Le rapport de la Médiatrice

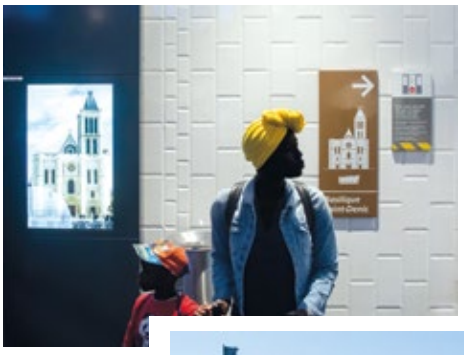
[2018]











p. 6
MÉDIATION

La médiation à la RATP en 2018

L'essor continu de la médiation
Se donner les moyens de rendre un avis en droit et en équité
Des interlocutrices à l'écoute
Faciliter toujours davantage l'accès à la médiation
Des échanges réguliers avec les parties prenantes



p. 14
CHIFFRES

La poursuite d'une forte progression des saisines

La médiation en chiffres
Les saisines reçues
Les dossiers traités



p. 24
LITIGES

Proposer une solution équitable

Examiner chaque situation
en toute objectivité



p. 44
SATISFACTION

Un processus de médiation bien perçu

Une nouvelle enquête de satisfaction
Enquête sur les saisines irrecevables
Enquête de satisfaction sur les dossiers traités
Quelques points de progrès suggérés par l'enquête



p. 50
RECOMMANDATIONS

Améliorer certaines situations rencontrées par les clients de la RATP

Le suivi de l'application des recommandations
Les nouvelles recommandations 2018

p. 60
ANNEXES

La charte de la Médiation de la RATP
Les associations de consommateurs et d'usagers des transports
Protocoles d'accord
Les membres du Club des Médiateurs de Services au Public



Betty Chappe
Médiatrice de la RATP

J'ai reçu 4 085 saisines en 2018, à comparer avec 1 127 en 2015 au début de mon mandat… Elles ont plus que triplé en quatre ans… Divers facteurs contribuent à cette progression continue. Tout d'abord, le développement constant de la médiation comme voie alternative de résolution de son litige dans les différents domaines de la consommation. Elle est en outre facilitée par la saisine par Internet, qui a représenté cette année 73 % des requêtes. Plus facile et bien documentée, celle-ci est devenue la norme, avec un taux de recevabilité bien supérieur à la saisine par courrier : 78 % contre 43 %. Le courrier reste néanmoins un vecteur accessible et indispensable pour toutes les personnes en difficulté avec le numérique.

> *Le nombre de dossiers traités a progressé de nouveau de 65 % cette année. Il a quasiment quadruplé en quatre ans.*

La progression des demandes de médiation est également liée au contexte du professionnel. 86 % des saisines sont en lien avec une verbalisation, essentiellement pour un motif tarifaire.

Cette année, tout comme l'an passé, le durcissement de la politique antifraude de la RATP a produit des cas particuliers, qu'il faut examiner avec la plus grande attention. Elle a également induit une augmentation des réclamations auprès du Service Clientèle de la RATP, avec une forte densité à certaines périodes de l'année, lors desquelles un traitement moins personnalisé a pu amplifier, dans certains cas, un sentiment d'injustice et de manque de considération du client.

Face à un tel volume de demandes, nous avons œuvré au quotidien pour maintenir la qualité du traitement des dossiers. Il est toujours délicat de se prononcer sur la qualité car, en définitive, c'est la perception du requérant qui importe. J'ai tenu à préserver le temps utile pour traiter chaque dossier avec toute l'attention requise et notamment fournir les explications nécessaires à la bonne compréhension de mes propostitions.

Nous avons contenu les délais de réponse. Nous sommes sur un délai moyen de 77 jours, en augmentation d'une journée par rapport à 2017 avec la contrainte liée au délai de traitement des procès-verbaux. Dans ce contexte, difficile, les membres de l'équipe de la Médiation se sont investis sans relâche et ont fait preuve d'un grand professionnalisme. Qu'ils en soient ici-même remerciés.

Mes remerciements vont également à la RATP et à sa Présidente, très attentive à notre contexte. Le professionnel nous a alloué des moyens

supplémentaires, qui nous ont aidés à faire face à l'afflux de saisines. Ce budget distinct et parfaitement autonome m'a permis de remplir ma mission en toute indépendance, tant fonctionnelle que hiérarchique, dans un respect absolu de la charte de médiation mise en place le 5 janvier 2016.

Cette évolution quantitative du recours à la médiation a eu des conséquences qualitatives sur le parcours des clients de la RATP. Cette année a bouleversé les schémas attendus. Le professionnel ne s'est pas satisfait du simple constat de cette progression de la médiation. Il a entendu mes recommandations, de manière très pragmatique et opérationnelle. Certaines d'entre elles ont été bien comprises comme des « irritants » pour les clients. Il lui est apparu nécessaire d'éradiquer ces situations. Le professionnel a également mené un travail de fond, toujours en cours, sur les capacités du Service Clientèle à formuler des réponses plus personnalisées.

La médiation s'est réellement inscrite dans l'amélioration continue du service au client. La parole du requérant a de la valeur. Au-delà de chaque avis rendu, un cercle vertueux se développe au bénéfice de tous. Je poursuis l'ambition que la médiation soit un facteur de progrès et un vecteur de confiance entre les professionnels et les consommateurs. C'est d'autant plus important aujourd'hui, alors que la défiance se développe, trop souvent servie par les difficultés de dialogue avec les services au public, institutions ou grandes entreprises.

Le rôle joué par les associations de consommateurs est essentiel. Dans cette année difficile, avec une lourde charge de travail, il est plus que jamais nécessaire de co-construire des axes d'amélioration avec les associations. C'est la meilleure façon de faire évoluer continuellement et qualitativement la médiation. Leur expertise et leur compréhension du service au public sont essentielles, et doivent être valorisées. Nous avons ainsi recueilli les fruits du travail initié en 2017 sur la refonte de l'enquête de satisfaction, entièrement repensée. Nous avons également conduit une réflexion collective sur l'évolution de la charte de la médiation. Nous avons l'ambition d'être le plus clair possible sur les valeurs et le processus de la médiation, afin d'être toujours mieux compris par les clients.

J'ai poursuivi ma collaboration avec la Médiatrice de SNCF Mobilités et le Médiateur Tourisme et Voyages, contribuant à la complémentarité de nos champs de compétences pour le transport de voyageurs. J'ai également consolidé mes liens avec le club des Médiateurs de service au public. Il est essentiel d'échanger autour des problématiques que nous rencontrons et des bonnes pratiques que nous mettons en place. Tout ceci nous permet d'évoluer en harmonie, dans un intérêt collectif.



Alors que la médiation devient un recours de plus en plus utilisé par les clients qui ne souhaitent pas rester sur un sentiment d'injustice, la Médiatrice a structuré autour d'elle une équipe opérationnelle. L'augmentation du nombre de saisines a nécessité de s'adapter en permanence, tout en maintenant la meilleure qualité dans l'instruction des dossiers.



La médiation à la RATP en 2018

L'ESSOR CONTINU de la médiation

La médiation devient un recours de plus en plus courant pour les consommateurs, à la suite d'une réclamation auprès du professionnel qui ne leur a pas apporté une réponse satisfaisante. Symbolique d'une évolution sociétale de la relation des citoyens et des consommateurs avec les institutions et les entreprises, la médiation contribue à l'apaisement des conflits. Elle vise à réconcilier les points de vue, à expliquer des contextes réglementaires, à réparer des erreurs et à faire valoir des droits, au travers d'une écoute attentive des deux parties.

Une médiation strictement indépendante

Plus que jamais, la garantie d'indépendance est attendue par les clients. De ce point de vue, la Médiation de la RATP est dans un processus reconnu depuis 1990, date à laquelle les associations et le professionnel se sont accordés pour la mettre en place. Le déroulement de la médiation se fonde sur une indépendance absolue de la Médiatrice, considérée comme une **personnalité extérieure à l'entreprise.** Cette indépendance est strictement respectée depuis près de 30 ans maintenant.

Actuelle Médiatrice de la RATP, Betty Chappe a été nommée pour un mandat de quatre ans renouvelable, le 5 janvier 2016, qui est également la date d'entrée en vigueur de la nouvelle charte de la médiation. Elle a été désignée par un organe paritaire, regroupant les représentants du professionnel et l'ensemble des associations de consommateurs, hormis celles représentées à la Commission d'Evaluation et de Contrôle, comme le précise le décret N° 2015.1607 du 7 décembre 2015. Elle est inscrite sur la liste des Médiateurs de la consommation et la RATP suit à la lettre toutes les exigences des textes qui garantissent son **indépendance fonctionnelle, hiérarchique et budgétaire.**





Un champ d'intervention bien délimité

- Une part de l'activité de la Médiatrice de la RATP relève du **Règlement Extra-judiciaire des Litiges de Consommation** (RELC). Ces litiges sont relatifs aux dispositions commerciales des Conditions Générales d'Utilisation (CGU) et de l'affiche Mode d'emploi des réseaux de la RATP, ou bien encore liés à des problèmes de qualité de service. Ils relèvent des dispositions RELC prévues par l'ordonnance 2005-1033 du 20 août 2015 et ses décrets d'application, après transposition de la Directive Européenne 2013/11/UE du 21 mai 2013.
- Les infractions relèvent du code de procédure pénale. Cependant depuis tout temps, le professionnel offre un **traitement commercial aux litiges** qui pourraient survenir à la suite d'une verbalisation. D'ailleurs le premier protocole de médiation signé avec les associations de consommateurs en 1990 portait sur ce sujet précis. Il a été étendu plus tard aux autres motifs.
- Les litiges générés par des travaux, par le fonctionnement même de l'activité transport dans la ville, essentiellement des **nuisances sonores ou visuelles**, entrent également dans le champ de compétence de la Médiatrice. Ils ne sont pas concernés par les textes RELC.
  La Médiatrice de la RATP intervient pour l'ensemble des **filiales du groupe RATP** situées sur le territoire français, ayant pour objet social une activité de transport collectif de voyageurs. Leur liste actualisée figure sur le site Internet de la médiation.

Des explications à visée pédagogique

La Médiatrice offre aux clients en conflit avec l'entreprise un espace d'écoute et de dialogue, qu'elle souhaite en tout point respectueux et objectif. Un travail d'enquête rigoureux est mené en toute indépendance, dans le but de rendre possible un règlement à l'amiable du litige. Une phase d'instruction et d'écoute des parties permet de construire un avis motivé.
La Médiatrice **examine la situation en droit mais également en équité**, afin de prendre en compte la situation dans sa globalité. Elle tient particulièrement à accompagner son exposé de la solution proposée par des explications à visée pédagogique, utiles pour les deux parties.

Une volonté d'amélioration du service

La Médiatrice formule également des **recommandations au professionnel**. Au-delà de la résolution à l'amiable des litiges, elles contribueront à améliorer la qualité du service que les clients sont en droit d'attendre.



SE DONNER LES MOYENS
de rendre un avis en droit et en équité

Les étapes du traitement personnalisé d'un dossier éligible à la médiation.

1 RÉCEPTION

La Médiatrice reçoit une demande de médiation. Pour être admise en médiation, elle doit entrer dans le champ de compétence et remplir ces conditions :

- ne pas être manifestement infondée ou abusive ;
- avoir déjà été traitée en premier ressort par un Service Clientèle (de la RATP, de l'une de ses filiales concernées, ou de l'Agence Navigo) selon les cas ;
- en matière de procès-verbal **non réglé**, avoir effectué l'ensemble des réclamations (y compris en médiation) dans un délai de deux mois suivant la date de l'infraction. Pour les autres cas, le délai est porté à un an maximum à compter de la première réclamation écrite auprès du professionnel (restée sans réponse au-delà d'un mois, ou ayant eu une réponse insatisfaisante).

2 RECEVABILITÉ

Le demandeur est informé de la recevabilité de sa demande dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier par la Médiatrice. Lorsque la demande est recevable, la Médiatrice notifie aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus de Médiation. Si la demande n'est pas recevable, un courrier ou courriel en explique les raisons et propose des réorientations le cas échéant.

3 INSTRUCTION

La demande du client est analysée avec impartialité. La Médiatrice s'attache particulièrement à comprendre les circonstances de la situation rapportée. L'instruction du dossier se fait en conformité avec le cadre réglementaire ou contractuel, dans le plus grand respect des parties et en toute confidentialité. La Médiatrice s'attache à comprendre le litige en fonction des éléments communiqués par les parties afin de vérifier la matérialité des faits, et rendre un avis.

4 INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

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

5 RÉFLEXION

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

6 DÉLAI

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

7 AVIS

La Médiatrice propose un avis. En conclusion, elle formule une proposition de médiation à la RATP, communiquée au client par courrier ou courriel. Il reste libre de l'accepter ou non. De son côté, la RATP s'est rangée à la proposition de la Médiatrice dans la totalité des dossiers traités en 2018. Chaque avis est unique. Il se fonde sur des circonstances précises, relatives à une situation particulière et personnelle vécue par un voyageur. Il ne peut pas constituer une jurisprudence.

8 SATISFACTION

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

DES INTERLOCUTRICES à l'écoute

L'équipe de la Médiation se fédère autour d'un engagement commun : la recherche de solutions dans le total respect des valeurs de la médiation.

Marie Derrier



Juriste de formation, spécialisée en droit social, mes différentes fonctions exercées précédemment m'ont amenée à rejoindre l'équipe de la Médiation depuis bientôt un an. J'apporte une approche juridique aux dossiers, en vérifiant l'applicabilité des textes de loi, tout en conciliant les opinions des deux parties dans le respect du droit. J'accorde la plus grande importance à faire valoir l'aspect humain et à intégrer de la pédagogie dans les différentes solutions proposées.

Marie Rahman



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

Cécile Quentin



Après vingt ans passés au Département juridique de la RATP, j'ai acquis la conviction qu'une approche humaine, centrée sur l'écoute, l'équité et la volonté de trouver un accord dans le respect des intérêts de chacun est indispensable pour instaurer une relation de confiance qui perdure dans le temps. Cette année, face à la progression continue des demandes de médiation, nous avons dû adapter nos méthodes de travail, accueillir et former de nouvelles personnes, alléger nos procédures internes de manière à maintenir une qualité d'écoute, qui est au cœur d'une relation de confiance.

Laurence Chartier



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

Audrey Peniguel



Je suis juriste en droit de la consommation, avec une spécialisation en droits des voyageurs. Deux éléments sont essentiels dans l'approche objective et impartiale des dossiers : la prise en compte du ressenti d'un voyageur dans ses requêtes face à une grande entreprise de transport et la compréhension des métiers de la RATP.

Eléonore Alem



J'ai effectué mon alternance de juriste d'entreprise au sein de la Médiation RATP. J'y ai découvert que le droit n'était pas toujours suffisant pour apporter une solution dans toutes les situations face aux difficultés rencontrées. J'ai pu observer que le recours à la médiation augmentait fortement, cela démontre l'importance et l'efficacité de la résolution amiable des litiges.

Thérèse Miscawi



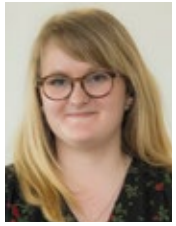
Conductrice de bus, j'ai effectué une mission de six mois à la Médiation RATP pendant mon inaptitude à la conduite. Bien que je connaisse la relation avec la clientèle à travers mes différentes expériences professionnelles, j'ai pris conscience de la diversité des situations qu'un voyageur peut rencontrer sur un parcours, ainsi que la rigueur nécessaire dans le traitement d'une demande de médiation.

Fiona Payen



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

Chloé Loeuillet



J'ai rejoint l'équipe de la Médiation RATP en septembre 2018 dans le cadre de mon contrat d'apprentissage en master 2 juriste d'entreprise. Lors de ma période d'alternance, je cherchais un domaine pouvant regrouper l'aspect humain et juridique. L'approche en droit, mais surtout en équité me parait une bonne alternative pour formuler une réponse la mieux adaptée aux parties en litige.

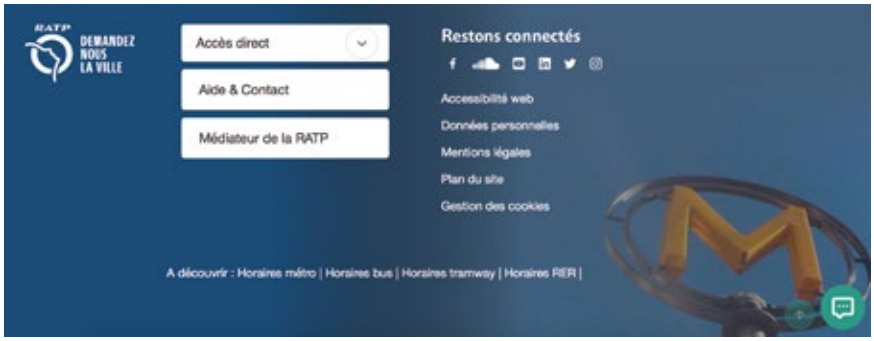
Développer la formation et l'accompagnement

Les membres de l'équipe de la Médiation RATP ont pu bénéficier :

- **d'une formation sur la médiation et son cadre juridique, avec le Club des Médiateurs de services au public ;**
- **d'une formation sur le droit de la consommation avec des juristes ;**
- **d'un accompagnement continu pour l'amélioration des écrits, avec l'intervention d'une spécialiste. L'écrit est de toute première importance, car il contribue également à développer l'écoute active ;**
- **de visites sur le terrain, pour comprendre les métiers, les méthodes et le cadre réglementaire des professionnels du transport. Elles permettent également de mieux appréhender les difficultés des voyageurs dans l'usage des transports, leur fonctionnement et leur tarification.**

FACILITER TOUJOURS
davantage l'accès à la médiation

La notoriété de la médiation poursuit sa progression auprès des clients de la RATP.



Une information largement partagée

L'opportunité d'engager une démarche de médiation bénéficie d'une mise en visibilité de plus en plus importante sur l'ensemble des canaux d'information du groupe RATP.

Les informations sur la médiation sont disponibles :

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

Des liens sont également développés avec les sites du Club des Médiateurs de services au public *www.clubdesmediateurs.fr*, de la Commission de la Médiation *www.mediation-conso.fr*, et des associations de consommateurs.

Une simplification de la saisine en ligne

Le site internet de la Médiation permet une saisine facile et rapide, en trois étapes :

- recueil des informations essentielles de la demande,
- coordonnées du requérant,
- explication de la raison pour laquelle une demande de médiation est faite et formulation de la demande.

Un message de confirmation indique un numéro attribué à la demande et permet de télécharger ou imprimer la saisine. Les saisines en ligne sont entrées dans les habitudes des requérants. Elles ont représenté 73 % des saisines en 2018, contre 64 % en 2017.

Rendre la saisine possible pour tous les clients

Grâce à des dispositifs spécifiques, le site de la Médiatrice est consultable par tous les clients, y compris les personnes en situation de handicap. Le respect du Règlement Général d'Accessibilité des Administrations (RG2A) permet aux personnes aveugles et malvoyantes d'avoir accès à toutes les informations du site. Elles peuvent également consulter la charte de la médiation, traduite en « facile à lire, facile à comprendre » avec l'aide attentive de l'UNAPEI (Union nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis).





DES ÉCHANGES RÉGULIERS
avec les parties prenantes

La Médiatrice entretient des liens étroits avec les deux autres médiateurs du domaine des transports, contribue aux échanges avec les autres médiateurs, partage ses observations avec les publics internes du groupe RATP et les associations de consommateurs.

Une collaboration étroite avec les autres médiateurs des transports

Des conventions avec la Médiatrice de SNCF Mobilités et le Médiateur Tourisme et Voyages permettent d'acter le champ de compétences de chacun pour le transport de voyageurs. Afin de garantir une prise en charge optimale de leurs dossiers, les trois médiateurs sollicitent mutuellement leur expertise en fonction des thématiques. Le cas échéant, ils redirigent la saisine vers le médiateur compétent et en avertissent le requérant.

Une convention pour les litiges transfrontaliers

La Médiatrice de la RATP applique la Convention de coopération signée avec le Centre Européen de la Consommation (CEC), qui facilite l'accès à la médiation et le traitement des litiges transfrontaliers. Le CEC transmet le dossier à la Médiatrice de la RATP lorsqu'il est saisi d'une plainte d'un consommateur étranger à l'encontre de la RATP, afin qu'elle puisse le faire étudier en premier ressort par le Service Clientèle de l'entreprise. Si la démarche demeure infructueuse, le CEC saisit la Médiatrice.

Un partage des conclusions du rapport



La Médiatrice a remis son rapport 2017 à la Présidente – Directrice générale du groupe RATP. Elle l'a également présenté à la **commission Service et innovation du Conseil d'administration** de la RATP le 15 mai 2018 et aux **associations de consommateurs** le 1er juin 2018. Ces présentations formelles ont rappelé la stricte indépendance de la Médiatrice vis-à-vis du groupe RATP.

Les représentants des associations de consommateurs ont été particulièrement sensibles à l'attention portée par le groupe RATP aux recommandations de la Médiatrice, la totalité des recommandations formulées ayant obtenu une réponse opérationnelle pendant l'année.

Lors de ces présentations, la Médiatrice a partagé ses observations sur le développement régulier du recours à la médiation par les clients de l'entreprise. Elles lui ont également permis d'évoquer les différents cas de litiges et d'exposer les recommandations permettant d'alimenter la boucle d'amélioration continue du service offert aux clients.

La Médiatrice a rendu son rapport accessible aux clients du groupe RATP, sur le site de la Médiation. Il est également téléchargeable sur le site du Club des Médiateurs. Une version papier est envoyée à toutes les personnes qui en font la demande.

Des liens avec le Club des Médiateurs

La Médiatrice adhère aux valeurs du Club des Médiateurs et participe régulièrement aux travaux de réflexion, aux formations et aux échanges d'expériences qu'il propose. Le site Internet du Club fournit de nombreuses informations sur la médiation, ainsi que des liens vers les sites de ses membres.
www.clubdesmediateurs.fr

La poursuite d'une réflexion commune avec les associations de consommateurs

La Médiatrice a poursuivi des travaux collaboratifs avec les représentants des associations de consommateurs pour toujours améliorer le processus et la qualité de la médiation.

Les nouveaux formulaires d'enquête de satisfaction co-construits en 2017 ont été envoyés en 2018 à tous les requérants. Un questionnaire spécifique a été conçu pour les personnes dont la saisine est irrecevable. L'enjeu est de s'assurer de leur bonne compréhension de l'irrecevabilité et des éléments qui y ont conduit. L'analyse des questionnaires doit dégager des possibilités d'actions. Dans le cas d'une saisine recevable, le questionnaire sur l'avis rendu a également été revu et reformulé, pour mieux mesurer la satisfaction quant à la solution proposée, ainsi que la compréhension de cette solution.

L'année 2018 a été l'occasion de retravailler sur la charte de la Médiation RATP.

Elle est appelée à une mise à jour, en particulier pour éclairer certains aspects du processus, dans le but d'améliorer la compréhension du client et de faciliter l'instruction des dossiers. Cette charte ayant été co-construite avec les associations de consommateurs, il est donc naturel de reposer ce sujet collectivement au regard de l'expertise des représentants des associations en matière de gestion de litige. Chaque article de la charte a été discuté, débattu et réactualisé. Les associations ont insisté sur l'importance de détailler le cadre institutionnel de la médiation : fonctionnement de l'organe collégial de désignation, modalités de désignation et d'inscription sur la liste des médiateurs de la consommation, valeurs, garanties d'indépendance… La formulation de l'ensemble des articles de la charte est réactualisée.





Les 4 085 saisines reçues par la Médiatrice en 2018 correspondent à une progression de 45 % des sollicitations par rapport à 2017. Le nombre de dossiers traités a progressé de 65 % cette année. Il a quasiment quadruplé en quatre ans.



La poursuite d'une forte progression des saisines

LA MÉDIATION en chiffres

LES CHIFFRES-CLÉS

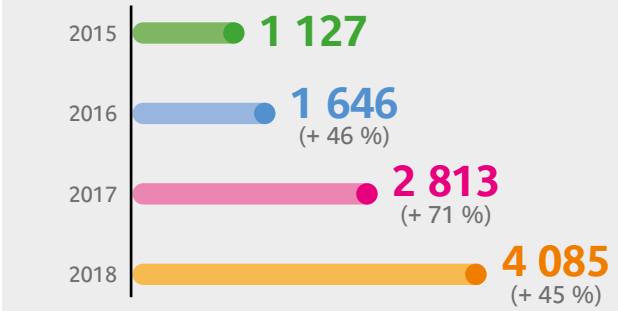
4 085 SAISINES

86 %
DES SAISINES
relatives à une verbalisation

2 777 DOSSIERS RECEVABLES ET TRAITÉS

58 %
DES AVIS
favorables ou partiellement favorables au client

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE SAISINES



LES SAISINES reçues

Quatre fois plus de saisines en quatre ans

Les saisines ont de nouveau fortement progressé en 2018, à + 45 % par rapport à 2017 ; 4 085 saisines ont été reçues contre 2 813. Le nombre de saisines a quasiment été multiplié par quatre en quatre ans. Outre la notoriété toujours plus importante de la médiation comme mode de résolution à l'amiable des litiges, la lutte plus intense menée par la RATP contre la fraude a probablement une influence sur l'augmentation du nombre de saisines.

Les trois quarts des saisines par Internet

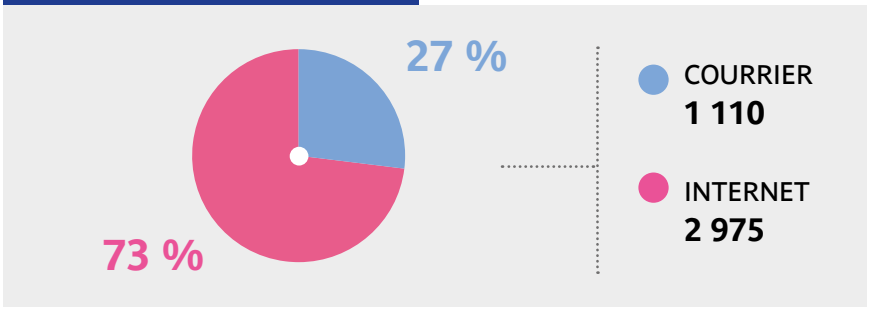
Les saisines par Internet ont poursuivi leur progression en 2018, représentant aujourd'hui près des trois quarts du total, contre les deux tiers en 2017. Plus facile et plus rapide, la saisine en ligne est devenue habituelle pour la plupart des requérants. Elle correspond à un mode d'échange de plus en plus utilisé par les clients.

La fréquentation du site de la Médiation a ainsi très fortement progressé, de 62 % avec plus de 48 700 visites de la page d'accueil en 2018, contre près de 30 000 en 2017.

Cependant, alors même que le digital génère de nouvelles opportunités, il n'est pas également accessible à la population pour diverses raisons. Il est donc essentiel de maintenir la possibilité de déposer une demande par courrier. Le recours à la médiation doit être ouvert à tous et tout particulièrement aux populations les plus vulnérables.

L'évolution des habitudes de saisine du courrier vers Internet s'inscrit dans une évolution générale de la communication, qui se fait également de manière plus informelle par les réseaux sociaux. Le mode de relation entre le Service Clientèle et ses clients s'y est adapté, avec des attentes de retour rapide. Mais le temps de la médiation n'est pas celui des réseaux sociaux. La Médiatrice doit parfois repréciser aux requérants que ce mode de relation particulier nécessite un envoi de pièces justificatives et une réponse aux demandes complémentaires. Le temps de l'instruction du dossier est nécessaire pour pouvoir rendre un avis en droit et en équité, après avoir étudié les éléments fournis par l'ensemble des parties. Les saisines spontanées, dans l'instant, sans recours préalable au Service Clientèle, ne sont pas recevables.

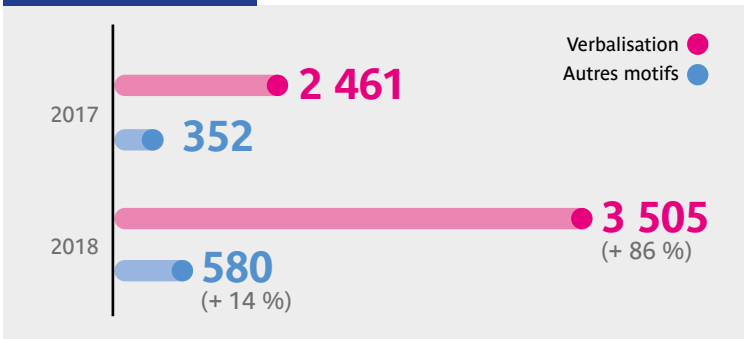
RÉPARTITION PAR MODE DE SAISINE



Près de 9 saisines sur 10 liées à une verbalisation

Cette proportion est quasiment constante depuis plusieurs années.

MOTIF DES SAISINES



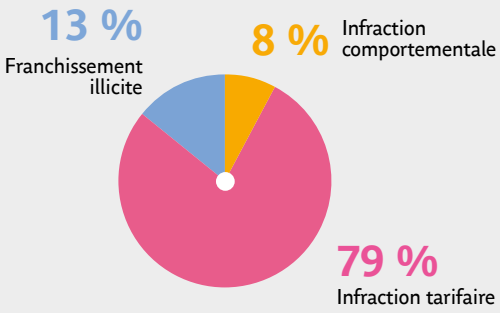
Les verbalisations à la RATP

1,74 million de verbalisations ont été établies en 2018 sur les réseaux de la RATP. 42 % ont été réglées immédiatement par une indemnité forfaitaire et un procès-verbal a été rédigé pour les autres. Le Service Clientèle de la RATP a géré 295 000 contacts avec des clients. 59 000 correspondaient à des réclamations, dont 26 500 à la suite d'une verbalisation. 13 % de celles-ci ont abouti à une saisine de la Médiatrice. Le nombre de saisines de la Médiation à la suite d'une verbalisation représente quant à lui 0,2 % du nombre total de verbalisations établies par la RATP.

3 505 saisines liées à une verbalisation : des infractions comportementales en régression

Les infractions comportementales représentent 8 % des saisines liées à une verbalisation, en régression par rapport à l'an dernier. Elles couvrent des motifs divers : non-respect de l'interdiction de fumer, utilisation d'une trottinette, trouble à la tranquillité…

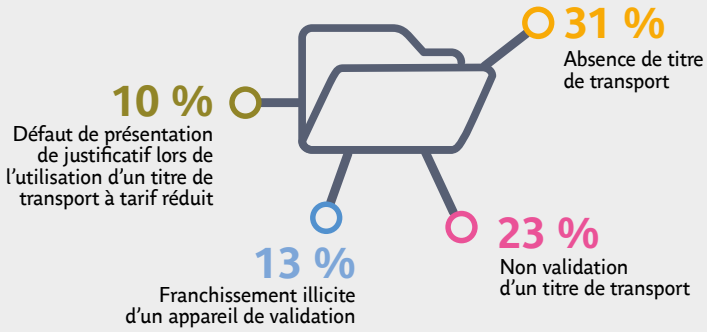
RÉPARTITION DES SAISINES LIÉES À UNE VERBALISATION



Un tiers des saisines pour une infraction tarifaire liée à une absence de titre de transport

La non validation d'un titre de transport est le second motif, dont la part est en progression : 23 % contre 19 % l'an dernier. Les autres motifs principaux sont stables.

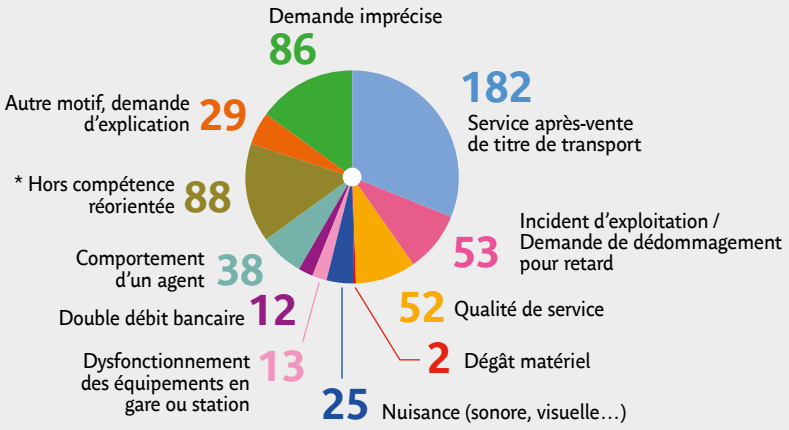
RÉPARTITION DES SAISINES LIÉES À UNE INFRACTION TARIFAIRE (PRINCIPAUX MOTIFS)



580 saisines liées à un autre motif : une majorité de demandes de remboursement

Elles concernent près du tiers des saisines hors verbalisation.

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

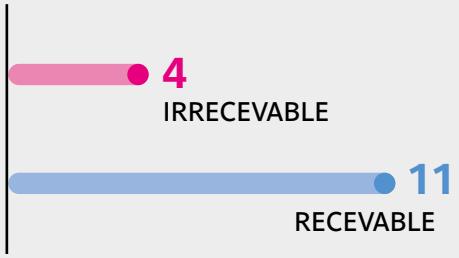


** Compétence SNCF, Ile-de-France Mobilités, Médiateur Tourisme et Voyages, demande de renforcement de l'offre de transport ou de sécurité…*

Les trois quarts des saisines concernant des filiales en France ont été recevables

La majorité de ces saisines relevait d'un litige formé à l'issue d'une verbalisation. Trois concernaient un défaut de qualité de service et trois un litige commercial.

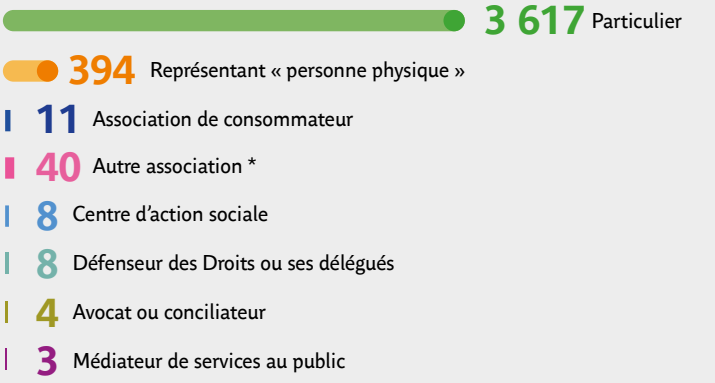
SAISINES DES FILIALES DE LA RATP EN FRANCE



89 % des saisines formulées directement par les clients pour eux-mêmes

10 % des saisines émanent de représentants « personnes physiques » : parents, proches, aidants… Les autres saisines ne représentent que 1 % de l'ensemble.

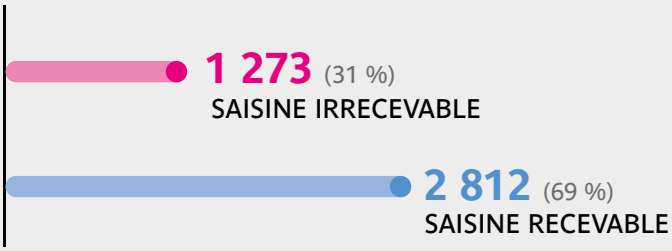
ORIGINE DES SAISINES



Une forte progression des saisines recevables

69 % des saisines sont recevables, contre 60 % en 2017. Cette évolution positive peut en partie s'expliquer par le renforcement de la communication par la RATP sur les règles à respecter pour une demande de médiation. La communication a été également intensifiée sur le site de la Médiatrice. 2 777 dossiers ont été traités, 35 saisines recevables ayant été abandonnées en cours de traitement. Elles l'ont été la plupart du temps à la suite d'une réponse du Service Clientèle du professionnel, intervenant à l'issue d'une investigation tardive et s'avérant favorable au client. La proportion de saisines irrecevables est très significativement plus faible pour les saisines par Internet (19 %) que par courrier (56 %).

RECEVABILITÉ DES SAISINES



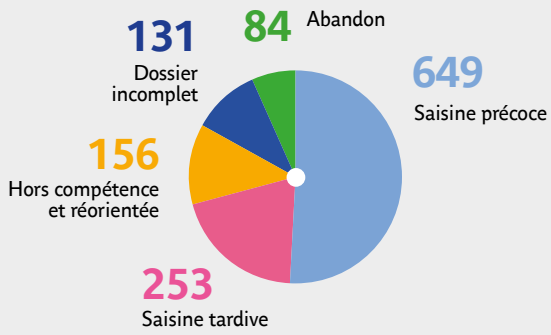
Une volonté de réduire le nombre de saisines irrecevables

Si la réduction des dossiers non recevables est un point positif, ils représentent toujours 31 % des saisines reçues. Il est important d'expliquer toujours davantage le principe du recours à la Médiatrice.

Saisine précoce : 51 % des causes d'irrecevabilité. C'est souvent une réaction spontanée devant un sentiment d'injustice qui conduit à saisir directement la Médiatrice. Mais cette saisine avant le recours au Service Clientèle est irrecevable. Pour l'éviter, la Médiatrice cherche à développer la connaissance du premier recours mis en place par l'entreprise. Les efforts d'information ont clairement porté leurs fruits : les 649 saisines irrecevables car précoces représentent à peine 16 % des saisines reçues, contre 21 % en 2016 et 2017.

Saisine tardive : 20 % des causes d'irrecevabilité. Le Code de procédure pénale autorise l'opérateur à recouvrer les sommes relatives aux procès-verbaux pendant une durée de 2 mois à compter de la verbalisation.

RÉPARTITION DES SAISINES NON TRAITÉES



Une fois cette période écoulée, la RATP transmet le dossier à l'Officier du Ministère Public. La Médiatrice ne peut plus intervenir sur le dossier, qui n'est plus maîtrisé par la RATP (Article 529-4 et 529-5 du Code de procédure pénale). Cette limite est bien mentionnée au dos des procès-verbaux et dans les notices explicatives remises par les agents de contrôle. Les 253 saisines tardives de 2018 constituent 6 % des saisines reçues, contre 10 % en 2017 et 12 % en 2016. Dans ce domaine également, les efforts d'information ont contribué à une amélioration.

Saisine hors compétence de la Médiatrice : 12 % des saisines irrecevables. Certaines saisines ont été réorientées vers le Médiateur de la SNCF et le Médiateur Tourisme et Voyages. D'autres concernent un accident corporel, hors du champ de compétence de la Médiatrice.

Dossier incomplet : 10 % des saisines irrecevables. La plupart correspondent à des pièces demandées et non fournies par le client, ce qui ne permet pas l'étude du dossier (quittance, titre de transport, contrat…).

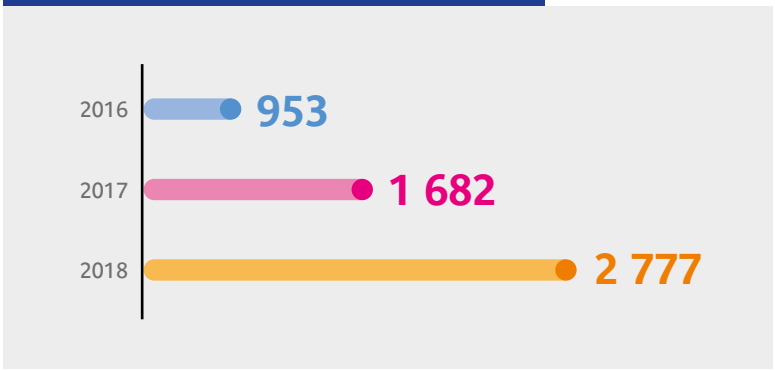
Abandon de médiation : 7 % des saisines irrecevables. Ils correspondent à des réponses reçues du Service Clientèle avant que la recevabilité ait été établie.



LES DOSSIERS
traités

Un nombre multiplié par trois en trois ans

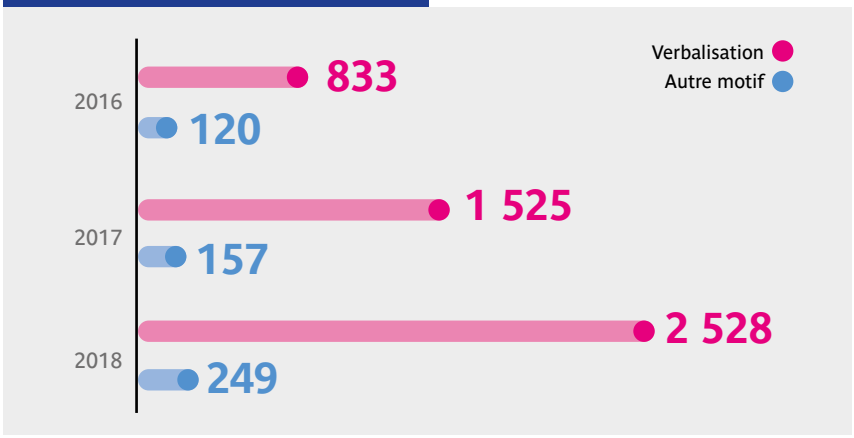
ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS



91 % des saisines traitées relèvent de litiges à la suite d'une verbalisation

La proportion est stable.

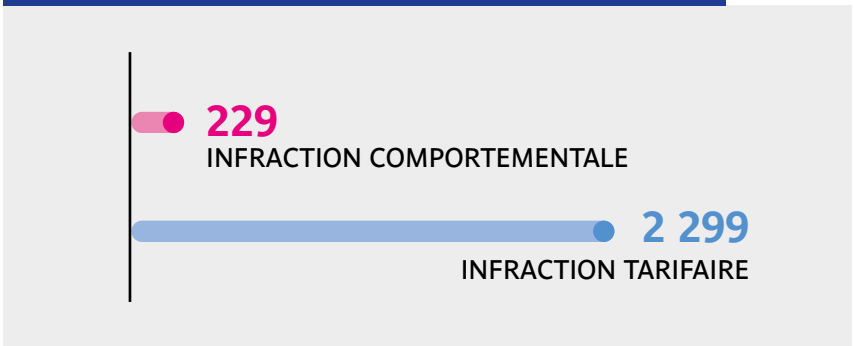
RÉPARTITION DES DOSSIERS TRAITÉS



Dont 91 % sont liés à une infraction tarifaire

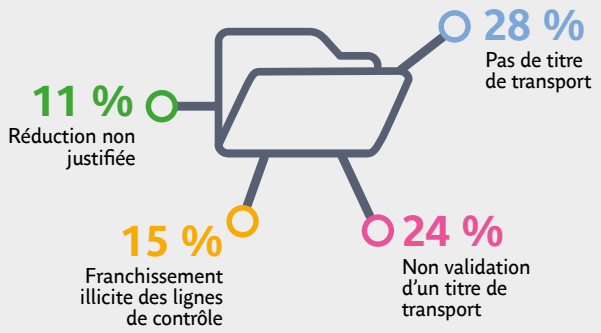
Les infractions comportementales représentent 9 % des dossiers traités après une verbalisation : interdiction de fumer, engins à roulettes, trouble à la tranquillité, refus d'obtempérer… En régression, elles représentaient 14 % du total en 2017.

RÉPARTITION DES DOSSIERS TRAITÉS LIÉS À UNE VERBALISATION



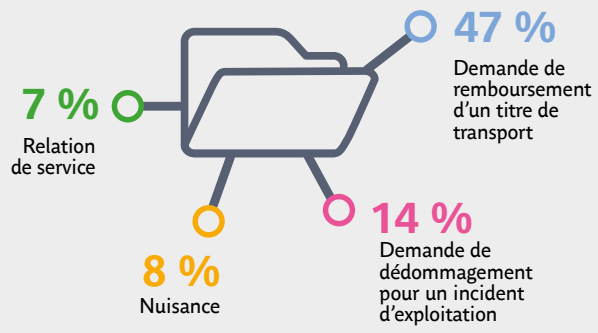
Parmi les litiges liés à une infraction tarifaire, l'absence de titre de transport représente 28 % des dossiers

RÉPARTITION DES DOSSIERS TRAITÉS LIÉS À UNE INFRACTION TARIFAIRE (PRINCIPAUX MOTIFS)



Parmi les litiges non liés à une verbalisation, près de la moitié est liée au service après-vente

RÉPARTITION DES DOSSIERS TRAITÉS LIÉS À UN AUTRE MOTIF (PRINCIPAUX MOTIFS)





Des délais de réponse contenus malgré la forte progression des dossiers traités

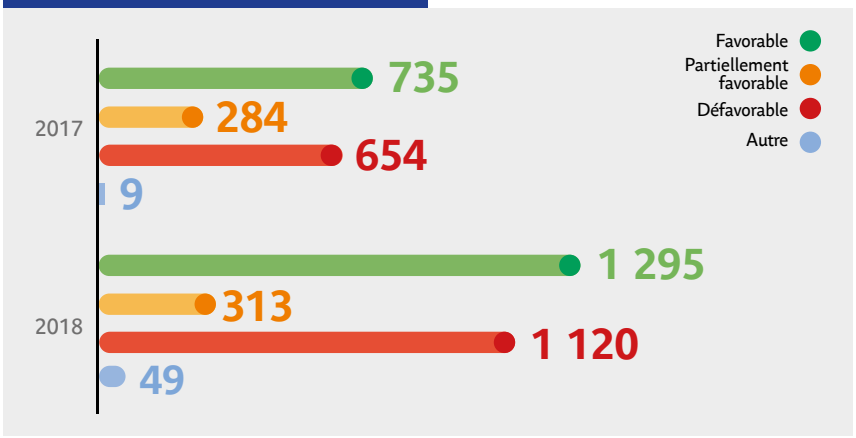
La RATP a accepté de renforcer les moyens mis à la disposition de la médiation, pour continuer à faire face à la forte augmentation du nombre de dossiers traités. Le délai de réponse a ainsi pu être contenu. Le délai moyen d'envoi d'un avis par la Médiatrice marquant la fin de la médiation s'est établi à 77 jours en 2018, globalement stable par rapport à 2017 (76 jours) alors que le nombre de dossiers traités a progressé de 65 %. Pour que chaque client puisse bénéficier d'une relation personnalisée, la Médiatrice souhaite être en mesure de produire des réponses de qualité, proposant des solutions et expliquant chaque situation avec pédagogie.

Dans les cas complexes, il est nécessaire de prendre le temps de se tourner vers le client pour mieux comprendre le contexte. Il est également important de revenir vers l'entreprise afin de recueillir divers points de vue (agents de contrôle, machinistes, agents en station ou gare, services techniques...). La Médiatrice peut alors proposer une solution après une analyse impartiale et sincère des éléments à sa disposition. L'article R612-5 du code de la consommation précise que la médiation intervient au plus tard dans un délai de 90 jours à compter de la date de notification (date de l'accusé de réception du dossier). La Médiatrice peut prolonger ce délai à tout moment en cas de litige complexe. Elle en avise alors les parties.

58 % des avis rendus sont favorables au client

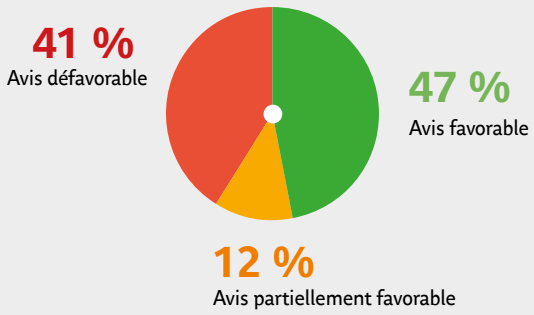
47 % des avis rendus par la Médiatrice ont été totalement favorables. 11 % partiellement favorables, c'est à dire répondant favorablement à certains points soulevés par le client. 40 % des avis lui ont été défavorables, confortant la décision du Service Clientèle. Certains clients souhaitent davantage d'explications ou exprimer un ressenti à la Médiatrice. 49 dossiers de ce type ont été traités en 2018. Ils sont regroupés sous la mention « autres ».

RÉPARTITION DES DOSSIERS TRAITÉS

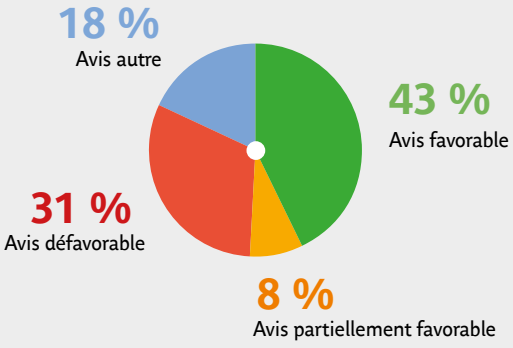


En très forte progression par rapport à 2017, ils représentent 2 % du total. Ils ont permis de fournir des éclairages plus globaux et d'objectiver une situation.

VERBALISATIONS



AUTRES MOTIFS



Les effets de l'avis de la Médiatrice

Dans un dossier concernant un procès-verbal établi à la suite d'une infraction, l'avis de la Médiatrice peut avoir trois effets : le classement sans suite ; la réduction du montant de l'amende à travers une exonération des frais de dossier ; le maintien de la décision initiale du Service Clientèle. L'avis peut proposer la mise en œuvre d'un échéancier de paiement au regard de la situation financière du requérant. Ce type de mesure n'intervient pas dans la qualification de l'avis. Si l'indemnité forfaitaire a été réglée sur place ou si le procès-verbal est réglé entre temps (ce qui induit de fait l'extinction de l'action publique), les effets relèvent d'un geste commercial équivalent à tout ou partie du règlement effectué.

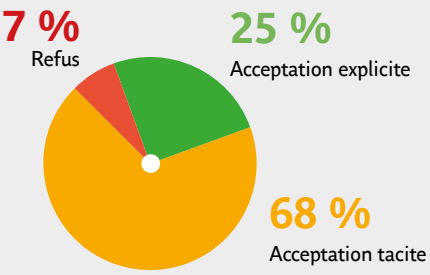
93 % des avis ont été acceptés par les requérants

Le client dispose de deux semaines à compter de la réception de l'avis pour l'accepter ou exprimer son désaccord.

Les personnes répondent peu à la demande d'acceptation de la solution envisagée. Afin d'être en mesure de clôturer le dossier, le courrier mentionne que sans réponse dans un délai imparti, l'avis sera tacitement accepté. En effet, le professionnel a souhaité attendre, soit l'accord explicite du demandeur, soit l'accord tacite en fin de délai, pour concrétiser la mesure proposée, la plupart du temps un geste commercial.

Si la réponse était considérée comme un avis tacitement refusé, le geste commercial proposé ne pourrait pas être réalisé. La Médiatrice a choisi la solution la plus favorable au requérant.

ACCEPTATION DE L'AVIS DE LA MÉDIATRICE



4 085 SAISINES REÇUES

1 308 SAISINES NON TRAITÉES

- 649 SAISINES PRÉCOCES
- 253 SAISINES TARDIVES
- 156 HORS COMPÉTENCE OU RÉORIENTÉES
- 131 SAISINES INCOMPLÈTES
- 84 ABANDONS AVANT RECEVABILITÉ
- 35 ABANDONS APRÈS RECEVABILITÉ

2 777 SAISINES TRAITÉES

- 1 295 AVIS FAVORABLES
- 313 AVIS PARTIELLEMENT FAVORABLES
- 1 120 AVIS DÉFAVORABLES
- 49 AVIS AUTRES



Le traitement personnalisé et approfondi de chaque saisine contribue à éclairer la situation vécue par le requérant. L'avis rendu prend en compte à la fois le droit et l'équité, tout particulièrement lorsque l'application stricte du droit produit un sentiment d'injustice dans un contexte particulier. Il fait également preuve de pédagogie, afin d'éviter au client de se trouver de nouveau dans une situation similaire.



Proposer une solution équitable

EXAMINER CHAQUE SITUATION en toute objectivité

La Médiatrice prend en compte l'ensemble des éléments présentés par les parties.

L'insatisfaction des clients de la RATP dans le traitement de leur réclamation concerne des domaines variés : difficulté de compréhension de certains aspects de la tarification francilienne ; méconnaissance de la réglementation et du mode d'emploi des transports ; dysfonctionnements d'appareils de validation, de titres de transport et notamment démagnétisation de tickets ; contestation des circonstances d'une verbalisation… Les requérants se sont parfois retrouvés malgré eux dans une situation délicate.

Dans certaines circonstances, les clients estiment avoir un « droit à l'erreur » et sa non reconnaissance peut susciter l'incompréhension. Ainsi, un abonné de longue date verbalisé à la suite d'un oubli exceptionnel de sa carte Navigo ne se sent pas fraudeur…

Ce même sentiment est partagé par les personnes qui prouvent a posteriori leur droit à une tarification réduite, n'ayant pas le justificatif sur elles au moment du contrôle. Face au sentiment de ne pas avoir causé de préjudice, la sanction n'est pas comprise et, de ce fait, elle est mal acceptée.

La Médiatrice de la RATP étudie les demandes qui lui sont soumises à la fois en droit et en équité. C'est en général **le discernement face à la situation vécue** de manière unique, par chaque personne, qui lui permet de mettre en œuvre l'équité. Elle se fonde sur l'écoute et la compréhension du sentiment d'injustice qui peut être éprouvé par le client. Elle prend en considération les preuves objectives de sa bonne foi et recherche auprès du professionnel les éléments de compréhension de la situation.

Après avoir étudié l'ensemble des documents à sa disposition, la Médiatrice rend un avis définitif, qui met un terme à la demande de médiation. **L'avis est rendu à titre unique** et ne peut en aucun cas constituer une jurisprudence. Elle précise au requérant qu'il est libre de l'accepter ou de le refuser, et qu'indépendamment de son intervention, il a toujours la possibilité de faire valoir ses droits devant la juridiction compétente.

Le médiateur de la consommation doit soulever dans son rapport annuel les questions les plus fréquemment rencontrées dans les litiges qui lui ont été soumis, et formuler ses recommandations afin de les éviter. Certains exemples de saisines illustrent concrètement des recommandations faites en 2018. Elles sont signalées par des pictogrammes. Deux exemples de litiges concernent des recommandations antérieures, de 2017.

Recommandation 2017-06

NON PRÉSENTATION D'UN TITRE DE TRANSPORT

TICKET PERDU… PUIS RETROUVÉ

Recommandation 2017-06

Les faits

M. A… ne trouve plus son ticket au moment du contrôle. L'agent constate l'infraction, lui propose de régler sur place et lui remet une quittance. M. A… retrouve son ticket à la fin de la transaction. Le contrôleur lui conseille de faire une réclamation pour être remboursé.



L'avis de la Médiatrice

A la lecture des pièces à sa disposition, la Médiatrice constate que le ticket a été validé 15 minutes avant la verbalisation. Celles-ci sont conformes au récit de M. A... quant à son déplacement et elles permettent d'étayer sa bonne foi. A l'appui de cette version, la Médiatrice constate un rapport complémentaire sur l'exemplaire agent de la quittance, expliquant cette même situation. La Médiatrice propose à la RATP de lui adresser un geste commercial à la hauteur de la somme qu'il a réglée.

Avis favorable

PROCÈS-VERBAL MAINTENU PAR ERREUR APRÈS RÈGLEMENT

Les faits

M. D… a oublié sa carte Navigo chez lui. Il est verbalisé, car il ne peut pas présenter de titre de transport valide. Un procès-verbal est rédigé, mais à la vue des frais de dossier, M. D… préfère régler immédiatement une indemnité forfaitaire au contrôleur. Par erreur, le procès-verbal n'est pas annulé à la suite du paiement de M. D… Celui-ci n'habitant plus à l'adresse mentionnée sur le procès-verbal, les deux lettres de relance de la RATP ne lui parviennent pas. Il est informé des poursuites relatives à ce procès-verbal à la réception d'un courrier envoyé par l'Officier du Ministère Public à son domicile actuel. Une somme importante lui est réclamée et il ne parvient pas à stopper la procédure. Il saisit le Défenseur des Droits, qui transmet le dossier à la Médiatrice de la RATP.

L'avis de la Médiatrice

Le procès-verbal de M. D… datant de plus de deux mois ne relève plus de la compétence de la RATP, ni de celle de sa Médiatrice. Cependant, à l'étude du dossier de M. D…, la Médiatrice constate qu'un courrier de l'Officier du Ministère Public indique un retour au tarif initial auprès de la RATP. Elle peut ainsi établir une capacité d'agir, en accord avec le Département juridique de la RATP. Après enquête auprès du Service de contrôle, la Médiatrice constate effectivement un procès-verbal établi au nom de M. D… à 18h21 et une quittance établie à 18h24, dont le paiement est référencé sur un relevé bancaire fourni dans le dossier. Sur ces bases et à l'écoute des éléments rassemblés, la Médiatrice demande au Département juridique de la RATP d'adresser un courrier à l'Officier du Ministère Public l'informant qu'il y a lieu de ne pas poursuivre l'action publique. ***Avis favorable***

CARTE NAVIGO ÉGARÉE ?



Les faits

Mme S… explique avoir omis de valider son titre de transport dans le bus. Elle ne trouve pas sa carte Navigo face aux contrôleurs, mais la retrouve plus tard, glissée dans son chéquier. Etant abonnée, elle demande la suppression de son procès-verbal.

L'avis de la Médiatrice

Après vérification auprès de l'Agence Solidarité Transport, il apparait que les droits de Mme S… ont été rechargés quelques heures après sa verbalisation. En tout état de cause, la carte de Mme S… ne contenait ni droits ni forfait au moment de sa verbalisation. La Médiatrice confirme la décision du Service Clientèle.

Avis défavorable

NON PRÉSENTATION D'UN TITRE DE TRANSPORT

PAIEMENT IMPOSSIBLE PAR CARTE BANCAIRE

Les faits

Mme B… demande au conducteur d'un bus de la ligne Orlybus de lui vendre un titre de transport. Celui-ci l'oriente vers un automate de vente au point d'arrêt, en lui disant qu'il part dans deux minutes. Mme B… ne parvient pas à régler le titre avec sa carte bancaire et n'a pas le temps de tenter un deuxième essai pour ne pas rater le bus. Les contrôleurs ayant constaté l'infraction qu'elle règle sur place, elle demande un réexamen de son dossier et suggère que la RATP supprime sur son site la possibilité d'acheter un titre auprès du conducteur, car ce n'est pas le cas.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice constate que Mme B… a réglé son infraction avec sa carte bancaire, qui fonctionnait. Après recherche, aucun dysfonctionnement n'a été constaté sur l'automate de vente. Elle précise que le paiement par carte bancaire n'est pas possible auprès du conducteur sur la ligne Orlybus et reconnaît que l'information sur le site de la RATP devrait être plus précise sur ce point –d'ailleurs un nouveau dispositif permettant de payer par carte bancaire dans les lignes aéroportuaires Orlybus et Roissybus va être mis en place prochainement–. Elle propose à la RATP un geste commercial du montant de l'amende réglée par Mme B… ***Avis favorable***

TITRE NON VALIDE

ÉCHANGE INVOLONTAIRE DE CARTE NAVIGO

Recommandation 2018-03

Les faits

Mme D… emporte par mégarde la carte Navigo de son conjoint à la place de la sienne. Elle est verbalisée, car elle ne présente pas de carte à son nom.



L'avis de la Médiatrice

A l'étude du dossier de Mme D…, la Médiatrice vérifie dans le fichier informatique des abonnements qu'elle est bien titulaire d'un abonnement Navigo annuel en cours de validité au jour de sa verbalisation, et que son conjoint l'est également.

Il faut savoir par ailleurs que les agents de contrôle n'ont pas la possibilité de vérifier le fichier informatique des abonnements.

Sans remettre en cause la verbalisation, la Médiatrice estime que la bonne foi de Mme D… doit être entendue dans le traitement du litige. Elle propose à la RATP le classement sans suite de ce procès-verbal. ***Avis favorable***

TRAJET INTERROMPU

Les faits

Mme M… achète un ticket à bord d'un bus. Au milieu de son trajet, elle descend du bus pour attendre une amie, puis reprend un autre bus. Elle est verbalisée car son ticket n'est plus valable. Elle pensait pouvoir le faire, l'heure limite de validité n'étant pas atteinte. Elle écrit que la mention « sans correspondance » de la réglementation concernant son ticket n'est pas claire pour les clients.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice consulte la réglementation concernant les tickets achetés à bord des bus. Elle stipule bien qu'il « n'est valable que pour un trajet avec le bus dans lequel il a été acheté. Il ne permet pas la correspondance… ». Cette mention est également clairement indiquée sur le ticket lui-même. La Médiatrice maintient le procès-verbal. ***Avis défavorable***



La Défense n'est pas Paris…



Les faits

Mme M… s'aperçoit en arrivant à la gare de Fontenay-aux-Roses qu'elle a oublié sa carte Navigo chez elle. Elle achète alors un ticket vers Paris. Elle est verbalisée à La Défense pour prolongement de parcours, la gare RER de La Défense n'étant pas située dans Paris.

Recommandation 2018-02

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice constate que Mme M… est titulaire d'un abonnement Imagine R depuis de longues années et que sa carte était en cours de validité le jour de sa verbalisation. Habituée à voyager avec un forfait toutes zones qui rend très simple tous ses déplacements, elle n'a pas pensé que son billet ne lui permettait pas de se rendre à La Défense par le RER. Ce pôle d'échange intègre à la fois une station de Métro de la Ligne 1, accessible avec un ticket t+ et une gare de RER accessible uniquement avec un titre origine-destination. Il faut tenir compte du cas particulier de La Défense située en zone 3.
La Médiatrice propose à la RATP de classer sans suite ce procès-verbal. ***Avis favorable***

Mauvais ticket…

Les faits

Lors d'un contrôle, Mme S… présente plusieurs tickets validés pendant la journée. Le contrôleur décrypte les deux premiers tickets comme « non valables ». En cette période de grande chaleur, Mme S… dit que les informations inscrites sur le troisième ticket se sont effacées. Le contrôleur constate qu'il n'est pas validé et Mme S… est verbalisée.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice vérifie le ticket t+ que Mme S… lui a envoyé. La lecture de la bande magnétique révèle qu'il a été validé 14 minutes après sa verbalisation. La Médiatrice confirme l'avis du Service Clientèle. ***Avis défavorable***

TITRE NON VALIDE

Un ticket plein tarif ne remplace pas deux tickets tarif réduit

Les faits

M. L… utilise un ticket plein tarif pour ses deux enfants au lieu de deux tickets tarif réduit, estimant que le montant est identique. Lors du contrôle, une quittance est établie, chaque voyageur ayant l'obligation de détenir un titre de transport valide. Le Service Clientèle rappelle la législation du droit à la réduction du prix des titres de transport et maintient son dossier en l'état.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice explique à M. L… que l'application des textes impose aux contrôleurs de la RATP de constater de manière objective et factuelle les situations d'infraction, afin d'éviter un jugement arbitraire. En tant que Médiatrice, il lui appartient d'examiner la situation en droit mais également en équité et de prendre en compte la situation dans sa globalité. Elle confirme que la validation d'un titre de transport plein tarif à la place de deux tickets tarif réduit n'est pas autorisée par la réglementation de la RATP. Après avoir recherché dans la base de données, elle constate que M. L… est détenteur d'une carte Navigo depuis 2009 et n'a aucune antériorité infractionnelle. Prenant en compte sa bonne foi, la Médiatrice demande à titre exceptionnel à la RATP de lui adresser un geste commercial à la hauteur de la somme acquittée. ***Avis favorable***

TITRE NON VALIDE

Dysfonctionnement des appareils de validation

Les faits

Mme R… est verbalisée pour un ticket non validé. Elle explique qu'elle l'a pourtant validé à sa station d'entrée dans le métro et ne comprend pas cette verbalisation. Elle déplore que la RATP n'ait pas pris la peine de vérifier l'existence d'un dysfonctionnement des appareils de validation de la station.



L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice demande une enquête sur le dysfonctionnement des appareils de contrôle dans la station le jour de la verbalisation. Cette investigation révèle que des appareils ont connu des dysfonctionnements par intermittence pouvant expliquer la situation vécue par Mme R… La Médiatrice demande à la RATP de rembourser à Mme R… la somme qu'elle a réglée auprès du service du recouvrement. ***Avis favorable***

Tramway hors réseau ferré…

Les faits

M. D… est verbalisé dans un tramway de la ligne T3a pour un titre de transport non valable. Il a pourtant acheté un ticket « Orsay ville – Suresnes Longchamp via Paris », validé en début de trajet. Il estime qu'il n'avait aucun moyen de savoir qu'un itinéraire était imposé pour utiliser son ticket.



L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice explique à M. D… qu'il a acheté un billet Ile-de-France, valable pour un déplacement entre deux gares du réseau ferré, en RER, métro et train. Or, d'un point de vue de la tarification, le tramway est assimilé au bus et intégré au réseau de surface de la RATP. En consultant le site de la RATP, la Médiatrice constate que l'un des itinéraires conseillés propose d'emprunter la ligne T3a, qui ne permet pas l'utilisation des billets Ile-de-France. La Médiatrice reconnaît la complexité de la réglementation dans ce cas particulier. Elle propose à la RATP de classer sans suite le procès-verbal de M. D…
Avis favorable

TITRE NON VALIDE

LIMITE D'ÂGE DÉPASSÉE

Les faits

M. A… voyage avec son fils, qui a fêté ses dix ans la veille. Il est verbalisé, car il utilise un ticket à tarif réduit, valable uniquement pour les enfants de moins de dix ans.

Recommandation 2018-04

L'avis de la Médiatrice

En premier lieu, la Médiatrice relève une certaine ambiguïté dans les formulations utilisées sur le site Internet : « tarification pour les enfants de 4 à 10 ans » ou encore « les enfants de moins de 4 ans peuvent voyager gratuitement, les plus grands, jusqu'à 10 ans... » ; même si dans les pages suivantes, la formulation est plus claire, ceci est à prendre en considération d'autant que le dossier permet de vérifier que le fils de M. A... avait effectivement eu 10 ans la veille. Par ailleurs, la Médiatrice constate que M. A… est titulaire d'un abonnement Navigo annuel depuis plusieurs années. Elle demande à la RATP de classer sans suite le procès-verbal. ***Avis favorable***

VALIDATION IMPOSSIBLE EN COURS DE TRAJET

Les faits

A Paris pour une réunion de travail, M. C… dispose d'un billet Nanterre Préfecture - Paris et d'un billet Paris-OrlyVal pour rejoindre l'aéroport d'Orly. Lors de son trajet, il ne trouve pas d'endroit pour valider son second ticket. Il se fait verbaliser à Antony sans avoir pu le faire.



L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice constate que le titre Paris - Nanterre Préfecture a été validé à la gare de La Défense à 17h17. Il faut environ 45 minutes pour arriver à Antony, ce qui correspond à l'heure de sa verbalisation. Elle constate également que M. C… a composté son deuxième titre de transport Paris-OrlyVal à Antony à 18h08, soit juste après sa verbalisation. Il avait donc sur lui le titre Paris-OrlyVal. Comme la correspondance entre les lignes A et B du RER se fait au sein de la zone contrôlée, M. C… n'a effectivement pas rencontré de ligne de contrôle lui permettant de valider son second ticket. Il lui aurait fallu sortir de la zone contrôlée et y entrer à nouveau. La Médiatrice propose à la RATP de lui accorder un geste commercial à la hauteur de la somme qu'il a réglée auprès du Service Clientèle. ***Avis favorable***

Ticket peut-être démagnétisé

Les faits

La fille de M. S… achète un carnet de tickets pour voyager de Meaux à Paris en attendant le renouvellement de son forfait Navigo. Peut-être démagnétisé, son ticket ne passe pas dans le valideur de la station de métro lors de son retour. Elle franchit la ligne de contrôle avec une amie et se fait verbaliser.



L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice explique à M. S… que le franchissement des appareils de contrôle sans valider un titre de transport est mal vécu par les clients qui respectent les règles d'utilisation du réseau et ne peut qu'encourager d'autres personnes à le faire également.

Concernant la démagnétisation du ticket, la Médiatrice n'a pas pu lire les informations, car celui-ci a été agrafé par la cliente sur la bande magnétique. Elle précise à M. S… que sa fille aurait dû s'adresser à l'agent présent dans la station, qui aurait vérifié son ticket. Cependant, elle peut comprendre qu'elle ait eu peur de rater son train. La fille de M. S… n'ayant pas d'antériorité infractionnelle sur le réseau de la RATP, la Médiatrice propose un geste commercial ramenant l'amende à un montant de 60€. ***Avis partiellement favorable***

Carte non validée

Les faits

Le fils de M^me^ L… est verbalisé dans un bus du réseau Marinéo de la Compagnie des Transports du Boulonnais, pour ne pas avoir validé son titre de transport. Elle explique qu'il a pourtant passé sa carte sur le valideur et a vu un voyant vert s'allumer. Elle indique que son fils est désormais plus vigilant lors de la validation de sa carte de transport scolaire.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice s'est rapprochée du transporteur pour avoir des précisions sur le contexte de la verbalisation. Elle constate que la carte de transport du fils de M^me^ L… n'a pas été remplacée depuis la verbalisation, ce qui laisse penser qu'un dysfonctionnement de la carte n'est pas à l'origine de la situation. Ayant pu contrôler le bon fonctionnement du valideur, la Médiatrice confirme la décision du Service Clientèle. ***Avis défavorable***

TITRE NON ADAPTÉ

Les faits

M. C… circule avec un Ticket Jeunes Week-end, réservé aux moins de 26 ans. M. C… ayant 26 ans, il est verbalisé. Il estime que cette limite d'âge n'est pas indiquée de façon explicite sur le site de la RATP. Il précise s'être présenté à un guichet après la verbalisation pour avoir des informations, l'agent lui disant que la limite d'âge était de 26 ans inclus.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice note qu'il est bien indiqué sur le site de la RATP que le Ticket Jeunes Week-end est réservé aux jeunes de moins de 26 ans. Elle constate par ailleurs que M. C… ne joint aucun document d'identité permettant de justifier son âge. La Médiatrice maintient la décision du Service Clientèle. ***Avis défavorable***



JUSTIFICATIF DIGITAL NON VALABLE

Les faits

M. R… présente une photo de sa carte Familles Nombreuses sur son portable pour justifier l'utilisation d'un ticket tarif réduit. Le contrôleur refuse de la prendre en compte, stipulant que l'original de la carte doit être présenté. M. R… est verbalisé, mais ne se considère pas être en infraction.

Recommandation 2018-01

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice constate la validité de la carte Familles Nombreuses de M. R… Elle regrette qu'à l'heure de la transformation numérique, une photo de la carte sur un portable n'ait pas suffi à estimer qu'il était en règle. Si elle comprend que compte tenu des falsifications possibles il soit délicat d'accepter des pièces au format numérique, elle attirera néanmoins l'attention de la RATP sur ce sujet. Elle propose à la RATP d'accorder à M. R… un geste commercial à la hauteur de la somme réglée. ***Avis favorable***

TITRE NON VALIDE

TITRE NON VALIDE

REFUS D'APPOSER UNE PHOTO SUR UNE CARTE NAVIGO DÉCOUVERTE



Les faits

M. G… est verbalisé, car sa carte Navigo Découverte ne comporte pas de photo. Il déclare détester son image et refuser d'être pris en photo. Il invoque le droit à l'image et estime que l'apposition de la photo sur la carte Navigo ne justifie pas de l'identification de son porteur, car seuls les documents officiels prouvent une identité.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice rappelle à M. G… que les conditions d'utilisation de la carte Navigo Découverte sont très claires : elle n'est valable qu'associée à une carte nominative comportant le nom, le prénom et la photo du client. En acceptant les conditions générales de vente et d'utilisation de la carte Navigo Découverte, M. G… n'a pas la possibilité d'invoquer le droit à l'image. La Médiatrice confirme la décision du Service Clientèle. ***Avis défavorable***

RÉITÉRATION…

Les faits

M. B… est en infraction à deux reprises à quatre jours d'intervalle pour avoir utilisé un ticket à tarif réduit sans avoir sur lui sa carte Familles Nombreuses pour le justifier. Il règle son infraction sur place. Les contrôleurs lui disent qu'il sera remboursé en adressant une demande au Service Clientèle accompagnée des justificatifs. Mais celui-ci ne valide pas sa demande.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice explique à M. B… l'obligation de présenter sa carte Familles Nombreuses lors d'un contrôle. Elle conçoit qu'un oubli soit possible, mais regrette que M. B… soit de nouveau verbalisé quatre jours plus tard pour le même motif. Elle propose à la RATP un geste commercial à hauteur de la somme réglée lors de la première infraction et maintient la seconde.
Avis partiellement favorable

VÉLO DANS LE MÉTRO

Les faits

Mme P… est verbalisée en fin de soirée dans le métro avec son vélo. Elle indique être tombée plus tôt dans la soirée. Ne pouvant pas remonter sur son vélo, elle a préféré prendre le métro en le tenant à la main. Elle ne pensait pas être en infraction, hors heures de pointe.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice précise à Mme P… que la réglementation relative aux vélos est disponible dans chaque station et gare de la RATP, ainsi que sur son site. Tenant compte du certificat médical produit par Mme P… après sa chute et de son absence d'antériorité infractionnelle, la Médiatrice propose à la RATP de lui accorder un geste commercial correspondant à la moitié du montant qu'elle a réglé. ***Avis partiellement favorable***

REÇU DE PV JETÉ À TERRE



Les faits

M. B… est verbalisé car il n'a pas de titre de transport. Il déclare avoir perdu sa carte Navigo et jette le reçu du procès-verbal à terre. Il est alors verbalisé pour « détérioration ». Il demande l'annulation de cette amende, estimant avoir le droit de faire ce qu'il souhaite de ce papier.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice souligne que jeter des papiers à terre est passible d'une verbalisation. Après vérification, elle constate que M. B… n'a jamais déclaré de perte de carte Navigo. Elle maintient le procès-verbal. ***Avis défavorable***

NON RESPECT DES RÈGLES

PIEDS SUR LA BANQUETTE

Les faits

M. P… est verbalisé pour « détérioration », ayant mis son pied sur la banquette. Il conteste cette verbalisation et déclare que son pied était posé dans le coin près du rebord. Il joint une photo et un schéma décrivant la situation. Il demande à la Médiatrice de visionner les images des caméras de vidéosurveillance pour confirmer sa version des faits.



L'avis de la Médiatrice

Recommandation 2018-09

La Médiatrice constate que l'agent ayant verbalisé M. P… a rédigé un rapport complémentaire précisant que ses deux pieds étaient sur la banquette et qu'il ne les avait pas retirés de suite. Elle informe M. P… que le droit d'accès aux enregistrements de vidéoprotection prévoit une durée de conservation des enregistrements au maximum de 72 heures. Les demandes d'accès peuvent être faites auprès de la Délégation à la protection des données par téléphone (ligne dédiée), par courrier postal ou par email *(cil-ratp@ratp.fr)*. Cette réglementation est précisée dans l'affiche « Mode d'emploi » et sur le site Internet de la RATP. Consciente que cette information n'est pas connue, la Médiatrice fera une recommandation sur l'amélioration de la communication en matière d'accès à ces enregistrements dans son rapport. Sur le fond, n'ayant pas d'élément pour confirmer la version des faits de M. P..., et les procès-verbaux faisant foi jusqu'à preuve du contraire (Article 2241-7 du code des transports), elle maintient la verbalisation.

Avis défavorable

TROTTINETTE

Recommandation 2017-02

Les faits

M. G… est verbalisé pour « circulation interdite sur engin ». Il déclare avoir utilisé sa trottinette à très faible vitesse et sur une distance inférieure à trois mètres, juste avant d'arriver à la ligne de contrôle. Il ignorait qu'il était interdit de faire de la trottinette, aucun panneau ne le précisant sur les quais de sa gare.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice constate que la verbalisation de M. G… est conforme à la réglementation, précisée sur les affiches « Mode d'emploi » dans toutes les stations et gares, ainsi que sur le site *www.ratp.fr.*

Compte tenu du développement de ce mode de déplacement, la réglementation sur son utilisation dans les transports reste mal connue. C'est d'ailleurs sur ce thème que la Médiatrice avait fait une recommandation dans son rapport 2017. Force est de constater que depuis, de nouvelles communications, en particulier par le biais de messages sonores en station, ont été diffusés. La RATP a également mené une campagne de prévention des comportements à risque parmi lesquels figure le fait d'utiliser une trottinette dans les espaces et sur les quais. La Médiatrice maintient le procès-verbal. ***Avis défavorable***

AVION À PRENDRE

Les faits

Mme H… et son mari compostent un titre de transport dans une gare de la ligne A du RER, afin de se rendre à l'aéroport. Après quelques minutes d'attente sur le quai, un incident d'exploitation est signalé, avec une durée prévisionnelle de deux heures. Ils doivent prendre un taxi pour ne pas rater leur avion. Mme H… demande le remboursement de ses deux tickets.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice constate qu'une interruption de trafic a bien eu des conséquences sur l'ensemble de la ligne. Elle constate également que les tickets ont été validés à 17h15 et que la perturbation a débuté juste après. Prenant en compte la possibilité que Mme H… et son mari n'aient pas eu l'information, avant de valider, la Médiatrice propose à la RATP de rembourser à Mme H… le montant de ses titres de transport.

Avis favorable



RETARDS RÉCURRENTS SUR LA LIGNE

Les faits

M. D… déplore la qualité de service et la régularité très insatisfaisantes de la ligne de bus 394. Il demande que la RATP mette en œuvre des moyens pour améliorer cette situation et sollicite le remboursement de la moitié de son forfait mensuel, considérant que le service n'est pas respecté. La RATP indique à M. D… que les bus, empruntant et partageant la voie publique avec d'autres véhicules, sont soumis à de nombreux incidents, totalement imprévisibles, et qui ont très souvent un impact sur la ponctualité.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice sollicite la RATP pour avoir des explications au sujet de la régularité de la ligne 394. L'entreprise l'informe que le taux de régularité de la ligne s'est amélioré au cours de l'année. La fréquence de passage des bus est quant à elle déterminée par Ile-de-France Mobilités, l'autorité organisatrice. La Médiatrice explique à M. D… que la situation qu'il relate ne correspond pas aux critères permettant d'obtenir une indemnisation. Elle comprend néanmoins son exaspération face aux retards récurrents. Elle propose à M. D… de lui organiser une rencontre avec la RATP afin d'étudier les différentes possibilités qui s'offrent à lui en cas de perturbation, et lui permettre de mieux comprendre les contraintes d'exploitation de la ligne 394.

Avis partiellement favorable

BUS RETARDÉ, TRAIN RATÉ

Les faits

M. L… se rend avec son fils au Mondial de l'Automobile. Au retour, il utilise la ligne de bus 39 pour se rendre de la Porte de Versailles à la Gare du Nord. Mais en raison d'une manifestation, il n'arrive pas à temps à la gare pour prendre son train et doit acheter d'autres billets. Il en demande le remboursement. La RATP souligne que les horaires des bus ne sont donnés qu'à titre indicatif et sont susceptibles de varier en fonction des conditions de circulation.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice constate que M. L… a validé son ticket à 15h46 dans un bus de la ligne 39 à Porte de Versailles pour un train à 16h42 à Gare du Nord. Le site de la RATP indique qu'il faut 1h02 pour rejoindre en bus les deux destinations en temps normal. Il conseille d'ailleurs l'itinéraire en métro en 33 minutes. La Médiatrice informe M. L… que les éléments qu'il produit ne sont pas suffisants pour envisager un remboursement. ***Avis défavorable***



LITIGE COMMERCIAL

PRÉLÈVEMENTS SUR UN COMPTE BANCAIRE ALLEMAND

Les faits

Le Centre Européen des Consommateurs France (CEC) transmet à la Médiatrice le dossier de M. C… Il a changé ses coordonnées bancaires au profit d'une banque allemande. Depuis, il ne parvient pas à mettre à jour son compte client pour régler les prélèvements automatiques de son forfait Navigo annuel. La RATP se réfère aux conditions générales pour refuser le changement de ses coordonnées bancaires et son compte a été bloqué. Une directive européenne précise pourtant que les paiements transfrontaliers par virement ou prélèvement doivent être aussi simples, rapides et au même tarif que les paiements nationaux.

Recommandation 2018-07

L'avis de la Médiatrice

Après enquête, la Médiatrice informe le CEC que l'agence Navigo n'est pas en capacité technique d'accepter les paiements par prélèvements pour les comptes bancaires européens. Ce point sera prochainement résolu, la modification étant inscrite dans les évolutions des outils. Pour résoudre rapidement le problème de M. C…, l'agence propose un paiement comptant par carte bancaire du montant annuel de l'abonnement, avec un geste commercial d'une mensualité pour le désagrément occasionné. ***Avis favorable***

RÉSILIATION POUR MUTATION PROFESSIONNELLE

Les faits

La société CTGMVA, qui exploite le réseau Kiceo de Vannes, réclame à M. B… le règlement de ses deux dernières mensualités au titre de la résiliation anticipée de son abonnement annuel, due à une mutation professionnelle. M. B… refuse de payer les deux mois durant lesquels il n'utilisera pas le réseau. De son côté, Kiceo indique que la somme est due, dans la mesure où le contrat a été rompu unilatéralement alors que l'obligation de l'engagement annuel était clairement précisée.

L'avis de la Médiatrice

Après l'étude des conditions générales de vente Kiceo, la Médiatrice note que l'article sur la résiliation n'est pas aisément compréhensible. De plus, au plan des usages, il est peu conventionnel de ne pas trouver la clause de mutation professionnelle dans les cas de résiliation. La Médiatrice demande à la CTGMVA une annulation de la dette de M. B… ***Avis favorable***

TICKETS NON DÉLIVRÉS

Les faits

Mme C… règle deux carnets de tickets t+, mais l'appareil distributeur ne lui délivre que 12 tickets. Elle se rend au comptoir de la station pour déposer une réclamation et rendre les billets, puis elle réalise un nouvel achat. Elle constate ensuite qu'elle a été débitée deux fois du montant de l'achat.



L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice constate bien deux sommes prélevées sur le relevé bancaire de Mme C… Elle prend aussi connaissance de la fiche d'incident établie par l'agent de station, signalant qu'il a récupéré les billets de la première commande incomplète. Elle constate également que l'appareil distributeur a été mis hors service juste après l'incident. La Médiatrice demande à la RATP de rembourser à Mme C… le montant de son premier achat. ***Avis favorable***

SUSPENSION D'ABONNEMENT COMPLIQUÉE

Les faits

Titulaire d'un abonnement Navigo annuel depuis cinq ans, Mme B… est immobilisée à Lyon pour une intervention chirurgicale. Elle souhaite suspendre son abonnement à distance, mais on lui demande de se rendre physiquement dans une agence, ce qui lui est impossible. Elle continue à être prélevée jusqu'à ce qu'elle obtienne la possibilité qu'un proche fasse la demande de suspension à sa place. Elle sollicite le remboursement des mensualités de mai à juillet.



L'avis de la Médiatrice

Sollicitée par la Médiatrice, l'agence Navigo indique que la première demande de suspension date du 26 juin. Il a été proposé à Mme B… de résilier son abonnement, l'agence Navigo prenant alors à sa charge les frais de la nouvelle souscription. Mais Mme B… n'a pas donné suite à la proposition. Pour tenir compte des difficultés rencontrées par Mme B…, la Médiatrice propose à l'Agence Navigo un geste commercial correspondant à la mensualité de juillet.

Avis partiellement favorable

USURPATION D'IDENTITÉ

Les faits

Mme S… indique qu'une personne présente régulièrement aux contrôleurs sa carte d'identité volée. Elle produit à l'appui de sa demande tous les documents justifiant ce vol. De son côté, la RATP indique que Mme S… a été verbalisée pour un défaut de titre de transport et lui demande de prouver que son identité a été usurpée.

L'avis de la Médiatrice

A l'étude du dossier de Mme S… la Médiatrice constate qu'elle produit deux dépôts de plainte dans lesquels elle mentionne être victime d'usurpation. Elle fournit également une attestation de son employeur indiquant qu'elle ne pouvait être présente physiquement sur les lieux au moment de la verbalisation. La Médiatrice propose à la RATP de classer sans suite le procès-verbal de Mme S…

Avis favorable



USURPATION D'IDENTITÉ

Les faits

Mme M…, abonnée Navigo, refuse de régler un procès-verbal à son nom, en déclarant être victime d'une usurpation d'identité. Elle indique qu'étant maman au foyer, il ne lui est pas possible de fournir à la RATP une attestation d'absence sur le lieu à l'heure de la verbalisation.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice informe Mme M… que la contestation d'un procès-verbal pour usurpation d'identité fait l'objet d'une étude particulière en raison du caractère pénal que soulève cette demande. Après un examen attentif de son dossier, les pièces en sa possession ne lui permettent pas de définir l'endroit où elle se trouvait au moment de la verbalisation. Elle constate par ailleurs que les droits chargés sur son passe Navigo ne couvrent pas le jour de cette verbalisation. Elle maintient donc l'avis du Service clientèle de la RATP. ***Avis défavorable***

DÉLAI D'ATTENTE PEU RAISONNABLE

Les faits

M. B… s'interroge de voir quatre ou cinq bus de la ligne 42 passer en sens inverse, alors qu'il lui faut attendre plus de 40 minutes pour avoir un bus dans sa direction. Il estime que ces délais d'attente ne sont pas raisonnablement acceptables et déplore que le Service Clientèle ne retrouve pas de trace de cet incident. Il sollicite la Médiatrice pour obtenir des précisions sur les causes ayant conduit à cette situation.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice sollicite le centre bus qui exploite la ligne 42. Il lui explique que ce jour-là, une forte perturbation du trafic routier a entraîné un retard moyen de 25 minutes, qui a pu aller jusqu'à 60 minutes sur certains bus. 565 km de bouchons ont été enregistrés en Ile-de-France. Le centre bus reconnaît que le délai était anormalement long et signalera cette situation particulière au centre de régulation afin d'apporter à l'avenir une solution acceptable pour les clients de la ligne 42, même dans une telle situation dégradée. La Médiatrice remarque que les réclamations de M. B… ne sont pas restées sans réponses et que le Service Clientèle les a transmises aux responsables de la ligne 42. Elle constate que le centre bus a pris pleinement conscience de la situation et a cherché à ce qu'elle ne se reproduise plus.

DYSFONCTIONNEMENTS RÉPÉTÉS SUR LA LIGNE 13

Les faits

M. O… emprunte la ligne 13 et déplore de nombreux dysfonctionnements quotidiens : charge trop élevée, dégradation de la régularité, dépassement des délais de mise en service du prolongement de la ligne 14, sièges qui produisent de la chaleur en plein été, voûte de Saint-Lazare très abimée… Il demande des explications sur cette situation et le remboursement total ou partiel de son forfait Navigo annuel.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice propose à M. O… de rencontrer avec elle, la directrice de la ligne 13. Lors de cet échange, celle-ci présente l'ensemble des initiatives mises en œuvre par la ligne au quotidien, ainsi que les améliorations prévues à court, moyen et long terme. La Médiatrice constate que les explications données répondent aux questions de M. O… Celui-ci reconnaît que l'entretien lui a permis de mesurer les efforts constants d'amélioration de la ligne 13 et de prendre conscience de l'ampleur des difficultés. Concernant la demande de dédommagement du forfait transport, la RATP précise qu'elle ne correspond pas aux critères retenus par Ile-de-France Mobilités pour obtenir une indemnisation. La Médiatrice conclut que la position de la RATP est fondée sur ce point.



NUISANCES SONORES LIGNE 6



Les faits

M. P… sollicite l'intervention de la Médiatrice dans un litige qui l'oppose à la RATP concernant des nuisances sonores liées à des crissements localisés au passage des rames de la ligne 6 du métro près de chez lui.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice reprend l'historique du dossier de M. P… et lui indique que des travaux ont été réalisés par les équipes techniques de la voie. Les crissements ayant persisté, une nouvelle vérification a été faite, suivie d'une nouvelle intervention des services techniques sur les rails quelques semaines plus tard. A l'issue de celle-ci, M. P… informe la Médiatrice que les crissements objets du litige ont entièrement disparu. ***Avis favorable***

NUISANCES ALÉATOIRES

Les faits

Depuis un an et demi, M. M… ressent des vibrations importantes dans le logement qu'il occupe depuis 2012, à chaque passage de rame de la ligne 8 du métro, et plus particulièrement en soirée.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice demande une expertise de la voie aux services techniques de la RATP. Celle-ci ne détecte aucun défaut pouvant expliquer ce que décrit M. M… La Médiatrice propose alors à M. M… de le rencontrer chez lui avec un acousticien de la RATP afin d'évaluer ensemble les nuisances. Mais ce rendez-vous ne permet pas de constater de nuisances significatives. Devant leur caractère visiblement aléatoire, la Médiatrice interroge le service du matériel roulant de la RATP. De légères irrégularités des roues peuvent provoquer des nuisances, mais elles sont très rares et ne peuvent correspondre à un ressenti quotidien. Dans l'état actuel de la situation, la Médiatrice répond à M. M… qu'elle ne dispose pas d'élément lui permettant de qualifier la nuisance dont il lui fait part et d'y apporter des solutions. ***Avis défavorable***

NUISANCES

NUISANCES SONORES ET VIBRATOIRES LIGNES 5 ET A

Les faits

Mme C… s'oppose à la RATP depuis plusieurs années concernant des nuisances sonores et vibratoires dans son appartement, liées selon elle au passage des trains de la ligne A du RER et de la ligne 5 du métro sous son immeuble. Elle estime qu'elles sont devenues récemment de plus en plus insupportables.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice prend contact avec le service de la RATP en charge de la gestion des infrastructures. Il lui indique que la dernière expertise n'a pas permis de mettre en évidence des anomalies sur les voies des deux lignes au droit de l'immeuble de Mme C… Aucun chantier significatif n'a été entrepris, permettant d'expliquer l'aggravation des nuisances. Et la nouvelle expertise réalisée à cet effet confirme l'absence d'anomalie. Des meulages des voies susceptibles d'améliorer la situation ont été réalisés au titre des interventions patrimoniales. La Médiatrice contacte Mme C… par téléphone pour mieux apprécier la situation. A l'été 2018, une opération de renouvellement des voies et du ballast se déroulera sur la portion de la ligne A sous le domicile de Mme C... Il est convenu avec elle que des mesures « avant - après » incluent la localisation au droit de son domicile. A l'issue de l'intervention, les mesures ont permis de qualifier une résolution de la situation, ressenti partagé par Mme C.... ***Avis favorable***

ACCESSIBILITÉ

ARRÊTS INACCESSIBLES

Les faits

Mme P… se déplace en fauteuil roulant. Elle rencontre de nombreux problèmes d'accessibilité sur la ligne 239, la rampe du bus présentant des dysfonctionnements réguliers. Elle précise avoir interpellé la Mission Accessibilité de la RATP lors du salon Autonomic de 2016, et avoir bien compris toute l'attention que la Mission porte aux personnes handicapées. Cependant, cette prise en considération n'a pas apporté d'amélioration concrète sur sa ligne. Elle saisit donc la Médiatrice.

L'avis de la Médiatrice

Lors d'un entretien avec la Médiatrice, Mme P… insiste sur le fait que les pannes des rampes des bus de la ligne 239 ont été très fréquentes en 2017 et se sont poursuivies sur le premier trimestre 2018. La Médiatrice constate effectivement que les chiffres de disponibilité des rampes ont été très dégradés en janvier et février. En revanche, parallèlement à la saisine de Mme P…, le centre bus a été sollicité par une maman avec son enfant en fauteuil. Il a mis en place des mesures correctives, qui ont permis à l'indicateur de revenir à une valeur de 100 % de disponibilité depuis le mois de mars. Si des pannes intempestives peuvent toujours survenir, la Médiatrice a convenu avec Mme P… lors d'un nouvel entretien que la RATP avait mis en œuvre de réelles améliorations de l'accessibilité de la ligne 239. La demande de médiation a donc été close. ***Avis favorable***





L'enquête de satisfaction auprès des requérants a été repensée à la suite d'une réflexion menée l'an dernier avec les représentants des associations de consommateurs. Un questionnaire est envoyé immédiatement aux clients dont la saisine est irrecevable. Un autre questionnaire est envoyé aux clients dont le dossier a été traité, environ deux mois après leur réception de l'avis de la Médiatrice.



Un processus de médiation bien perçu

UNE NOUVELLE enquête de satisfaction

Six objectifs ont été définis avec les associations pour le questionnaire envoyé aux requérants :

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

Les questions ont également été retravaillées en commun avec les associations, afin d'en optimiser la compréhension.



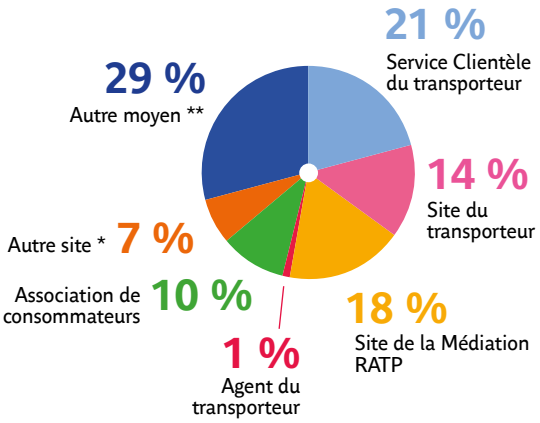
ENQUÊTE
sur les saisines irrecevables

Depuis début 2018, un questionnaire est systématiquement envoyé au requérant dont la saisine n'est pas recevable, en même temps que la réponse de la Médiatrice. Les indications sur les difficultés ou les manques d'information ayant fait que le client n'était pas en cohérence avec le processus de médiation sont recueillies à chaud. L'enjeu est de s'assurer de la bonne compréhension de l'irrecevabilité et des éléments qui y ont conduit. L'analyse des questionnaires doit dégager des possibilités d'actions pour réduire le taux d'irrecevabilité. Cette démarche importante vise à permettre au client de gagner du temps dans son parcours de réclamation.

12 % des questionnaires ont été retournés.



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



** clubdesmédiateurs.fr, médiation-conso.fr, europa.eu (plateforme européenne de résolution en ligne des litiges)*
*** Recherche sur Internet, assurance, affichage dans le bus, avait déjà soumis un litige…*

Plus de 30 % des répondants disent avoir eu l'information par le site internet de la RATP ou celui de la Médiatrice.

Connaissance du processus de Médiation RATP

64 % des répondants ne savaient pas qu'il fallait obligatoirement présenter une réclamation écrite auprès du Service Clientèle avant de pouvoir saisir la Médiation.



77 % ignoraient que, dans le cas d'un procès-verbal, la Médiatrice ne pouvait intervenir que dans les deux mois suivant la date de l'infraction.



68 % n'ont pas pris connaissance de la charte de la Médiation RATP avant leur saisine.



Une large majorité des requérants dont la saisine était irrecevable n'était pas suffisamment informée sur le processus de la Médiation RATP. 64 % des répondants n'étaient pas conscients de l'obligation de présenter une première requête au Service Clientèle et 77 % ne savaient pas que la saisine devait se faire dans les deux mois suivant la date de la verbalisation. Il est important d'élargir encore davantage l'accès à l'information. 32 % seulement des clients dont la saisine n'a pas été recevable avaient pris connaissance de la charte de la Médiation RATP, contre 52 % des clients dont le dossier a été traité.

Saisine en ligne

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



78 % n'ont pas rencontré de difficulté pour envoyer les justificatifs en pièces jointes.



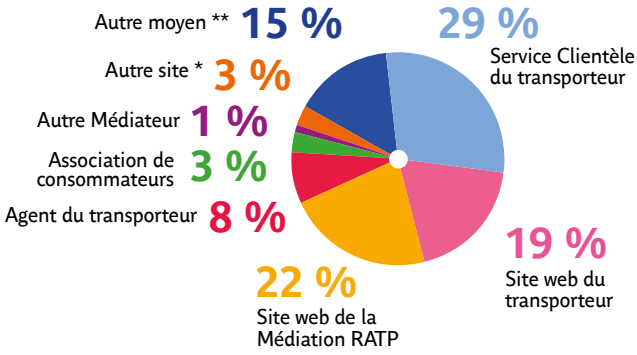
ENQUÊTE DE SATISFACTION
sur les dossiers traités

Le questionnaire envoyé sur l'avis rendu a été revu et reformulé, pour mieux mesurer la satisfaction sur la solution proposée et la compréhension de cette solution. Il s'agit d'améliorer la réponse faite, à travers l'écoute de points de progrès dans la rédaction des avis et leur argumentation. Le questionnaire de satisfaction est envoyé environ deux mois après la réception de l'avis.

Le taux de retour du questionnaire de l'enquête est largement supérieur pour les dossiers traités, à 32 % des envois, contre 12 % pour les saisines irrecevables. Assez logiquement, les requérants ayant reçu un avis de la Médiatrice sont davantage engagés à donner leur avis sur le processus de la médiation.



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



** clubdesmédiateurs.fr, médiation-conso.fr, europa.eu (plateforme européenne de résolution en ligne des litiges)*
*** Recherche sur Internet, conseil d'un proche, médias…*

Plus de 40 % des personnes ayant répondu à ce questionnaire ont trouvé l'information de la Médiation via internet et 30 % ont été orientés vers la Médiation par le Service Clientèle de la RATP.

Avis reçu de la Médiatrice

50 % des répondants ont reçu un avis favorable, 12 % en partie favorable et 38 % défavorable.



60 % estiment que leur point de vue a été pris en compte dans la réponse.



63 % ont compris l'argumentation qui a conduit l'avis.



84 % ont décidé de ne pas aller en justice à la suite de la réponse.



60 % estiment que le temps de traitement du dossier n'était pas assez rapide.



57 % ont perçu l'avis comme impartial.



L'opinion des répondants sur l'avis reçu de la Médiatrice est globalement positive : 60 % estiment que leur point de vue a été pris en compte dans la réponse et 63 % ont compris l'argumentation qui a conduit l'avis.

Dispositif de la Médiation RATP

58 % des répondants ont perçu le dispositif de Médiation RATP comme indépendant.

58 %

58 % sont satisfaits du processus de Médiation RATP et du suivi de leur dossier.

58 %

72 % conseilleraient à un ami en litige avec la RATP ou l'une de ses filiales de recourir à la Médiation RATP.

72 %

Ce chiffre est de dix points supérieur aux 62 % des répondants ayant bénéficié d'un avis favorable ou partiellement favorable.

Même si l'avis rendu par la Médiatrice ne leur a pas été favorable, de nombreux clients ont apprécié l'écoute et la considération qui leur ont été témoignées dans la nouvelle réflexion sur leur dossier.

Saisines en ligne

87 % des répondants estiment que le formulaire de saisine en ligne est pratique à remplir.

87 %

89 % n'ont pas rencontré de difficulté pour envoyer les justificatifs en pièces jointes.

89 %

66 % des répondants ont trouvé des informations utiles à leur saisine sur le site.

66 %

52 % ont pris connaissance de la charte de la Médiation RATP avant leur saisine.

52 %

Saisines par courrier

51 % des répondants connaissent le site Internet de la Médiation RATP.

51 %

48 % l'ont visité.

48 %



QUELQUES POINTS DE PROGRÈS suggérés par l'enquête

L'équipe de la Médiation a été sensible au temps que les requérants ont pris pour faire part de leurs remarques et elle s'est attachée à examiner avec attention les retours de cette enquête. C'est ainsi que les points suivants ont été notés en synthèse. Ils constituent assurément des axes de progrès.

Saisines irrecevables

Recevoir un mail de confirmation de la demande

Un mail de confirmation est systématiquement envoyé. Si ce n'est pas le cas, il convient de renouveler la saisine, car cela signifie qu'elle n'a pas été transmise à la Médiation. Il est important de signaler ce dysfonctionnement pour pouvoir y remédier.

Etre informé du blocage du procès-verbal dès la saisie réussie du formulaire, pour être rassuré sur les délais

Le blocage du procès-verbal ne peut intervenir qu'après l'étude de la recevabilité de la saisine, et donc dans le délai de trois semaines, d'où l'importance d'effectuer l'ensemble des réclamations le plus rapidement possible.

Améliorer l'information délivrée par les contrôleurs sur les voies de recours

Une recommandation (2018-08) a été rédigée sur ce sujet et prise en compte par l'entreprise.



Dossiers traités

Organiser des rencontres physiques ou par téléphone

La médiation est essentiellement écrite. Dans certains cas, des rencontres téléphoniques ou physiques peuvent avoir lieu et plus particulièrement lorsque l'objet de la demande le nécessite.

Augmenter la capacité de transmission des pièces jointes

La capacité actuelle est de 15 Mo, ce qui permet l'envoi de plusieurs éléments. Il sera envisagé d'augmenter la capacité pour permettre l'envoi de formats mov, avi et mp4 notamment.

Envoyer le questionnaire de satisfaction plus rapidement

Un délai médian d'envoi du questionnaire de satisfaction a été retenu en accord avec les représentants des associations de consommateurs, afin de permettre au demandeur d'avoir un recul suffisant sur l'avis de la Médiatrice. Cette année, compte tenu de la charge, certaines enquêtes ont été envoyées tardivement. Pour l'année 2019, la Médiation s'attachera à respecter les délais prévus.

Demander à la RATP de rendre l'information sur la médiation plus facile à trouver sur son site Internet

Une demande sera faite à la RATP pour optimiser l'accès.

Améliorer le délai de réponse

Le délai de réponse est dépendant du nombre de saisines. La Médiatrice est attachée à limiter ce délai au maximum à 90 jours conformément aux textes. Malgré ce respect du délai légal, elle s'efforce de répondre au plus vite aux demandeurs.



La Médiatrice a de nouveau formulé cette année des propositions d'amélioration à la RATP concernant certaines situations vécues par ses clients. Elles ont fait l'objet de recommandations, toutes acceptées par la RATP.



Améliorer certaines situations rencontrées par les clients de la RATP

LE SUIVI de l'application des recommandations

Toutes les préconisations d'améliorations formulées par la Médiatrice dans ses rapports 2016 et 2017 avaient obtenu une réponse de la part de la RATP. La Médiatrice a sollicité de nouveau l'entreprise courant 2018, afin d'obtenir un point précis sur le suivi de la mise en œuvre des diverses propositions.

RECOMMANDATION 2016-05

CONSIDÉRATION DU CLIENT ABONNÉ

La demande de la Médiatrice

Des clients abonnés de longue date, sans incident, se retrouvent en infraction car ils ont exceptionnellement oublié leur passe, compte tenu de circonstances particulières. Ils ne se sentent pas en faute, considérant qu'ils ont déjà réglé un forfait au mois ou à l'année. Même s'ils reconnaissent l'infraction, ils ressentent un manque de considération par rapport à leur statut d'abonné. La Médiatrice demande de rechercher des solutions ou des processus qui permettraient de mieux considérer les clients abonnés et de renforcer l'information sur les obligations des détenteurs de forfaits.

La réponse de la RATP en 2016

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

Le suivi en 2018

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

RECOMMANDATION 2017-01

TARIFICATION SOLIDARITÉ TRANSPORT

La demande de la Médiatrice

De nombreuses saisines font état de droits à réduction non lus par les contrôleurs, alors qu'ils sont correctement chargés sur la carte Navigo. La Médiatrice demande que cette lecture soit rétablie.

Le suivi en 2018

Les améliorations proposées ont permis une très forte diminution des problèmes signalés.

La réponse de la RATP en 2017

Durant l'année 2017, le déploiement des e-PV et la dématérialisation des justificatifs de Tarif Solidarité Transport ont impacté les modalités de vérification des droits. Une large campagne d'information concernant la vérification des droits à la Tarification Solidarité Transport dans le passe Navigo a été menée. L'agent de contrôle a désormais la possibilité de consulter le contenu des droits figurant sur la carte Navigo.

RECOMMANDATION 2017-02

ENGINS À ROULETTES



La demande de la Médiatrice

Face au développement de ce mode de déplacement, la Médiatrice demande que l'information sur les conditions d'utilisation des engins à roulettes soit renforcée. Elle est d'autant plus importante que certaines saisines sont relatives aux craintes que cet usage génère.

Le suivi en 2018

Ce type d'infraction n'a pas entièrement disparu, même si la communication a été visible.

La réponse de la RATP en 2017

La RATP est sensible aux risques liés à ces nouveaux usages. L'affiche Mode d'emploi les précise bien, ainsi que les interdictions et les conséquences. Souhaitant insister sur ce sujet, l'entreprise les intègre également dans sa campagne de communication attirant l'attention des voyageurs sur les comportements dangereux pour eux-mêmes et pour les tiers.

RECOMMANDATION 2017-03

MODES DE TRANSPORT ET CORRESPONDANCES

La demande de la Médiatrice

Le ticket t+ permet une correspondance Métro-RER d'une part et Bus-Tram d'autre part, mais pas entre le réseau souterrain et le réseau de surface. L'observation des saisines révèle une confusion liée au fait que le tramway est compris comme un mode ferré. La Médiatrice demande la mise en place d'une communication permettant une meilleure information des clients.

La réponse de la RATP en 2017

Au-delà des réflexions cherchant à toujours mieux clarifier et diffuser ses affiches Mode d'emploi et Savoir voyager, la RATP va développer une communication sur l'ensemble des tramways concernant différents sujets : prévention des risques de chute, civisme… Des affichettes colorées seront posées dans les stations dès lors que les surfaces d'affichage le permettent. La demande de la Médiatrice de rappeler les conditions tarifaires est prise en compte dans ce cadre, en particulier dans les stations en correspondance avec le Métro et le RER.

Le suivi en 2018

La communication développée a sans doute joué dans une certaine stabilisation de ce motif. A noter que la prochaine mise en place du Navigo Liberté+ apportera une partie de la réponse à ce point tarifaire mal compris.

RECOMMANDATION 2017-04

Cohérence des informations

La demande de la Médiatrice

La politique commerciale peut prévoir une indulgence en matière contraventionnelle si le client est abonné, ou si le justificatif de réduction est présenté a posteriori. Certaines remontées des clients laissent à penser qu'il leur a été dit que leur procès-verbal serait classé sur présentation des pièces. Le litige s'installe de ce fait à la suite du refus obtenu de la part du Centre de recouvrement ou du Service Clientèle. La Médiatrice demande que l'information des clients soit améliorée sur ce point.

La réponse de la RATP en 2017

Lors des verbalisations, les agents remettent un flyer « Pour régler son amende », précisant le montant des réductions à la suite d'une verbalisation. Des rappels sont régulièrement faits auprès des agents pour la remise systématique de ce flyer.

Le suivi en 2018

Les cas n'ont pas entièrement disparu, malgré la communication générale développée.

RECOMMANDATION 2017-05

Envoi de SMS de recouvrement en cours de médiation

La demande de la Médiatrice

L'entrée dans le processus de médiation suspend le recouvrement du procès-verbal. Plusieurs requérants signalent recevoir des SMS de relance durant cette période. La Médiatrice demande que leur envoi soit suspendu.

La réponse de la RATP en 2017

Cette préconisation sera intégrée au cahier des charges du nouvel outil de gestion des procès-verbaux. L'outil actuel doit être renouvelé.

Le suivi en 2018

Les cas sont en nette diminution.



RECOMMANDATION 2017-06

MEILLEURE COMPRÉHENSION DES ÉLÉMENTS DE CONTEXTE D'UNE VERBALISATION

La demande de la Médiatrice

Si le client a la possibilité d'exposer dans le détail le contexte de sa verbalisation, ce n'est pas le cas pour la RATP. La Médiatrice demande une généralisation des rapports complémentaires pour les procès-verbaux comportementaux : refus d'obtempérer, trouble à la tranquillité…

La réponse de la RATP en 2017

Les rappels sont formulés aux agents en formation ou en briefing pour qu'ils renseignent systématiquement les rapports complémentaires, notamment en cas de procès-verbaux comportementaux. Après une période de dysfonctionnement liée à la mise en place des e-PV, la remontée de ces informations est désormais effective.

Le suivi en 2018

Les rapports complémentaires sont plus nombreux.

RECOMMANDATION 2017-07

PIÈCES D'IDENTITÉ

La demande de la Médiatrice

Dans le cas où un contrevenant laisse sa pièce d'identité au contrôleur, ce dernier doit la remettre à un agent habilité à l'enregistrer. Il est parfois difficile de retracer et trouver la concordance avec l'outil de gestion des objets trouvés. La Médiatrice demande qu'une preuve de dépôt, la plus simple possible, lui soit remise, afin de faciliter les recherches.

La réponse de la RATP en 2017

Une note pourra être remise à tous les agents en contact avec les clients, définissant la procédure d'enregistrement et les mentions à apporter sur le rapport d'activité de l'agent de contrôle.

Le suivi en 2018

La procédure d'enregistrement a été précisée.



LES NOUVELLES
recommandations 2018

RECOMMANDATION 2018-01

JUSTIFICATIF NUMÉRIQUE

La demande de la Médiatrice

La présentation d'un justificatif de tarif réduit sous format numérique n'est pas acceptée par les contrôleurs, qui verbalisent le voyageur. A l'époque de la transformation numérique, la Médiatrice demande que ce mode numérique de présentation de justificatif soit accepté.

La réponse de la RATP

La RATP convient que les pièces présentées au format numérique doivent être prises en compte lors des contrôles. Une consigne a été transmise aux contrôleurs.



RECOMMANDATION 2018-02

PROLONGEMENTS DE PARCOURS

La demande de la Médiatrice

Deux lieux sont particulièrement sensibles en matière de tarification.

- La gare RER de La Défense est en zone 3, sur la commune de Puteaux. Un trajet Paris - La Défense en RER nécessite l'achat d'un ticket Ile-de-France « Paris - La Défense » pour un coût de 2,80€. Alors qu'en prenant le métro, un ticket t+ à 1,90€ est suffisant. Les clients ne comprennent pas cette subtilité et encore moins la verbalisation, pourtant conforme à la réglementation.

- A la gare RER d'Antony, une confusion est possible pour les touristes qui ont voyagé dans Paris en RER pendant leur séjour avec des tickets t+ ou un support adapté. Pour rejoindre l'aéroport d'Orly, il leur est souvent expliqué d'aller prendre Orlyval à Antony, en attirant leur attention sur la tarification spécifique d'Orlyval. Certains utilisent alors spontanément un ticklet t+ à 1,90€ au lieu d'un billet Ile-de-France à 2,80€ et se retrouvent en infraction. La plupart va payer immédiatement une indemnité forfaitaire pour prolongement de parcours de 35€.

La Médiatrice demande à la RATP d'accorder davantage d'attention à ces deux situations tarifaires.

La réponse de la RATP

Consciente de la difficulté à La Défense, la RATP a porté une demande de changement de la règle tarifaire auprès d'Ile-de-France Mobilités. En attendant une possible évolution, l'entreprise recommande à ses contrôleurs de faire preuve de discernement si le voyageur dispose d'un ticket t+ valide. Pour Antony, la RATP a décidé de mettre en place une solution commerciale. Elle invite le client souhaitant se rendre à Orly, muni d'un ticket t+, en infraction dans l'enceinte contrôlée, à se diriger vers un agent Orlyval afin qu'il régularise sa situation en échangeant son ticket t+ contre un billet Paris-Orlyval, après avoir réglé la différence. Les agents des stations et gares ont été invités à faire preuve de prévenance en attirant l'attention des clients sur les tarifications d'Orlyval et du parcours pour se rendre à Antony.

RECOMMANDATION 2018-03

ERREUR DE PASSE

La demande de la Médiatrice

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

La Médiatrice demande l'indulgence de la RATP dans cette situation particulière.

La réponse de la RATP

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



RECOMMANDATION 2018-04

FORMULATION INSUFFISAMMENT PRÉCISE

La demande de la Médiatrice

Il est écrit dans les informations à disposition des voyageurs concernant la tarification que les enfants de moins de 4 ans peuvent emprunter les transports gratuitement et que les plus grands voyagent à moitié prix jusqu'à 10 ans. La formulation est équivoque. La Médiatrice demande de faire apparaître clairement que les enfants bénéficient de la gratuité jusqu'au jour de leurs 4 ans et du demi-tarif jusqu'au jour de leurs 10 ans.

La réponse de la RATP

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



RECOMMANDATION 2018-05

Appareils de validation

La demande de la Médiatrice

Malgré toutes les exigences de disponibilité des appareils de validation, ainsi que les opérations de maintenance préventives et curatives, certaines circonstances peuvent permettre des passages non contrôlés, pour des raisons diverses. Plusieurs dossiers soulevant cette question ont laissé apparaître que les données liées à ces dysfonctionnements ponctuels n'étaient pas suffisamment interrogées, ni par les contrôleurs, ni par le Service Clientèle. La Médiatrice demande à la RATP que ces informations soient consultées.

La réponse de la RATP

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

RECOMMANDATION 2018-06

Verbalisation le jour de l'établissement du titre

La demande de la Médiatrice

Le jour de l'établissement du titre de transport, il se peut qu'il soit incomplet, à cause d'une difficulté à faire une photo, par exemple. La Médiatrice demande à la RATP de prendre en compte ce cas particulier.

La réponse de la RATP

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

RECOMMANDATION 2018-07

Droit d'accès à l'image

La demande de la Médiatrice

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

La demande de médiation arrive toujours trop tard dans le parcours du réclamant pour permettre l'accès aux images. Dans les avis de médiation, il est rappelé que les conditions d'accès à ces images sont très encadrées juridiquement, puisqu'elles ne sont accessibles que dans les cas suivants :

- sur réquisition d'un Officier de police judiciaire en cas de dépôt de plainte,
- par toute personne dans le cadre du droit d'accès à l'image et aux données à caractère personnel les concernant, dans les limites de la protection des données des tiers.

Les systèmes en place ne conservent les images que peu de temps, 72 heures maximum sauf exception. Il est donc nécessaire que la personne trouve la bonne information au bon moment pour être en situation de faire valoir ses droits le cas échéant. Ne connaissant pas la finalité et la durée de conservation des images, les personnes ont un sentiment de « destruction de preuve » qui ne va pas faciliter le traitement de leur requête. Compte tenu du nombre important de saisines soulevant le souhait des requérants d'accéder aux images de vidéo protection, la Médiatrice souhaite que la communication sur ce sujet soit améliorée, notamment en précisant le délai de conservation et la finalité de la vidéo protection dans l'affiche Mode d'emploi et sur le site de la RATP. Il convient que le Service Clientèle donne l'information le plus en amont possible pour éviter que ne s'installe un sentiment de dépossession d'un droit, qu'il soit réel ou non. La Médiatrice mettra également à jour ces informations sur son site Internet.

La réponse de la RATP

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



RECOMMANDATION 2018-08

Parcours de réclamation

La demande de la Médiatrice

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

La réponse de la RATP

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

RECOMMANDATION 2018-09

COMPTE BANCAIRE ÉTRANGER

La demande de la Médiatrice

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

La réponse de la RATP

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



Les recommandations de la Médiatrice contribuent à la mise en place d'actions concrètes par la RATP

Comment la RATP prend-elle en compte les recommandations de la Médiatrice ?

Hiba Farès, *Directrice en charge de l'Expérience clients, des services et du marketing de la RATP*

Bien que partant d'un litige, la médiation constitue un moyen d'échange constructif favorisant le rapprochement avec les clients. Les recommandations formulées chaque année par la Médiatrice sont importantes pour l'entreprise. Elles ont contribué à la mise en place d'actions concrètes pour traiter en priorité ce que nous avons appelé les « irritants » pour les voyageurs et mieux répondre à leurs attentes. Elles s'inscrivent dans un programme d'actions visant à faire progresser la qualité des déplacements des voyageurs. Il s'agit de leur offrir un parcours homogène et personnalisé, qui s'appuie à la fois sur la présence et le professionnalisme des agents, ainsi que sur la pertinence de supports d'information digitaux.

Quelles actions avez-vous mises en place pour ces « irritants » ?

HF : La RATP a accueilli favorablement l'ensemble des recommandations de la Médiatrice en 2018, qui contribuent à combattre les « irritants » vécus par les voyageurs. En particulier, la RATP a porté une demande de changement de la règle tarifaire auprès d'Ile-de-France Mobilités concernant deux lieux particulièrement sensibles en matière de tarification : la gare RER A de La Défense et la gare RER B d'Antony. En 2018, les services de recouvrement et de réclamation ont également été fusionnés, afin de fluidifier le parcours à la suite d'une verbalisation. De cette manière, le client n'a qu'un seul interlocuteur pour traiter l'ensemble de sa demande de bout en bout. Poursuivant le même objectif, le Service Clientèle dispose dorénavant d'informations plus précises pour étudier les demandes, mais aussi de marges de manœuvre plus importantes, pour apporter des réponses concrètes et rapides.

Charte de la Médiation du groupe RATP

Préambule

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

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

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

Dans ce nouveau contexte législatif et réglementaire, le professionnel doit garantir au consommateur le recours effectif à un dispositif de Médiation. A ce titre, il peut disposer de son propre dispositif.

Le groupe RATP a ainsi fait le choix de maintenir un Médiateur propre à la RATP et ses filiales ayant une activité de transport de voyageurs tout en garantissant son indépendance et son impartialité.

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

1. Présentation de la Médiation

Désignation

Dans un souci de large participation, un organe collégial paritaire comprenant dix représentants d'associations de consommateurs nationales agréées et dix représentants du professionnel, a désigné à l'unanimité la Médiatrice du groupe RATP, le 5 janvier 2016. La durée du mandat de la Médiatrice est de 4 ans renouvelables dans les mêmes conditions.

Mission

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

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

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

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

Valeurs de la Médiation

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

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

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

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

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

Dans le traitement des demandes, elle informe sans délai les parties de la survenance de toute circonstance susceptible d'affecter son indépendance, son impartialité ou de nature à créer un conflit d'intérêt.

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

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

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

Budget distinct

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

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

Site internet dédié

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

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

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

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

2. Processus de Médiation

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

Champ d'intervention

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

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

Domaine de compétences

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

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

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

Recevabilité

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

- La demande ne doit pas être manifestement infondée ou abusive ;
- Elle ne doit pas avoir été précédemment examinées ou être en cours d'examen par un autre Médiateur ou par un tribunal ;
- Une première réclamation écrite doit avoir été faite au service clientèle concerné (service clientèle de la RATP ou de ses filiales, service juridique du groupe RATP ou Agence Navigo) avant toute saisine de la Médiation. En tout état de cause, le demandeur insatisfait de la réponse du Service Clientèle ou en l'absence de réponse dans le délai d'un mois à compter de sa demande, peut saisir la Médiation.
- La demande doit être présentée à la Médiation dans les délais impartis :

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

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

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

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

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

Pièces utiles

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

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

Vidéoprotection

Les systèmes de vidéoprotection au sein de la RATP permettent d'assurer la sécurité des biens et des personnes. Dans la plupart des cas, les enregistrements sont conservés au maximum 72 heures. Les demandes d'accès peuvent être faites auprès de la Délégation à la protection des données par courrier postal (RATP - Délégué à la protection des données - LAC LT73 – 185, rue de Bercy 75012 Paris) ou par courriel (cil-ratp@ratp.fr).

Ainsi, le droit d'accès aux images de vidéoprotection ne peut pas avoir pour objectif de servir à identifier des tiers ou prouver un droit (pour justifier un paiement ou une validation), sauf réquisition de l'Officier de police judiciaire.

Protection des données à caractère personnel

Le traitement des demandes de Médiation est mis en œuvre par la Médiatrice de la RATP, 54 quai de la Rapée, LAC LC12, 75599 Paris Cedex 12.

Dans ce cadre, les données personnelles sont collectées sur la base du consentement du demandeur dans le but unique de traiter son litige. Elles seront donc utilisées pour comprendre la situation rencontrée, ou échanger avec le demandeur le cas échéant, afin de clarifier sa demande. Elles sont couvertes par la confidentialité. Les coordonnées permettront de lui adresser une enquête satisfaction pour les seuls besoins du service de la Médiation.

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

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

Coordonnées

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

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

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

Représentation

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

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

Avis de la Médiatrice

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

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

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

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

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

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

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

3. Rapport annuel et recommandations de la Médiatrice

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

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

Ce rapport présente :

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

Liens utiles

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

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

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
54, rue de l'Ouest - 75014 Paris

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

Protocole d'accord avec le Médiateur Tourisme et Voyage

Répartition de compétences et collaboration

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

Objet du protocole

Le présent protocole d'accord a pour objet d'acter les champs de compétence de chacun des médiateurs RATP et MTV dans le cadre du transport de voyageurs.

Répartition des compétences

Par le présent protocole, il est convenu que :

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

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

b) Entre les filiales françaises directes ou indirectes de l'EPIC RATP qui décident contractuellement d'avoir recours au Médiateur RATP et leurs clients voyageurs. La liste des filiales concernées figure sur le site Internet du Médiateur RATP.

En cas d'évolution du champ d'intervention à compter de l'entrée en vigueur du présent protocole, le Médiateur de la RATP en informera le Médiateur Tourisme et Voyage.

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

En cas d'évolution du champ d'intervention à compter de l'entrée en vigueur du présent protocole, le Médiateur Tourisme et Voyage en informera le Médiateur de la RATP.

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

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

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

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

Protocole d'accord avec le Médiateur de SNCF Mobilités

Répartition de compétences et collaboration

Entre le Médiateur de SNCF Mobilités
M. Bernard Cieutat et la Médiatrice de la RATP
M^me^ Betty Chappe.

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

Par le présent protocole, il est convenu que :

1/ Le Médiateur RATP est compétent pour tout litige :

- de consommation entre la RATP, ou certaines de ses filiales françaises qui ont décidé contractuellement d'avoir recours au Médiateur RATP, et un consommateur, lorsque ce dernier n'a pas été satisfait du traitement du litige par le Service Clientèle de l'opérateur de transport public de voyageurs, ou si le consommateur n'a pas reçu de réponse du Service Clientèle concerné à l'issue d'un mois.

  Il peut s'agir de litiges soit relatifs aux dispositions commerciales des titres de transport, soit liés à des questions de qualité de service ou bien encore formés à l'occasion d'une verbalisation. Sont exclus du champ d'intervention du Médiateur de la RATP les dossiers relatifs à des dommages corporels ou à des délits ainsi que les litiges faisant l'objet d'une procédure judiciaire.

En cas d'évolution du champ d'intervention à compter de l'entrée en vigueur du présent protocole, le Médiateur de la RATP en informera la SNCF.

2/ Le Médiateur SNCF Mobilités est compétent pour tout litige :

- Commercial de nature contractuelle entre SNCF Mobilités et ses clients voyageurs, lorsqu'ils n'ont pu être réglés par les services clientèles de SNCF Mobilités. Il peut s'agir de litiges relatifs à la distribution des titres de transport mais également de litiges relatifs à l'exécution du contrat de transport.
- Concernant des infractions à la police du transport ferroviaire :
  - Le Médiateur peut être saisi des contraventions des quatre premières classes. Sont exclues les contraventions qui exposent le réclamant à une procédure de délit pour voyages habituels sans titre de transport, tel que prévu par l'article L 2242-6 du Code des transports, ainsi que les contraventions connexes à un délit.
  - Sont exclus du champ d'intervention du Médiateur de SNCF Mobilités les dossiers relatifs aux dommages corporels ou à des délits ainsi que les litiges faisant l'objet d'une procédure judiciaire.

En cas d'évolution du champ d'intervention à compter de l'entrée en vigueur du présent protocole, le Médiateur de SNCF Mobilités en avertira le Médiateur de la RATP.

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

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

5/ Pour la complète information des consommateurs, cette répartition fera l'objet d'une information écrite sur le site Internet dédié à chacun des deux Médiateurs.

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

Les membres du Club des Médiateurs de Services au Public

Liste au 31 mars 2019

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

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

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

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

La Médiatrice auprès de BNP Paribas pour la clientèle des particuliers
Dominique CHEVAILLIER BOISSEAU
TSA 52177 - 75318 Paris Cedex 09
https://mediateur.bnpparibas.net

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

La Médiatrice des Communications électroniques
Marie-Claire MIALARET
CS 30 342 - 94257 Gentilly Cedex
www.mediateur-telecom.fr

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

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

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

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

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

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

Le Médiateur National de l'Energie
Jean GAUBERT
15 rue Pasquier - 75008 PARIS
www.energie-mediateur.fr

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

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

Le Médiateur de l'information de France 2 et France 3
Nicolas JACOBS
7, esplanade Henri-de-France - 75907 Paris Cedex 15
http://www.francetvinfo.fr/nous-contacter/mediateur-info

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

MEMBRE D'HONNEUR
Le Défenseur des Droits
Jacques TOUBON
7 rue Saint-Florentin
75049 PARIS Cedex 08
https://www.defenseurdesdroits.fr



Conception, réalisation : Luc-Michel Gorre Conseil Editorial / Ethane • Avril 2019
© Photos RATP Com / Agence photo : Noam Cilirie, Bruno Marguerite,
Jean-François Mauboussin, Denis Sutton, Eric Touzé



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

