







Le rapport de la MÉDIATRICE 2016









6
ACTIVITÉ

Une forte progression du nombre de saisines

La médiation en 2016

La médiation en chiffres

18
LITIGES

Rechercher l'équité en toute circonstance

30
SATISFACTION

Reconstruire une relation de confiance

36
SERVICE

Proposer des améliorations

Le suivi de l'application des recommandations des années précédentes

Les nouvelles recommandations 2016

44
ANNEXES

La charte de la Médiation de la RATP

Les associations de consommateurs et d'usagers des transports

Les signatures de protocole d'accord

Convention avec le Centre Européen de la Consommation

Les Médiateurs de Services au Public





Betty Chappe
Médiatrice de la RATP

« Plusieurs facteurs ont concouru à une forte augmentation du nombre de saisines en 2016, en progrès de près de 50 % par rapport à l'année précédente. »

L'année 2016 a été marquée par une transformation profonde de la médiation de la consommation en France, avec l'application de règles nouvelles qui renforcent et précisent les conditions dans lesquelles elle doit être mise en œuvre. Le cadre réglementaire est désormais défini par l'ordonnance du 20 août 2015 et les décrets d'application, qui traduisent en droit français la Directive européenne du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

La médiation à la RATP a été refondée sur ces bases nouvelles et se trouve aujourd'hui en conformité avec les dispositions qui lui sont applicables.

Ainsi, le mécanisme de désignation du Médiateur, tel que prévu par les textes, a conduit à la constitution d'un Organe collégial paritaire qui rassemble 10 associations et 10 représentants du Groupe RATP. Le 5 janvier 2016, cet Organe collégial m'a désignée à l'unanimité Médiatrice de la RATP pour un mandat de 4 ans. Conformément au processus établi, j'ai été reçue par la Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation (CECMC). A la suite de cette audition, sa Présidente m'a notifié mon inscription sur la liste des Médiateurs de la consommation, le 25 février 2016.

Parallèlement, le site Internet de la Médiatrice de la RATP a été conçu de façon autonome et dédiée, pour être à la fois conforme à l'évolution du contexte institutionnel et plus en accord avec les attentes nouvelles des voyageurs. A cet égard, j'ai souhaité tout particulièrement que le site soit aisément accessible au public le plus large. Opérationnel depuis début 2016, il permet désormais la saisine de la Médiatrice par Internet, au même titre que par courrier.

Reposant sur un socle réglementaire solide, reconnue par la CECMC, rendue plus accessible grâce à un site Internet dédié, la médiation à la RATP s'efforce d'être davantage en mesure de répondre de manière plus satisfaisante aux attentes des personnes susceptibles de la saisir, en renforçant son rôle et en développant ses coopérations :

- sa compétence a été élargie aux filiales du Groupe RATP situées sur le territoire français, et ayant pour objet social une activité de transport collectif de voyageurs ;

- deux conventions ont été signées, l'une avec le Médiateur Tourisme et Voyages, l'autre avec le Médiateur de SNCF Mobilités. Elles ont acté les champs de compétence et les périmètres de saisine de chacun, afin de clarifier pour les consommateurs l'accès à la médiation dans les transports. Elles complètent en toute pertinence une convention conclue en 2015 avec le Centre Européen de la Consommation, qui permet une meilleure accessibilité à la médiation pour les personnes confrontées à un litige transfrontalier.

L'ensemble de ces facteurs, auxquels il convient d'ajouter la communication et la médiatisation autour de la médiation de la consommation, combinés à la politique francilienne de renforcement de la lutte contre la fraude, ont concouru à une forte augmentation du nombre de saisines en 2016, en progrès de près de 50 % par rapport à l'année précédente.

Devant cette hausse d'activité, la Présidente Directrice générale du Groupe RATP a répondu positivement à ma demande de renforcement de mon équipe. Je la remercie d'avoir pris les dispositions me permettant d'accomplir ma mission de médiation dans les meilleures conditions et en parfaite indépendance.

Ainsi, nous avons examiné avec la plus grande attention chacune des 1 646 saisines reçues. Nous avons instruit avec soin les 953 dossiers recevables que nous avons traités, pour lesquels nous avons proposé des solutions en droit aussi bien qu'en équité. S'attacher à comprendre chaque saisine dans le contexte particulier de chaque client d'une part, développer la prise de contact pour étayer les dossiers et mieux évaluer la situation du professionnel d'autre part : c'est dans cette symétrie que s'opère l'instruction la plus impartiale et la plus neutre.

La publication du rapport annuel est un moment privilégié pour partager les enjeux de la médiation et les conditions de son fonctionnement, en toute transparence. C'est dans cet esprit que j'ai présenté mon rapport 2015 le 19 mai 2016 à la commission Service et innovation du Conseil d'administration de la RATP et le 21 juin 2016 aux associations de consommateurs. Je ferai de même pour le rapport annuel 2016.

Ces présentations offrent l'occasion d'échanges particulièrement riches sur les activités de la médiation, son indépendance vis-à-vis de l'entreprise et sur les recommandations faites en matière d'évolution du service.

Mes recommandations ont été accueillies favorablement par les services de la RATP. Elles ont toutes été prises en compte, contribuant ainsi à des améliorations dont les voyageurs pourront bénéficier sur les réseaux de la RATP.

Rechercher des solutions, expliquer et argumenter, développer plus de pédagogie et d'accessibilité dans les avis qui sont délivrés, oblige à se placer dans un souci d'amélioration continue du traitement des dossiers. C'est ainsi que j'ai renouvelé l'envoi systématique d'un questionnaire de satisfaction aux requérants dont nous avons traité le dossier. Ils ont dans leur majorité apprécié l'écoute et la considération dont ils ont pu bénéficier, que la réponse obtenue soit ou non à leur avantage.

Plus que jamais cette année, l'activité très dense a reposé sur la force de l'équipe soudée qui m'accompagne au quotidien, à laquelle je renouvelle mes remerciements les plus sincères. Elle partage avec moi les valeurs fondamentales de respect et d'équité, qui animent la médiation à la RATP.


M 1
Saint-Paul
Bb
69
76
96
N11
N16

Une forte progression du nombre de saisines

La Médiatrice a reçu 1 646 saisines en 2016, un chiffre en hausse de près de 50 % par rapport à 2015. Les dossiers liés aux infractions restent de loin les plus nombreux, représentant 87 % du total.

LA MÉDIATION en 2016

Une médiation strictement indépendante

Le processus de médiation de la RATP est partagé depuis son origine avec les associations de consommateurs à travers un protocole de médiation, signé dès 1990. La RATP a adopté année après année une posture respectueuse des avis du Médiateur, sans aucune ingérence des Présidents successifs de l'entreprise. L'ordonnance du 20 août 2015 et les décrets d'application ont formellement réaffirmé cette indépendance.

Pour que la médiation à la RATP soit en parfaite conformité avec le cadre légal, la Médiatrice de la RATP a été nommée le 5 janvier 2016 pour quatre ans, par l'organe de désignation. Celui-ci rassemble l'ensemble des associations de consommateurs, hormis celles représentées à la Commission d'Evaluation et de Contrôle, comme le précise le décret du 7 décembre 2015. Dans la volonté de poursuivre cette démarche participative, un règlement intérieur de l'organe a été adopté, assurant une large part d'expression aux représentants des associations de consommateurs. Les engagements de la Médiatrice respectent scrupuleusement les exigences des textes en matière d'indépendance fonctionnelle, hiérarchique et budgétaire.

Inscription sur la liste des Médiateurs de la consommation

A la suite d'une audition par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation, la Médiatrice de la RATP a été informée par sa présidente de son inscription sur la liste des Médiateurs de la consommation le 25 février 2016.



L'ÉQUIPE DE LA MÉDIATION

Face à la forte progression du nombre de saisines en 2016, la Médiatrice a renforcé son équipe.



Laurence Chartier

Entrée à la RATP en tant qu'animateur agent mobile sur la ligne 9 du métro, je suis devenue agent de maîtrise sur la ligne 3. Chargée de relations clientèle puis manager relations clientèle au pôle management des Services aux clients du département des Services et Espaces Multimodaux, j'ai ensuite pris la responsabilité d'une équipe en charge des réclamations écrites au Service Clientèle, avant de rejoindre l'équipe de la médiation. Mon expérience de terrain et ma bonne connaissance des réclamations des clients m'apportent une meilleure compréhension des situations, j'ai à cœur l'écoute des parties et la proposition de solutions en équité.



Marie Rahman

Je suis entrée à la RATP en tant qu'animateur agent mobile en 1996, puis j'ai intégré le secrétariat d'une unité locale de maintenance des systèmes d'information et de télécommunications. J'ai ensuite été l'une des assistantes du chef de cabinet, qui était également Médiateur de la RATP. Lorsque les deux fonctions ont été dissociées, je suis devenue l'assistante du Médiateur. Depuis près de 10 ans, je travaille à la médiation de la RATP, dont j'ai suivi l'évolution. J'ai vu son périmètre s'agrandir et le nombre de saisines augmenter. Attachée à une meilleure accessibilité à la médiation, j'ai été attentive à la conception du nouveau site Internet, qui correspond à une demande récurrente des clients depuis plusieurs années.



Cécile Quentin

J'ai occupé pendant plus de 20 ans différentes fonctions au sein du département Juridique de la RATP. J'ai mené un certain nombre de transactions sur le plan amiable et judiciaire. Au fil du temps et des expériences, 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 permettre d'instaurer une relation de confiance qui perdure dans le temps. J'ai rejoint la médiation il y a un an, en tant qu'adjointe de la Médiatrice. Notre position indépendante nous permet de proposer des solutions qui vont au-delà d'une application stricte des textes juridiques. Je suis particulièrement attachée au développement de la pédagogie dans les explications de la solution retenue. Lorsque l'avis n'est pas favorable au demandeur, il est d'autant plus important qu'il se sente respecté et écouté, afin d'être en position d'entendre les explications et de les accepter.



Audrey Peniguel

J'ai un parcours de juriste en droit de la consommation, avec une spécialisation en droits des voyageurs à l'issue de deux années d'expérience à la FNAUT, association agréée de consommateurs spécialisée dans les transports en commun. Le sujet m'intéresse au point de vouloir en faire une thèse et je suis doctorante à l'université de Paris 1 Panthéon-Sorbonne depuis décembre 2015. Avoir eu à présenter des dossiers de demande de médiation en représentation de voyageurs a également renforcé mon expérience du ressenti d'un voyageur dans ses requêtes face à une grande entreprise de transport. L'écoute des parties permet une approche objective et impartiale des dossiers, c'est pourquoi j'ai apprécié de pouvoir accompagner des équipes d'agents sur le terrain depuis mon arrivée à la médiation.

L'intervention de la Médiatrice

Les litiges dont la Médiatrice est saisie ont deux origines. Une part importante de l'activité relève du Règlement Extrajudiciaire des Litiges de Consommation (RELC). Ce sont essentiellement des litiges succédant à une verbalisation (considérés comme faisant partie de la relation client) et des litiges relatifs aux dispositions commerciales des Conditions Générales d'Utilisation (CGU) et du mode d'emploi des réseaux de la RATP, ou bien encore liés à des problèmes de qualité de service. Ces litiges relèvent des dispositions RELC prévues par l'ordonnance 2015-1033 du 20 août 2015 et ses décrets d'application, par transposition de la Directive Européenne 2013/11/UE du 21 mai 2013.

Sont également traités des litiges générés par des travaux, par le fonctionnement même de l'activité transport dans la cité, essentiellement des nuisances, sonores ou visuelles. Ces litiges n'entrent pas dans le champ d'application des textes RELC.

Les clients en conflit avec l'entreprise doivent pouvoir accéder à un espace d'écoute et de dialogue, respectueux et objectif, permettant de trouver une voie de règlement du litige à l'amiable. Cela impose, en tout premier lieu, un travail d'enquête rigoureux, une transparence et une indépendance absolue.

Il est essentiel d'apporter cette objectivation des faits, d'introduire un traitement en équité au-delà du seul traitement en droit et d'accompagner la solution proposée par des explications nécessaires aux deux parties dans une visée pédagogique.

La pertinence de l'avis est étayée par un argumentaire facilement accessible. Le travail d'instruction et d'écoute des parties est essentiel pour construire un avis dûment motivé. Quelle que soit l'orientation prise, il doit prouver au requérant sa pertinence et amener de la confiance dans le processus de médiation. Lieu d'observation des litiges, la médiation permet de dégager des voies d'amélioration par recommandation auprès de l'entreprise. L'expérience montre qu'elle contribue à l'amélioration permanente du service aux voyageurs.

La médiation se structure aujourd'hui dans un nouveau cadre législatif. Plus que jamais, il est de la responsabilité de chacun des médiateurs de garantir les exigences prévues par les nouveaux textes et de témoigner d'une exemplarité certaine.



Une possibilité de saisine par Internet



Depuis la mise en ligne du nouveau site Internet dédié à la médiation début 2016, la saisine est possible à la fois par courrier et par Internet. Le site de la Médiatrice fournit toutes les informations sur la médiation à la RATP, ainsi qu'un formulaire de saisine en ligne. Un soin tout particulier a été apporté à le rendre facilement consultable par tous les publics. Grâce à une co-construction avec les associations de consommateurs et les associations de personnes handicapées ou à mobilité réduite, les exigences en matière d'accessibilité pour tous ont guidé sa conception. Les 26 129 consultations de la page d'accueil, avec accès direct au formulaire, illustrent toute la facilité offerte par ce nouveau mode de saisine. Si la part des saisines par Internet reste modérée en moyenne sur l'année 2016, elle s'établit à la moitié des saisines en fin d'année 2016.

Le site de la Médiatrice est accessible par mediateur.ratp.fr





Un périmètre étendu

Le périmètre géographique de la mission de la Médiatrice de la RATP a été étendu en janvier 2016 aux filiales du groupe RATP qui le souhaitent, situées sur le territoire français et ayant pour objet social une activité de transport collectif de voyageurs. Leur liste actualisée figure sur le site Internet de la Médiatrice. Cette extension a permis à un plus grand nombre de consommateurs d'être en capacité de solliciter le dispositif de médiation.

Une Convention de Coopération

La Médiatrice de la RATP fait vivre la Convention de Coopération signée avec le Centre Européen de la Consommation (CEC) le 23 février 2015 pour faciliter l'accès à la médiation et le traitement des litiges transfrontaliers. Lorsqu'il est saisi d'une plainte d'un consommateur étranger à l'encontre de la RATP, le CEC transmet le dossier à la Médiatrice 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.

Développer des coopérations pour être toujours davantage en mesure de répondre aux attentes des voyageurs.

Acter les champs de compétence

Le Médiateur Tourisme et Voyages, le Médiateur de SNCF Mobilités et la Médiatrice de la RATP sont tous trois compétents pour le transport de voyageurs. Membres du Club des Médiateurs de Services au Public, ils s'accordent pour garantir aux clients une lisibilité et une fluidité de leurs demandes de médiation. La Médiatrice de la RATP a signé deux conventions permettant d'acter les champs de compétence de chacun. La convention avec le Médiateur Tourisme et Voyages a été signée le 21 janvier 2016, celle avec le Médiateur de la SNCF le 15 septembre 2016. Les trois Médiateurs peuvent ainsi en permanence solliciter leurs expertises mutuelles et rediriger vers le Médiateur compétent un dossier qui leur serait envoyé, après en avoir averti le consommateur.

Des liens étroits avec le Club des Médiateurs

La Médiatrice de la RATP adhère aux valeurs du Club et contribue à les partager. Le Club privilégie le règlement amiable des litiges, afin de renouer et de consolider les liens économiques et sociaux, contribuant à apaiser durablement les relations entre les personnes et les organisations. Il contribue activement à la généralisation de la médiation, créatrice de confiance. L'intégration toujours plus forte de la médiation dans la vie quotidienne doit nécessairement s'accompagner d'assurances de qualité du processus. Le Club réunit régulièrement ses membres dans le cadre de travaux de réflexion et d'échanges d'expérience, afin de contribuer à l'évolution de la médiation institutionnelle. Son site Internet fournit de nombreuses informations sur la médiation, ainsi que des liens vers les sites de ses membres.



La remise du rapport 2015

La Médiatrice a présenté son rapport 2015 le 19 mai 2016 à la commission Service et innovation du Conseil d'administration de la RATP. Il a été l'occasion d'une discussion nourrie avec les administrateurs sur les activités de la Médiatrice et son indépendance vis-à-vis de l'entreprise.

Disposer d'une médiation représente trois opportunités pour la RATP : écouter de façon impartiale les remontées des clients pour s'efforcer de résoudre les litiges à l'amiable ; tisser en permanence le lien de confiance avec les consommateurs ; faire progresser l'entreprise sur les problématiques soulevées lors des saisines. Ces aspects ont été largement abordés lors de la présentation du rapport 2015 aux associations de consommateurs le 21 juin 2016.

La médiation étant un observatoire des litiges persistants, ces échanges sont importants pour mieux comprendre les sources conflictuelles. Les associations de consommateurs sont sensibles à l'attention portée par l'entreprise aux recommandations de la Médiatrice.

Enfin, c'est aussi l'occasion de faire le bilan sur la conduite des médiations, la neutralité et la rigueur de son processus. Par ailleurs, le rapport est public, il est consultable en ligne sur le site de la Médiatrice, de la RATP et du Club des Médiateurs de services au public. Il est adressé à toute personne qui en fait la demande et envoyé aux répondants à l'enquête satisfaction.

LES TRANSPORTEURS FACILITENT L'ACCÈS À LA MÉDIATION

Via les différents canaux de communication, le groupe RATP permet à ses clients de s'informer sur l'accès à la médiation, tant vis-à-vis de son opportunité que dans la manière de procéder.
Ces informations sont disponibles :

- **sur le site www.ratp.fr, espace Médiateur,**
- **sur les sites des filiales de RATP Développement en France,**
- **auprès des Services Clientèle et juridiques de la RATP et de ses filiales, 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 développés avec les sites du Club des Médiateurs de services au public *www.clubdesmediateurs.fr*, du Défenseur des Droits *www.defenseurdesdroits.fr,* de la Commission de la Médiation *www.mediation-conso.fr*, des associations de consommateurs.



LA MÉDIATION
en chiffres

LES CHIFFRES-CLÉS

1 646 **SAISINES**

953 **DOSSIERS** recevables et traités

87 % **DES SAISINES** relatives à une infraction

55 % **DES AVIS** favorables ou partiellement favorables au client

Les saisines
reçues

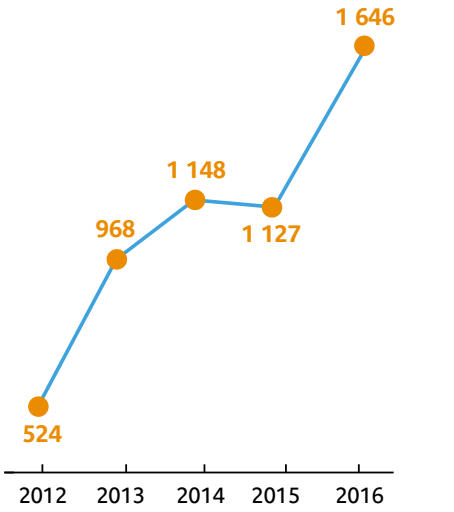
Une forte hausse des saisines

Le nombre de saisines de la Médiatrice de la RATP est passé de 1 127 en 2015 à 1 646 en 2016, soit une progression de près de 50 %. Plusieurs éléments peuvent contribuer à expliquer cette évolution : l'ouverture de la saisine par Internet ; la politique d'intensification de la lutte contre la fraude ; et la poursuite de la médiatisation de la médiation, qui devient de plus en plus accessible à tous. 21 saisines concernent des filiales du Groupe RATP en France.

Une progression régulière des saisines par Internet

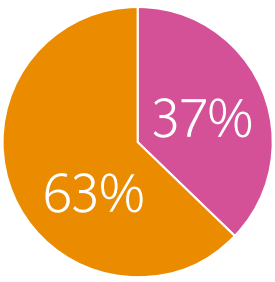
Proposé depuis début janvier 2016, l'envoi d'un formulaire de saisine de la Médiatrice par Internet a progressé tout au long de l'année. Au dernier trimestre, les saisines par Internet ont été plus nombreuses que les saisines par courrier.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE SAISINES



RÉPARTITION PAR MODE DE SAISINE

COURRIER 1 033



INTERNET 613

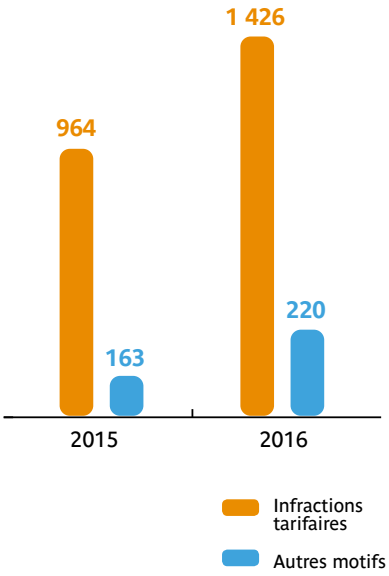
Une large proportion de saisines à la suite d'une infraction

La part des saisines à la suite d'une infraction représente 87 % du total, en légère augmentation par rapport à l'an dernier. Les saisines pour d'autres motifs ont proportionnellement moins progressé que les infractions en hausse de près de 50 %. Les litiges liés à un titre de transport ou à une demande de remboursement ont progressé de 25 %, et ceux liés à un incident d'exploitation ou à une demande de dédommagement de 35 %.

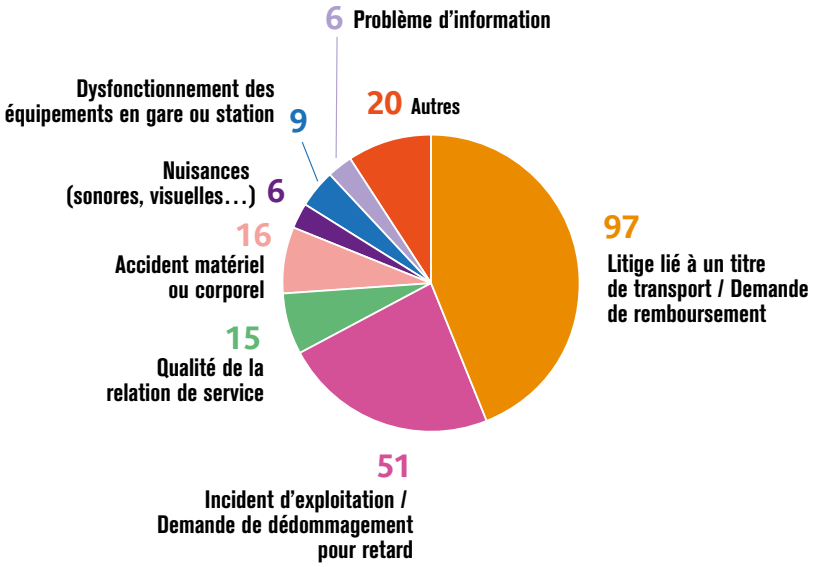


Sur les 360 000 contacts en 2016 avec le Service Clientèle, 57 000 correspondaient à des réclamations, dont 45% à la suite d'une verbalisation pour infraction. Par ailleurs, 1 430 757 verbalisations pour infraction ont été établies en 2016 sur les réseaux de la RATP. 527 459 ont été payées immédiatement, donnant lieu à un Bulletin d'Indemnité Forfaitaire ou une Quittance, soit environ 36,9 % du total. Les autres ont fait l'objet de Procès-Verbaux d'infractions.

MOTIF DES SAISINES



RÉPARTITION DES « AUTRES MOTIFS »



DEUX MOIS AU MAXIMUM POUR CONTESTER UN PV

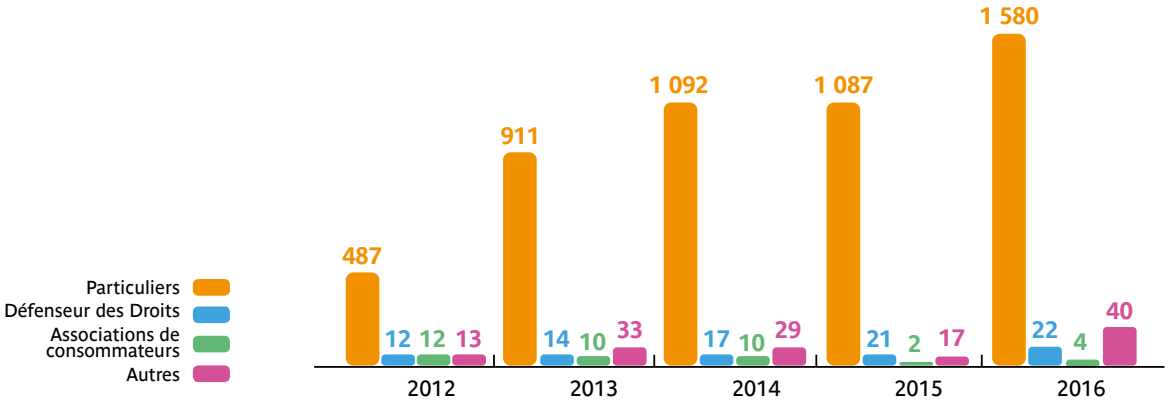
La loi fixe le délai de contestation d'un PV à deux mois à compter de la date de l'infraction. La saisine de la Médiatrice se rapportant à une verbalisation ne peut intervenir qu'après le traitement du litige par le Service Clientèle n'ayant pas donné satisfaction. Elle doit donc être impérativement réalisée dans ce délai de recevabilité. Une fois cette période écoulée, la RATP transmet le dossier au Procureur de la République, qui se charge du recouvrement. 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).



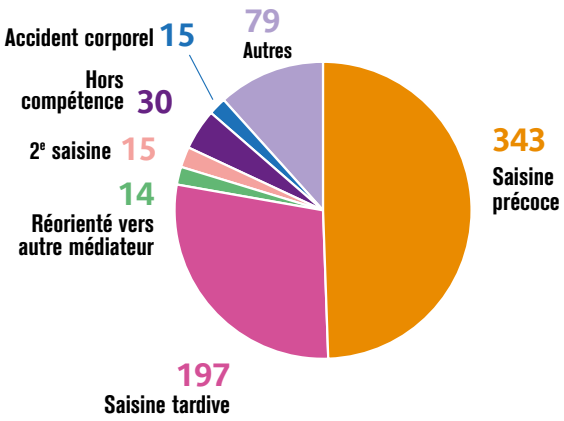
Essentiellement des saisines directes

Comme l'an dernier, 96 % des saisines ont été réalisées directement par des particuliers.

ÉVOLUTION DE L'ORIGINE DES SAISINES



RÉPARTITION DES SAISINES NON TRAITÉES



Une part plus importante de dossiers irrecevables

Les dossiers irrecevables sont en hausse de près de 80 % par rapport à 2015… 693 dossiers sur les 1 646 reçus, soit 42 % n'ont pas été traités car ils n'étaient pas recevables dans le cadre de la charte de la médiation. Leur progression est sensible, car ils n'étaient que 34 % du total en 2015. Les saisines précoces, c'est-à-dire avant d'avoir contacté le Service Clientèle ont quasiment doublé, passant de 177 en 2015 à 343 en 2016.

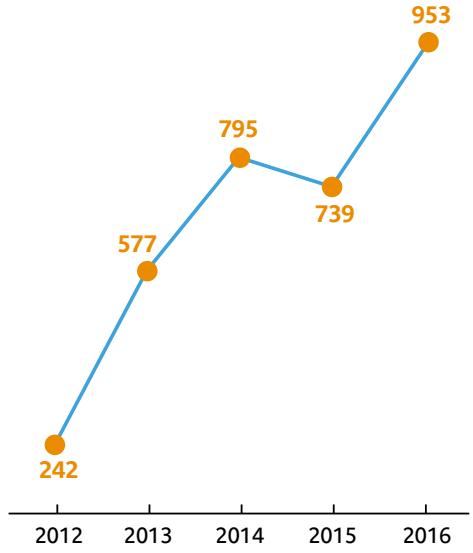
La Médiatrice les a réorientées vers le Service Clientèle. Un grand nombre de voyageurs méconnaissent encore ou ne tiennent pas compte des modalités obligatoires liées à la saisine, bien qu'elles soient clairement exposées sur le site Internet de la Médiatrice.

Les dossiers traités

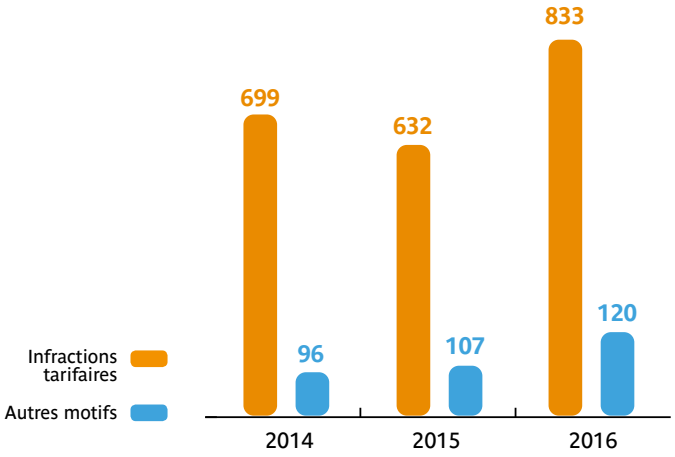
Les infractions largement en tête des dossiers traités

Le nombre de dossiers traités est en hausse de près de 30 %. Ils sont au nombre de 953, dont 833 sont liés à des infractions, soit 87 %. 120 concernent d'autres motifs, en plus faible progression.

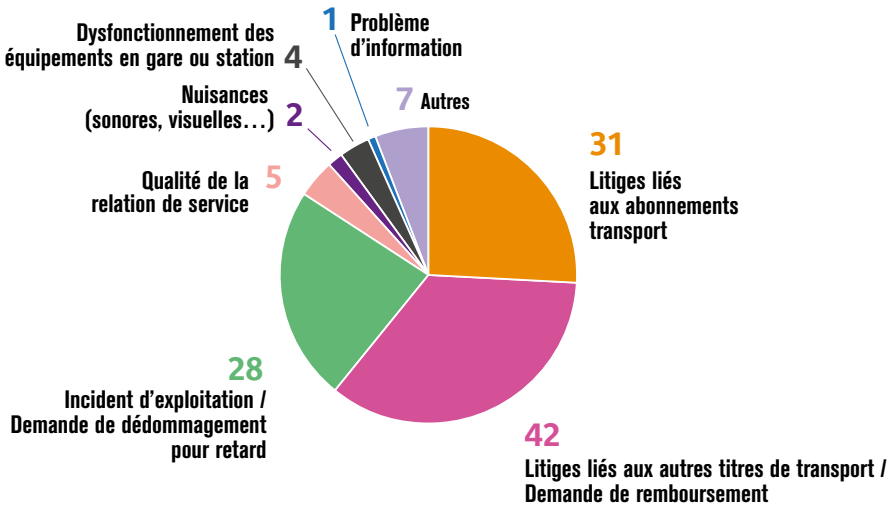
ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS



RÉPARTITION DES DOSSIERS TRAITÉS



RÉPARTITION DES « AUTRES MOTIFS »



La nécessité d'une enquête allonge le délai de traitement

Le délai moyen de traitement d'un dossier a été de 67 jours en 2016. 83 % des dossiers ont été traités en moins de 90 jours.

Cette année, de nombreuses demandes de pièces complémentaires ont été faites auprès des clients. Par ailleurs, dans certains dossiers complexes, la Médiatrice demande à la RATP une enquête auprès de ses services concernés. Elle permet de recueillir des points de vue (agents de contrôle, machinistes, agents en station ou gare…) ou d'effectuer des mesures sur le terrain (mesures acoustiques concernant des saisines pour nuisances sonores, par exemple). Toutes ces démarches contribuent à allonger les délais de traitement du dossier, mais sont nécessaires à sa complétude, socle d'un avis argumenté. L'augmentation constante des saisines tout au long de l'année a également eu une incidence sur les délais de traitement.

UN DÉLAI DE 90 JOURS

Dès réception de tous les documents sur lesquels est fondée la demande du client, la Médiatrice de la RATP notifie sa saisine aux parties par voie électronique ou par courrier simple (Art R612-2 du code de la consommation). Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

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 immédiatement les parties.

Une majorité d'avis rendus favorables au client

522 avis ont été favorables ou partiellement favorables au client, soit 55 % des dossiers traités.

Lorsque la Médiatrice a proposé une solution en droit et en équité répondant à une demande claire et sans ambiguïté, que le demandeur a acceptée, cet avis est enregistré en « favorable ». Ce classement concerne 393 dossiers, soit 41 % du total.

Lorsque l'avis ne répond pas favorablement à tous les points soulevés par le client, l'avis est qualifié de partiellement favorable. Cela correspond à 129 dossiers soit 14 % du total. En majorité, les avis partiellement favorables sont acceptés par les clients.

424 avis, soit 44 % du total, n'ont pas accédé à la requête du client, proposant la confirmation de la décision du Service Clientèle. Il est entendu que l'avis de la Médiatrice ne peut pas être plus défavorable au client que la décision du Service Clientèle.

Certains clients souhaitent davantage d'explications ou exprimer un ressenti à la Médiatrice. 7 dossiers de ce type ont été traités, afin de fournir des éclairages plus globaux et d'objectiver une situation.

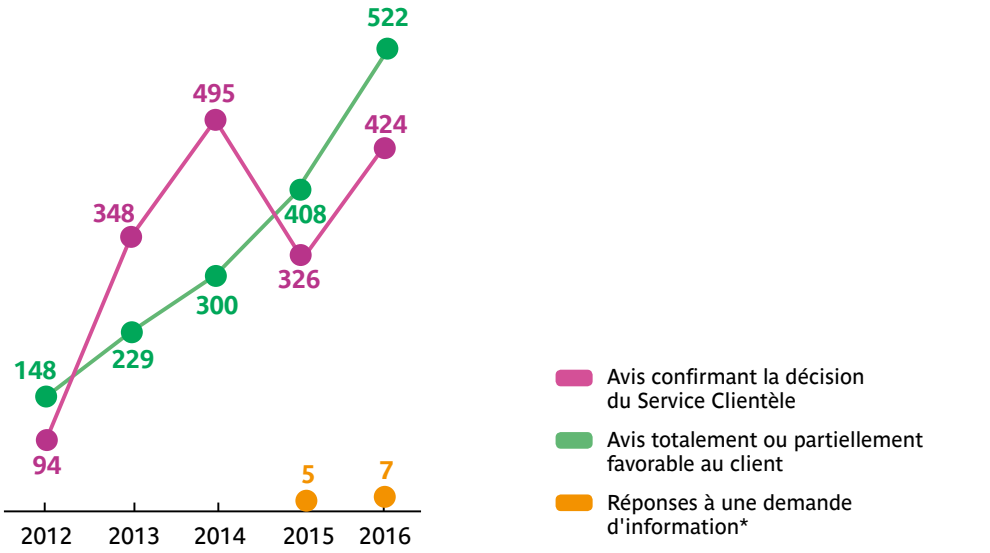


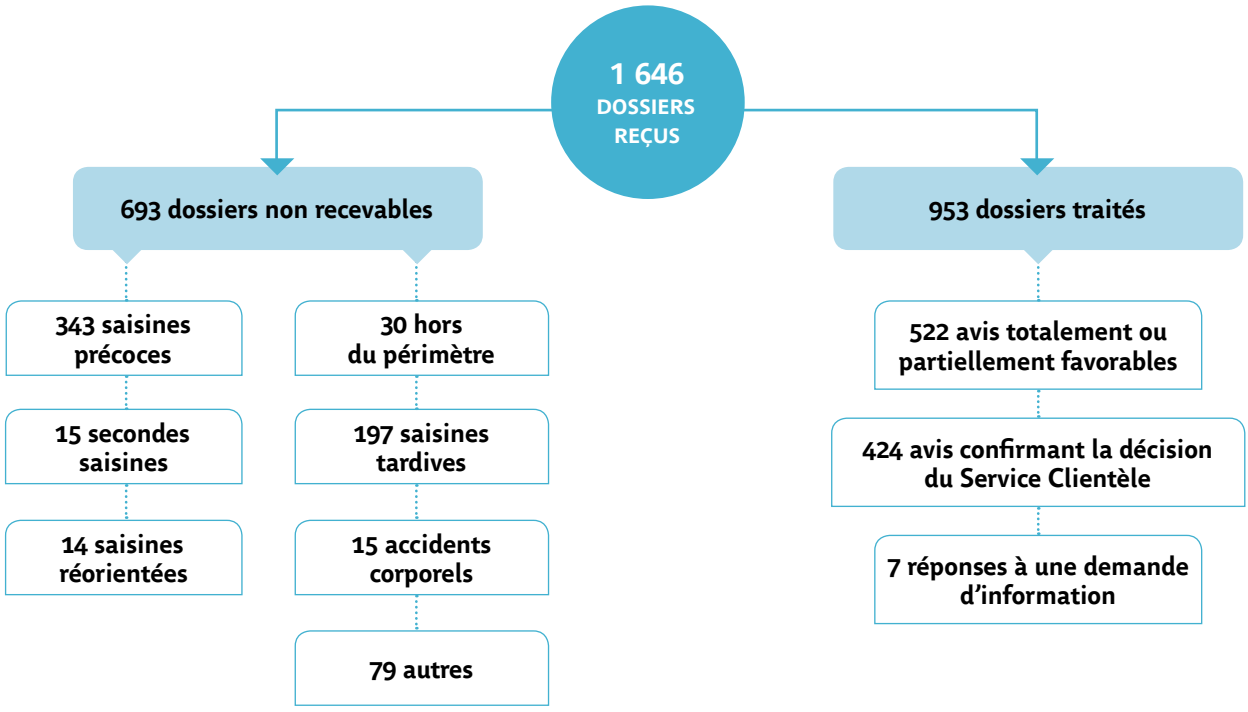


L'AVIS DE LA MÉDIATRICE

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

RÉPARTITION DES AVIS RENDUS PAR LA MÉDIATRICE






BUS
Sortie 1 esplanade P. Chéreau

Rechercher l'équité en toute circonstance

La Médiatrice étudie chaque dossier de saisine de manière approfondie. Elle fonde son avis à la fois en droit et en équité, au vu de la matérialité des faits et des circonstances qui sont portés à sa connaissance. Sur les 953 avis rendus en 2016, 87 % ont concerné une infraction et 13 % un autre motif. Les mesures proposées par la Médiatrice le sont à titre exceptionnel et ne peuvent en aucun cas constituer une jurisprudence.

La demande du client est analysée avec impartialité. La Médiatrice s'attache particulièrement à comprendre les circonstances de la situation rencontrée. Selon le cas, elle peut être amenée à prendre contact avec le client, afin de disposer d'éléments complémentaires nécessaires à une analyse objective.

Parallèlement, la Médiatrice sollicite le professionnel, afin de recueillir les informations pouvant éclairer la situation vécue, et extraire notamment toute possibilité de dysfonctionnement technique.

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 rassembler les éléments permettant de vérifier la matérialité des faits, afin d'avoir les moyens de rendre un avis objectif. La plus grande attention est portée à la fois aux circonstances ayant amené le litige, et à la situation personnelle du requérant.

La Médiatrice établit le fondement de son avis au regard des éléments liés au règlement, mis en rapport avec les faits. Elle agit toujours dans l'objectif pédagogique de reconstruire les points de vue des parties. 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.

En conclusion de l'avis, la Médiatrice formule une proposition de solution communiquée aux parties.





Ces exemples ont été choisis pour l'intérêt qu'ils présentent, illustrant la diversité des dossiers étudiés au cours de l'année. Chaque avis est unique et correspond à une situation particulière.

Achat de titres

FORFAIT CHARGÉ PAR ERREUR

LES FAITS

Mme G… charge sa carte Navigo avec un forfait 2-3 alors qu'elle souhaitait un forfait 1-5. Elle précise que cette erreur est due à un dysfonctionnement d'une touche du distributeur automatique. Elle indique qu'une personne au guichet l'a invitée à contacter le Service Clientèle pour un remboursement. Celui-ci lui a remboursé 50 % du montant de son forfait à titre de geste commercial.

LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

Aucun dysfonctionnement technique n'a été signalé sur les appareils de vente de la station. La Médiatrice rappelle à Mme G… qu'elle pouvait demander à un agent de station de modifier son forfait après avoir réalisé son erreur. Il lui aurait remis un reçu de suppression, afin d'obtenir le remboursement du Service Clientèle. Or, aucune demande d'annulation n'a été enregistrée à son nom pour le mois concerné. Il n'est pas possible de considérer que son passe Navigo n'a pas été utilisé pendant le mois. La Médiatrice ne dispose pas d'éléments suffisants pour vérifier la matérialité des faits évoqués par Mme G… Elle confirme la décision la RATP.

ACHAT D'UN FORFAIT NAVIGO DE LA SEMAINE EN COURS

LES FAITS

M. V… achète pour ce qu'il pense être la semaine suivante un forfait Navigo Semaine, car sa voiture sera en réparation. Lorsqu'il veut l'utiliser le lundi matin, son passe ne fonctionne pas. Se renseignant à la station, il constate qu'il a chargé un forfait de la semaine écoulée. Sa voiture devant finalement être disponible le lendemain, il ne renouvelle pas son chargement, mais prend des tickets pour deux jours. M. V… demande à être remboursé de son forfait non utilisé.

LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

Effectivement, le forfait Navigo Semaine est en vente à partir du vendredi précédant la semaine de validité jusqu'au jeudi de cette même semaine. La Médiatrice constate que le Service Clientèle a été attentif à sa situation, en lui proposant le remboursement de la moitié de son forfait, alors que les conditions d'utilisation ne le prévoient pas. Tenant compte de la sincérité des explications de M. V… et de la concordance de son récit avec les justificatifs qu'il fournit, la Médiatrice propose à la RATP de lui rembourser la totalité de son forfait.

Dysfonctionnement

DYSFONCTIONNEMENT D'UN PASSE NAVIGO

LES FAITS

Le passe Navigo de Mme B… n'a pas fonctionné lorsqu'elle a validé en montant dans le bus. Elle est verbalisée. L'agent de contrôle lui conseille d'aller changer sa carte. Sa puce était effectivement défectueuse.



LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

Recevant le RSA, Mme B… bénéficie de la Gratuité Solidarité Transport. La Médiatrice constate que ses droits étaient actifs le jour de la verbalisation. Elle vérifie que le lendemain, Mme B… a bien remplacé son passe Navigo défectueux. Par ailleurs, elle n'a pas d'antécédent d'infractions. La Médiatrice propose à la RATP de classer sans suite le procès-verbal.

DÉBIT BANCAIRE INJUSTIFIÉ

LES FAITS

M. M… a acheté 4 tickets en gare du Vésinet – Le Pecq par carte bancaire pour 17,40 €. Il a ensuite constaté que son compte bancaire avait été débité de 34,80 €. Il demande le remboursement de la différence.

LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice constate que M. M… lui a communiqué très peu d'éléments, ne produisant ni reçu carte bancaire, ni relevé bancaire. L'enquête diligentée auprès du service comptable de la RATP n'a pu aboutir faute de précisions. Une enquête complémentaire apporte néanmoins quelques précisions. Il n'existe aucune opération bancaire avec le numéro de carte communiqué par M. M… A un chiffre près, il a été retrouvé un mouvement bancaire correspondant à l'achat d'un carnet de tickets pour un montant de 34,80 €. Le justificatif d'achat pour un montant de 17,40 € correspond bien à l'achat de 4 tickets, mais la transaction n'a pas été faite avec la carte dont le numéro a été communiqué. Considérant que M. M… n'apporte pas d'éléments nouveaux, la Médiatrice confirme la réponse de la RATP.

ERREUR D'HORODATAGE

LES FAITS

M. C… valide son ticket à Créteil l'Echat vers 9h23. Lors de son retour, il valide son ticket à Bercy vers 11h23. Il est verbalisé lors d'une correspondance, les contrôleurs lui indiquant que son ticket a été validé le matin à Créteil l'Echat. Il est pourtant entré à Bercy avec un ticket qui a débloqué le passage. Deux jours plus tard, il refait l'expérience de reprendre le ticket du matin lors de son retour. Il libère le passage de la même manière. Il refait la même expérience un mois plus tard, mais cela ne fonctionne pas. Il soupçonne une défaillance technique et demande le remboursement de l'indemnité forfaitaire qu'il a réglée.

LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice demande à la RATP une étude des billets. Le premier est maculé comme ayant été validé à Créteil l'Echat, alors que la piste magnétique indique une validation à Bercy. Le second présente la même caractéristique. La Médiatrice demande une expertise au service des titres de transport. Il remarque que la station Bercy étant déclarée en « correspondance urbaine », un ticket validé peut y être revalidé dans la limite de deux heures de validité. Par ailleurs, un défaut d'horodatage a été constaté sur la période dans la station. La Médiatrice propose à la RATP de rembourser à M. C… l'indemnité forfaitaire qu'il a réglée.

APPAREIL DE VALIDATION DÉFECTUEUX

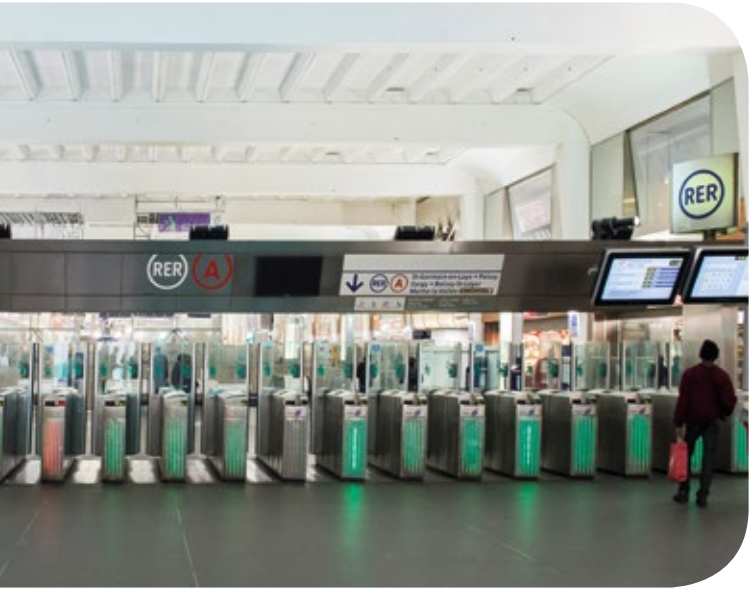
LES FAITS

M. B… a été verbalisé, car il n'a pas pu présenter de titre de transport validé. Il déclare être passé à un portillon de la station Etienne Marcel qui devait être défectueux, car il ne s'est pas rendu compte que son ticket n'était pas validé.

LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice demande aux services techniques de la RATP de vérifier l'état des appareils de validation de la station ce jour-là. Aucun dysfonctionnement n'apparaît sur les relevés, ce qui corrobore le rapport complémentaire établi par le contrôleur. L'agent en poste à la station, joint par téléphone, lui avait indiqué qu'aucune panne n'était en cours. Par ailleurs, la bande magnétique du ticket est illisible et ne permet pas de voir si une entrée a été validée ou non, sans trace non plus de maculation. Faute d'éléments pouvant établir la matérialité des explications de M. B…, la Médiatrice confirme la réponse de la RATP.

INDISPONIBILITÉ DE TOUS LES APPAREILS DE VENTE ?



LES FAITS

M. C… tente d'acheter un titre de transport successivement dans deux stations de métro. Il se heurte d'abord à un appareil qui n'accepte pas la carte bancaire, puis à un autre qui permet uniquement de recharger les passes Navigo. Il décide de prendre le tramway sans billet et se fait verbaliser.

LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

Les résultats de l'enquête technique ne permettent pas de confirmer le dysfonctionnement des appareils de vente des stations ce jour-là. De plus, chacune des stations possède plusieurs distributeurs automatiques et l'une d'elles également un guichet de vente. La Médiatrice confirme la décision du Service Clientèle.

Interdiction



PASSAGE INTERDIT ET CONTESTATION

LES FAITS

M. S… est verbalisé pour avoir emprunté un passage interdit. Il précise qu'il utilise ce passage tous les jours, comme de nombreux autres voyageurs. Il souligne que cette pratique est courante et fournit des photos pour illustrer ses explications.

LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

Dans le rapport complémentaire au procès-verbal, le contrôleur explique avoir informé M. S… qu'il empruntait un couloir interdit. Celui-ci a alors forcé le passage et bousculé les agents en déclarant « je m'en fous, je suis pressé ». La Médiatrice lui rappelle qu'une attitude agressive envers les agents peut engendrer des réactions hostiles à leur égard, alors qu'ils appliquent la réglementation. Elle lui signale également que les déclarations des agents sont faites sous le sceau de l'assermentation. Elle considère par conséquent comme fondée la réponse obtenue de la part de la RATP.

INTERDICTION DE FUMER

LES FAITS

M. L… dit qu'il a été verbalisé sur le quai du RER par les agents de sécurité alors qu'il terminait une cigarette. Il ignorait que l'interdiction était applicable à un quai ouvert à l'air libre. Il précise qu'il n'était pas le seul à fumer ce jour-là, ce qui a contribué à son incompréhension de la situation. Il déplore également la manière dont les agents se sont comportés avec lui.

LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice constate que dans son courrier, M. L… indique que les agents ont haussé le ton dans une rame occupée par de nombreux voyageurs. Le PV précise également le nom de la rame où a été constatée l'infraction. Elle en déduit que l'infraction a eu lieu non pas sur le quai mais à l'intérieur d'un train. Cependant, l'interdiction de fumer dans l'enceinte du RER comprend également les quais de gare, fermés ou ouverts. La Médiatrice confirme la décision de la RATP. Attentive aux difficultés financières évoquées par M. L…, elle lui propose un règlement étalé sur 4 mois.



Abonnement
Navigo

IMPOSSIBILITÉ DE SE DÉPLACER

LES FAITS

Mme H… achète un forfait Navigo pour le mois d'octobre. Elle a un accident le 1er octobre, à la suite duquel elle restera immobilisée jusqu'à fin décembre. Habitant Orléans, elle n'a pas été en capacité de se déplacer à Paris pour faire supprimer son forfait et n'a pas eu non plus la possibilité de le faire faire par un ami.

LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

Les Conditions Générales d'Utilisation du forfait Navigo indiquent que les arrêts maladie ne font pas l'objet de remboursement. Cependant, le contexte particulier de Mme H doit être pris en compte. Après un examen approfondi du dossier, la Médiatrice estime sa demande recevable. Elle propose à l'Agence Navigo de lui rembourser intégralement son forfait du mois d'octobre.



ACHAT EN DOUBLE

LES FAITS

Lorsque M. M… a demandé à bénéficier d'un forfait Imagine R, l'agent lui a indiqué que la résiliation de son forfait Navigo annuel s'en suivrait automatiquement. Cela n'a pas été le cas et il a réglé deux forfaits pendant deux mois. Le remboursement des deux annuités de son forfait annuel lui a été refusé, au prétexte qu'il est toujours possible à tout moment de le résilier sur simple demande.

LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice demande à l'agence Navigo de réexaminer le dossier de M. M… Constatant qu'il a bien eu deux forfaits en cours pendant deux mois, celle-ci accepte sa demande, en lui adressant un geste commercial correspondant à deux mensualités de son forfait Imagine R.

MODIFICATION DE DOMICILIATION BANCAIRE

LES FAITS

M. T… demande à deux reprises à l'Agence Navigo de modifier sa domiciliation bancaire. Ses demandes ne sont pas prises en compte et lui occasionnent des frais, dont il demande le remboursement. Sur cette base, M. T… ne paye plus ses mensualités et le dossier est en contentieux.

LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice demande à l'Agence Navigo de réétudier le dossier de M. T… et une solution est proposée avec un geste commercial d'un montant correspondant à une mensualité pour les désagréments occasionnés, un remboursement des frais bancaires engendrés par la non-prise en compte de la demande, la levée de l'interdiction de souscrire à un abonnement, une remise des frais de dossier lors d'une nouvelle souscription à un abonnement. Cette offre commerciale ne sera valable qu'à réception des deux mensualités impayées de M. T.



DIFFICULTÉ DE LECTURE D'UNE CARTE NAVIGO

LES FAITS

M. H… est verbalisé car le contrôleur ne réussit pas à lire la carte Navigo sur laquelle figure ses droits à réduction, présentée en même temps que son ticket demi-tarif. Il se rend ensuite au guichet de la station pour faire vérifier sa carte et l'agent peut la lire. Il indique qu'il a de nouveau rencontré des difficultés lors de l'activation de ses droits pour le mois suivant et joint une copie d'écran qui l'atteste. La lecture ayant été possible quelques minutes plus tard, il en déduit que sa carte fonctionne de façon aléatoire.

LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice constate que M. H… a bien chargé son passe Navigo des droits de réduction que lui a accordés l'agence Solidarité Transport. Elle propose à la RATP de classer sans suite son procès-verbal.

Retard



TGV RATÉ

LES FAITS

A la suite d'un retard de 40 min de son RER causé par une panne de signalisation, Mme A… rate son TGV. Elle obtient d'un agent de gare un bulletin de retard. Devant être à Montpellier le lendemain pour se rendre à un entretien d'embauche, elle rachète un billet, dont elle demande le remboursement.

LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice fait remarquer à Mme A… que le titre de transport RATP qu'elle fournit ne correspond pas au jour où elle a raté son train. Il ne peut donc pas lui permettre d'établir la matérialité des faits. Par ailleurs, la panne de signalisation a débuté à 10h30, alors que Mme A… devait se présenter à 10h37 sur le quai afin d'embarquer dans son TGV. Elle n'avait pas prévu une marge de temps suffisante pour effectuer sa correspondance. La Médiatrice considère que la réponse formulée par la Direction Juridique de la RATP est fondée.

COLIS SUSPECT

LES FAITS

A la suite d'une interruption de trafic liée à un colis suspect, M. C… doit renoncer en cours de voyage à se rendre à un rendez-vous. Aucun moyen de substitution n'ayant été mis en place, il demande le remboursement de ses deux tickets.

LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice précise que la RATP ne dispose pas d'une maîtrise totale de tous les événements susceptibles de perturber la durée des trajets. Néanmoins, elle a sollicité une enquête complémentaire auprès du service d'exploitation de la RATP. Celle-ci a révélé que le trafic avait été interrompu pendant 30 minutes, afin de permettre aux équipes de déminage d'intervenir pour garantir la sécurité des voyageurs. L'obligation de sécurité prime sur celle de ponctualité. Cette interruption relativement courte n'a pas permis la mise en place d'un bus de substitution. La Médiatrice estime que la responsabilité de la RATP ne peut être engagée. Elle considère que la réponse du Service Clientèle de la RATP est fondée.

FAIBLE CAPACITÉ DES TRANSPORTS DE SUBSTITUTION

LES FAITS

Lors d'un incident sur la ligne de métro de M. V… des bus de substitution sont mis en place. Mais étant pleins et trop peu nombreux, il ne peut pas les utiliser. Après une longue attente, il choisit de prendre un taxi pour éviter d'accentuer son retard à son travail. Il demande le remboursement de ses frais de taxi.

LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

Après avoir demandé une vérification à la RATP, la Médiatrice constate que le trafic a été interrompu pendant près de trois heures sur la ligne. L'événement relève de la responsabilité de la RATP, car il s'agit d'un problème technique, dont le transporteur a la maîtrise effective. M. V… fournit une attestation de retard délivrée à 6h49 et une facture de taxi indiquant un départ à 8h34. La Médiatrice considère que M. V… a effectivement attendu à sa station de départ dans l'espoir de pouvoir prendre un bus. Malgré l'effort du transporteur, M. V… n'a pas pu bénéficier du service de substitution. La différence importante entre la capacité d'un métro et celle d'un bus en est la cause. La Médiatrice constate enfin que M. V… est titulaire d'un passe Navigo annuel depuis plusieurs années et qu'il est à jour de ses paiements. Elle propose à la RATP de prendre en charge la totalité des frais de taxi de M. V…

DEUX RÈGLEMENTS POUR UN MÊME TRAJET

LES FAITS

M^me B… achète un ticket à Nanterre Préfecture pour se rendre à l'aéroport de Roissy - Charles de Gaulle. Mais le trafic est interrompu à la gare d'Auber à cause de perturbations. Elle décide d'emprunter un Roissybus. Elle montre au conducteur son ticket de RER, mais il lui demande d'acheter un billet Roissybus. Elle souhaite le remboursement de son billet, ayant le sentiment d'avoir payé deux fois la RATP pour un même trajet.



LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

En effet, en cas d'interruption de trafic, la RATP ne peut envisager de dédommager ses clients qu'avec l'accord du STIF et uniquement en cas d'interruption totale et prolongée sur l'ensemble des réseaux et sans transport de substitution. La Médiatrice estime cependant que la bonne foi de M^me B… doit être entendue dans un traitement équitable du litige. Elle propose à la RATP de lui rembourser son ticket Roissybus.

Divers

INSTALLATION DE SIÈGES SUPPLÉMENTAIRES

LES FAITS

M^me B… regrette le manque de sièges à la station Félix Faure. Elle souligne que pour les personnes fatigables, âgées ou handicapées, il est très pénible d'attendre debout le passage du métro. Elle demande l'installation de deux sièges supplémentaires en queue du quai direction Balard. Le Service Clientèle n'ayant pas donné suite à sa demande, elle saisit la Médiatrice.

LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

Après avoir questionné le responsable de la ligne, la Médiatrice fournit à M^me B… des informations sur le renouvellement des sièges de la station, qui offrent 8 places contre 10 auparavant sur le quai direction Balard. Consciente que M^me B… soit soucieuse de minimiser sa fatigue lors de ses déplacements, la Médiatrice instruit le dossier avec le responsable technique de la ligne. Une convergence apparaît sur la nécessité de mieux répondre à la préoccupation de confort de M^me B, et a-minima de rétablir la situation d'avant les travaux. Une réponse favorable a donc été faite à M^me B, avec la réserve d'usage en matière de faisabilité technique. Un peu plus de trois mois après son courrier de réponse, la Médiatrice a le plaisir d'informer M^me B… que les sièges ont été posés. Elle lui transmet la photo des nouveaux sièges que la RATP lui a fait parvenir.

ASPECT DÉGRADÉ D'ENTRÉES DE MÉTRO

LES FAITS

M. H… déplore les problèmes de propreté et l'aspect dégradé de deux bouches de métro condamnées sur le bd d'Ornano à la station Porte de Clignancourt. Il n'a pas obtenu de réponse de la part du Service Clientèle.

LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice demande une instruction auprès de différents services de la RATP. Elle informe M. H… que des travaux ont été planifiés sur les deux accès dans le programme 2018-2020. Le débouché le plus éloigné du périphérique sera clos et comportera des locaux techniques non ouverts au public. Le débouché le moins éloigné sera remis en service pour constituer une sortie secondaire de la station. Conscientes du délai de mise en œuvre, les équipes de la ligne 4 ont demandé d'apposer deux plaques afin d'éviter les squats actuels dans les débouchés.

Tarif réduit sans carte



DEUX TICKETS À TARIF RÉDUIT AU LIEU D'UN TICKET PLEIN TARIF

LES FAITS

Mme V… utilise deux billets à tarif réduit au lieu d'un billet plein tarif. Elle est verbalisée pour « Tarif réduit non justifié ». Elle ne comprend pas pourquoi elle a été considérée en infraction et demande où se situe le préjudice pour la RATP, puisque la somme payée est identique. Elle regrette que les contrôleurs aient manqué de compréhension, l'aient maltraitée et aient fait appel à la police.

La RATP stipule que tout voyageur doit être en capacité de produire un justificatif donnant droit à réduction lorsqu'il emprunte les transports avec un billet à tarif réduit. Elle souligne qu'il n'est pas prévu de pouvoir utiliser deux billets à tarif réduit à la place d'un billet plein tarif.

LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice considère la verbalisation et la réponse du Service Clientèle tout à fait fondées. Elle juge néanmoins que la saisine de Mme V… doit être instruite en équité. Elle constate que cette verbalisation est la première à la RATP pour elle. La Médiatrice propose à la RATP de réduire son procès-verbal du montant des frais de dossier.



PASSE NAVIGO OUBLIÉ

LES FAITS

M. J… s'aperçoit qu'il a oublié son passe Navigo chez lui en voulant franchir la ligne de contrôle de sa station. Pressé par un rendez-vous, il utilise un ticket à tarif réduit de ses enfants plutôt que passer sans ticket… Le refus de remboursement de l'amende qu'il a payé lui paraît injuste au regard de sa qualité d'abonné.

LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice explique à M. J… qu'avoir un abonnement ne permet pas d'utiliser un billet à tarif réduit. Il lui appartenait de se munir d'un billet plein tarif. Elle constate néanmoins que son abonnement annuel est régulièrement payé depuis des années et qu'il n'a pas de précédent infractionnel à la RATP. Même si les motifs du Service Clientèle sont tout à fait fondés, elle tient compte de ces éléments pour proposer à la RATP de rembourser intégralement le bulletin d'indemnité forfaitaire réglé par M. J…

TARIF RÉDUIT POUR LES DEMANDEURS D'EMPLOI

LES FAITS

M. L… achète un ticket à tarif réduit, pensant pouvoir en bénéficier en tant que demandeur d'emploi, comme Pôle Emploi le lui a dit. Il précise qu'aucune information concernant ce cas de figure n'est indiquée sur l'affiche Mode d'emploi.

LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice informe M. L… que les conditions d'utilisation des tarifs réduits figurent sur différents supports et notamment sur le site ratp.fr. Elle est réservée aux personnes remplissant certaines conditions comme celle d'être bénéficiaire de la Réduction Solidarité Transport, accordée uniquement par l'Agence Solidarité Transport. La Médiatrice s'est rendue sur le site de Pôle Emploi, sans avoir pu retrouver les informations évoquées par M. L… dans son courrier. Elle considère que la réponse de la RATP est fondée.

TARIF RÉDUIT ÉTUDIANT

LES FAITS

Verbalisée pour avoir utilisé un ticket à tarif réduit sans justificatif, M^me^ M… pensait circuler en toute légalité. Sur le réseau de Lyon où elle réside, les tarifs réduits sont proposés à tous les étudiants. Elle estime que la RATP ne respecte pas son devoir d'information. Elle regrette que les bornes d'achat de titres ne précisent pas suffisamment les conditions d'utilisation des tarifs réduits, d'autant qu'ils sont accordés aux étudiants par la majorité des réseaux. Elle précise enfin qu'elle a souhaité payer son amende sur place, mais que le lecteur de carte bancaire a refusé sa carte pourtant valide.

LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice demande des explications à la RATP concernant le paiement de l'amende. L'entreprise lui précise que si le lecteur de la carte bancaire avait été défaillant, l'agent aurait rédigé un rapport complémentaire. La Médiatrice indique à M^me^ M… que les conditions d'utilisation des tarifs réduits sont mentionnées sur différents supports et considère que la RATP a respecté son devoir d'information. Elle reconnaît cependant que l'information sur les droits au moment d'acheter un titre à tarif réduit sur les bornes pourrait être plus claire. La Médiatrice reconnaît qu'il est possible de bénéficier d'un ticket à tarif réduit en étant étudiant sur certains réseaux, mais que ce n'est en aucun cas une règle nationale. Constatant l'absence d'antécédent infractionnel de M^me^ M… à la RATP, elle décide de prendre en considération sa bonne foi et demande à la RATP de classer sans suite son procès-verbal.

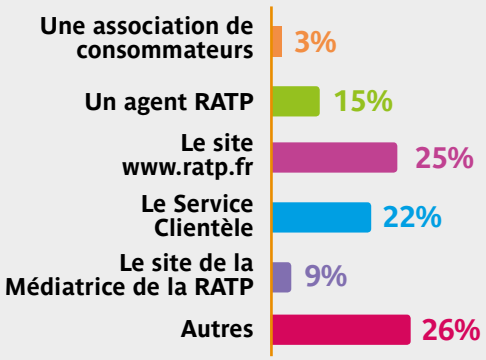

Services
RATP
Vente
Uniquement
SAV
Informations
BILLETS ET TARIFS
Services
Paris

Reconstruire une relation de confiance

La Médiatrice a systématiquement envoyé un questionnaire papier ou via Internet à tous les clients dont elle a traité le dossier. Un tiers d'entre eux a utilisé cette possibilité de donner un avis, de manière anonyme, sur la manière dont leur requête a été traitée. Cette proportion est stable par rapport à l'an dernier. Que la réponse de la Médiatrice leur ait été favorable ou non, les clients ont apprécié l'écoute bienveillante qui leur a été offerte.

Plusieurs moyens d'information sur la Médiatrice

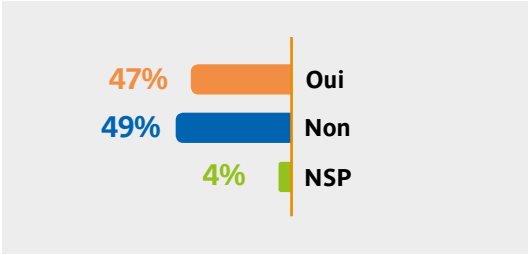
Vous avez su comment saisir la Médiatrice par :



La voie numérique arrive en tête des moyens utilisés par les clients pour s'informer sur la médiation à la RATP. Le Service Clientèle et les agents RATP fournissent également l'information sur la possibilité de saisir la Médiatrice à la suite d'une réponse à leur réclamation qui ne leur a pas donné satisfaction.

Une procédure encore insuffisamment connue

Vous ne pouvez saisir la Médiatrice que si vous avez présenté une première requête auprès du Service Clientèle. Connaissiez-vous cette obligation ?

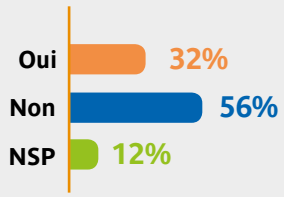


Il est nécessaire de poursuivre l'information sur les contraintes de la procédure de médiation, car elle reste méconnue par la moitié des répondants.

* NSP : Ne Se Prononce pas

Une méconnaissance du délai à respecter pour la saisine

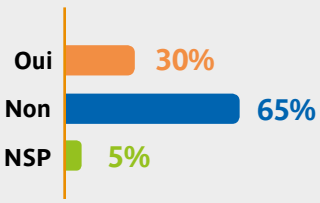
Aviez-vous connaissance du délai de 2 mois après la date du PV pour faire une réclamation et saisir la médiation ?



Une large majorité de clients ne connaissent pas le délai pendant lequel la saisine est possible. Il est important de renforcer cette information, afin d'éviter un rejet de la demande pour saisine tardive.

Une charte de la médiation peu consultée

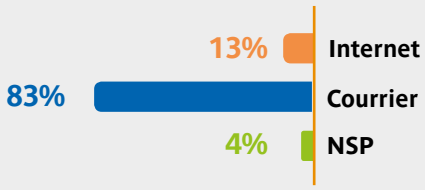
Avez-vous pris connaissance de la charte de la médiation ?



La plupart des requérants n'ont pas consulté la charte de la médiation.

Une prédominance de la saisine par courrier

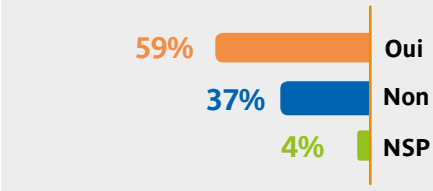
Vous avez saisi la Médiatrice par :



La part des répondants à l'enquête de satisfaction ayant utilisé Internet pour saisir la Médiatrice est nettement plus faible que la part réelle des saisines par Internet, qui s'établit à 37 % sur l'année 2016. Si le site Internet est resté moins utilisé en moyenne que le courrier en 2016, l'inversement de tendance constaté en fin d'année permet d'être totalement rassuré sur la notoriété et la facilité d'accès au formulaire de saisine par Internet.

Un sentiment que les arguments ont été pris en compte

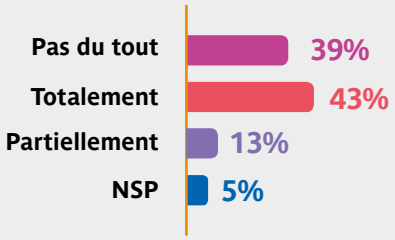
Dans sa réponse, diriez-vous que la Médiatrice a pris vos arguments en compte ?



Dans leur majorité, les clients ont eu le sentiment que la Médiatrice avait pris en compte leurs arguments dans sa réflexion. La proportion est logiquement plus importante chez ceux qui ont obtenu une réponse positive à leur requête.

Une majorité de demandes satisfaites

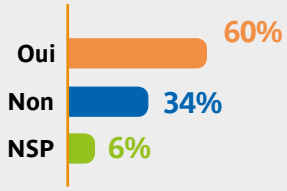
Votre demande a-t-elle été satisfaite ?



La part des demandes satisfaites parmi les répondants à l'enquête de satisfaction est globalement proche des chiffres concernant l'ensemble des dossiers traités.

Des explications satisfaisantes

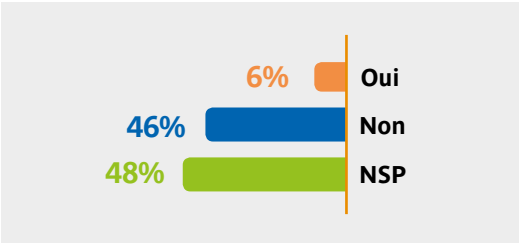
Quelle que soit sa réponse, diriez-vous que la Médiatrice vous a fourni des explications satisfaisantes ?



Dans leur majorité, les clients sont satisfaits des explications obtenues de la part de la Médiatrice dans le cadre du traitement de leur saisine. Elle a justifié sa décision à travers des informations détaillées, tout particulièrement lorsque celle-ci n'était pas favorable. Ces éléments contribuent à une perception positive du contrat de transport avec la RATP.

Peu d'avis défavorables sont suivis d'une action en justice

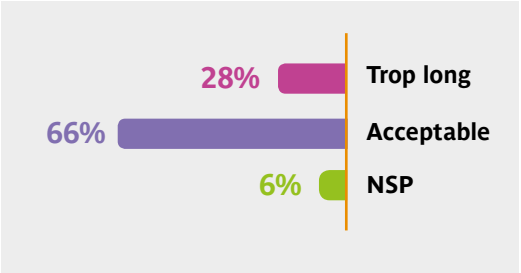
Lorsque la Médiatrice a rejeté votre requête, avez-vous décidé de poursuivre votre contestation en justice ?



Une faible proportion de clients a l'intention de se lancer dans une action judiciaire. Pour un montant financier relativement faible, l'action en justice peut s'avérer à la fois onéreuse et aléatoire.

Un délai de réponse acceptable

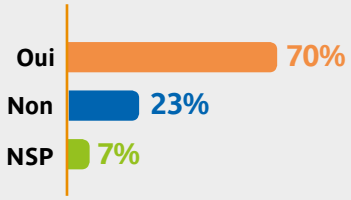
Trouvez-vous le délai de réponse :



Le délai de réponse est acceptable pour près des deux-tiers des clients.

Les clients satisfaits plus nombreux que les avis favorables

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



70 % des répondants conseilleraient à une personne de leur entourage de saisir la Médiatrice.

Ce chiffre dépasse largement les 55 % de clients ayant obtenu un avis favorable ou partiellement favorable à leur requête.
Quelle que soit la réponse, les clients ont apprécié l'écoute et la considération que la Médiatrice leur a témoignées dans sa nouvelle réflexion sur leur dossier.

De nombreux commentaires

Une majorité de clients ayant renvoyé leur questionnaire a ajouté un commentaire. Certains d'entre eux ont exprimé une nouvelle fois leur point de vue par rapport à la situation qu'ils ont vécue. D'autres ont suggéré des pistes d'amélioration du service offert par la RATP.

L'IMPORTANCE DE RESTAURER UN DIALOGUE

Face au nombre important de courriers traités par le Service Clientèle, il se peut que le client ressente une réponse négative à sa demande comme insuffisamment personnalisée. Celle-ci contribue à créer une insatisfaction vis-à-vis de la RATP.

La prise en compte de la demande en dernier recours par la Médiatrice apporte une réponse à cette insatisfaction. Elle vise à restaurer un dialogue, avec une volonté de parvenir à une solution équitable.

A travers des arguments simples et factuels, la lettre de réponse de la Médiatrice fournit un éclairage pédagogique. Elle contribue à rassurer le client, en lui montrant qu'il n'est pas la victime d'une injustice. Que la décision finale soit ou non favorable au client, l'intervention de la Médiatrice contribue dans la plupart des cas à rétablir une relation de confiance dégradée avec la RATP.

L'enquête de satisfaction a permis d'identifier des imperfections ou certaines incompréhensions de l'avis rendu. C'est sur cette base que toute l'équipe de la médiation se mobilise pour améliorer toujours davantage la qualité de la réponse écrite.


Plan – Map
Information
Service
Plan – Map
Information


HIP
stif

Proposer des améliorations

Chaque année, la Médiatrice formule des préconisations d'amélioration des pratiques et des fonctionnements, liées à des situations vécues. Elle formule ses recommandations à l'entreprise, afin de l'inciter à faire progresser en permanence le service rendu à ses clients.

Le suivi de l'application des recommandations des années précédentes

Un bon nombre des préconisations d'amélioration formulées par la médiation ont été mises en œuvre par la RATP. A travers les saisines reçues, la Médiatrice peut constater que certaines ont conduit à l'extinction de la problématique. En revanche, des contacts de proximité avec les associations de consommateurs croisés avec l'actualité des saisines, permettent de constater que d'autres recommandations restent toujours d'actualité.

Recommandation 2013-01 Dysfonctionnement des valideurs dans le bus et le tramway



LA DEMANDE DU MÉDIATEUR

En cas de dysfonctionnement des valideurs, que ce soit dans le bus, le tramway, le métro ou le RER, il est toujours possible que les clients se soient retrouvés en situation irrégulière. Parfois, ils n'ont pas pu s'en rendre compte ou n'ont pas pu mettre en œuvre une alternative, comme par exemple dans le tramway où il n'est pas possible d'entrer en contact avec le conducteur.



LA RÉPONSE DE LA RATP EN 2014

Le service du contrôle a mis en place un Centre d'Information du Contrôle (CIC). Les agents ont désormais plusieurs possibilités, selon les cas, pour obtenir un renseignement : le contact avec le machiniste, l'appel au poste de commande local pour le tramway, ou l'appel au CIC, qui regroupe les diverses informations, notamment les signalements de dysfonctionnement.

L'ACTUALISATION EN 2015

Malheureusement, il y aura toujours des cas où le CIC ne sera pas informé d'un dysfonctionnement ponctuel d'une ligne de contrôle. La RATP mettra en œuvre à nouveau la seule action complémentaire possible : rappeler aux contrôleurs d'être à l'écoute et de faire preuve de discernement lorsqu'ils sont confrontés à un client dans cette situation.

L'ACTUALISATION EN 2016

Ces cas restant fréquents, en particulier dans le bus et le tramway, la RATP poursuit les rappels aux équipes de contrôle.

Recommandation 2013-02 Dysfonctionnement des valideurs dans le métro et le RER

Recommandation 2014-01
Examen de la réclamation, même dans le cas d'un paiement immédiat de l'amende

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

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

LA RÉPONSE DE LA RATP EN 2015
Le service Clientèle a mis en œuvre cette recommandation.

L'ACTUALISATION EN 2016
Ce point fait l'objet d'un rappel à l'ensemble des agents du Service Clientèle, afin de s'assurer que la nouvelle orientation est bien appliquée.



Recommandation 2015-01
Ticket t+ et durée de validité

LA SITUATION
Les clients ne comprennent pas la durée de validité du ticket t+ pour un trajet, d'autant que ces durées sont différentes selon l'utilisation en métro, RER, bus ou tram. L'information a été clairement mise en valeur dans la dernière version des affiches Mode d'emploi. Cependant, une confusion reste possible sur le site Internet.

LA DEMANDE DE LA MÉDIATRICE
Indiquer clairement sur www.ratp.fr les différentes durées de validité du ticket t+ en fonction des modes de transport.

LA RÉPONSE DE LA RATP EN 2015
Le site Internet, comme les affiches Mode d'emploi précisent dorénavant la durée de validité du ticket t+ entre la première et la dernière validation :
- métro-métro : 2h,
- métro-RER et RER-RER dans Paris : 2h,
- bus-bus (y compris entre les réseaux RATP et OPTILE) : 1h30,
- bus-tram et tram-tram : 1h30.

L'ACTUALISATION EN 2016
La règle est aujourd'hui mieux connue, davantage citée par les voyageurs.

Recommandation 2015-02
Coût différent de deux propositions d'itinéraire



LA SITUATION
Lors d'une recherche d'itinéraire, il est possible d'obtenir deux propositions pour se rendre de son origine à sa destination. Les zones sont bien indiquées, pour appeler la vigilance des clients sur la tarification. Il existe néanmoins des scénarios pour lesquels un trajet proposé nécessite 1 ticket unique (par exemple un trajet métro + métro) et un autre trajet nécessite deux tickets (par exemple, un trajet métro + bus). La différence de prix entre les deux alternatives proposées n'est pas signalée.



LA DEMANDE DE LA MÉDIATRICE
Indiquer systématiquement le coût du voyage lors de chaque proposition d'itinéraire.

L'ACTUALISATION EN 2016
Le développement d'une application est un processus non linéaire, qui permet d'être agile et évolutif dans l'intégration des nouveautés. Cette évolution est toujours d'actualité, mais son intégration a été repoussée. La RATP travaille d'abord à améliorer la pertinence de la Recherche d'Itinéraire dans son application et sur son site Internet, avant d'y intégrer les informations tarifaires. Elle en profite pour réfléchir à une application d'autant plus personnalisée.



LA RÉPONSE DE LA RATP EN 2015
L'information tarifaire à donner est liée au titre que possède la personne. Les informations pertinentes diffèrent selon les profils. En effet, les informations utiles pour un titulaire de titre social, d'un passe tarif unique, d'un passe zone 2-3, ou d'utilisateurs de tickets de métro ne sont pas les mêmes. L'objectif est donc de proposer une information tarifaire personnalisée. Dans un premier temps, cette information sera disponible sur l'application RATP, média personnel par excellence. Cette évolution est planifiée pour fin 2016. Dans un second temps, cette problématique sera instruite pour la recherche d'itinéraire sur le site ratp.fr Cette évolution est planifiée pour 2017.

Recommandation 2015-03
Délai de contestation des PV



LA SITUATION
Au regard du nombre de saisines tardives et des remontées de la part des associations ou des délégués du Défenseur des Droits, il apparaît que le délai de deux mois pour la contestation des procès-verbaux n'est pas bien connu ou mal compris.



LA DEMANDE DE LA MÉDIATRICE
Rendre visible le délai durant lequel un PV peut être contesté.



LA RÉPONSE DE LA RATP EN 2015
En 2015, la RATP a reformulé les versos des procès-verbaux (feuillet bleu), en rendant plus visible ce délai de deux mois, autant que le permet le cadre législatif. Cependant, le passage progressif au PV électronique, d'un format reçu de carte bancaire risque de rendre cette information à nouveau peu visible, par sa taille réduite.

L'ACTUALISATION EN 2016
Il est demandé aux contrôleurs de remettre systématiquement au contrevenant qui reçoit un procès-verbal un flyer « Pour payer son amende ». C'est d'autant plus important que le justificatif imprimé des PV électroniques n'offre pas une lisibilité optimale des mentions qui y figurent. Des enquêtes ayant montré que le flyer n'était remis que dans 50 % des cas, la RATP mène une action avec l'encadrement des équipes de contrôle, afin de corriger cette situation et être conforme à ses engagements qualité (ISO 9001), audités chaque année par l'AFNOR.

Recommandation 2015-04
Le contact avec le Service Clientèle

LA SITUATION
Des clients signalent la difficulté de trouver le contact avec le Service Clientèle sur le site Internet de la RATP. Ceci se remarque également dans la part importante de saisines précoces de la médiation.

LA DEMANDE DE LA MÉDIATRICE
Renforcer la présence de l'adresse postale et de la boîte mail de contact sur la page d'accueil du site Internet de la RATP. Et également au sein de la rubrique « service après-vente », dans laquelle cette information est particulièrement pertinente.

LA RÉPONSE DE LA RATP EN 2015
Le Service Clientèle souhaite mettre en avant les différents moyens permettant aux clients de le contacter. L'intégration sur le site ratp.fr d'une partie plus visible des contacts est à l'étude et verra le jour lors de la refonte du site, prévue courant 1er semestre 2017. En parallèle, la RATP va faciliter l'accès aux différents contacts sur la version actuelle du site.

L'ACTUALISATION EN 2016
Le Service Clientèle a proposé à ses clients deux points de contacts supplémentaires : la création d'un compte Twitter dédié, et l'hébergement d'une page contact dans l'application monRERA. A la suite de la mise en place d'un numéro gratuit, 40 % d'appels en plus ont été traités. Un Espace réponse aux questions (FAQ) ainsi qu'une aide contextuelle seront mis en place dans la nouvelle version du site ratp.fr prévue mi-2017. L'accès au Service Clientèle de la RATP semble mieux connu.



Recommandation 2015-05
Une meilleure connaissance des règles d'utilisation des transports

LA SITUATION
Il existe des affiches « Mode d'emploi » dans le Métro et le RER et « Les règles du savoir voyager » dans le Bus et le Tramway, qui présentent les conditions générales et un accès plus facile à l'ensemble des informations à connaître transversalement aux différents sujets relatifs à l'utilisation des transports. Il est néanmoins constaté que les voyageurs ont du mal à trouver cette information et méconnaissent le contenu de ces documents.

LA DEMANDE DE LA MÉDIATRICE
Permettre la consultation des affiches « Mode d'emploi » (Métro et RER) et « Les règles du savoir voyager » facilement sur le site Internet de la RATP.

LA RÉPONSE DE LA RATP EN 2016
Le mode d'emploi des réseaux, le guide transport et les règles du savoir voyager Bus et Tramway figurent désormais sur le site ratp.fr, dans la rubrique se déplacer > mode d'emploi.

LES NOUVELLES recommandations 2016



Recommandation 2016-01
Erreur d'achat de titre à tarif réduit

LA SITUATION
Certains voyageurs commettent des erreurs en achetant des billets à tarif réduit aux automates de vente.

LA DEMANDE DE LA MÉDIATRICE
Mieux accompagner les clients dans leurs achats sur l'automate de vente pour les billets à tarif réduit, en donnant accès à des informations sur les conditions d'attribution de ce tarif.

LA RÉPONSE DE LA RATP
Soucieuse de progresser pour avoir toujours une information plus juste auprès de ses clients, la RATP a lancé une étude de faisabilité pour améliorer ces informations lors de la vente automatique. Le problème n'est cependant pas simple à régler, dans la mesure où les écrans sont très contraints en nombre de caractères, et que les conditions d'accès au tarif réduit sont multiples. Le principe même de la vente automatique doit garantir des temps d'interaction réduits. Aussi, dans l'attente de ces résultats, dans le cadre de l'évolution de son Service Après-Vente, la RATP offre à ses clients depuis le début 2017, la possibilité d'obtenir un avoir ou un recrédit de carte bancaire à la suite d'une erreur d'achat d'un nouveau titre de transport immédiatement signalée. Cette demande est gérée directement par l'agent présent dans la gare ou la station.

Recommandation 2016-02
Remboursement de billet lors d'un trafic perturbé

LA SITUATION
Un voyageur achète un titre de transport et lorsqu'il entre sur le quai, une perturbation du trafic ne lui permet pas de réaliser le voyage prévu. Certains voyageurs empruntent un itinéraire de substitution, mais d'autres abandonnent et choisissent un autre mode de transport.

LA DEMANDE DE LA MÉDIATRICE
Examiner dans ce cas précis la possibilité de rembourser le voyageur qui le souhaite, si possible directement au guichet ou au comptoir d'information.

LA RÉPONSE DE LA RATP
Dans le cadre de l'évolution continue de son Service Après-Vente, la RATP étudiera la possibilité d'étendre la procédure d'avoir ou de recrédit de carte bancaire à ce cas de figure.

Recommandation 2016-03
Photo pour passe Navigo Découverte

LA SITUATION
Les clients ne sont pas toujours conscients de risquer une amende de 100 euros s'ils n'apposent pas leur photo sur la carte accompagnant leur passe Navigo Découverte. Pourtant, les conditions générales d'utilisation sont très claires.

LA DEMANDE DE LA MÉDIATRICE
Mieux alerter le client au moment de l'achat ou lui indiquer une manière simple de faire une photo.

LA RÉPONSE DE LA RATP
Bien que l'information soit bien présente sur le passe, il s'agit de règles communautaires. La RATP va sensibiliser à nouveau son personnel de vente à mieux expliquer la règle et indiquer le cas échéant les stations proposant un photomaton.



Recommandation 2016-04
Achat forfait Navigo Semaine

LA SITUATION
Des clients anticipant l'achat de leur forfait Navigo Semaine pour la semaine suivante se voient proposer un abonnement pour la semaine en cours.

LA DEMANDE DE LA MÉDIATRICE
Mieux questionner les clients sur les dates de l'abonnement qu'ils souhaitent charger sur leur passe Navigo.

LA RÉPONSE DE LA RATP
Il s'agit d'une erreur d'achat. La RATP va étudier la possibilité d'effectuer un échange avec un titre de la bonne semaine ou un recrédit de carte bancaire. Les modalités seront à préciser, il faudra notamment que le titre n'ait pas été utilisé.



Recommandation 2016-05
Considération du client abonné

LA SITUATION
Il arrive que 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 DEMANDE DE LA MÉDIATRICE
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
Pour chacune des situations donnant lieu à une réclamation liée à ce cas de figure, la RATP étudie la possibilité d'effectuer un geste commercial post-verbalisation.

Recommandation 2016-06
Interruption de forfait Navigo Annuel

LA SITUATION
Le Médiateur avait fait une recommandation en 2009 sur ce sujet, qui reste d'actualité, comme le souligne la FNAUT. Il est regrettable qu'il soit nécessaire de se rendre dans une agence pour demander l'interruption de son forfait Navigo Annuel.

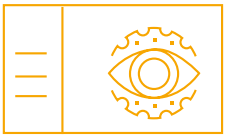
LA DEMANDE DE LA MÉDIATRICE
Avec la généralisation des Comptoirs Club, le nombre de points de contact auxquels cette opération est possible a nettement augmenté. Néanmoins, une solution à distance pourrait être étudiée.

LA RÉPONSE DE LA RATP
Très conscients de cette attente des clients et de l'évolution des modes de mises en relation par le numérique, les partenaires de l'Agence Navigo étudient les possibilités d'offrir plus de services en ligne pour les abonnés franciliens.



Annexes

ANNEXE 1



La charte de la Médiation de la RATP entrée en vigueur le 5 janvier 2016

Préambule

Dès 1990, fut créée au sein de la RATP une instance de médiation, avec pour objet de mieux répondre aux litiges concernés 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 le 20 février 2006, puis le 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 encore 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.

La RATP a ainsi fait le choix de maintenir un médiateur propre à son entreprise tout en garantissant son indépendance et son impartialité.

L'objet de la présente charte est donc de porter à la connaissance des associations de consommateurs le niveau d'engagement de la Médiatrice de la RATP dans le cadre de sa mission et ses modalités d'intervention.

1. Une Médiation encore plus accessible

Sans préjudice d'un maintien des formats papier, la Médiatrice de la RATP dispose désormais d'un site Internet dédié consacré à la médiation et fournissant un accès direct aux informations relatives au processus de médiation.

L'objet de ce site est de permettre aux consommateurs de disposer de toutes les informations utiles liées à la médiation.

Il permettra également de déposer en ligne une demande de médiation.

Ce site dédié sera disponible directement à l'adresse : mediateur.ratp.fr

Il est accessible aux personnes en situation de handicap 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 à Comprendre".

Une version en langue anglaise est également disponible afin de faciliter sa compréhension par le plus grand nombre.

2. Une indépendance réaffirmée

La Médiatrice de la RATP, en tant que médiateur d'entreprise, fait désormais l'objet d'une désignation selon une procédure transparente, par un organe collégial paritaire mis en place par l'entreprise, comprenant des représentants d'associations de consommateurs nationales agréées et des représentants du professionnel.

Ce processus de désignation permet de réaffirmer la volonté de l'entreprise de garantir un dispositif de médiation indépendant et impartial.

Cette indépendance est renforcée par la place toute particulière occupée par la Médiatrice de la RATP au sein de l'organigramme de l'entreprise et par le budget distinct et adapté qui lui est alloué, sans qu'il ne puisse être en aucune manière impacté par le sens des avis rendus par la Médiatrice de la RATP. La rémunération de la Médiatrice est sans lien avec le résultat de la procédure de médiation.

La Médiatrice 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'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si l'une des parties refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur. Le médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties.

3. Un périmètre étendu

Au-delà de l'EPIC RATP, le périmètre géographique de la mission de la Médiatrice de la RATP est étendu à l'ensemble des filiales situées sur le territoire français du Groupe RATP ayant pour objet social une activité de transports collectifs de voyageurs et permettant expressément aux consommateurs de recourir à la Médiatrice de la RATP en cas de litiges ; la liste actualisée des sociétés concernées figure sur le site Internet dédié de la Médiatrice de la RATP.

Cette extension du champ d'intervention de la Médiatrice de la RATP permet à un plus grand nombre de consommateurs d'être en capacité de solliciter ce dispositif de médiation.

4. Un processus organisé et structuré

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

L'intervention de la Médiatrice de la RATP est gratuite et peut être sollicitée par voie électronique ou par courrier simple à propos de tout litige de consommation entre la RATP ou certaines de ses filiales et un consommateur ; que les litiges soient relatifs aux dispositions commerciales des titres de transport, liés à des questions de qualité de service ou formés à l'occasion d'une verbalisation.

Sont exclus du champ d'intervention de la Médiatrice de la RATP les dossiers relatifs à des dommages corporels ou à des délits ainsi que les litiges faisant l'objet d'une procédure judiciaire.

En outre, les cas dans lesquels un litige ne peut faire l'objet d'une médiation sont les suivants :

- le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- le consommateur a introduit sa demande auprès de la Médiatrice de la RATP dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- en matière de procès-verbal non payé, les requérants ou leur représentant saisiront le médiateur dans les meilleurs délais, afin que l'étude du dossier puisse être réalisée avant l'expiration du délai de deux mois suivant la date de l'infraction. En effet, au-delà de délai de deux mois, sauf effet suspensif provoqué par la recevabilité de la demande de Médiation, les procès–verbaux sont transmis directement au Procureur de la République, pour mise en recouvrement, en application des articles 529.4 et 529.5 du Code de procédure pénale ;
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence de la Médiatrice de la RATP.

Les dossiers sont traités en premier ressort par le service clientèle de la RATP ou des filiales concernées ; la

Médiatrice de la RATP peut être saisie en second lieu. Le consommateur peut, à sa charge, se faire assister de tout tiers de son choix pendant tout le processus de médiation. Le consommateur est informé de la recevabilité ou du rejet de sa demande dans un délai de 3 semaines à compter de la réception de son dossier par la Médiatrice de la RATP.

Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur, la Médiatrice de la RATP notifie aux parties, par voie électronique ou par courrier simple, sa saisine. Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

L'issue de la médiation intervient, au plus tard, dans un délai de quatre-vingt-dix jours à compter de la date de la notification susmentionnée. La Médiatrice de la RATP peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Elle en avise immédiatement les parties.

La Médiatrice de la RATP, en faisant connaître aux parties la solution qu'elle propose, leur rappelle, par courrier simple ou par voie électronique :

- qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- 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.

Le Médiateur de la RATP précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution et fixe un délai d'acceptation ou de refus de celle-ci.

5. Une diffusion de l'information en transparence

La Médiatrice de la RATP facilitera l'accès aux informations relatives à son activité par la diffusion sur son site Internet et dans son rapport annuel également disponible sous format numérique les informations suivantes, pour chaque année :

- 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 ;
- la proportion de litiges qu'elle a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus ;
- le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption ;
- la durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ;
- 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.

Toutefois, conformément à l'article 21-3 de la loi 95-125 du 8 février 1995, la médiation est protégée par le principe de confidentialité, sauf accord contraire exprès des parties, garantissant l'absence de communication à des tiers des éléments propres à la saisine du consommateur.

6. Le respect d'un système de valeurs

La Médiatrice de la RATP s'engage à respecter un système de valeurs rassemblant indépendance, neutralité, impartialité et confidentialité. L'essence même de son activité affirme la volonté de faciliter la recherche de solutions amiables aux différends, et fait ainsi de l'écoute un devoir dans le respect des personnes, de leurs opinions et de leurs propositions.

7. Vie de la présente Charte

La présente Charte se substitue au protocole du 21 janvier 2014, à compter de la désignation de la Médiatrice de la RATP par l'Organe collégial paritaire créé à cet effet, pour toute la durée de son mandat.

ANNEXE 2

LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS ET D'USAGERS DES TRANSPORTS

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

ANNEXE 3

PROTOCOLE D'ACCORD AVEC LE MÉDIATEUR TOURISME ET VOYAGE

Répartition de compétences et collaboration

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

OBJET DU PROTOCOLE

Le présent protocole d'accord a pour objet de :

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.

ANNEXE 3

Suite

PROTOCOLE D'ACCORD AVEC LE MÉDIATEUR DE LA SNCF

Répartition de compétences et collaboration

Entre le Médiateur de SNCF Mobilité 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 de la Médiatrice 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 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 SNCF Mobilités en avertira le Médiateur 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.

ANNEXE 4

Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.
www.cec-zev.eu

ECC-Net

RATP
Le Médiateur

Convention de coopération pour faciliter l'accès à la médiation et le traitement des litiges transfrontaliers

entre

le Médiateur de la RATP

et

le Centre Européen de la Consommation – Centre Européen des Consommateurs France

➢ **Les partenaires**

LA MÉDIATION RATP

En 1990, il a été créé à la RATP une instance de Médiation souhaitée par les associations de consommateurs et des usagers de transport permettant de faire examiner par la médiation les cas des clients de la RATP, qui à la suite d'une réclamation relative à un procès-verbal d'infraction avait reçu du service concerné une réponse jugée par eux non satisfaisante ou qui n'avait pas reçu de réponse au bout d'un mois.

Cette procédure avait été actée par un protocole signé entre la RATP et les associations de consommateurs

Le 20 février 2006, ce protocole a été actualisé en instituant la saisine directe du Médiateur par les usagers, les clients et les particuliers et en élargissant son champ de compétence notamment à l'application des contrats de transports et aux litiges commerciaux.

En 2014, le périmètre de la Médiation a été élargi aux filiales de la zone Ile-de-France de la RATP.

1/2

ANNEXE 4

Suite

Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.
www.cec-zev.eu

ECC-Net

RATP
Le Médiateur

La Médiation RATP est compétente pour tous les dossiers d'infraction à la Police des chemins de fer, aux litiges relatifs à l'exécution du contrat de transport, au fonctionnement des réseaux et aux dommages subis à l'intérieur des emprises de l'EPIC et des filiales en Ile-de-France.

Sont exclus du champ d'intervention du médiateur :

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

L'action du Médiateur de la RATP s'inscrit dans le cadre des règles européennes et nationales relatives au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Elle se réfère également au "bonnes pratiques" évoquées dans la Charte de la Commission de la Médiation de la Consommation.

LE CENTRE EUROPÉEN DE LA CONSOMMATION

Le Centre Européen de la Consommation est une association franco-allemande d'information et de conseils aux consommateurs basés à Kehl (Allemagne). Déclarée d'utilité publique, elle a été créée en 1993 à l'occasion de la mise en place du Marché intérieur. Elle a pour objet social de "garantir et promouvoir les droits des consommateurs en Europe".

Le Centre Européen de la Consommation héberge 5 différents services sous un même toit : les Centres Européens des Consommation (CEC) France et Allemagne, le Point de contact allemand pour le commerce électronique, le Point de contact consommateurs sous l'article 21 de la directive "services", le Médiateur du commerce électronique allemand "Online-Schlichter".

Le Centre Européen de la Consommation est la seule structure binationale du réseau ECC-Net, hébergeant sous son toit les CEC France et Allemagne, membres du réseau européen ECC-Net, composés de 30 centres, un dans chaque Etat membre de l'Union européenne, en Norvège et en Islande. Ce réseau communautaire d'information et d'assistance aux consommateurs a été créé en 2005 par la Commission européenne avec l'aide des Etats membres. Le but de ce réseau est d'offrir aux consommateurs, dans leur propre pays un service complet allant de l'information à l'aide à la résolution à l'amiable des litiges transfrontaliers de la consommation. Le CEC France est l'interlocuteur direct des consommateurs français pour toute demande d'information relative à la législation consumériste ou pour toute réclamation à l'égard d'un professionnel à l'étranger. Il est aussi le point de contact de l'ensemble des consommateurs des autres pays lorsque ceux-ci ont un litige avec un professionnel établi en France.

28% des litiges traités par le Centre Européen des Consommateurs France en 2014 concernaient le secteur du transport et du tourisme.

Le Médiateur de la RATP et le Centre Européen de la Consommation, dans les missions confiées au Centre Européen des Consommateurs France ont donc un intérêt à mettre en place un partenariat visant à rendre encore plus performant le règlement amiable des litiges concernant les transports

2/2

Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.
www.cec-zev.eu

ECC-Net

RATP
Le Médiateur

urbains par autobus, tramways, métro et RER du réseau de la RATP , et tout particulièrement dans les cas des échanges transfrontaliers .

➢ Les domaines du partenariat

1. Echanges d'informations sur des sujets communs

- Information du Médiateur de la RATP vers le CEC France et réciproquement, notamment pour établir une liste des filiales de services de transport voyageurs qui participent à la Médiation RATP et se soumettent à l'avis du Médiateur.
- Information mutuelle le plus régulièrement possible sur tout fait d'actualité étant susceptible d'intéresser l'autre partenaire.
- Analyse annuelle de l'ensemble des dossiers transférés par le CEC France au Médiateur de la RATP, identification des sources de litige.

2. Communication

Les deux parties s'engagent à une communication régulière sur leurs activités de médiation et sur le partenariat entre le CEC et la Médiation RATP.

3. Information du consommateur et coopération dans le traitement des litiges

- **Litige entrant dans le champ de compétence du Médiateur de la RATP**

Le CEC France s'engage à transmettre aux consommateurs français en litige avec la RATP élargie à ses filiales en Ile-de-France faisant appel au Médiateur de la RATP, les informations nécessaires visant à lui permettre de saisir le Médiateur RATP directement s'il apparaît que les conditions de saisines du Médiateur RATP sont réunies ou de l'informer sur les modalités à remplir pour effectuer cette saisine.

Le CEC France, quand il est saisi d'une plainte d'un consommateur étranger à l'encontre de la RATP ou de ses filiales, transmet le dossier au médiateur afin qu'il puisse le faire étudier en premier ressort par le service clientèle de la RATP. Si la démarche demeure infructueuse, le CEC saisit le médiateur de la RATP. Un dossier complet avec traductions des principaux éléments en langue française et une première analyse sera adressée au Médiateur.

La saisine des services du Médiateur de la RATP par le CEC se fera par courrier ou par voie électronique.

Le Médiateur de la RATP engagera ensuite la Médiation et communiquera son avis au CEC pour que le consommateur étranger puisse être informé via le réseau ECC-Net.

3/3

ANNEXE 4

Suite

Centre Européen de la Consommation
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.
www.cec-zev.eu

ECC-Net

RATP
Le Médiateur

- **Litige entrant dans le champ de compétence du CEC France**

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

4. Divers

Les partenaires peuvent formuler et publier des recommandations communes pour améliorer la prise en compte des droits des voyageurs en Europe.

Les partenaires se réuniront une fois par an pour établir le bilan d'actions communes menées dans le cadre de cette convention et pour discuter de futurs projets et actions communes.

➢ Contact

Le point de contact pour le Médiateur de la RATP est :

Monsieur ou Madame le ou la Médiateur (trice) de la RATP
LAC LC12
54 Quai de la Râpée
75599 Paris Cedex 12
France
E-mail : philippe.labbe@ratp.fr
Tél : 01 58 78 36 46

Le point de contact pour le CEC France est :

Bianca Schulz
Responsable du Centre Européen des Consommateurs France
Bahnhofsplatz 3
77694 Kehl (Allemagne)
E-mail : schulz@cec-zev.eu

Adresse à communiquer aux consommateurs :
Centre Européen des Consommateurs France
c/o Centre Européen de la Consommation
Bahnhofsplatz 3
77694 Kehl (Allemagne)
E-mail : service-juridique@cec-zev.eu
Tél : +49 78 51 991 48 0 / 0820 200 999 *(0,09 ccs/min)*
Fax : +49 78 51 991 48 11

Fait à Paris
Le 23 Février 2015

Pour le Médiateur de la RATP

Pour le Centre Européen de la Consommation

4/4

ANNEXE 5

LES MEMBRES DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

Liste au 1er janvier 2017

Le Défenseur des Droits
Membre d'honneur

Le Médiateur de l'Association Française des Sociétés Financières

Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers

La Médiatrice du Groupe Caisse des Dépôts

Le Médiateur des Communications Electroniques

Le Médiateur de l'Eau

Le Médiateur National de l'Energie

Le Médiateur du Groupe EDF

Le Médiateur de l'Education Nationale et de l'Enseignement Supérieur

Le Médiateur de l'Assurance

Le Médiateur auprès de BNP Paribas pour la clientèle des Particuliers

Le Médiateur des Entreprises

Le Médiateur de l'information de France 2

Le Médiateur de Paris Habitat - OPH

Le Médiateur des Programmes de France Télévision

Le Médiateur des Rédactions de France 3

Le Médiateur du Groupe Engie

Le Médiateur des Ministères Economiques et Financiers

Le Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole

Le Médiateur National de Pôle Emploi

Le Médiateur du Groupe La Poste, le Médiateur de la Banque Postale

Le Médiateur de la RATP

Le Médiateur de SNCF Mobilités

Le Médiateur Tourisme et Voyages

Le Médiateur de la Région Ile-de-France

Le Médiateur de la Ville de Paris



Conception, réalisation : Luc-Michel Gorre Conseil Editorial / Ethane • Mai 2017
© 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.

