# Le rapport de la
# MÉDIATRICE
# 2017














**6**
## ACTIVITÉ

**Faire face à une exceptionnelle progression des saisines**

La médiation en 2017
La médiation en chiffres
Les saisines reçues
Les dossiers traités

**22**
## LITIGES

**Rendre un avis en droit et en équité**



**34**
## SATISFACTION

**Comprendre la perception du processus de médiation**



**40**
## SERVICE

**Aider la RATP à améliorer le service offert à ses clients**

Le suivi de l'application des recommandations 2016
Les nouvelles recommandations 2017

**48**
## ANNEXES

La charte de la Médiation de la RATP
Les associations agréées de consommateurs et d'usagers des transports
Les Médiateurs de services au public
Protocoles d'accord






**Betty Chappe**
*Médiatrice de la RATP*

En 2017, le paysage de la Médiation continue d'évoluer et de progresser, offrant de meilleures possibilités de recours pour les consommateurs dans tous les secteurs de la consommation. L'extension des domaines où la médiation est rendue possible contribue à sa meilleure connaissance et tend à « normaliser » son recours. C'est une évolution majeure dans les relations des usagers et clients avec les administrations et les entreprises. Elle va incontestablement dans le sens d'une amélioration des rapports qu'ils entretiennent entre eux.

Dans cette **dynamique favorable au rétablissement de la confiance** entre les parties intéressées, le médiateur joue un rôle central et sans équivalent, qui exige de sa part et de son équipe une approche toujours plus professionnelle, de qualité et d'efficacité.

***Le nombre de saisines a progressé de 71 % en 2017, tandis que le nombre d'avis rendus enregistrait un accroissement sans précédent de 76 % par rapport à 2016.***

Mon activité au cours de l'année 2017 s'est déroulée dans **un total respect de la charte de médiation** mise en place le 5 janvier 2016, à l'issue de ma nomination par l'organe de désignation, rassemblant 10 représentants des associations de consommateurs et 10 représentants du professionnel. J'ai pu offrir aux clients en conflit avec la RATP un espace d'écoute et de dialogue, respectueux de chacune des parties et impartial. J'ai exercé cette mission en toute indépendance, fonctionnelle et hiérarchique par rapport à l'entreprise.

Les saisines ont progressé de 71 % en 2017 et ont été multipliées par 2,5 depuis deux ans. Au-delà de l'impact de la médiatisation de la médiation, cette progression semble concomitante au renforcement d'une politique de lutte contre la fraude. Rappelons à cet égard que 87 % des saisines sont liés à une verbalisation.

Le nouveau site Internet mis en place en janvier 2016 a pris tout son essor en 2017 et a contribué également à l'accroissement de l'activité. Ce site dédié fournit toutes les informations nécessaires sur la manière, les raisons et le moment où il convient de demander une médiation. Il en décrit également le processus. Facilement accessible sur Internet, il est en accès direct et visible sur le site de la RATP. Il l'est aussi sur les sites de ses filiales d'exploitation de transports de voyageurs en France, pour lesquelles je suis également compétente, comme le précise la charte adoptée par l'organe de désignation. **Près des deux tiers des saisines ont ainsi été effectués par Internet** en 2017, contre le tiers en 2016. Le site de la Médiation RATP est consultable par tous et adapté aux personnes en situation de handicap.

Les saisines irrecevables tendent à être proportionnellement moins nombreuses lors d'une saisine par Internet que par courrier. La structure du questionnaire permet de mieux suivre et comprendre le processus de médiation. Cela contribue à **minorer les saisines précoces**, c'est-à-dire sans avoir recouru précédemment au Service clientèle du professionnel.

La saisine par Internet révèle cependant de nouvelles attentes en matière de réduction des délais dans le règlement des litiges. La rapidité de la saisine place certains requérants dans **l'attente d'une réponse immédiate,** incompatible avec le temps nécessaire au traitement du dossier de médiation, qui en fonde la crédibilité. Le délai de réponse est pourtant indiqué dans l'accusé de recevabilité, envoyé à chaque requérant dès lors que sa demande de médiation est acceptée.

La présentation de mon rapport d'activité est toujours un moment d'échange privilégié. J'ai présenté mon rapport 2016 à la commission Service et innovation du Conseil d'administration de la RATP, le 10 mai 2017, et aux associations de consommateurs, le 16 juin 2017. Ces moments de partage des enjeux de la médiation, et en particulier des recommandations, sont évidemment déterminants pour placer la médiation dans la boucle d'amélioration du service au public. La médiation d'entreprise constitue de fait une plateforme d'observation des natures de litiges, et permet l'expression de **recommandations sur les pratiques du professionnel.**

2017 a été l'occasion d'interroger le processus de mesure de la satisfaction. Très attachée à l'expertise historique en matière de règlement de litiges des associations de consommateurs et d'usagers des transports, j'ai proposé l'organisation d'un atelier de co-construction avec l'ensemble de ces associations. Il a permis de **revisiter le questionnaire de satisfaction** adressé aux requérants.

Devant cet accroissement de l'activité sans précédent, je remercie la RATP d'avoir pris les dispositions permettant de renforcer mes moyens pour **accomplir ma mission de médiation dans les meilleures conditions et en toute indépendance.** Il est nécessaire que chaque requérant puisse bénéficier d'une relation personnalisée, avec une étude de son cas prenant en compte son point de vue comme celui de l'entreprise. Les dossiers nécessitent une instruction approfondie avec, le cas échéant, des enquêtes ou des expertises techniques. La médiation peut alors proposer une solution après une analyse impartiale et sincère des éléments à sa disposition.

**61 % de mes avis ont été favorables ou partiellement favorables au client.** Dans chaque avis, je me suis attachée à développer des explications argumentées, avec une approche pédagogique, facilitant la bonne compréhension par les requérants de l'avis émis en fonction de la situation qu'ils ont vécue. Dans l'enquête de satisfaction, ceux-ci témoignent, dans leur grande majorité, avoir apprécié l'écoute et la considération dont ils ont bénéficié, que l'avis final soit ou non à leur avantage.

J'ai poursuivi le **développement des coopérations** qui renforcent la capacité de la Médiation RATP à répondre aux attentes. A ce titre, les relations avec la Médiatrice de SNCF Mobilités et le Médiateur Tourisme et Voyage se formalisent par des liens étroits et coopératifs, dans l'esprit des conventions signées les 21 janvier 2016 et 15 septembre 2016. Les travaux de réflexion et les échanges d'expériences menés dans le cadre du Club des Médiateurs de services au public ont également permis un enrichissement de notre savoir-faire.

J'adresse enfin mes remerciements les plus sincères à toute l'équipe de la Médiation RATP, qui a fait face au quotidien à l'accroissement exceptionnel de notre volume d'activité. **L'implication de chacun, les valeurs partagées et la solidarité collective,** nous ont permis de **garantir une réponse de qualité** à chaque client ayant choisi d'avoir recours à la médiation.


A
St-Germain-en-Laye
Poissy
Cergy
RER D
2 4

# FAIRE FACE À UNE EXCEPTIONNELLE PROGRESSION DES SAISINES

La Médiatrice a reçu 2 813 saisines en 2017, correspondant à une hausse de 71 % par rapport à 2016. 1 682 d'entre elles étaient recevables et ont donné lieu à un avis, soit un accroissement de 76 %.

## LA MÉDIATION en 2017

### Une garantie d'indépendance

La RATP partage un processus de médiation avec les associations de consommateurs depuis la signature d'un premier protocole en 1990. Il se fonde sur une totale indépendance de la médiation, strictement respectée par l'entreprise et ses dirigeants successifs. L'ordonnance du 20 août 2015 et les décrets d'application ont formellement réaffirmé cette indépendance.

Une nouvelle charte de la médiation est entrée en vigueur le 5 janvier 2016. A cette date, Betty Chappe a été désignée Médiatrice de la RATP pour un mandat de quatre ans renouvelable par l'organe de désignation.

Cette assemblée regroupe l'ensemble des associations de consommateurs, hormis celles représentées à la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation, comme le précise le décret du 7 décembre 2015.

**La RATP respecte toutes les exigences des textes qui garantissent l'indépendance de sa Médiatrice,** tant fonctionnelle que hiérarchique. La Médiatrice de la RATP est inscrite sur la liste des Médiateurs de la consommation, validée par la Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation.





## Le champ d'intervention de la Médiatrice

La médiation est au cœur d'une évolution sociétale de la relation des clients avec les professionnels. Elle devient un recours de plus en plus courant pour les consommateurs, à la suite d'une requête qui ne leur a pas apporté une réponse satisfaisante.

La médiation cherche **à réconcilier les situations d'injustice ressenties et exprimées par les clients avec les obligations et les choix de l'entreprise.**

Une part importante de l'activité de la Médiatrice de la RATP relève du **Règlement Extra-judiciaire des Litiges de Consommation** (RELC). Ces litiges sont relatifs aux dispositions commerciales des Conditions Générales d'Utilisation (CGU), du mode d'emploi des réseaux de la RATP, ou bien encore, liés à des problèmes de qualité de service. Ils relèvent des dispositions RELC prévues par l'ordonnance 2005-1033 du 20 août 2015 et ses décrets d'application, par transposition de la Directive Européenne 2013/11/UE du 21 mai 2013.

Les litiges générés par des travaux, par le fonctionnement même de l'activité transport dans la ville, essentiellement des **nuisances, sonores ou visuelles,** entrent également dans le champ de compétence de la Médiatrice, tout en étant hors du périmètre de la consommation. Ils ne sont pas concernés par les textes RELC mais par des règles de procédure civile comme mode alternatif de règlement des litiges.

La Médiatrice de la RATP intervient également pour l'ensemble des **filiales du groupe RATP** situées sur le territoire français, ayant pour objet social une activité de transport collectif de voyageurs. Leur liste actualisée figure sur le site Internet de la médiation.

La Médiatrice s'efforce d'offrir aux clients en conflit avec l'entreprise un **espace d'écoute et de dialogue,** respectueux et objectif. Elle vise à rendre possible un règlement à l'amiable du litige, après un travail d'enquête rigoureux, réalisé en toute indépendance.

La phase d'instruction et d'écoute des parties est essentielle pour construire un avis dûment motivé. Cette nouvelle analyse du litige prend en compte un traitement en équité, au-delà du seul traitement en droit. Lors de l'exposé de la solution proposée, la Médiatrice l'accompagne systématiquement d'explications nécessaires aux deux parties, dans une **visée de compréhension mutuelle.**

Au-delà de la résolution à l'amiable des litiges, la Médiatrice formule également des recommandations à l'entreprise, dans une volonté d'**amélioration du service aux voyageurs.**



## Faciliter toujours davantage l'accès à la médiation

Le groupe RATP relaie sur ses différents médias l'information sur le recours possible à la médiation. La notoriété de la démarche progresse chaque année et elle commence à être connue par un grand nombre de clients. Les informations sur la médiation sont disponibles :

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

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







## Le développement de la saisine par Internet pour tous

La Médiatrice s'est attachée à co-construire un site, d'une part avec les associations de consommateurs, pour leurs expertises en matière de litige, et d'autre part avec les associations de personnes handicapées pour **en garantir la meilleure accessibilité.**

Le site de la Médiatrice est ainsi consultable par tous les clients, et adapté aux personnes en situation de handicap.

En tout premier lieu, le respect du Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations permet aux personnes aveugles et malvoyantes d'avoir accès à toutes les informations du site. Il dispose des possibilités de lecture contrastée et agrandie, ainsi que d'une simplification de la présentation pour aller à l'essentiel.

La charte de la Médiation a également été traduite en « facile à lire, facile à comprendre » avec l'aide attentive de l'UNAPEI. Le site fournit l'ensemble des informations sur la médiation à la RATP, ainsi qu'un formulaire de saisine. Les saisines en ligne sont entrées dans les habitudes des requérants et sont désormais supérieures en nombre aux saisines par courrier. **Elles ont représenté 64 % des saisines en 2017, contre 37 % en 2016.**

Plus simple et plus rapide, l'accès par Internet transforme la relation avec le client, qui attend souvent des résultats dans un « cycle court ». Si les saisines par Internet ont révélé plus d'incomplétude dans les pièces utiles aux dossiers, elles ont néanmoins présenté un taux de recevabilité supérieur lié à la structure même du formulaire de saisine, qui détaille les prérequis du processus de médiation. Le site de la Médiatrice est accessible par *mediateur.ratp.fr*.



## Une nécessaire information des parties prenantes

La Médiatrice a remis son rapport 2016 à la Présidente-directrice générale du groupe RATP. Elle l'a également présenté à la commission Service et innovation du Conseil d'administration de la RATP le 10 mai 2017 et aux associations de consommateurs le 16 juin 2017.

Ces présentations ont permis de partager les différents cas de litiges et de faire entrer leur observation dans une boucle d'amélioration continue de l'entreprise au travers de recommandations. Elles ont également rappelé la **stricte indépendance** de la Médiatrice vis-à-vis de l'entreprise.

Disposer d'une médiation constitue **trois opportunités** pour le groupe RATP : écouter de manière impartiale les remontées des clients pour s'efforcer de résoudre les litiges à l'amiable ; tisser en permanence un lien de confiance durable avec les consommateurs ; faire progresser l'entreprise sur les problématiques soulevées lors des saisines.

Les associations de consommateurs se sont montrées particulièrement sensibles à l'attention portée par l'entreprise aux recommandations de la Médiatrice.

A l'occasion de la présentation de son rapport, la Médiatrice a également aménagé plusieurs **temps d'échange avec différents services de l'entreprise** afin de progresser sur les problématiques rencontrées.

Ce rapport est mis à la disposition des clients sur le site Internet de la RATP, celui de la Médiatrice et celui du Club des Médiateurs. Une version papier est envoyée à tous les clients qui en font la demande.





## Un travail partagé pour mieux apprécier la satisfaction

La difficulté de recueillir la satisfaction des requérants, ainsi que la nécessité de refondre la méthode d'évaluation, ont été largement partagées dans le cadre des discussions lors de la présentation annuelle du rapport de la Médiatrice aux associations de consommateurs.

Face à ce constat, un atelier de co-construction a été organisé, réunissant l'ensemble des associations et l'équipe de la Médiation. Des modifications importantes ont été décidées collégialement :

- **Nouveau : un questionnaire aux personnes dont la saisine est irrecevable**. L'enjeu est de s'assurer de la bonne compréhension de l'irrecevabilité et des éléments qui y ont conduit. L'analyse des questionnaires doit dégager des possibilités d'actions pour réduire le taux d'irrecevabilité. Cette démarche importante devrait permettre au client de gagner du temps dans son parcours de réclamation.

- **Amélioré : un questionnaire sur l'avis rendu, revu et reformulé,** pour mieux mesurer la satisfaction sur la solution proposée et la compréhension de cette solution. Il s'agit également de toujours améliorer la réponse faite, en se donnant la possibilité d'écouter les points de progrès dans la rédaction des avis et leur argumentation.

- **En cas d'irrecevabilité,** depuis début 2018, un questionnaire est systématiquement envoyé au requérant en même temps que la réponse. Les informations sur les difficultés ou les manques d'information ayant conduit le client à ne pas être en cohérence avec le processus de médiation, sont recueillies à chaud.

- **Lorsque l'avis est rendu,** les associations et l'équipe de la Médiation se sont accordées sur la pertinence de l'envoi d'un questionnaire de satisfaction entre 5 et 8 semaines après la réception de l'avis.

*(Jusqu'à fin 2017, les questionnaires étaient envoyés en deux ou trois vagues à la fin de l'exercice.)*

La Médiatrice développe des coopérations pour être toujours davantage en mesure de répondre aux attentes des voyageurs.

## Des conventions avec la Médiatrice de SNCF Mobilités et le Médiateur Tourisme et Voyage

Le Médiateur Tourisme et Voyage, la Médiatrice de SNCF Mobilités et la Médiatrice de la RATP sont tous trois compétents pour les litiges concernant le transport de voyageurs. Ils ont signé des conventions permettant d'acter le champ de compétence de chacun, garantissant ainsi aux clients une lisibilité et une fluidité de leur demande de médiation. Les trois médiateurs sollicitent leurs expertises mutuelles en fonction des dossiers. Ils redirigent également les saisines vers le médiateur compétent, après en avoir averti le requérant.

## Une convention avec le Centre Européen de la Consommation

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




## Des travaux et des échanges dans le cadre du Club des Médiateurs

Le Club des Médiateurs de services au public privilégie le règlement amiable des litiges, afin de renouer et de consolider les liens économiques et sociaux, contribuant à pacifier durablement les relations entre les personnes et les organisations. La Médiatrice de la RATP adhère à ces valeurs. Elle les partage, pour contribuer à la généralisation de la médiation, créatrice de confiance. La Médiatrice participe régulièrement aux travaux de réflexion et aux échanges d'expériences menés par le Club. Le site Internet du Club fournit de nombreuses informations sur la médiation, ainsi que des liens vers les sites de ses membres. ***www.clubdesmediateurs.fr***

Les interlocutrices de la Médiation RATP offrent une écoute individualisée à chaque requérant. Leur bonne connaissance des transports favorise une instruction objective des dossiers de médiation.



## Laurence Chartier

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



## Cécile Quentin

Après 20 ans passés au Département juridique de la RATP, j'ai acquis la conviction qu'une approche humaine, centrée sur l'écoute, l'équité et la volonté de trouver un accord dans le respect des intérêts de chacun est indispensable pour instaurer une relation de confiance qui perdure dans le temps. Il était logique que je rejoigne la médiation ! Grâce à notre indépendance, nous avons la légitimité de proposer des solutions au-delà de la stricte application des textes juridiques. Elles s'accompagnent systématiquement d'explications à vocation pédagogique.



## Marie Rahman

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



## Audrey Peniguel

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



## Eléonore Alem

Je suis juriste et j'ai rejoint l'équipe de la médiation en octobre 2017 dans le cadre d'un contrat d'apprentissage. J'y ai découvert que le droit n'était pas toujours suffisant pour apporter une solution dans toutes les situations face aux difficultés rencontrées. Une écoute attentive est essentielle pour formuler la réponse la mieux adaptée à la demande.



## Mélissa Bour

La Médiation RATP est un espace d'écoute qui permet d'assurer le respect du consommateur. La Médiatrice et son équipe m'ont accueillie en qualité de juriste-médiation pour une durée de 6 mois. Chaque saisine est étudiée avec la plus grande rigueur et des enquêtes sont menées lorsque c'est nécessaire. Des rencontres peuvent être organisées sur les lieux du litige, notamment en matière de nuisances. L'avis rendu répond à chaque point soulevé dans la saisine, pour proposer une solution amiable qui emporte l'adhésion des parties.



## Tamia Babdor

Conductrice de métro, j'ai effectué une mission à la Médiation RATP pendant mon inaptitude à la conduite au cours de ma grossesse. Bien que je connaisse la relation avec les voyageurs à travers mon métier, j'ai pris conscience de la diversité des situations qu'ils peuvent rencontrer, parfois complexes, et de la nécessité de restaurer un dialogue lors d'un litige.

# LA MÉDIATION en chiffres

**LES CHIFFRES-CLÉS**

**1 682**
**DOSSIERS**
recevables et traités

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




**61 %**
**DES AVIS**
favorables ou partiellement favorables au client

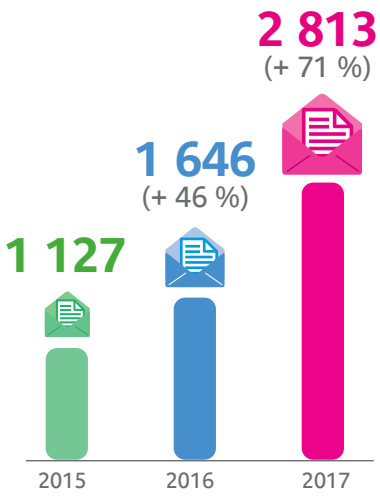
# LES SAISINES reçues

## Un niveau de progression des saisines encore jamais atteint

Les saisines ont augmenté de 71 % en un an et s'établissent à 2 813 contre 1 646 en 2016. Elles ont été **multipliées par 2,5 en deux ans**. Cette hausse toujours plus forte peut s'expliquer par la progression de la notoriété de la médiation auprès des clients de la RATP, conséquence de sa médiatisation. La lutte renforcée contre la fraude, notamment avec le décret N°2016-541 du 3 mai 2016 relatif à la sûreté et aux règles de conduite dans les transports ferroviaires ou guidés et certains autres transports publics et la nouvelle tarification des procès-verbaux ont également eu une influence sur l'augmentation du nombre de saisines. Le sujet des infractions reste délicat dans la mesure où l'opérateur a bien l'obligation de faire respecter la réglementation et de lutter contre la fraude.

Cependant, l'observation des situations montre que certains voyageurs se retrouvent malgré eux dans une situation infractionnelle à la suite de dysfonctionnement ou de circonstance exceptionnelle.

**ÉVOLUTION DU NOMBRE DE SAISINES**

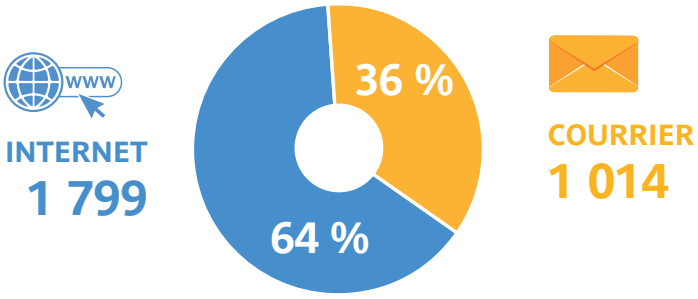


## Une forte évolution du mode de saisine et de la relation

Près des deux tiers des saisines ont été réalisés par Internet en 2017, contre le tiers en 2016, première année où cette possibilité était offerte aux requérants. La saisine en ligne, plus facile et plus rapide, correspond à l'évolution des modes de communication. La fréquentation du site a également progressé, avec près de 30 000 consultations de la page d'accueil en 2017, contre un peu plus de 26 000 en 2016. Si la saisine évolue du courrier à l'Internet, le mode de relation entre le Service clientèle de la RATP et ses clients s'adapte lui aussi aux nouveaux usages de communication. Certains échanges se font **de manière de plus en plus informelle,** via Facebook Messenger et Twitter par exemple.

Cette évolution de la relation favorise la **multiplication des saisines «spontanées»,** qui ne sont pas structurées. Les requérants ne prennent pas en compte l'espace temps particulier de la médiation. Ils attendent un retour immédiat, sans penser à envoyer des pièces justificatives, ni répondre aux demandes d'envoi complémentaire. Il est nécessaire pour la Médiatrice de repréciser le mode de relation, face à une attente de réponse toujours plus rapide. **Le temps de la médiation** n'est pas celui des réseaux sociaux. Il correspond à un examen approfondi, avec une instruction fouillée pour chaque situation. Ceci est nécessaire pour proposer un avis aux parties en toute sincérité et impartialité, dans l'objectif de rapprocher les points de vue.

### RÉPARTITION PAR MODE DE SAISINE



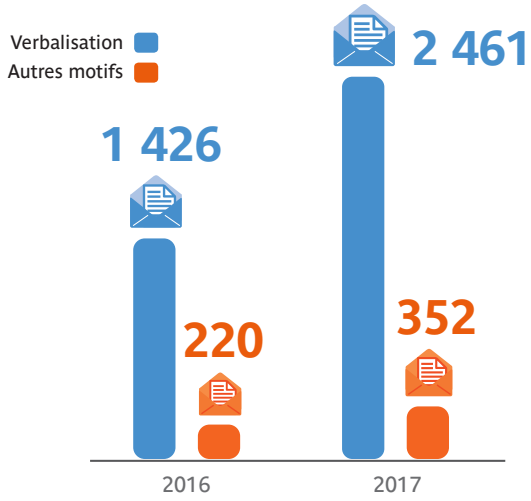

## Les verbalisations à la RATP

Sur les 354 000 contacts en 2017 avec le Service clientèle, 52 000 correspondaient à des réclamations, dont 52 % à la suite d'une verbalisation.

Plus de 1,63 million de verbalisations ont été établies en 2017 sur les réseaux de la RATP.

Près de 700 000 ont donné lieu à un paiement immédiat, le reste ayant fait l'objet d'un procès-verbal.

### MOTIF DES SAISINES



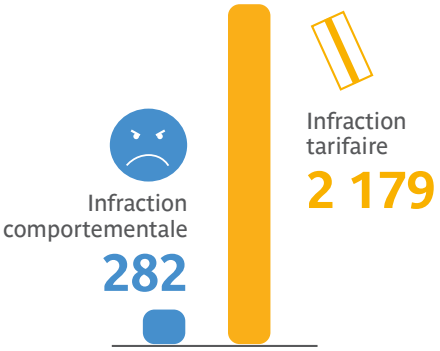

## Près de 9 saisines sur 10 liées à une verbalisation

87 % des saisines reçues sont relatives à une verbalisation, une proportion constante par rapport à 2016.

## RÉPARTITION DES SAISINES LIÉES À UNE VERBALISATION

### 89 % des saisines à la suite d'une verbalisation sont liées à une infraction tarifaire

Les infractions comportementales (interdiction de fumer, d'utiliser une trottinette dans les espaces, trouble à la tranquillité…) représentent 11 % des saisines liées à une verbalisation.




## RÉPARTITION DES SAISINES LIÉES À UNE INFRACTION TARIFAIRE

### Parmi les motifs les plus représentés :

**32 %** sont liés à une absence de titre de transport.

**14 %** sont relatifs à un franchissement illicite d'appareil de validation.

**9 %** se rapportent à un défaut de présentation de justificatif lors de l'utilisation d'un titre de transport à tarif réduit.

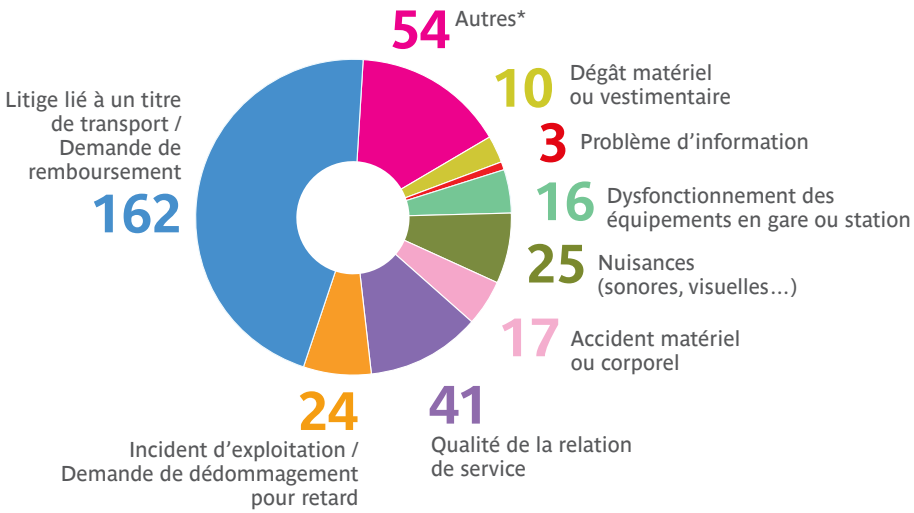


**19 %** concernent une infraction pour non validation de titre de transport.

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

### Près de la moitié des saisines pour un autre motif est en lien avec le service après-vente

Parmi celles-ci, 29 concernent les abonnements annuels.




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

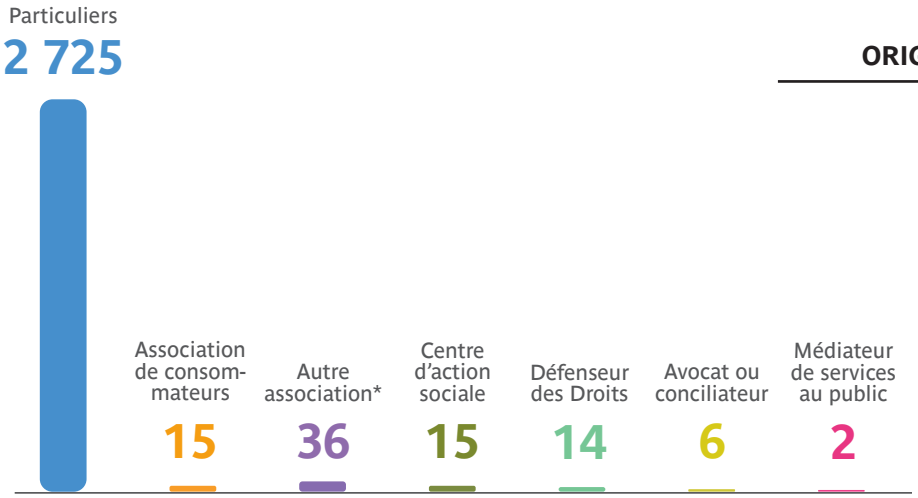
## SAISINES DES FILIALES DE LA RATP EN FRANCE

**18** SAISINES ont concerné **9** FILIALES DE LA RATP en France



**8** étaient irrecevables et **10** ont été traitées

## ORIGINE DES SAISINES

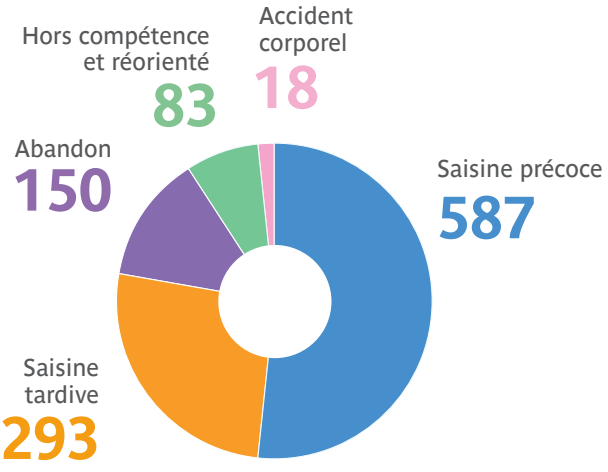



** Associations d'insertion, de demandeurs d'asile…*

## Toujours un trop grand nombre de saisines irrecevables

Le taux de recevabilité, qui était de 58 % en 2016, a gagné deux points en s'établissant à 60 % en 2017. Cette légère évolution peut être liée aux améliorations de communication proposées par la Médiatrice dans son rapport 2016 afin d'accroître la connaissance des règles à respecter dans le processus de médiation.
Si la part des dossiers irrecevables est moins importante en 2017, leur nombre reste toujours trop élevé.

## RÉPARTITION DES SAISINES NON TRAITÉES



Le principe du recours à la Médiatrice est pourtant expliqué et détaillé sur son site Internet et dans la charte de la médiation : il est nécessaire d'avoir préalablement saisi l'opérateur **et** de ne pas être satisfait de la réponse apportée ou de ne pas avoir eu de réponse au bout d'un mois.
La réduction des saisines irrecevables constitue un enjeu fort pour améliorer l'efficacité du processus de médiation.
**Les saisines précoces** représentent 52 % des dossiers non traités. Au-delà de la difficulté d'écoute et de respect des consignes, c'est souvent une réaction spontanée devant un sentiment d'injustice qui conduit à saisir la Médiatrice sans délai. Cette « boucle courte » entraîne un nombre important de saisines précoces, donc irrecevables. La Médiatrice souhaite les réduire en recommandant une meilleure lisibilité du premier recours mis en place par l'entreprise. Pour mieux en comprendre les causes et en tirer des pistes d'amélioration de la communication, un questionnaire est désormais envoyé systématiquement dès la réception d'une saisine précoce à la personne qui l'a émise.

**Les saisines tardives** restent également trop nombreuses, représentant 26 % des dossiers non traités. Ces saisines sont toutes relatives à un litige survenant à la suite d'une verbalisation.
Le Code de procédure pénale délègue à l'opérateur la gestion des PV pendant une durée de deux mois afin de réaliser la transaction. Les recours doivent s'effectuer dans ces délais et ne peuvent plus être pris en compte ensuite (cf encadré). Cette limite est bien mentionnée au dos des PV et dans les notices explicatives remises par les agents de contrôle.
Les abandons de médiation représentent 13 % des saisines irrecevables. La plupart correspondent à des pièces demandées et non fournies par le client, ce qui ne permet pas l'étude du dossier. Le reste est majoritairement constitué d'abandon du client à la suite d'un traitement favorable par le professionnel, en parallèle de la saisine.
**Les saisines hors compétence** de la Médiatrice représentent 7 % des dossiers non traités. 13 saisines ont été réorientées vers la Médiatrice de la SNCF et quelques-unes vers le Médiateur Tourisme et Voyage. 18 saisines concernaient un accident corporel, qui sort du champ de compétence de la médiation.

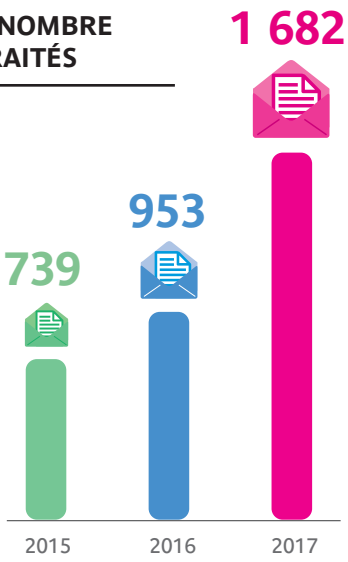
## Deux mois au maximum pour contester un PV

La loi fixe le délai de contestation d'un procès-verbal à deux mois à compter de la date de l'infraction. La saisine de la Médiatrice se rapportant à un PV doit donc être impérativement réalisée dans ce délai de recevabilité. Une fois cette période écoulée, l'opérateur de transport transmet le dossier au Procureur de la République, qui se charge du recouvrement.
La Médiatrice ne peut plus intervenir sur le dossier, conformément aux articles 529-4 et 529-5 du Code de procédure pénale.



# LES DOSSIERS traités

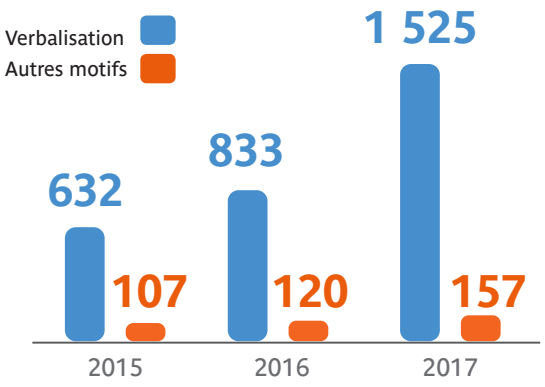
## ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS TRAITÉS




### Une progression de 76 % des dossiers traités recevables

60 % des saisines reçues ont pu être traitées et ont donné lieu à un avis de la Médiatrice.

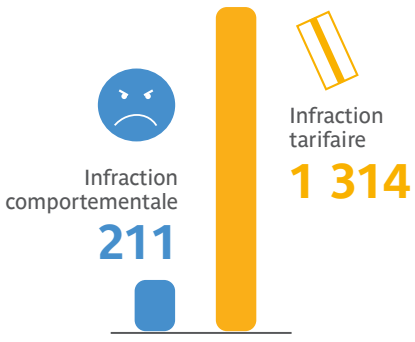
## RÉPARTITION DES DOSSIERS TRAITÉS




### 91 % des dossiers traités relèvent de litiges à la suite d'une verbalisation

La proportion était de 87 % en 2016.

## RÉPARTITION DES DOSSIERS TRAITÉS LIÉS À UNE VERBALISATION




### 86 % des dossiers traités à la suite d'une verbalisation sont liés à une infraction tarifaire

Les infractions comportementales représentent 14 % des dossiers traités après une verbalisation : interdiction de fumer, engins à roulettes, trouble à la tranquillité, refus d'obtempérer... La proportion est globalement stable par rapport à 2016.

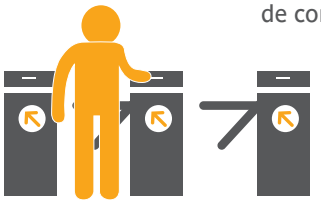
## RÉPARTITION DES DOSSIERS TRAITÉS LIÉS À UNE INFRACTION TARIFAIRE

**30%** résultent d'une absence de titre de transport.

**19 %** font suite à un problème de validation.

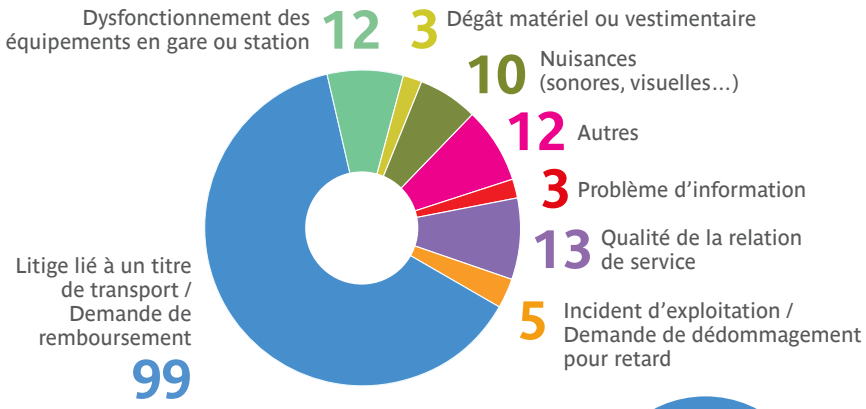
**18 %** concernent un franchissement illicite de ligne de contrôle.

A noter que **3 %** des dossiers traités concernent une usurpation d'identité.



## RÉPARTITION DES DOSSIERS TRAITÉS LIÉS À UN AUTRE MOTIF QU'UNE VERBALISATION

**Près des deux tiers des dossiers traités pour un autre motif qu'une verbalisation sont liés au service après-vente.**




## Préserver la qualité de la médiation et contenir les délais de réponse

Face à l'augmentation sans précédent du nombre de dossiers traités (+76 %), la RATP a permis de **renforcer les moyens humains** mis à la disposition de la médiation. Grâce à cette réactivité, le niveau qualitatif des réponses a été préservé.

Le délai de réponse moyen s'établit à 76 jours, contre 68 en 2016. Cependant, 625 dossiers ont été traités en plus de 90 jours, ce qui correspond à des situations critiques, contre 164 en 2016. Pour que chaque personne puisse bénéficier d'une relation personnalisée, la Médiatrice souhaite être en mesure de **produire des réponses de qualité**, proposant des solutions et expliquant chaque situation avec pédagogie. Dans les cas complexes, il est nécessaire de prendre le temps de se tourner vers le client pour mieux comprendre le contexte. Il est également important de revenir vers l'entreprise afin de recueillir divers points de vue (agents de contrôle, machinistes, agents en station ou gare…) ou d'effectuer des mesures sur le terrain (acoustiques concernant des saisines pour nuisances sonores, par exemple). La Médiatrice peut alors **proposer une solution après une analyse impartiale et sincère** des éléments à sa disposition.

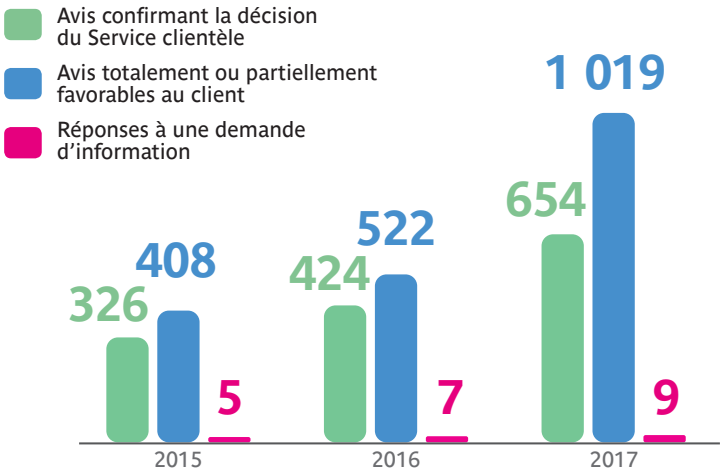
### Un délai de 90 jours

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 (Article 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 complet). La Médiatrice peut prolonger ce délai à tout moment en cas de litige complexe. Elle en avise alors les parties.

## 61 % des avis rendus favorables ou partiellement favorables au client

44 % des avis rendus par la Médiatrice ont été totalement favorables au client. Lorsque l'avis ne répond pas favorablement à tous les points soulevés par le client, l'avis est qualifié de partiellement favorable. 17 % des avis l'ont été. 39 % des avis ont conforté la décision du Service clientèle de la RATP. Certains clients souhaitent davantage d'explications ou exprimer un ressenti à la Médiatrice. 9 dossiers de ce type ont été traités, afin de fournir des éclairages plus globaux et d'objectiver une situation.

### RÉPARTITION DES AVIS RENDUS PAR LA MÉDIATRICE




## L'avis de la Médiatrice

Dans un dossier concernant une infraction, l'avis émis par 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. 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.

**2 813**
DOSSIERS REÇUS

**1 131 dossiers non traités (40 %)**

- **587** saisines précoces (52 %)
- **293** saisines tardives (26 %)
- **101** hors compétence (9 %)
- **150** abandons (13 %)

**1 682 dossiers traités (60 %)**

- **735** avis favorables (44 %)
- **284** avis partiellement favorables (17 %)
- **654** avis confirmant la décision du professionnel (39 %)
- **9** réponses à une demande d'information


10:22
Tickets

# RENDRE UN AVIS EN DROIT ET EN ÉQUITÉ

Un traitement personnalisé est apporté à chaque saisine reçue. A l'issue d'une étude approfondie du dossier, la Médiatrice prend en compte la matérialité des faits qui sont portés à sa connaissance. Elle fonde son avis à la fois en droit et en équité, à partir des situations vécues. Les mesures proposées le sont à titre unique, sans constitution d'une jurisprudence.

## Une proposition adaptée à chaque situation

Les saisines concernent des problématiques variées : qualité de service, complexité et incompréhension de la tarification francilienne, méconnaissances de la réglementation et du mode d'emploi des transports, dysfonctionnements de titres et notamment démagnétisation de titres magnétiques, contestation des circonstances d'une verbalisation… Autant de situations délicates à examiner.

Certaines incompréhensions sont liées au fait que les clients estiment avoir un « droit à l'erreur ». Un abonné de longue date, verbalisé à la suite d'un oubli exceptionnel de sa carte Navigo, n'a pas le sentiment d'avoir créé le même préjudice qu'une personne qui fraude de manière délibérée.

Ce sentiment est partagé par les personnes qui prouvent a posteriori leur droit à une tarification réduite. Même si des erreurs ou dysfonctionnements techniques sont toujours possibles et doivent conduire à une réparation vis-à-vis du client, c'est en règle générale la compréhension des situations vécues, l'éclairage apporté par chacune des parties qui permet à la Médiatrice de se prononcer en équité.

## Un traitement personnalisé des dossiers

La demande du client est analysée avec impartialité. La Médiatrice s'attache particulièrement à comprendre les circonstances de la situation. Bien que le processus de médiation soit essentiellement écrit, elle peut être amenée à prendre contact avec lui, afin de disposer d'éléments complémentaires nécessaires à une analyse objective. Parallèlement, la Médiatrice sollicite la RATP, 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 aux circonstances ayant amené le litige. La Médiatrice établit son avis en fonction des éléments liés au règlement, mis en rapport avec les faits. 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 aux parties. La RATP s'est rangée à ces propositions dans la totalité des dossiers traités en 2017.



# Abonnements

## Echéance mensuelle

### LES FAITS

Devant séjourner à Paris pour quatre mois, M. R… achète un forfait mensuel le 17 septembre. Il pensait que son abonnement allait durer un mois, c'est-à-dire jusqu'au 17 octobre. Mais il constate le 1er octobre que son titre n'est plus valable. Il en demande le remboursement partiel.

### LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice rappelle à M. R… les conditions d'utilisation des forfaits Navigo mois et semaine. Elle reconnaît néanmoins cette particularité de la tarification francilienne qui ne dépend pas des transporteurs. En effet, les forfaits sont valables pour un mois calendaire, à compter du 1er du mois et non pour un mois glissant. Ayant eu plusieurs demandes de médiation liées à cette confusion en 2016, la Médiatrice avait formulé une recommandation afin de mieux sensibiliser les agents de vente sur cette problématique.

La Médiatrice propose à la RATP d'accorder à titre exceptionnel un geste commercial à M. R… correspondant à la différence entre le coût de son forfait mensuel et celui de deux forfaits semaine qu'il aurait pu acheter à la place s'il avait été mieux accompagné lors du choix de son titre de transport.

## Mauvaise compréhension du contrat Navigo

### LES FAITS

Mme F… pense que son abonnement Navigo annuel s'arrête automatiquement au bout d'un an. Elle fait le choix à partir de ce premier anniversaire d'acquérir une carte Navigo Découverte, qu'elle recharge régulièrement de forfaits mensuels. Constatant au bout de 6 mois que les prélèvements continuent en plus de ses achats mensuels, Mme F… demande le remboursement des forfaits payés en double.

### LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

D'après le contrat Navigo annuel, l'Agence Navigo est légitime à ne pas donner suite à cette demande de remboursement. Après avoir vérifié que Mme F… était bien destinataire des forfaits régulièrement acquis sur un carte Navigo Découverte lui appartenant, la Médiatrice a contacté l'Agence. Celle-ci a accepté d'accorder un geste commercial sur la base du dernier titre acheté, du fait que la cliente disposait de deux titres actifs sur la même période.

# Non présentation d'un titre de transport

## Ticket égaré

### LES FAITS

Mme J… est verbalisée dans le RER, ayant égaré son titre de transport. Elle l'a retrouvé juste après avoir réglé son amende. Le contrôleur ne pouvant techniquement annuler la transaction, elle demande le remboursement de l'indemnité forfaitaire qu'elle a réglée.

### LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

L'original du ticket produit par Mme J… est cohérent avec son trajet : jour, heure, lieu de départ et d'arrivée. Bien que le ticket soit anonyme, les éléments fournis par Mme J… constituent un faisceau convergent d'éléments permettant d'établir sa bonne foi. La Médiatrice propose à la RATP un geste commercial du montant de la quittance réglée.

## Attente de carte d'abonnement

### LES FAITS

M. L… a été verbalisé pour « sans titre de transport ». Il explique être en attente de sa carte Imagine R depuis 15 jours. Ayant présenté son attestation d'abonnement au contrôleur, il ne comprend pas avoir été quand même verbalisé.

### LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice rappelle à M. L… les conditions générales d'Imagine R. Elles stipulent qu'un délai de 21 jours maximum est à prévoir pour recevoir le passe, et que dans l'attente, le voyageur doit se munir de titres de transport, non remboursables. La Médiatrice constate que M. L… a bénéficié d'une mesure commerciale de la part du Service clientèle. Elle considère que l'entreprise a été attentive à sa situation et confirme la position de la RATP.



# Titre non valide

## Ticket déjà utilisé

### LES FAITS

Enceinte, la conjointe de M. T… ne se sentant pas bien est descendue du bus pour s'aérer. Elle reprend un autre bus de la même ligne quelques minutes plus tard sans composter de billet. Elle est alors verbalisée.

### LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

La lecture de la bande magnétique du ticket joint par M. T… à sa demande de médiation révèle qu'il a été validé sur une ligne du métro 45 minutes avant la verbalisation de sa compagne dans le bus. Les explications qu'il produit ne correspondant pas aux informations contenues sur le ticket, la Médiatrice considère que la décision de la RATP de rejeter la demande est fondée.

## Ticket périmé

### LES FAITS

Mme S… s'aperçoit de l'oubli de sa carte Navigo lorsqu'elle monte dans le bus. Elle valide alors un ticket qu'elle a sur elle. S'étant trompée de direction, elle descend à l'arrêt suivant et reprend le bus en sens inverse avec le même billet. Elle est verbalisée pour « titre déjà utilisé ».

### LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice rappelle à Mme S… qu'un retour ne constitue pas une correspondance, mais un trajet distinct. Bien que reconnaissant la situation particulière de Mme S…, elle entend également la position de l'entreprise concernant le respect de sa réglementation. Elle propose aux parties de réduire le montant de l'amende des frais de dossier.

## Abonnement non activé

### LES FAITS

M. M… souscrit un forfait Navigo annuel débutant au mois de mai. Le 1er mai, il ne réussit pas à valider sa carte Navigo. Il tente de la recharger sur une borne sans succès. Il prend la décision d'entrer par une porte ouverte et se fait verbaliser lors de son trajet. Ses horaires de travail ne lui permettant pas d'aller échanger sa carte à un Comptoir Club RATP, il ne peut pas l'utiliser pendant une semaine.

### LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

L'Agence Navigo confirme à la Médiatrice que M. M… était bien abonné annuel et qu'il avait effectivement une carte défectueuse au moment de la verbalisation. La Médiatrice propose un classement sans suite du procès-verbal.

## Tarif réduit non justifié

### LES FAITS

M. C… est verbalisé pour « présentation d'un titre à tarif réduit non justifié », alors qu'il est bénéficiaire de la tarification Réduction Solidarité Transport. Il montre sa carte Navigo à l'agent de contrôle, qui lui déclare que ses droits sont expirés. L'agence Solidarité Transport lui confirme pourtant par la suite la validité de ses droits.

### LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice obtient la confirmation des droits de M. C… auprès de l'Agence Solidarité Transport. L'attestation de lecture de la carte Navigo, que M. C… a fait éditer au bureau de station quelques minutes après sa verbalisation, confirme également la validité de ses droits. La situation de M.C… étant régulière, la Médiatrice propose à la RATP de classer sans suite le procès-verbal. Cette erreur de lecture relevée dans plusieurs saisines a révélé une succession de problèmes. Elle fait l'objet d'une recommandation.

## Mauvais ticket

### LES FAITS

M. S… utilise un carnet de tickets t+ et un carnet de billets origine-destination pour ses trajets en Ile-de-France. S'étant trompé de titre, il est verbalisé dans le RER pour prolongement de parcours. Il joint à sa saisine une copie des billets confondus, dont le billet origine-destination validé à l'aller et d'autres titres validés.

### LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

A l'examen du dossier, la Médiatrice s'aperçoit que M. S… utilise un ticket t+ pour entrer dans le métro en plus de ses tickets origine-destination. Les pièces fournies permettent de reconstituer les usages de M. S… et de constater manifestement une méconnaissance de la tarification. La Médiatrice admet la possibilité de se tromper. M. S… n'ayant jamais été verbalisé, elle propose à la RATP de classer sans suite son procès-verbal.

## Durée de validité

### LES FAITS

M. B… a pris un café et a visité les nouveaux aménagements du centre commercial de Gare du Nord. Bien que n'ayant pas quitté l'espace du Métro, il a été verbalisé pour « titre de transport périmé ».

### LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice confirme que la situation décrite est cohérente avec la verbalisation, conforme aux textes en vigueur. Sans réponse à sa demande de production de pièces, elle ne peut pas lire les informations sur le ticket en cause. Faute de matérialité des faits, la Médiatrice considère que la décision de la RATP de rejeter la demande est fondée. Le ticket t+ est valable 2 h dans le Métro et le RER de Paris intramuros, entre la première et la dernière validation, sans sortir du réseau. Le ticket t+ est également valable pour les trajets de surface en correspondance bus et tramway, durant 1h30. A noter que le ticket t+ n'autorise pas les correspondances entre les réseaux Métro – RER et les réseaux Bus – Tramway.

## Abonnement en cours de renouvellement

### LES FAITS

L'abonnement Imagine R du fils de M^me^ G… n'a pas été renouvelé à temps en raison de plusieurs retards dans l'acheminement du courrier et de l'incomplétude de son dossier.

### LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

L'agence Imagine R reconnait ne pas avoir obtenu les éléments nécessaires à temps et admet qu'elle n'en a pas prévenu M^me^ G…, comme elle aurait dû le faire, le dossier a donc été bloqué. L'Agence accepte la proposition de la Médiatrice de faire un geste commercial à hauteur d'une mensualité.



## Complexité tarifaire

### LES FAITS

Le fils de M. C… a été verbalisé sur la ligne T2 du tramway pour prolongement de parcours. Il s'était pourtant renseigné pour acheter un billet origine-destination de Maisons-Laffitte à Paris.

### LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice informe M. C… que ce type de billet est réservé exclusivement à un voyage entre deux gares du réseau ferré d'Ile-de-France : RER, métro et réseau Transilien de la SNCF. Il permet également une correspondance métro et RER dans Paris intramuros, mais pas de correspondance avec un bus ou un tramway, qui appartiennent au réseau de surface. Il existe néanmoins une particularité historique concernant la ligne T2 entre les arrêts La Défense et Issy-Val de Seine. Les billets origine-destination ont cours jusqu'à l'arrêt Issy – Val-de-Seine, à partir duquel les voyageurs doivent valider un ticket t+ pour se rendre vers la Porte de Versailles. Le fils de M. C… aurait dû présenter un ticket t+ pour son parcours jusqu'à Porte de Versailles. Par ailleurs, le fils de M.C… a sincèrement pensé que le tramway relevait du réseau ferré. Cependant, au plan tarifaire, le tramway est associé au bus dans les possibilités de correspondance. Alors que le réseau Tramway s'est notablement développé, cette confusion a été remarquée dans les saisines 2017 et a fait l'objet d'une recommandation dans le présent rapport. La Médiatrice propose à la RATP de classer sans suite le procès-verbal.

## Photo sur Navigo Découverte

### LES FAITS

Mme D… a été verbalisée dans le métro, car elle a présenté à l'agent RATP une carte Navigo Découverte sans photo. Elle reconnaît les faits, tout en précisant qu'elle avait bien validé sa carte en entrant sur le réseau.



### LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice souligne que la carte Navigo Découverte ne peut être valable qu'associée à la carte nominative de transport portant le nom, prénom et la photo, comme il est indiqué au dos de la carte. Sans photo, le titre de transport, bien que payé et dûment validé, ne peut être considéré comme valable. Après avoir constaté que le Service clientèle a déjà pris en compte la situation particulière de la cliente en lui accordant un geste commercial, la Médiatrice considère que la décision de la RATP de rejeter la demande est fondée.

# Non respect des règles

## Montée par l'arrière

### LES FAITS

Mme T… se rend à une cérémonie d'enterrement avec une amie. En retard, elle monte par la porte arrière du bus et est verbalisée.

### LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice rappelle à Mme T… que les valideurs sont installés à la porte avant du bus et qu'il est interdit de monter par l'arrière. Mme T… est titulaire d'un abonnement Navigo Améthyste dont les droits étaient bien chargés le jour de la verbalisation. Elle fournit à sa demande une copie d'échanges de SMS montrant qu'elle était bien en retard à une cérémonie d'enterrement. Prenant en compte le contexte particulier et son émotion ce jour-là, la Médiatrice propose à la RATP de classer sans suite son procès-verbal.

## Utilisation d'une trottinette

### LES FAITS

Mme B… déclare avoir été verbalisée à cause de l'usage de sa trottinette alors qu'elle franchissait les lignes de contrôle en la tenant à la main. Elle souhaite effectuer un paiement immédiat, mais il est refusé plusieurs fois de suite par le terminal de carte bancaire du contrôleur.

### LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

Prenant connaissance du rapport de l'agent verbalisateur, la Médiatrice constate que Mme B… est remontée sur sa trottinette après avoir passé la ligne de contrôle. Ses explications sur l'utilisation de sa trottinette ne suffisent pas à établir une matérialité des faits. La Médiatrice signale également que des personnes se plaignent de l'utilisation dangereuse d'engins à roulettes. Compte tenu du refus de sa carte bancaire en raison d'un dysfonctionnement du terminal de paiement, la Médiatrice propose à la RATP de supprimer les frais de dossier. Devant la multiplicité des cas de méconnaissance de la règlementation en matière d'utilisation d'engins à roulettes et des risques qui s'ensuivent, ce sujet fait l'objet d'une recommandation dans le présent rapport.

# Contestation

## Réactions agressives

### LES FAITS

M. T… déclare avoir été contrôlé de manière agressive. Selon lui, il a été victime de discrimination. M. T… est verbalisé pour les motifs suivants : « Sans titre de transport », « Refus d'obtempérer » et « Souillures ».

### LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

Les rapports complémentaires aux procès-verbaux mentionnent que M. T… « a refusé catégoriquement le contrôle » et « a jeté ses procès-verbaux au sol à l'issue de la verbalisation ». M. T… a également allumé une cigarette sur le quai, alors que l'agent l'informait qu'il était interdit de fumer. Les explications fournies par M. T… n'étant pas de nature à remettre en cause la matérialité des faits constatés par un agent assermenté, la Médiatrice considère que la décision de la RATP de rejeter la demande est fondée.

## Refus d'obtempérer

### LES FAITS

Lors d'un contrôle dans le métro, Mme M… ne retrouve pas le ticket qu'elle vient d'utiliser. Russe, vivant en France depuis moins de six mois, elle ne parvient pas à communiquer avec les agents de contrôle. Elle joint son mari par téléphone. Il lui explique la situation et elle présente son passeport. Elle signe deux procès-verbaux qu'elle ne comprend pas, l'un pour « titre de transport non validé » et l'autre pour « refus d'obtempérer ».

### LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice note que les verbalisations sont conformes à la réglementation en vigueur. Elle constate également que Mme M… a donné son passeport comme cela lui a été demandé, puisque les procès-verbaux litigieux ont été dressés sur la base de ce document. Mme M… ne conteste pas la verbalisation tarifaire. En l'absence de précisions de la part de la RATP sur le contexte de la seconde verbalisation, la Médiatrice estime qu'il est légitime d'entendre les explications de Mme M… Elle propose le classement sans suite du procès-verbal pour refus d'obtempérer.

## Explications divergentes

### LES FAITS

M. C… entre dans le métro par un passage laissé ouvert à la fin d'un grand rassemblement sur une place parisienne. Il pense que le réseau était ouvert pour raison de sécurité, compte tenu du flux de personnes. Il est verbalisé pour franchissement illicite.

### LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

Devant les explications produites concernant la partialité du contrôle, la Médiatrice diligente une enquête auprès du management de l'agent verbalisateur. Les résultats font apparaître une situation sensiblement différente, laissant à penser que M. C... a généré des désordres et insulté les agents. Sur cette base, la Médiatrice conforte le rejet de la demande par la RATP. Cependant, M. C… conteste la réponse faite par la Médiatrice, produisant des éléments factuels et contradictoires. Face à la persistance de M. C… à faire valoir sa bonne foi, la Médiatrice organise une rencontre avec le responsable de l'équipe. A l'examen des pièces produites, les explications de M. C… s'avèrent exactes. La Médiatrice reconsidère son avis et propose un classement sans suite, accepté par la RATP.



# Accessibilité

## Dysfonctionnement des palettes

### LES FAITS

En situation de handicap, Mme L… emprunte régulièrement le bus depuis 10 ans. Ces deux dernières années, elle déclare avoir été victime de nombreux dysfonctionnements sur sa ligne, relatifs à des problèmes techniques sur les rampes d'accès. Quand elle emmène son fils à l'école, elle se demande toujours combien de bus elle va devoir laisser passer avant de pouvoir monter. Elle souhaite la reconnaissance d'un préjudice moral, ou que sa carte Navigo lui soit remboursée.

### LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

Les équipes de maintenance du centre bus contactées par la Médiatrice reconnaissent de nombreux dysfonctionnements sur les rampes d'accès durant l'année 2016, en particulier sur trois bus cités par Mme L… Ces rampes ont été remplacées en fin d'année. Les deux responsables des lignes empruntées par Mme L… lui proposent un rendez-vous au terminus en présence de la Médiatrice. Ils lui expliquent les solutions immédiatement mises en place par le centre bus à la suite de ses remarques, dont une vérification systématique du fonctionnement de la palette à la sortie du bus. Ils lui proposent également de visiter un centre bus, pour mieux en comprendre l'organisation. Par ailleurs, tenant compte des situations désagréables vécues par Mme L…, la Médiatrice propose à la RATP, compte tenu du contexte particulier, de lui accorder un geste commercial sur son abonnement.

## Eligibilité au transport

### LES FAITS

Le mari de Mme E… possède depuis plusieurs années une carte d'invalidité avec la mention « besoin d'accompagnement ». Par erreur, cette mention disparaît lors du renouvellement de sa carte en 2015. A la suite des échanges avec la MDPH, Mme E… obtient deux ans plus tard que cette erreur soit rectifiée. Entre-temps, elle a payé ses propres déplacements sur le réseau de transports spécialisés PAM 91alors qu'elle accompagnait son mari. Elle demande le remboursement de ses frais.

### LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

Contacté par la Médiatrice, FlexCité 91 comprend la situation dans sa globalité et accepte de rembourser Mme E… du montant des frais d'accompagnement.



# Nuisances



## Bus en attente de départ

### LES FAITS

M. D… subit des nuisances générées par les bus au départ de l'arrêt près de chez lui. Ils attendent jusqu'à 20 minutes moteur allumé et stationnent en double file.

### LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

Les sujets relatifs à des nuisances sont sensibles et souvent complexes. Un travail est nécessaire avec les exploitants de la ligne, qui, contactés par la Médiatrice, recherchent une solution pérenne à la situation mentionnée par M. D… Les exploitants confirment la difficulté d'insertion des bus à cet arrêt. A l'issue de l'analyse de la configuration des lieux, un emplacement à proximité apparaît pouvoir réduire considérablement les nuisances auprès des habitants. Les exploitants proposent de soumettre cette proposition à l'acceptation de la mairie, gestionnaire de la voirie. Elle sera mise en place quelques semaines plus tard. Dans cette attente, les conducteurs ont été mobilisés sur le respect de l'environnement et de la tranquillité des riverains.

## Sonorisation bruyante

### LES FAITS

Mme C… explique qu'une sonorisation installée à proximité de l'entrée de la station Charenton – Ecoles provoque des nuisances à son domicile. Elle entend les annonces sonores toutes les nuits jusqu'à la fin du service. Elle ne comprend pas l'intérêt de cette sonorisation éloignée de la station.

### LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

Interrogées par la Médiatrice, les équipes de la ligne ont débranché le haut-parleur, reconnaissant son inutilité à cet endroit.

# Qualité de service

## Arrivée quai des départs

### LES FAITS

M. A… se plaint des conditions d'arrivée des métros en station Mairie d'Issy, terminus de la ligne 12. Il signale que les rames s'arrêtent parfois sur le quai des départs, non équipé d'escalier mécanique, ce qui pénalise fortement les personnes à mobilité réduite, avec une poussette ou une valise.

### LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

Sur ce signalement qui a concerné plusieurs saisines, la Médiatrice a sollicité les équipes de la RATP afin de comprendre la situation. Il s'avère que cette manœuvre intervient pour rattraper des retards, souvent causés par des intrusions sur les voies. Les équipes, très conscientes de la gêne occasionnée, limitent au maximum cette manœuvre qui concerne une dizaine des 349 départs quotidiens. La Médiatrice constate que ce désagrément, certes dommageable, est nécessaire à la régularité de la ligne, et bénéfique à ses milliers de voyageurs quotidiens. Cependant, elle insiste sur l'importance de l'information des voyageurs à bord du train, à la station précédente, de manière à leur laisser la possibilité de prendre le métro suivant.

# Demandes de dédommagement

## Service de remplacement trop restreint

### LES FAITS

M. L… considère que les bus de remplacement mis en place lors de l'interruption de la ligne 7 du Métro du 13 au 16 juillet 2017 pour travaux étaient insuffisants. Il demande un remboursement de son abonnement au prorata des jours sans service.

### LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice rappelle à M. L… qu'au-delà des bus de remplacement, d'autres lignes de bus lui offraient des solutions alternatives, indiquées par une signalétique mise en place à chaque arrêt. Ayant vérifié que les supports de communication avaient été explicites et largement diffusés par voie postale et affichage, et considérant qu'il n'y a pas eu d'interruption totale du réseau, elle maintient la décision de la RATP de rejeter la demande.

## Travaux de voirie

### LES FAITS

Mme J… explique qu'elle paie un abonnement Navigo essentiellement pour se rendre à son travail. Elle emprunte à cette occasion la ligne 62, dont plusieurs arrêts n'ont pas été desservis pendant l'été. Elle déclare avoir été contrainte de se rendre à pied à son travail et demande à être remboursée de deux échéances d'abonnement.

### LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

Après étude de l'itinéraire de Mme J…, la Médiatrice constate que d'autres possibilités de transport lui étaient offertes pour se rendre de son domicile à son lieu de travail. De plus, il ressort de l'enquête diligentée au sein de la RATP que les raisons de l'interruption évoquée par Mme J... sont dues à des travaux de voirie. Aussi, la Médiatrice estime qu'il ne serait pas équitable de faire supporter à la RATP les conséquences de travaux qui ne dépendent pas d'elle. Concernant son abonnement, la Médiatrice précise à Mme J… qu'elle avait éventuellement la possibilité de le suspendre pour un mois, le temps que les travaux se terminent. La Médiatrice considère que la décision de la RATP de rejeter la demande est fondée.

## Eclaboussures de peinture

### LES FAITS

Sur le quai de la gare RER A de Champigny, Mme Y… reçoit de la peinture ayant coulé d'un toit sur ses cheveux, son blouson, son sac et ses mains. Elle demande un dédommagement à la RATP.

### LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

Le Département juridique de la RATP explique à la Médiatrice que la responsabilité de l'entreprise de peinture chargée d'exécuter les travaux est susceptible d'être engagée. Constatant que la prise en charge de ces dommages a été acceptée par l'entreprise de travaux, la Médiatrice estime que la réponse du Département juridique de la RATP est fondée.

## Service estival insuffisant

### LES FAITS

M. B… effectue quatre trajets par jour sur le réseau Kicéo de Vannes pour des raisons professionnelles. Il constate de nombreux retards et dysfonctionnements, tout particulièrement lors des horaires d'été. Il demande le remboursement de deux mois d'abonnement correspondant à la période estivale.

### LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

A l'instruction du dossier, la Médiatrice comprend que M. B… effectue des trajets réguliers sur un secteur où deux lignes sont en tronc commun, permettant d'avoir un cadencement au quart d'heure. Une modification de l'itinéraire d'une des lignes, demandée par l'Autorité Organisatrice, n'a plus permis de maintenir ce cadencement à l'été 2017. Le transporteur a rétabli la situation le plus rapidement possible et reste vigilant aux horaires d'été de 2018, afin d'optimiser la fréquence de desserte, tout en respectant le cahier des charges des nouveaux itinéraires, permettant par ailleurs une meilleure desserte géographique. La Médiatrice attire l'attention de M. B… sur le fait que le niveau d'offre est fixé par l'Autorité Organisatrice de la Mobilité. Elle lui rappelle également qu'en matière de transport urbain, les horaires sont indicatifs. Elle lui fait enfin remarquer qu'il ne fournit aucun élément prouvant un préjudice réel et certain. Elle considère fondée la réponse du Pôle Relation Clients Kicéo.

# Usurpation d'identité

## Usurpation démontrée

### LES FAITS

M. T… a reçu plusieurs amendes de la RATP, alors qu'il est étudiant à Annecy. Il a déposé une plainte pour usurpation d'identité.

### LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

La Médiatrice constate que M. T… fournit des éléments de nature à prouver sa bonne foi, notamment une attestation de présence dans son établissement universitaire au moment des verbalisations. Elle propose à la RATP le classement sans suite des procès-verbaux. Elle conseille à M. T… de porter plainte pour chaque cas d'usurpation d'identité.

## Usurpation non démontrée

### LES FAITS

Mme D… conteste un procès-verbal établi selon elle sur la base d'une carte d'identité qui lui a été volée il y a dix ans.

### LA RÉPONSE DE LA MÉDIATRICE

Mme D… déclare ne plus posséder de copie de la déclaration de vol de sa carte d'identité. Elle ne fournit pas de document permettant de prouver qu'elle n'était pas sur les lieux le jour de sa verbalisation. Titulaire d'un abonnement Navigo, elle n'a pas chargé son passe le mois de la verbalisation. Les explications produites par Mme D… ne suffisant pas à elles seules à établir la matérialité des faits, la Médiatrice considère que la décision de la RATP de rejeter la demande est fondée.




1
BUS
Gare routière
Calder – Mitt
Terminal
Jules Verne
ETO 103

# COMPRENDRE LA PERCEPTION DU PROCESSUS DE MÉDIATION

La Médiatrice a souhaité retravailler les modalités de l'enquête de satisfaction réalisée auprès de l'ensemble des requérants. Une réflexion menée en commun avec les associations a abouti à la création d'un nouveau questionnaire et à la refonte de l'enquête initiale.

## Évolution de l'enquête de satisfaction

Depuis près de dix ans, un questionnaire de satisfaction est systématiquement envoyé à tous les clients ayant eu recours à la Médiation RATP. Depuis 2016, ce questionnaire est également proposé en ligne lors d'une saisine par Internet. Résolument attentive à son amélioration continue, l'équipe de la Médiation a souhaité faire évoluer ce questionnaire, afin d'avoir un retour plus pertinent du ressenti des requérants. Un échange sur ce sujet a été organisé avec les associations de consommateurs, le 18 octobre 2017.

**Six objectifs ont été définis pour le questionnaire de satisfaction :**

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

Les associations ont estimé qu'un envoi du questionnaire trop longtemps après la réponse de la Médiatrice ne donnait pas suffisamment envie de s'y investir et ne permettait pas d'optimiser le taux de retour. Cependant, l'envoi du questionnaire en même temps que la réponse paraît trop rapide, avec un risque d'une réaction immédiate pas forcément objective. Il a été retenu d'envoyer deux questionnaires distincts, avec des objectifs spécifiques. Les associations ont également formulé des remarques sur l'ensemble des questions, afin d'en optimiser la compréhension. **Pour les saisines irrecevables, un envoi immédiat avec la réponse,** afin de pouvoir mesurer les difficultés de compréhension du processus. **Pour les dossiers traités, un envoi 5 à 8 semaines après,** afin d'évaluer la compréhension du raisonnement, la perception de l'indépendance et de l'impartialité de la médiation, ainsi que la satisfaction relative au processus. Ces nouvelles temporalités dans l'envoi des questionnaires de satisfaction ont été mises en place pour les saisines 2018. Pour l'année 2017, l'enquête a été faite comme traditionnellement en fin d'année en utilisant les nouveaux questionnaires.

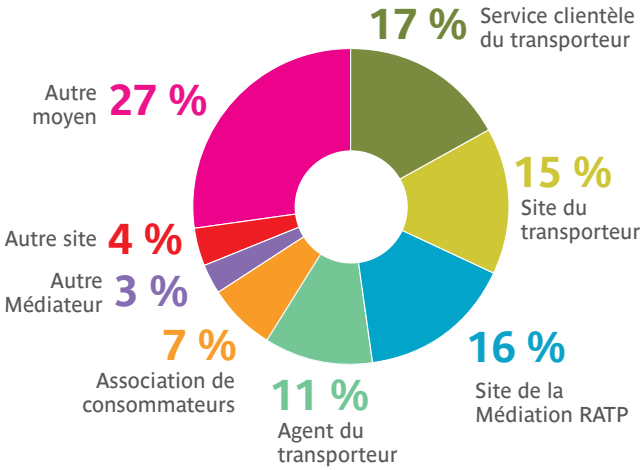


# Enquête
## sur les saisines irrecevables

19 % des questionnaires envoyés ont été retournés.

19 %

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




### Connaissance du processus de Médiation RATP

65 % des répondants ne savaient pas qu'il fallait obligatoirement présenter une réclamation écrite auprès du Service clientèle avant de pouvoir saisir la médiation.

65 %

77 % ignoraient que, dans les cas de procès-verbal, la médiation ne pouvait intervenir que dans les deux mois à partir de la date de l'infraction.

77 %

### Saisines en ligne

61 % des répondants estiment que le formulaire de saisine en ligne est pratique à remplir.

61 %

70 % n'ont pas rencontré de difficultés pour envoyer les justificatifs en pièces jointes.

70 %

77 % n'ont pas pris connaissance de la charte de la Médiation RATP avant leur saisine.

77 %

### Saisines par courrier

Parmi les enquêtes courrier, auprès des personnes ayant saisi de cette manière :

75 % des répondants ne connaissent pas le site.

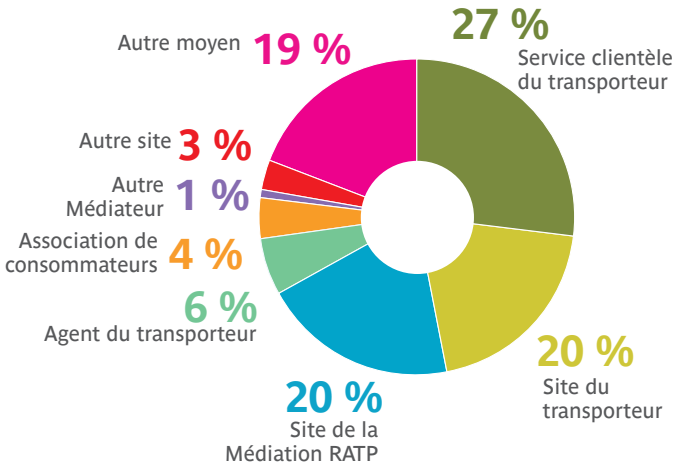
75 %

# Enquête de satisfaction sur les dossiers traités

35 % des questionnaires envoyés ont été retournés.

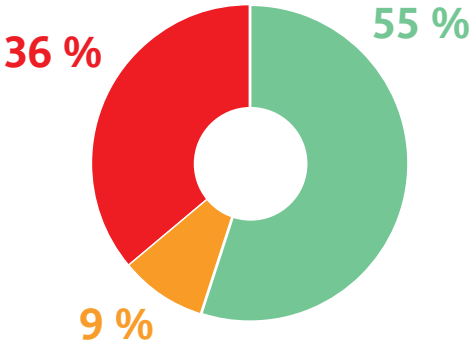
35 %

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




## Avis reçu de la Médiatrice

55 % des répondants ont reçu un avis favorable, 9 % partiellement favorable et 36 % défavorable.




57 % estiment que leur point de vue a été pris en compte dans la réponse.

57 %

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

63 %

79 % ont décidé de ne pas aller en justice à la suite de la réponse.

79 %

48 % estiment que l'avis était assez rapide.

48 %

53 % ont perçu l'avis comme impartial.

53 %

## Dispositif de la Médiation RATP

54 % des répondants ont perçu le dispositif de Médiation RATP comme indépendant.

54 %

57 % sont satisfaits du processus de Médiation RATP et du suivi de leur dossier.

57 %

71 % conseilleraient à un ami en litige avec la RATP ou l'une de ses filiales de recourir à la Médiation RATP.

71 %

# Commentaires

## Saisines en ligne

90 % des répondants estiment que le formulaire de saisine en ligne est pratique à remplir.

90 %

90 % n'ont pas rencontré de difficultés pour envoyer les justificatifs en pièces jointes.

90 %

64 % des répondants ont trouvé des informations utiles à leur saisine sur le site.

64 %

51 % ont pris connaissance de la charte de la Médiation RATP avant leur saisine.

51 %

## Saisines par courrier

57 % des répondants connaissent le site Internet de la Médiation RATP.

57 %

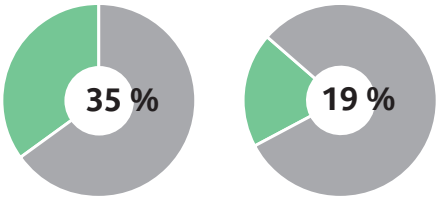
53 % l'ont visité.

53 %



## Taux de retour

De manière assez logique, **le taux de retour du questionnaire de l'enquête est largement supérieur pour les dossiers ayant donné lieu à la rédaction d'un avis,** à 35 % des envois, contre 19 % pour les saisines irrecevables. Les requérants ayant reçu un avis de la Médiatrice sont davantage engagés à donner leur avis sur le processus.




## Sources d'information

La plupart des requérants dont les dossiers ont été traités ont obtenu leurs informations de la part du Service clientèle, du site du transporteur et du site de la Médiation RATP.

## Accès à l'information

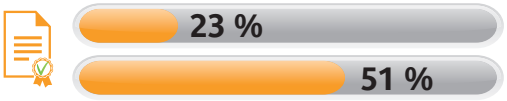
Parmi l'ensemble des saisines irrecevables, 60 % des requérants avaient effectué leur saisine par courrier. Cela confirme que les renseignements donnés sur le site et la structure du questionnaire permettent une meilleure connaissance du processus.

60 %

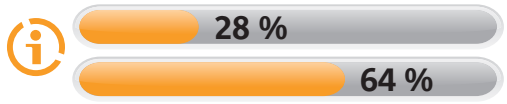
Une large majorité des requérants dont la saisine était irrecevable n'était pas suffisamment informée sur le processus de la Médiation RATP. 65 % des répondants n'étaient pas conscients de l'obligation de présenter une première requête au Service clientèle et 77 % ne savaient pas que la saisine devait se faire dans les deux mois suivant la date de la verbalisation.




Il est important d'**élargir encore davantage l'accès à l'information**. 23 % des clients dont la saisine était irrecevable avaient pris connaissance de la charte de la Médiation RATP, contre 51 % des clients dont le dossier a été traité.




Concernant les informations disponibles sur le site Médiation RATP, seulement 28 % des requérants dont la saisine était irrecevable y ont trouvé les informations utiles à leur saisine, contre 64 % des requérants dont le dossier a été traité… Cette divergence entre les réponses laisse à penser que les informations figurent bien sur le site, mais qu'il est nécessaire d'en **faciliter encore davantage l'accès et la compréhension.**

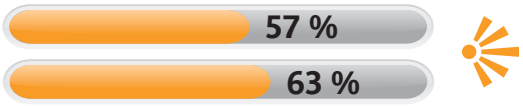



## Facilité de saisine

Les requérants estiment de manière assez unanime que le formulaire de saisine en ligne est simple à remplir et qu'il est facile de joindre des justificatifs.

## Avis de la Médiatrice

57 % des répondants estiment que leur point de vue a été pris en compte et 63 % ont compris l'argumentaire qui a mené à l'avis. **L'opinion des répondants sur l'avis reçu de la Médiatrice est encourageante,** même si elle révèle toujours la difficulté pédagogique de l'explication de l'avis.




La Médiatrice remercie tous les requérants qui ont souhaité laisser des commentaires ou des propositions, notamment sur l'utilisation du site Internet. Ces éléments sont précieux pour améliorer le processus de Médiation.




## Satisfaction

71 % des répondants dont les dossiers ont été traités conseilleraient à un ami de recourir à la Médiation RATP. Ce chiffre est supérieur aux 61 % des répondants ayant bénéficié d'un avis favorable ou partiellement favorable. Même si l'avis rendu par la Médiatrice ne leur a pas été favorable, **certains clients ont apprécié l'écoute et la considération** qui leur ont été témoignées dans la nouvelle réflexion sur leur dossier.




## Premières conclusions

Concernant les saisines irrecevables, cette enquête a produit un premier résultat : **le taux d'irrecevabilité est bien moindre lors d'une saisine par Internet que lors d'une saisine par courrier.** Ceci est directement lié à la formulation retenue dans le document de saisine, alors même que les personnes ne lisent que minoritairement la charte qui explique le processus. Cela confirme que, même si le site est perfectible, il s'avère efficace pour saisir rapidement et simplement la Médiatrice.



# AIDER LA RATP À AMÉLIORER LE SERVICE OFFERT À SES CLIENTS

Dans son analyse des saisines, la Médiatrice identifie chaque année des situations rapportées par les voyageurs, qui pourraient être améliorées par la RATP. Pour chacune d'entre elles, elle formule des recommandations à l'entreprise, visant à améliorer le vécu des voyageurs.

## LE SUIVI de l'application des recommandations 2016

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

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

#### LA DEMANDE DE LA MÉDIATRICE

Certains clients commettent des erreurs en achetant involontairement des billets à tarif réduit aux automates de vente. La Médiatrice demande qu'ils soient mieux accompagnés dans leurs achats avec des informations sur les conditions d'attribution du tarif réduit.

#### LA RÉPONSE DE LA RATP ACTUALISÉE EN 2017

La lisibilité et la simplicité constituent un enjeu de la distribution automatique, afin d'obtenir le titre de transport souhaité avec le plus faible nombre d'opérations. Cette contrainte limite le nombre de caractères disponibles. La RATP reconnait cependant qu'une information sur les droits à réduction pourrait réduire les erreurs d'achats. Elle propose d'intégrer cette fonctionnalité dans ses réflexions sur les futurs automates. Elle va également étudier la faisabilité d'une amélioration sur les équipements actuels. La RATP précise que ses agents ont une gamme complète de solution de SAV à leur disposition en cas d'erreur d'achat, notamment en recréditant des cartes bancaires ou en procédant à des avoirs.

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

### LA DEMANDE DE LA MÉDIATRICE
Après avoir acheté un titre de transport, une perturbation de trafic ne permet pas au client de réaliser le voyage prévu. Certains voyageurs empruntent un itinéraire de substitution, mais d'autres abandonnent et choisissent un mode de transport différent. La Médiatrice demande d'examiner dans ce cas précis la possibilité de rembourser le client, si possible directement au guichet ou au comptoir d'information.

### LA RÉPONSE DE LA RATP ACTUALISÉE EN 2017
La RATP souhaite proposer une procédure de facilitation pour le client. Parfaitement légitime à justifier la situation vécue, l'agent portera la réclamation pour le compte du client, qui sera remboursé par le Service clientèle.



## Recommandation 2016-03
## Carte Navigo Découverte

### LA DEMANDE DE LA MÉDIATRICE
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 carte Navigo Découverte. Pourtant, les conditions générales d'utilisation sont très claires. La Médiatrice demande de mieux alerter le client au moment de l'achat ou lui indiquer une manière simple de faire une photo.

### LA RÉPONSE DE LA RATP ACTUALISÉE EN 2017
Le problème peut se poser le jour de l'achat, si le client utilise sa carte Découverte tout de suite, alors qu'il n'a pas prévu de photo. Ce point est abordé dans une note commerciale visant à mieux guider les agents dans leurs conseils aux clients. Le discernement lors du contrôle reste possible le jour de l'achat.

## Recommandation 2016-04
## Achat forfait Navigo Semaine

### LA DEMANDE DE LA MÉDIATRICE
Des clients qui anticipent l'achat de leur forfait Navigo Semaine pour la semaine suivante se voient proposer un abonnement de la semaine en cours. La Médiatrice demande de mieux questionner les clients sur les dates de l'abonnement qu'ils souhaitent charger sur leur carte Navigo.

### LA RÉPONSE DE LA RATP ACTUALISÉE EN 2017
Le forfait Navigo de la semaine S est en vente du jeudi de la semaine S-1 au mercredi de la semaine S. A partir du jeudi de la semaine S, on bascule sur la vente du forfait de la semaine suivante. Un seul forfait semaine en vente, sans choix possible. De même, pour le forfait Navigo mois : l'achat du forfait M peut se faire du 20 du mois M-1 jusqu'au 19 du mois M. Comme pour le forfait semaine, un seul forfait mois est en vente, sans choix possible afin d'éviter les erreurs pénalisant les clients. Une meilleure information au moment de la vente est la seule manière d'éviter ce problème.

# Recommandation 2016-05
# Considération du client abonné

### LA DEMANDE DE LA MÉDIATRICE

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

### LA RÉPONSE DE LA RATP ACTUALISÉE EN 2017

Ce sujet est actuellement en cours de réflexion, de manière à prévoir une procédure adaptée. Une fois dans l'année, il est compréhensible d'oublier sa carte Navigo. Une solution de dépannage d'une journée pourrait être proposée dans les guichets des réseaux Métro et RER, permettant de voyager en règle et d'éviter de se mettre en situation d'infraction.

# Recommandation 2016-06
# Interruption de forfait Navigo Annuel

### LA DEMANDE DE LA MÉDIATRICE

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 Médiatrice demande l'étude d'une solution à distance.

### LA RÉPONSE DE LA RATP ACTUALISÉE EN 2017

Depuis le 15 décembre 2017, il est désormais possible de suspendre un forfait Navigo annuel sur le site navigo.fr. La demande de suspension se fait via l'espace personnel du client. Pour finaliser l'opération, il doit ensuite mettre sa carte à jour sur un automate ou à un guichet, passé un délai de 48h. Cette opération très rapide reste indispensable pour prendre en compte la demande. Elle peut être réalisée par un tiers si le titulaire de la carte ne peut se déplacer.



# LES NOUVELLES recommandations 2017

## Recommandation 2017-01
## Tarification Solidarité Transport

### LA DEMANDE DE LA MÉDIATRICE

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

### LA RÉPONSE DE LA RATP

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

## Recommandation 2017-02
## Engins à roulettes

### LA DEMANDE DE LA MÉDIATRICE

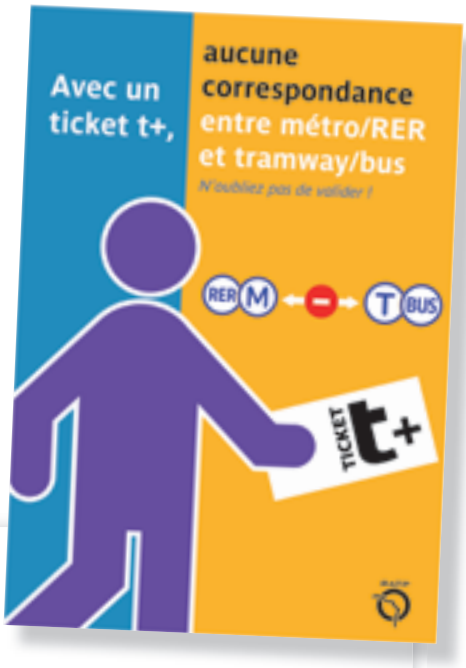
De nombreuses saisines laissent à penser que la réglementation n'est pas connue par les clients. Face au développement de ce mode de déplacement, la Médiatrice demande que l'information sur les conditions d'utilisation des engins à roulettes soit renforcée. Elle est d'autant plus importante que certaines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

### LA RÉPONSE DE LA RATP

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



## Recommandation 2017-03
## Modes de transport et correspondances




### LA DEMANDE DE LA MÉDIATRICE

Les règles d'utilisation du ticket t+ sont clairement exposées sur les affiches Mode d'emploi dans les gares et stations et Savoir voyager dans les bus et tramways. Ce ticket permet une correspondance Métro-RER d'une part et Bus-Tram d'autre part, mais pas entre le réseau souterrain et le réseau de surface. L'information existe également sur le site Internet de la RATP. Il n'est cependant pas spontané pour les voyageurs de la trouver et de prendre le temps de la lire. L'observation des saisines révèle une confusion liée au fait que le tramway est compris comme un mode ferré. Elle est amplifiée sur le T2, de par l'histoire de cette ligne, auparavant chemin de fer sur une partie de son parcours. Cette frontière confuse engendre des situations de fraude involontaire. Une fois monté dans le tramway, il n'est pas possible pour le client de mettre en œuvre une alternative s'il constate que son ticket ne fonctionne pas. La Médiatrice demande la mise en place d'une communication permettant une meilleure information des clients.

### LA RÉPONSE DE LA RATP

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

## Recommandation 2017-04
## Cohérence des informations

### LA DEMANDE DE LA MÉDIATRICE

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

### LA RÉPONSE DE LA RATP

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

## Recommandation 2017-05
## Envoi de SMS de recouvrement en cours de médiation



### LA DEMANDE DE LA MÉDIATRICE

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

### LA RÉPONSE DE LA RATP

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

## Recommandation 2017-06
## Meilleure compréhension des éléments de contexte d'une verbalisation



### LA DEMANDE DE LA MÉDIATRICE

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

### LA RÉPONSE DE LA RATP

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



# Recommandation 2017-07
## Pièces d'identité

### LA DEMANDE DE LA MÉDIATRICE

Dans le cas où un contrevenant part en laissant sa pièce d'identité au contrôleur, ce dernier doit la remettre à un agent habilité à l'enregistrer. Il est parfois difficile de retracer et trouver la concordance avec l'outil de gestion des objets trouvés. La Médiatrice demande une amélioration de la procédure afin de faciliter les recherches.

### LA RÉPONSE DE LA RATP

Une clarification et une harmonisation transversales aux pratiques sur les différents réseaux sont nécessaires. Une note pourra être remise à tous les agents en contact avec les clients, définissant la procédure d'enregistrement et les mentions à apporter sur le rapport d'activité de l'agent de contrôle.





# 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 permet également de déposer en ligne une demande de médiation. Ce site dédié est 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 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 ;

# Annexe 1
*Suite*

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 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.

La Médiatrice 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 ;

# Annexe 1 *Suite*

- 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.

## LES ASSOCIATIONS AGRÉÉES DE CONSOMMATEURS ET D'USAGERS DES TRANSPORTS SIGNATAIRES DU PROTOCOLE DE MÉDIATION AVEC LA RATP

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**UFC - Que Choisir**
*Ile-de-France Union Fédérale des Consommateurs - Association Que Choisir Ile-de-France*
54, rue de l'Ouest - 75014 Paris

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

# Annexe 2

## LES MEMBRES DU CLUB DES MÉDIATEURS DE SERVICES AU PUBLIC

Liste au 31 mars 2018

La Médiatrice de l'autorité des marchés financiers
**Marielle COHEN-BRANCHE**
17, place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02
http://www.amf-france.org/Le-mediateur-de-l-AMF/Presentation

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

# Annexe 2 *Suite*

Le Médiateur des programmes de France Télévisions
**Gora PATEL**
7, esplanade Henri de France - 75907 Paris cedex 15
http://mediateur.francetv.fr/emissions/le-mediateur-des-programmes

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

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

Le Médiateur du groupe La Poste
**Pierre SEGURA**
9 rue du Colonel - CPF 407 - 75757 Paris Cedex 15
https://www.laposte.fr/mediateur

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

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

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

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

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

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

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

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

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

# 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.

## PROTOCOLE D'ACCORD AVEC LE MÉDIATEUR DE LA SNCF

### Répartition de compétences et collaboration

Entre le Médiateur de SNCF Mobilités M. Bernard Cieutat et la Médiatrice de la RATP Mme 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

# Annexe 3
*Suite*

voyageurs, ou si le consommateur n'a pas reçu de réponse du Service clientèle concerné à l'issue d'un mois.

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

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

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

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

- Commercial de nature contractuelle entre SNCF Mobilités et ses clients voyageurs, lorsqu'ils n'ont pu être réglés par les services clientèles de SNCF Mobilités.

Il peut s'agir de litiges relatifs à la distribution des titres de transport mais également de litiges relatifs à l'exécution du contrat de transport.

- CONCERNANT DES INFRACTIONS À LA POLICE DU TRANSPORT FERROVIAIRE :

Le Médiateur peut être saisi des contraventions des quatre premières classes. Sont exclues les contraventions qui exposent le réclamant à une procédure de délit pour voyages habituels sans titre de transport, tel que prévu par l'article L 2242-6 du Code des transports, ainsi que les contraventions connexes à un délit.

Sont exclus du champ d'intervention du Médiateur SNCF Mobilités les dossiers relatifs aux dommages corporels ou à des délits ainsi que les litiges faisant l'objet d'une procédure judiciaire.

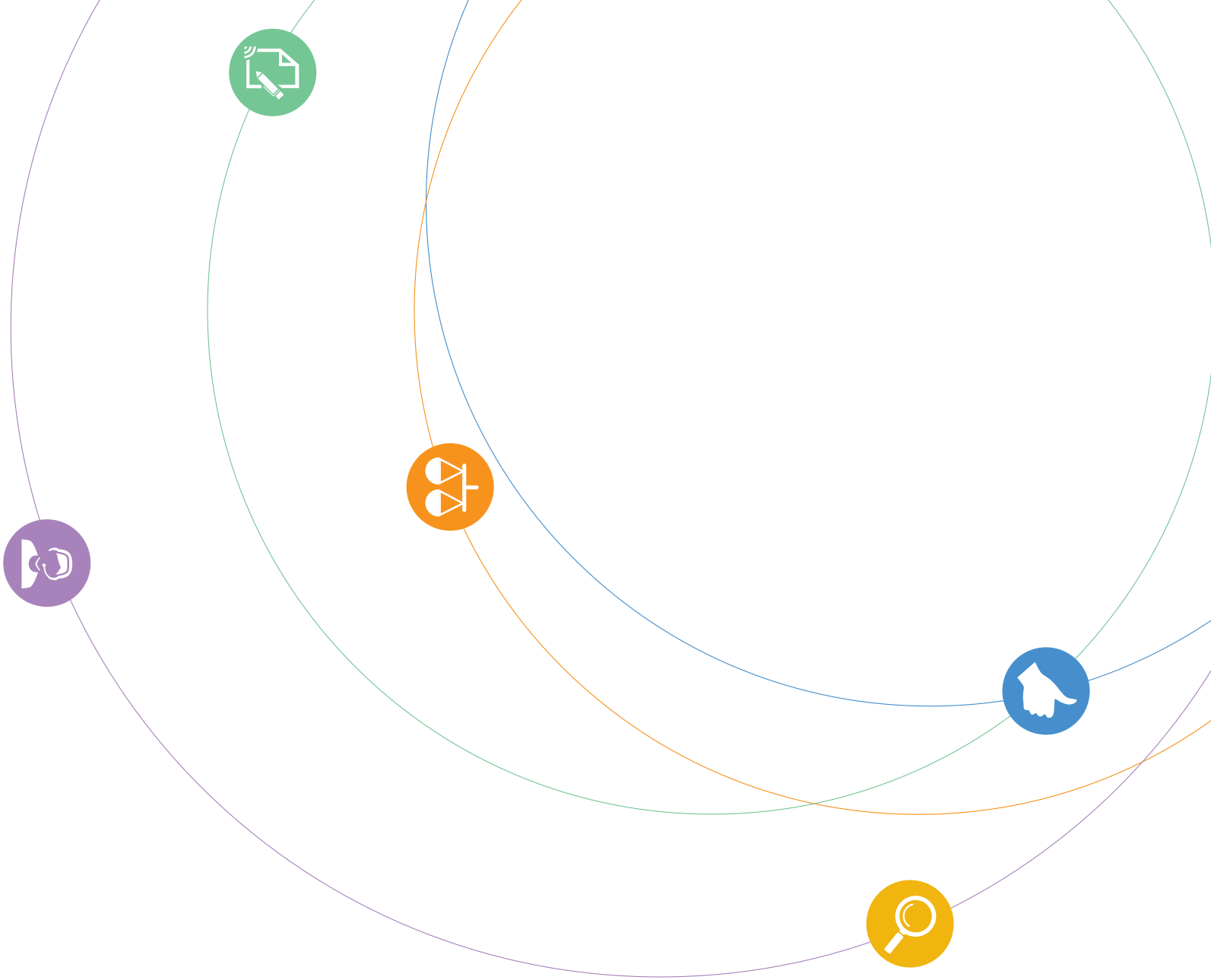
En cas d'évolution du champ d'intervention à compter de l'entrée en vigueur du présent protocole, le Médiateur SNCF Mobilités en avertira le Médiateur RATP.

**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.



Conception, réalisation : Luc-Michel Gorre Conseil Editorial / Ethane • Mai 2018
© Photos RATP Com / Agence photo : Noam Cilirie, Bruno Marguerite,
Jean-François Mauboussin, Denis Sutton, Eric Touzé

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