







Le rapport de la Médiatrice

2019

GROUPE RATP



p. 6

MÉDIATION

La Médiation du groupe RATP en 2019



p. 16

CHIFFRES

Une évolution plus modérée des saisines



p. 26

LITIGES

Une écoute toujours renouvelée



p. 50

SATISFACTION

La perception des clients



p. 56

RECOMMANDATIONS

Contribuer à l'amélioration continue au service du client

p. 72

ANNEXES

La Médiation a une double finalité : proposer des solutions aux personnes en litige avec le professionnel, et s'appuyer sur sa position d'observation de la conflictualité pour apporter des pistes d'amélioration au travers de recommandations.



Le point de vue de la Médiatrice

En 2016, j'ai été désignée à l'unanimité Médiatrice du groupe RATP pour quatre ans, par l'organe collégial paritaire prévu à l'article L.613-2 du code de la consommation. Cette disposition est importante, car elle implique à parts égales les associations de défense des consommateurs et les représentants du professionnel. Après mon audition devant la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation, j'ai été informée par sa présidente de mon inscription sur la liste des Médiateurs de la consommation le 25 février 2016.

Dans les mêmes conditions, le 8 janvier 2020, les membres de l'organe collégial paritaire, constitué de neuf représentants des associations de défense des consommateurs et neuf représentants du groupe RATP m'ont désignée, à l'unanimité, Médiatrice du groupe RATP pour un nouveau mandat de quatre ans.

Depuis 2016, la place de la Médiation dans les rapports entre les clients et l'entreprise a considérablement évolué. Nous avons dû, avec mon équipe, faire face à un accroissement soutenu du nombre des saisines : 1 127 en 2015, 3 112 en 2019. Sur cette période, nous avons reçu 11 656 saisines qui ont donné lieu à l'ouverture de 7 348 dossiers, suivis d'autant d'avis. Ces chiffres témoignent d'une légitimité croissante de la Médiation auprès du public, et de notre attachement à ses valeurs cardinales : indépendance, impartialité et neutralité.

Animés par ces valeurs, nous avons mené une instruction approfondie pour chacun des dossiers, nous permettant de formuler une solution en droit et en équité acceptée par les parties. Nous l'avons fait en toute conscience du ressenti des personnes se trouvant dans l'incompréhension de la situation qu'ils ont vécue. C'est pourquoi nous avons recherché en permanence le rééquilibrage de l'écoute et le rapprochement des points de vue. C'est une conviction profonde, qui nous guide chaque jour.

Les réponses que nous adressons aux requérants sont toujours élaborées dans le souci d'en expliquer la teneur et ce, quelle qu'en soit l'issue. Il est important que les parties adhèrent au raisonnement établi, selon les éléments du litige en notre possession.

Nous souhaitons aussi entendre ce que nous disent les requérants, après qu'ils aient reçu un avis. C'est pourquoi nous avons renforcé le questionnaire de « satisfaction » qui leur est adressé. En écho à leurs retours, nous avons fait évoluer nos écrits, pour que chaque lecteur puisse sur le fond et la forme mesurer l'attention aux parties.

Cependant, en matière de verbalisation, le sujet est clairement sensible. Un potentiel de défiance transparaît plus que dans d'autres domaines. Cette défiance nous semble s'être davantage installée cette année 2019, concrétisée par diverses expressions sociétales, qui vont bien au-delà des relations du groupe RATP avec sa clientèle.

Betty Chappe
Médiatrice du groupe RATP



Plus que jamais, l'indépendance et l'impartialité de la Médiation vis-à-vis des parties sont les bases essentielles de l'ensemble de la démarche.

J'ai également cherché à rendre plus efficace le traitement des dossiers de Médiation. Leur nombre augmentant régulièrement, il nous a fallu maintenir à la fois la qualité de la réponse et son délai. Il semble souvent long pour les personnes en attente d'une résolution, a fortiori lorsqu'ils éprouvent un sentiment d'injustice. Pour y parvenir, nous avons l'enjeu de réduire le nombre de saisines précoces ou tardives, facteur déterminant pour notre production. À cet égard, le site de la Médiation joue un rôle essentiel, en donnant les informations nécessaires.

Depuis quatre ans, j'ai eu à cœur de développer nos relations avec les parties prenantes. J'ai systématiquement présenté mon rapport au Conseil d'Administration du groupe RATP, ainsi que lors d'une réunion plénière rassemblant conjointement les associations de consommateurs et les professionnels du Groupe. Ces présentations sont autant d'occasions d'illustrer le rôle de la Médiation et d'entrevoir des pistes d'évolutions souhaitables dans les relations entre le groupe RATP et ses clients.

Tout au long de mon premier mandat, j'ai pu constater la diligence des personnels du groupe RATP que nous interrogeons dans le cadre des litiges. Disposer d'informations complètes en transparence est un gage de réussite dans la recherche d'une solution. J'ai pu constater également que chacune de mes recommandations bénéficiait d'une écoute attentive et était intégrée dans des programmes d'amélioration continue au service du client.

La Médiation du groupe RATP, en tant que Médiation de la consommation, bénéficie des dispositions de l'article L.613-3 du code de la consommation, qui prévoit un budget dédié et suffisant pour mener à bien sa mission. Évoluant avec l'accroissement de l'activité, ce budget a augmenté régulièrement, tant pour la partie fonctionnement, qui recouvre essentiellement les frais de personnel, que pour la partie investissement, qui a permis de mettre en place le site Internet, ses évolutions, ainsi qu'un nouveau système d'information plus performant pour le travail au quotidien et la production des statistiques d'activité.

Au fil des années, j'ai apprécié l'expertise des représentants des associations de consommateurs et leur investissement personnel. Nous avons mené ensemble plusieurs grands chantiers, en particulier la conception du site Internet de la Médiation, la refonte des questionnaires de satisfaction et l'évolution de la charte de la Médiation. J'ai un très grand respect pour leur engagement et leur volonté de faire progresser les droits et la reconnaissance des consommateurs.

La Médiation investit aujourd'hui chaque secteur de la consommation et poursuit son développement. Ces dernières années, elle a montré à quel point elle pouvait être fiable, efficace et constructive, affirmant sa totale légitimité. C'est bien au renforcement de ces qualités que nous avons travaillé et que nous continuerons à le faire dans les années qui viennent.



La Médiation du groupe RATP en 2019

La Médiatrice est attentive à réconcilier les points de vue, à expliquer des contextes réglementaires et à réparer des erreurs, en prenant en compte le droit aussi bien que l'équité, au travers d'une écoute attentive des parties.

Le cadre de la Médiation

Une stricte indépendance

Les associations de consommateurs et le professionnel se sont accordés pour mettre en place un processus de Médiation à la RATP dès 1990. Il se fonde sur une indépendance absolue de la Médiatrice, considérée comme une personnalité extérieure à l'entreprise. Cette indépendance est strictement respectée depuis 30 ans. La Médiatrice étant inscrite sur la liste des Médiateurs de la consommation, le groupe RATP suit à la lettre toutes les exigences des textes qui garantissent son indépendance fonctionnelle, hiérarchique et budgétaire.

Un avis impartial

La Médiatrice offre aux clients en conflit avec l'entreprise un espace d'écoute et de dialogue, qu'elle souhaite respectueux et objectif. Un travail d'enquête rigoureux est mené en toute indépendance, dans le but de rendre possible un règlement à l'amiable du litige. Une phase d'instruction et d'écoute permet de construire un avis motivé en respectant le point de vue des parties au litige. La Médiatrice examine la situation en droit mais également en équité, afin de prendre en compte la situation dans sa globalité. Elle tient particulièrement à accompagner son exposé de la solution proposée par des explications à visée pédagogique, utiles pour les deux parties : réglementation, compétence pour agir, situation factuelle. L'avis est toujours rendu spécifiquement au cas par cas et ne peut constituer une politique globale de la Médiation.

Un champ d'intervention bien délimité

Une part de l'activité de la Médiatrice du groupe RATP relève du Règlement Extra-judiciaire des Litiges de Consommation (RELC). Ces litiges sont relatifs aux dispositions commerciales des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU) et de l'affichage des Modes d'emploi des réseaux du Groupe, ou bien encore liés à des problèmes de qualité de service.



Ils relèvent des dispositions RELC prévues 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.

Les infractions à la police des transports relèvent du code de procédure pénale. Le professionnel peut offrir un traitement commercial aux litiges issus d'une verbalisation. Le premier protocole de Médiation signé avec les associations de consommateurs portait sur ce sujet précis. Il a été étendu plus tard aux autres motifs.

Les litiges générés par des travaux ou par le fonctionnement même de l'activité transport dans la ville, essentiellement des nuisances sonores ou visuelles, entrent également dans le champ de compétence de la Médiatrice. Ils ne sont pas concernés par les textes RELC.



La Médiation RATP intervient pour l'ensemble des filiales du groupe RATP situées sur le territoire français, ayant pour objet social une activité de transport collectif de voyageurs. Leur liste actualisée figure en annexe de ce document et sur le site Internet de la Médiation.

Une volonté d'amélioration de l'expérience des clients

La Médiatrice formule également des recommandations au professionnel.

Au-delà de la résolution à l'amiable des litiges, elles contribueront à améliorer la qualité du service que les clients sont en droit d'attendre.

Le fonctionnement de la Médiation

Une complémentarité d'expériences

Constituée de cinq postes permanents, l'équipe est régulièrement complétée d'apprentis en droit des affaires et d'élèves avocats. Une adéquation s'opère autour d'objectifs partagés, les étudiants apportant leurs étonnements dans la pratique des transports. La complémentarité des expériences de chacun contribue à un nouvel éclairage dans l'instruction des dossiers. C'est également pour les étudiants l'occasion de développer des valeurs d'écoute et d'équité, en ayant une première expérience en matière de Médiation.

Le financement

L'indépendance de la mission de Médiation au sein du groupe RATP est garantie en tout premier lieu par le budget distinct et adapté qui lui est affecté.



La rémunération de la Médiatrice n'est aucunement liée aux résultats des dossiers traités. Les conditions d'évolution du budget de la Médiation sont liées exclusivement à la volumétrie des saisines. Les effectifs n'ont cessé d'augmenter depuis 2015 pour faire face à la progression de l'activité.

Les investissements

En 2019, la Médiation a mis en place un outil de gestion des saisines plus performant, raccordé à son site Internet. Mis en service en janvier 2020, il permet d'automatiser toutes les créations de dossiers provenant du site de la Médiation, évitant de nombreuses manipulations. Il évitera progressivement le recours au papier, sauf pour les saisines par courrier, de l'ordre de 30 %, qui nécessiteront une numérisation.

La formation

La formation est un outil essentiel ouvrant l'esprit et requestionnant les habitudes. Alliée à l'expérience, elle façonne la compétence. Tous les membres de l'équipe de la Médiation RATP bénéficient de formations sur la Médiation et son cadre juridique avec le Club des Médiateurs, ainsi que sur le droit de la consommation avec des juristes. Ils disposent d'un accompagnement continu pour l'amélioration des écrits, avec une consultante spécialiste. Ils réalisent régulièrement des visites sur le terrain, pour comprendre les métiers, les méthodes et le cadre réglementaire des professionnels du transport, leur permettant de mieux appréhender les difficultés rencontrées par les voyageurs. Au sein de l'équipe, chacun a pu suivre une ou plusieurs formations, avec l'objectif de toujours permettre le meilleur échange et la meilleure agilité dans le traitement des dossiers.

La Médiatrice a participé à diverses sessions de formation en 2019 : « L'écoute en Médiation », Club des Médiateurs ; « Droit de la consommation », Club des Médiateurs ; « L'individu en conflit et Médiation », Institut de la gestion publique et du développement économique (IGPDE) ; « La Médiation institutionnelle », Club des Médiateurs.

La Médiatrice est également intervenue aux sessions « Les Fondamentaux de la Médiation » organisées par l'IGPDE.

L'équipe a participé à diverses sessions en 2019 : « Droit de la consommation », Club des Médiateurs ; Formation RGPD « Juristes, ce que l'on attend de vous » ; « Loi informatique aux fichiers et aux libertés » ; « Les Fondamentaux de la Médiation », IGPDE.

L'équipe de la Médiation



Cécile Quentin,
adjointe de la Médiatrice

Après une expérience riche et variée au Département juridique de la RATP, j'ai acquis la conviction qu'une approche humaine, centrée sur l'écoute, l'équité et la volonté de trouver un accord dans le respect des intérêts de chacun est indispensable pour instaurer une relation de confiance qui perdure dans le temps. Cette année encore, la Médiation RATP a pu faire la démonstration de l'adaptabilité de son équipe, face à l'évolution des différents types de litiges et à la modification des processus internes du groupe RATP. Elle a maintenu la qualité de l'écoute des requérants et de l'instruction des dossiers, qui sont au cœur d'une relation de confiance, tant du point de vue de l'entreprise que du client.



Marie Derrier

Juriste de formation, j'apporte une approche juridique aux dossiers, en vérifiant l'applicabilité des textes de loi, tout en conciliant les opinions des deux parties dans le respect du droit. Cette année a d'ailleurs été marquée par la refonte de la charte en concertation avec les associations, charte qui se veut plus claire sur le respect des valeurs incombant à chaque partie, mais également sur le champ de compétence de la Médiation et la complétude des dossiers.



Laurence Chartier

Après des fonctions opérationnelles au métro, j'ai évolué vers les relations avec les voyageurs au sein du Service clientèle de la RATP, avant d'intégrer la Médiation. Les années d'expérience des situations vécues au quotidien par les clients m'aident à mieux comprendre leur perception des situations auxquelles ils sont confrontés. Une représentation objective contribue à une proposition de Médiation en toute équité.



Marie Rahman

Au sein de la Médiation RATP depuis plus de dix ans, j'ai suivi l'impressionnante progression du volume des dossiers traités. Je suis attentive à faciliter l'accès à la Médiation, tout particulièrement à travers la saisine par Internet, qui correspond à une réelle attente des clients.



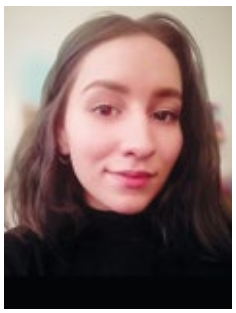
Magali Pierru

Au cours de ma formation d'élève avocate à l'Ecole de Formation du Barreau, j'ai eu l'opportunité d'effectuer un stage de 6 mois au sein de la Médiation RATP. En tant que future avocate, il me paraissait essentiel de pouvoir bénéficier de cette expérience, devant le développement considérable des modes alternatifs de règlement des différends. Pendant mon stage, j'ai appris l'importance de concilier le point de vue de chaque partie, en apportant une réponse juridique, mais aussi plus humaine, par la prise en compte de l'équité.



Naïma Zidani

Diplômée d'un master 1 en droit privé et d'un master 2 en droit international, j'ai intégré en tant qu'élève avocate la Médiation RATP en juillet 2019. Je veille à la bonne applicabilité du droit en fonction des situations rencontrées par les voyageurs. J'attache une importance particulière à l'écoute des arguments de chacun, en essayant de comprendre la situation dans sa globalité. L'étude d'un dossier en droit et en équité permet de formuler une solution adaptée au litige.



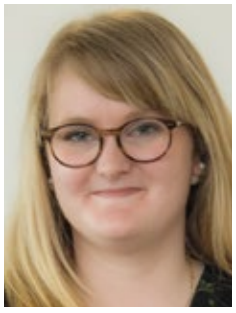
Mathilde M'hadhebi

En tant que juriste apprentie dans le cadre de mes études de Droit à l'Université Panthéon-Assas Paris II, j'ai pu rejoindre la Médiation RATP pour une durée d'un an. La Médiation représente pour moi le point de rencontre parfait entre le droit et l'humain, par la prise de décision en droit, mais aussi en équité. Il me tient à cœur quotidiennement de réussir à rapprocher les points de vue pour trouver la meilleure solution pour les deux parties en litige. La pédagogie est un élément essentiel dans la rédaction de nos avis : il est primordial de donner une solution intelligible et claire à chaque saisine reçue.



Dounia Qarmi

Etudiante en DUT Carrières juridiques en apprentissage, j'ai eu la chance d'intégrer la Médiation RATP pour deux années. Cette insertion en entreprise me permet d'enrichir mon parcours juridique et de mieux comprendre la Médiation, qui est aujourd'hui un moyen de plus en plus utilisé pour régler les litiges à l'amiable. L'apprentissage au sein de la Médiation RATP me permet d'apprécier l'aspect humain et l'écoute, dans le respect des lois et de la réglementation.



Chloé Loeuillet

J'ai travaillé au sein de la Médiation RATP jusqu'en septembre 2019, dans le cadre de mon contrat d'apprentissage en master 2 juriste d'entreprise. Lors de ma période d'alternance, je cherchais un domaine pouvant regrouper les aspects humain et juridique. L'approche en droit, mais aussi en équité, me paraît une bonne alternative pour formuler une réponse la mieux adaptée aux parties en litige.



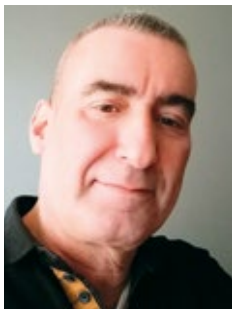
Fiona Payen

En tant qu'alternante en master 2 juriste d'entreprise, travailler au sein de la Médiation RATP permet de trouver l'équilibre entre le respect de la réglementation (la théorie) et l'analyse des faits (la pratique). Cet équilibre, guidé par la neutralité et l'équité, n'est possible que par une écoute attentive de chacune des parties. J'ai à cœur de rapprocher les points de vue des parties en litige et de proposer la meilleure solution.



Michaelle Charlery Adèle

Après avoir exercé différents emplois à la RATP, j'ai eu l'opportunité de rejoindre l'équipe de la Médiation pour une mission d'un an. J'y ai constaté la diversité des situations rencontrées par un voyageur à travers son parcours sur les réseaux de la RATP. J'ai également découvert la Médiation RATP et j'ai pu apprécier la rigueur nécessaire dans le traitement des demandes reçues. Cette expérience m'a permis de développer des compétences comme l'autonomie, l'organisation et l'écoute, qui me sont utiles pour évoluer dans ma carrière professionnelle.



Rabah Oussaoudi

Après plusieurs emplois en contact avec le public au sein de la RATP, j'ai effectué une mission d'un an à la Médiation RATP. Je ne connaissais pas cette activité et j'ai pu découvrir le parcours d'un client dans sa globalité. J'ai beaucoup appris lors de ma mission, tant au niveau personnel que professionnel, ce qui m'a permis d'enrichir mon parcours professionnel.

Le traitement d'un dossier de Médiation

01

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 clientèle 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.

02

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. Lorsque la demande est recevable, la Médiatrice le notifie aux parties. Elle leur précise qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus de Médiation. Si la demande n'est pas recevable, un courrier ou courriel en explique les raisons et invite le client à réorienter sa demande.

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

La Médiatrice peut être amenée à prendre contact avec le requérant, afin de disposer d'éléments complémentaires nécessaires à l'analyse de son dossier. Parallèlement, la Médiatrice sollicite la RATP, afin de recueillir les informations pouvant éclairer la situation vécue, et extraire notamment toute possibilité de dysfonctionnement technique des appareils de vente et de validation.

03

INSTRUCTION

L'instruction du dossier se fait en conformité avec le cadre réglementaire ou contractuel, dans le plus grand respect des parties et 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.

04

RÉFLEXION

Dans sa 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 de reconstruire les points de vue des parties.

05

AVIS

La Médiatrice propose un avis. Elle formule une proposition de Médiation à la RATP, communiquée au client par courrier ou courriel. Celui-ci reste libre de l'accepter ou non. Sa non-réponse vaut pour acceptation. De son côté, la RATP s'est rangée à la proposition de la Médiatrice dans la totalité des dossiers traités en 2019. Chaque avis est unique. Il se fonde sur des circonstances précises, relatives à une situation particulière et personnelle vécue par un voyageur. Il ne peut pas constituer une jurisprudence.

06

DÉLAI

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

07

08

SATISFACTION

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

L'information sur la Médiation



Simplifier la saisine

Une saisine facile et rapide est possible en trois étapes sur le site Internet de la Médiation :

- recueil des informations essentielles,
- coordonnées du requérant,
- formulation de la demande de Médiation.

Un message de confirmation indique le numéro attribué à la demande et permet de télécharger ou d'imprimer la saisine.

Les saisines en ligne ont représenté 72 % des saisines en 2019.

Faciliter l'accès au formulaire

Le site de la Médiatrice est consultable par tous. Le respect du Règlement Général d'Accessibilité des Administrations (RG2A) permet aux personnes aveugles et malvoyantes d'y avoir accès. La traduction de la charte de la Médiation en «facile à lire, facile à comprendre» avec l'aide attentive de l'UNAPEI (Union nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis) en permet une meilleure accessibilité.

Partager l'information

La démarche de Médiation bénéficie d'une visibilité renforcée sur un ensemble de canaux d'information :

- le site *www.ratp.fr*, espace Médiateur,
- les sites des filiales du groupe RATP en France,
- les Services clientèle du groupe RATP ou de l'Agence Navigo, et leurs courriers de réponse adressés aux clients,
- les affiches Mode d'emploi dans les gares et stations, et Règles du savoir-voyager dans les bus et tramways de la RATP.

Des liens sont également développés avec les sites du Club des Médiateurs de services au public *www.clubdesmediateurs.fr*, de la Commission de la Médiation *www.mediation-conso.fr*, et des associations de consommateurs. La consultation du site de la Médiation a poursuivi sa progression en 2019, avec 58 000 visites, contre 48 700 en 2018, soit une augmentation de 20 %. 14 800 visiteurs ont accédé au formulaire de saisine en ligne.





Un lien permanent avec l'ensemble des acteurs de la Médiation



La signature d'un protocole avec la Médiatrice de SNCF Mobilités

Dans une volonté de parfaite lisibilité des domaines d'intervention de chacun, Betty Chappe, Médiatrice du groupe RATP, et Henriette Chaubon, Médiatrice de SNCF Mobilités, ont signé le 3 juillet 2019 un protocole qui actualise leur domaine d'intervention. Depuis plus de vingt ans, les Médiateurs successifs et respectifs de la RATP et de la SNCF collaborent, afin de guider les clients de la manière la plus efficace et la plus transparente vers le Médiateur compétent pour examiner leur litige. Le protocole est disponible sur les sites Internet des deux Médiatrices.

Des présentations collectives du rapport 2018

La Médiatrice a remis son rapport 2018 à la Présidente–Directrice générale du groupe RATP. Elle l'a également présenté à la commission Service et innovation du Conseil d'administration de la RATP le 14 mai 2019 et aux associations de consommateurs le 21 juin 2019. Ces présentations formelles ont rappelé la stricte indépendance de la Médiatrice vis-à-vis du groupe RATP. Elles ont donné l'occasion à la Médiatrice de partager ses observations sur l'évolution régulière du recours à la Médiation par les clients du Groupe. Elles lui ont également permis d'évoquer les différents cas de litiges et d'exposer les



recommandations permettant d'alimenter la boucle d'amélioration continue du service offert aux clients. La totalité des recommandations formulées par la Médiatrice ayant obtenu une réponse opérationnelle, les représentants des associations de consommateurs ont exprimé leur satisfaction face à l'attention portée par le groupe RATP. Le rapport de la Médiatrice est accessible aux clients du groupe RATP, sur le site de la Médiation. Il est également téléchargeable sur le site du Club des Médiateurs. Une version papier est envoyée à toutes les personnes qui en font la demande.

Des échanges constructifs avec les associations de consommateurs

La Médiatrice a poursuivi la réflexion commune menée avec les associations de consommateurs pour améliorer en permanence le processus de la Médiation et la qualité des solutions proposées. La Charte de la Médiation a été remise à jour, pour éclairer certains aspects du processus, dans le but d'améliorer la compréhension du client du groupe RATP et de faciliter l'instruction des dossiers. Les échanges ont permis d'aboutir à un texte partagé.

Les associations se sont accordées sur l'importance de préciser à la fois les valeurs de la Médiation et de décrire de manière simple et opérationnelle l'ensemble du processus de Médiation, depuis les modalités de désignation d'un Médiateur, jusqu'aux différentes étapes de l'instruction d'un dossier recevable.

Les associations ont insisté sur le respect du RGPD, ainsi que du principe de conservation et d'accès aux données. Concernant l'acceptation par le requérant de la solution proposée, il a été retenu qu'à défaut de réponse explicite, le silence équivaut à une acceptation tacite. Cette option évite au consommateur une démarche supplémentaire d'acceptation à réaliser avant la mise en œuvre de la solution proposée.

La rédaction avec l'UNAPEI d'une version Facile à Lire – Facile à Comprendre de la charte a été plébiscitée, pour répondre aux attentes d'accessibilité et de communication rapides, souvent exprimées par les requérants.

Des relations étroites avec le Club des Médiateurs

La Médiatrice adhère au Club des Médiateurs de services au public, dont elle partage les valeurs. Comme les années précédentes, elle 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





Une évolution plus modérée des saisines

Avec 3 112 saisines reçues en 2019, les demandes sont moins nombreuses qu'en 2018, qui restera une année atypique. Elles sont néanmoins supérieures de 10 % à celles de 2017. Parallèlement, le délai moyen pour rendre un avis s'établit à 55 jours, contre 77 jours en 2018.

Les chiffres-clés

3 112 saisines

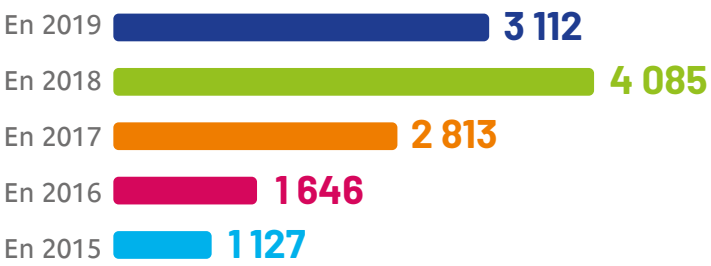
83 % des saisines
relatives à une verbalisation

1 936 dossiers recevables et traités

57 % des avis
favorables ou partiellement favorables au client

Les saisines reçues

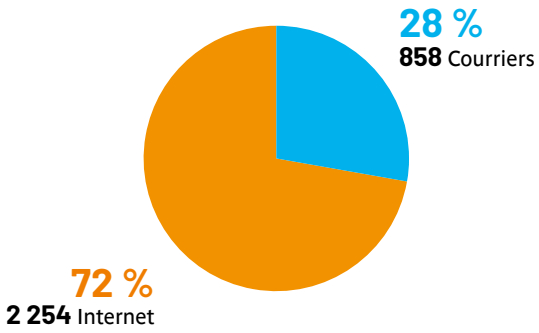
Évolution du nombre de saisines



Une évolution plus modérée des saisines

Avec 3 112 saisines en 2019, les sollicitations de la Médiatrice ont repris une évolution cohérente par rapport aux années antérieures, 2018 restant une année atypique.

Répartition par mode de saisine



Le temps de la Médiation

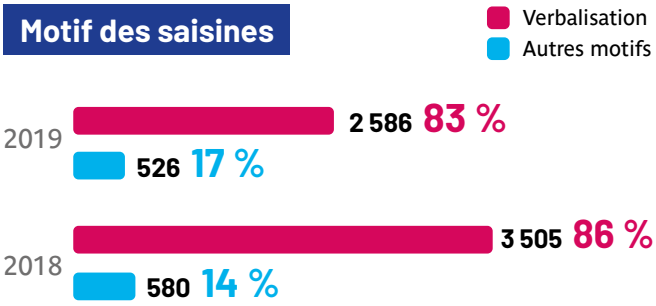
L'accélération de la communication à travers les réseaux sociaux et les divers canaux digitaux habitue le public à des échanges moins formalisés, avec des attentes d'un retour instantané. Si le Service clientèle s'est adapté à ces nouvelles contraintes pour certains types de réponses, le temps de Médiation reste quant à lui bien différent de celui des réseaux sociaux. Il est nécessaire de repréciser les contraintes d'une saisine et de son traitement, qui nécessite parfois différents échanges pour, par exemple, demander l'envoi de pièces justificatives par les clients. Vient ensuite un temps d'instruction du dossier, nécessaire pour rendre un avis en droit et en équité.

Une stabilisation à plus de 70 % des saisines par Internet

La part des saisines par Internet est stable par rapport à l'an dernier, à un peu plus de 70 %. Si le mode d'échange en ligne est devenu habituel pour la majorité des clients, la part non négligeable des lettres confirme la nécessité d'offrir la possibilité d'un échange par courrier postal. Le digital n'est pas accessible à tous les publics, alors que le recours à la Médiation doit être ouvert à tous et tout particulièrement aux populations les plus vulnérables.

La consultation du site de la Médiation a poursuivi sa progression en 2019, avec 58 000 visites, contre 48 700 en 2018, soit une augmentation de 20 %.

Motif des saisines



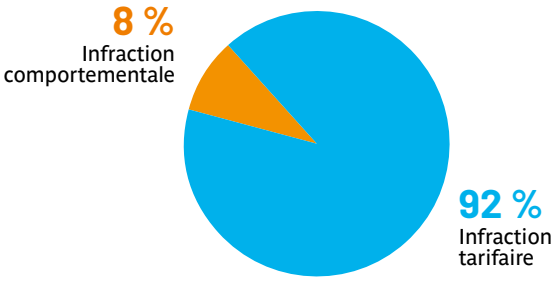
Une baisse de la part des saisines liées à une verbalisation

Elle est en régression pour la première fois depuis plusieurs années, passant de 86 à 83 %.

Les verbalisations à la RATP

1,2 million de verbalisations ont été établies en 2019 sur les réseaux de la RATP, un chiffre en forte baisse comparé aux 1,74 million en 2018. 400 000 ont été réglées immédiatement par une indemnité forfaitaire et un procès-verbal a été rédigé pour les autres. Le Service clientèle de la RATP a géré 368 000 contacts avec des clients. 76 100 correspondaient à des réclamations, dont 27 700 à la suite d'une verbalisation. 9,3 % de celles-ci ont abouti à une saisine de la Médiatrice. Le nombre de saisines à la suite d'une verbalisation représente quant à lui 0,2 % du nombre total de verbalisations établies par la RATP, une proportion identique à celle de 2018.

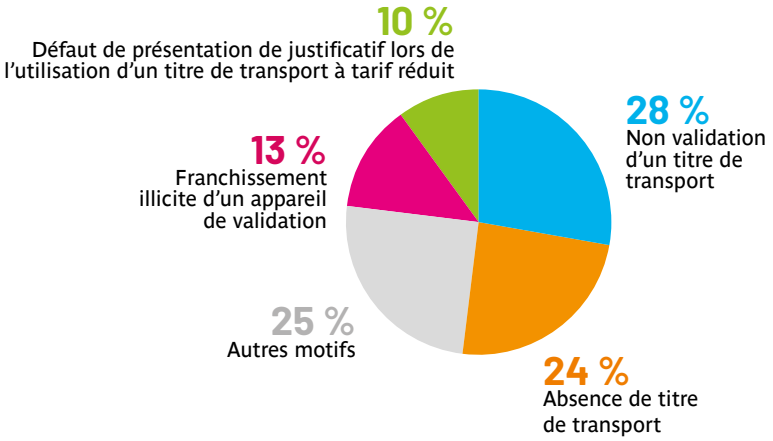
Répartition des saisines liées à une verbalisation



Plus de 9 sur 10 concernent une infraction tarifaire

Les litiges formés à la suite d'infractions tarifaires restent très largement majoritaires, tandis que les infractions comportementales sont globalement stables à 8 % des saisines liées à une verbalisation : pieds sur les banquettes, non-respect de l'interdiction de fumer, patin à roulettes ou vélo, trouble à la tranquillité…

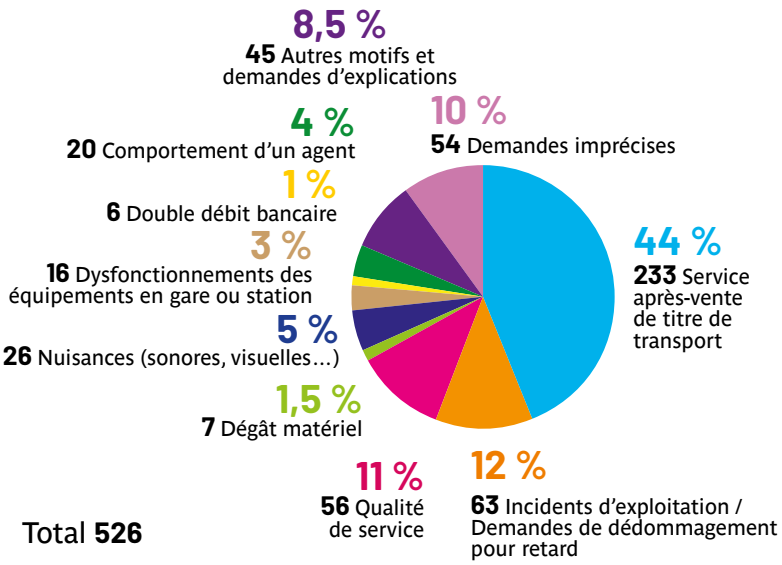
Répartition des saisines liées à une infraction tarifaire



Plus de la moitié sont relatives à l'absence ou la non validation d'un titre de transport

Les litiges à la suite de verbalisations pour absence de titre de transport sont en régression, tandis que ceux pour non validation d'un titre de transport progressent.

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

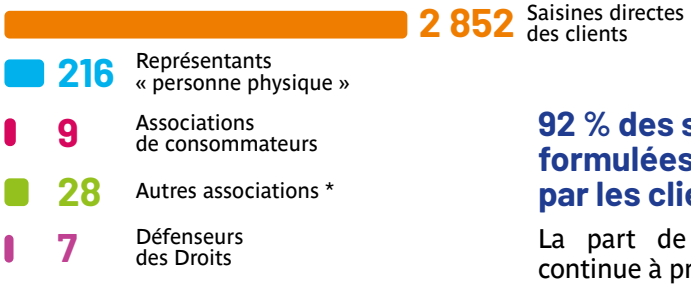


Total **526**

Forte augmentation des litiges au sujet d'un titre de transport

233 saisines concernent un titre de transport (achat, abonnement…) contre 182 en 2018. 106 d'entre elles sont relatives au SAV des forfaits Navigo, alors qu'une vingtaine concerne les nouveaux supports billettiques mis en place progressivement depuis juin et septembre 2019. Les demandes de dédommagement ont également augmenté, avec 63 saisines contre 53. Les saisines liées au comportement d'un agent ont largement diminué, passant de 38 à 20.

Origine des saisines



** Associations d'insertion, de demandeurs d'asile…*

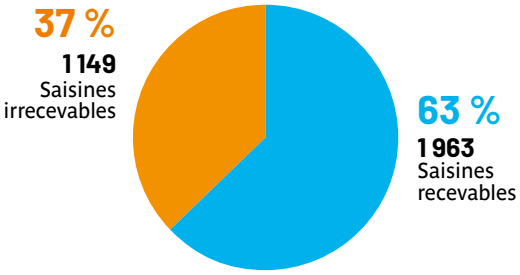
Total **3 112**

92 % des saisines sont formulées directement par les clients

La part de saisines directes continue à progresser, en hausse de 3 % par rapport à l'an dernier.

19 d'entre elles ont été initialement adressées à la Médiatrice de SNCF Mobilités.

Recevabilité des saisines

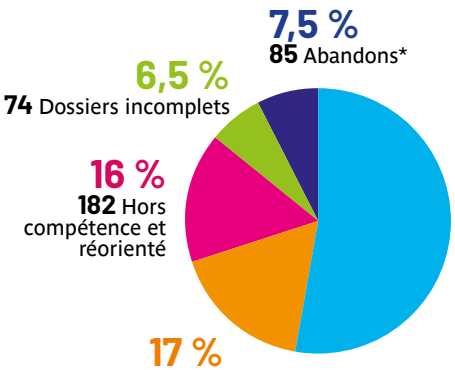


La part des saisines recevables est en retrait

63 % des saisines sont recevables, contre 69 % en 2018. La proportion de saisines recevables est très significativement plus forte pour les saisines par Internet (80 %) que par courrier (34 %). Le formulaire de saisie d'une demande de Médiation sur le site pose des questions précises, qui permettent d'éviter un certain nombre de causes d'irrecevabilité. Une large part des saisines par courrier ne tient pas compte des prérequis nécessaires pour que la requête soit recevable. La progression de la part de saisines précoces qui s'établit à 20 % du total des saisines interroge, car cette cause d'irrecevabilité était en continuelle diminution depuis 4 ans ; elle était à 16 % en 2018.

1 936 dossiers ont été traités. 25 saisines recevables ont été abandonnées en cours de traitement, la plupart du temps à la suite d'un prolongement de traitement par le professionnel qui a donné satisfaction au client. Deux dossiers considérés dans un premier temps comme recevables ont été refusés par le professionnel, car liés à un délit. En incluant les 9 refus en phase d'étude de recevabilité, au total, le professionnel a refusé d'entrer en Médiation dans 11 cas, présentant tous un volet délictuel. Une posture semble se dégager en la matière, alors que c'est la première année où de tels cas ont été autant identifiés.

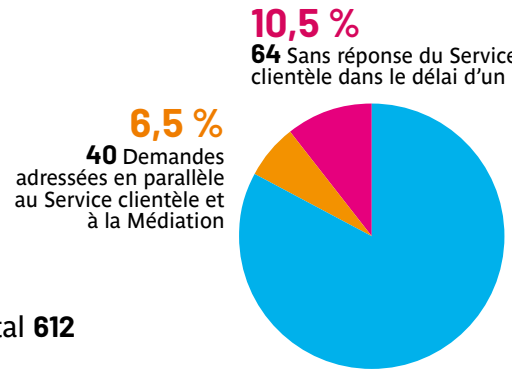
Répartition des saisines irrecevables



Total **1 149**

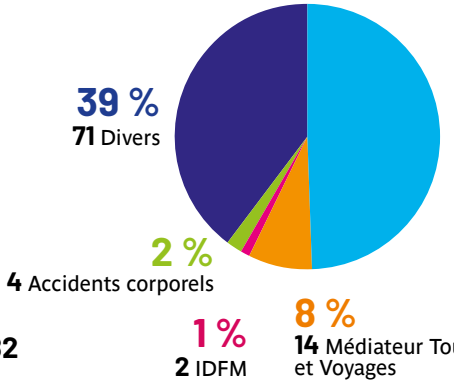
** Au stade du processus de recevabilité*

Répartition des saisines précoces



Total **612**

Répartition des saisines hors compétence



Total **182**

Poursuivre l'information des requérants, pour réduire le nombre de saisines irrecevables

37 % des saisines reçues en 2019 ne sont pas recevables. Il est important d'expliquer toujours davantage les modalités du recours à la Médiatrice, afin d'éviter l'irrecevabilité.

Des saisines précoces encore trop nombreuses

Les saisines précoces représentent 53 % des causes d'irrecevabilité. Une réaction spontanée

devant un sentiment d'injustice peut conduire à saisir directement la Médiatrice, avant un recours au Service clientèle. La Médiatrice poursuit son information sur la nécessité d'un premier recours auprès du professionnel. Elle est à intensifier, car les saisines précoces représentent encore 20 % du total des saisines.

Une stabilité des saisines tardives

Les saisines tardives représentent 17 % des causes d'irrecevabilité. Le Code de procédure pénale délègue à l'opérateur une durée de deux mois afin de réaliser la transaction concernant un procès-verbal. Une fois cette période écoulée, le transporteur transmet le dossier au Procureur de la République, qui se charge du recouvrement. La Médiatrice ne peut plus intervenir sur le dossier, qui n'est plus maîtrisé par le professionnel (Article 529-4 et 529-5 du Code de procédure pénale). Cette limite est bien mentionnée au dos des procès-verbaux et dans les notices explicatives remises par les agents de contrôle. Les saisines tardives constituent 6 % des saisines reçues, une proportion stable par rapport à 2018. À partir de 2020, la loi d'orientation des mobilités (LOM) étend à trois mois le délai de transmission au Procureur de la République, ce qui est favorable aux personnes en parcours de réclamation.

Une hausse des saisines hors compétence

Les saisines hors compétence représentent 16 % des saisines irrecevables, en progression de 4 % par rapport à 2018. La moitié d'entre elles concernent la SNCF, sa Médiatrice en a été informée tout comme le client, qui a été invité à poursuivre sa démarche vers cet opérateur.

Moins de dossiers incomplets

Les dossiers incomplets représentent 6 % des saisines irrecevables, contre 10 % l'an dernier. La plupart correspondent à des pièces demandées et non fournies par le client, ce qui ne permet pas l'étude du dossier. Les requérants ont davantage répondu aux sollicitations de la Médiation pour un complément de leur dossier cette année.

Des abandons de Médiation stables

Les abandons de Médiation représentent 7 % des saisines non traitées. Ils correspondent à des réponses reçues du Service clientèle avant que la recevabilité ait été établie.

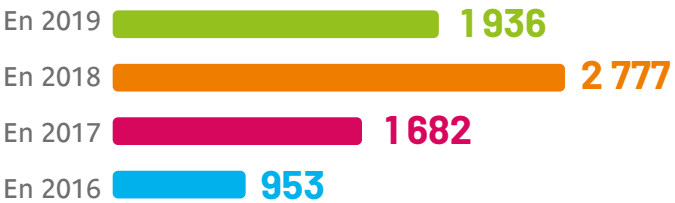
Saisines concernant des filiales du groupe RATP en France



19 saisines ont concerné les filiales.

Les dossiers traités

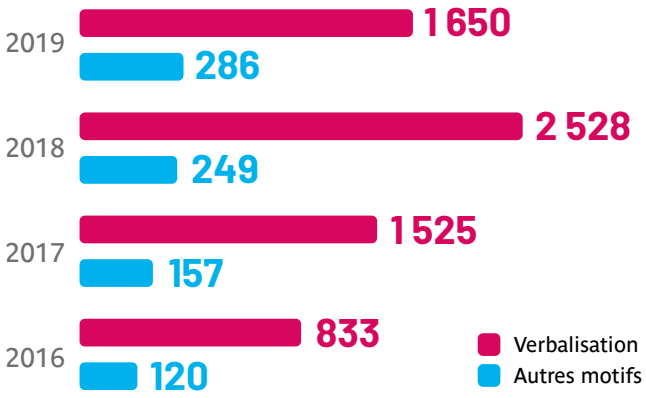
Évolution du nombre de dossiers traités



Une évolution plus modérée des dossiers traités

Le nombre de dossiers traités a repris une évolution cohérente par rapport aux années antérieures, 2018 restant une année atypique.

Répartition des dossiers traités



85 % relèvent de litiges à la suite d'une verbalisation

La proportion est en baisse de 6 %. Les autres motifs de saisines progressent fortement, passant de 9 % à 15 % des dossiers traités.

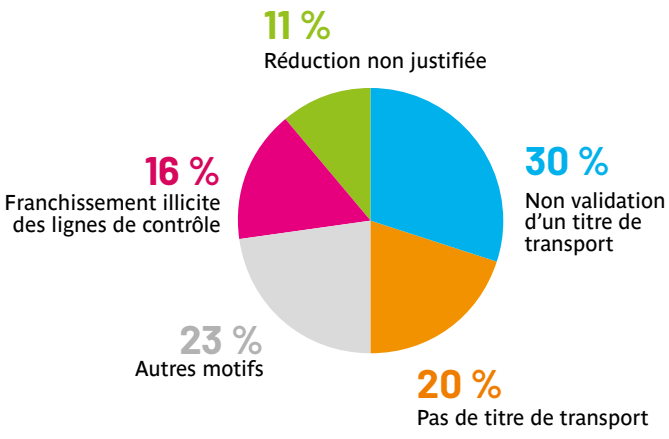
Répartition des dossiers traités liés à une verbalisation



90 % concernent une infraction tarifaire

La part des infractions comportementales est stable, à 10 % des dossiers traités : interdiction de fumer, engins à roulettes, trouble à la tranquillité, refus d'obtempérer…

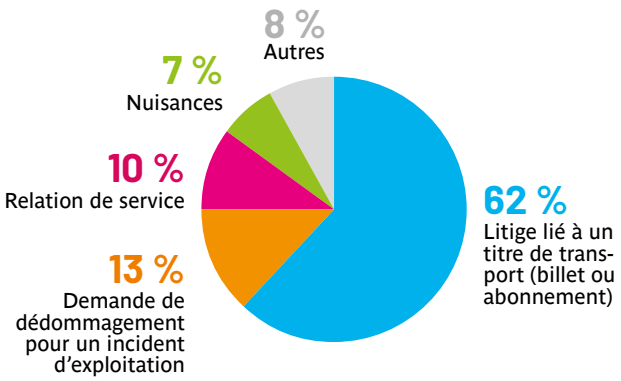
Répartition des dossiers traités liés à une infraction tarifaire



Progression de la non validation d'un titre de transport

La non validation d'un titre de transport concerne 30 % des dossiers traités en 2019, contre 24 % en 2018. L'absence de titre de transport représente 20 % des dossiers en 2019 contre 28 % l'an dernier.

Répartition des dossiers traités liés à un autre motif



Forte augmentation des demandes de remboursement d'un titre de transport

62 % des dossiers traités sont relatifs à des litiges concernant un titre de transport, le plus souvent, des abonnements tels que Navigo annuel, Imagine R, …, contre 47 % l'an dernier.

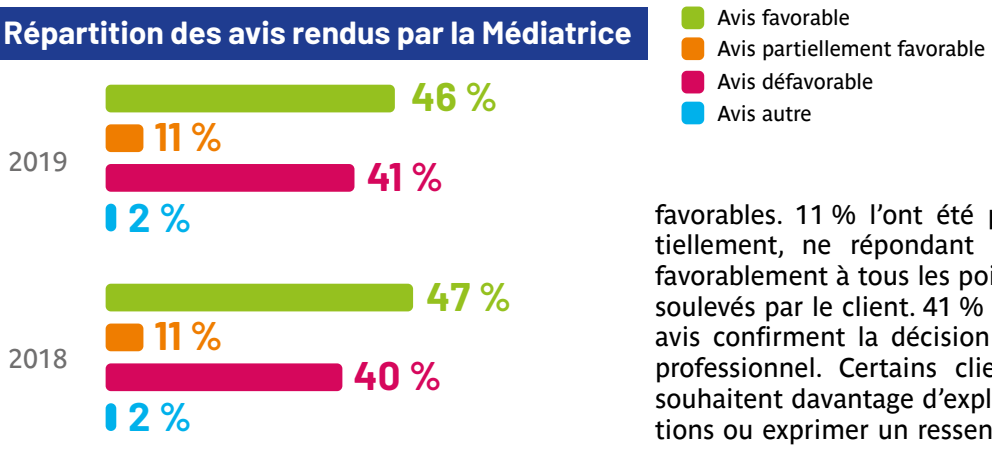
Délai moyen de traitement d'un dossier



Un avis rendu en 55 jours en moyenne

Le délai moyen pour rendre un avis est de 55 jours, en très nette progression par rapport aux années précédentes, lors desquelles la Médiation a dû faire face à une très forte augmentation des sollicitations. 110 dossiers relevant de cas complexes ont dépassé les 90 jours de traitement. Pour que chaque client puisse bénéficier d'une relation personnalisée, la Médiatrice souhaite être en mesure de produire des réponses de qualité, proposant des solutions et expliquant chaque situation avec pédagogie. L'article R.612-5 du Code de la consommation relatif à la Médiation des litiges de consommation précise que la Médiation intervient au plus tard dans un délai de 90 jours à compter de la date de notification (date de l'accusé de réception du dossier). La Médiatrice peut prolonger ce délai à tout moment en cas de litige complexe. Elle en avise alors les parties.

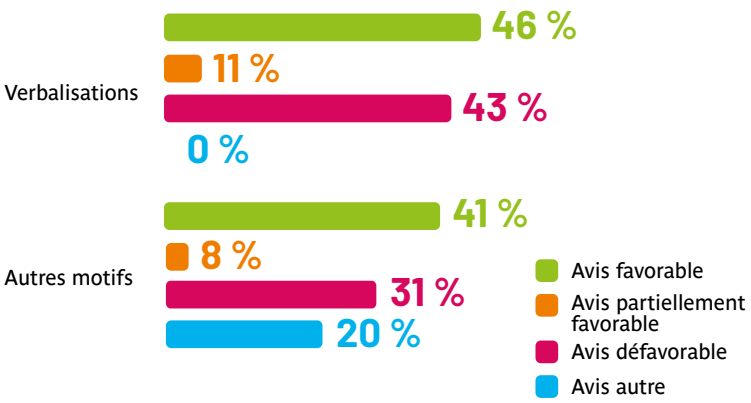
Répartition des avis rendus par la Médiatrice



57 % des avis rendus sont favorables au client

Le chiffre est stable par rapport à 2018. 46 % des avis rendus par la Médiatrice ont été totalement favorables. 11 % l'ont été partiellement, ne répondant pas favorablement à tous les points soulevés par le client. 41 % des avis confirment 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 2019, correspondant à un avis informatif. Ils ont permis de fournir des éclairages plus globaux et d'objectiver une situation.

Répartition des avis rendus par la Médiatrice



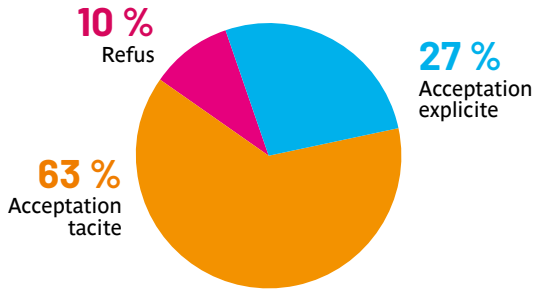
Moins d'avis défavorables pour les motifs hors verbalisation

31 % des avis confortent la position du professionnel pour les dossiers concernant un motif hors verbalisation, contre 43 % pour une verbalisation. Par ailleurs, dans les autres motifs, 20 % ne présentent pas de préjudice établi et demandent des éclaircissements. Ils sont regroupés sous la mention « autre ».

L'avis de la Médiatrice : trois effets possibles

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

Acceptation de l'avis de la Médiatrice



90 % des avis ont été acceptés par les requérants

Le professionnel a toujours accepté l'avis rendu par la Médiatrice et l'a systématiquement mis en application dès l'acceptation du client. Celui-ci dispose de deux semaines à compter de la réception de l'avis de la Médiatrice pour l'accepter ou exprimer son désaccord. 27 % des clients ont accepté formellement l'avis rendu et 10 % ont signalé leur désaccord. 63 % n'ont pas répondu et sont à comptabiliser dans les acceptations. En effet, 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. Elle a été soutenue par les associations de consommateurs.

3 112 saisines reçues

1 176 saisines non traitées 38 %

- 612 saisines précoces 52 %
- 196 saisines tardives 17 %
- 182 hors compétence 15 %
- 74 dossiers incomplets 6 %
- 112 abandons 10 %

1 936 saisines traitées 62 %

- 892 avis favorables 46 %
- 204 avis partiellement favorables 11 %
- 806 avis défavorables 41 %
- 34 avis autres 2 %



Une écoute toujours renouvelée

L'écoute est au cœur du traitement personnalisé de chaque saisine. Elle permet de comprendre la véritable nature du litige. Une enquête approfondie auprès des services du groupe RATP fournit à la Médiatrice les éléments nécessaires pour rendre un avis à la fois en droit et en équité. Il tient compte du sentiment d'injustice que peut ressentir le requérant face à un système qui ne reconnaît pas sa bonne foi.

Bien que largement issus d'une verbalisation contestée, les litiges entre la RATP et ses clients sont de natures très diverses : une compréhension difficile de certains aspects de la tarification francilienne ; une méconnaissance de la réglementation des transports publics ; un dysfonctionnement des appareils de validation ; une incompréhension dans l'utilisation d'un forfait… Les voyageurs n'ont pas toujours perçu qu'ils se trouvaient en situation d'infraction.

Il faut bien comprendre que le domaine très particulier des contraventions relève du Code de procédure pénale. Les manquements aux règles applicables à la police des transports, consignées au Code des transports, sont constatés par des agents assermentés et dûment habilités.

L'agent de contrôle ne peut pas se prononcer en fonction des circonstances vécues par les personnes contrôlées, de leurs explications ou encore de leur bonne foi. Les consignes données par la RATP à ses équipes de contrôle s'expliquent par une volonté d'éviter tout risque d'arbitraire. Pour ces raisons, à l'issue de la verbalisation, l'agent de contrôle remet un flyer au voyageur, lui indiquant les suites du procès-verbal et, singulièrement, les voies de réclamation permettant de faire part des circonstances particulières qui ont accompagné l'infraction.

Lorsque le client saisit le Service clientèle, si celui-ci formule une réponse négative ou ne lui répond pas dans un délai d'un mois, le client peut saisir la Médiatrice pour une seconde analyse de son dossier. Au-delà de son jugement en droit face au respect de la réglementation, celle-ci prend en compte le caractère particulier de la situation, dans une vision d'équité. Elle prend en considération les preuves objectives de la bonne foi du client.

Même dans le cas où la Médiation ne se termine pas par un avis favorable au requérant, l'écoute et l'échange auront permis de renouer un dialogue qui était altéré.

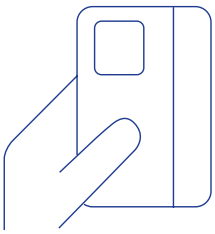
A la fin du courrier adressé au requérant, la Médiatrice précise de manière systématique que son avis est définitif et met un terme à la demande de Médiation. Elle ajoute que la mesure est uniquement relative à la situation qu'il a rencontrée et ne saurait en aucun cas former jurisprudence. Elle précise enfin qu'il est libre d'accepter ou de refuser la situation proposée, son silence étant considéré comme une acceptation tacite.

Elle termine en indiquant au client qu'il a toujours la possibilité de faire valoir ses droits devant la juridiction compétente.

La Médiatrice soulève dans son rapport les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui ont été soumis, et formule ses recommandations afin de les éviter. Les exemples de litiges illustrant concrètement des recommandations proposées en 2019 sont signalés par un pictogramme.

Recommandation 2019-06





Non présentation d'un titre de transport

Voyager sans titre de transport est l'une des principales infractions tarifaires sanctionnées par les équipes de contrôle. S'il n'y a pas d'explications particulières à donner dans la plupart des cas, certaines circonstances incitent les voyageurs à contester leur verbalisation auprès du Service clientèle, puis éventuellement auprès de la Médiatrice. Ainsi, ce père de famille encombré de bagages qui perd son ticket dans le métro, cette voyageuse ne pouvant pas régler son ticket dans le bus car n'ayant qu'une carte bancaire sur elle, ou encore cet accompagnant d'une personne handicapée ne pensant pas avoir besoin d'un ticket pour lui-même…

Ticket perdu

Les faits

M. C… se rend à la gare Montparnasse avec sa femme et ses deux jeunes enfants, chargé de bagages et d'une poussette. Dans le stress du trajet, il égare son ticket et ne peut pas le présenter lors d'un contrôle. Il est verbalisé, malgré son justificatif d'achat d'un carnet. A son retour, ses tickets sont refusés à la validation car démagnétisés. Il demande l'annulation de son amende, un remboursement de ses tickets pour non-conformité à la vente et une clarification des mesures prises par la RATP liées à l'accessibilité.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice rappelle à M. C… que l'agent n'avait pas d'autre choix que de le verbaliser en pareille circonstance. Dans un rapport complémentaire, celui-ci précise avoir accordé une mesure de clémence pour l'enfant de 5 ans de M. C…, qui n'avait pas non plus de ticket. L'épouse de M. C… avait, quant à elle, retrouvé le sien. La Médiatrice comprend les difficultés rencontrées par M. C…, qui était chargé, et la possibilité de perdre des tickets dans de telles circonstances. Elle tient compte du reçu d'achat et de la situation conforme de son épouse, qui corroborent le récit indiquant que la famille était en règle ce jour-là. La Médiatrice demande à la RATP un geste commercial à hauteur des 85 € réglés par M. C… Elle l'informe également que la démagnétisation est souvent causée par la présence d'aimants. Elle lui précise que les tickets sont échangeables au guichet et lui rappelle que des interphones placés aux lignes de contrôle lui permettent d'entrer à tout moment en contact avec un agent. La Médiatrice apporte également à M. C… des précisions détaillées sur les initiatives de la RATP concernant l'accessibilité de son réseau.

Avis favorable



Paiement par carte bancaire impossible dans le bus

Recommandation 2019-05

Les faits

Une fois montée dans le bus, Mme C... souhaite acheter un ticket. N'ayant que sa carte bancaire pour payer, le conducteur lui explique ne pas pouvoir l'accepter et l'informe sur la nécessité de faire l'appoint. Il la renvoie vers le règlement affiché dans le bus, mais Mme C... n'y trouve rien sur le paiement par carte bancaire. Entre temps, le bus est parti, sans lui laisser la possibilité de descendre. Elle est verbalisée à son arrivée. Elle explique qu'après avoir eu une carte Navigo pendant plusieurs années, elle ne connaissait pas les modalités d'achat des tickets à bord des bus. Elle demande un réexamen de son dossier.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice entend le sentiment d'incompréhension ressenti par Mme C... face à l'information insuffisamment précise donnée par la RATP sur le paiement d'un titre de transport dans le bus. Le règlement précise « pour l'achat de ce ticket, merci de faire l'appoint », sans faire référence à la carte bancaire. La Médiatrice constate que Mme C... a été titulaire d'un abonnement Imagine R pendant 5 ans justifiant sa méconnaissance du règlement relatif à la vente des billets à bord. Mme C... n'ayant jamais été verbalisée auparavant, la Médiatrice propose à la RATP de classer sans suite son procès-verbal. Avis favorable



Ticket ou pas ?

Les faits

La fille de M. N... circule sur la ligne 1 du métro vers Château de Vincennes. En raison d'un arrêt prolongé à la station Nation et pour ne pas arriver en retard à son cours, elle change de direction et prend le RER. Elle est verbalisée à sa sortie à Vincennes. M. N... insiste sur le fait que sa fille ignorait que son ticket n'était pas valable sur le RER.

L'avis de la Médiatrice

Le procès-verbal de la fille de M. N... indique « Sans titre de transport ». Si elle avait présenté au contrôleur le ticket t+ utilisé lors de son trajet sur la ligne 1, elle aurait été verbalisée pour le motif « Prolongement de parcours ». Par ailleurs, la Médiatrice demande à la RATP de lui fournir le rapport journalier des incidents et retards survenus sur la ligne 1 ce jour-là. Aucune perturbation de trafic n'a eu lieu au moment où la fille de M. N... a été verbalisée. Il est donc difficile de rapprocher les points de vue. Par ailleurs, la Médiatrice ne disposant pas du ticket t+ validé à l'entrée de la ligne 1, l'absence de matérialité ne lui permet pas de revenir sur la verbalisation. Elle maintient le procès-verbal. Avis défavorable

Pas de gratuité pour l'accompagnant d'une personne handicapée

Les faits

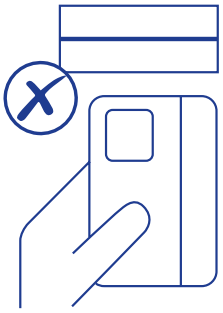
Arrivant de Bretagne, M. V... accompagne Mme V... handicapée à 80 %, ayant une carte d'invalidité avec la mention « besoin d'accompagnement ». Circulant sans ticket dans un bus, contrôlés, ils règlent deux quittances de 50 € chacune. Si M. V... comprend la situation infractionnelle de la personne handicapée, il ne comprend pas la sienne en tant qu'accompagnant.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice diligente une enquête auprès du responsable de l'équipe de contrôle. Celui-ci indique que la carte d'invalidité ne comporte pas de dérogation pour un accompagnateur. La Médiatrice constate cependant que la carte Mobilité Inclusion jointe à la réclamation mentionne « Besoin d'accompagnement ». Elle précise à M. V... qu'en Ile-de-France, seules les personnes déficientes visuelles ayant une carte Mobilité Inclusion avec la mention « Cécité - Besoin d'accompagnement » peuvent voyager avec des tickets t+ ou des billets Origine-Destination à demi-tarif, avec gratuité pour l'accompagnateur. La personne handicapée et son accompagnateur doivent donc être munis tous deux de tickets à plein tarif pour utiliser les réseaux franciliens, à la différence de la tarification au niveau national, selon laquelle l'accompagnateur bénéficie de la gratuité. Constatant que la carte Mobilité Inclusion a été délivrée par le Conseil départemental du Finistère, la Médiatrice peut comprendre que la différence de tarification ait pu échapper à M. V... Elle propose à la RATP de lui adresser un geste commercial à hauteur de 50 €, montant de sa quittance. Avis favorable



Titre non valable



Certaines subtilités de la tarification des transports en Ile-de-France peuvent placer en situation irrégulière des voyageurs occasionnels de bonne foi. Les contrôleurs sont tenus de les verbaliser, car ils se trouvent en infraction. Ils peuvent avoir recours au Service clientèle pour expliquer leur situation particulière. Si leur contestation n'est pas prise en compte, la Médiatrice peut rendre un avis en toute équité, pour rétablir une décision considérée par le voyageur comme une injustice. Ainsi, ce couple étant descendu du RER dans une gare plus éloignée que celle indiquée sur leur ticket mais d'un tarif identique, ou ce touriste autorisé à faire un trajet en RER dans un sens mais pas dans l'autre lors de travaux… Néanmoins, dans certains cas, la Médiatrice ne peut que confirmer la décision du Service clientèle, comme face à une demande de réduction non applicable en Ile-de-France…

Tarif identique, mais destination différente

Les faits

Souhaitant se rendre au Parc de Sceaux, Mme P… et M. A… hésitent entre les destinations Parc de Sceaux et Croix de Berny. Ils vérifient le tarif pour prendre, dans le doute, le billet le plus cher. Cependant, la tarification étant la même, ils choisissent Parc de Sceaux au hasard et descendent finalement à Croix de Berny, après avoir obtenu par téléphone des précisions sur leur adresse de destination. Ils sont contrôlés, l'agent constatant l'infraction pour le motif « Prolongement de parcours », leur propose le règlement sur place et leur remet à ce titre deux quittances.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice précise à Mme P… et M. A… que leur billet est valable uniquement pour les origines et destinations qui y sont inscrites. Cependant, elle prend en compte leur bonne foi lorsqu'ils disent avoir pensé être en règle en descendant à une destination différente avec un billet d'un tarif identique. Ayant noté l'absence d'antériorité infractionnelle les concernant, la Médiatrice propose à la RATP de leur adresser un geste commercial de 70 € correspondant au montant de leurs deux quittances. Avis favorable



Réduction non valable

Les faits

M. S... voyage avec un ticket à tarif réduit. Lors d'un contrôle, il ne peut pas présenter sa carte de circulation militaire et il est verbalisé. Il produit une copie de sa carte au Service clientèle, qui ne répond pas favorablement à sa réclamation.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice constate la validité de la carte de circulation militaire de M. S... Celle-ci offre effectivement une réduction sous certaines conditions, mais uniquement sur le réseau de la SNCF. L'utilisation des tickets à tarif réduit sur le réseau RATP n'est pas accordée. Cette réglementation est reprise sur le mode d'emploi présent dans toutes les stations et gares, ainsi que sur le site Internet de la RATP. La Médiatrice confirme la décision du Service clientèle.
Avis défavorable

Prolongement de parcours

Les faits

Habitant Nantes, M. P... passe quelques jours chez un ami à Vincennes. La ligne 1 étant fermée pour travaux, celui-ci lui conseille d'emprunter le RER A pour se rendre dans le centre de Paris. Les valideurs le laissent passer à l'aller, mais il est verbalisé au retour pour « Prolongement de parcours ». Il ne comprend pas et conteste cette infraction.



L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice se rapproche de la direction de la ligne 1. Celle-ci ayant été fermée pendant plusieurs jours entre Nation et Château de Vincennes, la ligne de contrôle du RER avait été exceptionnellement programmée pour laisser passer les tickets t+ en gare de Vincennes afin de permettre l'itinéraire de substitution au même tarif. M. P... ayant validé son aller, la Médiatrice conçoit qu'il pensait être dans son droit en effectuant le même trajet au retour. Elle demande à la RATP l'annulation du procès-verbal. **Avis favorable**

Dézonage non pris en compte

Les faits

Retraitée, la mère de M. H... bénéficie d'un forfait Améthyste pour les zones 1-2. Elle est verbalisée alors qu'elle voyage en dehors de ces zones. Elle estime que la verbalisation n'est pas justifiée, la période des vacances scolaires lui permettant de bénéficier d'un dézonage.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice constate qu'un forfait Améthyste est bien chargé sur la carte Navigo de la mère de M. H... Par ailleurs, à la lecture des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du forfait Améthyste, il est clairement indiqué qu'il bénéficie d'un dézonage pendant les vacances scolaires. La Médiatrice demande à la RATP de procéder au remboursement des 35 € réglés.
Avis favorable

Recommandation 2019-09

Compensation personnelle non autorisée

Les faits

M. M... habite près de la mairie de Montrouge. Depuis plusieurs mois, les travaux en cours sur la ligne 4 du métro entraînent sa fermeture à 22h15, sans bus de remplacement. Les difficultés sont les mêmes le dimanche matin avant 10h. Une alternative est possible avec la ligne 68. Dans ce contexte, il utilise pour revenir de la gare de Nanterre Ville, un ticket origine-destination à 2,80 €, qu'il pensait encore valable pour prendre le bus. Mais cela n'a pas été le cas et M. M... a dû acheter un nouveau titre de transport d'une valeur de 1,90 €. Son trajet aller lui ayant coûté plus cher que le tarif habituel, il décide d'utiliser un ticket à tarif réduit pour le retour. Il est verbalisé et souhaite la révision de son dossier.



L'avis de la Médiatrice

M. M... ne pouvant pas produire un justificatif l'autorisant à voyager à tarif réduit, la Médiatrice ne peut que constater qu'il a été justement verbalisé. Cependant, elle s'est rapprochée des services de la RATP. La direction de la ligne 4 reconnaît que les fermetures temporaires n'ont pas été compensées par la mise en place de transports de substitution spécifiques. Seule l'alternative offerte par la ligne 68 a été retenue. En toute rigueur, M. M... est en droit d'attendre que ses trajets ne lui coûtent pas plus cher en raison des travaux. Certes, il a été régulièrement verbalisé puisqu'il n'avait pas de justificatif de réduction pour utiliser un ticket à tarif réduit, mais la Médiatrice comprend qu'il puisse vivre cette situation comme une injustice. En tout état de cause, l'itinéraire de substitution relatif aux travaux de la ligne 4 ne devrait pas conduire à une augmentation du prix de son voyage. Pour cette raison, la Médiatrice propose à la RATP un geste commercial à hauteur des 65 € réglés. Avis favorable



Titre non validé

Les voyageurs peuvent avoir des difficultés à accéder à un valideur, notamment dans les bus articulés ou les rames de tramways bondés. Par ailleurs, la démagnétisation des titres de transport reste un sujet d'inquiétude pour les voyageurs, même s'il est facile de les échanger auprès des agents de la RATP. Toutefois, certaines situations sont délicates, comme dans un accès secondaire d'une station de métro ou dans un tramway. Enfin, la verbalisation est parfois difficile à accepter pour un abonné Navigo Annuel n'ayant pas validé son passe à l'entrée du bus ou du tramway…

Pas de ticket validé

Les faits

M^me^ D… déclare avoir acheté 20 tickets t+ pour se déplacer avec son ami pendant deux jours passés à Paris. Contrôlée dans le métro, elle présente trois tickets utilisés dans la journée et les autres tickets vierges, mais pas le ticket validé pour son déplacement en cours. Son ticket étant probablement tombé en chemin, elle estime cette verbalisation injustifiée.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice constate que les faits relatés par M^me^ D… sont cohérents avec le motif de sa verbalisation. Cependant, aucun justificatif d'achat des tickets, ni tickets originaux ne sont joints à son dossier. Le manque de matérialité en sa possession ne permet pas à la Médiatrice de remettre en cause la décision du Service clientèle de la RATP. Avis défavorable



Validation non imprimée

Les faits

M^me^ H… déclare avoir mis son ticket dans le valideur en entrant dans le bus. Elle est ensuite verbalisée car la validation n'a pas été imprimée sur le ticket. Elle conteste cette verbalisation, et déplore devoir aujourd'hui régler 85 €. Maîtrisant mal le français, elle estime ne pas avoir été bien informée de la possibilité de régler immédiatement.

L'avis de la Médiatrice

Sans remettre en cause la bonne foi de M^me^ H…, la piste magnétique n'indiquant aucune validation et le valideur étant en bon fonctionnement, la Médiatrice n'est pas en mesure de revenir sur la verbalisation en elle-même, dûment établie par un agent assermenté. Elle entend cependant que les explications sur la possibilité de paiement immédiat n'aient peut-être pas été très claires pour M^me^ H…, compte tenu de ses difficultés avec la langue française. Elle propose à la RATP de déduire les frais de dossier, ramenant le montant dû à 35 €.
Avis partiellement favorable



Validation impossible (1)

Recommandation 2019-06

Les faits

M. M... ne parvient pas à insérer son ticket dans la fente du valideur à la station Bourse. Il entre quand même sur le réseau pour tenter de prendre le dernier RER à Auber. Il est verbalisé, les contrôleurs ne tenant pas compte de ses explications. Il souhaite l'annulation de son procès-verbal.

L'avis de la Médiatrice

L'enquête menée par la Médiatrice auprès de la RATP révèle qu'à l'heure où M. M... est entré sur le réseau, les deux appareils acceptant les titres magnétiques à la station Bourse étaient signalés « Hors service » pour le premier et en « Refus de titre » pour le second. Elle en déduit qu'il ne pouvait pas valider son ticket et demande à la RATP de classer son procès-verbal.
Avis favorable

Validation impossible (2)

Les faits

M. V... prend le RER E à la gare d'Emerainville - Pontault-Combault. Le portique de contrôle ne fonctionnant pas, il entre sur le réseau sans valider son titre de transport. Il est verbalisé en gare de Nation après une correspondance à Val de Fontenay pour non validation de son titre de transport.

L'avis de la Médiatrice

L'enquête menée par la Médiatrice auprès de la SNCF révèle plusieurs dysfonctionnements des portiques de contrôle en gare d'Emerainville - Pontault-Combault au moment de l'entrée de M. V... sur le réseau. Les tourniquets étaient en passage libre et laissaient les voyageurs entrer sans validation. La Médiatrice propose à la RATP d'accorder à M. V... un geste commercial du montant de la somme réglée. Avis favorable

Impossibilité de bouger dans le bus

Recommandation 2019-08



Les faits

M. M... achète un ticket à Orly pour prendre le bus Orlybus en direction de Paris vers 23 h. Le bus étant bondé, il est dans l'impossibilité de bouger et ne peut pas le composter. Il est verbalisé.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice constate effectivement que le ticket envoyé par M. M... n'a pas été composté. Elle comprend la situation qu'il a vécue, les derniers bus de la journée étant parfois très chargés. Plusieurs saisines concernent des impossibilités de validation sur cette ligne très empruntée. Ceci a d'ailleurs conduit la Médiatrice à formuler une recommandation afin de faciliter la validation des clients. Elle prend en compte sa bonne foi et propose à la RATP de classer sans suite son procès-verbal. Avis favorable

Pas le temps de valider (1)

Recommandation 2019-08

Les faits

M. H... rentre de voyage en tramway, chargé de deux gros sacs. Selon lui, il a à peine le temps de poser ses sacs et de retrouver son ticket qu'un agent l'empêche de valider et le verbalise. Il précise qu'il n'a jamais fraudé et a été titulaire d'un abonnement Imagine R pendant plusieurs années.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice rappelle à M. H... qu'il convient de valider son titre de transport sans délai, dès la montée dans le véhicule, quelles que soient les circonstances. La RATP lui confirme que les contrôles à bord des tramways ne débutent que lorsque le véhicule redémarre, ce qui laisse au voyageur le temps nécessaire pour se mettre en règle. La Médiatrice maintient le procès-verbal. Avis défavorable





Recommandation 2019-07

Pas le temps de valider (2)

Les faits

Étant pressé et ne pouvant ni marcher vite, ni courir, M. J... monte par la porte arrière du tram T3a, réservée à la descente. Un agent l'interpelle et le verbalise pour montée irrégulière. Ne comprenant pas cette verbalisation, M. J... souhaite la révision de son dossier.

L'avis de la Médiatrice

Questionné par la Médiatrice, le responsable du tramway T3a lui confirme que les accès situés aux extrémités ne disposent pas de valideur de ticket. Il lui indique également que le panneau sens interdit et la mention « Réservé à la descente » sont bien lisibles et concourent à la bonne circulation du flux des voyageurs. A contrario, d'autres composantes sont à prendre en compte. En effet, ce panneau, certes visible, n'est pas toujours facile à appréhender selon le monde présent sur le quai. Par ailleurs, des valideurs permettant la validation de passe sans contact sont présents sur cette plateforme, laissant à penser que si on peut y valider, on peut aussi y monter. Enfin, dans d'autres situations, il est recommandé de se répartir sur les quais pour optimiser la charge des voitures. Tout ceci est en capacité de rendre confus l'usage réglementaire attendu. Pour cette raison, prenant en compte la bonne foi de M. J... et son absence d'antériorité infractionnelle sur les réseaux de la RATP, la Médiatrice demande à la RATP un geste commercial à la hauteur du montant réglé.

Avis favorable

Contestations multiples...

Les faits

M. P... déclare avoir scanné son passe sans le sortir de son sac à dos, à sa montée dans le bus. Le contact ne s'étant pas fait et ayant un abonnement en cours de validité, il décide d'avancer dans le fond du bus pour ne pas gêner la montée. Verbalisé, il conteste sa verbalisation, estimant que son statut d'abonné à jour de ses paiements suffit. Il explique que le décret mentionné dans son procès-verbal ne s'applique qu'au mode ferroviaire et aux titres de transport à usage unique. Il réclame enfin le respect de sa vie privée en ne validant pas son titre de transport pour éviter la géolocalisation.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice rappelle à M. P... qu'il est affiché dans tous les bus l'obligation de valider son titre de transport dès la montée. Elle lui précise que le décret auquel il fait référence s'applique également au mode bus. Il s'agit du décret N° 2016-541 du 3 mai 2016 relatif à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés et certains autres transports publics, modifié en juillet 2019. Aussi, son passe n'ayant pas été validé à travers son sac, la Médiatrice n'est pas en mesure de proposer à M. P... une autre solution dans le cadre de la Médiation et confirme la position du Service clientèle de la RATP. Elle précise également à M. P... que les données de validation sont cryptées et anonymes, permettant de comptabiliser le nombre de validations, mais pas de connaître les déplacements de chacun.

Avis défavorable

Litige commercial

La Médiatrice est régulièrement sollicitée pour rendre un avis sur un litige commercial entre un voyageur et la RATP, l'Agence Navigo Annuel, l'Agence Imagine R ou une entreprise du groupe RATP. Ce type de dossier a tendance à progresser avec les évolutions des systèmes billettiques, pouvant entraîner certaines insatisfactions liées au passage du ticket papier à la carte digitale. Les origines des litiges commerciaux restent très diverses : suspension d'un forfait Navigo Annuel mal effectuée, décompte différent de tickets pour un même trajet entre une carte Navigo Easy et des tickets magnétiques, chargement de tickets sur une nouvelle carte, erreur dans la date de reprise d'un abonnement après suspension, forfait chargé à la mauvaise date, conseil inapproprié d'un agent… La Médiatrice analyse des situations parfois complexes pour rendre un avis prenant en compte la bonne foi du voyageur.

Recommandation 2019-03

Décompte de tickets Navigo Easy



Les faits

Mme M… utilise un passe Navigo Easy sur lequel elle charge des tickets t+. Pour se rendre de la station Saint-Lazare à la station Bérault et en revenir, elle constate un décompte de trois tickets par jour au lieu des deux nécessaires. Elle fait l'hypothèse qu'un deuxième ticket lui est débité lors de sa correspondance à Gare de Lyon. Effectuant ces trajets depuis plus d'un mois, elle ne s'est pas rendue compte immédiatement du dysfonctionnement. Elle souhaite être recréditée d'une vingtaine de tickets débités par erreur.

L'avis de la Médiatrice

Les Conditions Générales d'Utilisation du Navigo Easy indiquent qu'en cas de dysfonctionnement du passe, les tickets ne peuvent pas être remplacés. La Médiatrice souhaite néanmoins approfondir la situation vécue par Mme M… La RATP lui donne des précisions quant à la possibilité technique d'un décomptage de tickets différent sur un même trajet, entre un passe Navigo Easy et les tickets t+ qu'elle avait l'habitude d'utiliser auparavant. Si dans son trajet aller, Mme M… sort de la ligne 14 par la ligne de contrôle située à mi-quai pour rejoindre la ligne 1, deux tickets lui sont décomptés, car il s'agit d'une sortie. La signalétique indiquée sur le quai n'invite pas les voyageurs en correspondance à sortir à cet endroit, mais à continuer en extrémité de quai pour rejoindre la ligne 1. La RATP reconnaît que cette correspondance est possible avec un ticket magnétique, tandis qu'elle est considérée comme une sortie et une entrée avec le nouveau support. La Médiatrice considère que ce changement de comportement du système puisse être surprenant et difficile à anticiper. Elle propose à la RATP d'adresser à Mme M… un geste commercial de 30 €, correspondant à l'achat de deux carnets de tickets. Elle signale plus largement qu'il manque une communication plus précise sur les correspondances utilisées par le nouveau support Navigo Easy. **Avis favorable**

Report tardif de tickets sur une nouvelle carte

Les faits

Mme A... souhaite charger sur sa carte deux tickets Transval de 10 voyages qu'elle a achetés précédemment, alors que la date limite de chargement est dépassée. Estimant qu'aucune date de validité n'est indiquée sur les tickets, Mme A... souhaite obtenir un geste commercial, afin de pouvoir utiliser sur son nouveau support les 20 voyages qu'elle a payés. Le Service clientèle du réseau Transvilles n'ayant pas donné de suite favorable à sa demande, elle saisit la Médiatrice.

L'avis de la Médiatrice

Sollicitée par la Médiatrice, Transvilles précise qu'une large campagne d'information sur les nouveaux supports billettiques a été réalisée, à la fois dans les médias et sur le réseau. Transvilles précise également que Mme A... s'est rendue à l'agence commerciale pour charger 206 voyages sur sa carte. La Médiatrice explique à Mme A... qu'il est difficile de reprocher à Transvilles de ne pas avoir informé ses clients. De plus, elle a déjà bénéficié du transfert d'une grande partie de ses anciens tickets. Elle entend cependant les arguments de Mme A... selon lesquels Transvilles ne justifie pas d'une perte financière, puisque ses tickets ont été payés, sans être utilisés. Examinant la situation en droit et en équité, la Médiatrice propose à Transvilles d'accorder à titre exceptionnel à Mme A... le report sur sa nouvelle carte des vingt voyages qu'elle détient encore.

Avis favorable

Forfait à la mauvaise date

Les faits

Mme L... achète un forfait Navigo Semaine de la semaine en cours, alors qu'elle pensait l'avoir acheté pour la semaine suivante. Elle demande à l'agent au guichet d'annuler ce forfait. Il lui propose de formuler une réclamation au Service clientèle, ce qu'elle fait le jour même. Mais n'ayant pas de justificatif d'annulation, celui-ci ne répond pas favorablement à sa demande. Constatant dans la réponse que l'agent l'a mal renseignée sur les conditions de remboursement des forfaits non utilisés, elle saisit la Médiatrice.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice précise à Mme L... que la vente du forfait Navigo Semaine est possible du vendredi précédant la semaine de validité au jeudi inclus de la semaine de validité, comme indiqué sur l'affiche mode d'emploi dans toutes les gares et stations. Elle reconnaît la possibilité d'une incompréhension entre elle et l'agent au guichet. Cependant, sans le justificatif d'annulation, il lui est difficile de certifier qu'elle n'a pas utilisé le forfait. L'absence d'élément matériel ne lui permet pas de proposer le remboursement.

Avis défavorable



Suspension d'un abonnement pour un arrêt maladie

Les faits

Titulaire d'un forfait Navigo Annuel, Mme F... s'est arrêtée de travailler pendant un an à la suite d'une grave maladie. Ayant stoppé son travail le 4 juin 2018, elle demande un geste commercial de 75,20 € pour le remboursement du mois de juin 2018. Par ailleurs, elle se rend en boutique le 23 mai 2019 pour lever la suspension de son passe à compter du 1er juin 2019. Elle est prélevée de 33,84 € pour le mois de mai, alors qu'elle n'utilise pas sa carte avant le mois de juin. L'Agence Navigo Annuel ne lui donne pas satisfaction.

L'avis de la Médiatrice

L'Agence Navigo Annuel précise à la Médiatrice que Mme F... a fait une demande de suspension de son abonnement le 13 juillet 2018 et maintient sa décision. L'Agence accepte en revanche d'accorder à Mme F... un geste commercial correspondant à la somme débitée lors de la reprise de son abonnement en juin 2019. Ayant vérifié les antériorités des demandes de Mme F..., la Médiatrice entend la position de l'Agence et considère que la solution proposée est équitable.
Avis partiellement favorable



Mauvais renseignement

Les faits

Devant partir en formation hors de Paris, Mme V... souhaite suspendre son abonnement Navigo Annuel. Elle se rend au guichet d'une station pour valider sa démarche en ligne. L'agent lui dit qu'elle n'a pas besoin de suspendre, puisque le mois à venir est son mois gratuit et qu'elle ne sera pas prélevée. Elle suit ce conseil, mais est quand même prélevée au début du mois. Elle souhaite obtenir le remboursement de sa mensualité.

L'avis de la Médiatrice

Contactée par la Médiatrice, l'Agence Navigo Annuel confirme les déclarations de Mme V... Elle admet qu'elle a été mal renseignée lors de son passage en station. La Médiatrice propose le remboursement du mois écoulé. Avis favorable

Méconnaissance de l'existence du forfait Imagine R

Les faits

M. B... souscrit à un forfait Navigo Annuel en septembre 2017, sans connaître l'existence d'un forfait Imagine R Étudiant. L'ayant appris récemment, il fournit des certificats de scolarité et demande le remboursement de la différence entre les deux abonnements sur deux années, soit 954,40 €. L'Agence Navigo Annuel le lui refuse.

L'avis de la Médiatrice

L'Agence Navigo Annuel précise à la Médiatrice que M. B... pouvait à tout moment résilier son forfait Navigo Annuel depuis septembre 2017. Les informations sur chaque produit figurent sur le site Internet navigo.fr, ainsi que sur les sites des transporteurs. La Médiatrice constate également les campagnes d'information Imagine R, et relève qu'il est difficile de ne pas être informé durant deux années. Compte tenu des dispositifs de communication, la Médiatrice ne peut faire porter à la RATP le manque de diligence de M. B... et n'est pas en mesure d'apporter une autre réponse que celle de l'Agence Navigo Annuel.
Avis défavorable

Recommandation 2019-04

Suspension d'un forfait Navigo Annuel (1)

Les faits

Mme M... contacte l'Agence Navigo Annuel le 5 août pour une suspension de son forfait à la fin du mois. Sa mensualité du mois de septembre lui est prélevée en totalité. Dans un nouvel échange, l'Agence lui explique qu'elle devait repasser sa carte sur une borne pour valider la suspension. Mme M... estime que ces informations ne figurent pas dans les documents généraux se trouvant sur Internet. N'ayant pas utilisé sa carte en septembre, elle demande le remboursement du prélèvement.

L'avis de la Médiatrice

A l'étude du dossier, la Médiatrice contacte l'Agence Navigo Annuel, qui lui indique que Mme M... a reçu un mail le jour de sa demande de suspension l'invitant à mettre à jour sa carte Navigo sur un automate. Elle a reçu le 23 août un mail de relance l'invitant à effectuer cette démarche. La carte n'ayant été mise à jour que le 13 septembre, la mensualité de septembre est due. La Médiatrice ne peut pas retenir un défaut d'information de la part de l'Agence Navigo Annuel. Par ailleurs, elle manque d'éléments pour établir avec certitude que Mme M... n'a pas utilisé sa carte Navigo Annuel avant le 13 septembre. Elle ne peut donc pas lui proposer une réponse différente de celle du Service clientèle de l'Agence Navigo Annuel. Avis défavorable

Suspension d'un forfait Navigo Annuel (2)

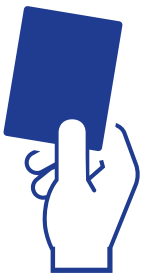
Les faits

Mme W... souscrit un forfait Navigo Annuel en janvier 2018. Elle tombe malade courant mai. Elle le signale à l'Agence Navigo Annuel qui lui demande d'envoyer un certificat médical pour obtenir le remboursement. Elle reçoit trois mois plus tard un courrier lui expliquant que le remboursement à la suite d'un arrêt maladie n'est pas prévu dans les conditions générales. L'Agence étudie néanmoins son dossier et lui accorde un geste commercial de 150 €. Mme W... estime cette somme un peu dérisoire et regrette d'avoir été mal renseignée par son premier interlocuteur, alors qu'il lui suffisait d'interrompre son forfait Navigo dès la réception de son arrêt maladie. Estimant son préjudice à 753,60 €, Mme W... souhaite un geste plus conséquent que ce qui lui a été accordé en première intention.

L'avis de la Médiatrice

L'Agence précise à la Médiatrice que Mme W... a fait une demande de suspension le 30 août 2018 par courrier, accompagnée d'un certificat médical. L'Agence a répondu le 18 septembre qu'aucun remboursement n'était prévu en cas d'arrêt maladie, puisque la suspension était possible à tout moment en se déplaçant dans une agence, mais qu'elle étudiait quand même son dossier. Au réexamen du dossier, l'Agence reconnait que sa réponse est incomplète car elle aurait dû préciser que la demande de suspension avait été prise en compte, mais que pour arrêter les prélèvements, Mme W... ou une tierce personne devait mettre à jour la carte sur un appareil de vente. Dans ce cas, l'Agence est d'accord pour adresser à Mme W... un geste commercial de 451,20 € correspondant à 6 mensualités, en sus des 150,40 € déjà proposés, soit 601,60 €. La Médiatrice valide la solution proposée, qui lui paraît être un bon compromis pour les deux parties. Mme W... accepte cette proposition. Avis partiellement favorable





Non-respect des règles

Si la règle est stricte et factuelle, son interprétation peut parfois donner lieu à discussion, sur certains sujets comme le transport d'un objet hors dimension, le franchissement illicite d'une ligne de contrôle, des pieds sur les banquettes, la montée dans un bus par l'arrière... De son côté, la verbalisation pour l'utilisation d'un passe Navigo Découverte non accompagné de sa carte nominative munie d'une photo, reste incomprise par certains voyageurs.

Objet hors format

Les faits

M. C... est verbalisé dans le métro pour « objet dangereux ou incommodant ». Il conteste cette verbalisation, expliquant que le plateau de verre qu'il transportait était à la fois conçu pour ne pas être dangereux et soigneusement emballé. Il ajoute que son procès-verbal fait référence à une réglementation non accessible au public.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice informe M. C... que la réglementation est lisible dans chaque gare ou station, ainsi que sur le site Internet de la RATP. Par ailleurs, le responsable de l'équipe en charge du contrôle le jour de la verbalisation de M. C... indique qu'il transportait avec une autre personne un plateau en verre d'au moins 3 m. L'objet dépassant la taille maximale de 2 m de longueur autorisée sur le réseau, la Médiatrice confirme la réponse de l'opérateur.
Avis défavorable

Franchissement illicite de la ligne de contrôle

Les faits

M. L... oublie sa carte Navigo et achète un ticket pour se rendre à son école. Son ticket ne fonctionne pas à deux bornes de validation différentes. Alors que de nombreuses personnes attendent derrière lui, il décide de sauter au-dessus de la ligne de validation. Il est verbalisé. Il explique avoir placé son ticket derrière la coque de son téléphone, ce qui a pu entraîner sa démagnétisation. Il demande une nouvelle étude de son dossier.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice précise que c'est l'image d'une fraude visuelle qui est sanctionnée, car inacceptable pour les clients qui respectent les règles du réseau. Par ailleurs, la consultation de la base de données Navigo ne lui permet pas de vérifier que M. L... dispose d'une carte en cours de validité chargée d'un forfait. Il a souscrit un contrat Imagine R fin 2018, jamais finalisé, puis abandonné. La Médiatrice maintient la verbalisation.
Avis défavorable



Recommandation 2019-01 & 2019-06

Pieds sur les banquettes

Les faits

La fille de Mme P... a été verbalisée pour avoir posé son pied sur un siège. Elle estime que c'était pour elle la seule façon d'être soulagée d'un syndrome rotulien. Elle dit ne rien avoir dégradé et, étant mineure, ne pas avoir eu de carte bancaire pour régler immédiatement son amende. Le Service clientèle de la RATP précise à Mme P... que poser son pied sur une banquette est un comportement préjudiciable pour les autres clients.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice constate que la fille de Mme P... a été régulièrement verbalisée. Dans ces situations, il est toujours délicat de rapprocher les points de vue, car il est impossible pour la personne verbalisée de produire des éléments corroborant son récit. La Médiatrice ne peut pas ignorer le code des transports, disposant que le procès-verbal fait foi jusqu'à preuve du contraire. Elle reconnaît que la fille de Mme P... n'avait probablement pas de moyen de paiement pour régler l'indemnité forfaitaire de 60 €. Elle propose à la RATP de l'exonérer des frais de dossier, pour revenir au montant initial.
Avis partiellement favorable



Escalier mécanique à contre-sens

Les faits

M. B... fait tomber son portable de sa veste en montant rapidement l'escalier mécanique. Il s'en aperçoit et redescend en sens inverse pour aller le récupérer. Un contrôleur lui demande alors son titre de transport et lui établit un procès-verbal pour « entrave à la circulation ». M. B... l'estime injustifié, car selon lui rien n'indiquait une telle interdiction et il n'avait pas d'autre choix compte tenu des circonstances.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice demande la déclaration de l'agent verbalisateur. Celle-ci précise que M. B... a fait brusquement demi-tour sur l'escalier mécanique lorsqu'il a aperçu les contrôleurs à son arrivée. Après avoir bousculé plusieurs personnes sur son passage, il a été interpellé en bas de l'escalier. Elle rapporte en outre que M. B... a présenté plusieurs titres de transport non validés, mais qu'elle a décidé de ne pas le verbaliser pour cette infraction. Les déclarations des agents étant faites sous le sceau de l'assermentation, la Médiatrice maintient la verbalisation. Avis défavorable

Vélo dans les espaces de transport



Les faits

M^me F... emprunte avec son vélo une entrée qui mène au RER A, dans le quartier de Châtelet. Elle est verbalisée, pour se trouver dans le métro avec son vélo, où il n'est pas autorisé. M^me F... conteste cette verbalisation, dans laquelle il lui est reproché de circuler sur son vélo alors qu'elle le tenait en marchant. De plus, la verbalisation indique que M^me F... se trouvait sur la ligne 11, alors que celle-ci est fermée à cette période à Châtelet.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice se rapproche du responsable de l'équipe qui a contrôlé M^me F... À la lecture de ses explications, ils reconnaissent qu'elle n'aurait pas dû être verbalisée pour ce motif. En effet, l'enquête révèle que le vélo était bien tenu à la main et que les horaires de passage correspondaient bien à une plage autorisant l'emprunt du RER avec un vélo. Un rappel des procédures est fait à l'ensemble des équipes dédiées au contrôle. La Médiatrice demande à la RATP le remboursement des 60 € réglés par M^me F... correspondant à la quittance produite. Avis favorable



Recommandation 2019-02

Carte Navigo Découverte sans photo (1)

Les faits

En vacances avec sa famille à Paris, M. U... achète trois passes Navigo Découverte à l'aéroport de Roissy – Charles de Gaulle et les charge avec trois forfaits Navigo Semaine. Il déclare qu'au moment de l'achat, on ne lui a pas indiqué qu'il fallait mettre une photo. Verbalisé pour ce motif, il estime n'avoir pas véritablement fraudé.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice rappelle que l'obligation d'une photo du titulaire est clairement exprimée dans les conditions d'utilisation de la carte Navigo Découverte. Elle comprend également le contexte particulier d'un court séjour à Paris pour un touriste étranger. Elle retient la bonne foi de M. U... face aux preuves de chargement et de paiement qu'il lui apporte, et aussi que les nom et prénom étaient remplis. Elle demande à la RATP de lui adresser un geste commercial du montant des sommes réglées. Avis favorable

Carte Navigo Découverte sans photo (2)

Les faits

Mme L... est verbalisée car elle n'a pas retrouvé sa carte nominative associée au passe Navigo Découverte. S'en servant rarement et estimant avoir réglé un forfait l'autorisant à voyager, Mme L... conteste le procès-verbal.



L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice explique à Mme L... la réglementation en vigueur, qui impose de présenter la carte nominative associée au passe. Cette disposition permet aux agents de contrôle de s'assurer que la personne qui présente le passe est bien titulaire de celui-ci. La Médiatrice ne peut pas apporter à Mme L... une autre réponse que celle du Service clientèle de la RATP.
Avis défavorable

Comportement inadapté

Les faits

M. L... explique que des agents de la RATP, recherchant des tagueurs, se sont précipités sur lui et ses amis. Etant resté calme et coopératif tout au long du contrôle, il ne comprend pas sa verbalisation et la conteste.

L'avis de la Médiatrice

Dans le cadre de l'enquête menée par la Médiatrice, la RATP lui indique que le procès-verbal a été émis pour trouble à la tranquillité. Elle souligne qu'en exprimant son mécontentement, M. L... a créé un climat d'insécurité, tant pour les agents que pour les autres voyageurs. Ne disposant pas d'autres éléments, la Médiatrice confirme l'avis de la RATP.
Avis défavorable

Demande de dédommagement

Les demandes de dédommagement concernent parfois des cas très particuliers, comme une prise en charge de frais engagés pour une restitution d'objets trouvés s'étant mal déroulée. Dans chaque cas, la Médiatrice diligente une enquête, qui lui permet de recueillir les éléments nécessaires pour rendre un avis motivé.

Restitution difficile d'objets retrouvés

Recommandation 2019-10

Les faits

M. J... oublie son sac dans le bus, contenant deux jeux de clés d'appartement, des documents et divers objets personnels. Le sac est retrouvé par le machiniste, qui appelle M. J... et l'informe qu'il pourra le récupérer le lendemain au Centre Bus. M. J... y passe en fin de journée, mais il est trop tard et le gardien lui demande de revenir. Le jour suivant, une agente explique à M. J... que son sac se trouve certainement à la Préfecture. Elle lui communique un numéro de bordereau et lui demande d'appeler. Lors de cet appel, la personne en ligne l'informe que son sac se trouve toujours au Centre Bus et lui donne un autre numéro de bordereau. Il se déplace à nouveau et on lui remet une enveloppe contenant un seul jeu de clés et les documents. La personne qui le reçoit lui explique que les objets personnels ont été jetés car abîmés et que le second jeu de clés n'a pas été retrouvé. M. J... change alors la serrure de son domicile. Il est à nouveau contacté quelques jours plus tard par le Centre Bus, qui a retrouvé les affaires manquantes et le jeu de clés. M. J... demande le remboursement de ses frais de serrurerie et de téléphone vers les numéros surtaxés. Il explique que cette situation lui a fait perdre beaucoup de temps.

L'avis de la Médiatrice

L'enquête réalisée auprès de la RATP révèle que le responsable des objets trouvés a récupéré à la loge du gardien un sac en papier abîmé et percé contenant des objets cassés, des documents et un trousseau de clés. La personne qui reçoit M. J... lui indique que les objets ont été jetés mais qu'une tentative de récupération sera faite. Dans la procédure très stricte des objets trouvés, en lien avec la Préfecture de Police, les objets cassés ou d'une valeur inférieure à 11 euros doivent être jetés. Concernant les clés, le second jeu est très certainement tombé du sac qui était troué. Il n'a pu être identifié que plus tard. La Médiatrice regrette le manque de communication entre le machiniste et le Centre Bus, ce qui a obligé M. J... à effectuer de nombreuses démarches. Elle prend en compte les frais de serrurerie et d'appels surtaxés au service des objets trouvés engagés par M. J... et propose à la RATP un geste commercial de 324,09 €. La Médiatrice informe M. J... qu'elle prendra contact avec le responsable des objets trouvés, afin que la procédure prenne davantage en considération les échanges des clients avec les agents.

Avis favorable



Usurpation d'identité

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

Usurpation à répétition

Les faits

M. C... a reçu chez ses parents des rappels de paiement concernant trois procès-verbaux dont il déclare ne pas être l'auteur.



L'avis de la Médiatrice

M. C... fournit la copie de son dépôt de plainte relatif à une usurpation d'identité, ainsi qu'une attestation de ses parents certifiant qu'il n'habite plus chez eux. Mais cette attestation ne suffit pas à établir formellement l'usurpation et M. C... ne fournit pas d'élément prouvant sa non-présence sur les lieux. La Médiatrice considère qu'elle ne peut que maintenir les procès-verbaux. Avis défavorable

Identité différente et présence impossible

Les faits

Un procès-verbal a été établi à l'encontre de M. S... alors qu'à cette date il se trouvait à Dakar au Sénégal, depuis plusieurs mois. Il fournit différents documents, dont un certificat du directeur du Centre de Haut Niveau de Dakar certifiant qu'il était présent à l'entraînement des athlètes au moment de la verbalisation.

L'avis de la Médiatrice

L'enquête menée par la Médiatrice auprès de la RATP révèle que sur le procès-verbal, les nom, prénom et adresse sont identiques à ceux figurant sur la carte d'identité de M. S... Toutefois, le certificat fourni atteste que M. S... était bien absent au moment de cette verbalisation et qu'il ne peut donc pas être l'auteur de cette infraction. La Médiatrice demande à la RATP de classer le procès-verbal sans suite. Avis favorable

Nuisances

La Médiatrice contribue à l'évaluation et à la résolution de certaines nuisances, la plupart du temps sonores, qui créent un préjudice aux riverains des espaces de transport de la RATP.

Crissements des roues sur les rails

Les faits

M. C... attire l'attention de la Médiatrice sur l'apparition de crissements insupportables au passage des rames du tramway T7 à proximité de son domicile et de celui des riverains du secteur. Les échanges avec la RATP perdurent sans aboutir au règlement de la situation.

L'avis de la Médiatrice

Contactés par la Médiatrice, les services techniques de la RATP diagnostiquent un dysfonctionnement du dispositif de graissage installé sur chacun des tramways, facilitant le contact entre les roues et les rails. Ils revoient également l'orientation des éjecteurs pour avoir une meilleure efficacité. Ils densifient davantage les pulvérisations, pour traiter les particularités du secteur de M. C... Une fois ces actions correctives mises en œuvre, M. C... fait part à la Médiatrice d'une amélioration notable, qui le satisfait. Avis favorable



Nuisance sonore persistante

Les faits

Mme M... perçoit une nuisance sonore dans son appartement, situé à proximité de la ligne 6 du métro. Elle est constante et persistante depuis environ un an, surtout dans l'une des chambres. Mme M... saisit la Médiatrice, afin qu'un technicien vienne chez elle pour se rendre compte de cette situation fatigante et source de stress.



L'avis de la Médiatrice

Après un entretien téléphonique avec Mme M... le 25 février 2019, la Médiatrice contacte le service de la RATP en charge des infrastructures. Il programme une intervention de maintenance en avril. Celle-ci n'ayant pas apporté d'amélioration, une autre vérification est réalisée par les services techniques quelques semaines plus tard, mais toujours sans diagnostiquer de défaut. Mme M... reprend alors contact avec la Médiatrice. Celle-ci se rend à son domicile le 5 décembre 2019, avec deux responsables de la RATP en charge de l'entretien des voies. Ils constatent un bruit récurrent, identifié par les professionnels comme étant lié au franchissement d'une jonction de rail. Une visite technique est réalisée la nuit du 8 au 9 janvier 2020, mais il n'en résulte pas d'amélioration. Les équipes interviennent à nouveau le 7 février et identifient un défaut, sans pouvoir le résoudre dans l'immédiat. Une nouvelle intervention a lieu dans la nuit du 13 au 14 février. Elle s'avère pleinement efficace et Mme M... fait part de sa satisfaction à la Médiatrice, qui clôt son dossier. Avis favorable

Nuisances sonores et vibratoires

Les faits

Mme C... ressent des nuisances sonores et vibratoires, qui lui donnent l'impression qu'un train passe dans son appartement. Elle contacte la RATP et le Service clientèle organise une expertise le 4 juillet pour vérifier les niveaux d'émissions sonores dans le secteur de son domicile. Attentifs à la persistance de sa réclamation, les services en charge de la voie se déplacent à nouveau le 17 septembre, sans constater de défaut de nature à expliquer le phénomène qu'elle décrit. Elle saisit la Médiatrice le 23 septembre.

L'avis de la Médiatrice

Dans une conversation téléphonique avec la Médiatrice, Mme C... lui annonce que la situation a évolué et qu'elle peut bénéficier jusqu'à une heure de tranquillité entre deux périodes de nuisances très fortes. Pour la Médiatrice et Mme C..., ces récentes observations confirment le diagnostic technique, car si le problème était lié aux voies du métro, il ne pourrait pas y avoir de périodes calmes. La Médiatrice consulte le gestionnaire d'infrastructures de la RATP, qui n'a pas de travaux à signaler dans son secteur. Elle contacte également la SNCF, qui lui confirme que les travaux concernant Eole ne peuvent pas avoir d'impact dans ce secteur. La Médiatrice conseille à Mme C... de prendre contact avec la Ville de Paris. Avec son accord, elle transmet le dossier à son Médiateur. Ne pouvant agir davantage, la Médiatrice clôt le dossier.
Aucune solution n'a pu être trouvée



La perception des clients

Un questionnaire est envoyé immédiatement aux clients dont la saisine est irrecevable. Un autre questionnaire est envoyé aux clients dont le dossier a été traité, environ deux mois après la réception de l'avis de la Médiatrice.

Une enquête est systématiquement menée auprès de tous les clients ayant saisi la Médiatrice, autour de six objectifs définis conjointement avec les associations de consommateurs :

- détecter les incompréhensions menant les clients à faire des demandes irrecevables (précoces, tardives) ;
- détecter des axes d'amélioration sur l'information des clients concernant le dispositif de Médiation ;
- mesurer la compréhension du processus de Médiation et la perception de l'indépendance de la Médiatrice ;
- détecter les points de progrès dans la rédaction des avis et leur argumentation, en vue d'une meilleure écoute des clients ;
- mesurer la satisfaction sur la solution proposée et la compréhension de cette solution ;
- mesurer la qualité de la relation de confiance établie avec la Médiation.



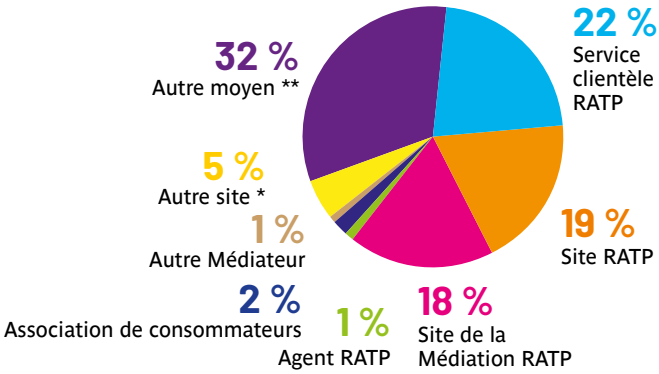
Enquête sur les saisines irrecevables

En même temps que la réponse de la Médiatrice, un questionnaire est envoyé au client dont la saisine n'est pas recevable. Il vise à mieux comprendre les difficultés ou les manques d'information ayant entraîné l'irrecevabilité de la saisine.

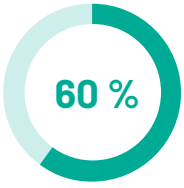


12 % des questionnaires ont été retournés, une proportion stable depuis 3 ans. Les deux tiers de ces retours concernent des personnes ayant saisi par courrier. Ceci conforte le constat pérenne que les personnes utilisant le media postal connaissent globalement moins le processus de Médiation et notamment l'obligation d'avoir porté réclamation au préalable auprès du professionnel.

Information sur la possibilité de saisir la Médiation RATP



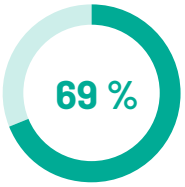
** clubdesmédiateurs.fr, médiation-conso.fr*
*** Recherche sur Internet, par connaissance…*



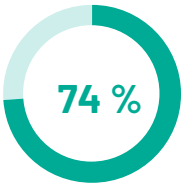
60 % des répondants ont obtenu leur information sur la Médiation via le professionnel (Service clientèle, site, site de la Médiation, agent).

Connaissance du processus de Médiation RATP

69 % des répondants ne savaient pas qu'il fallait obligatoirement présenter une réclamation écrite auprès du Service clientèle avant de pouvoir saisir la Médiation.



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



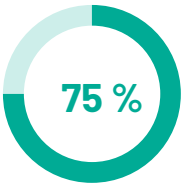
32 % ont pris connaissance de la charte de la Médiation RATP avant leur saisine, contre 54 % des clients dont le dossier a été traité.



Une large majorité des clients dont la saisine était irrecevable n'était pas suffisamment informée sur le processus de la Médiation RATP. Il est important d'élargir encore davantage l'accès à l'information.

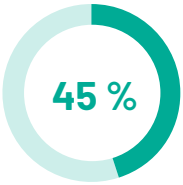
Saisine en ligne

75 % des répondants estiment que le formulaire de saisine en ligne est pratique à remplir.

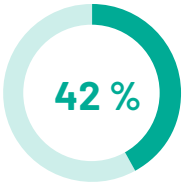


Saisine par courrier

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



42 % ont trouvé des informations utiles à leur saisine sur le site.



84 % n'ont pas rencontré de difficultés pour envoyer les justificatifs en pièces jointes.



60 % ont trouvé les informations utiles à leur saisine sur le site de la Médiation RATP.

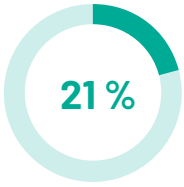




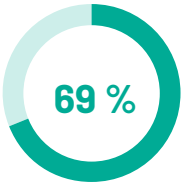
Enquête sur les dossiers traités

Un questionnaire de satisfaction est envoyé environ deux mois après la réception de l'avis de la Médiatrice. L'objectif est d'avoir une mesure de la perception des avis et de leur compréhension.

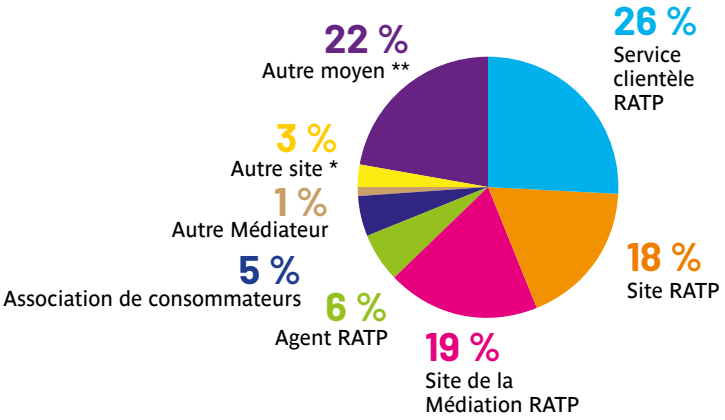
Avec 21 % de questionnaires retournés, le taux de retour du questionnaire des clients dont le dossier a été traité est environ deux fois supérieur à ceux dont la saisine était irrecevable. Assez logiquement, les requérants ayant reçu un avis de la Médiatrice sont davantage engagés à donner leur avis sur le processus de Médiation.



69 % des répondants ont eu leur information sur la Médiation via le professionnel (Service clientèle, site du professionnel, agent).



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



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

*** Déjà connu, recherche sur Internet, conseil d'un proche, médias…*

Avis reçu de la Médiatrice

47 % des répondants ont reçu un avis favorable, **9 %** en partie favorable et **44 %** défavorable.

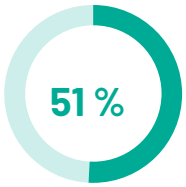
55 % estiment que leur point de vue a été pris en compte dans la réponse.

57 % ont compris l'argumentation qui a conduit à l'avis.

78 % ont décidé de ne pas aller en justice à la suite de la réponse.

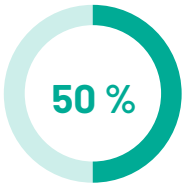
47 % ont perçu l'avis comme impartial.

L'opinion des répondants sur l'avis reçu de la Médiatrice est globalement positive.

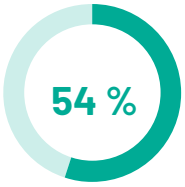


Dispositif de Médiation RATP

51 % des répondants ont perçu le dispositif de Médiation RATP comme indépendant.



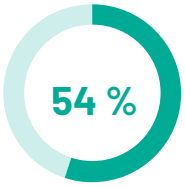
50 % sont satisfaits du processus de Médiation RATP et du suivi de leur dossier.



54 % ont pris connaissance de la charte de la Médiation RATP avant leur saisine.



66 % des répondants dont les dossiers ont été traités conseilleraient à un ami de recourir à la Médiation RATP. Ce chiffre est de dix points supérieur aux 56 % des répondants 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.



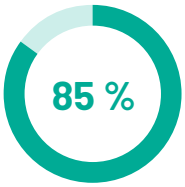
Délai de traitement

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

La perception de l'amélioration des délais de traitement effectif sur 2019 se traduit par une hausse de cet indicateur à 54 % contre 40 % en 2018. Il reste insuffisant, bien qu'en progrès par rapport aux années précédentes.

Saisine en ligne

85 % des répondants estiment que le formulaire de saisine en ligne est pratique à remplir.



86 % n'ont pas rencontré de difficultés pour envoyer les justificatifs en pièces jointes.

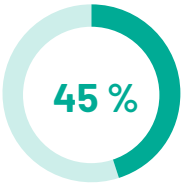


60 % des répondants ont trouvé des informations utiles à leur saisine sur le site.

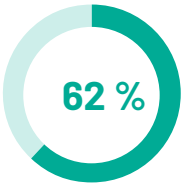


Saisine par courrier

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



62 % des répondants ont trouvé des informations utiles à leur saisine sur le site.





Contribuer à l'amélioration continue au service du client

La Médiatrice a formulé de nouvelles recommandations au groupe RATP, afin d'améliorer la qualité du service attendue par ses clients. Elles ont toutes été acceptées par le Groupe.

Le suivi des recommandations des années précédentes

Toutes les préconisations d'améliorations formulées par la Médiatrice dans son rapport 2018 avaient obtenu une réponse de la part du groupe RATP. La Médiatrice a sollicité de nouveau le Groupe courant 2019, afin d'obtenir un point précis sur la mise en œuvre de certaines d'entre elles. Par ailleurs, une recommandation des années précédentes a connu un développement particulier.

Recommandation 2016-05

Considération du client abonné

Des clients abonnés de longue date, sans incident, se retrouvent en infraction car ils ont exceptionnellement oublié leur passe, compte tenu de circonstances particulières. Ils ne se sentent pas en faute, considérant qu'ils ont déjà réglé un forfait au mois ou à l'année. Même s'ils reconnaissent l'infraction, ils ressentent un manque de considération vis-à-vis de leur statut d'abonné.

La Médiatrice recommande à la RATP de rechercher des solutions ou des processus qui permettraient de mieux considérer les clients abonnés et de renforcer l'information sur les obligations des détenteurs de forfaits.

La réponse de la RATP en 2016

La RATP étudie la possibilité d'effectuer un geste commercial post-verbalisation.

Le suivi en 2018

Pour éviter que les abonnés mensuels et annuels se retrouvent en infraction en cas d'oubli de leur carte Navigo, la RATP leur délivrera un titre de dépannage d'une journée à partir du 2e semestre 2019, à titre expérimental. Cette opération sera possible dans tous les points de vente RATP, dans la limite de deux fois dans l'année.

L'actualisation en 2019

Fin janvier 2020, près de 19 000 coupons valables une journée avaient été remis aux clients abonnés en six mois. Cette initiative donne satisfaction à la fois aux clients et aux agents.



Recommandation 2018-03

Erreur de passe

Un voyageur emporte par mégarde la carte Navigo d'un autre membre de sa famille à la place de la sienne…

La Médiatrice recommande à la RATP l'indulgence dans cette situation particulière.



La réponse de la RATP

La RATP a décidé de ne pas donner de suite aux verbalisations liées à une erreur de carte Navigo au sein d'une même famille, dans la mesure où la situation est avérée. Une consigne en ce sens a été transmise au Service clientèle.

Le suivi en 2019

Une note a été diffusée aux équipes le 19 septembre 2019 pour confirmer cette décision.

Formulation insuffisamment précise

Recommandation 2018-04

Il est écrit dans les informations mises à la disposition des voyageurs concernant la tarification que les enfants de moins de 4 ans peuvent emprunter les transports gratuitement et que les plus grands voyagent à moitié prix jusqu'à 10 ans. La formulation est équivoque.

La Médiatrice recommande à la RATP de faire apparaître clairement que les enfants bénéficient de la gratuité jusqu'au jour de leurs 4 ans et du demi-tarif jusqu'au jour de leurs 10 ans.

La réponse de la RATP

La RATP a pris note de l'ambiguïté de la formulation actuelle. Elle a décidé de la modifier et de l'homogénéiser sur les différents canaux d'informations tarifaires. Des gestes commerciaux pourront être accordés avec discernement, pendant la période de modification et en fonction des situations.

Le suivi en 2019

Cette mesure a partiellement été mise en œuvre sur le site ratp.fr. L'information est claire concernant la gratuité pour les enfants de moins de 4 ans, mais toujours ambigüe pour ceux de moins de 10 ans. Une nouvelle mise à jour est prévue au second trimestre 2020. Une déclinaison sur d'autres canaux reste à l'étude.

Appareils de validation

Recommandation 2018-05

Malgré toutes les exigences de disponibilité des appareils de validation, ainsi que les opérations de maintenance préventives et curatives, certaines circonstances peuvent permettre des passages non contrôlés, pour des raisons diverses. Plusieurs dossiers soulevant cette particularité ont laissé apparaître que les données liées à ces dysfonctionnements ponctuels n'étaient pas suffisamment recherchées par les contrôleurs dans le cadre d'une verbalisation, qui est de fait incomprise.



La Médiatrice recommande à la RATP que ces informations soient consultées.

La réponse de la RATP

La RATP a invité ses contrôleurs à consulter ces informations lorsqu'ils sont confrontés à une situation de ce type.

Le suivi en 2019

Une note du 23 mai 2019 a rappelé la consigne au Service Contrôle Client. Environ 5 000 vérifications de l'état des équipements signalés par les clients comme dysfonctionnant ont été répertoriées en 2019. Ces vérifications ont permis d'éviter des verbalisations, lorsqu'un dysfonctionnement avéré n'a pas permis au client de valider son ticket.

Verbalisation le jour de l'établissement du titre

Recommandation 2018-06

Le jour de l'établissement du titre de transport, il se peut qu'il soit incomplet, à cause d'une difficulté à faire une photo, par exemple.

La Médiatrice recommande à la RATP de prendre en compte ce cas particulier.

La réponse de la RATP

La RATP a demandé à ses contrôleurs de tenir compte de cette situation avec discernement et bienveillance. Des consignes leur ont été transmises.

Le suivi en 2019

Une note a été diffusée aux équipes le 19 septembre 2019 pour confirmer cette décision.

Droit d'accès à l'image

Recommandation 2018-07

Dans les saisines, de nombreuses personnes souhaitent que la RATP en premier lieu, puis la Médiatrice, s'appuient sur la consultation des images de vidéo protection afin de prouver leur bonne foi, permettant d'établir par exemple qu'elles ont bien validé leur titre de transport, ou qu'elles n'ont pas franchi illicitement les lignes de contrôle.

La Médiatrice recommande à la RATP

que la communication sur ce sujet soit améliorée, notamment en précisant les conditions d'accès à ces images, leur délai de conservation, ainsi que la finalité de la vidéo protection dans l'affiche Mode d'emploi et sur le site de la RATP.



La réponse de la RATP

La RATP propose de mettre à jour les supports d'information, affiche, site Internet ou tout document faisant référence à l'accès aux images de vidéo protection. Une mise à jour rapide sur le site Internet est à l'étude. L'affiche Mode d'emploi vient tout juste d'être revue et imprimée, avec un paragraphe spécifique sur l'accès aux données personnelles. Elle sera posée dans les espaces de transport à partir de fin avril 2019. Elle sera remise à jour lors de sa prochaine évolution.

Le suivi en 2019

La nouvelle affiche Mode d'emploi est en cours de déploiement sur le réseau. Elle mentionne à présent le délai de 72 h de conservation des données vidéo. Elle indique aussi que pour l'exercice de leurs droits, les voyageurs peuvent contacter le Délégué à la protection des données de la RATP et que la politique de protection des données de la RATP est disponible sur *www.ratp.fr/gestion-de-vos-donnees-personnelles*

Recommandation 2018-08

Parcours de réclamation

Certaines saisines reçues en 2018 soulèvent la difficulté de connaître le parcours de réclamation à la suite d'un procès-verbal. En effet, le mode d'emploi délivré en même temps que le procès-verbal indique un numéro de téléphone dédié au paiement, mais qui ne prend pas en compte les réclamations. Par ailleurs, il existe une attente de traduction des informations essentielles en anglais.

La Médiatrice recommande à la RATP une étude particulière de cette situation.

La réponse de la RATP

Le numéro unique 3424 sera communiqué sur l'ensemble des supports, afin de faciliter l'accès à un service qui réponde à l'ensemble des thématiques concernant la suite d'une verbalisation. Seul point d'entrée téléphonique pour le traitement de l'intégralité d'un procès-verbal (réclamation, paiement), il permettra d'assurer une prise en charge fluide et centralisée. En cours de refonte, le flyer donné en accompagnement d'un procès-verbal prendra en compte ces nouvelles dispositions. La demande de traduction des principaux éléments est intégrée à la réflexion.



Le suivi en 2019

Une note commerciale a été diffusée le 5 septembre 2019 pour préciser les nouvelles consignes. Un nouveau flyer a été réalisé pour intégrer les mises à jour nécessaires. Il est remis dans 85 % des cas au client verbalisé (source client mystère).

Recommandation 2018-09

Compte bancaire étranger

Depuis le 5 août 2014, les consommateurs européens doivent pouvoir ouvrir un compte auprès de l'établissement bancaire de leur choix, même dans un autre pays de l'Union Européenne (Directive 2014/92/ UE dite « PAD »). Et selon l'article 9 du règlement (UE) n°260/2012 établissant des exigences techniques et commerciales pour les virements et les prélèvements en euros, les professionnels ne peuvent refuser un paiement par prélèvement ou virement en euros, au motif que le compte bancaire du consommateur est situé dans un autre État européen. Or les conditions générales des forfaits Navigo précisent au 3.9.3 « Les prélèvements sont effectués en début de mois (au plus tôt le 5) pour le mois en cours, sur un compte courant bancaire domicilié en France métropolitaine ou dans un département d'outre-mer (hors compte épargne). »

La Médiatrice recommande à la RATP de s'adapter à la réglementation européenne.

La réponse de la RATP

La RATP indique que l'Agence Navigo intègrera cette possibilité dans les modifications du système informatique avant la fin 2019. En attendant, des solutions pourront être trouvées au cas par cas.

Le suivi en 2019

Le paiement par prélèvements avec un IBAN européen est désormais possible. Pour en bénéficier, le client doit obligatoirement venir en agence commerciale ou à un comptoir équipé du système de gestion. Ces IBAN, comme les IBAN français, sont acceptés pour :

- **une souscription d'un forfait Navigo Annuel, Navigo Annuel Senior ou un contrat Navigo Liberté + ;**
- **un service après-vente « changement de RIB », y compris pour les forfaits imagine R.**

Cependant, le site navigo.fr ne les accepte pas pour le moment.

Les nouvelles recommandations 2019

Affiche Mode d'emploi (Métro, RER)

Recommandation 2019-01

La nouvelle affiche Mode d'emploi intègre des pictogrammes qui en améliorent la lisibilité. Si cette approche plus synthétique est appréciable, certains éléments de réglementation n'y sont plus indiqués et mettent les voyageurs en difficulté :

- l'usage interdit de la trottinette, et plus largement des engins à roulettes ;
- l'interdiction de poser ses pieds sur les sièges ;
- l'expression des droits à gratuité ou à tarif réduit pour les enfants. Et plus largement les conditions d'accès au tarif réduit.

L'absence de ces éléments met également en difficulté les personnes intervenant dans le parcours de recours en cas de verbalisation. Par ailleurs, dans la rubrique « Voyager serein », le paragraphe « En cas de réclamation » peut porter à confusion. Il est essentiellement consacré à la demande de Médiation, que l'on peut confondre avec le dépôt d'une réclamation.

La Médiatrice recommande à la RATP de donner une possibilité d'accéder facilement à ces informations. Si les conditions d'accès au tarif réduit ne figurent plus sur les affiches, il est nécessaire de les remettre aux points de vente manuels ou automatiques. Concernant les réclamations et la demande de Médiation, il est important de bien hiérarchiser les deux actions : tout d'abord le dépôt d'une réclamation auprès du Service clientèle et dans un second temps la demande de Médiation.

La réponse de la RATP

Une nouvelle Affiche Mode d'emploi est actuellement en cours de déploiement sur le réseau. Un groupe de travail transversal à l'entreprise a été créé pour la conception de cette nouvelle version. Sa mission était d'une part d'apporter des compléments d'information ou corrections à la version en place, et d'autre part de mentionner les nouveaux supports (Navigo Easy, téléphone) et services (Liberté +) développés en cours d'année. Lors de la construction de la nouvelle affiche, les recommandations de la Médiatrice ont été prises en compte par le groupe de travail, entendant les arguments remontés par les clients sur des possibles manques d'informations ou manques d'éléments de réglementation pouvant mettre en difficulté les voyageurs.

- ***Usage interdit de la trottinette, et plus largement des engins à roulettes.***
  Une phrase explicite se trouve désormais dans la partie « Être attentif » : « Pour éviter tout risque, la circulation de tout engin à roulettes (vélos, trottinettes, rollers, skates…) est interdite dans les espaces RATP ».
- ***Interdiction de poser ses pieds sur les sièges.***
  Une phrase explicite se trouve désormais dans la partie « Participer à la propreté » : « Merci de nous aider à garder propres tous les espaces et véhicules RATP (sont interdits : l'affichage sauvage, les pieds sur les sièges…) ». Pour ces deux points, la partie « Infractions » a été mise à jour. Elle mentionne maintenant une partie « Infractions comportementales » avec le tarif des infractions associées.
- ***L'expression des droits à gratuité ou à tarif réduit pour les enfants.***
  Et plus largement les conditions d'accès au tarif réduit. La phrase « Renseignez-vous sur les conditions de gratuité (notamment pour les enfants de moins de 4 ans) et droits à réduction » a été ajoutée dans la partie « Voyager muni d'un bon titre de transport ». Si elle ne mentionne pas directement les tarifs, repris par ailleurs, elle permet au moins d'avertir le voyageur que des tarifs préférentiels, voire gratuits, sont appliqués sous certaines conditions. Il est aussi mentionné la phrase « Retrouvez toutes les offres disponibles sur ratp.fr ».
- ***La confusion sur le rôle de la Médiation dans la partie « Voyager serein ».***
  Les rôles ont été clarifiés dans le paragraphe « En cas de réclamation », avec le détail de la marche à suivre : tout d'abord faire une réclamation puis, en cas de réponse insatisfaisante ou inappropriée, voire de non réponse, contacter la Médiatrice.

Réflexions sur la durée d'utilisation du ticket+

La durée d'utilisation du ticket+, harmonisée à 90 minutes pose question. Elle est toujours de 2 heures pour un titre magnétique dans le Métro, alors que la nouvelle règle adoptée à l'occasion de la création des nouveaux titres billettiques est de 90 minutes, quel que soit le mode.

Il se dégage pourtant une certaine convergence pour considérer que la fréquentation des commerces et activités dans les espaces sous contrôle peut justifier une durée de 2 heures, voire davantage.

Les règles d'usages de la carte Navigo Découverte

Recommandation 2019-02

Chaque voyageur doit compléter sa carte Navigo Découverte avec son nom, son prénom et une photo. Les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation reprennent ces obligations et sont consultables sur le site ratp.fr. Dans le cas d'un usage régulier, choisi par les personnes ne souhaitant pas s'inscrire dans un dispositif d'abonnement nominatif, il est facile de se conformer à cette règle. En revanche, le titre est également utilisé de manière occasionnelle, pour des séjours de courte durée : déplacement professionnel, stage, tourisme... Dans ce cas, il peut être difficile de trouver une photo et des ciseaux permettant de compléter la carte nominative. Par ailleurs, les voyageurs qui présentent un justificatif d'achat et une pièce d'identité au contrôleur ont le sentiment de ne pas causer de préjudice et ne comprennent pas la verbalisation. Ce décalage reste persistant et constitue un terrain favorable aux litiges.

La Médiatrice recommande à la RATP de renforcer la communication et l'assistance opérationnelle au client au moment de l'achat. De même, les agents de contrôle pourraient tenir compte des documents prouvant que le voyageur est bien le possesseur de la carte Navigo Découverte, même si son utilisation n'est pas tout à fait conforme.

La réponse de la RATP

La RATP a demandé à Ile-de-France Mobilités de pouvoir mettre en trois langues (français, anglais, espagnol) le texte présent sur la carte Navigo Découverte, afin que tous les clients achetant ce titre aient bien connaissance de la nécessité d'y apposer une photo. Cette mesure a été actée et les nouvelles cartes devraient prochainement arriver sur le réseau.



Recommandation 2019-03

Prise en compte des correspondances de pôles avec la carte Navigo Easy

Les conditions générales de la carte Navigo Easy définissent les cas permettant une correspondance sans débit d'un nouveau ticket t+ sur la carte. Les correspondances suivantes entre le métro et le RER par la voie publique, via les cheminements signalés :

- Porte de Clichy (métro 13) - Porte de Clichy (RER C)
- Porte Maillot (métro 1) - Neuilly-Porte Maillot (RER C)
- Saint-Michel (métro 4) - Saint-Michel Notre Dame (RER B et C)
- Gare d'Austerlitz (métro 5 et 10) - Gare d'Austerlitz (RER C)
- Les Halles (métro 4) - Châtelet – Les Halles (RER A, B et D)

Cependant, la représentation de ces correspondances particulières sur la cartographie est exactement la même que d'autres correspondances :

- Saint-Michel – Cluny la Sorbonne (métro 10)
- Les Halles – Châtelet (métro 11)
- Saint Lazare – Gare Saint Lazare (Transilien J et L)
- Plus généralement Saint Lazare – Havre Caumartin et Opéra
- Pereire Levallois (RER C) - Pereire (métro 3)
- Champ de Mars – Tour Eiffel (RER C) – Bir Hakeim (métro 6)
- La Muette (métro 9) – Boulainvilliers (RER C)

Un pointillé matérialisant une possibilité de correspondance peut également être interprété comme tel pour :

- Avenue Henri Martin (RER C) – Rue de la Pompe (métro 9)
- Avenue Foch (RER C) – Porte Dauphine (métro 2)
- Musée d'Orsay (RER C) – Solférino (métro 12)
- Pont de l'Alma (RER C) – Alma Marceau (métro 9)
- Javel (RER C) – Javel André Citroën (métro 10)
- Quai de la Rapée (métro 5) – Gare de Lyon

Toutes ces correspondances génèrent le débit d'un nouveau ticket t+, qui n'est pas cohérent avec ce que l'on comprend de leur représentation cartographique.

La Médiatrice recommande à la RATP d'homogénéiser les possibilités de correspondance et en tout état de cause de communiquer avec la plus grande précision aux porteurs d'une carte Navigo Easy les correspondances possibles sans débit d'un t+ supplémentaire.



La réponse de la RATP

La RATP partage ce constat induit par les différences dans les règles tarifaires entre les titres magnétiques et les titres générés par l'évolution de la billettique telle que souhaitée par Ile-de-France Mobilités. Ces dernières devraient naturellement disparaître avec l'arrêt de la distribution de tickets magnétiques. Concernant les représentations cartographiques, la RATP s'appuie sur les éléments fournis par Ile-de-France Mobilités. A chaque mise à jour, elle travaille à améliorer les plans sous sa responsabilité, avec une attention particulière pour qu'ils restent clairs et lisibles, afin de faciliter les parcours des voyageurs, notamment en termes d'exceptions.

Recommandation 2019-04

Suspension d'un forfait Navigo Annuel

Depuis 2017, la suspension du forfait Navigo Annuel est réalisable par Internet. Si les clients apprécient cette facilité d'usage, la suspension digitale reste soumise à une validation physique de la carte à une Agence ou un automate de vente sous 48 h, afin d'inscrire la suspension sur la carte elle-même. Cependant, se rendre dans un espace de transport peut constituer une difficulté majeure pour certains clients lors d'un accident, une maladie grave ou un départ impromptu… Cette obligation est par ailleurs peu cohérente à l'époque de la transformation digitale, avec les attentes de rapidité et de simplicité exprimées par les clients. La résiliation du forfait est quant à elle possible à distance. Elle apparaît comme une solution plus simple, mais peu porteuse de considération pour le client et causant au professionnel un risque de le perdre définitivement.

La Médiatrice recommande à la RATP une étude particulière de cette situation.

La réponse de la RATP

Depuis août 2019, des actions ont été menées pour clarifier les informations sur le site Internet et améliorer le parcours de suspension d'un point de vue technique. Les effets commencent à se faire sentir, avec moins de réclamations sur ce thème. D'autres mesures sont encore à l'étude, comme doubler avec un SMS le message envoyé au client par mail.

Achat de ticket à bord d'un bus

Recommandation 2019-05

Plusieurs saisines proviennent de clients s'étant retrouvés en infraction et verbalisés, faute d'avoir pu acheter un ticket à bord du bus avec leur carte bancaire. Il est clairement mentionné sur l'affiche « Savoir voyager » dans le bus qu'il faut faire l'appoint, mais il n'est pas indiqué que le paiement par carte bancaire n'est pas possible.



La Médiatrice recommande à la RATP de prendre en compte cette difficulté et de proposer des solutions alternatives.

La réponse de la RATP

En 2019, la RATP a déployé, sous la direction d'Ile-de-France Mobilités, une nouvelle gamme de titres de transport offrant aux clients des alternatives à l'achat d'un titre à bord du bus en espèces :

- **le service Navigo Liberté+ permet au client, après avoir souscrit, de voyager puis de payer ses déplacements le mois suivant. Avec ce service, les clients n'achètent donc plus de titre avant de voyager ;**
- **les clients possédant un téléphone éligible peuvent désormais l'utiliser pour recharger leur passe Navigo ou pour acheter un ticket t+ à tout moment ;**
- **sur les lignes Orlybus et Roissybus, il est dorénavant possible d'acheter son titre avec une carte bancaire.**

Enfin, en 2020, la RATP va également expérimenter l'achat du ticket à bord du bus par SMS.

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. L'article 5, alinéa 11 du décret de mai 2016, modifié en juillet 2019, précise qu'il est interdit : « De cracher dans les espaces ou véhicules affectés au transport public de voyageurs ou de marchandises, d'uriner en dehors des espaces destinés à cet effet ou de détériorer ou de souiller de quelque manière que ce soit les espaces, les véhicules ou le matériel affectés au transport public de voyageurs ou de marchandises. »

La Médiatrice recommande à la RATP de préciser davantage le champ d'application de cet article, qui n'est pas compris en l'état par les clients. Une nécessité renforcée par le montant de l'indemnité forfaitaire, qui s'établit à 60 €, augmentée de 50 € de frais de dossier lors de la rédaction d'un procès-verbal.

La réponse de la RATP

La RATP a pris en compte la recommandation et a fait évoluer l'Affiche Mode d'Emploi. La rubrique « Participer à la propreté » précise : « merci de nous aider à garder propres tous les espaces et véhicules RATP (sont interdits : l'affichage sauvage, les pieds sur les sièges,) ». En complément, la rubrique « Infractions à la police des transports » mentionne maintenant de façon explicite : « souillure/détérioration (pied sur la banquette, uriner…) » dans les exemples d'infractions comportementales.



Des personnes rencontrant des difficultés à franchir la ligne de contrôle et ne recevant pas l'aide dont ils auraient besoin, décident parfois de passer sans valider. Ils vivent mal leur verbalisation par des agents en observation de l'autre côté de la ligne.

La Médiatrice recommande à la RATP une étude particulière de cette situation.

La réponse de la RATP

Soucieuse du ressenti de ses clients, la RATP a mis en place le programme « Mon Client & Moi », visant à faire de tous les voyageurs des clients satisfaits grâce à une relation de service humaine, personnalisée et des collaborateurs engagés. Ce programme, initié en 2019, a notamment pour objectif de promouvoir des postures incitant à prendre l'initiative d'aller vers le client et de lui apporter un conseil personnalisé. Il concerne tous les agents au contact des clients, dont les agents de contrôle.

Montée par les portes d'extrémité du tramway

Recommandation 2019-07

Compte tenu de la charge, les voyageurs se répartissent sur la longueur du quai et montent par toutes les portes, comme il peut leur être demandé sur d'autres modes. Cependant, un sens interdit figure sur les portes d'extrémité. Bien que restant visible lorsque la porte s'ouvre, il semble difficilement perçu, notamment en cas d'affluence. Or, la montée par ces portes justifie une verbalisation pour « passage interdit » ou « entrée irrégulière ».

La Médiatrice recommande à la RATP
de vérifier si le fondement de cette interdiction est toujours d'actualité au regard des usages et de l'évolution du trafic. Si c'est le cas, elle recommande qu'elle soit mieux signalée.



La réponse de la RATP

Cette interdiction, qui existe sur d'autres réseaux, permet une meilleure fluidité de la montée et de la descente des voyageurs dans le tramway. Sur les lignes à fort trafic (T1, T2, T3a et T3b), la montée par les portes d'extrémité génère des sur-stationnements du tramway, qui créent de l'irrégularité, s'ajoutant aux problématiques d'absorption de charge sur les lignes saturées.

Lorsqu'un voyageur monte par une porte dédiée à la sortie, derrière la cabine de conduite à l'arrière ou à l'avant, il est demandé au contrôleur de constater l'infraction, de rappeler la règle et de demander au contrevenant de remonter par les portes doubles dédiées à la montée. Si le contrevenant obtempère, l'incident est terminé. Si le contrevenant n'obtempère pas, l'agent peut le verbaliser.

Il semblerait que le nombre d'infractions sur les deux dernières années soit faible. L'ensemble des acteurs reconnaît néanmoins que la signalétique n'est pas assez visible, avec une hauteur d'affichage et un format perfectibles. La RATP a réfléchi à une nouvelle approche, incitant les voyageurs à monter par les portes centrales plutôt que leur interdire de monter par les portes d'extrémité.



Recommandation 2019-08

Favoriser les possibilités de validation

De nombreux requérants indiquent ne pas avoir pu valider leur titre de transport dans le bus ou le tramway, trop chargé pour leur permettre d'atteindre un valideur. Parallèlement, les évolutions potentielles de la rémunération des opérateurs de transport en fonction des validations nécessitent de placer chaque voyageur en situation de valider.

SUR LE TRAMWAY

La Médiatrice recommande à la RATP d'installer des valideurs sur la paroi de la station rassemblant les services. Ils pourraient éviter certaines situations infractionnelles non voulues, contribuant également à fluidifier la montée des voyageurs. Cette solution offrirait également un délai au voyageur pour se mettre en règle en cas de dysfonctionnement de son titre : ticket démagnétisé, utilisation d'un ticket déjà utilisé dans le métro, utilisation d'un ticket « Origine – Destination »...

La réponse de la RATP

Une réflexion est en cours pour doter les lignes les plus chargées de valideurs à quai. La RATP travaille également sur une campagne « nudge », pour inciter les voyageurs à préparer leur carte avant de monter dans le tramway, afin de la valider dès l'entrée.

DANS LES BUS STANDARDS

Les actions légitimes de reconquête du territoire et de réaffirmation du rôle du machiniste, maître à bord, ont amené à interdire l'accès par la porte centrale, priorisant la montée par l'avant avec une validation systématique à l'entrée. Cependant, l'évolution des taux de charge et des usages génère des situations délicates :

- les personnes en fauteuil ou en déambulateur sont de fait dans l'incapacité de valider ;
- les personnes avec une poussette ne sont pas en situation confortable. En effet, la pratique de s'annoncer à la porte avant suppose de se mettre derrière la file d'attente, puis d'entrer en dernier par la porte centrale. Selon les configurations, cela suppose de lâcher la poussette pour parler au machiniste et valider. Si la personne monte sans valider, il lui est parfois impossible en cas d'affluence de rejoindre la porte avant pour valider ;
- les voyageurs qui montent par toutes les portes ont le sentiment de mieux répartir la charge, comme il leur est parfois demandé sur d'autres modes et tout particulièrement pour les bus articulés, parfois présents aux mêmes arrêts que les bus standards.

Si l'on peut regretter le manque de conformation à la règlementation, il n'en est pas moins vrai que les usages évoluent et qu'ils doivent être pris en compte.

La Médiatrice recommande à la RATP la mise en place d'un valideur à la porte centrale des autobus standards, permettant également aux personnes en fauteuil ou avec poussette de valider. Si le principe de montée par l'avant et de validation systématique à l'entrée est compréhensible, il est nécessaire de renforcer la communication sur la nécessité de préparer son titre de transport. De nombreuses saisines sont liées à un manque de temps pour valider dans le bus, les personnes cherchant leur ticket faute d'anticipation se trouvant poussées vers le milieu du bus par le flux de voyageurs qui montent.

La réponse de la RATP

Concernant les règles du savoir voyager ensemble, une campagne de communication est prévue en 2020. Sur les autobus standards, la montée par la porte avant reste une règle incontournable. Toutefois, une expérimentation est en cours sur les lignes 60 et 137. Deux valideurs supplémentaires ont été installés au niveau de la plateforme du milieu, pour :

- **offrir une possibilité supplémentaire de valider aux voyageurs qui n'auraient pas eu la possibilité de le faire en montant par l'avant, notamment dans le cadre de la suppression de la validation magnétique entraînant une augmentation de la validation billettique ;**
- **apporter une solution concrète aux voyageurs à mobilité réduite et aux personnes avec une poussette, ne pouvant monter que par l'arrière.**

Une étude permettra de mesurer la perception des clients sur le nouveau service proposé.

SUR LA LIGNE ORLYBUS

Elle constitue un cas particulier, où la charge pose un problème crucial, malgré les renforcements déjà opérés. Au départ d'Orly, les voyageurs ne sont pas toujours en mesure de valider un ticket, la charge et les bagages empêchant les déplacements à l'intérieur du bus. Le développement du paiement/validation directement avec une carte bancaire constitue néanmoins une avancée.

La Médiatrice recommande à la RATP de mettre en place un dispositif permettant de valider avant la montée dans le bus. Il contribuerait à augmenter les validations et ainsi permettre aux clients de voyager en règle.

La réponse de la RATP

La RATP ajoutera les lignes aéroportuaires aux réflexions menées sur le réseau tramway.

Tarification d'un transport de substitution

Recommandation 2019-09

Lors d'une interruption de trafic sur une ligne de métro, un transport de substitution n'est pas systématiquement mis en œuvre lorsque l'interruption est inférieure à une heure ou que la densité du réseau de surface rend des alternatives possibles. Les agents des stations disposent pour cela de plans pour orienter les voyageurs vers d'autres lignes ou des arrêts de bus en surface.

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

La réponse de la RATP

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



Objets trouvés

Recommandation 2019-10

Malgré le bon fonctionnement général des procédures et de l'outil permettant de déclarer, suivre et récupérer les objets trouvés, avec une interface client au 32 46, deux saisines concernant des objets perdus dans un bus ont laissé apparaître des améliorations possibles. Dans le premier cas, le client a été renvoyé vers un centre Bus, sans précision de délai, ni d'horaires d'ouverture, ce qui l'a conduit à des déplacements infructueux, sans pouvoir récupérer l'objet. Il est regrettable que ses différents contacts avec du personnel n'aient pas été tracés et documentés pour une meilleure gestion du dossier et davantage de considération. Dans le second cas, le client a eu des difficultés à comprendre qu'il lui était impossible de récupérer son objet, pourtant présent dans le bus.

La Médiatrice recommande à la RATP une meilleure prise en considération des échanges entre les clients et les agents dans la procédure de gestion des objets trouvés.

La réponse de la RATP

Dans le cadre de la nouvelle relation de service Mon Client & Moi, la RATP mène une réflexion sur une procédure plus simple pour ses agents, afin de pouvoir mieux guider et aider les clients à récupérer leurs objets. Parmi d'autres évolutions, un rendez-vous formel pourrait être fixé pour la remise de l'objet. Ou celui-ci pourrait être envoyé à domicile lorsque le client est prêt à payer les frais de port.



Trois questions à...

Catherine Guillouard
Présidente - Directrice générale du groupe RATP

« Les recommandations de la Médiatrice entrent pleinement dans le cadre de notre projet Bâtir une Relation Réinventée avec les Clients »

1 Comment la RATP reçoit-elle les recommandations de la Médiatrice ?

Je voudrais d'abord souligner combien la Médiation est importante pour une entreprise comme la nôtre. Elle pacifie et fluidifie les relations avec nos clients, en tant que dernière tentative de résolution amiable, avant un éventuel recours judiciaire. La Médiation permet ainsi d'éviter que les litiges ne dégénèrent en procédures longues et coûteuses. Au-delà de ce bénéfice immédiat, tant pour nos clients que pour l'entreprise, la Médiatrice fait remonter à travers ses recommandations les litiges les plus fréquents, et les dysfonctionnements souvent récurrents qui leur sont associés. S'ils peuvent venir des clients eux-mêmes, ils peuvent aussi venir de chez nous, groupe RATP : conditions d'utilisation pas assez claires sur nos titres de transport, nuisances liées à des travaux... Nous nous appuyons sur ces recommandations pour traiter ce que nous appelons les «irritants» pour les voyageurs.

2 Quelles actions sont mises en place par la RATP à la suite de recommandations ?

Je vous citerai trois exemples. Nous avons porté auprès d'Ile-de-France Mobilités une demande de changement de la règle tarifaire à La Défense, où les questions de tarification restent sensibles. Nos services de recouvrement et de réclamation ont été fusionnés, pour fluidifier le parcours après une verbalisation. Nous avons mis en place un passe journée pour les clients abonnés Navigo ayant oublié leur carte, reconnaissant ainsi leur droit à l'erreur... De ce point de vue, les recommandations de la Médiatrice entrent pleinement dans le cadre de notre projet Bâtir une Relation Réinventée avec les Clients, que nous avons lancé en 2018.

3 Quels sont vos rapports avec la Médiatrice ?

Elle exerce ses fonctions dans le respect des principes fondamentaux qui régissent la Médiation RATP : indépendance, neutralité et impartialité. Elle ne reçoit aucune consigne d'aucune sorte de la direction générale. Pour son fonctionnement, la Médiation dispose d'un budget distinct de celui de l'entreprise. Nous avons veillé à ce que la Médiatrice dispose de suffisamment de moyens humains et matériels pour traiter efficacement la progression du nombre de saisines ces dernières années. Nous avons également validé la mise en place d'un outil plus intégré, facilitant le traitement des dossiers. A l'issue de son second mandat, Betty Chappe ne pourra pas être de nouveau employée par la RATP.

Charte de la Médiation du groupe RATP

Préambule

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

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

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

Dans ce nouveau contexte législatif et réglementaire, le professionnel doit garantir au consommateur le recours effectif à un dispositif de Médiation. 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 une activité de transport de voyageurs tout en garantissant son indépendance et son impartialité.

L'objet de la présente charte est donc de porter à la connaissance de tous, les engagements de la Médiatrice du groupe RATP dans le cadre de sa mission et ses modalités d'intervention. Cette charte a ainsi pour mission de définir le cadre dans lequel se déroulera la Médiation et d'informer les parties de leurs droits et obligations respectifs.

1. Présentation de la Médiation

Désignation

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

Mission

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

Le périmètre de la Médiation du groupe RATP se compose de l'EPIC RATP ainsi que de l'ensemble de ses filiales situées sur le territoire français ayant pour objet social une activité de transports collectifs de voyageurs et qui ont désigné la Médiation du groupe RATP comme médiateur de la consommation. La liste des sociétés concernées figure sur le site Internet dédié de la Médiatrice du groupe RATP.

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

Dans tous les cas, elle s'engage à suivre un processus respectueux des valeurs fondamentales inhérentes à la Médiation.

Valeurs de la Médiation

La volonté de la recherche de solutions amiables aux différends en droit et en équité fait de l'écoute un devoir dans le respect des personnes, de leurs opinions et de leurs propositions.

Le respect de ces valeurs est réputé partagé avec les parties et est indispensable pour la poursuite du processus.

La Médiatrice s'engage à respecter un système de valeurs rassemblant notamment l'indépendance, la neutralité, l'impartialité et la confidentialité, telles que définies ci-après.

Indépendance : la Médiation dispose d'une indépendance et d'une autonomie financière lui permettant d'accomplir sa mission avec diligence et compétence. La Médiatrice n'a aucun lien de subordination avec l'entreprise. Elle dispose en outre d'une indépendance fonctionnelle.

A l'issue de son mandat, la Médiatrice ne pourra exercer aucune mission au sein de l'entreprise avant une durée minimum de 3 ans.

Dans le traitement des demandes, elle informe sans délai les parties de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son

indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêt.

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

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

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

Budget distinct

La Médiation du groupe RATP bénéficie d'un budget distinct et suffisant pour l'exécution de ses missions. Elle dispose d'une équipe dédiée à sa mission.

La rémunération de la Médiatrice est sans considération du résultat de la mission menée par la Médiation.

Site Internet dédié

La Médiatrice dispose d'un site Internet dédié sur lequel sont accessibles toutes les informations relatives au processus de Médiation permettant de déposer sa demande en ligne.

Il est accessible à tous par la mise en place des dispositifs suivants : outre le respect du Règlement Général d'Accessibilité, le site présente des fonctions loupe et contraste, son ergonomie a été construite en concertation avec les associations de consommateurs d'une part et les associations représentatives des personnes en situation de handicap ou de mobilité réduite d'autre part. Une attention particulière est portée sur des formulations en langage « Facile A Lire Facile A Comprendre ».

Une version en langue anglaise et une version en langue allemande sont également disponibles afin de faciliter son accès et sa compréhension par le plus grand nombre.

En tout état de cause, l'envoi d'une demande par courrier reste un canal de saisine à part entière, en particulier pour les personnes en difficulté d'accès à Internet.

2. Processus de Médiation

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

Champ d'intervention

La Médiatrice est compétente pour les réseaux de transport de voyageurs exploités par le groupe RATP en France et en Ile-de-France, se composant de l'EPIC RATP ainsi que de l'ensemble de ses filiales situées sur le territoire français ayant pour objet social une activité de transports collectifs de voyageurs et qui ont désigné la Médiation du groupe RATP comme médiateur de la consommation.

Des conventions signées avec le Médiateur Tourisme et Voyages (MTV) et avec la Médiatrice de la SNCF prévoient les réorientations des saisines les concernant et pour lesquelles la Médiatrice du groupe RATP ne serait pas compétente.

Domaine de compétences :

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

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

- Les litiges relatifs aux dommages corporels ;
- Les accidents de la circulation ;
- Les litiges relatifs aux délits (tels que les outrages régis par l'article L. 2242-7 du code des transports) ;
- Les litiges à l'occasion desquels un dépôt de plainte a été effectué.

Recevabilité

Un dossier ne peut être admis en Médiation que s'il entre dans le champ de compétence, et remplit les conditions ci-dessous.

La demande ne doit pas être manifestement infondée ou abusive.

Elle ne doit pas avoir été précédemment 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 ou au service juridique du groupe RATP ou à l'Agence Navigo avant toute saisine de la Médiation. En tout état de cause, le demandeur insatisfait de la réponse du Service clientèle ou en l'absence de réponse dans le délai d'un mois à compter de sa demande, peut saisir la Médiation.

La demande doit être présentée à la Médiation dans les délais impartis :

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

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

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

Le demandeur est informé de la recevabilité ou du rejet de sa demande par courrier ou courriel, selon le mode de saisine, dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier par la Médiatrice du groupe RATP.

Lorsque la demande est recevable, la Médiatrice du groupe RATP notifie aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus de Médiation, par simple demande. Il est alors mis fin à ce processus.

Pièces utiles

Les parties doivent adresser toutes les pièces utiles à l'étude du dossier de Médiation, permettant de vérifier leurs explications. Il est ainsi préconisé de fournir notamment et selon les cas : une copie de la verbalisation, une copie recto verso, voire l'original du ou des ticket(s) utilisé(s), ou une preuve de l'abonnement ou du titre de transport, une copie des justificatifs de réduction, les échanges avec le Service clientèle.

En tout état de cause, la Médiation se réserve le droit de considérer la demande comme irrecevable, si une pièce indispensable à l'étude du litige, demandée au préalable par la Médiation, n'est pas jointe par une des parties.

Vidéoprotection

Les systèmes de vidéoprotection au sein de la RATP permettent d'assurer la sécurité des biens et des personnes. Dans la plupart des cas, les enregistrements sont conservés au maximum 72 heures. Les demandes d'accès peuvent être faites auprès de la Délégation à la protection des données par courrier postal (RATP – Délégué à la protection des données - LAC LT73 - 185, rue de Bercy 75012 Paris) ou par courriel à *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 demandeur le cas échéant, afin de clarifier sa demande. Elles sont couvertes par la confidentialité. Les coordonnées permettront de lui adresser une enquête de satisfaction pour les seuls besoins du service de la Médiation.

Les données personnelles ne sont en aucun cas traitées et/ou transmises à des entités ou entreprises internes ou externes à la Médiation du groupe RATP, à des fins commerciales.

Les données sont conservées à la RATP pendant toute la durée de la médiation et cinq ans après la fin de la procédure de Médiation, avec un usage strictement réservé à la Médiation.

Coordonnées

Les coordonnées postales et/ou électroniques communiquées par le consommateur doivent être vérifiées avant l'envoi de la demande.

Les échanges électroniques seront privilégiés dès lors que le demandeur indique ses coordonnées électroniques.

Les coordonnées postales complètes seront nécessaires si un remboursement est envisagé.

Représentation

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

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

Avis de la Médiatrice

A l'issue de l'instruction du dossier, la Médiatrice propose aux parties un avis en droit et en équité.

Cet avis intervient dans un délai de 90 jours, à compter de la date de notification de recevabilité sauf cas complexes où le délai peut être prolongé.

La Médiatrice du groupe RATP, en faisant connaître aux parties une proposition de règlement à l'amiable, par courrier simple ou par voie électronique, selon le mode de saisine, leur rappelle :

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

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

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

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

3. Rapport annuel et recommandations de la Médiatrice

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

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

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

Liens utiles :

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

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

Protocole d'accord avec la Médiatrice de SNCF Mobilités

Préambule

Depuis plusieurs décennies, les Médiateurs successifs et respectifs de la RATP et de la SNCF collaborent afin de guider les clients de la manière la plus efficace et la plus transparente vers le Médiateur compétent pour examiner leur litige. C'est dans une volonté de parfaite lisibilité des domaines d'intervention de chacun, qu'ils ont décidé de signer un protocole. Afin de toujours mieux informer les consommateurs, ce protocole est disponible sur le site Internet dédié à chacune des deux Médiatrices. Le présent protocole actualise les précédents.

Première partie : domaine de compétences

1/ La Médiatrice du groupe RATP est compétente pour tout litige de consommation entre l'EPIC RATP ou ses filiales situées sur le territoire français ayant pour objet social une activité de transports collectifs de voyageurs et qui ont désigné la Médiation du groupe RATP comme médiateur de la consommation, et un consommateur, lorsque ce dernier n'a pas été satisfait du traitement du litige par le service clientèle concerné, ou si le consommateur n'a pas reçu de réponse dudit service clientèle à l'issue d'un mois.

Il peut s'agir notamment de litiges soit relatifs aux dispositions commerciales des titres de transport, soit liés à des questions de qualité de service ou bien encore formés à l'occasion d'une verbalisation.

Sont exclus du champ d'intervention de la Médiatrice de la RATP, les dossiers relatifs à des dommages corporels, aux accidents de la circulation, à des délits aux litiges faisant l'objet d'une procédure judiciaire ainsi qu'aux contraventions connexes à un délit.

La Charte de la Médiation du groupe RATP reprend de façon plus détaillée le champ de compétence de la Médiatrice.

2/ La Médiatrice SNCF Mobilités est compétente pour tout litige commercial de nature contractuelle entre SNCF Mobilités, Eurostar, Thalys et Chemin de Fer de la Corse et leurs clients voyageurs, lorsqu'ils n'ont pu être réglés par les Services clientèle des transporteurs concernés. Il peut s'agir de litiges relatifs à la distribution des titres de transport mais également de litiges relatifs à l'exécution du contrat de transport. Concernant des infractions à la police du transport ferroviaire de SNCF, la Médiatrice peut être saisie des contraventions des quatre premières classes. Sont exclues les contraventions qui exposent le réclamant à une procédure de délit pour voyages habituels sans titre de transport, tel que prévu par l'article L 2242-6 du Code des transports, ainsi que les contraventions connexes à un délit. Sont exclus du champ d'intervention de la Médiatrice SNCF Mobilités, les dossiers relatifs aux dommages corporels ou à des délits ainsi que les litiges faisant l'objet d'une procédure judiciaire.

Le protocole de la Médiation SNCF Mobilités reprend de façon plus détaillée le champ de compétence de la Médiatrice.

3/ Dans le cadre des litiges concernant les abonnements Navigo Mois et Navigo Annuel, les deux Médiatrices, tout comme le Médiateur Tourisme et Voyage, sont désignés comme compétents au même titre par le GIE Comutitres. Dans ce cadre, le présent protocole n'a pas vocation à permettre le transfert d'un dossier concernant ce litige à l'autre partie.

Deuxième partie : organisation des échanges entre les parties

1/ En cas de réception par les services de l'une des Médiatrices, d'un dossier relevant de la compétence de la seconde, celui-ci sera redirigé immédiatement et gratuitement vers la Médiatrice compétente. Le consommateur est averti de cette transmission.

2/ Les deux Médiatrices pourront solliciter, au besoin, leurs expertises mutuelles.

3/ En cas d'évolution du champ d'intervention de l'une des Médiatrices, à compter de l'entrée en vigueur du présent protocole, la Médiatrice concernée en avertira l'autre Médiatrice dans les plus brefs délais.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Les membres du Club des Médiateurs de Services au Public

Liste au 31 mars 2020

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La représentante du Défenseur des Droits
Christine JOUHANNAUD
Déléguée générale à la médiation avec les services publics
TSA 90716 - 75334 Paris CEDEX 07
https://www.defenseurdesdroits.fr

MEMBRE D'HONNEUR
Le Défenseur des Droits
Jacques TOUBON

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



Le Rapport de la Médiatrice de la RATP • ISSN 2681-0298 • Conception, réalisation : Luc-Michel Gorre Conseil Editorial / Ethane • Avril 2020 • © Photos RATP Com / Agence photo : Hamdi Chref, Noam Cilirie, Antoine Jallas, Bruno Marguerite, Jean-François Mauboussin, Denis Sutton, Eric Touzé



Agissez pour
le recyclage des
papiers avec
la RATP
et Ecofolio.

