RATP

Le rapport du Médiateur

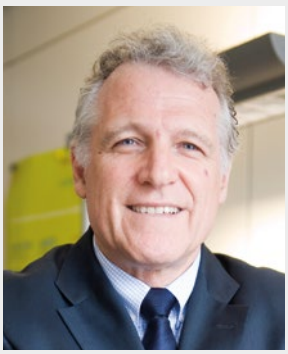








2014



Philippe Labbé
Médiateur de la RATP

Le nombre de saisines qui m'ont été adressées a continué à progresser en 2014 et a atteint 1 148, en hausse de plus de 20 % par rapport à l'an dernier. Parallèlement, le nombre de dossiers irrecevables a sensiblement régressé. Nous avons traité cette année 40 % de dossiers en plus par rapport à 2013.

Cette progression continue des sollicitations, depuis plusieurs années maintenant, illustre la manière dont la médiation s'intègre progressivement aux habitudes des consommateurs français.

Les clients de la RATP ont aujourd'hui intégré à la fois l'intérêt et le fonctionnement du processus de médiation. Ils sont particulièrement reconnaissants de l'écoute que leur accorde le Médiateur, même lorsque sa décision finale ne va pas dans le sens de leur demande. Le Médiateur contribue à reconstruire une relation de confiance avec la RATP.

Je remercie très sincèrement toute mon équipe, dont le soutien et l'efficacité m'a permis de travailler dans les meilleures conditions, en toutes circonstances, depuis quatre ans.

Je salue également la réactivité de mes interlocuteurs au sein du Service Clientèle et des différentes entités de la RATP, qui nous ont permis d'instruire certains dossiers complexes en toute impartialité.

Parvenu à la fin de ma mission de Médiateur, je tiens également à exprimer toute ma reconnaissance aux instances dirigeantes de la RATP, et tout particulièrement à son PDG, d'avoir respecté en permanence ma totale indépendance. Toutes mes décisions ont été prises en parfaite impartialité, respectant ainsi en tous points la déontologie de la médiation d'entreprise.



Philippe Labbé

Monsieur Pierre Mongin
Président-Directeur Général

Monsieur le Président-Directeur Général,

2014 a marqué une nouvelle progression de la médiation à la RATP.

Les 1 148 saisines que j'ai reçues représentent une augmentation de 20 % des sollicitations par rapport à 2013. Cette hausse est à nouveau liée à celle des réclamations à la suite d'un procès-verbal émis pour une infraction tarifaire. Les saisines sur ce thème ont été multipliées par 3,5 depuis quatre ans. Elles ont représenté 86 % des saisines du Médiateur en 2014. Le nombre de saisines reste cependant très faible par rapport au volume global des infractions constatées (0,06 %) et des réclamations formulées au Service Clientèle (2,1 %).

L'augmentation du nombre de sollicitations est corrélée à l'information plus complète des clients sur le processus de médiation et sur la manière de saisir le Médiateur. La médiation entre toujours davantage chaque année dans les usages des consommateurs. Son accès devient plus aisé, à travers les informations disponibles sur le site **ratp.fr**, comme sur ceux de nos différents partenaires de la médiation.

A la suite de l'actualisation du Protocole de Médiation entre la RATP et les associations de consommateurs en janvier 2014, les compétences du Médiateur ont été élargies à neuf filiales du Groupe RATP en Ile-de-France. Cette ouverture a permis de premières saisines effectives au cours de l'année. Elle constitue une première avancée vers un élargissement du champ de la médiation d'entreprise.

Le nombre de dossiers irrecevables a poursuivi sa régression en 2014, témoignant de la meilleure connaissance de la procédure de médiation par les clients. 795 dossiers recevables ont été traités en 2014, en progression de 40 % par rapport à 2013. Cette nouvelle multiplication des dossiers traités a contribué à allonger le délai moyen de traitement. Il est néanmoins resté inférieur à 35 jours pour la grande majorité des dossiers concernant une réclamation liée à une infraction tarifaire.

Nous avons poursuivi nos relations très partenariales avec le club des Médiateurs de Services au Public, qui a contribué à la réflexion menée sur la transposition en droit français de la directive européenne du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges (REL) de consommation. Un rapport présentant 13 recommandations a été remis à Mme Carole Delga, Secrétaire d'Etat au Commerce, Artisanat, Consommation et Economie Solidaire. En s'appuyant sur l'existant, il vise à généraliser la médiation à l'ensemble des secteurs de la consommation.

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

Nous avons également poursuivi nos échanges réguliers avec les représentants des associations de consommateurs. Neuf rencontres au cours de l'année ont permis d'aborder une quinzaine de thèmes majeurs pour les voyageurs des réseaux de transport exploités par la RATP en Ile-de-France.

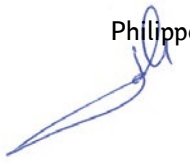
L'enquête annuelle d'opinion a confirmé la reconnaissance des clients vis-à-vis de l'écoute que le Médiateur leur a témoignée, que sa décision finale aille ou non dans leur sens. Dans leur grande majorité, les clients recommanderaient à leurs proches de saisir le Médiateur, alors que 38 % seulement de ses avis leur ont été favorables ou partiellement favorables. L'intervention du Médiateur contribue dans la plupart des cas à rétablir une relation de confiance dégradée entre le client et la RATP. Il veille dans sa lettre de réponse à fournir un éclairage pédagogique, qui contribue à la fois à montrer au client qu'il n'a pas été victime d'une injustice et à l'inciter à modifier son comportement dans l'avenir.

L'observation des situations vécues par les clients a de nouveau permis cette année de formuler plusieurs recommandations visant à faire évoluer le service rendu par la RATP. Ces suggestions de progrès souhaitables ont été adressées aux entités de la RATP concernées.

De leur côté, les entités de la RATP destinataires de mes recommandations en 2013 ont toutes apporté des réponses constructives. Je leur suis reconnaissant d'avoir analysé et pris en compte ces recommandations, afin de concrétiser des améliorations de service dont les voyageurs bénéficient désormais au quotidien.

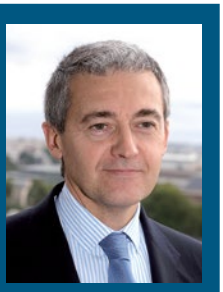
Je vous remercie, Monsieur le Président-Directeur Général, de m'avoir permis cette année encore d'accomplir ma mission en toute impartialité, dans le total respect d'une réelle indépendance vis-à-vis de l'ensemble des structures internes de la RATP.

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,

Vous me remettez votre Rapport d'activité pour l'année 2014 et c'est toujours avec un vif intérêt que j'en prends connaissance.

Pour la quatrième année consécutive, le nombre de recours à la médiation a considérablement augmenté. D'un peu moins de 300 saisines en 2010, vous en avez reçu près de 1 150 en 2014 dont 795 recevables. Ces chiffres expriment très clairement la connaissance de plus en plus répandue chez nos clients de la procédure de saisine et la qualité du travail effectué.

Cette notoriété désormais acquise confirme le rôle majeur de la médiation dans la relation de service avec nos clients. Par votre impartialité, vos qualités d'écoute et votre sens pédagogique, vous avez su reconstruire une relation de confiance avec des clients souvent en situation de rupture de dialogue avec la RATP. Les indicateurs présentés dans ce rapport démontrent la satisfaction de nos clients vis-à-vis de cette procédure de médiation, quelle qu'en soit l'issue.

Les rencontres avec les associations de consommateurs que vous avez organisées en 2014 portent également leurs fruits dans la co-construction d'une relation de service de qualité. Alors que notre système judiciaire vient de se doter d'une procédure de class action à la française, ces rencontres seront à poursuivre avec la plus grande attention.

L'élargissement de votre rôle à neuf filiales du Groupe RATP est un motif de satisfaction supplémentaire. La qualité de service est un marqueur essentiel de notre identité de Groupe et la procédure de médiation doit servir d'exemple pour l'ensemble des filiales.

J'ai également pris connaissance des recommandations que vous émettez et ne doute pas de l'implication qu'aura l'ensemble du Groupe RATP à développer vos propositions.

Je tenais enfin à vous remercier vivement pour l'engagement dont vous avez fait preuve dans la mise en œuvre de vos missions lors de ces quatre dernières années. Par votre action, vous avez démontré le rôle essentiel de la médiation au sein du Groupe RATP et avez su entretenir une relation de confiance avec nos clients en alliant rigueur et humanité. Je suis certain que Madame Betty Chappe saura poursuivre en toute indépendance et avec qualité cette mission déterminante pour notre relation de service.

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

L'activité

Une nouvelle progression importante du nombre de dossiers traités

- La médiation en 2014
- La médiation en chiffres

Des litiges

Une étude personnalisée de chaque saisine

Satisfaction

Une reconnaissance de l'écoute du Médiateur

Qualité

Les recommandations du Médiateur

- Les réponses de la RATP aux recommandations 2013
- Les recommandations 2014

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
- Saisir le Médiateur



Activité

Une nouvelle progression importante du nombre de dossiers traités

Les saisines du Médiateur de la RATP ont continué à progresser en 2014, bénéficiant de la notoriété grandissante du recours à la médiation. 795 dossiers recevables ont été traités par le Médiateur, un chiffre en augmentation de près de 40 % par rapport à 2013.
Les dossiers liés aux infractions tarifaires sont de loin les plus nombreux, même si le nombre de saisines reste très faible par rapport au volume global des infractions constatées (0,06 %) et des réclamations formulées au Service Clientèle (2,1 %).

La médiation en 2014

25 ans de médiation à la RATP

S'il n'est pas satisfait de la réponse du Service Clientèle de la RATP à sa réclamation, le client a la possibilité de saisir le Médiateur. Cette saisine constitue un dernier recours amiable pour résoudre un litige avec la RATP. Mis en œuvre au sein de l'entreprise en 1990 à la demande des associations de consommateurs et d'usagers des transports, le processus de médiation a 25 ans.

Le Médiateur peut intervenir dans le cadre d'une verbalisation ou pour tout autre sujet relevant du contrat de transport. Son champ d'intervention ne s'applique pas aux cas de force majeure, aux dommages corporels, aux délits, ainsi qu'aux litiges déjà soumis à une procédure judiciaire. Pour saisir le Médiateur, le client doit auparavant avoir contacté le Service Clientèle de la RATP. Le Médiateur ne peut être saisi qu'en second recours.

Chaque décision est unique

Une fois saisi, le Médiateur instruit avec précision chaque dossier recevable. Il vérifie les circonstances des faits à l'origine de la réclamation du client. Il s'assure que les règles applicables ont bien été respectées. Si nécessaire, il demande au client comme à l'entreprise de fournir des éléments complémentaires. La décision du Médiateur est motivée par l'ensemble des éléments dont il dispose. Elle est unique, se fonde sur des circonstances précises et ne constitue en aucun cas une jurisprudence.

La saisine du Médiateur est un ultime recours lorsque la réglementation et le droit ont montré leurs limites. Entièrement gratuite, elle permet de bénéficier d'un avis impartial, après une nouvelle étude approfondie du dossier.



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

Communiquée au client par courrier, la décision du Médiateur met un terme irrévocable à la demande de médiation. Elle constitue un avis consultatif, auquel la RATP se range dans la quasi-totalité des cas.

Faire évoluer l'entreprise face aux remarques de ses clients

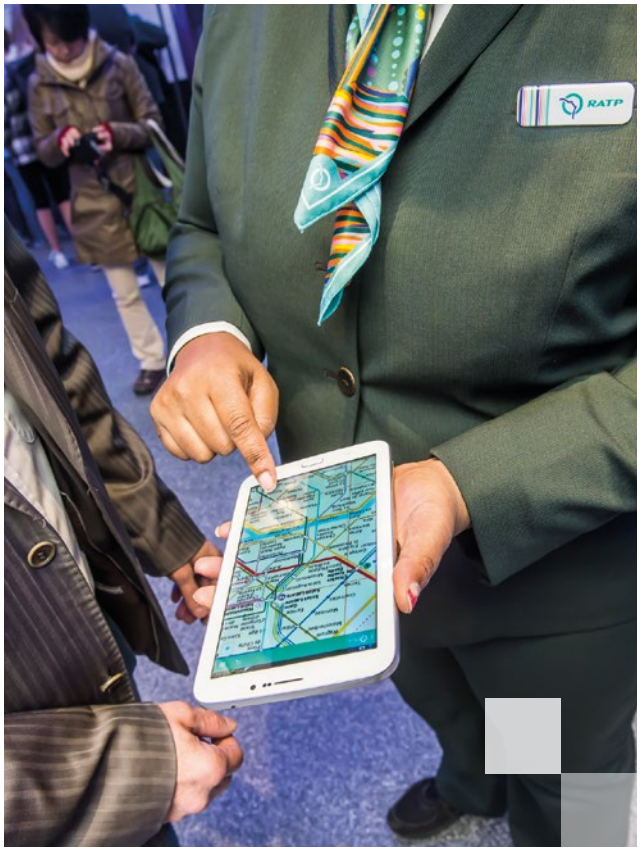
Au-delà de la résolution à l'amiable des conflits, le Médiateur contribue à faire évoluer la qualité du service. A travers son rôle d'observateur, il formule chaque année plusieurs recommandations, qu'il adresse à la RATP et au Syndicat des Transports d'Ile-de-France (STIF), dans le cadre de son rapport d'activité.

Ces recommandations sont formulées à partir de certaines interrogations pertinentes exposées au Médiateur par les clients au cours de l'année écoulée.

Reprendre un dialogue interrompu, avec un rôle pédagogique

Face à un grand nombre de courriers traités, une réponse à la fois négative et insuffisamment personnalisée de la part du Service Clientèle peut générer chez le client une insatisfaction vis-à-vis de la RATP. La prise en compte de sa demande en second recours par le Médiateur permet de restaurer un dialogue, avec une volonté affichée de parvenir à une solution équitable. Que sa décision finale soit ou non favorable au client, l'intervention du Médiateur contribue dans la plupart des cas à rétablir une relation de confiance dégradée entre le client et la RATP.

Nommé par le Président–Directeur général de la RATP, le Médiateur se situe hors hiérarchie. Totalement indépendant des structures internes de l'entreprise, il remet chaque année un rapport d'activité au PDG.



Après avoir pris sa décision dans le respect des principes de l'équité, le Médiateur se doit de la justifier au demandeur. Dans certaines circonstances, celui-ci se trouve démuni face à une réglementation qui lui apparaît complexe. A travers des arguments simples et factuels, la lettre de réponse du Médiateur lui fournit un éclairage pédagogique. Cette compréhension des raisons de la réglementation et de son application contribue à rassurer le client, en lui montrant qu'il n'est pas la victime d'une injustice.

Faciliter toujours davantage le recours au Médiateur

Les clients peuvent accéder à de nombreuses informations qui les guideront dans leur recours au Médiateur, tant vis-à-vis de son opportunité que dans la manière de procéder. Elles sont disponibles auprès :

- du site www.ratp.fr, espace Médiateur,
- 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.mdr.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

Un partage d'expérience régulier dans le cadre du Club des Médiateurs de Services au Public

Le Médiateur de la RATP est l'un des fondateurs du Club des Médiateurs de Services au Public, créé en 2002. Il regroupe des médiateurs qui partagent des valeurs communes autour d'une charte : entreprises, administrations, collectivités… Chacun de ses membres contribue à l'évolution de la médiation, dans le cadre de travaux de réflexion et d'échanges d'expérience. Les médiateurs du Club entretiennent des relations régulières avec les pouvoirs publics, associations de consommateurs, autres médiateurs, instances européennes…

Le Club s'implique fortement dans les travaux liés aux directives européennes du Règlement Extrajudiciaire des Litiges. Il est également partie prenante du groupe de travail de la Direction Générale de la Consommation, de la Concurrence et de la Répression des Fraudes (DGCCRF), sur la transposition en France de ces directives. Le site Internet du Club fournit aux Internautes de nombreuses informations sur la médiation, ainsi que des liens vers les sites de ses membres. Sa fréquentation est en progression constante, avec plus de 21 000 visites pour l'année 2014, soit trois fois plus qu'en 2011.

Signature d'une Convention de Coopération avec le Centre Européen de la Consommation

Le Médiateur de la RATP a signé une Convention de Coopération avec le Centre Européen de la Consommation (CEC), pour faciliter l'accès à la médiation et le traitement des litiges transfrontaliers. Le Centre Européen de la Consommation est une association franco-allemande d'information et de conseil aux consommateurs. Créé en 1993, son objet social est de garantir et promouvoir les droits des consommateurs en Europe.

Il héberge le Centre Européen des Consommateurs France, interlocuteur direct des consommateurs français pour toute réclamation à l'égard d'un professionnel à l'étranger. Il est aussi le point de contact de l'ensemble des consommateurs des autres pays lorsque ceux-ci ont un litige avec un professionnel établi en France. 28 % des litiges traités par le CEC France en 2014 ont concerné le secteur du transport et du tourisme. Dans le cadre de cette convention,le CEC France s'engage à transmettre aux consommateurs français en litige avec la RATP élargie à ses filiales en Ile-de-France, les informations leur permettant de saisir le Médiateur de la RATP s'il apparaît que les conditions de saisine sont réunies.

De même, lorsqu'il est saisi d'une plainte d'un consommateur étranger à l'encontre de la RATP, le CEC transmet le dossier au Médiateur de la RATP, afin qu'il puisse le faire étudier en premier ressort par le Service Clientèle de l'entreprise. Si la démarche demeure infructueuse, le CEC saisit le Médiateur de la RATP. Celui-ci engage alors le processus de médiation et communique sa décision au CEC pour que le consommateur étranger puisse être informé via le réseau ECC-net.

De son côté, le Médiateur de la RATP s'engage à transmettre au consommateur français en litige avec un professionnel étranger basé dans un pays membre de l'Union Européenne, en Islande ou en Norvège, les informations nécessaires visant à lui permettre de saisir le CEC France lorsque les conditions de saisine du Médiateur de la RATP ne sont pas réunies.

La transposition en droit français de la directive du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges (REL) de consommation

La directive 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 Européenne à l'encontre d'un professionnel établi dans l'Union Européenne. 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. Une « plateforme européenne de Règlement en Ligne des Litiges » sera également mise en place. Elle se présente sous la forme d'un site Internet interactif, accessible gratuitement dans toutes les langues officielles de l'Union, aux consommateurs et aux professionnels souhaitant régler des litiges par voie extrajudiciaire.

La directive doit être transposée par les Etats membres pour juillet 2015. Début 2016, les Etats communiqueront à la Commission la première liste des entités de REL.



Le Club des Médiateurs de Services au Public a mené des travaux préparatoires de novembre 2013 à juin 2014 dans le cadre du « Groupe de travail relatif à la médiation et au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ». Il associe des responsables des deux départements ministériels concernés et des représentants des associations de consommateurs, des organisations professionnelles (MEDEF, CGPME, UPA, …), ainsi que des médiateurs. Le groupe s'est réuni à plusieurs reprises et a procédé à de nombreuses auditions de médiateurs, de représentants de secteurs économiques, de fédérations professionnelles.

Un rapport présentant 13 recommandations pour la transposition a été remis à M^me^ Carole Delga, Secrétaire d'Etat au Commerce, Artisanat, Consommation et Economie Solidaire. Il a été rendu public en juin 2014. En s'appuyant sur l'existant, il vise à généraliser la médiation à l'ensemble des secteurs de la consommation. Actuellement, dans nombre de secteurs, les consommateurs ne se voient pas encore offrir de recours à un médiateur. Le rapport recommande d'encourager une démarche volontaire de tous les professionnels concernés. Il propose également d'instituer par la loi une obligation d'offrir à tous les clients une possibilité de recours gratuit à la médiation. Parallèlement, pour faciliter la généralisation, la médiation pourrait s'ouvrir à des dispositifs variés : médiations sectorielles, médiations d'entreprise, médiations conventionnelles… Au libre choix des professionnels, ces dispositifs seraient de nature à réduire les coûts, à condition de répondre strictement aux exigences d'indépendance et de qualité fixées par la directive.

Le gouvernement a mis en place un « comité de pilotage » chargé notamment de préciser les conditions de désignation de certains médiateurs et de déterminer également les modalités de mise en place de l'autorité publique d'évaluation de la médiation. Il est composé de parlementaires, de représentants des associations de consommateurs et de représentants des professionnels.

La nouvelle possibilité de l'action de groupe

Le décret d'application de l'action de groupe est paru le 26 septembre 2014 et entré en vigueur le 1er octobre 2014. Celle-ci va permettre à des consommateurs s'estimant victimes d'un même préjudice de se regrouper pour obtenir réparation. Un grand nombre de plaintes individuelles pourront être ainsi fusionnées en une seule. Ce sont les associations de consommateurs nationales agréées qui porteront les actions de groupe et agiront en justice pour obtenir réparation. Cette mesure s'appliquera exclusivement aux litiges du quotidien, dont le montant est trop faible pour qu'une action individuelle soit entreprise devant la justice. De nombreux pays européens ont déjà adopté une législation en ce sens : Pays-Bas, Portugal, Espagne, Suède, Allemagne, Italie…

Une procédure de médiation pourra être proposée par le juge dans le cadre de l'action de groupe. Elle ne sera mise en œuvre qu'après l'accord des deux parties.



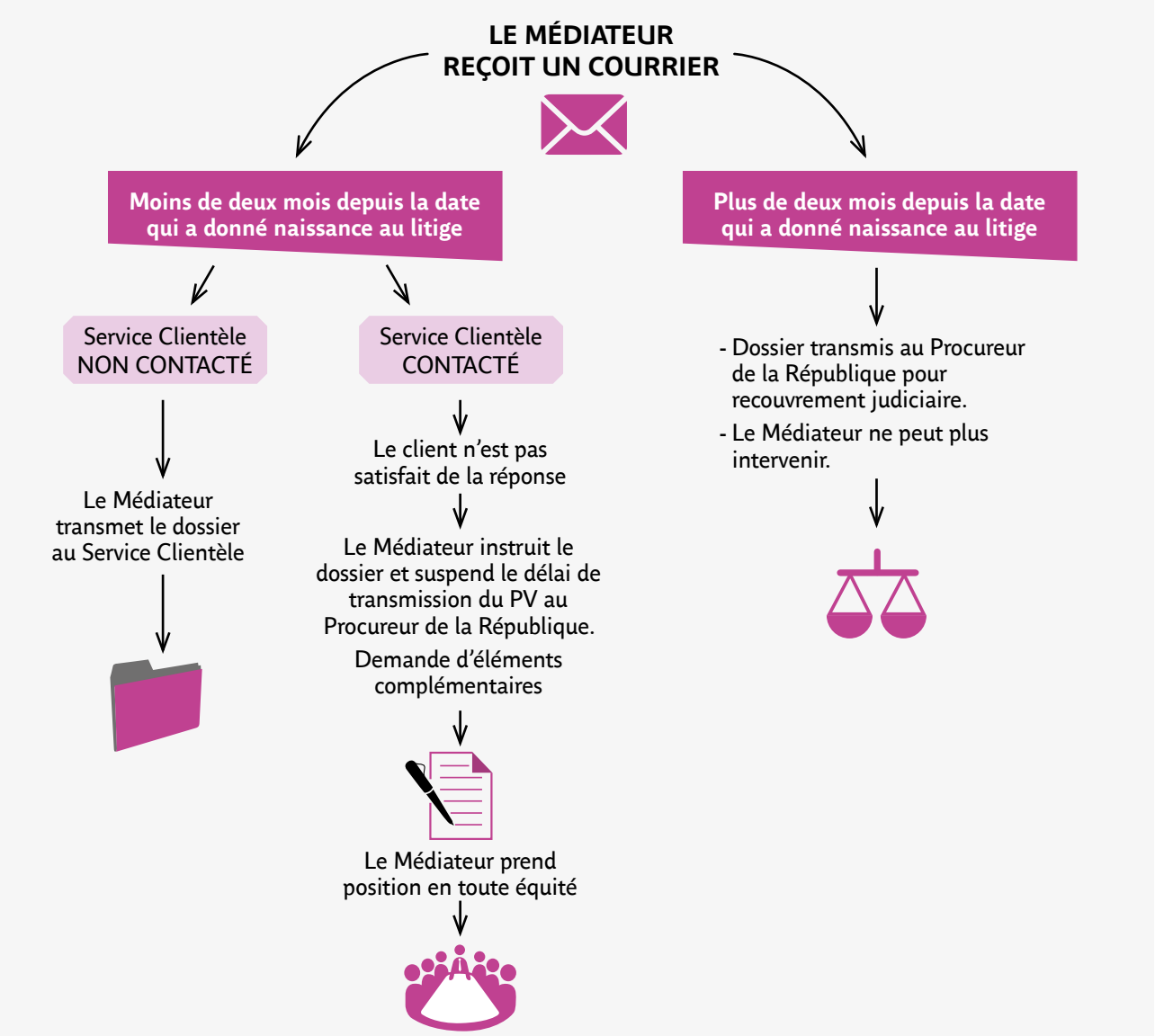
Un échange régulier et constructif avec les associations de consommateurs

Les représentants des associations de consommateurs agréées ayant signé un protocole de concertation avec la RATP ont participé à neuf rencontres d'échange en 2014.

Elles ont permis d'aborder une quinzaine de thèmes importants : la propreté des stations et des gares, la distribution des titres de transport, la satisfaction des voyageurs du Réseau de Surface, le projet de pilotage automatique sur le tronçon central du RER A, l'accessibilité du réseau, le Renouvellement des Voies et du Ballast sur le tronçon central de la ligne A, le rapport du Médiateur, les Ateliers de Championnet, la qualité de l'air intérieur, la maîtrise du territoire, l'information des voyageurs, le prolongement de la ligne 14 au nord, le prolongement de la ligne 3b du tramway. Pierre Mongin, PDG de la RATP, a participé le 18 décembre à une réunion bilan de l'année.

Ces séances de travail en commun se déroulent dans un climat de confiance mutuelle. Elles permettent d'avancer en concertation dans la construction d'un service de transport toujours mieux adapté aux attentes des voyageurs et des clients.

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



La médiation en chiffres

Les chiffres-clés

1 148 saisines

795 dossiers recevables et traités

86 % des saisines sont relatives à une infraction tarifaire

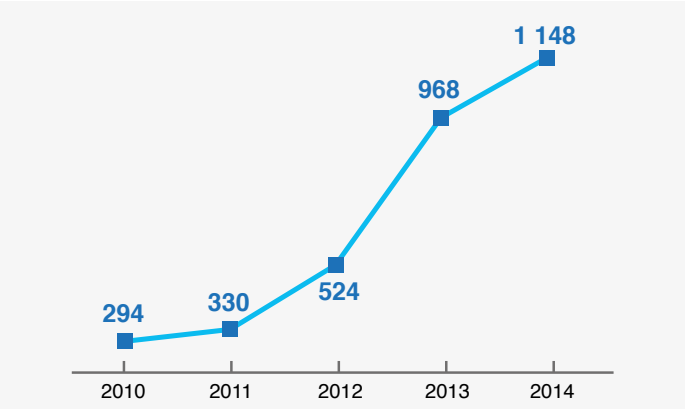
38 % des avis sont favorables au client

Le nombre de saisines du Médiateur représente 0,06 % du nombre total d'infractions tarifaires, soit une saisine pour 1 600 infractions établies environ.

Une poursuite de la progression des saisines

Le nombre de saisines du Médiateur de la RATP a pour la première fois dépassé le millier en 2014, atteignant 1 148 en fin d'année. Il a progressé de près de 20 % par rapport à 2013. Cette augmentation continue du recours au Médiateur se traduit par une multiplication par 3,5 du nombre des saisines ces quatre dernières années. La facilité accrue d'accès à l'information, concernant à la fois le processus de médiation et la manière de constituer un dossier, incite un nombre de plus en plus élevé de personnes à saisir le Médiateur.

→ Evolution du nombre de saisines



Le nombre de saisines reste faible comparé au nombre d'infractions et aux réclamations adressées au Service Clientèle

75 362 réclamations ont été formulées auprès du Service Clientèle de la RATP en 2014. 1,5 % de ces réclamations ont été suivies d'une saisine du Médiateur.

1 628 384 Procès Verbaux d'infractions, Bulletins d'Indemnité Forfaitaire et Quittances ont été établis en 2014 sur le réseau de la RATP. Ils sont en progression de 6 % par rapport à 2013. Le nombre de paiements immédiats par un Bulletin d'Indemnité Forfaitaire ou une Quittance a augmenté en 2014.

33 780 réclamations ont été adressées au Service Clientèle de la RATP à la suite d'une verbalisation pour une infraction. 59 % de ces réclamations, soit 19 930, ont reçu une réponse défavorable de la part du service Clientèle. Le Médiateur a été saisi 989 fois dans le cadre d'une infraction tarifaire. Cela représente environ 5 % des réclamations pour infraction tarifaire ayant reçu une réponse défavorable du Service Clientèle en premier ressort.

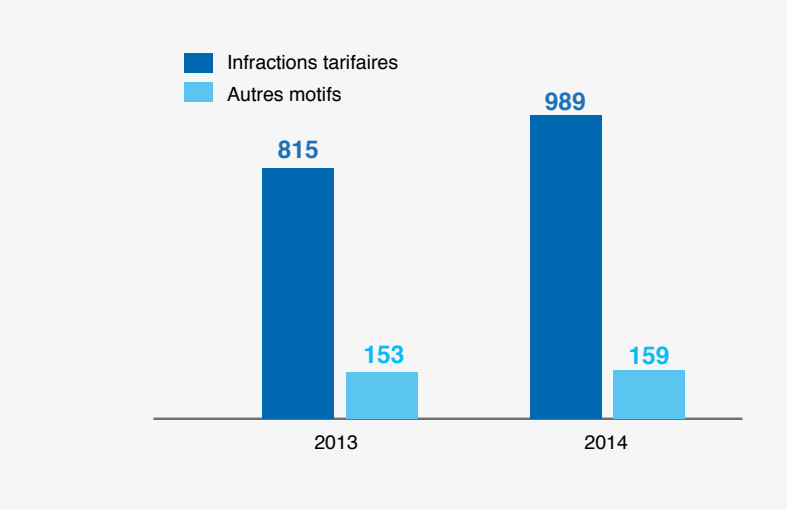
Les saisines à la suite d'une infraction tarifaire progressent plus fortement que les réclamations en premier ressort

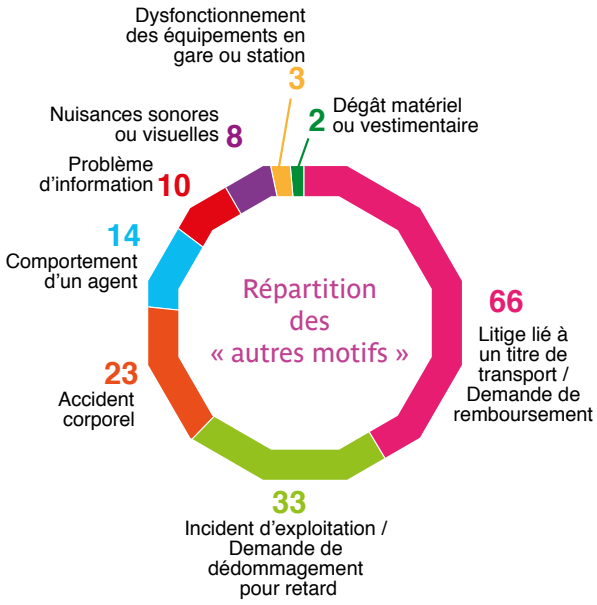
Le Médiateur a été saisi 989 fois dans le cadre d'une infraction tarifaire, soit une progression de 20 % par rapport à 2013. De leur côté, les réclamations auprès du Service Clientèle pour les mêmes motifs ont progressé de 8 % sur la même période. La part des saisines du Médiateur a donc progressé de manière plus importante que le nombre de réclamations en premier ressort. Au fil des années, il devient plus habituel de solliciter le Médiateur.
Les saisines à la suite d'une infraction représentent 86 % des saisines du Médiateur en 2014, contre 84 % en 2013.

Le nombre de saisines concernant une infraction pour non validation du titre de transport a fortement augmenté en 2014. Cette progression est corrélée à la très forte augmentation des infractions établies par les agents de contrôle pour cette même raison.

Les saisines pour « autres motifs » sont restées stables par rapport à 2013. Au nombre de 159, elles représentent 0,38 % des 41 582 réclamations reçues par le Service Clientèle.

→ Motif des saisines





Les principaux arguments développés dans les saisines

Dans leurs courriers, les requérants expliquent la raison pour laquelle ils saisissent le Médiateur.

Quatre motivations principales se dégagent.

- Préparée à l'avance, avec des formules standardisées, la réponse du Service Clientèle ne répond pas toujours aux interrogations du client. L'impression que la lettre de réclamation n'a pas été lue jusqu'au bout, le sentiment d'un manque d'écoute incitent le requérant à se tourner vers le Médiateur.

- Le geste commercial du Service Clientèle en faveur du plaignant est parfois assimilé à une ouverture vers une réduction plus importante. L'obtention d'une remise des frais de dossier par exemple, est perçue par le client comme une reconnaissance qu'il n'était pas en faute. Il se tourne alors vers le Médiateur pour obtenir l'annulation complète de l'amende.

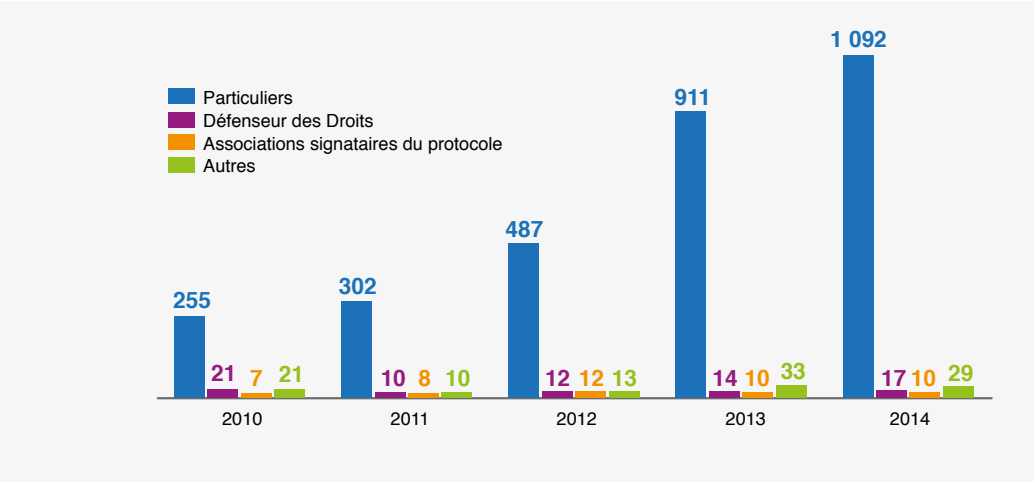
- Le requérant déclare ne pas avoir de ressources ou très peu. Il reconnaît frauder et demande une mesure de clémence au Médiateur plutôt qu'au service clientèle, souvent dans le cadre d'une saisine précoce. Le Médiateur est également saisi alors que l'amende a été ramenée à un très petit montant symbolique par le Service Clientèle.

- Le requérant se considère de bonne foi et reproche à la RATP de le prendre pour un fraudeur, une personne malhonnête. Il ressent une humiliation et se tourne vers le Médiateur pour retrouver confiance en la RATP, restaurer un dialogue. Dans ces circonstances, le montant de l'amende n'est pas sa première motivation, par rapport à la reconnaissance de sa bonne foi. Il s'agit davantage d'une question d'honneur personnel que de compensation financière.

Les saisines directes progressent encore

95 % des saisines ont été réalisées directement par des particuliers, soit un total de 1 092. Le niveau d'information sur le recours au Médiateur ayant sensiblement progressé, la plupart des saisines sont désormais réalisées par les clients eux-mêmes. La part des saisines provenant des associations de consommateurs reste stable, tandis que celle issue du Défenseur des Droits progresse légèrement. Les saisines ayant d'autres origines (conciliateur de justice, assistance sociale, foyer d'accueil…) se sont stabilisées cette année après une forte progression en 2013. Parmi ces saisines, 14 proviennent d'autres médiateurs.

→ Evolution de l'origine des saisines



Parmi les infractions tarifaires, les saisines précoces sont globalement stables en nombre à 147 contre 146 en 2013. Le Médiateur ne peut pas intervenir, car la saisine lui est adressée avant un premier contact avec le Service Clientèle. Pour éviter au plaignant l'envoi d'un second courrier, le Médiateur transmet directement les saisines précoces au Service Clientèle.

106 saisines tardives n'ont pu être traitées, contre 123 en 2013. Le Médiateur n'est plus en mesure d'intervenir, car le dossier a déjà été transmis au Procureur de la République pour recouvrement.

26 saisines se trouvaient hors du périmètre de compétence du Médiateur. Ce chiffre est en forte progression par rapport à 2013, où elles n'étaient que 18.

18 dossiers n'ont pas pu être traités, car les requérants n'ont pas fourni les documents demandés par le Médiateur. La Médiation a ainsi été rejetée.

Parmi les autres motifs de saisine, 14 n'ont pas pu être traitées car elles constituaient une saisine précoce et 8 une seconde saisine. 34 se situaient hors du périmètre de compétence du Médiateur.

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

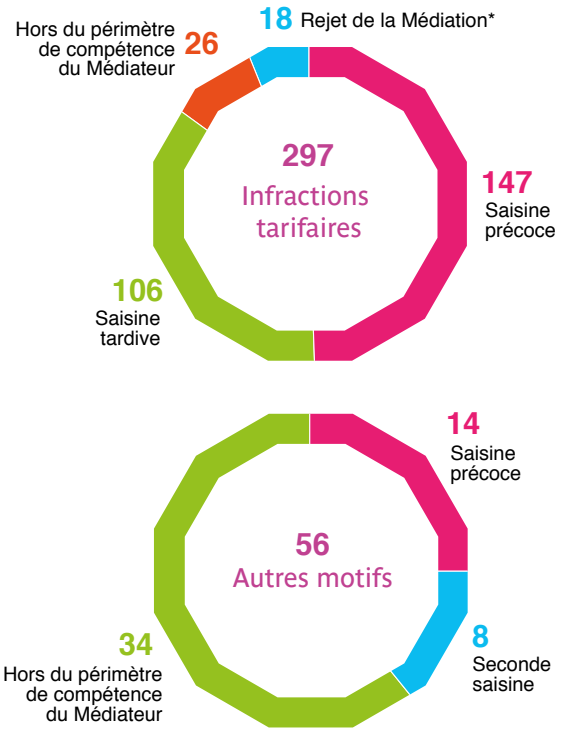
Une régression continue du nombre de dossiers irrecevables

353 dossiers sur les 1 148 reçus, soit 31 %, n'ont pas pu être traités car ils n'étaient pas recevables dans le cadre du protocole de médiation de la RATP. Le chiffre est en forte régression chaque année, il était de 40 % en 2013 et de 53 % en 2012. Cette évolution est conforme à la meilleure connaissance de la procédure de saisine du Médiateur.

Parmi ces dossiers, on compte 297 infractions tarifaires, contre 319 en 2013 et 56 autres motifs contre 72 en 2013.

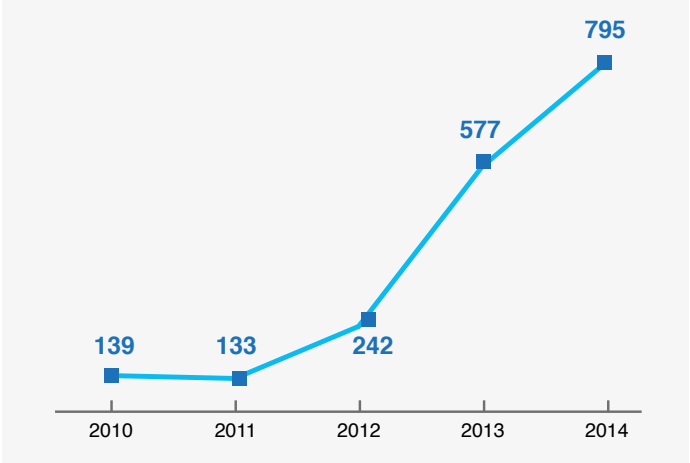
La loi fixe le délai de contestation d'un PV à deux mois à compter de la date de l'infraction. La saisine du Médiateur se rapportant à une verbalisation doit donc être impérativement réalisée dans ce délai de recevabilité. Une fois cette période écoulée, la RATP transmet le dossier au Procureur de la République, qui se charge du recouvrement. Le Médiateur ne peut plus intervenir sur le dossier, car il n'est plus maîtrisé par la RATP.

→ Répartition des saisines non traitées

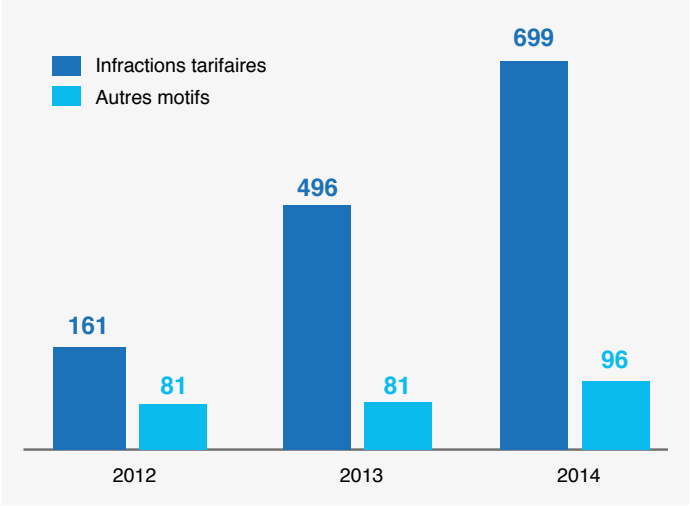


** non transmission par le requérant des documents demandés par le Médiateur*

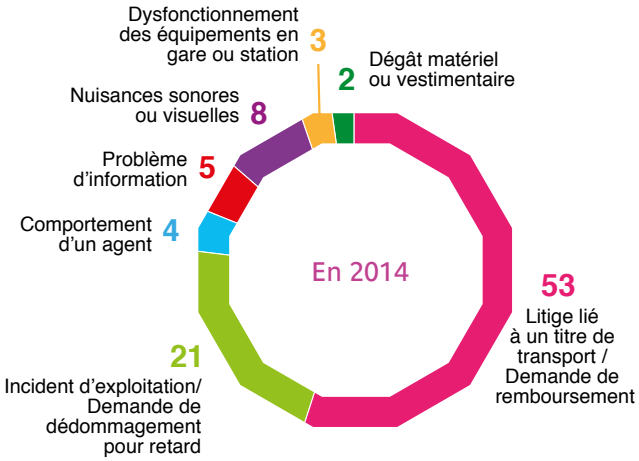
→ Evolution du nombre de dossiers traités



→ Répartition des dossiers traités



→ Répartition des « autres motifs »



Un nombre de dossiers traités triplé en trois ans

795 dossiers ont été traités en 2014, soit une progression de près de 40 % par rapport à 2013. Le nombre de dossiers traités a plus que triplé en trois ans.

699 saisines traitées concernaient des infractions tarifaires, soit 88 %. 96 concernaient d'autres motifs, soit 12%.

Le nombre de saisines traitées en 2014 pour des infractions tarifaires a été multiplié par près de 4,5 en deux ans, passant de 161 en 2012 à 699 en 2014. Les saisines traitées pour un autre motif ont quant à elle progressé de près de 20 % en 2014. Parmi les dossiers liés à une infraction tarifaire traités en 2014, 10 % concernent des litiges dans lesquels le requérant déclare être victime d'une usurpation d'identité.

Lors de la phase d'instruction, le Médiateur se tourne alternativement vers le client et vers la RATP, pour leur demander des éléments complémentaires. 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, des traces des échanges entre le client et la RATP, des textes de loi applicables pour les dossiers complexes… Le Médiateur peut également demander à la RATP une enquête complémentaire concernant les agents mis en cause par les clients. Le rapport sera signé par l'agent et son supérieur hiérarchique.

Une durée de traitement allongée

Si la moyenne des délais de réponse s'est allongée en 2014, les dossiers dont le traitement a été supérieur à 45 jours sont toutefois restés en nombre limité. Le délai moyen plus long provient essentiellement de l'accroissement du nombre de dossiers traités en 2014 par rapport à 2013 (+ 38 %).

Les dossiers complexes ont également été multipliés. Ils nécessitent le plus souvent la demande d'une enquête à la RATP auprès de ses services concernés. Celle-ci permet de recueillir le point de vue des différentes parties prenantes du litige (agents de contrôle, machinistes, agents en station ou gare…) ou d'effectuer des mesures sur le terrain (mesures acoustiques concernant des saisines pour nuisances sonores par exemple). Dans certaines circonstances, il est également nécessaire de demander des documents complémentaires au requérant (cas d'usurpation d'identité). Toutes ces démarches permettant l'instruction de la saisine contribuent à allonger les délais de traitement du dossier.

Les délais peuvent également varier en fonction de la période de l'année, liés à un fort volume de demandes de médiation. Lors de la rentrée scolaire ou universitaire, la médiation enregistre ainsi une sensible augmentation des saisines se rapportant à des litiges portant sur les demandes ou renouvellement d'abonnement imagine R. En ce qui concerne les litiges relatifs à une infraction tarifaire ou à la police des chemins de fer, la grande majorité des dossiers est traitée dans un délai raisonnable, inférieur à 35 jours. Si la saisine du Médiateur a pour conséquence de suspendre la procédure pénale, cette suspension ne saurait avoir une durée excessive sans nuire aux délais de recouvrement des amendes par la RATP.

Plus du tiers des avis rendus favorables au client

300 avis ont été favorables ou partiellement favorables au client, soit 38 % des dossiers traités, contre 40 % en 2013.

80 % des litiges liés à une usurpation d'identité déclarée ont obtenu un avis favorable au requérant et les PV ont été classés sans suite par le Médiateur.

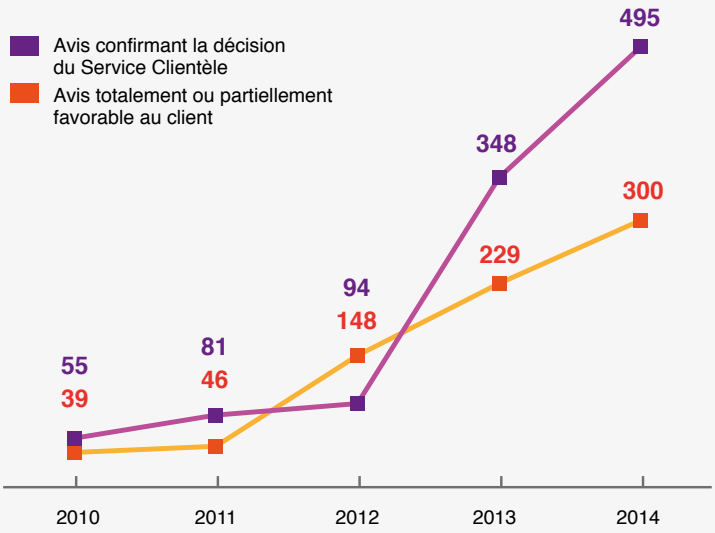
495 avis, soit 62 % du total, n'ont pas accédé à la requête du client, confirmant la décision du Service Clientèle.

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.

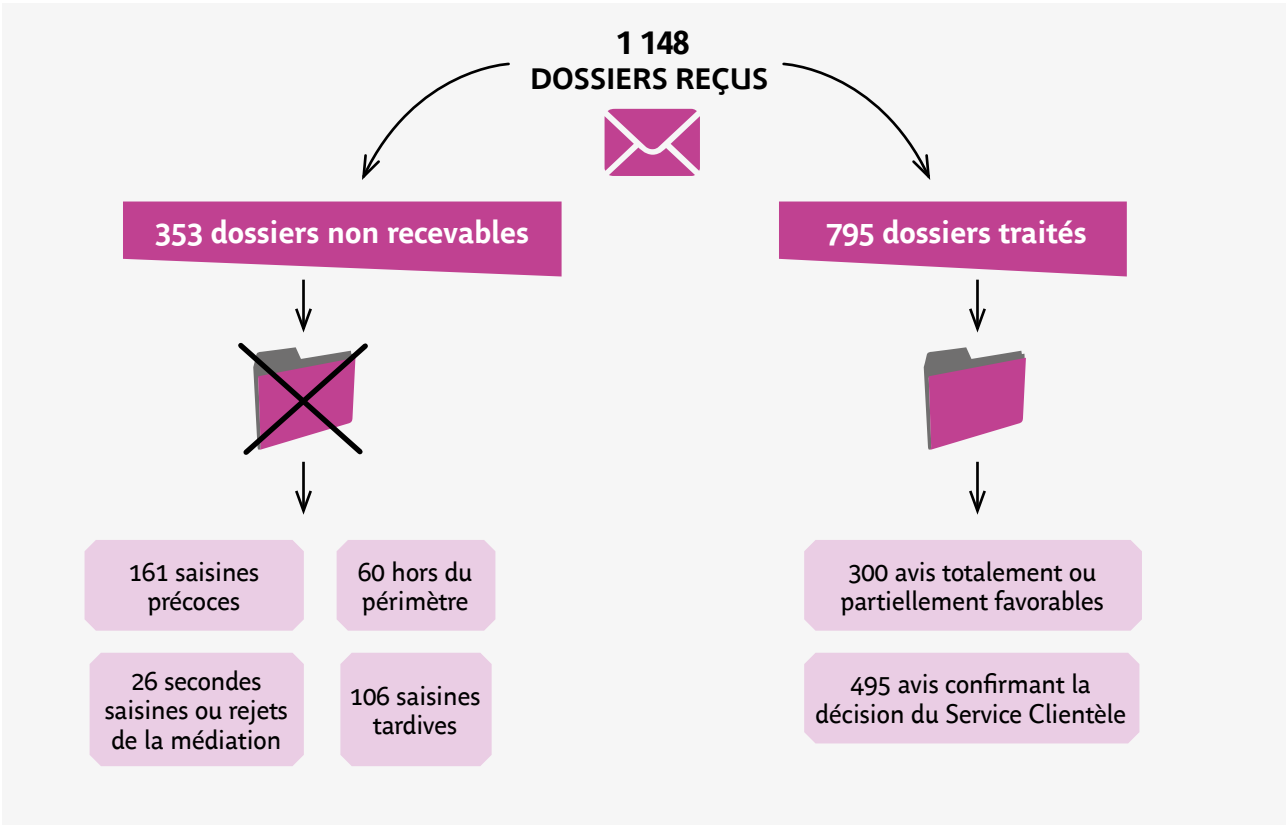
Si le Médiateur prend toujours en compte la situation sociale du requérant, elle ne peut cependant pas, à elle seule, motiver sa décision. Dans sa réponse à la saisine, le Médiateur fournit systématiquement des explications détaillées sur les fondements de sa décision. Elle est justifiée par des éléments 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









Litiges

Une étude personnalisée de chaque saisine

Le nombre de dossiers traités par le Médiateur a plus que triplé en deux ans. Sur les 795 avis rendus en 2014, 88 % ont concerné une infraction tarifaire et 12 % un autre motif. Issu de l'étude de l'ensemble des éléments portés à la connaissance du Médiateur, chaque avis est unique et ne peut en aucun cas constituer un précédent.

Saisine tardive

→ LES FAITS

M^me M… adresse une lettre au Médiateur de la RATP, afin qu'il puisse intervenir dans un litige qui l'oppose à la société SQYBUS, à la suite d'un procès-verbal dressé à son encontre trois mois auparavant. Elle en demande l'annulation, contestant le bien-fondé de l'infraction.

→ LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

Le Service Clientèle de la société SQYBUS, filiale de RATP Dev, informe le Médiateur que le procès-verbal établi à l'encontre de M^me M... a été transmis au Procureur de la République pour recouvrement, comme le prévoit le Code de Procédure Pénale. Le Médiateur répond à M^me M… qu'il n'est plus en mesure de rendre un avis dans le cadre de sa saisine.

→ LE COMMENTAIRE

M^me M... a tardé à saisir le Médiateur après avoir reçu une réponse négative du Service Clientèle de SQYBUS à sa lettre de contestation. Une procédure judiciaire a été ouverte dans le cadre de son litige, ce qui l'exclut du domaine de compétence du Médiateur, conformément au protocole de médiation signé avec les associations de consommateurs.

Le nombre de saisines non recevables, car tardives, a représenté plus de 10 % des saisines pour infractions tarifaires. Ce motif d'irrecevabilité a néanmoins enregistré une nouvelle diminution cette année, liée à la meilleure connaissance chaque année de la procédure de médiation. L'amélioration en 2014 par le Service Clientèle de la RATP du délai de réponse aux réclamations qui lui ont été adressées a également contribué à la réduction du nombre de saisines tardives. Ces saisines hors délai sont traitées au cas pas cas pour apprécier les circonstances qui ont conduit à ce retard et en évaluer les responsabilités.

Non validation dans le tramway

→ LES FAITS

M. D… est verbalisé à bord du tramway T3, car il n'a pas validé son titre de transport. Il explique qu'il n'a pas eu la possibilité d'accéder à la borne de validation, car le tramway était bondé. Il précise qu'il n'utilise jamais ce moyen de transport et n'en connaît pas bien les usages. Il demande l'annulation de l'amende.

→ LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

Le Médiateur rappelle à M. D… la nécessité de valider son titre de transport afin de voyager en règle dans les différents modes : bus, métro, RER et tramway. Cette condition est rappelée aux voyageurs dans les affiches « Régles du savoir voyager » apposées dans tous les tramways et les bus. Plusieurs valideurs sont installés dans chaque tramway à proximité des portes, afin de permettre aux voyageurs d'effectuer la validation de leur titre de transport lors de leur montée dans les voitures. Le Médiateur maintient la décision du Service Clientèle.

→ LE COMMENTAIRE

Les verbalisations pour non validation établies par le Service Contrôle Clients de la RATP ont représenté environ 4 % du nombre d'infractions constatées en 2014, avec un taux de paiement immédiat autour de 10 %.

Dans les courriers qu'ils transmettent au Médiateur, les voyageurs ayant omis de valider leur titre de transport reconnaissent généralement leur erreur, voire leur fraude. Ils demandent néanmoins une remise de leur amende en avançant un certain nombre d'arguments. Les voyageurs disposant d'un abonnement (Navigo mensuel, annuel, imagine R) contestent plus fortement leur verbalisation lorsqu'ils n'ont pas validé leur titre de transport. Ayant réglé leur abonnement par avance, ils ne se considèrent pas comme des fraudeurs et estiment leur procès-verbal particulièrement injuste. La validation étant une information indispensable à la RATP pour disposer d'informations exactes sur le trafic de ses lignes, elle est obligatoire pour tous les voyageurs, même pour ses clients abonnés.

Non validation dans le bus

→ LES FAITS

La fille de M. Y… a été verbalisée sur la ligne 414 du réseau SQYBUS, car son titre de transport n'était pas validé. M. Y… précise qu'un témoin a constaté que sa fille avait bien présenté son titre de transport devant la borne de validation. Il suppose que la borne n'a pas réagi correctement et n'a pas enregistré la validation. Il souhaite l'annulation de l'amende.

→ LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

Le Médiateur a demandé à la société SQYBUS de vérifier si un dysfonctionnement avait été signalé sur un valideur d'un bus de la ligne 414 le jour de la verbalisation.

Aucun dysfonctionnement n'ayant été signalé, le Médiateur explique à M. Y… que la présentation d'un passe devant une borne de validation doit être suivie d'un bruit émis par l'appareil et de l'apparition d'une lumière verte témoignant que le titre de transport a été validé correctement. Sinon le voyageur doit représenter son passe devant la borne. Ayant constaté que le passe de la fille de M. Y… était bien chargé le jour du contrôle, le Médiateur demande au service clientèle de SQYBUS de supprimer les 38 € de frais de dossier, ramenant ainsi le montant à régler à 33 €.

→ LE COMMENTAIRE

A la suite de la signature en début d'année 2014 d'un nouveau protocole d'accord avec les associations de consommateurs et d'usagers des transports, les compétences du Médiateur de la RATP ont été élargies aux filiales du Groupe RATP en Ile-de-France. La société SQYBUS en fait partie.



Franchissement illicite des lignes de contrôle

→ LES FAITS

Le fils de M^me^ C… est verbalisé pour avoir franchi les lignes de contrôle sans titre de transport. M^me^ C… précise que ce jour-là, il avait oublié son passe imagine R à la maison et qu'il était pressé, ayant un examen blanc à passer à son lycée. La requérante argumente que son fils n'a pas fraudé, puisqu'elle a déjà payé son forfait imagine R pour toute l'année scolaire. Un oubli étant toujours possible, elle estime l'amende injuste.

→ LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

Le Médiateur constate que la carte imagine R du fils de M^me^ C… était effectivement chargée en droit transport au moment du contrôle. Mais il lui explique qu'avoir réglé un abonnement n'ouvre pas le droit de voyager sans titre de transport. S'il lui arrive d'oublier sa carte imagine R, son fils doit impérativement acheter un ticket. Le Médiateur rappelle à M^me^ C… que la validation d'un titre de transport est obligatoire avant d'emprunter un transport en commun. Le Médiateur maintient la décision du Service Clientèle, qui avait déjà accordé un geste commercial à la requérante, en prenant en considération le statut d'abonné de son fils.

→ LE COMMENTAIRE

Quelle qu'en soit la manière, franchir de manière illicite une ligne de contrôle constitue une incitation à la fraude vis-à-vis des autres voyageurs en règle, témoins de ce comportement. Ignorant que le contrevenant dispose d'un abonnement qu'il a déjà réglé, ils n'apprécient pas de voir une personne frauder, alors qu'ils ont eux-mêmes payé leur titre de transport. Les clients sont nombreux à se plaindre de ces situations et ne pas vouloir payer pour les fraudeurs. Ils réclament régulièrement à la RATP davantage de contrôles sur son réseau. Si franchir de manière illicite une ligne de contrôle lors d'un oubli de son abonnement déjà réglé n'entraine pas un préjudice financier pour l'opérateur de transport ou l'autorité organisatrice, cet acte crée un réel préjudice dans leur volonté de lutter contre la fraude.

Séjour touristique et subtilité tarifaire

→ LES FAITS

Mme S… a été verbalisée dans un bus, car elle n'avait pas de titre de transport valide. Elle explique qu'elle était en séjour touristique à Paris et qu'elle ne maîtrise pas la langue française. Lorsqu'elle a préparé son trajet en allant sur le site ratp.fr, il n'était pas précisé, selon elle, qu'elle avait besoin de deux tickets pour faire un trajet inférieur à une heure en métro en correspondance avec un bus.

→ LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

Le Médiateur informe Mme S... sur toutes les correspondances possibles avec un ticket t+ pendant 1h30, entre la 1ere et la dernière validation. S'il existe six possibilités, les correspondances bus/métro ou métro/bus ne sont pas autorisées.

Le Médiateur reconnaît la complexité de certains points du système tarifaire, tout particulièrement pour des voyageurs étrangers. La verbalisation de Mme S… s'étant déroulée sereinement, le Médiateur considère qu'il n'y a pas lieu d'exclure sa bonne foi et classe le dossier sans suite.

→ LE COMMENTAIRE

Le ticket t+ autorise les correspondances suivantes pendant 1h30 : métro/métro, métro/RER et RER/RER dans Paris, bus/bus y compris entre les réseaux RATP et OPTILE, bus/tram, tram/tram. Au cours de ces dernières années, de nombreuses actions de communication ont été réalisées vers les touristes et les voyageurs étrangers pour faciliter leurs déplacements sur les réseaux de transport en commun d'Ile-de-France. Néanmoins, les touristes ont parfois de réelles difficultés à comprendre certaines subtilités du système tarifaire. Une plus grande indulgence pourrait leur être accordée lors des opérations de contrôle.

Dysfonctionnement d'un distributeur automatique

→ LES FAITS

M. S… détient un abonnement Navigo 2 à 4 zones. Il souhaite acheter un complément de parcours à un distributeur automatique de titres de transport situé dans une gare de la ligne A du RER. Après avoir validé toutes les étapes du processus de vente, l'appareil indique un message d'erreur, qui ne permet pas l'achat du complément de parcours. Le guichet de cette gare ne délivrant pas de ticket à l'unité, M. S… est contraint d'acheter un ticket plein tarif à l'appareil distributeur. Il en demande le remboursement.

→ LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

Le Médiateur demande aux services d'exploitation de la ligne A de vérifier la disponibilité des distributeurs de titres de transport de la gare concernée le jour de l'incident. Aucun dysfonctionnement n'a été enregistré, de même que les jours précédents et suivants. Le Médiateur explique à M. S… que son passe, utilisé pour le chargement, peut être à l'origine du message d'erreur. Il lui conseille de l'échanger dans un guichet de vente ou une agence commerciale du réseau RATP. Le dysfonctionnement de l'appareil distributeur n'étant pas avéré, le Médiateur ne retient pas la responsabilité de la RATP et maintient la décision du Service Clientèle.

Incident informatique concernant les renouvellements d'abonnements

→ Les faits

Mme M… est verbalisée, car elle n'a pas de titre de transport valide. Elle détient pourtant un passe Navigo annuel, dont elle a payé l'abonnement par avance. Elle précise qu'avant d'être contrôlée et verbalisée, elle s'était aperçue d'une anomalie sur son passe en le présentant aux lignes de contrôle.

→ La réponse du médiateur

Le Médiateur demande une enquête et une vérification du passe de Mme M… Elle révèle qu'un incident informatique sur le système n'a pas permis la reconduction de l'abonnement à la date anniversaire. Avant de saisir le Médiateur, Mme M… avait changé son passe en agence. Tenant compte de ces éléments, le Médiateur classe sans suite le procès-verbal de Mme M….

→ Le commentaire

Après avoir constaté l'anomalie informatique concernant les reconductions des abonnements Navigo annuel, les responsables de la Relation Client du GIE Comutitres ont envoyé une information à tous les clients impactés par l'incident informatique de reconduction de leur abonnement. Ils ont été invités à se présenter dans une agence commerciale s'ils ne parvenaient pas à valider leur passe aux bornes de contrôle, afin de corriger l'anomalie.

Demande d'indemnisation après un avion manqué

→ Les faits

M. N… attend son bus, qui passe avec beaucoup de retard. Il arrive trop tard à l'aéroport et rate son vol à destination de l'Espagne. Il considère que la RATP est responsable du préjudice financier qu'il a subi. Il demande une indemnisation.

→ La réponse du médiateur

Le Médiateur fait réaliser une enquête auprès des exploitants de la ligne de bus concernée, afin de connaître la cause et l'importance de la perturbation. Un voyageur monté dans un autobus précédent a été victime d'un malaise, qui a nécessité l'intervention des secours. Cette situation imprévue a entraîné des manœuvres de régulation, augmentant de manière significative les intervalles entre les passages des autobus. L'exploitation de la ligne n'a cependant pas été interrompue. S'il comprend les désagréments vécus par le client ce jour-là, le Médiateur considère que l'origine de cette situation ne peut être imputée à la RATP. Il maintient donc la décision du service juridique de la RATP, qui avait répondu par la négative à la demande d'indemnisation de M. N…

→ Le commentaire

Le Médiateur considère que les exploitants de la ligne ont fait face à un cas de force majeure, dont l'opérateur de transport n'est pas responsable. Le service n'a pas été interrompu, même si des passages de bus ont été supprimés pour réguler les intervalles et réduire les retards sur l'ensemble de la ligne. L'enquête n'a révélé aucun dysfonctionnement interne. Au contraire, les mesures qui ont été prises ont permis de remettre le plus rapidement possible la ligne à ses fréquences prévues. Dans les informations mises à disposition des voyageurs au point d'arrêt, il est précisé que les horaires de passage des bus sont mentionnés à titre indicatif.

Rejet de la médiation

→ LES FAITS

Mme D… demande le remboursement de deux mois de prélèvement de l'abonnement imagine R de sa fille, qui a abandonné l'université. Mme D… a prévenu l'agence imagine R en joignant un document de l'université spécifiant « inscription annulée », mais les prélèvements mensuels ont été poursuivis.

→ LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

Afin d'instruire le dossier, le Médiateur demande Mme D… de lui transmettre un justificatif précisant la date de l'arrêt de la scolarité de sa fille. Malgré plusieurs relances, la requérante n'envoie pas le document. Le Médiateur l'informe que sans ce document, il met fin à l'instruction de la saisine.

→ LE COMMENTAIRE

L'agence imagine R a résilié le contrat le 1er du mois suivant la demande de résiliation transmise à l'agence par la requérante. Le justificatif fourni précise bien l'interruption de la scolarité, mais n'informe pas de la date de prise d'effet. Ce motif entre bien dans les causes de résiliation du contrat imagine R (article 6 des Conditions Générales d'Utilisation). Le début de la résiliation doit cependant être précisé et justifié par un document qui mentionne la date de l'arrêt de la scolarité. Faute de justificatif précis, le remboursement des prélèvements des deux mois précédant la demande transmise à l'agence imagine R ne peut donc être effectué. N'ayant pas non plus reçu ce document, le Médiateur ne peut rendre d'avis sur la saisine. En 2014, comme les années précédentes, les cas les plus fréquents de rejet de la médiation ont concerné des saisines pour infraction tarifaire dans lesquelles le requérant n'a pas transmis au Médiateur les titres de transport utilisés le jour de sa verbalisation. Toutefois, le nombre de dossiers n'ayant pu être traités à cause d'un non envoi des documents demandés reste faible, représentant environ 5 % du total des dossiers reçus en 2014.

Hors compétence du Médiateur

→ LES FAITS

Mme D… est victime d'un accident lors d'un passage à une ligne de contrôle. Elle déclare que les vantaux du portillon se sont refermés brutalement sur elle alors qu'elle passait, après avoir validé son titre de transport. Elle transmet au Médiateur des factures de soins et de médicaments, dont elle demande le remboursement.

→ LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

Le Médiateur répond à Mme D… que le protocole du 21 janvier 2014 fixant les règles de la médiation à la RATP exclut du champ d'action du Médiateur les dossiers relatifs à des dommages corporels. Il informe également la requérante qu'il transmet son courrier au département juridique de la RATP, seul habilité à traiter ce type de dossier.



Usurpation d'identité (1)

→ LES FAITS

M. L… est verbalisé pour franchissement illicite d'une ligne de contrôle sans validation d'un titre de transport. Il conteste cette infraction et la verbalisation qui s'en est suivie, argumentant qu'il ne pouvait pas être présent sur les lieux. Il fournit une attestation de son employeur avec sa fiche de pointage ainsi que des documents justifiant de son nouveau domicile en province et une photocopie de sa carte d'identité. Il explique que les lettres de relance lui sont transmises à son nouveau domicile, car il continue de faire suivre son courrier, l'usurpateur communiquant son ancienne adresse.

→ LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

Le Médiateur classe le PV sans suite. Les arguments de M. L…, les erreurs de coordonnées sur le PV, ainsi que les justificatifs fournis démontrent qu'il a été victime d'une usurpation d'identité concernant ce PV.

Usurpation d'identité (2)

→ LES FAITS

M^me^ K… est verbalisée dans le tramway T5 car elle n'a pas de titre de transport. Au cours de la verbalisation, la personne en infraction décline le nom, l'adresse, la date et le lieu de naissance exacts de M^me^ K… Celle-ci conteste être l'auteur de l'infraction, précisant qu'elle a une carte Solidarité Transport depuis des années. Elle ne peut néanmoins fournir aucun des documents justificatifs réclamés par le Médiateur afin d'apporter des preuves de sa bonne foi.

→ LA RÉPONSE DU MÉDIATEUR

Au moment où l'agent verbalisateur recueille les informations sur l'identité et les coordonnées données par le contrevenant, il s'en tient strictement aux prérogatives qui lui sont reconnues par la loi. Le procès-verbal n'est donc pas contestable de ce point de vue.

L'absence de justificatifs ne permet pas d'établir de façon probante que M^me^ K… n'est pas l'auteur de l'infraction. Après vérification, aucune erreur ne figure entre les informations d'identité données pour l'établissement du PV et celles communiquées dans le courrier du requérant. Le Médiateur maintient le PV.

→ LE COMMENTAIRE

Les saisines pour usurpation d'identité ont plus que doublé en 2014. Elles représentent 15 % du nombre total de saisines traitées, contre 6 % en 2013. Dans la majorité d'entre elles, les requérants ont pu apporter des justificatifs apportant la preuve qu'ils ne pouvaient pas être sur les lieux de la verbalisation au moment de l'infraction. Le Médiateur a ainsi pu rendre un avis favorable et classer sans suite leurs PV.

Cependant, les commentaires des requérants dans leurs courriers sont relativement unanimes. Ils ne comprennent pas pourquoi il leur faut prouver qu'ils ne pouvaient pas se trouver sur les lieux. Ils considèrent qu'il appartient aux agents verbalisateurs de vérifier que l'identité et les coordonnées données par le contrevenant sont bien les siennes.

En réponse à cet argument, le Médiateur leur rappelle que les agents de contrôle ont la compétence pour relever l'identité des auteurs de l'ensemble des infractions à la police des chemins de fer, mais qu'ils ne l'ont pas pour vérifier cette identité. Si le contrevenant refuse ou se trouve dans l'impossibilité de fournir une pièce d'identité, l'agent en rend compte à tout officier de police judiciaire territorialement compétent. Celui-ci peut autoriser l'agent de contrôle à retenir l'auteur de l'infraction le temps nécessaire à son arrivée ou lui ordonner de lui présenter sur le champ le contrevenant.

Le Bulletin d'Indemnité Forfaitaire ou la Quittance

A plusieurs reprises, le Médiateur de la RATP a été saisi pour un litige concernant une lettre de relance de paiement d'un procès-verbal. La personne déclare qu'elle a déjà réglé ce procès-verbal à l'agent verbalisateur au moyen d'un Bulletin d'Indemnité Forfaitaire (BIF). Or, son identité ne figurant pas sur ce bulletin, il ne permet pas de justifier avec certitude que l'amende a bien été réglée et que la lettre de relance est une erreur administrative.
Que dit la loi dans ce domaine ?
L'arrêté du 28 février 1988 précise les mentions devant figurer sur les BIF et les Quittances.

Art. 1er – La quittance délivrée par l'agent habilité de l'exploitant en cas de versement immédiat de l'indemnité forfaitaire par le contrevenant mentionne :
- l'identification de l'exploitant et du service concerné ;
- l'identification de l'agent délivrant la quittance ;
- la date, la nature de l'infraction commise ou la référence du ou des textes appliqués ;
- le montant de l'indemnité forfaitaire perçue ;
- le cas échéant, la somme due au titre du transport.

En outre il devra être indiqué :
- qu'elle correspond au versement d'une indemnité forfaitaire, à titre de transaction libératoire de toute poursuite, en application des articles 529–3 et 529–4 du code de procédure pénale et du décret du 22 mars 1942 susvisé ;
- si ce document constitue un titre de transport.

Art. 2. – Une souche de la quittance remise au contrevenant est conservée par l'agent habilité de l'exploitant.

Art. 3. – L'exploitant détermine le format de la quittance et l'ordre des rubriques. Il peut ajouter toutes autres mentions nécessaires au traitement, à la gestion des quittances ou à l'information du contrevenant.

Le nom et prénom du contrevenant sur la quittance ou sur le bulletin d'indemnité forfaitaire n'est donc pas mentionné dans cet arrêté.



Une étude individualisée de chaque dossier

A plusieurs reprises au cours de l'année 2014, des clients ont argumenté sur le classement sans suite de litiges similaires au leur, relatés dans les précédents rapports d'activité du Médiateur de la RATP. Les requérants s'appuient sur la cohérence en matière de médiation ou de justice pour obtenir gain de cause à leur demande.

Si des situations très proches peuvent effectivement exister, le Médiateur se doit d'instruire chaque dossier comme s'il en avait connaissance pour la première fois. Il étudie chaque cas de manière individuelle et n'est pas tenu par un avis donné dans un dossier traité antérieurement.



Satisfaction

Une reconnaissance de l'écoute du Médiateur

Un questionnaire anonyme est envoyé aux clients ayant saisi le Médiateur, afin de recueillir leur avis sur le traitement de leur requête. Le taux de retour spontané des questionnaires est d'environ 30 %, stable par rapport à l'an dernier. Les clients sont nombreux à remplir la partie « Commentaires et suggestions » du questionnaire. Certains développent à nouveau les arguments utilisés lors de leur saisine, d'autres donnent des conseils à transmettre à la RATP pour améliorer le service offert aux voyageurs. Quelle que soit la suite donnée à leur contestation, les clients sont reconnaissants vis-à-vis du Médiateur de l'écoute qu'il leur a apportée.

Des informations sur le principe de la médiation sur ratp.fr et par l'intermédiaire du Service Clientèle de la RATP

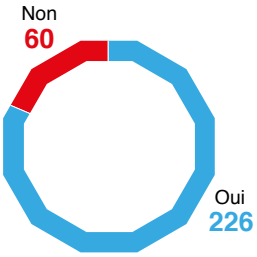
Par quel intermédiaire avez-vous eu l'idée de saisir le Médiateur ?

Le site www.ratp.fr	144
Le Service Clientèle	58
Un agent RATP	49
Une association de consommateurs	18
Le site du Club des Médiateurs	15

Le site Internet de la RATP reste le premier vecteur incitant à saisir le Médiateur, avec de nombreuses informations sur le principe de la médiation et ses modalités pratiques. Le Service Clientèle de la RATP indique également de plus en plus fréquemment aux clients la possibilité de saisir le Médiateur en second ressort.

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 ?

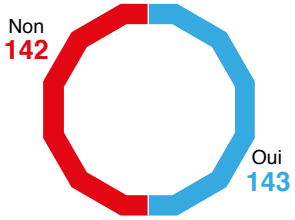


A la suite de l'envoi de leur dossier, les clients apprécient de recevoir un accusé de réception de la part du Médiateur, leur signifiant que leur saisine sera traitée prochainement. Dans leur grande majorité, ils y voient une marque de considération, qui leur évite l'incertitude. L'accusé de réception est parfois accompagné d'une demande d'informations complémentaires nécessaires au traitement du dossier.

Dans le cas où son dossier n'est pas recevable, le Médiateur en informe le client dans les cinq jours.

Un sentiment mitigé sur la prise en considération des éléments envoyés

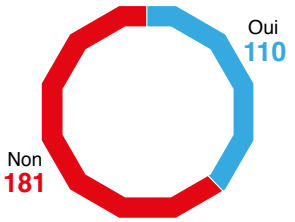
Dans sa réponse, avez-vous le sentiment que le Médiateur a pris en considération les éléments que vous lui avez transmis ?



Les clients n'ont pas tous le sentiment que le Médiateur a pris en compte les éléments qu'ils lui ont envoyés. Ceux qui ont obtenu une décision favorable ont de manière générale ressenti davantage de prise en considération…

Informer davantage sur la nécessité de respecter le délai de saisine

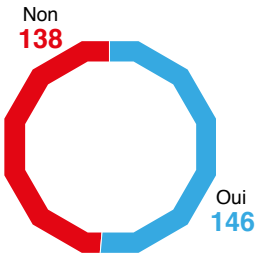
Etiez-vous informé du délai de deux mois pour saisir le Médiateur avant d'entrer en contact avec lui ?



Le déficit d'information concernant le délai de saisine du Médiateur n'a pas été résorbé. Les requérants restent nombreux à ne pas le connaître avec précision. Il est important d'insister sur la nécessité de respecter ce délai, afin d'éviter un rejet de la demande pour saisine tardive.

Une forte attente d'explications

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



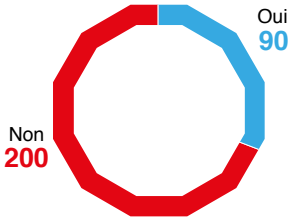


Une proportion importante de clients souhaite davantage d'explications de la part du Médiateur justifiant sa décision. Ce chiffre est également à rapprocher du nombre de requérants n'ayant pas obtenu une réponse positive à leur demande. Le Médiateur veille tout particulièrement à accompagner sa réponse d'informations détaillées, surtout lorsqu'elle ne va pas dans le sens souhaité par le client. Au-delà d'une satisfaction immédiate du requérant, les éléments de réponse du Médiateur ont un rôle pédagogique, pour éviter notamment une nouvelle infraction à la police des chemins de fer.



La sollicitation en second ressort n'est pas vécue comme une contrainte

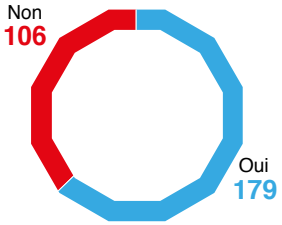
Vous ne pouvez saisir le Médiateur que si vous avez présenté une première requête auprès du Service Clientèle. Estimez-vous ce principe contraignant ?



Les clients sont de plus en plus nombreux à comprendre la logique d'une sollicitation du Médiateur à l'issue d'une réponse négative du Service Clientèle. La procédure est désormais connue et acceptée. Il reste néanmoins essentiel que les délais de réponse négative du Service Clientèle préservent la possibilité de s'adresser au Médiateur dans le délai imparti.

Les attentes d'une saisine par Internet progressent

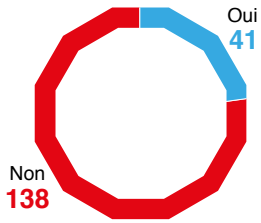
La saisine du Médiateur se fait par courrier. Auriez-vous souhaité pouvoir le faire par Internet ?



Le nombre de clients qui apprécieraient de pouvoir saisir le Médiateur par Internet progresse. Ils restent néanmoins nombreux à être satisfaits d'une saisine par courrier.

Une faible proportion d'actions suivies en justice

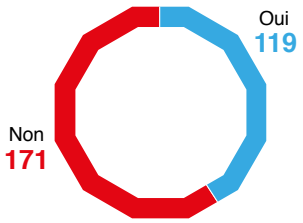
Après que le Médiateur ait rejeté votre requête, avez-vous décidé de poursuivre votre contestation en justice ?



Très peu de clients émettent l'intention de saisir la justice à la suite d'un avis défavorable rendu par le Médiateur. Une action en justice est à la fois onéreuse et aléatoire, pour un enjeu financier généralement faible.

Un délai de réponse acceptable

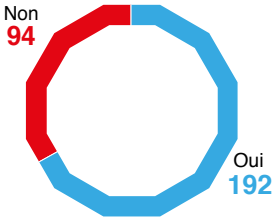
Le Médiateur est tenu de répondre dans les 45 jours. Jugez-vous ce délai long ?



Une nette majorité de clients estime que le délai de 45 jours n'est pas trop long. Le nombre de dossiers traités en plus de 45 jours est effectivement resté très limité en 2014. La grande majorité des dossiers d'infraction tarifaire ou à la police des chemins de fer est traitée en moins de 35 jours.

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 ?



Une très large proportion de clients recommanderait à leurs proches de saisir le Médiateur, alors que 38 % seulement de ses avis leur ont été favorables ou partiellement favorables. Les requérants apprécient d'avoir bénéficié d'une écoute de la part du Médiateur et d'une nouvelle réflexion sur leur dossier, même s'ils n'ont pas obtenu gain de cause.

Les commentaires

207 requérants ont ajouté un commentaire, soit plus des deux-tiers des 296 réponses. Certains clients ont utilisé à nouveau la possibilité d'exprimer leur opinion face à la situation qu'ils ont vécue. D'autres, moins nombreux, ont proposé des suggestions pour améliorer le service offert aux voyageurs.





Qualité

Les recommandations du Médiateur

Parmi les situations vécues par les clients portées à sa connaissance dans le cadre de l'analyse des dossiers de médiation, le Médiateur de la RATP identifie des améliorations possibles. Il formule chaque année plusieurs recommandations à l'attention de la RATP, visant à améliorer la qualité du service rendu à ses clients.

Les réponses de la RATP aux recommandations 2013

La RATP a apporté des réponses aux recommandations qui lui ont été adressées par le Médiateur en 2013.

Recommandation 2013-01

DYSFONCTIONNEMENT DES VALIDEURS DANS LE TRAMWAY

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.



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. 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, 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 RÉPONSE DE LA RATP

Lorsque des valideurs sont signalés hors service par les voyageurs lors d'un contrôle à la descente du tramway, les agents de contrôle ont toujours la possibilité d'interroger le Poste de Commande Local (PCL) de la ligne. Il connaît l'état de fonctionnement des équipements embarqués. Lorsqu'un défaut est signalé au conducteur du tramway, il a pour consigne de transmettre l'information au régulateur du PCL. Un rappel de cette procédure de vérification du fonctionnement des valideurs via le PCL va être effectué auprès des agents de contrôle. De même, il sera rappelé aux conducteurs de tramways de systématiquement signaler les dysfonctionnements au PCL, même s'ils sont très rares.

Recommandation 2013-02

DYSFONCTIONNEMENT DES VALIDEURS DANS LE MÉTRO ET LE RER

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.

LA SITUATION

Au cours de l'année 2013, de nombreuses saisines ont concerné des verbalisations pour un titre de transport non validé à l'entrée sur le réseau. 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.

LA RÉPONSE DE LA RATP

Le Service Contrôle Client de la RATP dispose d'un Centre d'Information du Contrôle (CIC), qui a la connaissance des dysfonctionnements des lignes de contrôle du réseau RATP via différents outils d'entreprise.

Il retransmet en temps réel ces informations aux équipes sur le terrain. Elles leur sont utiles lorsqu'elles sont confrontées à un contrevenant utilisant l'argument d'une ligne de contrôle hors service. Si l'équipe n'a pas reçu l'information, elle peut appeler le CIC pour en avoir confirmation. En revanche, le CIC ne dispose d'aucune information sur les dysfonctionnements des lignes de péage du réseau de la SNCF. Il reste toujours possible que l'information concernant un dysfonctionnement ponctuel ne remonte pas jusqu'au CIC, ou que le dysfonctionnement et le contrôle se produisent le weekend ou la nuit. Le seul recours sera alors un traitement a posteriori par le Service Clientèle de la RATP, dans le cadre d'une réclamation qui lui sera adressée par le contrevenant.

Recommandation 2013-03

RENFORCEMENT ET AMÉLIORATION DE L'INFORMATION VOYAGEURS MULTIMODALE

LA SITUATION

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 dans certaines stations de métro 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.

LA RÉPONSE DE LA RATP

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

Les recommandations 2014

Recommandation 2014-01

EXAMEN DE LA RÉCLAMATION, MÊME DANS LE CAS D'UN PAIEMENT IMMÉDIAT DE L'AMENDE

LA SITUATION

Le nombre de saisines concernant des amendes avec un paiement immédiat est en augmentation constante ces dernières années. De nombreux clients acceptent de régler l'amende à l'agent de contrôle, pour éviter d'avoir à payer plus tard un montant majoré par des frais de dossiers.

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

L'article 529-3 du Code de procédure pénale précise : « pour les contraventions des quatre premières classes à la police des services publics de transports ferroviaires et des services de transports publics de personnes, réguliers et à la demande, constatées par les agents assermentés de l'exploitant, l'action publique est éteinte, par dérogation à l'article 521 du présent code, par une transaction entre l'exploitant et le contrevenant ».

Cette transaction est matérialisée par le versement à la RATP d'une indemnité forfaitaire :

- soit au moment du contrôle, correspondant à un paiement immédiat avec remise d'une quittance au contrevenant,
- soit dans un délai de deux mois à compter de la constatation de l'infraction, correspondant à un paiement différé. L'extinction de l'action publique signifie que le contrevenant ne peut plus être poursuivi pour l'infraction en question. Il n'a plus non plus la possibilité de contester cette infraction, puisqu'elle n'existe plus au sens juridique du terme.

LA DEMANDE DU MÉDIATEUR

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

Recommandation 2014-02

FACTURATION D'UN FORFAIT MENSUEL PAR ZONE SUPPLÉMENTAIRE LORS D'UN CHANGEMENT DE ZONE D'UN ABONNEMENT IMAGINE R SCOLAIRE

LA SITUATION

Le règlement d'un abonnement imagine R (Scolaire ou Etudiant) se fait sur neuf mois. Au cours des trois derniers mois, aucun prélèvement n'est effectué. A la suite des saisines effectuées au cours de l'année 2014, la médiation a constaté l'existence d'une facturation supplémentaire pour des changements de zones à la hausse, sans que cette information soit clairement précisée dans les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) de l'abonnement imagine R. Si le contrat commercial a débuté en septembre ou octobre (imagine R Scolaire), le changement de zones à la hausse est facturé cinq euros par mois par zone supplémentaire. Si le contrat commercial a débuté en novembre, décembre ou janvier (imagine R Etudiant), le changement à la hausse est facturé dix euros par mois par zone supplémentaire. Ce forfait de cinq ou dix euros correspond au service supplémentaire non inclus dans le forfait initial du client. Cette règle commerciale n'est pas inscrite dans les CGU et le client n'en a pas connaissance.

L'article 4.4 des CGU précise que « Tout mois commencé est dû au tarif le plus élevé à partir de la date de chargement des nouvelles zones sur la carte Navigo imagine R (…) En cas de hausse du prix du forfait, le nouveau tarif est appliqué dès le 1er du mois de chargement. » Par la seule lecture des CGU, le client sait qu'un changement de zones à la hausse modifie son contrat et risque d'entrainer une augmentation du tarif. Mais il n'a pas connaissance de ce forfait mensuel de cinq ou dix euros par zone supplémentaire.

L'article 4.3 des CGU précise que l'incidence financière d'un changement de zones peut être demandée en agence commerciale ou par téléphone à l'agence imagine R. On peut donc supposer que l'information concernant ces forfaits par zone supplémentaire pourrait être donnée au client par les agents de ces agences.
La mise en place d'un passe unique devrait rendre caduc le forfait mensuel de dix euros par zone supplémentaire pour les détenteurs d'un abonnement imagine R Etudiant.

LA DEMANDE DU MÉDIATEUR

Afin que l'information soit claire et complète concernant l'abonnement imagine R Scolaire, le Médiateur demande que la facturation mensuelle d'un forfait de cinq euros par zone supplémentaire soit portée à la connaissance des clients dans les Conditions Générales d'Utilisation du forfait imagine R, ainsi que sur la page Internet permettant d'effectuer à distance les changements de zones.



Recommandation 2014-03

AMÉLIORATION DE L'INFORMATION SUR L'ADRESSE D'ENVOI DES DOCUMENTS DE L'ABONNEMENT IMAGINE R

LA SITUATION

L'art 1.4 des Conditions Générales d'Utilisation (CGU) précise : « Dans la mesure où la demande d'un forfait imagine R est complète, un délai maximum de 21 jours est à prévoir entre la date de réception de la demande de souscription par l'agence imagine R et la date d'expédition du courrier d'acceptation de la souscription au client (cachet de la Poste faisant foi). Aucun titre de transport acheté pour voyager durant ce délai de 21 jours ne sera remboursé. »

Cependant, il n'est pas précisé l'adresse d'envoi de ce courrier d'acceptation. Si l'utilisateur du forfait n'habite pas à la même adresse que le payeur (notamment dans le cas d'imagine R Etudiant), il pourrait attendre au-delà du délai contractuel de 21 jours pour disposer de son forfait, sans pouvoir obtenir le remboursement des titres de transport utilisés. La date du cachet de la Poste faisant foi, l'agence imagine R peut en effet justifier que le courrier d'acceptation a été transmis en respectant ce délai des 21 jours.

Cette situation a fait l'objet de litiges transmis au Médiateur. Un courrier d'acceptation a ainsi été envoyé au domicile de parents payeurs du forfait de leur enfant, alors qu'ils étaient absents de leur domicile pendant plusieurs semaines.

Il serait préférable que l'adresse d'envoi de la lettre d'acceptation soit définie avec précision.

LA DEMANDE DU MÉDIATEUR

Pour la prochaine campagne imagine R, le Médiateur demande que les Conditions Générales d'Utilisation du forfait imagine R soient modifiées, afin d'informer les clients de l'adresse d'envoi des documents et des informations. Il serait également souhaitable que les formulaires puissent intégrer la possibilité de valider ou changer l'adresse d'envoi de la carte.



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 *(www.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 Internet *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

Les membres du Club des Médiateurs de Services au Public. Liste au 1er janvier 2015

Le Défenseur des Droits – Membre d'honneur
Le Médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières
Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers
Le Médiateur de BNP Paribas
Le Médiateur du Groupe de la Caisse des Dépôts
Le Médiateur des Communications Electroniques
Le Médiateur de l'Eau
Le Médiateur National de l'Energie
Le Médiateur du Groupe EDF
Le Médiateur de l'Education Nationale et de l'Enseignement Supérieur
Le Médiateur de 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 - OPH
Le Médiateur des Programmes de France Télévision
Le Médiateur des Rédactions de France 3
Le Médiateur du Groupe 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 Tourisme et Voyages

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 et les filiales de RATP DEV de la zone d'Ile-de-France, 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. Concernant une contestation pour une infraction à la police des chemins de fer, le client a la possibilité de le faire 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 du Médiateur s'effectue par un courrier expliquant la situation le plus clairement possible, accompagné d'éléments justificatifs. Dans le cas d'une verbalisation, le client doit s'attacher à bien en préciser les circonstances et les points sur lesquels porte sa contestation. Il sera envoyé à l'adresse suivante :

Médiateur de la RATP
LAC LCD12
54, quai de la Rapée
75599 Paris Cedex 12



Conception, réalisation : Luc-Michel Gorre Conseil Editorial / Ethane • Avril 2015 •
Photos RATP com / Agence photo : Noam Cilirie, Bruno Marguerite, Jean-François Mauboussin, Denis Sutton •