournie par M. D… Elle voit également qu'il a bien déclaré le vol de sa pièce d'identité. Cependant, elle remarque que sa carte d'identité actuelle correspond à celle présentée lors de l'établissement du procès-verbal et n'est donc pas concernée par la déclaration de vol. Elle propose de maintenir la verbalisation.** Avis défavorable




## Pas de preuve de non présence lors d'un contrôle de nuit

### Les faits

A la suite d'un vol de sa pièce d'identité, M. M… reçoit un procès-verbal pour une infraction qu'il n'a pas commise. Il explique détenir un abonnement Navigo depuis plusieurs années, mais ne pas être en mesure d'apporter la preuve de son absence sur les lieux de la verbalisation, qui a eu lieu à 3h21 du matin. Il propose une attestation écrite par ses parents pour certifier sa présence à leur domicile.

### L'avis de la Médiatrice

**La Médiatrice constate que la carte d'identité présentée lors du contrôle ne correspond pas à la copie de la nouvelle carte d'identité de M. M…, jointe à son envoi. Elle entend également la difficulté d'apporter une preuve d'absence sur les lieux lors d'un contrôle de nuit. Elle propose à la RATP le classement sans suite du procès-verbal.** Avis favorable

# Nuisances

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

Mme O... est réveillée chaque matin par l'annonce du premier bus de la ligne 76 en direction de Châtelet. Elle souhaite que le volume sonore de cette annonce soit réduit. La RATP lui indique que la sonorisation fait l'objet d'essais et de contrôles réguliers, qui visent à pallier d'éventuels dérèglements. Admettant qu'un dysfonctionnement est toujours possible, elle transmet son témoignage au responsable de la ligne 76, afin que des vérifications soient effectuées.

### L'avis de la Médiatrice

**La Médiatrice contacte le centre bus qui exploite la ligne 76. Il reconnaît que la situation a déjà suscité plusieurs réclamations, mais qu'il n'est pas possible de supprimer ces annonces sonores, le dispositif étant très utile pour les personnes déficientes visuelles, ou en difficulté avec la lecture. En rappelant le numéro de la ligne et sa destination, l'annonce sonore permet d'entendre, en complément de l'information visuelle fournie par la girouette, quel bus arrive à cet arrêt. Il s'agit de trouver une solution qui permette d'assurer cette fonction sans provoquer de nuisance. Dans cet esprit, une communication a été réalisée pour inciter les machinistes à baisser le volume sonore extérieur de leur bus. Une réflexion est également en cours auprès des mainteneurs, pour étudier la possibilité de diminuer le volume sonore pour l'ensemble du parc de bus. La Médiatrice propose à Mme O... d'attendre un délai raisonnable pour mesurer les résultats de ces actions.** Avis favorable

## Nuisances sonores et vibratoires



### Les faits

Le Cabinet L... demande à la Médiatrice d'intervenir dans le litige qui oppose à la RATP les résidents d'un ensemble immobilier qu'il représente, en raison de nuisances sonores et vibratoires liées au passage des trains de la ligne A du RER. À la suite d'une réclamation auprès du Service Client de la RATP, des travaux réalisés sur un aiguillage ont amélioré la situation. Cependant, le niveau sonore est remonté deux semaines plus tard.

### L'avis de la Médiatrice

**La Médiatrice prend contact avec la RATP, qui lui explique avoir précédemment indiqué au Cabinet L... que le contact métallique entre les roues du matériel roulant et le rail génère inévitablement des bruits et vibrations, qui peuvent varier au cours du temps et dépendre de nombreux paramètres. La RATP a également précisé qu'un seul des aiguillages et une partie des joints de signalisation ont pu être traités jusqu'à aujourd'hui. À la suite de la réclamation, les équipes de la voie ont réalisé une nouvelle visite, qui a permis de constater des défauts de surface sur les joints de signalisation et sur les aiguillages. Les équipes travaux ont été contactées afin de planifier de nouvelles opérations de maintenance, qui devraient être réalisées au cours du premier semestre 2023. La Médiatrice constate que les nuisances ont bien été prises en compte par la RATP. Une fois les travaux réalisés, elle proposera de reprendre contact, pour en mesurer les résultats et suivre ensemble l'évolution de la situation.** Avis favorable




# Un ressenti lié à la teneur de l'avis rendu

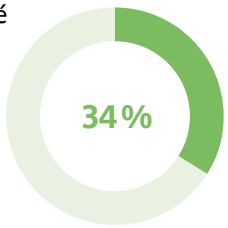


**La perception du processus de Médiation en 2022 par les clients ayant reçu un avis de la Médiatrice est globalement positive. Il existe néanmoins de fortes disparités de jugement entre les répondants ayant reçu une réponse favorable ou partiellement favorable, et ceux ayant reçu une réponse défavorable.**

# Une perception positive de la Médiation

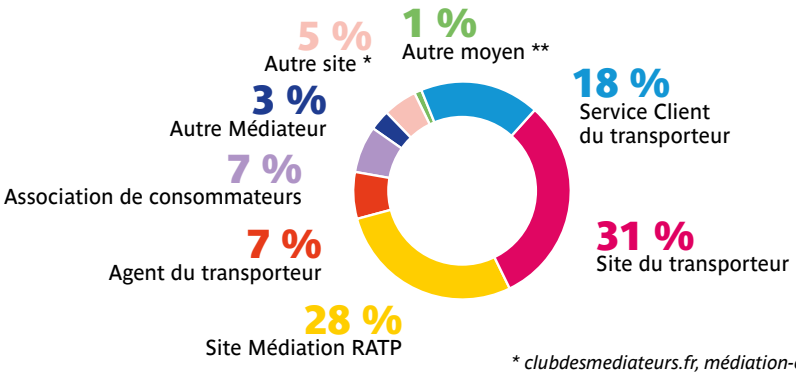
Un questionnaire de satisfaction est envoyé aux clients environ deux mois après la réception de l'avis de la Médiatrice. L'objectif est de pouvoir mesurer leur perception de l'avis qu'ils ont reçu et du processus de médiation en général.

**709 questionnaires** ont été retournés sur un total de 2 067 envoyés, soit 34 % des envois, contre 30 % en 2021.



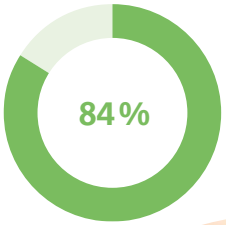

22 ont été retournés sur 77 envois par courrier, soit 29 %.
687 ont été retournés sur 1 990 envois en ligne, soit 35 %.

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



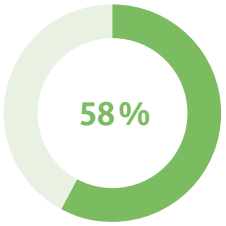

** clubdesmediateurs.fr, médiation-conso.fr, europa.eu (plateforme européenne de résolution en ligne des litiges)*
*** Déjà connu, conseil d'un proche, médias, Défenseure des Droits, Ile-de-France Mobilités…*

**84 %** des répondants ont eu leur information sur la Médiation via le transporteur (Service Client, site du transporteur, site de la Médiation, agent), contre 67 % l'an dernier.

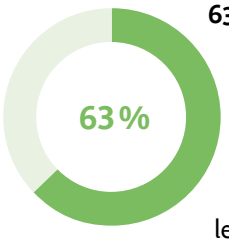




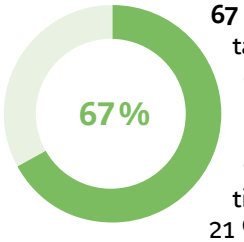

## Avis reçu de la Médiatrice



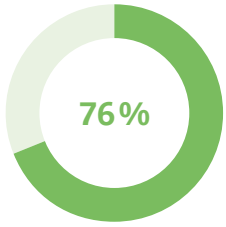

**58 %** des répondants ont reçu un avis favorable, 8 % partiellement favorable et 34 % défavorable.



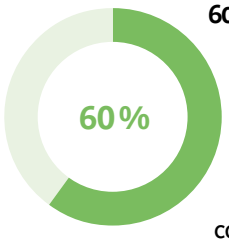

**63 %** estiment que leur point de vue a été pris en compte dans la réponse, stable par rapport à l'an dernier. Les répondants ayant reçu une réponse favorable ou partiellement favorable à leur demande sont 93 % à considérer que leur point de vue a été pris en compte, contre seulement 6 % des répondants ayant reçu une réponse défavorable.




**67 %** ont compris l'argumentation qui a conduit l'avis, contre 64 % l'an dernier. C'est le cas de 91 % des répondants ayant reçu une réponse favorable ou partiellement favorable, contre 21 % des répondants ayant reçu une réponse défavorable.

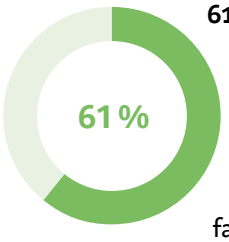



**76 %** ont décidé de ne pas aller en justice à la suite de leur demande qui n'a pas été satisfaite, contre 85 % l'an dernier.

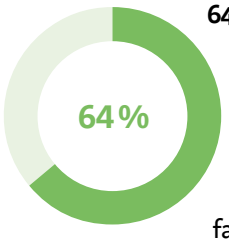



**60 %** ont perçu l'avis comme impartial, contre 56 % l'an dernier. Les répondants ayant reçu une réponse favorable ou partiellement favorable à leur demande sont 86 % à avoir perçu l'avis comme impartial, contre 8 % des répondants ayant reçu une réponse défavorable.

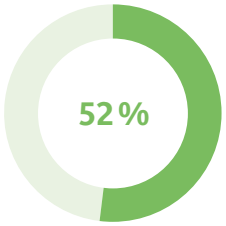
## Dispositif de Médiation



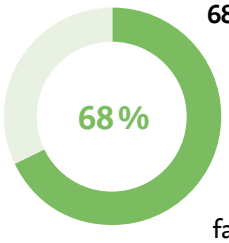

**61 %** des répondants ont perçu le dispositif de Médiation comme indépendant, contre 57 % l'an dernier. C'est le cas de 87 % des répondants ayant reçu une réponse favorable ou partiellement favorable, contre 11 % des répondants ayant reçu une réponse défavorable.




**64 %** sont satisfaits du processus de Médiation et du suivi de leur dossier, contre 58 % l'an dernier. C'est le cas de 92 % des répondants ayant reçu une réponse favorable ou partiellement favorable, contre 10 % des répondants ayant reçu une réponse défavorable.



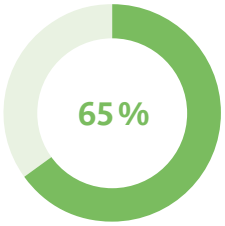

**52 %** ont pris connaissance de la charte de la Médiation avant leur saisine, contre 63 % l'an dernier.




**68 %** conseilleraient à un ami en litige avec une entité du groupe RATP de recourir à la Médiation, contre 69 % l'an dernier. Les répondants ayant reçu une réponse favorable ou partiellement favorable à leur demande sont 94 % à avoir perçu l'avis comme impartial, contre 14 % des répondants ayant reçu une réponse défavorable.

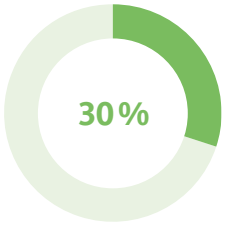
Le chiffre moyen de 68 % est supérieur aux 62 % des requérants ayant bénéficié d'un avis favorable ou partiellement favorable. Même si l'avis rendu par la Médiatrice ne leur a pas été favorable, de nombreux clients ont apprécié l'écoute et la considération qui leur ont été témoignées dans la nouvelle réflexion sur leur dossier.

## Délai de traitement



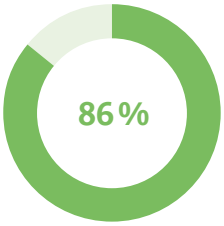

**65 %** des répondants estiment que le temps de traitement de leur dossier était rapide, contre 63 % l'an dernier.

## Saisine par courrier

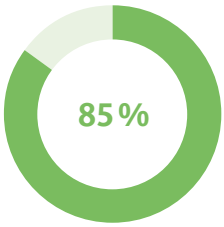



**30 %** répondants ayant saisi la Médiatrice par courrier ont visité le site de la Médiation, contre 13 % l'an dernier.

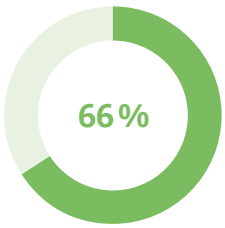
## Saisine en ligne




**86 %** des répondants estiment que le formulaire de saisine en ligne est pratique à remplir contre 88 % l'an dernier.




**85 %** n'ont pas rencontré de difficultés pour envoyer les justificatifs en pièces jointes contre 88 % l'an dernier.




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



# Opinions

L'équipe de la Médiation a été sensible au temps que les requérants ont pris pour faire part de leurs remarques et elle s'est attachée à examiner avec attention les retours de cette enquête. Voici quelques remarques formulées dans les retours.

La Médiatrice a tenu compte des éléments que j'ai fournis, à savoir les justificatifs d'achat des titres de transport. Elle a aussi été compréhensive pour mon manque d'habitude des transports en commun parisiens.

Pas de prise en compte de notre situation : des touristes quatre jours sur Paris et sans photo d'identité sur nous, à part sur notre carte d'identité.

Je vous suis très reconnaissante pour le respect, la diligence et l'impartialité manifestés tout au long de ce processus.

J'avais indiqué des éléments qui prouvaient ma bonne foi mais la médiation, d'après sa réponse, n'en a pas tenu compte.

A l'écoute, ne prend pas partie, examine les faits.

Prise en compte de mon argumentation et réponse de la Médiatrice bien détaillée et facilement compréhensible.

La Médiatrice a pris le temps de comprendre l'origine du problème et m'a écouté.

Le temps passé par la Médiatrice à trouver des motifs improbables pour refuser une indemnisation est bien mal utilisé.

Ma bonne foi a été prise en compte et mon honnêteté reconnue.

Je n'ai pas été entendue, le franchissement de la porte n'aurait pas été possible si la porte n'avait pas été défaillante.

Prise en compte de la globalité de la situation, au-delà de l'application stricto sensu du règlement.

J'ai eu recours à la médiation à la suite d'une incompréhension du Service Client de la RATP. La Médiatrice a pris le dossier en main et a poussé l'enquête jusqu'au bout. Je suis satisfait et je l'ai remerciée pour son action efficace.

Ma demande n'a pas été traitée et la décision est prise sur la bonne foi des agents, sans tenir compte de la mienne. Ce qui ressemble fortement à une décision autoritaire et non équitable.




# Une amélioration de la satisfaction des clients




**L'analyse des différents litiges qui lui sont confiés offre à la Médiation la possibilité d'observer avec précision l'évolution de certaines tendances de la conflictualité. La Médiatrice formule ainsi au groupe RATP des propositions susceptibles d'améliorer la satisfaction de ses clients.**

# Les recommandations 2022

La Médiatrice, à partir de l'observation des saisines reçues en 2022, propose des recommandations pouvant contribuer à faire progresser le service rendu aux clients du groupe RATP. Dans leur quasi-totalité, elles ont été acceptées par le Groupe, qui a formulé des réponses.

## Règles d'usage de la carte Navigo Découverte

**RECOMMANDATION 2022-01**

Pour être valable, la carte Navigo Découverte doit être présentée accompagnée de la carte nominative transport portant les nom, prénom et photo du détenteur. Pour des usagers ponctuels, il n'est pas toujours facile d'apposer rapidement une photo. La présentation d'une pièce d'identité prouvant l'appartenance de la carte n'est pas valable. Cette année encore, de nombreuses saisines ont été traitées en médiation pour des verbalisations concernant des titres incomplets. Plusieurs recommandations ont déjà été formulées sur ce sujet en 2019 et 2020.

### La Médiatrice recommande à la RATP

**de mieux informer ses clients, lors de l'achat ou en amont, sur le risque de verbalisation en cas de présentation d'un titre incomplet et de faire preuve de discernement lorsque le contrôle est rapproché de l'achat du titre.**

### La réponse de la RATP

Les contrôleurs ont pour consigne de faire preuve de discernement et d'inviter le voyageur à apposer une photo dès que possible. Lors du premier contrôle, ils rappellent l'obligation au voyageur, sans le verbaliser. La date et l'heure du contrôle sont inscrits sur la carte du voyageur, informant ainsi leurs collègues, dans l'éventualité d'un autre contrôle, que le client a déjà été avisé. En parallèle, d'autres solutions sont à l'étude pour assurer un accompagnement plus attentionné au moment de l'achat.




## Règles d'usage des titres Paris-Visite et Mobilis

**RECOMMANDATION 2022-02**

Pour être valables, les tickets Paris-Visite et Mobilis doivent être complétés des nom et prénom du détenteur, ainsi que de la date de validité. Ces tickets, majoritairement utilisés par des touristes, sont parfois achetés aux distributeurs automatiques, où les clients ne peuvent pas être oralement informés par un agent de l'obligation de remplir le titre, sous peine de verbalisation. De nombreuses saisines en 2022 ont concerné des demandes d'indulgence pour des titres non complétés.

### La Médiatrice recommande à la RATP

**de mieux informer ses clients sur le risque de verbalisation en cas de présentation d'un titre incomplet et de rechercher une solution pour ces tickets cartonnés qui sont les seuls à devoir être complétés manuellement.**

### La réponse de la RATP

Concernant le titre Paris-Visite, la RATP a proposé à Île-de-France Mobilités de supprimer les mentions nom/prénom pour sa future version dématérialisée, qui devrait être disponible sur passe Navigo ou sur téléphone en 2024/2025. Le titre Mobilis existe déjà en télébillettique, appelé Navigo Jour, chargeable sur l'ensemble des passes et également disponible sur téléphone. Pour ce dernier, il n'est pas nécessaire que le client précise son nom et son prénom. En parallèle, il a été demandé aux équipes de contrôle de tenir compte de ces situations avec discernement et bienveillance. Des consignes leur ont été transmises en ce sens.

# Franchissement illicite lors d'un dysfonctionnement des appareils ou des titres de transport

**RECOMMANDATION 2022-03**

Le franchissement illicite est une infraction comportementale verbalisée à hauteur de 60 €. Elle est constatée visuellement par les agents de contrôle. En 2022, un nombre important de saisines a été lié à un dysfonctionnement des lignes de contrôle ou des titres (tickets démagnétisés), contraignant le client à pénétrer sur le réseau sans valider, parfois poussé par le flux des voyageurs. Cette verbalisation est souvent mal comprise, d'autant plus lorsque le client dispose d'un abonnement.

### La Médiatrice recommande à la RATP

**de mieux distinguer les vrais franchissements illicites de ceux réalisés par défaut. Les agents de contrôle doivent faire preuve de discernement et ne pas verbaliser si le dysfonctionnement est évident.**

### La réponse de la RATP

Les agents de contrôle ont été invités à vérifier l'état de fonctionnement des équipements de validation. Il leur a également été demandé de tenir compte de ces situations avec discernement et bienveillance.



# Validation dans les bus pour les clients avec une poussette

**RECOMMANDATION 2022-04**

Dans les bus, les clients avec une poussette montent par l'arrière. Or, ils n'ont pas toujours le temps d'aller valider avant de se faire verbaliser. La règle voudrait que le client laisse la poussette sur le trottoir, monte valider par l'avant, puis redescende pour remonter par l'arrière avec la poussette. Si le client est seul, il est difficile de lui demander de laisser la poussette avec l'enfant seul, le temps d'aller valider.

### La Médiatrice recommande à la RATP

**d'ajouter des valideurs dans les bus pour ne pas contraindre les clients avec des poussettes à valider à l'avant.**

### La réponse de la RATP

La RATP a initié deux actions de communication et d'information à destination des voyageurs : la première porte sur un affichage de rappel à la règle du savoir-voyager (plier la poussette en cas d'affluence et s'il y a déjà des poussettes dans le bus, mise en sécurité de l'enfant) et la seconde porte sur l'ajout d'un message sonore sur ce même thème.
Il a également été demandé aux équipes de contrôle de tenir compte de ces situations avec discernement et bienveillance. Des consignes leur ont été transmises en ce sens.

RECOMMANDATION 2022-05

## 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.

**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 ; le retour d'Île-de-France Mobilités est en attente. Aujourd'hui, les possibilités offertes aux clients sont les suivantes : acheter un titre aux automates sur les quais du tramway ; utiliser les applications pour acheter leur titre ou recharger leur passe depuis leur téléphone.

RECOMMANDATION 2022-06

## Présence des vélos et vélos pliables dans les transports

La présence des vélos n'est autorisée que dans certaines voitures du RER, en dehors des heures de pointe, ainsi que sur la ligne 1 du métro, les dimanches et jours fériés avant 16h30. La réglementation concernant le transport des vélos pliables est cependant méconnue, le client risquant une verbalisation pour entrave à la circulation. De manière plus générale, la localisation des rames de RER où les vélos sont autorisés est également mal connue, d'autant qu'une fois les portes ouvertes, les logos ne sont plus visibles. Ce point avait déjà fait l'objet d'une recommandation dans le précédent rapport de la Médiatrice.

**La Médiatrice recommande à la RATP**

**de clarifier la réglementation concernant la présence des vélos pliables dans les transports.**

### La réponse de la RATP

L'usage du vélo dans les espaces et les véhicules est aujourd'hui réglementé par la RATP sur son réseau, pour permettre aux voyageurs de se déplacer en sécurité.

Les autorisations sont précisées sur les affiches Mode d'emploi présentes sur les quais de toutes les gares et stations. Il n'y a pour le moment pas de règlement spécifique pour les vélos pliables.



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

Le développement des mobilités douces a entraîné une présence accrue de trottinettes électriques 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 électriques dans les transports en commun ou de les considérer comme un objet dangereux ou volumineux et d'appliquer la réglementation correspondante.**

**RECOMMANDATION 2022-07**

**La réponse de la RATP**

L'usage de la trottinette dans les espaces et les véhicules est aujourd'hui réglementé par la RATP sur son réseau pour permettre aux voyageurs de se déplacer en sécurité.

Les règles sont les suivantes : interdiction de circuler sur un engin à roulettes, motorisé ou non, dans les espaces comme dans les véhicules ; interdiction de transporter un objet qui, par sa nature, peut être dangereux, gêner ou incommoder les voyageurs (dans les véhicules uniquement).

Des réflexions portant sur l'évolution de l'usage des trottinettes électriques 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.

**RECOMMANDATION 2022-08**

# Frais de refabrication des passes imagine R

En cas de perte ou de vol d'une carte Navigo, les frais de refabrication s'élèvent à 8 €. Dans le cas d'une carte imagine R, ces frais s'élèvent à 23 € pour une première perte et le contrat peut être résilié en cas de deuxième perte. Ces tarifs sont jugés discriminatoires par les clients.

**La Médiatrice recommande à la RATP**

**de porter auprès d'Île-de-France Mobilités, seule compétente pour définir la politique tarifaire de la billettique, la possibilité d'harmoniser les coûts de refabrication des cartes perdues ou volées, ou de justifier clairement la différence de coût.**




**La réponse de la RATP**

Sur décision d'Île-de-France Mobilités, les tarifs du SAV perte/vol des passes imagine R et Navigo vont évoluer au 1er juillet 2023. Dorénavant, quel que soit le nombre de pertes du passe imagine R ou Navigo, le coût de refabrication sera de 15 €. Pour le passe Navigo Annuel, ce service reste gratuit. Ces tarifs seront indiqués sur le site d'Île-de-France Mobilités lors de la mise en place du changement. Les CGVU ont été modifiées en ce sens.




# 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.**

**RECOMMANDATION 2022-09**

**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.

**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. Il n'est pas possible de les échanger contre des tickets plein tarif. 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.

RECOMMANDATION 2022-11

# Règles d'utilisation des tickets digitaux

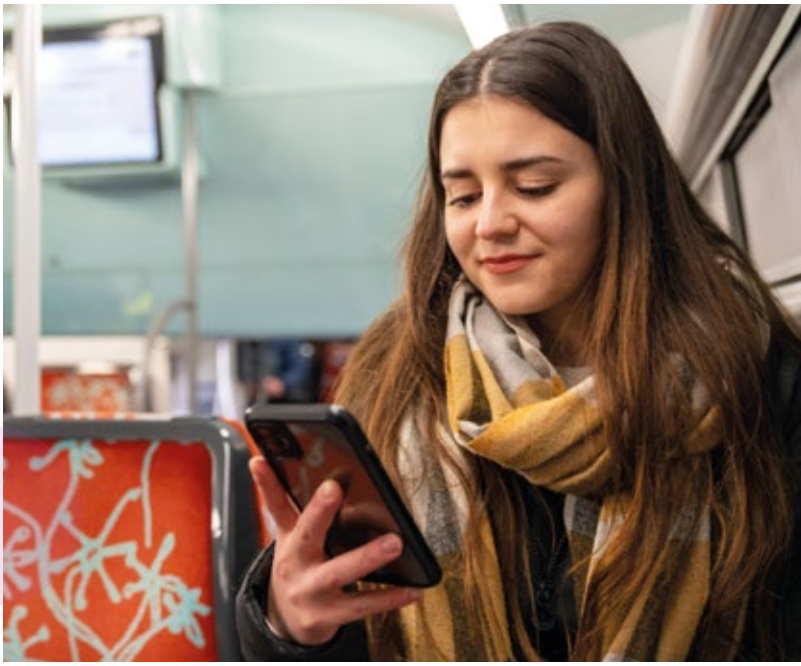
Il est possible de charger plusieurs tickets t+ sur un smartphone, mais leur utilisation n'est possible que pour le porteur du téléphone. Des clients, touristes, ont été verbalisés car un seul de leur téléphone permettait le chargement des tickets et que le mail de confirmation d'achat ne précisait pas que l'utilisation n'était possible que pour le porteur.

**La Médiatrice recommande à la RATP**

**de préciser les conditions d'utilisation des tickets téléchargés.**

### La réponse de la RATP

Le téléphone fonctionne comme les passes Navigo actuels ou comme les tickets t+ : chaque personne qui voyage doit avoir son propre support de titre. La RATP portera auprès d'Île-de-France Mobilités la demande d'ajouter cette information lors de l'achat du titre, par exemple dans le courriel de confirmation d'achat.



# Chargement des forfaits Navigo Mois sur les smartphones

Les forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine peuvent être achetés et stockés sur certains smartphones. Les abonnements sont chargés dans la carte SIM, ou dans le téléphone. En cas de perte ou de vol, l'abonné Navigo perd le crédit de son abonnement et doit en racheter un.

**La Médiatrice recommande à la RATP**

**de permettre de charger son abonnement en cours sur un nouveau téléphone, sans repayer.**

RECOMMANDATION 2022-12

### La réponse de la RATP

En cas de perte ou de vol du téléphone, les forfaits Navigo Mois et Navigo Semaine peuvent être complètement ou partiellement remboursés. La demande est à effectuer directement depuis les applications.



**La réponse de la RATP**

Le Service Client de la RATP traite l'ensemble des demandes de réclamations. Après analyse, il répond avec discernement en fonction de la situation exposée par le réclamant et lui fait part des voies de recours possibles. Pour éviter ces situations, la RATP met en œuvre des dispositifs de maintien des compétences de ses agents, notamment de contrôle, et renforce les rappels aux procédures, lorsque nécessaire.

**RECOMMANDATION 2022-13**

## Incohérence de discours entre les agents de contrôle et le Service Client

Dans leur saisine, plusieurs clients expliquent que les contrôleurs, sensibles à leur situation, leur ont suggéré de régler la verbalisation sur place pour éviter les frais de dossier, puis de faire une réclamation auprès du Service Client. Celui-ci explique de son côté que le paiement d'une quittance à la RATP constitue une transaction entre l'exploitant et le contrevenant, qui éteint l'action publique, conformément aux dispositions de l'article 529-3 du code de procédure pénale. Cette transaction vaut ainsi reconnaissance de l'infraction.

**La Médiatrice recommande à la RATP**

**de permettre les réclamations au Service Client, même en cas de paiement immédiat de l'infraction.**

## Billets Origine-Destination - 1

La tarification des billets Origine-Destination a été plafonnée à 5 €, ce que les clients apprécient. Néanmoins, l'utilisation de ces tickets reste parfois complexe lorsque le client n'effectue pas le trajet exactement prévu et affiché sur son ticket pour se rendre d'un point A à un point B. Or, il n'est pas toujours possible, notamment via les distributeurs automatiques, de choisir les étapes de son itinéraire. Il en est de même pour les changements lors de perturbations, travaux… En cas de contrôle, le client se trouve alors en infraction pour « Prolongement de parcours ».

**RECOMMANDATION 2022-14**

**La Médiatrice recommande à la RATP**

**d'élargir les parcours possibles avec les tickets Origine-Destination.**

**La réponse de la RATP**

Compte tenu de l'évolution de la tarification, les contrôleurs seront invités à faire preuve de discernement en fonction des situations rencontrées.

**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'Île-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.



# Ticket par SMS

**RECOMMANDATION 2022-16**

### La Médiatrice recommande à la RATP

**d'autoriser l'achat du ticket SMS lors de la montée et pas seulement avant de monter. La présentation au conducteur du SMS envoyé, sans confirmation, devrait suffire.**

### La réponse de la RATP

Le client doit acheter son titre avant d'accéder à l'autobus afin de fluidifier la montée ; présenter celui-ci au conducteur afin d'éviter une fraude d'opportunité, achat d'un titre uniquement en cas de contrôle. Il est toutefois rappelé aux équipes de contrôle de faire preuve de discernement, notamment lors des moments de forte affluence à bord des autobus. Depuis décembre 2021, une consigne précise la conduite à tenir par les équipes dans ces situations.

Le ticket par SMS doit être acheté à l'approche du bus, afin d'être présenté au contrôleur lors de la montée. Toutefois, certains clients expliquent qu'ils attendent le dernier moment pour l'acheter car, en fonction de l'affluence, ils sont parfois obligés de patienter jusqu'à l'arrivée du bus suivant pour monter ou d'effectuer le trajet par un autre moyen.

# Utilisation de titres de transport pendant la durée de validité d'un forfait réglé

**RECOMMANDATION 2022-17**

### La Médiatrice recommande à la RATP

**que le délai de fabrication et d'envoi des passes, ainsi que la constitution des dossiers, soient plus clairement expliqués.**

Lorsqu'un client achète un forfait, il est contraint d'utiliser des titres de transport dans l'attente de la fabrication de son forfait. Par exemple, lors de la constitution d'un abonnement imagine R, avec un dossier incomplet, mais pour lequel le GIE ne précise pas immédiatement la pièce manquante, le mois est largement entamé lorsque le passe est enfin envoyé. Les clients estiment payer deux fois pour un même service.



### La réponse de la RATP

Chaque année, l'agence Navigo améliore les processus pour gagner en clarté et en efficacité. Avec la souscription en ligne, les délais ont été considérablement optimisés. La liste des justificatifs acceptés selon le forfait choisi est accessible sur Internet. Une fois la souscription finalisée sur Internet, le client peut suivre le suivi du traitement de son dossier depuis son espace personnel. Dès que son forfait est disponible, il reçoit un SMS pour l'avertir que son passe va lui être envoyé par courrier (dans le cadre d'une première souscription) ou pour l'informer qu'il peut mettre à jour son passe depuis un automate. Pour la campagne imagine R 2023-2024, Île-de-France Mobilités prévoit également de permettre le chargement du nouveau forfait depuis son application.

# 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 2022 afin d'obtenir un point précis sur la mise en œuvre de certaines d'entre elles.

**RECOMMANDATION 2019-06**

## Des verbalisations mal comprises

Les verbalisations pour un pied sur la banquette avec le motif «détérioration ou souillure» produisent une forte incompréhension auprès des voyageurs, car elles intègrent le cadre en plastique du siège, même effleuré. La RATP a fait évoluer l'affiche Mode d'Emploi, précisant l'interdiction de poser ses pieds sur la banquette. Cependant rien n'est précisé sur l'entourage en plastique, ni sur les barres en fer autres que les repose-pieds, qui font également partie intégrante de la banquette.



### La Médiatrice recommande à la RATP

**de mieux communiquer sur ce qu'elle entend par «banquette».**

### La réponse de la RATP

La RATP a fait évoluer l'affiche Mode d'Emploi dans la rubrique «Participer à la propreté» et dans la rubrique «Infraction à la police des transports».

### Le suivi en 2022

**L'affiche Mode d'Emploi est un document qui s'applique à tous les modes de transport. Elle ne peut pas porter un descriptif trop précis, compte tenu de la multitude des types de sièges présents sur le réseau RATP.**

**RECOMMANDATIONS 2019-10 ET 2021-11**

## Objets trouvés

En 2019 et 2021, le rapport de la Médiatrice indique, dans ses recommandations, que la procédure à suivre pour que les clients retrouvent leurs objets perdus manque de clarté, certains objets n'étant pas rendus à leur propriétaire qui avait pourtant fait un signalement.

### La Médiatrice recommande à la RATP

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

### La réponse de la RATP en 2021

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

### Le suivi en 2022

**La nouvelle application évoquée est disponible depuis mi-avril 2023. Elle facilite le croisement de données et la mise en relation avec le propriétaire de l'objet. Elle permet également de proposer aux propriétaires qui le souhaitent un service payant de restitution à domicile de l'objet trouvé.**

## 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 CGVU.**

**RECOMMANDATION 2020-01**

### 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 2022

**Une solution a été trouvée, elle est en cours de finalisation. À partir de mi-2023, il sera possible de mettre à jour son passe depuis l'application mobile Île-de-France Mobilités. Les clients pourront ainsi finaliser leur suspension ou la reprise de leur forfait Navigo Annuel depuis leur téléphone portable, sans devoir passer dans un espace transporteur.**

## Durée de validité d'un ticket t+

La validité d'un ticket t+ pour 1h30 semble insuffisante, au regard des activités commerciales et des points de rendez-vous dans le métro. Cette durée peut se trouver dépassée du fait de l'attractivité même du réseau souterrain.

**La Médiatrice recommande à la RATP**

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

**RECOMMANDATION 2021-06**

### La réponse de la RATP en 2021

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

### Le suivi en 2022

**La RATP a renouvelé sa proposition auprès d'Île-de-France Mobilités. Pour le moment, aucune suite favorable n'a été donnée.**

**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'Île-de-France Mobilités, afin de trouver une réponse plus pérenne aux attentes de ses clients.

### Le suivi en 2022

**La RATP a renouvelé sa demande auprès d'Île-de-France Mobilités. Pour le moment, aucune suite favorable n'a été donnée. En parallèle, un rappel des règles a été fait aux agents, pour assurer une meilleure prise en charge.**

# Annexe 01

# Charte de la Médiation du groupe RATP

## Préambule

Dès 1990, fut créée au sein de la RATP une instance de Médiation, avec pour objet de mieux répondre aux litiges susceptibles de naître, et dans le prolongement des demandes des usagers de transports et des associations de consommateurs quant à la mise en place d'un tel dispositif.

Cette démarche fut actée dans un protocole d'accord signé le 6 mars 1990 entre la RATP et les associations de consommateurs nationales agréées, actualisé les 20 février 2006 et 21 janvier 2014.

La publication de l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et ses décrets d'application vient renforcer le rôle du Médiateur qui devient davantage un acteur incontournable dans le processus de règlement amiable des litiges permettant un accès gratuit à tout consommateur connaissant un litige dans le cadre de son contrat de vente ou de service conclu avec un professionnel.

Dans 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 01

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 01

## 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 01

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 02

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

# Annexe 03

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**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 03

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

# Annexe 03

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

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

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

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

**RÉSEAU TAC (COMPAGNIE DE TRANSPORT DE CHARLEVILLE-MÉZIÈRES - CTCM)**
03 24 33 32 32 / 03 52 72 97 01
*Espace TAC, Service clientèle*
11 rue Noël
08000 CHARLEVILLE-MÉZIÈRES
*Espace TAC, Service Clientèle*
55 Place de la Halle
08200 SEDAN
https://www.bustac.fr/nous-contacter

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

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

**RESEAU MAT (RD SAINT-MALO - RDSMA)**
+33 2 99 40 19 22
contact@reseau-mat.fr
*RD Saint-Malo, Service commercial*
Impasse de l'Ablette - 35400 SAINT-MALO
https://www.reseau-mat.fr/fr/contact/contactez-nous

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

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

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

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

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

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

**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/

# Annexe 04

## 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**
*Armand PUJAL*
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**
*Anne GUILLAUMAT de BLIGNIERES*
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 l'Eau**
*Bernard JOUGLAIN*
BP 40 463 - 75366 Paris Cedex 08
**www.mediation-eau.fr**

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

**Le Médiateur de l'Education Nationale et de l'Enseignement Supérieur**
*Catherine BECCHETTI-BIZOT*
Carré Suffren - 110 rue de Grenelle - 75357 Paris 07 SP
**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**
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/**

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

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

# Annexe 04

**La Médiatrice de la RATP**
*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 TEYSSIER*
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 2023 • © Photos RATP Com / Agenc e photo : Xavier Chibout, Hamdi Chref, Estelle Revesche-Pucharski, Denis Sutton, Eric Touzé