Sollicitation · Écoute · Dialogue · Impartialité · Règlement amiable · Respect · Équité



Le rapport du Médiateur

RATP



Philippe Labbé
Médiateur de la RATP

« Le nombre de saisines que j'ai reçues en 2013 a progressé de 85 % par rapport à 2012 et les dossiers traités ont été multipliés par 2,3.

Pour faire face à cet afflux de sollicitations, j'ai heureusement pu m'appuyer sur le soutien fort de mon équipe, qui m'a permis de les traiter dans les meilleures conditions.

Nous avons constaté l'attachement grandissant des clients au recours à la médiation, qui leur offre une écoute et une réponse personnalisée. Ils en sont satisfaits, même lorsque l'issue de leur requête ne leur est pas favorable.

Avec toute mon équipe, nous remercions l'ensemble de nos interlocuteurs au sein du Service Clientèle et des différents départements de la RATP, qui nous ont permis d'accomplir notre mission au bénéfice de tous les clients de ses réseaux de transport en Ile-de-France.

Nous remercions également les associations de consommateurs, le Défenseur des Droits et les Médiateurs de services au public, qui redirigent certains requérants vers nos services. »



Philippe Labbé

Monsieur Pierre Mongin
Président-Directeur Général

Monsieur le Président,

Je suis heureux de vous remettre mon rapport d'activité 2013, année particulièrement riche pour la médiation à la RATP.

Avec 968 dossiers reçus, **le nombre de saisines a augmenté de 85 %** par rapport à 2012. Cette hausse est essentiellement liée aux saisines pour la contestation d'un procès-verbal émis à la suite d'une infraction tarifaire. Ces saisines ont doublé en un an.

La meilleure connaissance du Médiateur avec son mode amiable de résolution des conflits joue un rôle certain dans cette nouvelle évolution forte des sollicitations. Les clients insatisfaits recourent de plus en plus facilement à la médiation, alors que les coordonnées du Médiateur sont désormais accessibles à travers un grand nombre de canaux.

Mais la notoriété du Médiateur n'est pas en mesure de justifier à elle seule une telle hausse. **Trois autres explications** peuvent être avancées :

- l'évolution de la politique commerciale de la RATP en cours d'année vers une plus faible tolérance du Service Clientèle pour les contestations d'infractions. Elle a probablement incité davantage de clients à saisir le Médiateur en second recours ;

- la progression du nombre global d'infractions verbalisées par les agents de contrôle. Elle approche les 9 % en 2013 ;

- la plus grande exigence des requérants. Ils n'hésitent pas à saisir le Médiateur, malgré un geste commercial significatif du Service Clientèle, dans le but d'obtenir l'annulation totale de leur procès-verbal.

La baisse de la valeur moyenne des enjeux financiers dans les dossiers traités par le Médiateur, ajoutée à la forte progression du nombre de saisines doit amener à une certaine vigilance. Il serait préjudiciable pour la médiation de se transformer en un service clientèle bis, une tendance renforcée par la récente réduction des classements sans suite des procès verbaux par le Service Clientèle. Il est intéressant d'ouvrir une **réflexion concertée** autour de cette évolution, face à une progression prévisible du volume des saisines dans les années à venir.

La proportion des dossiers irrecevables a de nouveau régressé cette année, ce qui confirme la meilleure connaissance de la procédure de saisine du Médiateur. 577 dossiers ont ainsi pu être traités en 2013, ce qui représente 2,3 fois le nombre de 2012. Cette multiplication des dossiers traités a cependant eu pour conséquence un allongement du délai de réponse aux clients.

Régie autonome des transports parisiens • RCS Paris B 775 663 438
Siège : 54, quai de la Rapée, 75599 Paris cedex 12 • Tél 01 58 78 20 20 • Fax 01 58 78 31 70 • www.ratp.fr

Chaque saisine a été prise en compte de manière personnalisée, avec la plus grande attention. Le courrier final comporte systématiquement une justification des raisons de la décision. Le Médiateur souhaite jouer un **rôle pédagogique**, visant à faire évoluer les comportements des clients.

L'enquête annuelle d'opinion menée auprès des requérants a confirmé le bon niveau de satisfaction globale vis-à-vis de la médiation, quelle que soit la décision finale : 77 % des clients recommanderaient le recours au Médiateur à l'un de leurs proches, alors qu'ils ne sont que 40 % à avoir obtenu une issue favorable à leur requête. **Même lorsqu'ils n'ont pas eu gain de cause, les clients sont satisfaits de l'écoute accordée par le Médiateur et de sa réponse argumentée.**

Suite à la signature d'un nouveau protocole d'accord avec les associations de consommateurs et d'usagers des transports, le Médiateur de la RATP a vu ses **compétences élargies** à neuf filiales du Groupe RATP en Ile-de-France. Cela constitue un premier pas vers l'ouverture du champ de la médiation à l'ensemble du Groupe RATP.

Nous avons également poursuivi nos **échanges réguliers avec les représentants des associations de consommateurs.** Onze séances de travail concertées nous ont permis d'aborder une vingtaine de thèmes majeurs, dans un climat particulièrement constructif, visant à offrir aux Franciliens et aux visiteurs de la Région Ile-de-France un service de transport public qui réponde à leurs attentes.

La **réglementation européenne** a poursuivi son évolution, avec l'adoption le 21 mai 2013 de la Directive 2013/11 du Parlement européen et du Conseil, relative au règlement extrajudiciaire des litiges (REL) de consommation. Actuellement en cours de transposition dans le droit français, elle donne un cadre juridique clair à l'activité des médiateurs. Elle comporte un dispositif spécifique pour les médiateurs « employés ou rémunérés exclusivement par un professionnel ».

Enfin, en observant les situations vécues par les clients, j'ai à nouveau pu constater certains dysfonctionnements au cours de l'année. J'ai formulé des progrès souhaitables dans **plusieurs recommandations**, adressées aux départements concernés de la RATP. Ils en en étudieront la faisabilité, dans une vision d'amélioration de la qualité du service offert aux voyageurs.

En retour, les départements de la RATP à qui j'avais adressé des recommandations en 2012 m'ont tous répondu de manière positive et je leur en suis reconnaissant.

Je vous remercie, Monsieur le Président, de m'avoir donné la possibilité d'accomplir ma mission en toute impartialité, dans une totale indépendance vis-à-vis des structures internes de la RATP.



Philippe Labbé

Régie autonome des transports parisiens • RCS Paris B 775 663 438
Siège : 54, quai de la Rapée, 75599 Paris cedex 12 • Tél 01 58 78 20 20 • Fax 01 58 78 31 70 • www.ratp.fr

Le Président-Directeur Général



Pierre Mongin

Monsieur Philippe Labbé
Médiateur de la RATP

Monsieur le Médiateur,

Votre rapport d'activité pour l'année 2013 montre le rôle essentiel de la médiation au sein du Groupe RATP.

Le nombre de recours à la médiation a considérablement augmenté, puisque vous avez été saisi près de deux fois plus que l'année précédente. Nos clients connaissent donc de mieux en mieux vos missions, et les modalités de votre saisine. Cela est dû bien sûr à la qualité de votre travail, mais aussi au succès grandissant de notre site internet ratp.fr, et de son espace médiateur dédié qui a accueilli l'an dernier 40.000 visiteurs.

Je suis particulièrement satisfait de l'élargissement de vos missions à nos filiales franciliennes. Vous êtes désormais le médiateur du Groupe RATP, et je suis certain que tout le Groupe a à gagner à faire appel à ce mode de règlement amiable des litiges.

Vous continuez à assurer vos missions, avec la rigueur, l'impartialité, et l'humanité qui vous caractérisent, au bénéfice de nos clients, avec lesquels vous savez entretenir des relations de confiance.

Vous assurez également une mission essentielle de concertation avec les associations de consommateurs, particulièrement importante à l'heure où notre système judiciaire vient de se doter d'une procédure de class action à la française.

C'est avec le plus grand intérêt que j'ai pris connaissance des recommandations que vous émettez, et je vous assure que l'ensemble du Groupe RATP sera à vos cotés pour développer ces axes de progrès.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Médiateur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Pierre Mongin

Régie autonome des transports parisiens • RCS Paris B 775 663 438
Siège : LAC B916 • 54, quai de la Rapée, 75599 Paris cedex 12 • Tél 01 58 78 20 20 • Fax 01 58 78 31 70 • www.ratp.fr



Une activité en forte progression

p. 8

La médiation en 2013

La médiation en chiffres

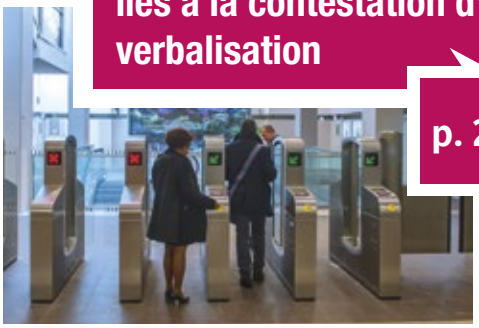


Des clients globalement satisfaits

p. 26

Des litiges essentiellement liés à la contestation d'une verbalisation

p. 20





Annexes

Le Protocole de Médiation entre la RATP et les associations de consommateurs

Les contacts possibles à la suite d'une verbalisation

Les Médiateurs de Services au Public

L'actualité tarifaire de 2013

Saisir le Médiateur

p. 34

p. 30

Les recommandations du Médiateur

Les réponses de la RATP aux recommandations 2012

Les recommandations 2013





Les saisines du Médiateur de la RATP ont connu une hausse très importante de 85 % en 2013, due à la montée des contestations pour infraction tarifaire. Le nombre de dossiers traités représente 2,3 fois celui de 2012. Cette progression significative est liée à la fois à la notoriété grandissante du Médiateur et à plusieurs autres facteurs.

L'activité
en forte progression

La médiation en 2013



Un dernier recours amiable

Cela fera bientôt 25 ans que la médiation est née à la RATP, mise en œuvre en 1990 à la demande des associations de consommateurs et d'usagers des transports. Un client de la RATP insatisfait de la réponse à sa réclamation obtenue de la part du Service Clientèle de l'entreprise peut saisir le Médiateur. La médiation offre un dernier recours amiable pour tenter de résoudre un litige entre la RATP et l'un de ses clients. La médiation peut concerner une verbalisation ou tout autre sujet relevant du contrat de transport. Les cas de force majeure, les dommages corporels, les délits, ainsi que les litiges faisant déjà l'objet d'une procédure judiciaire, n'entrent pas dans le champ d'intervention du Médiateur. Celui-ci ne pourra pas non plus intervenir si le client n'a pas auparavant contacté le Service Clientèle de la RATP : il ne peut agir qu'en second recours.

Le Médiateur instruit chaque dossier avec précision. Il vérifie la réalité des faits décrits par le client et valide le respect des règles applicables. Il peut demander des informations complémentaires au voyageur comme à l'entreprise. Il tient compte de l'ensemble des éléments portés à sa connaissance avant de prendre une décision. Celle-ci constitue un avis consultatif, auquel la RATP se range le plus souvent. Elle ne forme néanmoins pas une jurisprudence. La réponse du Médiateur met un terme irrévocable à la demande de médiation.

Faire progresser la qualité du service

Le Médiateur adresse chaque année des recommandations à l'entreprise, voire au Syndicat des Transports d'Ile-de-France (STIF), par l'intermédiaire de son rapport d'activité. Elles reprennent certaines interrogations pertinentes et incompréhensions qui lui ont été rapportées au cours de l'année par les clients, dans le cadre de leurs sollicitations. Le Médiateur joue ainsi un rôle actif dans l'évolution de la qualité du service offert par la RATP à ses clients.

Restaurer une relation de confiance

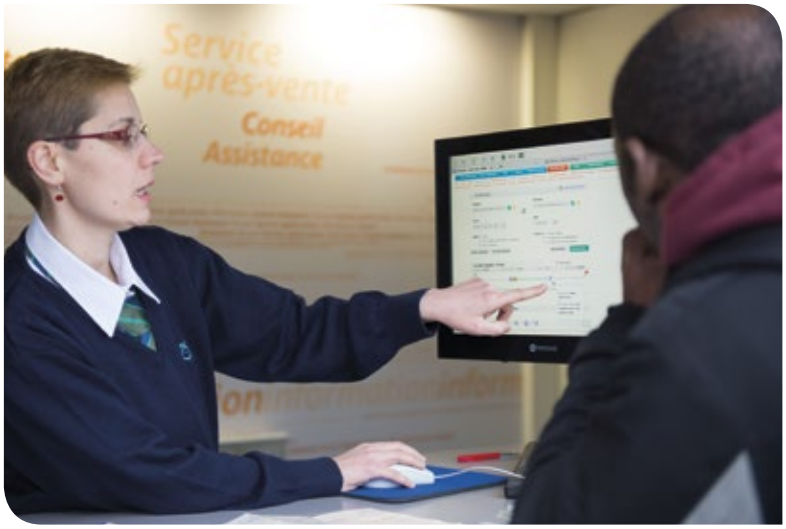
Une réponse négative reçue de la part du Service Clientèle, souvent non personnalisée, peut laisser le client dans une insatisfaction vis-à-vis de la RATP. La prise en compte de sa demande par le Médiateur est une manière de renouer le dialogue. Dans la plupart des cas, qu'il soit favorable ou non au client, l'avis argumenté formulé par le Médiateur restaure une relation de confiance dégradée par le litige.

La saisine du Médiateur ne s'envisage pas comme une contrainte, mais comme une liberté offerte au client d'entamer un ultime recours lorsque la réglementation et le droit ont montré leurs limites. Entièrement gratuite, la démarche sera sanctionnée par un avis impartial.

Un devoir d'information et de pédagogie

Le mécontentement du client naît parfois d'une incompréhension face à une réglementation qui peut être complexe. Au-delà de prendre une décision dans le respect des principes d'équité et de l'éthique liée à sa fonction, le Médiateur la justifie systématiquement dans sa réponse, à travers des arguments simples et informatifs.

Le Médiateur est nommé par le Président – Directeur général de la RATP, à qui il remet chaque année un rapport d'activité. Sa position hors hiérarchie est une garantie de sa totale indépendance des structures internes de l'entreprise.



Le rôle pédagogique du Médiateur est essentiel, afin d'aider le client à comprendre le nécessaire équilibre entre la stricte application du règlement et la légitimité de certaines contestations.

Un recours au Médiateur de plus en plus simple

Les informations sur l'opportunité de saisir le Médiateur de la RATP sont accessibles par l'intermédiaire :

- → du site www.ratp.fr,
- → du Service Clientèle de la RATP, dans ses courriers de réponse adressés aux clients,
- → du Club des Médiateurs de Services au Public, avec un lien du site www.clubdesmediateurs.fr vers l'espace Médiateur du site www.ratp.fr,
- → du Défenseur des Droits, avec un lien du site www.defenseurdesdroits.fr vers le site www.ratp.fr,
- → de la Commission de la Médiation, avec un lien du site www.mediation-conso.fr vers le site www.ratp.fr,
- → des associations de consommateurs, également avec des liens de leurs sites vers le site www.ratp.fr.

Grâce à sa notoriété croissante, le Médiateur de la RATP est devenu un interlocuteur privilégié en matière d'arbitrage dans les litiges commerciaux.

Nombre de visiteurs uniques de l'espace Médiateur du site ratp.fr

2011	2012	2013
16 272	27 715	40 860

Une fréquentation toujours en hausse de l'espace Médiateur du site Internet de la RATP

L'espace Médiateur du www.ratp.fr propose des informations en français et en anglais sur les conditions de la médiation à la RATP. Il répertorie également les éléments pratiques nécessaires pour constituer un dossier dans le cadre d'une saisine. La fréquentation de l'espace Médiateur a progressé à nouveau de 47 % en 2013, avec 40 860 visiteurs uniques sur l'année contre 27 715 en 2012. 5 % d'entre eux ont consulté les pages en anglais. Depuis deux ans, le nombre de visiteurs uniques a été multiplié par 2,5.

Une forte implication au sein du Club des Médiateurs de Services au Public

Le Club des Médiateurs de Services au Public, dont le Médiateur de la RATP est l'un des membres fondateurs, a été créé en 2002. Il rassemble les médiateurs des organisations (entreprises, administrations, collectivités) qui partagent des valeurs communes en terme de médiation. Ses travaux de réflexion, fondés sur des échanges d'expérience, contribuent à l'évolution de la médiation institutionnelle.

Le Club entretient des relations régulières avec l'ensemble de ses parties prenantes : pouvoirs publics, associations de consommateurs, autres médiateurs, instances européennes…

Le Club des Médiateurs de Services au Public a organisé le 17 janvier 2013 au Conseil Economique, Social et Environnemental (CESE) un colloque intitulé « Médiation : la confiance d'abord, l'idée qui rassemble ». En conclusion de ce colloque, Jean-Paul Delevoye, président du CESE, a délivré un message fort sur les attentes très

importantes des citoyens pour que les médiateurs contribuent à harmoniser les mutations inéluctables de la société. Les débats de ce colloque sont publiés sur le site www.clubdesmediateurs.fr.

Le Club a également joué un rôle actif dans les travaux préparant la directive européenne REL (Règlement Extrajudiciaire des Litiges), adoptée en mai 2013. Il contribue aujourd'hui au groupe de travail de la Direction Générale de la Consommation, de la Concurrence et de la Répression des Fraudes (DGCCRF), qui conduit les réflexions préliminaires à la transposition en France de cette directive en matière de consommation.

En septembre 2013, le Club a rénové son site Internet, pour en rendre la navigation plus conviviale. Il fournit aux Internautes de nombreuses informations sur la médiation, ainsi que les coordonnées des médiateurs membres du Club.

Un référencement par la Commission de la Médiation

En France, la volonté politique vis-à-vis de la Médiation s'est exprimée tout particulièrement à travers les travaux menés par la Commission de la Médiation de la Consommation. Celle-ci a référencé le dispositif de médiation de la RATP, au regard de sa Charte des bonnes pratiques (www.mediation-conso.fr/charte.html). Le Médiateur personnalise une relation humaine, au-delà de l'anonymat des institutions. Il affiche des valeurs d'indépendance, d'équité et de confiance. Il fonde son action sur la bonne foi, tout en garantissant un résultat dans un délai sur lequel il s'engage.



La directive 2013/11 du Parlement européen et du Conseil, relative au règlement extrajudiciaire des litiges (REL) de consommation



Adoptée le 21 mai 2013, la directive est en cours de transposition dans le droit français. Elle s'applique aux litiges de consommation, contrats de vente ou de service, conclus « en ligne » et « hors ligne », nationaux et transfrontaliers, y compris les litiges relevant du secteur financier, introduits par un consommateur résidant dans l'Union à l'encontre d'un professionnel établi dans l'Union.

La directive couvre l'ensemble des modes de REL, notamment la médiation. Elle apporte de véritables progrès pour les consommateurs, à la fois par la généralisation des REL, par les garanties portant sur leur facilité d'accès et sur leur déroulement (transparence, efficacité, rapidité). La mise en place du dispositif au plan national repose sur des Autorités désignées par les Etats. Elles évalueront le respect par les médiateurs des critères fixés par la directive avant de notifier la liste de ceux retenus par la Commission.

Des contraintes générales s'appliquent aux personnes procédant aux REL : une aptitude à la médiation, des connaissances en droit, une nomination pour une durée suffisante et des garanties de stabilité, pas d'instructions reçues de l'une des parties, une rémunération sans lien avec le résultat. Un dispositif spécifique est prévu par la directive pour les médiateurs « employés ou rémunérés exclusivement par un professionnel ».

Une « plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges » sera également mise en place. Il s'agit d'un guichet unique pour les consommateurs et les professionnels souhaitant régler des litiges par voie extrajudiciaire.

Il se présente sous la forme d'un site Internet interactif accessible gratuitement dans toutes les langues officielles de l'Union.

Côté calendrier, la directive doit être transposée par les Etats membres pour juillet 2015, soit 24 mois à compter de son entrée en vigueur. En janvier 2016, les Etats communiqueront à la Commission la première liste des entités de REL.

Une relation constructive avec les associations de consommateurs

Le Médiateur a intensifié en 2013 ses échanges réguliers avec les associations de consommateurs agréées ayant signé un protocole de concertation avec la RATP. Onze rencontres mensuelles avec les représentants des associations ont été organisées au cours de l'année. Elles ont permis d'aborder une vingtaine de thèmes, parmi lesquels le Contrat avec le STIF ; le contrôle des titres de transport ; l'automatisation de la ligne 1 du Métro ; la sûreté des réseaux ; l'évolution de l'offre sur le RER ; la direction de ligne unifiée sur la ligne B du RER ; les médias distants ; les recettes hors transport ; Grand Paris Express ; les obligations de transparence en matière sociale, sociétale et environnementale... Ces séances de travail concertées contribuent à une prise en compte plus fine par la RATP des attentes exprimées par ses voyageurs et clients.

Le projet de Loi Consommation

Le projet de loi relatif à la consommation vise à mettre en place de « nouveaux outils de régulation économique pour rééquilibrer les pouvoirs entre consommateurs et professionnels ». Destiné à renforcer la protection des consommateurs, il crée notamment l'action de groupe, donnant la possibilité à des particuliers lésés de saisir collectivement la justice. Cette procédure devra être introduite par une association de consommateurs agréée. Le texte valorise également le règlement amiable des litiges, notamment à travers l'opportunité d'un recours à la médiation. La loi a été adoptée en février 2014.

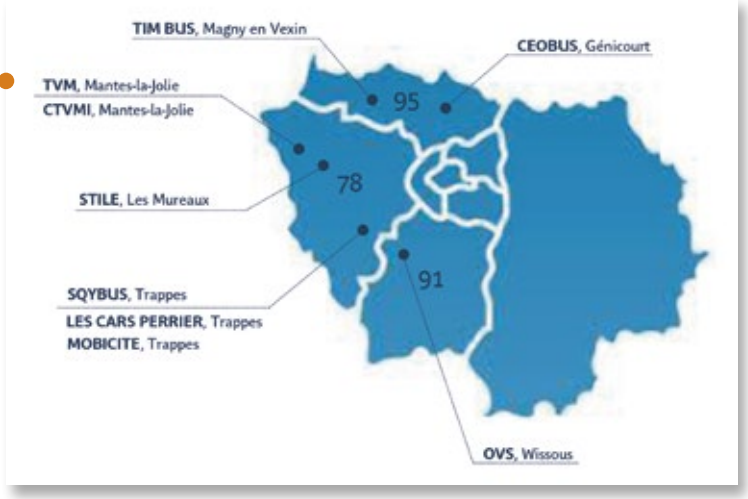
L'élargissement du champ de compétences du Médiateur

Suite à la signature d'un nouveau protocole d'accord avec les associations de consommateurs et d'usagers des transports, le Médiateur de la RATP a vu ses compétences élargies aux filiales du Groupe RATP en Ile-de-France.

Les filiales suivantes sont concernées :

- la Compagnie des Transports Voyageurs du Mantois Interurbains, qui dessert 20 communes du Mantois, dans les Yvelines ;

9 filiales implantées dans l'ouest parisien

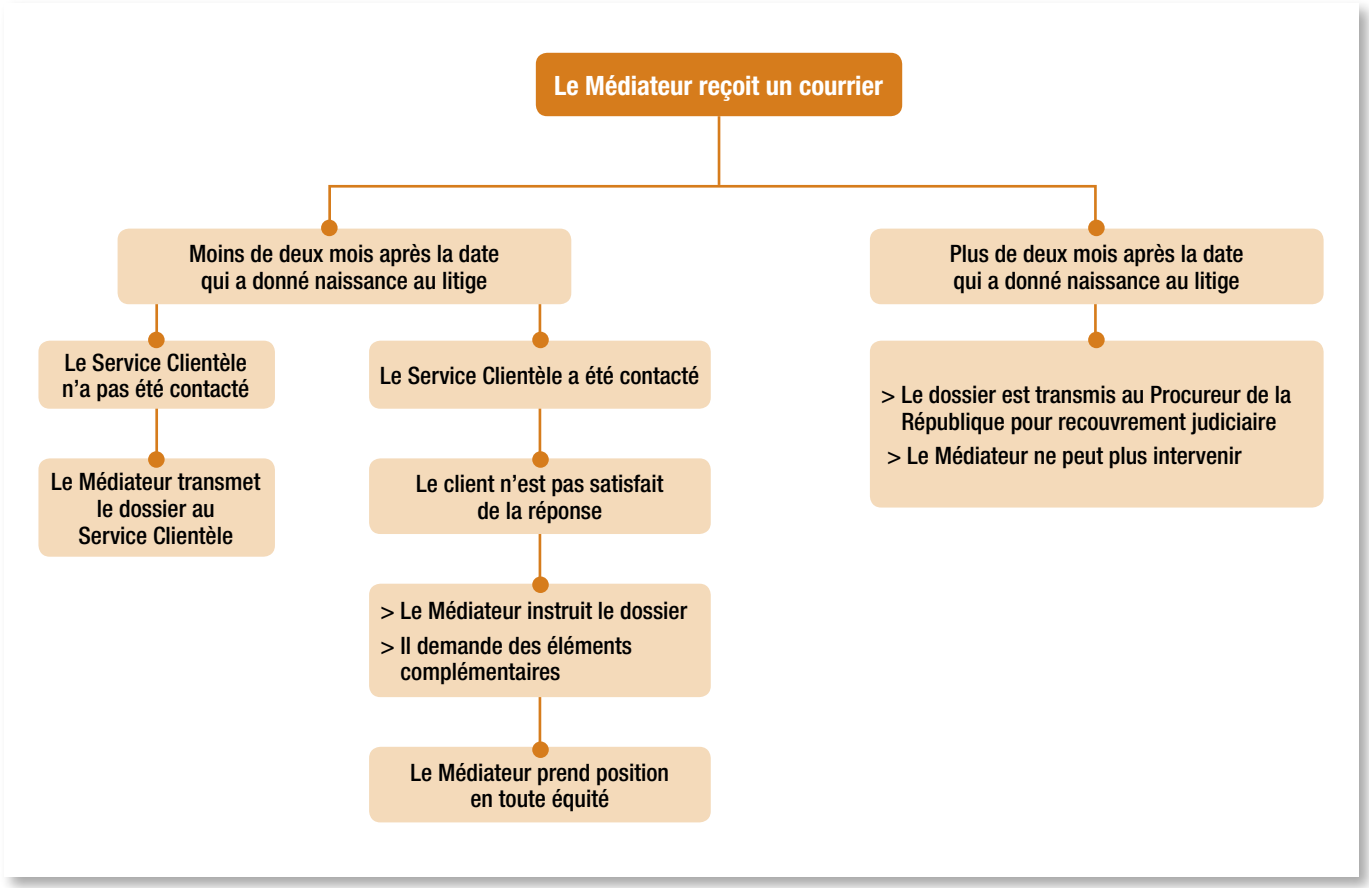


- la Société de Transport Interurbain des Lignes Express, qui opère 2 lignes d'autocars express sur l'A14 ;
- SQYBUS, qui exploite le réseau de l'agglomération de Saint-Quentin-en-Yvelines et ses alentours ;
- les Cars Perrier, au sein du réseau SQYBUS ;
- Mobicité, qui propose une offre de transport de proximité, des dessertes sur mesure et exploite également des lignes régulières ;
- Ceobus, qui exploite des lignes régulières et dessert plus de 40 communes dans le Val d'Oise ;
- Tim Bus, chargée de l'exploitation de lignes régulières entre le réseau du bassin de Magny-en-Vexin et les communautés d'agglomération de Cergy-Pontoise et de Mantes-la-Jolie ;
- Transport de Voyageurs du Mantois, qui assure l'exploitation du réseau urbain de la communauté d'agglomération de Mantes-en-Yvelines ;
- OrlyVal Services, qui assure l'exploitation de la ligne de métro léger automatique Orlyval.



Le Médiateur et son équipe, de gauche à droite :
Marie Rahman, Evelyne Quilleré-Stephan, Philippe Labbé.

Le traitement d'une saisine pour contestation d'un PV reçue par le Médiateur



La médiation en chiffres

Les chiffres-clés

968 saisines

84 % des saisines relatives à une infraction tarifaire

577 dossiers recevables et traités

40 % des avis favorables au client

Les saisines à la suite d'une infraction ont doublé

Le nombre de saisines à la suite d'une infraction tarifaire s'élève à 815, soit le double de 2012. Elles représentent 84 % du nombre total de saisines. Si le nombre de saisines pour d'autres motifs a légèrement augmenté (+ 10 %) par rapport à l'an dernier, leur proportion sur l'ensemble est nettement en baisse.

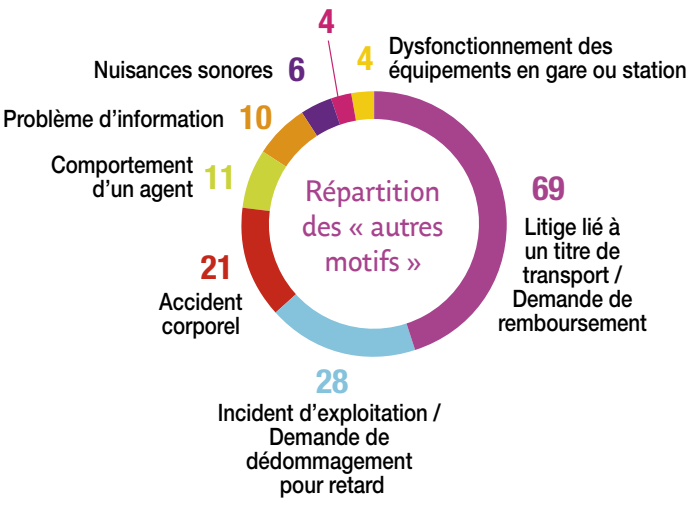
Les infractions tarifaires et comportementales constituaient 90 % des saisines en 2011, 73 % en 2012, 84 % en 2013. En moyenne sur les trois dernières années, les saisines pour infraction s'élèvent à 80 % du nombre total des saisines.

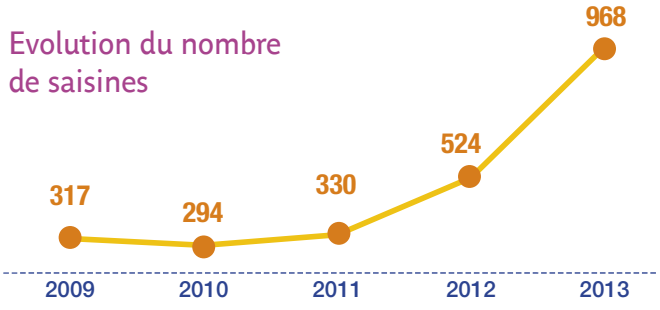
Sur les deux dernières années, le nombre de saisines a quasiment triplé et se situe à un niveau jamais atteint. De mieux en mieux informés sur l'opportunité d'un recours à la médiation, les clients sont de plus en plus nombreux à constituer un dossier.

Une forte progression des saisines

Le Médiateur de la RATP a été saisi à 968 reprises en 2013, soit une hausse de 85 % par rapport à 2012. Cette progression exceptionnelle, la plus forte jamais enregistrée sur une année depuis la mise en place de la médiation à la RATP, est uniquement liée aux saisines pour la contestation d'un Procès Verbal (PV) émis à la suite d'une infraction tarifaire. La présence toujours plus visible du Médiateur et la progression de sa notoriété expliquent en partie l'importante augmentation des saisines depuis deux ans.







L'explication de la progression des saisines

L'augmentation de 85 % du nombre de saisines du Médiateur en 2013 a plusieurs explications.

Le nombre de procès-verbaux a augmenté. Entre 2012 et 2013, le nombre de PV et de Bulletins d'Indemnité Forfaitaire (BIF) établis par les agents du Contrôle et du Groupe de Protection et de Sécurisation des Réseaux (GPSR) de la RATP a progressé de 8,9 %.

La politique commerciale de la RATP a évolué en cours d'année. En 2013, le nombre de saisines du Médiateur pour une contestation d'infraction a représenté 2,6 % du nombre des réclamations pour ce même motif traitées par le service clientèle, contre 1,9 % en 2012. Le durcissement de la politique commerciale de la RATP dans le traitement de ces réclamations peut expliquer cette progression. L'analyse des décisions du Service Clientèle révèle que les classements sans suite des contestations pour infractions sont passés de 50 % en début d'année 2013 à 10 % en fin d'année.

Le nombre de contestations pour titre non validé dans le bus et le tramway est en hausse.

Dans le même temps, les requérants sont devenus plus exigeants. Malgré un geste commercial du Service Clientèle réduisant de manière significative le montant de leur amende, les clients n'hésitent pas à saisir le Médiateur pour en obtenir l'annulation complète. Ils considèrent que le geste accordé est une reconnaissance de leur bonne foi et ne peut ainsi être partiel.

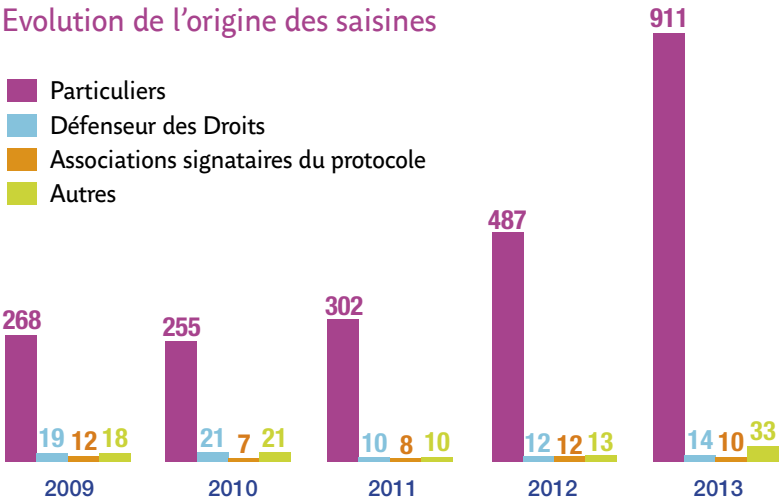
Enfin, les effets de la crise économique doivent être pris en compte. Certaines personnes connaissent de réelles difficultés financières, et n'ont plus les moyens nécessaires pour assumer leurs obligations.

Les saisines directes progressent encore

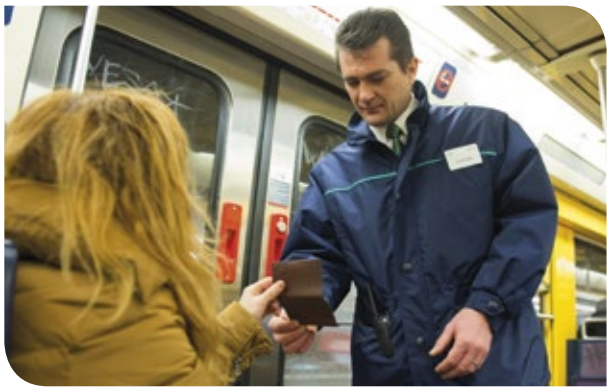
911 saisines ont été réalisées directement par des particuliers, soit 94 % du total. Avec une information sur l'action du Médiateur facilement accessible sur www.ratp.fr et des explications claires sur les conditions de la saisine, la plupart des clients gèrent aujourd'hui eux-mêmes leur recours. La part des saisines provenant des associations de consommateurs est en léger recul et celle venant du Défenseur des Droits en légère progression. Les saisines ayant d'autres origines (député, conciliateur de Justice, Médiateur de la SNCF…) ont fortement progressé, étant quasiment multipliées par trois.

Le recours au Médiateur a doublé en un an. 1 saisine du Médiateur pour 1 880 infractions établies en 2013, contre 1 saisine du Médiateur pour 3 645 infractions établies en 2012.

Evolution de l'origine des saisines







La part de dossiers irrecevables poursuit sa régression

Sur les 968 saisines reçues par le Médiateur en 2013, 391 n'ont pas pu être traitées, car elles n'étaient pas recevables dans le cadre du protocole de médiation de la RATP. Elles représentent 40 % du total, contre 53 % en 2012. La proportion des dossiers irrecevables a donc de nouveau régressé cette année. Cette évolution est liée à une meilleure connaissance de la procédure de saisine du Médiateur. 82 % des dossiers non recevables portent sur des infractions tarifaires et 18 % sur d'autres motifs.

Les saisines précoces sont les plus nombreuses. Le Médiateur ne peut pas intervenir, car elles lui sont adressées avant un contact avec le Service Clientèle. La montée de la notoriété de la médiation fait imaginer à certains clients que le Médiateur va pouvoir résoudre leur problème, quelles que soient les circonstances. La proportion de saisines précoces a néanmoins régressé à nouveau cette année. Elles sont passées de 177 en 2012 à 146 en 2013, pour un nombre d'infractions tarifaires en forte hausse.

Le Médiateur transmet les saisines précoces directement au Service Clientèle, afin d'éviter au plaignant l'envoi d'un second courrier.

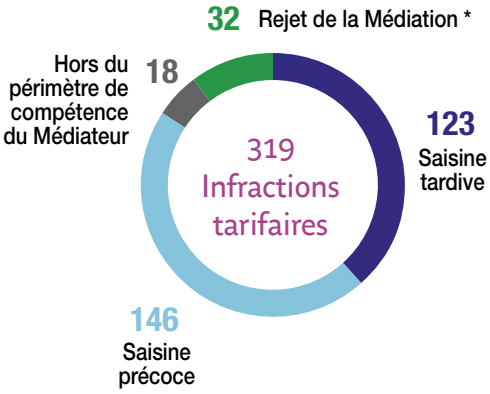
Seules 123 saisines tardives n'ont pas pu être traitées, le Médiateur ne pouvant plus intervenir sur le dossier déjà transmis au Procureur de la République pour recouvrement.

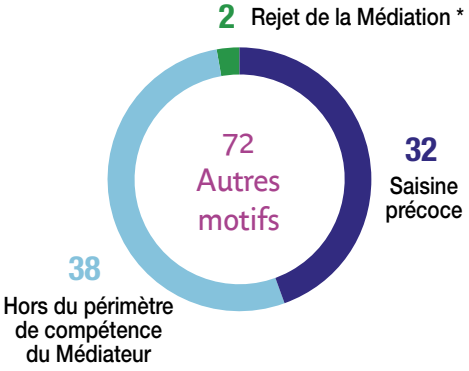
La loi fixe le délai de contestation d'un PV à deux mois à compter de la date de l'infraction. Les saisines du Médiateur se rapportant à une verbalisation doivent donc être réalisées dans ce délai de recevabilité. Une fois cette période écoulée, la RATP transmet le dossier au Procureur de la République, qui se charge du recouvrement. Le Médiateur n'a donc plus la possibilité d'intervenir sur un dossier qui n'est plus maîtrisé par la RATP.

Le nombre de saisines liées à des infractions qui n'ont pas pu être traitées car elles se situaient hors du périmètre de compétence du Médiateur (18), a fortement progressé. Elles concernaient la SNCF ou des filiales de la RATP.

Le Médiateur répond aux dossiers non recevables dans les 5 jours.

Répartition des saisines non traitées





** non transmission par le requérant des documents demandés par le Médiateur*

Le nombre de dossiers traités concernant une infraction tarifaire a triplé

Le nombre total de saisines traitées en 2013 s'élève à 577 et représente 2,3 fois le nombre de 2012. 496 saisines traitées concernaient des infractions tarifaires, soit 86 %. 81 concernaient d'autres motifs, soit 14 %.

Le nombre de saisines traitées en 2013 pour des infractions tarifaires a été multiplié par 3 par rapport à 2012, passant de 161 à 496. Les saisines traitées pour un autre motif sont quant à elles restées stables à 81.

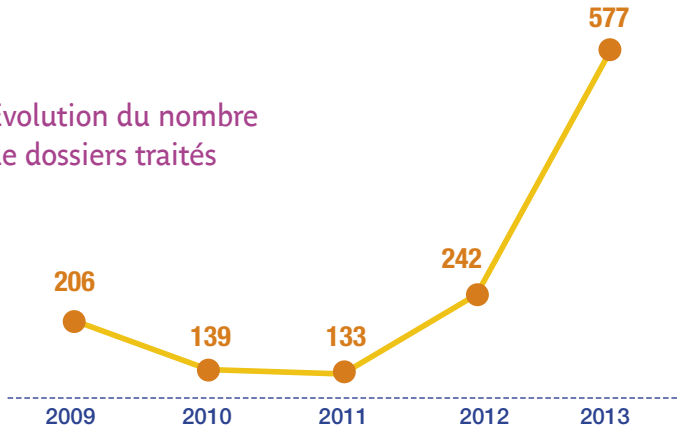
Sur les trois dernières années, la proportion des saisines pour infraction traitées par le Médiateur reste globalement stable à 80 % en moyenne des saisines traitées: 74 % en 2010, 89 % en 2011, 66 % en 2012 et 86 % en 2013.

Une vérification systématique des faits avancés

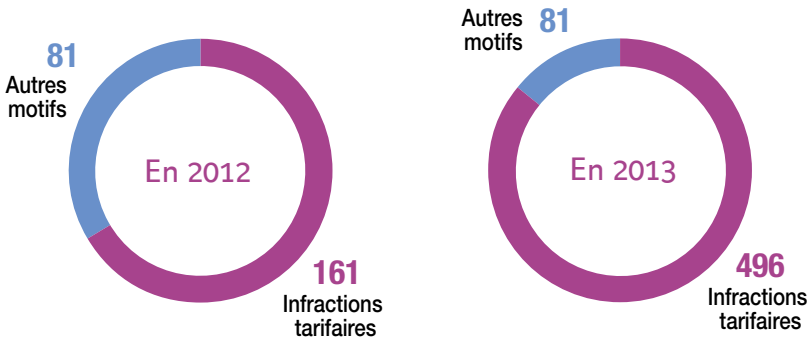
Lors de la phase d'instruction, le Médiateur se tourne alternativement vers le client et vers la RATP, pour leur demander des éléments complémentaires lui permettant de prendre en compte le dossier de manière optimale. Pour qu'il soit en mesure d'accomplir sa mission de médiation, le client est tenu de lui adresser ces éléments dans les délais. De la part des services internes de l'entreprise, il attend d'éventuels rapports des agents concernant le dossier, des traces des échanges entre le client et la RATP, des textes de loi applicables pour les dossiers complexes… Le Médiateur dispose également de la possibilité de demander une enquête complémentaire concernant les agents mis en cause par les clients. Le rapport sera signé par l'agent et son supérieur hiérarchique.

Le temps d'instruction restant incompressible, il est difficile de réduire davantage le délai de traitement des dossiers. Un temps de réponse minimum de chaque partie est nécessaire pour fournir les éléments complémentaires demandés par le Médiateur.

Evolution du nombre de dossiers traités



Répartition des dossiers traités



La durée moyenne de traitement des saisines tous motifs confondus a été de 43 jours en 2013. Elle est en hausse sensible par rapport à 2012, conséquence de la très forte augmentation du nombre de saisines (+ 85 %) avec un nombre de dossiers traités multiplié par 2,3. Par ailleurs, un nombre important de saisines a nécessité des études et enquêtes techniques, notamment celles concernant les nuisances sonores du réseau Métro et RER.

Selon le protocole de Médiation, le Médiateur dispose d'un maximum de 45 jours pour communiquer sa décision finale à compter de la date de réception de la saisine. Ce délai peut être prolongé à 4 mois pour les dossiers nécessitant une longue enquête pour complément d'information.



Une majorité d'avis rendus confirment la décision du service clientèle

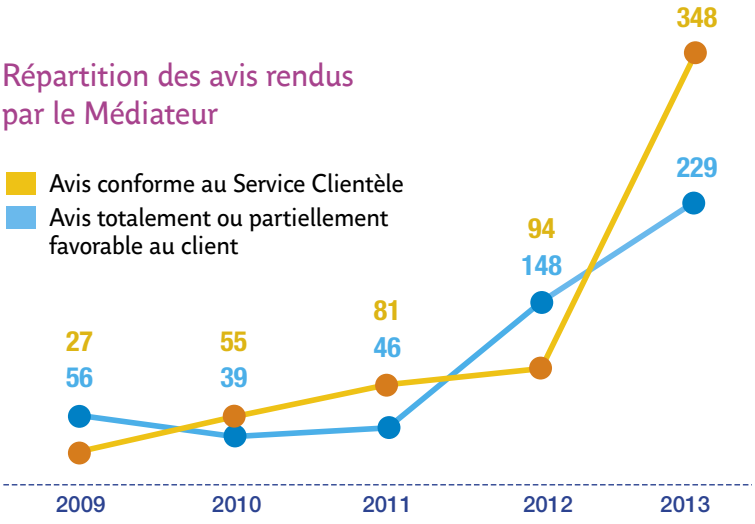
40 % des avis rendus par le Médiateur ont été totalement ou partiellement favorables au client, contre 61 % en 2011. Cette régression est liée à la progression du nombre de demandes sans justification réelle, ainsi que de celles venant après un geste commercial conséquent accordé par le Service Clientèle.

60 % des avis ont confirmé la décision du Service Clientèle et ont donc été défavorables au client. Dans un nombre important de cas en 2013, le client demandait l'annulation du PV sans en contester le bien fondé, mais parce qu'il affirmait se trouver dans l'impossibilité de payer l'amende. Si le Médiateur prend toujours en compte la situation sociale du requérant, elle ne peut cependant pas à elle seule motiver sa décision.

Dans son avis, le Médiateur fournit systématiquement au voyageur des explications détaillées sur les fondements de sa décision. Celle-ci est motivée par des éléments liés au règlement, mis en rapport avec les faits qui ont été portés à sa connaissance. Les explications avancées par le Médiateur visent à faire évoluer les comportements futurs.

Dans un dossier concernant une infraction, la décision du Médiateur 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 service clientèle.

Répartition des avis rendus par le Médiateur





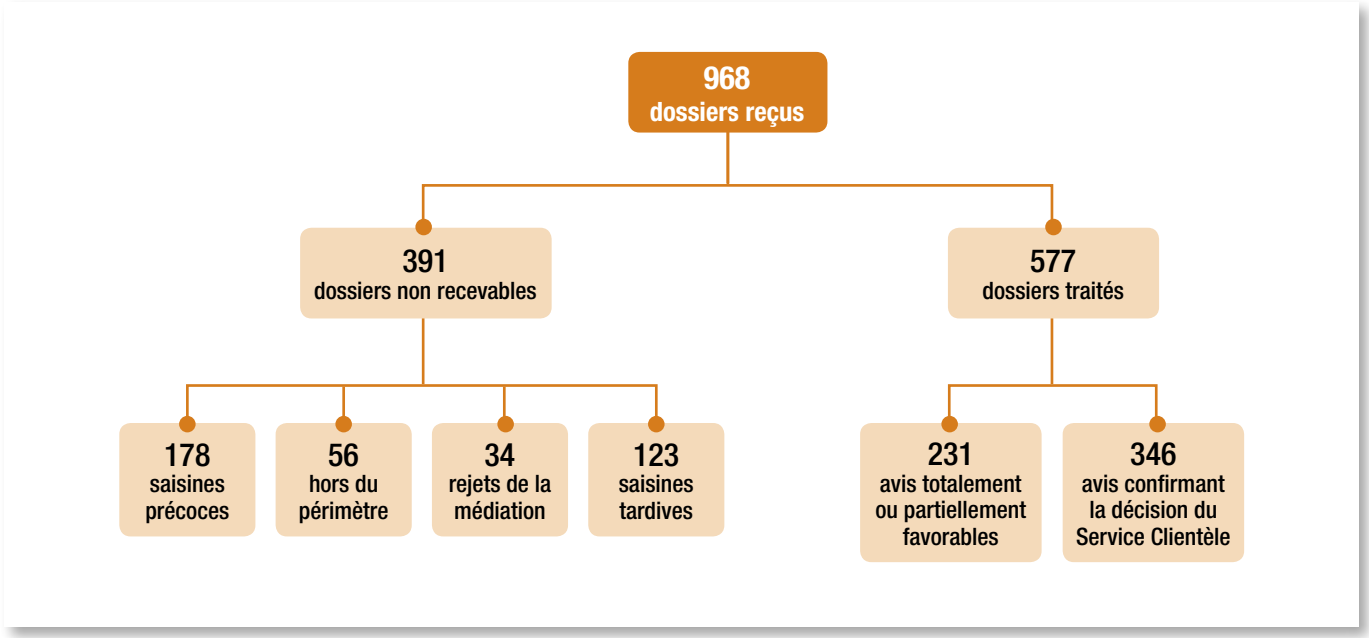


Une progression des saisines liées à une usurpation d'identité

Les contestations de PV liées à une usurpation d'identité ont représenté 6 % du nombre total des saisines Médiateur en 2013. Si leur nombre reste encore peu élevé par rapport au nombre total de saisines, ce motif de contestation progresse néanmoins régulièrement d'une année sur l'autre.



Sur les 24 saisines qui ont pu être traitées, 16 ont été favorables au client et 8 ont confirmé l'avis du Service Clientèle, tout en conseillant de saisir les tribunaux. Le nombre d'avis non favorables au requérant reflète les difficultés pour les victimes de prouver qu'elles ne pouvaient pas être présentes sur les lieux au jour et à l'heure de la verbalisation. Une simple déclaration de perte de leurs papiers d'identité ne peut suffire.





Sur les 577 dossiers traités par le Médiateur en 2012, 86 % concernaient une infraction tarifaire et 14 % avaient un autre motif. Pour chacun des dossiers traités, le Médiateur a rendu un avis personnel, motivé par l'étude des éléments disponibles, sans jurisprudence.

Des litiges

essentiellement liés à la contestation d'une verbalisation

Saisine précoce

1 LES FAITS

M^me C… est verbalisée le 18 octobre 2013 à la station Châtelet sur la ligne 4 du Métro. Elle écrit au Médiateur le 21 octobre pour contester sa verbalisation.

2 LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

Le Médiateur explique à M^me C… qu'il ne peut pas intervenir à ce stade, car elle doit saisir d'abord le Service Clientèle de la RATP. Le Médiateur précise que sa démarche doit être effectuée dans les deux mois qui suivent la verbalisation pour être recevable. Afin de faciliter le traitement de sa demande, il transmet le courrier au Service Clientèle, qui la tiendra informée.

3 LE COMMENTAIRE

La médiation est prévue dans le protocole d'accord du 20 Février 2006, comme le dernier recours amiable en matière d'infraction tarifaire. Avant l'instruction du dossier par le Médiateur, il est nécessaire que le requérant suive la procédure relative au traitement d'une réclamation à la suite d'une verbalisation.

Dans une première étape, le client doit s'adresser dans les meilleurs délais au Service Clientèle de la RATP. Dans une seconde étape, il peut saisir le Médiateur s'il n'est pas satisfait de la réponse faite par ce service. S'agissant d'une contravention, ces démarches doivent être effectuées dans les deux mois qui suivent la date de l'infraction.

Saisine tardive

1 LES FAITS

M^me B… conteste une verbalisation de son fils survenue le 2 juillet 2013 sur la ligne 13 du Métro. Le Service Clientèle a consenti une réduction de 50 euros, ramenant ainsi le montant de l'amende à 10 euros. N'étant néanmoins pas satisfait de cette décision, M^me B… saisit le Médiateur par un courrier du 25 octobre 2013.

2 LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

Le Médiateur rappelle à M^me B… qu'elle peut le saisir seulement après avoir reçu une réponse non satisfaisante du Service Clientèle, mais sans dépasser un délai de deux mois après la date de l'infraction. La saisine n'ayant pas été faite dans ce délai et en l'absence de paiement, le procès verbal a été transmis au Procureur de la République pour recouvrement, comme le prévoit le Code de procédure pénale. Le Médiateur explique à M^me B… qu'il n'est plus en mesure de rendre un avis sur son dossier.

3 LE COMMENTAIRE

Au cours de l'année 2013, de gros efforts ont été effectués par le Service Clientèle de la RATP pour raccourcir ses délais de réponse. Il arrive cependant que le requérant attende la deuxième lettre de relance pour saisir le Médiateur, prenant le risque de voir sa saisine rejetée. C'est le cas de M^me B…, qui a saisi le Médiateur plus de trois mois après la verbalisation. Entretemps, la contrevenante ne s'étant pas acquittée du montant de son amende ramené à 10 euros, son PV a été transmis pour recouvrement au Procureur de la République en Amende Forfaitaire Majorée.

Les litiges qui donnent lieu à l'ouverture d'une procédure judiciaire sont exclus du domaine de compétence du Médiateur de la RATP, conformément au protocole de médiation signé avec les associations de consommateurs.

Ces saisines hors délai font l'objet d'un traitement au cas pas cas pour apprécier les circonstances qui ont conduit à ce retard et en évaluer les responsabilités.

Non validation liée au voyage avec une poussette

1 LES FAITS

Mme G… est verbalisée à bord d'un autobus, car elle n'a pas validé son titre de transport. Elle explique qu'elle est montée par les portes arrière avec son bébé de 9 mois dans une poussette, comme indiqué dans l'autobus. Le bus étant bondé, elle n'a pas pu se déplacer jusqu'au valideur pour composter son ticket.

2 LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

La montée à bord d'un autobus standard de la RATP doit se faire par la porte avant. C'est la raison pour laquelle les valideurs ont été positionnés devant le conducteur. Cette information est diffusée à l'intérieur des autobus par les affiches « Les règles du savoir voyager » et à l'extérieur par les girouettes avec la formule « Je monte, je valide ». Les voyageurs munis d'une poussette doivent également monter par la porte avant, afin d'éviter une situation ne leur permettant pas de voyager en règle. Le Médiateur confirme la décision du Service Clientèle.

3 LE COMMENTAIRE

La règle affichée dans les autobus précise que l'accès des poussettes dépliées peut s'effectuer par la porte centrale, sous réserve de l'accord du conducteur et de la validation du titre de transport. Les litiges dus au partage de l'espace intérieur des autobus avec des voyageurs ayant une poussette ou un sac de courses à roulettes deviennent de plus en plus fréquents. Tout particulièrement lorsqu'ils conduisent à laisser sur le trottoir des voyageurs qui devront attendre le bus suivant. La dimension de certaines poussettes conduit leur utilisateur à monter systématiquement par la porte centrale des bus standard, surtout quand elles transportent également des courses, qui ne permettent pas de les replier. Cette situation provoque l'agacement, voire davantage, des autres voyageurs qui font la queue aux heures d'affluence pour monter par la porte avant dans le respect de la réglementation.

Remboursement des prélèvements mensuels d'un passe Navigo annuel lors d'un arrêt maladie

1 LES FAITS

Lors d'un arrêt maladie, l'état de santé de Mme D… ne lui a pas permis de suspendre son abonnement Navigo annuel dans les temps. Elle demande le remboursement des prélèvements effectués au cours des trois derniers mois.

2 LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

L'opération de suspension n'est pas réalisable par correspondance. Elle ne peut s'effectuer que sur présentation du passe Navigo dans une agence commerciale. Après avoir vérifié l'exactitude des informations, l'agent suspend la validité du passe et les prélèvements. Vigilant quant à l'application des textes et au respect des clauses des contrats commerciaux, le Médiateur confirme la décision de l'agence Navigo annuel.

3 LE COMMENTAIRE

S'il se trouve dans l'incapacité de se déplacer, le client peut remettre son passe Navigo à une personne de son choix, avec une procuration l'autorisant à procéder à la suspension de l'abonnement annuel dans une agence commerciale. Cette suspension pouvant être réalisée à tout moment, les remboursements à la suite des arrêts maladie ne sont plus effectués, alors qu'auparavant une certaine tolérance était admise.

Tarif réduit sans justificatif

1 LES FAITS

Mme Y… est verbalisée sur la ligne 1 du métro car elle ne peut pas présenter de carte de réduction justifiant l'utilisation d'un ticket à demi-tarif. Elle transmet quelques jours plus tard au Service Clientèle une photocopie de sa carte de réduction Famille Nombreuse, ainsi qu'un courrier de contestation de son PV. Le Service Clientèle ayant maintenu son PV, Mme Y… saisit le Médiateur en s'appuyant sur l'argument suivant : la réglementation de la RATP, publiée sur son site officiel, indique que les titulaires d'une carte Famille Nombreuse de couleur bleue délivrée par la SNCF ont le droit d'utiliser des tickets à tarif réduit. L'astérisque indiquant l'obligation de présenter la carte de réduction en même temps que le ticket ne s'applique pas à eux.

2 LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

Le Médiateur informe Mme Y… que l'information concernant les titres à tarif réduit figure sur les affiches Mode d'emploi apposées dans toutes les stations et gares du réseau RATP en ces termes à la rubrique « Les contrôles et les infractions » : « N'oubliez pas que vous devez aussi présenter les cartes donnant droit à une réduction ou à la gratuité. Nous ne pouvons pas accepter les photocopies. » Le Médiateur maintient le PV.

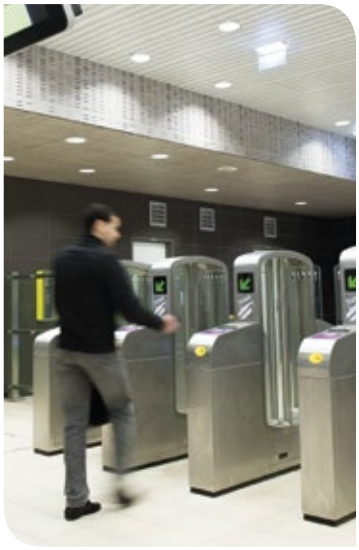
Validation impossible (1)

1 LES FAITS

Melle N… est verbalisée dans le couloir d'une station de métro, car elle n'a pas validé son titre de transport. Elle explique qu'elle n'a pas pu valider sa carte, car toutes les lignes de contrôle de sa gare d'entrée sur le réseau étaient hors service et les portes grandes ouvertes. Elle joint à son courrier une photo de la ligne de contrôle.

2 LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

Après vérification, le Médiateur constate que tous les appareils de la ligne de contrôle de la gare d'entrée de Melle N… sur le réseau RATP étaient effectivement hors service au moment de sa verbalisation, suite à d'importants travaux. Reconnaissant la bonne foi de Melle N…, il demande à la RATP de lui rembourser le montant réglé à l'agent qui l'a verbalisée.



Validation impossible (2)

1 LES FAITS

M. S… est verbalisé car son titre de transport n'est pas validé. Il explique que les appareils de validation ne fonctionnaient pas dans sa gare SNCF d'entrée sur le réseau.

2 LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

Le Médiateur demande une enquête auprès des services de la SNCF responsables de la gare concernée. Elle confirme le dysfonctionnement des appareils de contrôle durant tout le mois lors duquel M. S… a été verbalisé. Le Médiateur demande le remboursement du montant réglé sur place à l'agent verbalisateur.

Contrat de professionnalisation et imagine R

1 LES FAITS

La fille de M. J… a fait une demande de renouvellement de son passe pour l'année 2013-2014 à l'agence imagine R. Elle lui a été refusée, les élèves en contrat de professionnalisation ne pouvant prétendre au titre imagine R, conformément à l'article 2 des conditions générales d'utilisation. M. J… explique que sa fille est titulaire de la carte d'Étudiant des Métiers, permettant de bénéficier de réductions tarifaires identiques à celles des étudiants de l'enseignement supérieur, selon la Loi N° 2011_893 du 28/07/2011. Il demande l'intervention du Médiateur, argumentant que la loi prévaut sur l'article 2 du contrat imagine R.

2 LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

Le Médiateur questionne les services du STIF sur l'exclusion des contrats de professionnalisation des abonnements imagine R. Les jeunes en formation en alternance sous contrat de professionnalisation disposent d'une formation théorique représentant moins de 50 % de leur temps. Leur activité se déroulant majoritairement en entreprise, au-delà du mi-temps, ils peuvent en revanche bénéficier du taux de remboursement de 50 % lié au statut de salarié. Le Médiateur confirme donc le refus formulé par l'agence imagine R.

3 LE COMMENTAIRE

Pour les jeunes de 16 à 26 ans, imagine R est destiné à ceux dont l'activité principale est de suivre une formation initiale. Cette précision vise à exclure du champ des abonnements imagine R les jeunes ayant une activité salariée, leur permettant de bénéficier du remboursement de 50 % de leur abonnement de transport par leur employeur. Lors de la création d'imagine R, le STIF a inclus les apprentis dans les jeunes éligibles au forfait. Il s'agit d'une dérogation au principe de base, car les apprentis ont le statut de salariés. Cette exception se justifie cependant, car la formation théorique occupe plus de 50 % de leur temps.

Usurpation d'identité (1)

1 LES FAITS

M. O… ne peut pas présenter de titre de transport valide aux agents de contrôle dans un autobus de la RATP. Il conteste le PV établi, assurant ne pas être l'auteur de l'infraction, son identité ayant été usurpée. Il joint à son courrier une attestation sur l'honneur et un compte rendu d'infraction initial établi par un gardien de la paix pour usurpation de l'identité d'un tiers.

2 LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

Les documents mis à la disposition du Médiateur ne lui permettent pas d'établir de façon probante que M. O… n'est pas l'auteur de l'infraction. Après vérification, le PV a été établi d'après les informations recueillies par les forces de police appelées sur place par les agents de contrôle. Aucune erreur ne figure entre les informations d'identité données pour la rédaction du PV et celles communiquées dans le courrier du requérant. Le Médiateur maintient le PV.

Usurpation d'identité (2)

1 LES FAITS

La mère de M. B… est verbalisée pour un défaut de titre de transport valide dans un autobus de la RATP. M. B… conteste ce PV. Il explique que sa mère, âgée de 87 ans, était en soins palliatifs à domicile à la date de la verbalisation. Il joint à son courrier l'attestation du centre de soins qui s'occupe de sa mère, ainsi qu'un récépissé de plainte pour usurpation d'identité déposée dans un commissariat de la région parisienne.

2 LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

Le Médiateur classe le PV sans suite et demande au Service Clientèle d'envoyer un courrier d'excuse à M. B…

3 LE COMMENTAIRE

La contestation de PV pour usurpation d'identité fait l'objet d'un traitement spécifique, compte tenu du caractère pénal de la démarche. Il est souvent difficile pour le Médiateur de faire la différence entre une personne victime d'une véritable usurpation d'identité et celle qui la déclare intentionnellement. Pour que le Médiateur soit en mesure de prendre une décision équitable, le requérant doit apporter la preuve qu'il ne pouvait pas être sur les lieux de l'infraction au moment de la verbalisation. La présence sur place de fonctionnaires de police, ayant assisté à la verbalisation et relevé l'identité du contrevenant, constitue un autre élément factuel pouvant influer sur la décision. Les voyageurs victimes d'une usurpation d'identité sont nombreux à penser que les agents du contrôle ont le devoir de vérifier l'identité du contrevenant. Ceux-ci ne peuvent cependant que la relever et n'ont ni le droit ni la possibilité de la vérifier. Que son avis soit favorable ou défavorable au plaignant, le Médiateur l'invite systématiquement dans sa réponse à poursuivre son action auprès du Procureur de la République. Elle constitue le seul moyen de faire cesser l'usurpation d'identité.

Nuisances sonores dans le bus

1 LES FAITS

Mme T… saisit le Médiateur pour lui signaler que selon ses mesures prises avec un sonomètre, le volume sonore des annonces à l'intérieur de certains bus de la RATP dépasse parfois les 85 décibels, seuil limite fixé par la loi. Elle demande que les équipements sonores respectent les normes.

2 LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

Le Médiateur interroge les services de la RATP chargés des équipements sonores à bord des autobus. L'arrêté du 3 mai 2007 stipule : « une information sonore asservie au bruit ambiant (+5 dB) sur la ligne et la destination du véhicule doit être délivrée par un haut parleur situé prés de la porte avant ou par un système équivalent. » Des mesures de niveau sonore sont régulièrement effectuées sur les lignes, afin de vérifier le respect de la norme. Lors de celles-ci, effectuées sur le bruit de fond au niveau de plusieurs arrêts, les opérateurs de la RATP ont enregistré une valeur moyenne de 64 dB. Avec l'asservissement, le niveau sonore atteint 70 à 80 dB. La norme est donc bien respectée. Le Médiateur donne néanmoins raison à Mme T… et lui répond que la RATP étudie actuellement un moyen de brider le volume maximal délivré par ces matériels, pour qu'aucun dépassement ne soit possible.

3 LE COMMENTAIRE

Certains types d'annonceurs sonores prennent une mesure ponctuelle du bruit ambiant à l'extérieur et non une mesure moyenne. Dans ce cas, si l'autobus passe à coté d'une voiture qui klaxonne ou au niveau d'un moteur d'un autre bus qui roule en sens inverse, le niveau sonore délivré peut être supérieur aux 5 dB demandés par la norme par rapport à la moyenne ambiante. Il est donc nécessaire de brider le volume maximal délivré par les annonceurs.

Nuisances sonores aux abords du tramway

1 LES FAITS

M. P… et ses voisins constatent que le tramway T2 est devenu bruyant lors de son passage le long de leurs propriétés, dans un sens comme dans l'autre. M. P… saisit le Médiateur pour lui signaler le problème.

2 LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

Le Médiateur demande une expertise des infrastructures du T2 sur le secteur. Elle révèle de légers défauts de surface sur les voies du tramway, pouvant être à l'origine de l'augmentation perçue des nuisances sonores et vibratoires. Le Médiateur donne une réponse favorable à M. P… Il l'informe qu'une opération de meulage des voies à l'aide d'un train spécialisé sera réalisée prochainement, afin d'éliminer ces défauts.

3 LE COMMENTAIRE

Le contact métallique entre les roues du tramway et le rail génère inévitablement du bruit et des vibrations. Ce bruit varie au cours du temps et dépend de nombreux paramètres, comme le type et l'état des sols traversés, la profondeur des fondations, le déplacement de nappes d'eau, l'usure des installations ferroviaires…

Nuisances sonores près du métro

1 LES FAITS

Les riverains de la station de métro La Motte Piquet - Grenelle saisissent le Médiateur concernant les nuisances sonores dues au fonctionnement des escaliers mécaniques et aux annonces faites en station le soir.

2 LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

Après avoir fait vérifier sur place le niveau des annonces sonores, le Médiateur demande aux responsables de la station de donner des consignes pour ne plus diffuser d'annonces commerciales après 21h. Le service de maintenance va également optimiser les réglages de la sonorisation, à l'image de ce qui a été fait sur d'autres lignes comportant des stations aériennes. Concernant les bruits émis par le fonctionnement des escaliers mécaniques, ils sont liés à leur conception. Dans le cadre du renouvellement d'un ensemble d'escaliers mécaniques sur le réseau Métro, ceux de la station La Motte Piquet - Grenelle le seront en 2015.

3 LE COMMENTAIRE

Deux types d'annonces sonores sont effectuées sur le réseau Métro et RER de la RATP : commerciales d'une part, liées à la sécurité d'autre part (fin de l'exploitation de la ligne, fermeture des stations…). Si ces dernières ne peuvent pas être supprimées, il est possible d'adapter la diffusion des annonces commerciales à l'environnement de la station. Cela ne permet cependant pas de résoudre complètement les nuisances sonores, liées à la proximité des lieux d'habitation par rapport à certaines stations aériennes et à la difficulté de rendre efficace un traitement acoustique. Dans ce domaine, le dialogue entre les acteurs du terrain et les riverains doit être permanent, pour le mieux vivre ensemble.



La plupart des clients ayant saisi le Médiateur ont reçu un questionnaire leur permettant de faire part de leur avis sur le traitement de leur requête. Les réponses sont anonymes. 230 réponses ont été reçues sur 700 questionnaires de satisfaction envoyés, soit un taux de retours spontanés de 32,85 % en forte progression par rapport à l'an dernier. Quelle que soit la suite donnée à leur contestation, les clients sont satisfaits de l'écoute apportée par le Médiateur.

Des clients globalement satisfaits

Internet, principale source d'information sur le Médiateur

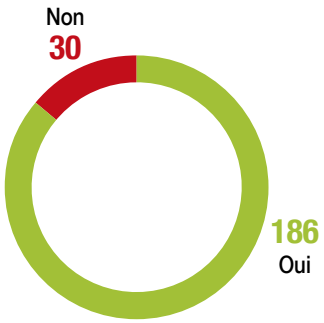
Par quel intermédiaire avez-vous eu l'idée de saisir le Médiateur ?

Une association de consommateurs	17
Un agent RATP	41
Le site www.ratp.fr	116
Le Service Clientèle	31
Le site du Club des Médiateurs	18

Le site Internet de la RATP fournit de nombreuses informations sur le Médiateur et les circonstances dans lesquelles il peut être saisi. La part des agents RATP et du site du Club des Médiateurs sont en forte progression par rapport à 2012.

L'accusé de réception fortement apprécié

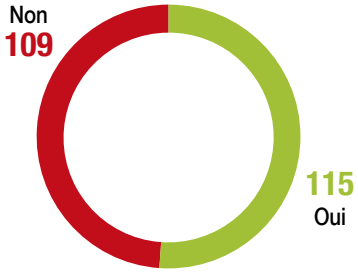
Le Médiateur vous envoie un accusé de réception dès qu'il reçoit votre requête. Voyez-vous cela comme une marque de considération ?



Dans leur grande majorité, les clients apprécient l'accusé de réception, les informant que leur dossier sera bientôt traité par le Médiateur. C'est une marque de considération évidente vis-à-vis du client, qui lui évite de rester dans l'incertitude de l'attente. L'accusé de réception est également parfois une demande d'information complémentaire. Si le dossier du client n'est pas recevable, il en est informé dans les cinq jours.

Des éléments pris en compte

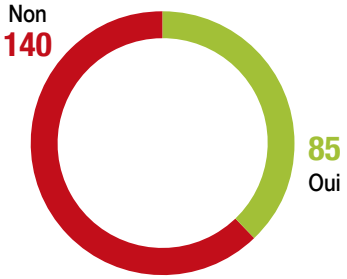
Dans sa réponse, avez-vous le sentiment que le Médiateur a pris en considération les éléments que vous lui avez transmis ?



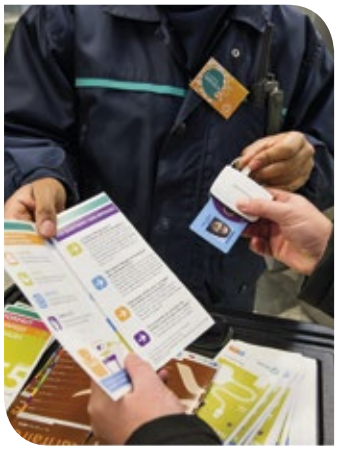
Le nombre de clients ayant estimé que le dossier qu'ils ont constitué n'a pas été utile est en progression par rapport à l'an dernier. Il est corrélé à la progression des avis du Médiateur confirmant la décision du Service Clientèle. Une majorité de requérants estime néanmoins que le Médiateur a pris en considération leurs éléments pour réaliser une nouvelle analyse de leur situation.

Le délai de saisine insuffisamment mémorisé

Etiez-vous informé du délai de deux mois pour saisir le Médiateur avant d'entrer en contact avec lui ?

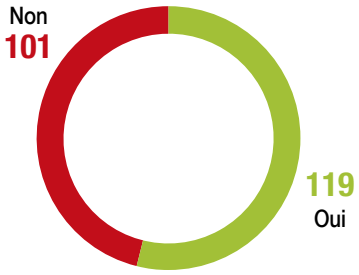


La nécessité de respecter le délai de deux mois pour contester un PV et formuler une requête auprès du Médiateur reste ignorée par une majorité de clients. L'information sur ce point doit être renforcée.



Des explications qui ne satisfont pas tout le monde…

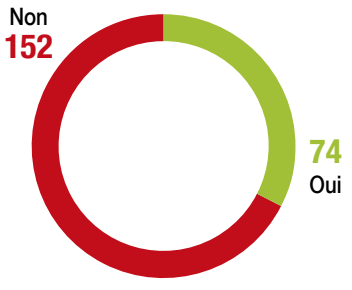
Le Médiateur vous a-t-il fourni des explications satisfaisantes pour justifier sa réponse ?



La proportion de clients n'étant pas satisfaits des réponses fournies par le Médiateur a sensiblement progressé par rapport à 2011. Là encore, ce chiffre est à rapprocher du nombre de clients déçus de la confirmation par le Médiateur de la décision du Service Clientèle. Cependant, le Médiateur accorde une grande importance aux explications accompagnant sa réponse, tout particulièrement lorsqu'elle ne va pas dans le sens souhaité par le client. Au-delà de la satisfaction immédiate, elle doit contribuer à faire évoluer les comportements, avec une vertu pédagogique.

Une procédure de saisine reconnue par une large majorité de clients

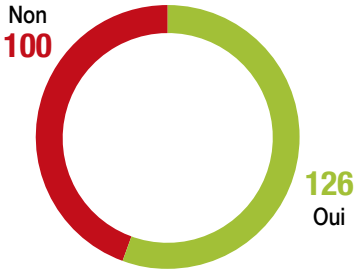
Vous ne pouvez saisir le Médiateur que si vous avez présenté une première requête auprès du Service Clientèle. Estimez-vous ce principe contraignant ?



La proportion de clients qui estime normal de devoir saisir le Service Clientèle avant de s'adresser au Médiateur a fortement progressé en 2013. C'est le signe que la procédure est désormais bien acceptée par tous. Elle ne paraît pas contraignante aux requérants, dès lors que les délais de réponse du Service Clientèle leur permettent de saisir le Médiateur dans le temps imparti.

Une saisine par Internet appréciée, mais pas indispensable

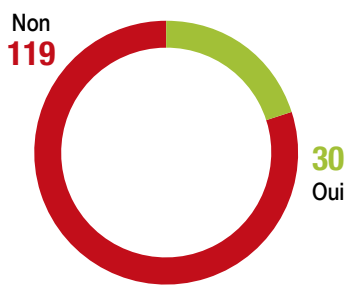
La saisine du Médiateur se fait par courrier. Auriez-vous souhaité pouvoir le faire par Internet ?



Si une majorité de clients sont favorables à une saisine par Internet, ils restent cependant nombreux à ne pas la trouver indispensable.

Une contestation rarement poursuivie en justice

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

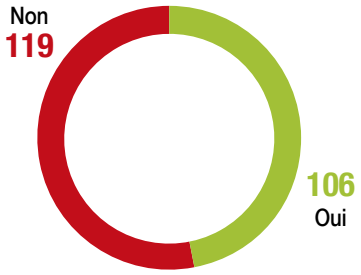




Une très large majorité de clients ne souhaitent par poursuivre leur contestation par voie judiciaire lorsque l'avis rendu par le Médiateur ne leur est pas favorable. Face à des enjeux financiers la plupart du temps relativement faibles, la décision d'une action en justice peut paraître onéreuse pour un résultat aléatoire.

Une opinion mitigée sur le délai de réponse

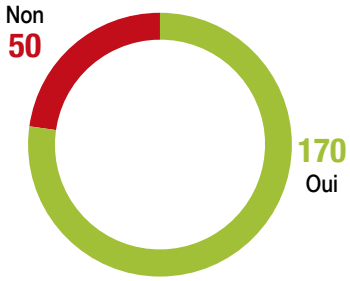
Le Médiateur est tenu de répondre dans les 45 jours. Jugez-vous ce délai trop long ?



Si la majorité des clients trouve le délai de 45 jours acceptable, le nombre de requérants le jugeant trop long a fortement progressé par rapport à 2012. La plupart des clients ayant répondu à cette question l'an dernier avait obtenu dans la réalité un délai de réponse plus court que 45 jours. En revanche, l'exceptionnelle progression du nombre de dossiers traités en 2013 a fait fortement augmenter le délai moyen de réponse. Un allongement ressenti par les clients.

Des clients satisfaits de l'intervention du Médiateur, même lorsque son avis ne leur est pas favorable

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



77 % des clients conseilleraient à leurs proches d'adresser une requête au Médiateur, alors qu'ils ne sont que 40 % à avoir obtenu satisfaction dans leur requête. Même lors qu'ils n'ont pas eu gain de cause, les clients sont satisfaits d'avoir pu obtenir une écoute de la part du Médiateur et une réponse personnalisée argumentée justifiant sa décision.

Les commentaires

162 requérants ont ajouté un commentaire, sur 230 réponses. Les clients utilisent jusqu'au bout la possibilité qui leur est donnée d'exprimer leur opinion personnelle.





Chaque année, le Médiateur met en lumière différents dysfonctionnements constatés lors des situations vécues par les clients. Il alerte la RATP à leur sujet, en proposant d'éventuelles améliorations, sous la forme de recommandations.

Les recommandat

du Médiateur

Les réponses de la RATP aux recommandations 2012

La RATP a apporté des réponses aux recommandations qui lui ont été adressées par le Médiateur en 2012.

Recommandation 2012-01

Délai de réponse du Service Clientèle

LA SITUATION

Les délais de réponse du Service Clientèle aux lettres de contestation des clients contrevenants ne leur permettent pas toujours de pouvoir saisir le Médiateur avant la transmission du PV au Procureur de la République. Le Médiateur se trouve ainsi dans l'obligation de leur répondre que leur saisine est tardive et qu'il n'est pas en mesure de traiter le litige. Ceux-ci estiment alors que la responsabilité des délais incombe à la RATP. Or, il est précisé dans le protocole de Médiation que si le réclamant n'a pas de réponse du Service Clientèle dans un délai d'un mois, il peut saisir directement le Médiateur. Même si ce protocole est disponible sur l'espace Médiateur du site www.ratp.fr, cette clause reste peu connue, car elle fait partie d'un ensemble d'informations sans mise en valeur particulière.

LA DEMANDE DU MÉDIATEUR

Le Médiateur demande que les clients soient mieux informés, afin de pouvoir exercer dans les délais leur droit de saisir le Médiateur. Le Service Clientèle pourrait envoyer systématiquement un accusé de réception aux lettres de contestation de PV des clients. Dans cette lettre, il serait précisé que sans réponse du Service Clientèle au bout d'un mois, le plaignant peut saisir directement le Médiateur de la RATP.

LA RÉPONSE DE LA RATP

Depuis le troisième trimestre 2013, concernant les réclamations à la suite d'une verbalisation, le Service Clientèle de la RATP apporte une réponse définitive en moins de 10 jours aux clients qui contestent l'infraction.
Pour les réclamations qui nécessitent une enquête, une réponse d'attente est transmise au client dans le même délai. Elle lui assure que le Service Clientèle a bien pris en compte sa demande et qu'il recevra une réponse dans les plus brefs délais. Cette réduction des délais de réponse du Service Clientèle permet dorénavant au client non satisfait de la réponse de pouvoir saisir le Médiateur sans dépasser le délai légal de deux mois.

ions

Les recommandations 2013

Recommandation 2012-02

Usurpation d'identité

LA SITUATION

Les personnes victimes d'une usurpation de leur identité depuis plusieurs années, suite notamment au vol de leur carte d'identité, ne comprennent pas pourquoi la RATP continue de leur transmettre des lettres de relance de paiement de nouveaux procès verbaux. Lors de la contestation de leurs précédents procès verbaux, elles ont pourtant apporté la preuve de l'usurpation d'identité.

LA DEMANDE DU MÉDIATEUR

Le Médiateur demande à la RATP de mettre en place un dispositif permettant de traiter de façon spécifique les cas avérés d'usurpation d'identité.

LA RÉPONSE DE LA RATP

Le dispositif demandé nécessite une modification de l'outil informatique de gestion des procès verbaux. Il va être mis en service au cours de l'année 2014. Pendant une période limitée, le système permettra de bloquer les lettres de relance et de ne pas transmettre au Ministère Public les procès verbaux pour mise en poursuite. Une procédure manuelle a été activée en attendant que cet outil soit opérationnel. Auparavant, les personnes concernées auront du faire la preuve qu'elles sont véritablement victimes d'une usurpation d'identité, en contestant auprès du Service Clientèle de la RATP ou en saisissant en second ressort le Médiateur de la RATP.

Recommandation 2013-01

Dysfonctionnement des valideurs dans le bus et le tramway

LA SITUATION

Le nombre de saisines concernant des infractions liées à la non-validation d'un titre de transport est en augmentation constante au cours des dernières années. Des clients verbalisés sur le réseau de la RATP sont persuadés qu'ils ont bien validé leur titre de transport. Ils expliquent les circonstances les ayant conduits à ne pas pouvoir valider, regrettant parfois que leurs arguments n'aient pas été retenus par les agents du contrôle : « J'ai mis mon ticket dans le valideur, je n'ai rien constaté d'anormal », « J'ai demandé au contrôleur de vérifier le valideur que j'avais utilisé, il a refusé et m'a traité comme un fraudeur ». Les causes de la non-validation peuvent être multiples: inattention au moment de la validation, méconnaissance du fonctionnement des valideurs… Les Règles du Savoir Voyager affichées à bord des bus et des tramways précisent qu'à « chaque montée dans le véhicule, le client doit valider son passe Navigo, son ticket ou son coupon, faute de quoi il sera en infraction ». Le voyageur doit vérifier que son titre a bien été validé et informer le machiniste en cas d'anomalie sur les équipements de validation. Dans un bus standard, voire dans un bus articulé, la proximité des valideurs du poste de conduite donne la possibilité au voyageur de pouvoir appliquer cette règle. Il n'en est pas de même à bord d'un tramway, surtout quand l'affluence ne permet pas au client de remonter facilement jusqu'au poste de conduite.

LA DEMANDE DU MÉDIATEUR

Lorsque plusieurs valideurs d'un tramway ne peuvent pas être utilisés à cause d'un dysfonctionnement, le Médiateur demande qu'un dispositif permettant au voyageur de se mettre en règle soit recherché. Ce dispositif ne doit pas être dépendant de l'intervention du machiniste, celui-ci ne devant pas être dérangé pendant la conduite.

Recommandation 2013-02

Dysfonctionnement des lignes de contrôle dans le Métro et le RER

LA SITUATION

La validation des titres de transport est obligatoire pour accéder aux quais du Métro et du RER. Des opérations de contrôle s'effectuent régulièrement après les lignes de contrôle, dans les couloirs et dans les voitures. Au cours de l'année 2013, de nombreuses saisines ont concerné des verbalisations pour un titre de transport non validé en entrée. Une nouvelle fois, les clients regrettent que leurs explications n'aient pas été retenues par les agents du contrôle : « J'ai mis mon ticket dans l'appareil et cela m'a bien libéré le passage » ; « J'ai demandé au contrôleur d'appeler la station ou j'étais entré pour vérifier si les appareils fonctionnaient bien, il n'a pas voulu le faire et il m'a verbalisé… ». Dans les courriers de contestation des clients, certains arguments reviennent régulièrement, en particulier le constat lors du voyage de retour du dysfonctionnement des lignes de contrôle utilisées à l'aller. Certains clients joignent même un mot de l'agent de la station RATP ou de la gare RATP ou SNCF reconnaissant ce dysfonctionnement.
De leur côté, les agents de contrôle sont habilités à se prononcer uniquement sur les faits qu'ils constatent. Le Médiateur observe que ces situations sont particulièrement mal ressenties par les clients verbalisés alors qu'ils étaient de bonne foi. Il remarque également que l'attention portée à ce problème n'est pas suffisante, malgré la mise en place récente d'un Centre d'Information du Contrôle.

LA DEMANDE DU MÉDIATEUR

Le Médiateur demande que des procédures d'information plus efficaces des agents de contrôle soient envisagées. Elles doivent permettre de les informer, dans un délai aussi proche que possible du temps réel, des dysfonctionnements des lignes de contrôle dans tous les points d'entrée des stations RATP, gares RATP et SNCF.

Recommandation 2013-03

Amélioration de l'information multimodale

LA SITUATION

A partir d'une station de métro ou d'une gare RER, le principe retenu par la RATP pour le jalonnement vers les arrêts de bus s'appuie en premier lieu sur le plan de quartier. Présent sur le quai, il comporte l'ensemble de l'offre bus en surface ainsi que les sorties des stations et des gares (nom, numéro le cas échéant et orientation sur la voirie). Le jalonnement mural de ces sorties depuis le quai doit permettre aux voyageurs de sortir à proximité de l'arrêt choisi. Ce principe est généralement mis en place dans les lieux complexes, comme les grandes gares parisiennes, avec un panneau récapitulatif des bus et des sorties positionné sur le quai pour faciliter l'orientation des clients. Il n'en est pas forcément de même dans toutes les stations de métro. Le Médiateur a été sollicité à de nombreuses reprises au cours de l'année par des clients ou des représentants d'associations sur les difficultés existantes dans certaines stations pour trouver le trajet le plus court permettant de se rendre aux points d'arrêt des bus desservant la station.

LA DEMANDE DU MÉDIATEUR

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



Sur la photo, de gauche à droite : Claudia Armalet *(CNAFAL et CDAFAL),* Jean Millet *(CGL),* Régis Crépy *(CNAFAL),* Hélène Marchal *(UNAF),* Simone Bigorgne *(FNAUT Ile-de-France),* Serge Mouradian *(AFOC),* Jocelyne Yribarren *(Familles de France),* Françoise Richel *(INDECOSA CGT),* Philippe Labbé *(Médiateur),* Janine Mordelet *(CLCV), Gérard Schrepfer (ALLDC),* José Ducharniat *(CSF CNAPFS),* Evelyne Quilleré-Stephan *(Assistante du Médiateur).*
Eric Guerquin *(UFC Que Choisir Ile-de-France) et* Patrick Mercier *(ADEIC)* ont également signé le protocole, mais ne sont pas présents sur la photo.

Un nouveau protocole de Médiation a été préparé avec les représentants des associations de consommateurs en 2013. Il a été signé le 21 janvier 2014.

Annexes

Annexe - 1

Le Protocole de Médiation entre la RATP et les associations de consommateurs

Pour définir les conditions de mise en œuvre d'une instance de médiation, un protocole d'accord a été signé le 6 mars 1990, entre la RATP et les associations de consommateurs et d'usagers des transports. Ce protocole a été actualisé le 20 février 2006, rendant possible la saisine directe du Médiateur par les voyageurs, les clients et les particuliers. Le champ de compétence du Médiateur est également élargi, notamment à l'application du contrat de transport et aux litiges commerciaux. Le protocole a été une nouvelle fois actualisé le 21 janvier 2014, suite à l'élargissement du périmètre de la Médiation aux entreprises du Groupe RATP en Ile-de-France et à l'amélioration de l'information sur les conditions de saisine du Médiateur.

1• Champ de la médiation

Le champ de la médiation porte désormais sur le périmètre de l'EPIC RATP, élargi aux filiales de RATP DEV de la zone Ile-de-France. Les filiales concernées sont :

- La Compagnie des Transports Voyageurs du Mantois Interurbains
- La Société de transport Interurbain des Lignes Express
- SQYBUS
- Cars Perrier
- Mobicité
- CEOBUS
- TIMBUS
- OrlyVal Services
- Transports de Voyageurs du Mantois (TVM)

L'intervention du Médiateur pourra être sollicitée à propos de tous les dossiers d'infraction à la Police des chemins de fer, mais aussi à l'occasion de litiges relatifs à l'exécution du contrat de transport, au fonctionnement des réseaux et aux dommages subis à l'intérieur des emprises de l'EPIC et des filiales concernées citées ci-dessus.

Sont exclus du champ d'intervention du Médiateur :

- les cas de force majeure,
- les dossiers relatifs à des dommages corporels,
- les dossiers relatifs à des délits,
- les litiges faisant l'objet d'une procédure judiciaire.

2• Saisine du Médiateur

Les dossiers sont traités en premier ressort par le Service Clientèle de la RATP, ou par les filiales concernées. Le Médiateur, saisi dans les conditions définies au point 5, n'intervient qu'en second ressort.

Le Médiateur peut être saisi par :

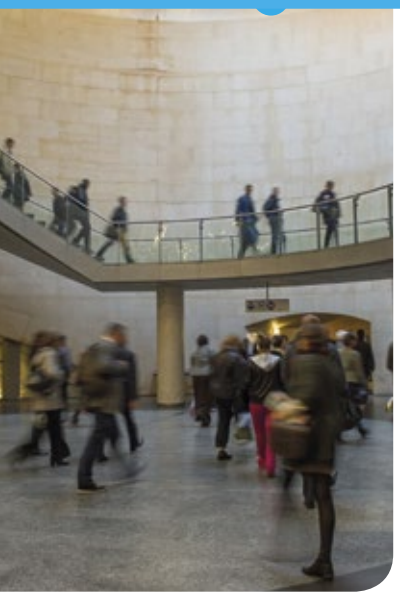
- les associations de consommateurs agréées signataires du présent protocole,
- les voyageurs, les clients et les particuliers, sachant qu'il est vivement recommandé à ceux-ci de se faire assister par une association de consommateurs agréée,
- le Défenseur des Droits et ses délégués départementaux,
- les Médiateurs des institutions et de services au public

Le Médiateur apporte aux requérants les plus grandes garanties d'impartialité et d'indépendance.

Ces médiations respectent les principes fixés par la charte des Médiateurs de services au public : transparence et consentement des requérants, confidentialité, gratuité pour les demandeurs et d'un accès direct dès que les recours internes ont été épuisés.

3• Modalités de transmission des dossiers

Les associations, les particuliers, le Défenseur des Droits et ses délégués départementaux, les Médiateurs des institutions et de services au public présenteront des requêtes dont ils auront vérifié, au préalable, le bien-fondé.



Ils fourniront au Médiateur de la RATP les données nécessaires à la recherche du dossier (identité et coordonnées du requérant, références du procès verbal, ainsi que les pièces et informations pouvant être utiles à l'examen de l'affaire).

4• Délais de transmission des dossiers

En matière de contravention, les requérants ou leur représentant saisiront le Médiateur dans les meilleurs délais, afin que l'étude du dossier puisse être réalisée avant l'expiration du délai de deux mois suivant la date de l'infraction. En effet, au-delà de celui-ci, sauf effet suspensif prévu au paragraphe 5 ci-après, les procès-verbaux sont transmis directement au Procureur de la République, pour mise en recouvrement, en application des articles 529.4 et 529.5 du Code de procédure pénale. En ce qui concerne les autres litiges, les requêtes doivent être transmises dans les trois mois à compter de la date des faits générateurs de la demande.

5• Traitement des dossiers

Le Médiateur peut refuser d'instruire une requête si celle-ci n'est pas recevable au regard des conditions portées à la connaissance du public. Celles-ci portent notamment sur le respect des limites du champ de compétence du Médiateur, sur la nécessité d'avoir effectué des démarches préalables, sur le caractère tardif de la saisine par rapport au fait générateur, ou sur l'existence d'une action en justice. Le requérant est informé de ce refus motivé par courrier. En cas de saisine adressée prématurément au Médiateur, celui-ci transmettra systématiquement la demande du requérant vers le bon niveau de traitement.

Lorsque la demande de médiation est recevable, le Médiateur enregistrera et accusera réception de la demande, puis instruira le dossier. Il pourra alors demander au département concerné de réexaminer l'affaire, notamment en fonction des éléments d'information transmis par le requérant ou son représentant (association, Médiateur, Défenseur des Droits). Son avis sera rendu, après avoir pris connaissance des arguments des départements et des filiales concernés. En ce qui concerne les procès verbaux, la saisine du Médiateur a pour effet de reporter la transmission des dossiers au tribunal de police pour mise en poursuite, légalement prévue à deux mois en cas de non–paiement. Le Médiateur communiquera, dans un délai de 45 jours à compter de la date de réception de la demande, au requérant et à son représentant, la décision finale pour les litiges qui portent sur les procès verbaux ou son avis pour les autres motifs de saisine.

Ce délai peut être porté à quatre mois pour les dossiers demandant une enquête longue ou particulièrement difficile. Qu'elle soit favorable ou non au requérant, la décision finale ou l'avis sera argumenté.

6• Rapport annuel et recommandations du Médiateur

Le Médiateur adresse un rapport annuel au Président - Directeur Général du Groupe RATP et le présente aux associations de consommateurs. Il le transmet également au Défenseur des Droits, aux médiateurs de services au public ainsi qu'aux particuliers en le mettant sur le site Internet de la RATP (ratp.fr).

Par ailleurs, le Médiateur signale à la direction générale de la RATP, par des recommandations, les dysfonctionnements qu'il a pu constater au cours de l'examen des dossiers traités, afin d'améliorer la qualité du service rendu au client de la RATP.

7• Application du protocole

Le présent protocole entre en application pour une période d'un an à dater de sa signature. Il sera renouvelé chaque année par tacite reconduction, sauf dénonciation d'une des parties, par lettre recommandée avec AR, avec un préavis de deux mois.



Les associations de consommateurs et d'usagers des transports signataires du Protocole de Médiation avec la RATP

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

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

ALLDC *Association Léo Lagrange pour la Défense des Consommateurs*
153, avenue Jean Lolive - Immeuble B1 - 93695 Pantin Cedex

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

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

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

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

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

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

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

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

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

UFC - Que Choisir Ile-de-France *Union Fédérale des Consommateurs - Association Que Choisir Ile-de-France*
233, Boulevard Voltaire - 75011 Paris

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

Annexe - 2

Les contacts possibles à la suite d'une verbalisation

1• Pour contester une verbalisation

Par téléphone, en appelant le Service Clientèle au : 32 46 (0,34 euros la minute) de 7h à 21h du lundi au vendredi et de 9h à 17h les samedis, dimanches et jours fériés.

Par courriel, sur le site Interneat www.ratp.fr

Par courrier, en écrivant à :

RATP - Service Clientèle
TSA 81250
75564 Paris cedex 12

Dans tous les cas, se munir au préalable de tous les documents utiles justifiant une réclamation.

2• Pour régulariser un procès-verbal d'infraction

Les règlements peuvent être effectués :

- en espèces à l'accueil clientèle du Centre de Recouvrement des Infractions

21, rue Jules Vallès 75011 Paris,
du lundi au vendredi de 8h à 19h

- par chèque ou mandat postal à l'ordre de la RATP, adressé au Centre de Recouvrement des Infractions,

21, rue Jules Vallès
75547 Paris cedex 11

- par Carte Bancaire, en téléphonant au :

01 58 77 18 77

- par Internet : sur le site https://pv.ratp.fr; sur le site www.ratp.fr, menu « Titres et tarifs », sous-menu « Paiement des amendes RATP ».

Annexe - 3

L'actualité tarifaire de 2013

Plusieurs réformes tarifaires votées par le STIF ont été mises en place par les transporteurs en 2013.

De nouveaux forfaits Améthyste sur Carte Navigo

Après de premiers tests réalisés sur le département de Paris fin 2012, de nouveaux forfaits Améthyste sur support carte sans contact (Carte Navigo) ont été déployés. Ils remplacent les anciens titres magnétiques (Améthyste Gratuité, Améthyste demi-tarifs, Emeraude, Rubis) dans les départements de la Seine-Saint-Denis, du Val-de-Marne, de la Seine-et-Marne et du Val-d'Oise (avril 2013) puis dans ceux des Hauts-de-Seine et de l'Essonne (juin 2013), et enfin dans le département des Yvelines (juillet 2013). Ces forfaits sont achetés par les départements aux transporteurs : ils en définissent donc les conditions d'attribution et de participation.



Cette réforme des titres Améthyste induit :

- un changement de support (passage du magnétique à la carte à puce sans contact),
- l'introduction de la notion de « zonage » : les forfaits Améthyste sont désormais valables sur tous les réseaux RATP, SNCF et OPTILE à l'intérieur d'un couple de zones défini par les départements,
- une modification des modalités d'obtention du support et de chargement du passe (nécessaire obtention d'une Carte Navigo, puis instruction des droits auprès des départements puis chargement du forfait Améthyste sur la Carte avant de pouvoir circuler sur les réseaux de transport),
- selon les décisions des départements financeurs : une éventuelle modification des périmètres des forfaits (zonages plus ou moins étendus) et des conditions de participation pour certains bénéficiaires.

Le déploiement des nouveaux forfaits doit se poursuivre en 2014. Par ailleurs, certains départements enrichiront la gamme des forfaits proposés à leurs administrés moyennant des niveaux de participation différenciés (pour de plus amples informations il convient de s'adresser à son département de résidence).

Le dézonage les week-ends, jours fériés et mi-juillet – mi-août

Déjà mis en œuvre à compter du 1er septembre 2012 pour les forfaits Navigo Annuel, Mois et forfaits Réduction Solidarité Transport Mois, le dézonage les week-ends et jours fériés a été étendu, à compter du 1er mars 2013 aux bénéficiaires des forfaits Améthyste sur support télébillettique. Il offre aux utilisateurs réguliers des transports une facilité de circulation, au-delà des zones incluses dans leurs forfaits, les week-ends (samedi 0h00 à dimanche 23h59) et jours fériés (0h00 à 23h59).

Le dézonage a également été étendu pour les porteurs de forfaits Navigo Annuel, Navigo Mois, forfaits Réduction Solidarité Transport Mois et forfaits Améthyste à la période mi-juillet - mi-août. Les dates effectives de ce dézonage « été » sont définies chaque année par le STIF. Elles concernent en 2013 la période 13 juillet-18 août et en 2014 la période 12 juillet - 17 août (les forfaits étant « dézonés » du premier jour à 0h00 au dernier jour à 23h59).

L'extension du dézonage aux périodes de petites vacances scolaires de la zone C (février, Printemps, Toussaint, Noël) entrera en vigueur le 13 avril 2014.

Les Compléments de Parcours

Le STIF a décidé la création d'un nouveau titre de transport, mis en œuvre au 1er janvier 2013 : le complément de parcours. Il concerne tous les voyageurs possédant un forfait Navigo, Réduction Solidarité Transport, Améthyste ou imagine R. Sur les parcours ferrés (RER, train, Métro) situés en partie hors des zones de validité de leur forfait, il permet aux clients de ne payer que le complément correspondant à la part du trajet effectué en dehors de ces zones. Vendu sur tous les appareils de vente des transporteurs d'Ile-de-France, le Complément de Parcours doit être chargé sur la Carte Navigo du client et validé dans les trois heures suivant son achat.

Annexe - 4

Les membres du Club des Médiateurs de Services au Public

Liste au 1er janvier 2014

Le Défenseur des Droits – Membre d'honneur
Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers
Le Médiateur de BNP Paribas
Le Médiateur de la Caisse des Dépôts et Consignations
Le Médiateur des Communications Electroniques
Le Médiateur de l'Eau
Le Médiateur du Groupe EDF
Le Médiateur de l'Education Nationale et de l'Enseignement Supérieur
Le Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances
Le Médiateur auprès de BNP Paribas pour la clientèle des Particuliers
Le Médiateur de l'information de France 2
Le Médiateur de Paris Habitat
Le Médiateur des Programmes de France Télévision
Le Médiateur des Rédactions de France 3
Le Médiateur de GDF Suez
Le Médiateur des Ministères Economiques et Financiers
Le Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole
Le Médiateur National de Pôle Emploi
Le Médiateur du Groupe La Poste, le Médiateur de la Banque Postale
Le Médiateur de la RATP
Le Médiateur de la SNCF
Le Médiateur de la Ville de Paris

Saisir le Médiateur

Pourquoi ?

Le Médiateur peut être saisi de tout litige portant sur les infractions à la Police des chemins de fer, sur l'exécution du contrat de transport, sur le fonctionnement des réseaux et sur les dommages subis à l'intérieur des emprises de la RATP, à l'exception des dommages corporels.

Quand ?

Le client doit en premier lieu présenter sa réclamation au Service Clientèle de la RATP. S'il n'est pas satisfait de la réponse, il peut alors saisir le Médiateur. Le client peut réclamer uniquement dans un délai de deux mois suivant la date de l'infraction. Au delà, les procès-verbaux sont transmis au Procureur de la République.

Comment ?

La saisine s'effectue par courrier, à travers une lettre expliquant au Médiateur la situation le plus clairement possible, accompagnée d'éléments justificatifs. Dans le cas d'une verbalisation, il doit s'attacher à bien en préciser les circonstances d'une part, et les points sur lesquels porte sa contestation d'autre part. Elle sera envoyée à l'adresse suivante :

Médiateur de la RATP
LAC A9A
54, quai de la Rapée
75599 Paris Cedex 12

Conception, réalisation : Luc-Michel Gorre Conseil Editorial / Ethane • Avril 2014 •
Photos RATP com / Agence photo : Noam Cilirie, Bruno Marguerite, Jean-François Mauboussin, Denis Sutton •