Rapport 2010



Le Médiateur

RATP

10 25 L'ACTJVITÉ DE LA MÉDIATION

Les faits marquants
La Médiation et l'entreprise
La Médiation et les associations de consommateurs
La Médiation en chiffres

26 37 L'ANALYSE DE QUELQUES DOSSIERS

Franchissement illicite d'une ligne de contrôle
Saisine précoce du Médiateur
Reconduction de l'abonnement Intégrale
Remboursement d'un passe Navigo Découverte
Utilisation du ticket t+
Saisine tardive du Médiateur
Oubli d'un passe Navigo
Validation d'un ticket magnétique
Abonnement imagine R en cours d'année

38 45 LA PAROLE AUX CLIENTS

Résultats et commentaire de l'enquête clients 2010
La participation
Les réponses
L'indépendance du Médiateur
Les suites données par les clients
La notoriété du Médiateur

Sommaire

46 59 MIEUX CONNAITRE POUR MIEUX COMPRENDRE

La Médiation en pratique
Le rôle du Médiateur
Les agents de contrôle et l'assermentation
Les agents de contrôle et l'agrément
Le règlement de l'indemnité
Les agents du GPSR
La formation des agents du Service Contrôle Clients
La tarification Solidarité Transport

60 77 LES INTERPELLATIONS DU MÉDIATEUR

Les réponses des départements de la RATP
aux interpellations 2009
Les interpellations 2010

78 85 L'ASSISTANCE AUX VICTIMES

Un mot du Délégué aux victimes
Un Délégué aux victimes pour quoi faire ?
Assurer l'accompagnement des victimes
Savoir quoi faire sur les lieux de l'accident
Veiller à l'efficacité de l'organisation
Des perspectives pour 2011

86 98 ANNEXES

Le Protocole de Médiation
Lettre de saisine du Médiateur
Guide des contacts possibles à la suite d'une verbalisation
Questionnaire qualité adressé aux clients
Charte des Médiateurs de Services au Public
Liste des Médiateurs de Services au Public
Glossaire

La Médiation à la RATP

Un mot du Médiateur

La Médiation est-elle un super service clientèle ? La question, parfois posée, n'est pas innocente. Elle entretient l'idée qu'une Médiation d'entreprise serait asservie à cette dernière et incapable d'agir contre ses intérêts.

Mais de quels intérêts s'agit-il ? La RATP ne doit-elle pas connaître les difficultés de ses clients, utilisateurs fidèles de ses réseaux ou simplement occasionnels, qui contestent des choix ou des décisions de l'entreprise ?

Qu'il s'agisse de la contestation d'une verbalisation, des modalités de dédommagement pour une qualité de service dégradée, ou de l'aménagement d'un équipement, les propos de la clientèle sont tous, potentiellement, de nature à faire progresser l'entreprise, à mieux lui apprendre ce qu'elle est ou, à tout le moins, comment elle est perçue.

Le Médiateur peut jouer un rôle particulier à cet égard, précisément parce qu'il est hors structure et que, ès qualités, il dispose d'une totale liberté de parole.

Ce rapport se veut une illustration de cette liberté, sans laquelle l'indépendance du Médiateur ne serait qu'illusion.

Le Médiateur
Le Délégué aux victimes
LAC LC80 - 54, quai de la Rapée
75599 Paris Cedex 12
T 01 58 78 36 46
F 01 58 78 47 96

Monsieur Pierre Mongin
Président-Directeur Général


Ivan Roth

Monsieur le Président,

Le rapport annuel du Médiateur est un rendez-vous périodique avec l'entreprise qui constitue à la fois un aboutissement et un point de départ.

Il est un aboutissement parce qu'il synthétise, en quelques pages, l'activité de toute une année et constitue, à mes yeux, une opportunité sans égale pour dire la façon dont le Médiateur travaille avec les services de l'entreprise et parvient, dans bon nombre de cas, à faire évoluer les positionnements.

A cet égard, vous lirez dans les pages qui suivent, que 2010 s'inscrit pleinement dans la continuité des années précédentes.

Mais ce rapport est aussi un point de départ, une sorte d'engagement public que le Médiateur demande à l'entreprise de prendre. Il s'agit moins, en l'occurrence, de dire à l'entreprise de faire, car il outrepasserait ses prérogatives, que de l'inviter à s'engager à étudier la faisabilité de certaines améliorations du service offert à la clientèle.

Un regard rétrospectif montre que l'accueil de la RATP à mes interpellations a toujours été extrêmement constructif et ce, dans l'intérêt des voyageurs. Vous pourrez observer que les réponses qui m'ont été apportées par l'entreprise en 2010 n'ont pas dérogé à la règle.

L'Assistance aux Victimes est également abordée dans ce rapport, comme les années précédentes. Vous y verrez combien une idée peut faire son chemin pour autant qu'elle réponde à une vraie attente. Les trois ans que nous avons de recul désormais sur la démarche originale de la RATP montrent, sans aucune ambiguïté, que c'était bien le cas.

2010 devait être l'année de la mise en place de la saisine du Médiateur par Internet, le cahier des charges a été réalisé dans les tout premiers mois mais de réalisation, point. Je forme le vœu que ce projet ambitieux mais dont la réalisation est nécessaire, trouve, en 2011 les conditions de sa mise en œuvre.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mon profond respect.

Ivan Roth

Le Président-Directeur Général

RATP

Monsieur Ivan Roth
Médiateur de la RATP
54, Quai de la Rapée
75599 Paris Cedex 12


Pierre Mongin

SDG 2011-20451

Paris, le 14 mars 2011

Monsieur le Médiateur,

Je vous remercie pour votre rapport pour l'année 2010. Il met en évidence, cette année encore, la grande utilité de votre mission, pour rapprocher encore davantage les clients de la RATP.

Pour nos clients, le recours à la médiation représente une voie supplémentaire pour faire réexaminer leurs cas à l'occasion de litiges ou de malentendus. Cette démarche gratuite de dialogue permet parfois de résoudre les litiges à l'amiable, mais avant tout, favorise une meilleure compréhension mutuelle entre l'entreprise et nos clients. En juillet 2010, pour faciliter le recours à vos services, nous avons ouvert le site Internet de la médiation à la RATP, sur lequel vos rapports d'activité sont rendus publics. Il est naturel que le développement des technologies numériques pour informer nos voyageurs soit étendu à tous les aspects de votre mission, et la mise en place des saisines par Internet que vous appelez de vos vœux devrait être réalisée au cours de l'année 2011.

Pour la RATP, vous jouez un rôle fondamental de vigie, et vous contribuez à identifier certains dysfonctionnements. Vous stimulez utilement l'entreprise afin qu'elle s'inscrive dans une démarche de progrès continu pour améliorer la qualité du service rendu. Mais vos interpellations ne se limitent pas à la RATP, puisque plusieurs ont conduit à soumettre également des demandes au STIF, dont certaines ont d'ores et déjà été acceptées. Ces démarches et ces résultats témoignent de la reconnaissance de votre positionnement impartial, et de la pertinence de vos jugements, qui n'ont pas d'autre intérêt que celui du service public.

Enfin, aux côtés des victimes d'accidents et de leurs familles, vous représentez la RATP en tant que Délégué aux victimes. Cette mission d'accompagnement intervient souvent dans des situations particulièrement délicates et douloureuses.

Vous avez souligné le positionnement adapté du personnel d'exploitation en pareilles circonstances et la qualité croissante de l'information qui vous parvient. Les réactions des victimes témoignent d'une réelle reconnaissance des efforts déployés en ce sens par l'entreprise depuis trois années. Toutefois, vous souhaitez encore un meilleur partage des enjeux de l'assistance au sein de notre maison.

A cette fin, vous esquissez des perspectives intéressantes pour l'année 2011 notamment au travers de la mise en place d'une instruction générale à l'assistance aux victimes, d'une meilleure implication des unités opérationnelles et de leurs personnels et de l'approfondissement du partage d'expériences.

Je tiens à rendre hommage à votre écoute attentive, à votre indépendance et à votre détermination avec lesquelles vous avez exercé vos fonctions. Et, je tiens à présenter tous mes vœux de réussite à Philippe Labbé, votre successeur, dans cette mission qui est désormais la sienne. Je compte sur lui pour poursuivre cette approche humaine de ces situations sensibles et pour améliorer encore l'efficacité de cette organisation.

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

Pierre Mongin





L'activité
de la Médiation

Le Médiateur a reçu 294 saisines en 2010, un chiffre légèrement en retrait par rapport à l'année précédente. Alors que la notoriété de la Médiation est en constante progression, cette diminution est certainement liée à la baisse du nombre de PV émis pendant l'année et à la qualité croissante des réponses des services clientèle aux réclamations de premier niveau.

I - Les faits **marquants**

1.1. Confirmation de l'élargissement des domaines de la Médiation

Si les saisines suite à verbalisations restent encore les plus nombreuses, 2010 confirme bien l'élargissement des domaines d'intervention de la Médiation apparu en 2009. Avec néanmoins une certaine spécificité.

En 2009, les thèmes sont plutôt de nature environnementale :

- l'entrave à la circulation des bus du fait du stationnement intempestif de camionnettes d'un supermarché pendant leur chargement,
- les nuisances consécutives au passage des trains à proximité des habitations,
- les effets du fonctionnement d'un centre bus provisoire sur les immeubles environnants,
- la sécurité dans et aux abords d'une station de métro.

En 2010, les thèmes "nouveaux" portent davantage sur des questions qui ont trait à la tarification ou à la réglementation des titres de transport, sur fond d'une contestation de l'existant :

- franchissement de zone 2 à zone 3 dans le Bois de Vincennes, par ailleurs, territoire de Paris (zone 1),
- paiement intégral du forfait annuel en cas de souscription à Imagine R en cours d'année,
- conditions de la correspondance entre deux bus Noctilien avec un ticket t+, différentes des conditions de correspondance le jour.



Les plaignants pointent du doigt des situations ressenties comme anormales, voire injustes.

Par ailleurs, dans le domaine des verbalisations, on notera la très nette recrudescence des contestations de procès-verbaux sur la base d'une usurpation d'identité.

1.2. Ouverture du site de la Médiation

Depuis le 1er juillet 2010, le site de la Médiation est devenu une réalité. Il est aisément accessible via le site ratp.fr. On y trouve tout sur la Médiation à la RATP : des informations générales, bien sûr, mais aussi

des réponses à ses interrogations pour savoir comment faire en cas de litige et surtout, comment saisir le Médiateur. Ce site préfigure la saisine du Médiateur par Internet, dont la mise en place est retardée pour des raisons techniques.

1.3. La Médiation et la Lettre aux Associations

La Lettre aux Associations s'est ouverte à la Médiation depuis mi-2009, avec une page qui lui est entièrement consacrée. C'est l'occasion de mieux faire connaître la Médiation à la RATP et de toucher un public qui va même au-delà des associations, puisque la lettre est diffusée à l'ensemble des élus de la région Ile-de-France. En 2010, les thèmes évoqués ont été les suivants :

- les agents de contrôle et l'assermentation,
- les franchissements de zones,
- l'enquête annuelle de la Médiation auprès des requérants,
- la tarification du T2,
- le rapport annuel du Médiateur,
- le site www.ratp.fr/mediateur,
- la contribution des saisines à l'amélioration du service offert par la RATP.





1.4. Le Médiateur et la Commission de règlement amiable du T3

Le Médiateur est membre de la Commission de règlement amiable que le Conseil de Paris a instituée par délibération des 9 et 10 mars 2009. Cette Commission est destinée à prévenir les contentieux relatifs aux conséquences des travaux de prolongement du tramway T3 à l'est et au nord des boulevards des Maréchaux sur la baisse de chiffres d'affaires des entreprises situées sur le tracé. Le Médiateur siège, ainsi que la Médiatrice de la Ville de Paris, en qualité d'observateur.



II - La Médiation et l'entreprise

La Médiation a poursuivi en 2010 son travail d'explication sur ses finalités et ses méthodes vis-à-vis de l'entreprise. Lors de ses rencontres semestrielles avec les départements et les services en charge de la relation clients, le Médiateur a pu s'assurer du respect des engagements des départements à faire évoluer certaines pratiques ou certains choix d'une part, et à présenter de nouvelles demandes pour poursuivre le travail engagé d'autre part.

Ainsi,

- l'information relative au Médiateur est maintenant donnée dans un grand nombre de cas aux personnes qui souhaitent poursuivre leur contestation après l'avis du service clientèle. Comme l'avait souhaité le Médiateur, une trace est laissée de cette information dans l'outil de gestion des verbalisations, OASIS ;
- les rapports complémentaires rédigés par les agents verbalisateurs renseignent mieux désormais sur les circonstances de la verbalisation et précisent, de plus en plus souvent, les raisons pour lesquelles le contrevenant n'a pas signé son procès-verbal, ou pas souhaité prendre le feuillet bleu que voulait lui remettre le contrôleur[1] ;
- les équipes de contrôle sont plus attentives à vérifier le bon état de fonctionnement des équipements de validation, tant à bord des bus que dans le métro ou le RER, avant d'engager une opération de contrôle. Cette mesure est propre à réduire le nombre des litiges qui ont pour origine un malentendu sur le fonctionnement de ces matériels (notamment à bord des bus).

III - La Médiation et les associations de consommateurs

Comme chaque année, le Médiateur a présenté son rapport annuel aux associations de consommateurs[2]. C'est un moment d'échange particulièrement important qui permet d'évoquer des questions communes, comme les éléments d'une saisine (la constitution d'un dossier), ou des faits d'actualité (l'incidence des grèves sur les demandes de dédommagement), voire l'impact de l'extension du

[1] Le feuillet bleu - qui est, rappelons-le, un double du procès-verbal - est remis par le contrôleur au contrevenant à l'issue de la verbalisation. S'il n'est pas pris par le contrevenant, la procédure n'en continue pas moins. Mais si le contrôleur précise les raisons pour lesquelles il n'a pas pu remettre ce feuillet, l'information est particulièrement importante au moment où le client conteste sa verbalisation par la suite.

[2] Le rapport annuel est également présenté - pour information - aux élus du Comité d'établissement DSC.

réseau sur le comportement des voyageurs (prolongement du T2 à Porte de Versailles).

A l'occasion de cette rencontre, le Médiateur a rappelé que la Médiation à la RATP doit beaucoup aux associations de consommateurs, qui ont signé deux protocoles avec la Direction générale de la RATP pour mettre en place, puis pour faire évoluer le fonctionnement de cette institution.

Le Médiateur a également insisté sur le nécessaire renforcement des liens avec les associations de consommateurs, pour œuvrer de conserve afin d'améliorer encore la Médiation à la RATP. Dans ce sens, il a proposé que des rencontres plus fréquentes puissent être organisées, sous des formes diverses dans le courant de l'année.
Enfin, le Médiateur s'est déclaré préoccupé par la diminution constante du nombre des recours qui ont une association de consommateurs pour origine.

Le Club des Médiateurs de Services au Public

Le Club des Médiateurs de Services au Public rassemble depuis 2002 des Médiateurs qui adhèrent aux mêmes principes de fonctionnement et partagent les mêmes convictions sur la place de la Médiation dans la société d'aujourd'hui.

Ce Club regroupe des Médiateurs qui agissent auprès d'entreprises publiques, d'administrations ou de divers organismes[3]. Il est un lieu d'échange particulièrement riche des expériences et des informations.

[3] Charte des Médiateurs de Services au Public p. 93

Avec l'évolution de la place de la Médiation, tant au niveau national qu'au niveau européen, les membres du Club ont engagé depuis 2008 une réflexion sur son évolution. Celle-ci a conduit à la création d'une association en septembre 2010, qui a pris le nom d' "Association des Médiateurs de Services au Public". Le Médiateur de la RATP est membre signataire des statuts qui ont créé cette association.





Dans la suite de cette évolution, il a été décidé la mise en place d'un site Internet qui doit être opérationnel au printemps 2011. Ce site sera à la fois un lieu d'information sur la Médiation institutionnelle, comme la défendent les membres de l'association, et une base d'orientation pour acheminer les consultants vers les sites propres de chaque Médiateur afin d'y obtenir des informations plus ciblées qui tiennent compte de la nature de leur litige.

Par ailleurs, s'inscrivant dans l'approche de la Médiation, telle que décrite par la directive européenne 2008/52/CE du 21 mai 2008, laquelle doit être prochainement transposée dans le droit français, l'association a mis en place un programme de formation qui s'adresse aux Médiateurs et à leurs équipes. Cette formation, intégralement conçue par les Médiateurs eux-mêmes, est animée par certains d'entre eux, ainsi que par des professeurs d'université. Une première session a été organisée en 2010, la seconde début 2011.

IV - **La Médiation** en chiffres

2010 constitue une étape singulière dans la suite des tendances de la Médiation à la RATP depuis la mise en place de la saisine directe du Médiateur en 2006. En constante évolution depuis lors, la demande de Médiation marque le pas (-7%) et le nombre des dossiers traités effectivement par le Médiateur est en recul très net (-30 %). Plus d'une saisine sur deux a été réorientée et ce, pour divers motifs : incompétence du Médiateur, saisine tardive, saisine précoce…

En 2009, nous avions observé des signes annonciateurs, tel le quadruplement des saisines tardives, pour pointer du doigt l'un des effets possibles de la crise : faire appel au Médiateur est pour beaucoup de contrevenants un ultime essai pour ne pas avoir à payer une amende. Mais ce recours intervient souvent alors qu'il n'est plus recevable, soit parce qu'il est tardif au regard des textes qui ont institué la Médiation à la RATP, soit parce que la verbalisation fait déjà l'objet d'une poursuite judiciaire, dans le cadre de la procédure pénale suite à infraction.

Or, en dépit des informations qui figurent au dos des feuillets bleus[4] qui sont remis aux contrevenants, des indications données par les agents verbalisateurs sur les modalités de règlement des amendes, du site Internet du Médiateur, pourtant très clair à ce sujet, les contrevenants font une dernière tentative qui ne peut, malheureusement, produire aucun des effets attendus.

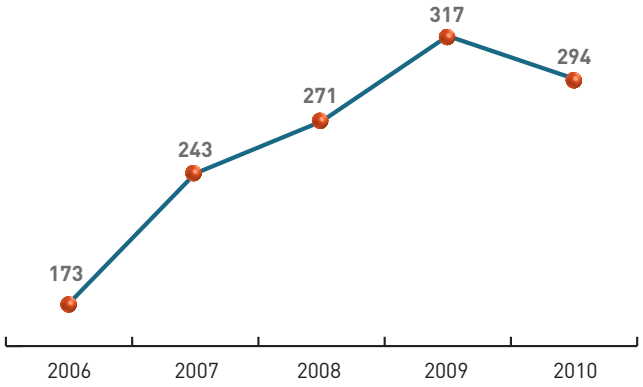
[4] Il s'agit du double d'un procès-verbal.

Au total, le nombre des dossiers irrecevables est en augmentation de 40 % par rapport à 2009, où le taux de progression était encore plus élevé avec 44 %. En deux ans, le nombre des dossiers irrecevables a doublé (155 c/ 77).

Sensible régression du nombre des saisines

En 2009, nous avions signalé un léger fléchissement de la progression des saisines. En 2010, il faut parler d'une sensible régression, avec un nombre de saisines qui repasse sous la barre des 300, à 294. On notera cependant que, dans l'histoire de la Médiation à la RATP, ce chiffre est le second par ordre d'importance.

Evolution du nombre des saisines depuis 2006



En dépit de ce recul, on peut soutenir sans risque que la Médiation continue à bénéficier d'un bon niveau de notoriété et probablement, s'ancre durablement dans le paysage des recours possibles que le client peut exercer à l'égard de la RATP. Les deux facteurs clés de cet ancrage sont le rôle essentiel des conseillers clientèle et l'ouverture du site dédié à la Médiation dans ratp.fr.

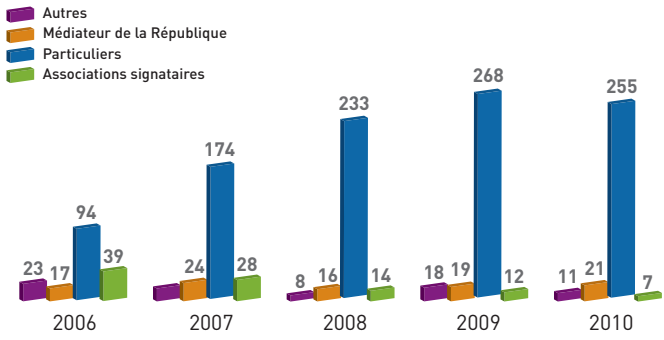
La poursuite du travail de proximité entre le Médiateur et les services clientèle permet le renforcement des relations, lève les incompréhensions et entretient un climat de confiance. Il n'est pas rare qu'un conseiller clientèle décroche son téléphone pour dire au Médiateur qu'il vient de lui adresser un client et pour lui expliquer spontanément les éléments du dossier de l'intéressé. Ces échanges sont naturellement réciproques. Le Médiateur a été amené, à plusieurs reprises, à commenter les décisions qu'il a rendues[5] auprès des services clientèle et des départements et ce, afin de contribuer à une amélioration de la qualité du service rendu aux voyageurs.

[5] Ce retour est particulièrement important car il peut être l'occasion de mettre fin à une pratique regrettable ou d'engager une réflexion sans avoir à attendre une interpellation du Médiateur dans son rapport annuel.

L'ouverture du site dédié au Médiateur[6], à l'occasion de la refonte du site ratp.fr, a permis de communiquer largement sur le rôle et les prérogatives du Médiateur. L'information, qui y est donnée, a vocation à aider les éventuels requérants dans leurs démarches.

[6] Voir à cet égard, les faits marquants 2010.

Evolution du nombre des saisines par origine depuis 2006



La diminution du nombre des saisines ne modifie pas leur répartition suivant leur origine. Les saisines des particuliers représentent 87 % de l'ensemble contre 85 % l'an passé, et celles en provenance du Médiateur de la République viennent désormais en seconde position, avec 7 %. On notera enfin que les saisines par les associations poursuivent leur recul pour diminuer pratiquement de moitié par rapport à 2009, à 7 contre 12.

La recevabilité des saisines

Quand le Médiateur reçoit les dossiers que lui adressent les requérants, il lui appartient de vérifier, avant toute autre chose, qu'ils répondent bien aux critères de recevabilité tels qu'ils ont été énoncés par les textes ayant institué le Médiateur à la RATP. Lorsque les dossiers sont déclarés recevables, ils font l'objet d'un traitement systématique et ce, jusqu'à ce qu'une réponse puisse être adressée au requérant.

Les conditions de la recevabilité

La recevabilité des dossiers s'apprécie principalement sous deux angles : la nature de la question soulevée d'une part, le respect des délais de la saisine d'autre part.

Recevabilité et nature de la question

La nature de la question interroge la compétence "institutionnelle" du Médiateur. En d'autres termes, est-il tenu de traiter un dossier parce

qu'un requérant le lui adresse ou doit-il, au préalable, s'assurer qu'il est bien légitime pour le faire ? Les cas d'incompétence les plus courants sont les suivants :

- le litige a trait à un dommage corporel ou matériel. Dans ce cas, le Médiateur explique au requérant qu'en vertu des textes[7], il n'a aucune compétence pour se prononcer et il retourne le dossier à l'intéressé. Le dossier peut également être transmis au département juridique de la RATP s'il apparaît au Médiateur qu'il relève de sa compétence. Dans ce cas, le requérant est avisé de ce transfert ;
- le litige ne concerne pas la RATP mais une entreprise tierce. Dans ce cas, le Médiateur répond à l'intéressé qu'il n'est pas le bon interlocuteur et il renvoie le dossier au requérant. Lorsqu'il est en relation avec le Médiateur compétent, il lui transmet directement le dossier après en avoir averti le plaignant.

[7] Protocole de Médiation du 20 février 2006.

En marge de ces situations, plusieurs dossiers pour lesquels la compétence du Médiateur était certaine n'ont pu être traités, car les informations complémentaires demandées au requérant dans le cadre de l'instruction ne sont jamais parvenues à la Médiation. Pour l'essentiel, il s'agit de la non-production de documents, soit des titres de transport originaux (en lieu et place d'une photocopie), soit des preuves d'achat ou des éléments demandés dans le cadre d'une usurpation d'identité.

Les dossiers considérés comme étant irrecevables pour ces différents motifs ont représenté 46 % de l'ensemble des dossiers irrecevables, soit quatre fois plus qu'en 2009 !

Recevabilité et dépôt de la saisine

Les saisines tardives

Les saisines ne sont pas soumises à un délai de recevabilité, à l'exception - notable - de celles qui se rapportent à une verbalisation. En effet, en matière pénale, le Médiateur n'a pas toute latitude pour décider de la recevabilité d'une requête, car la contestation d'un procès-verbal doit être faite dans les deux mois qui suivent la verbalisation. Une saisine présentée au-delà de ce délai est donc irrecevable.





Dans la pratique, il arrive que des dossiers parvenus tardivement soient néanmoins traités par le Médiateur. Ces exceptions ont pour causes principalement les conditions de traitement du dossier par le service clientèle, lequel a pu rendre sa décision tardivement. Dans ce cas, le Médiateur va s'attacher à vérifier si la responsabilité doit en être imputée au service clientèle (retard dans la gestion du dossier) ou au plaignant (dépôt tardif de la réclamation). Avant de déclarer recevable la saisine cependant, le Médiateur s'assurera que le requérant n'est pas l'objet d'une mise en poursuite. Dans cette hypothèse, le Médiateur ne peut plus intervenir et seul l'Officier du Ministère Public est dès lors habilité à traiter le dossier.





En 2010, les saisines tardives - celles qui sont présentées au-delà du délai de deux mois - ont compté pour 30 % des saisines irrecevables, contre 24 % pour celles faisant l'objet de poursuites judiciaires. Ces saisines, dont le nombre avait été multiplié par quatre en 2009 par rapport à 2008 sont restées, en nombre, au même niveau qu'en 2009 (83).

Les saisines précoces
Le Médiateur ne peut accepter les saisines qui lui seraient adressées avant que le service clientèle ne se soit prononcé. Avant de présenter leur dossier au Médiateur, les clients doivent avoir déposé une première réclamation auprès d'un service clientèle. C'est seulement si la réponse ne les satisfait pas qu'ils peuvent saisir le Médiateur de leur litige avec la RATP. 19 % des dossiers irrecevables le sont pour ce motif.

Les dossiers traités

La diminution du nombre des dossiers traités en 2010 est un effet de la structure des saisines qui ont trait majoritairement à des verbalisations. Or, nous pouvons faire l'hypothèse que plusieurs facteurs ont joué dans le sens d'une réduction du "mécontentement" des personnes verbalisées.

Tout d'abord, la diminution du nombre des procès-verbaux établis en 2010, comparé aux années précédentes ; une baisse de 13 % qui a un effet mécanique sur le nombre des saisines du Médiateur. Ensuite, la formation des personnels de contrôle et des services clientèle.

Les effets de la formation des agents de contrôle

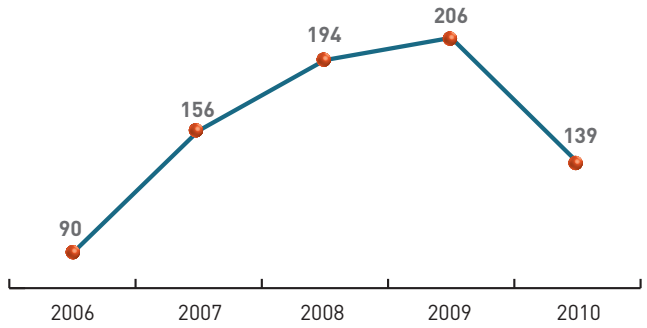
Les agents de contrôle, majoritairement réunis dans un corps unique de contrôle, ont harmonisé les méthodes de travail en vigueur sur les

réseaux. Ce faisant, ils ont contribué à mieux faire comprendre leur rôle aux contrevenants et ils sont maintenant formés pour mieux expliquer, en tant que de besoin, les suites d'une verbalisation à un contrevenant.

Les effets de la formation des agents des services clientèle

Les agents des services clientèle des réseaux et ceux de la plate-forme téléphonique, le 3246, ont vu leur formation renforcée. Là encore, les informations données aux personnes verbalisées, les réponses écrites qui sont faites à leurs réclamations, ont très probablement contribué à la diminution des saisines.

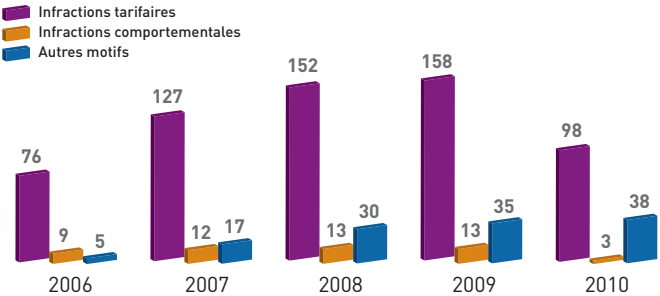
Evolution du nombre des dossiers traités depuis 2006



Les chiffres de l'évolution des dossiers traités par nature confirment ce qui précède. Nous voyons bien que la chute du nombre des dossiers traités peut être intégralement imputée aux verbalisations et plus précisément, aux verbalisations d'origine tarifaire.

Les autres motifs sont en nombre légèrement supérieur à 2009. Ils concernent, pour l'essentiel, la qualité du service, l'information voyageurs, la gestion des abonnements (en hausse sensible) et les suites des mouvements de grève.

Evolution par nature des dossiers traités depuis 2006



Le traitement effectif des dossiers

Les conditions de l'instruction

Quand la recevabilité d'un dossier est certaine, commence la phase indispensable de l'instruction dont la finalité est de rassembler autant d'éléments qu'il est possible pour mieux cerner le problème posé par la requête. C'est notamment à ce moment que le Médiateur est amené, parfois, à demander au requérant des pièces ou des informations complémentaires. En 2010, cinq requérants n'ont donné aucune suite lorsqu'ils ont été sollicités pour compléter leur saisine. Le Médiateur a considéré que dans ces conditions, les requérants ne le mettaient pas en mesure d'accomplir sa mission et il a rejeté leurs saisines.

De même que le Médiateur s'adresse aux requérants, il peut également se tourner vers les services de la RATP pour réunir des informations complémentaires : historique des échanges entre le client et les services de la RATP, contenu des procès-verbaux et des rapports complémentaires le cas échéant, accès aux études et aux textes applicables pour les dossiers relatifs à la qualité de service. Enfin, cette période de l'instruction permet également l'ouverture et le suivi des enquêtes diligentées auprès des agents verbalisateurs et des agents mis en cause par les clients[8].

[8] Les enquêtes se font sous la forme de questionnaires présentés par le management de proximité à l'intéressé. Le rapport d'enquête est signé par l'agent, son responsable hiérarchique de niveau n+1 et le cadre responsable. Depuis le lancement de ces enquêtes par le Médiateur en 2008, il faut remarquer la très nette amélioration de la façon dont l'information lui revient et le rôle joué par le management pour en faire un moyen d'instruction efficace.

Le temps de traitement des dossiers

Le Protocole de Médiation du 20 février 2006 impose des délais de réponse au Médiateur en ces termes :

"Le Médiateur communiquera la décision finale résultant de l'examen du dossier. Il dispose d'un délai de 45 jours à compter de la date de réception de la demande pour en informer le réclamant ou l'association. Ce délai peut être porté à quatre mois pour les dossiers demandant une enquête longue ou particulièrement difficile".

D'autre part, le Médiateur intervenant dans le domaine pénal, il est tenu au respect des dispositions légales lorsqu'il s'agit de la contestation de procès-verbaux. En effet, si la saisine du Médiateur a pour conséquence, tout à fait exceptionnelle, de suspendre la procédure pénale, une telle suspension ne saurait avoir une durée excessive sans nuire aux possibilités de recouvrement des amendes par la RATP. Il est donc essentiel que, là encore, le Médiateur rende son avis dans un délai "raisonnable".

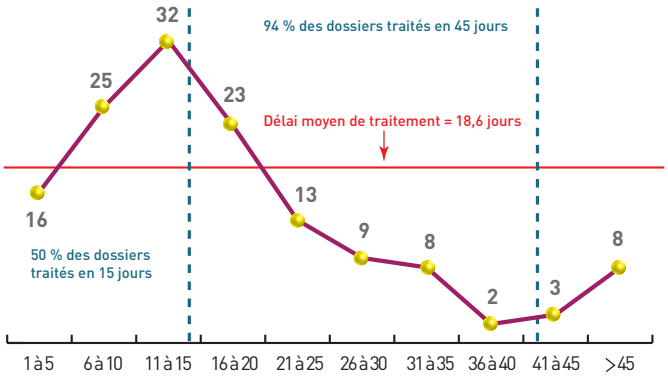
En 2010, le temps moyen de traitement des dossiers a été réduit de plus d'un jour, passant de 19,7 jours à 18,6 jours. Comme l'an passé, 50 % des dossiers ont été traités en 15 jours et 94 % (95 % en 2009) en 45 jours maximum.

On peut être surpris par cette relative stabilité du temps de traitement des dossiers, alors même qu'ils ont été moins nombreux en 2010. En réalité, il faut comprendre qu'il y a un temps d'instruction difficilement compressible qui engendre le plus souvent un délai minimum, indépendant du nombre global des dossiers.

Fait notable en 2010 et après deux années difficiles, il convient de signaler l'amélioration du fonctionnement entre la Médiation et le GIE Comutitres, gestionnaire des abonnements Navigo. Cette amélioration a eu l'heureuse conséquence d'entraîner un sensible raccourcissement des temps de traitement des dossiers.

Le tableau ci-après montre la distribution des dossiers selon leur temps de traitement.

Délai de traitement des dossiers



Les avis rendus

Chaque dossier traité donne lieu à un avis. Les avis du Médiateur sont exécutoires. Ils sont mis en œuvre, tels quels, par les services de la RATP.

Lorsque le dossier a trait à la qualité de service, aux conséquences d'une grève, à l'aménagement d'un lieu, les avis du Médiateur n'ont pas nécessairement d'effet immédiat pour le requérant. Mais l'avis rendu oblige l'entreprise à le prendre en compte par la suite. Tel est bien le sens de la décision rapportée au requérant.

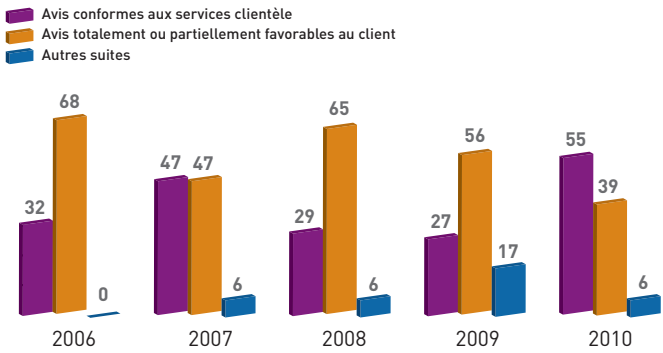
Quand la décision du Médiateur concerne une infraction, elle peut avoir trois effets. Le classement sans suite, la réduction du montant de l'amende (par exonération des frais de dossier) ou le maintien de l'amende initiale.

La répartition des avis rendus

39 % des avis rendus ont été totalement ou partiellement favorables aux requérants, alors que 55 % ont conduit à la confirmation des réponses apportées par les services clientèle. C'est une première, dans l'histoire de la Médiation. Un début d'explication peut être trouvé avec certaines lettres de requérants qui ne produisent, à l'appui de leur demande, aucun autre élément que leur situation personnelle et expliquent qu'ils ne peuvent payer le montant de l'amende qui leur est réclamé. Si la situation sociale peut certes constituer un élément d'appréciation dans la décision du Médiateur, elle ne peut, à elle seule, la motiver.

Une telle situation confirme, s'il en était besoin, que le Médiateur se prononce sur chaque dossier pris isolément, qu'il n'est tenu par aucune jurisprudence et qu'il n'a pas davantage d'objectif chiffré de décisions, selon qu'elles sont totalement ou partiellement favorables aux requérants ou conformes aux réponses des services clientèle. On notera enfin le retour des "autres suites" à un niveau plus habituel, comparé à celui de 2009, à 6 %.

Répartition des avis rendus depuis 2006 (en %)



Le contenu des avis

L'un des aspects de la décision du Médiateur tient à l'argumentation qui sous-tend les décisions rendues. C'est d'ailleurs une obligation issue du Protocole de Médiation du 20 février 2006, qui prévoit que la décision finale du Médiateur "qu'elle soit favorable ou non au requérant (…) sera argumentée".

L'intérêt de cette exigence est double.

La décision du Médiateur est évidemment discrétionnaire, mais elle ne saurait être soupçonnée d'arbitraire. Il est donc essentiel qu'elle soit

motivée avec des éléments tangibles qui procèdent du droit, suivant la nature du dossier, mais aussi des éléments de fait portés à la connaissance du Médiateur.

A sa lecture, le requérant doit disposer des informations objectives propres à lui faire comprendre le sens de la décision rendue. Ce qui ne signifie pas, évidemment, qu'elle est nécessairement acceptée par l'intéressé.

Par ailleurs, et c'est surtout vrai dans le cas d'une verbalisation, il est particulièrement important d'ajouter une dimension pédagogique aux termes d'une décision. Par exemple, chacun peut comprendre l'intérêt qu'il y a à payer son titre de transport. Mais des clients abonnés, qui ont oublié leur passe Navigo et franchissent une ligne de contrôle, expliquent souvent que, ce faisant, ils n'ont pas pénalisé l'entreprise puisque leur abonnement est payé, en tout état de cause ! Pourtant, cette réalité ne résiste pas à la lecture des conditions générales d'utilisation qui imposent au porteur d'un passe Navigo de valider son titre de transport !

Enfin, on rappellera, pour les avis suite à verbalisation qui concluent au rejet de la requête ou à l'aménagement des modalités de paiement, qu'il est toujours précisé les dates limites de règlement.

Ceci, afin que le client comprenne bien que, une fois rendue la décision du Médiateur, la procédure pénale reprend son cours. Dans le même ordre d'idée, la décision comporte une mise en garde des clients en cas de non-règlement dans les délais, ainsi qu'une information sur la procédure qui s'ensuivrait et le montant de l'amende forfaitaire majorée qui serait dû en pareil cas.






LIBERTÉ!
45
CONVICTIONS



L'analyse
de quelques dossiers

39 % des avis rendus ont été totalement ou partiellement favorables aux requérants, alors que 55 % ont conduit à la confirmation des réponses apportées par les services clientèle. Le Médiateur justifie dans chaque cas sa décision par des arguments factuels qui revêtent une dimension pédagogique.

Franchissement illicite d'une ligne de contrôle

L'infraction et ses conséquences
Le franchissement illicite d'une ligne de contrôle est sanctionné par une indemnité forfaitaire de 50 €. En cas de non-paiement dans le délai de deux mois, l'indemnité forfaitaire est majorée et son montant est porté à 375 €[9].

Les faits

M. D est verbalisé pour avoir franchi une ligne de contrôle (on nomme ainsi les appareils de validation situés à l'entrée des stations de métro et des gares du RER) sans valider son titre de transport. Il déclare avoir sur lui un passe Navigo, mais il est incapable de le retrouver pour le présenter au contrôleur. M. D écrit au service clientèle pour lui expliquer les circonstances de sa verbalisation et préciser qu'il a retrouvé par la suite son passe Navigo mais trop tard ! Le service clientèle lui accorde une mesure d'indulgence. Mais M. D considère que, titulaire d'un passe Navigo, ayant acquitté le prix de son abonnement et connaissant une situation personnelle difficile, il devrait n'avoir rien à régler.

[9] Voir chap. 4 § 4 : Le règlement de l'indemnité.

La réponse du Médiateur

Dans sa réponse, le Médiateur fait observer que le franchissement illicite d'une ligne de contrôle constitue une incitation visible à la fraude, préjudiciable à l'entreprise et à la collectivité, qui peut avoir des répercussions sur le niveau des tarifs ou sur la fiscalité régionale. Il ajoute que la possession d'un passe Navigo ne dispense aucunement le porteur de valider son titre de transport. Enfin, si la situation sociale peut être prise en compte, notamment avec l'attribution de titres de transport à caractère social, elle ne saurait pour autant dispenser du respect des règles applicables à l'usage des transports en commun. Le Médiateur conclut en considérant que le geste commercial du service clientèle tient compte de certaines explications fournies par l'intéressé et qu'il ne saurait aller au-delà.

Commentaire

Le franchissement illicite d'une ligne de contrôle peut revêtir plusieurs formes : le saut par-dessus les tripodes, le passage par une porte ouverte ou par un accès réservé aux personnes en difficulté (handicap, poussette…). Dans tous les cas, l'infraction est caractérisée, quels qu'en soient les motifs invoqués par l'intéressé. Quant aux agents de contrôle, leur rôle est de constater les faits et d'en tirer les conséquences. Dans une autre affaire, la cliente avait suivi une dame autorisée, après validation, à passer par un passage réservé mais à la différence de cette dernière, elle n'y était pas autorisée ! Là encore, sa verbalisation, du point de vue du contrôleur, était parfaitement légitime. Quant à la demande d'indulgence, si le Médiateur comprend bien qu'un requérant puisse la formuler, il n'en doit pas moins s'assurer aussi qu'elle est fondée, eu égard à la situation et à la réponse donnée par le service clientèle de la RATP. En l'occurrence, le service clientèle a eu une écoute jugée attentive par le Médiateur. Il a estimé que si une nouvelle mesure était prise, elle pourrait rompre un certain équilibre entre l'application de la politique commerciale par le service clientèle et les conséquences d'une infraction à la police des transports.

Saisine précoce du Médiateur

Les faits

Melle G. saisit le Médiateur pour contester le procès-verbal dressé à son encontre. Dans le même temps, elle a adressé un courrier identique au service clientèle de la RATP.

Le dispositif de saisine du Médiateur
Aux termes du Protocole de Médiation du 20 février 2006 entre la RATP et les associations de consommateurs : "Les dossiers sont traités en premier ressort par les services clientèle des départements concernés et le Médiateur n'intervient qu'en second ressort". En matière de contravention, la saisine du Médiateur doit intervenir : "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".

La réponse du Médiateur

Le Médiateur constate que le service clientèle de la RATP a été effectivement saisi par la requérante, mais qu'il n'a pas encore formulé de réponse. Il lui est donc impossible d'enregistrer la saisine et il invite l'intéressée à prendre connaissance de la réponse du service clientèle pour savoir si elle souhaite en appeler au Médiateur ensuite.





Commentaire

Le recours au Médiateur offre une voie supplémentaire aux clients qui désirent contester une verbalisation, mais pas uniquement[10]. Toutefois, quel que soit le motif de la saisine, celle-ci n'est recevable par le Médiateur qu'après la réponse du service clientèle de la RATP. Cette règle, posée par un texte contractuel[11], réaffirme la primauté du service clientèle pour être l'interlocuteur principal des clients. En effet, le service clientèle s'inscrit dans l'organisation de l'entreprise comme l'un des acteurs de l'évolution du service offert, notamment par le traitement des réclamations et les remontées qui peuvent être faites, pratiquement en temps réel, en direction des secteurs opérationnels. En revanche, la saisine du Médiateur, pour les domaines qui relèvent de sa compétence, l'amène à rendre des avis exécutoires qui n'ont d'effet immédiat que pour le dossier traité. Sorte de procédure d'appel qui peut être actionnée par un client mécontent de la réponse qui lui est faite par le service clientèle, l'intervention du Médiateur n'a de sens que par rapport à une position prise par l'entreprise via le service clientèle. Ce n'est que bien après, dans le cadre de son rapport annuel, que le Médiateur a la possibilité d'interpeller l'entreprise sur des sujets dont il a été saisi pour suggérer certaines évolutions souhaitables.

[10] Voir sur les compétences du Médiateur, chapitre 4, § 1, p. 48

[11] Protocole de Médiation du 20 février 2006 entre la RATP et les associations de consommateurs op. cit.

Reconduction de l'abonnement Intégrale

Les faits

Mme F. a souscrit un abonnement Intégrale pour son fils et opté pour le prélèvement des mensualités sur son compte bancaire. Elle conteste que ces prélèvements continuent à être effectués alors qu'elle déclare n'avoir pas repris d'abonnement à la rentrée de septembre, son fils ayant quitté Paris.

La réglementation applicable
Conditions générales d'utilisation du forfait Intégrale (extraits) :
Art : 2 - Paiement du forfait
2.9.9. Le forfait payé par prélèvement est renouvelé automatiquement dès lors que le payeur n'a pas signifié son refus de reconduction du contrat (…) dans les conditions prévues au 7.1.
7.1. Le contrat peut être résilié à la demande du payeur soit par dénonciation expresse au moyen d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'Agence Intégrale, soit dans une agence commerciale sur présentation du passe Navigo Intégrale.

La réponse du Médiateur

Avant de répondre sur le fond, le Médiateur rappelle que la gestion du titre Intégrale relève de la compétence exclusive du Groupement d'Intérêt Economique Comutitres, ainsi qu'il est rappelé dans les conditions générales d'abonnement Intégrale qui figurent au dos du document intitulé "contrat d'abonnement Intégrale", complété au moment de la souscription de l'abonnement. Il rappelle que dans ce document, on peut lire notamment que "Le GIE Comutitres gère le forfait annuel Intégrale pour le compte de l'ensemble des transporteurs de la région Ile-de-France : RATP, SNCF, Optile". Ceci étant, le Médiateur de la RATP est compétent pour connaître des litiges entre les requérants et le GIE Comutitres dès lors qu'ils ont réclamé auprès de l'Agence Intégrale en premier ressort. Sur le fond, le Médiateur constate que la plaignante ne s'est pas conformée à la réglementation pour informer Comutitres qu'elle ne souhaitait pas la reconduction de l'abonnement de son fils. L'absence de manifestation de sa part, dans les délais et la forme prescrite par la réglementation, a entraîné la poursuite des prélèvements sur son compte. Il n'y a donc aucun manquement de Comutitres qui pourrait justifier le remboursement à la requérante des prélèvements effectués sur son compte bancaire.

Commentaire

Dans le cas examiné, la requérante a peut-être fait une confusion entre les modalités d'abonnement à Intégrale et celles applicables à Imagine R. En effet, il est probable que, forte de l'expérience acquise après avoir abonné plusieurs années son fils à Imagine R, elle ait pensé que le dispositif était le même pour Intégrale. Malheureusement pour la requérante, ce n'est pas le cas.
Le renouvellement de l'abonnement Imagine R suppose la fréquentation d'un établissement scolaire ou universitaire. Comutitres exige donc la production d'une attestation d'inscription qui permet de savoir si l'intéressé peut, ou non, prétendre au titre d'une part, et bénéficier d'une participation financière au coût de son abonnement d'autre part.

En revanche, l'abonnement à Intégrale est "libre". Par conséquent, la question de son renouvellement ne se pose pas du tout dans les mêmes termes : si le paiement de l'abonnement s'opère par prélèvements, le renouvellement se fait aux conditions rappelées précédemment. En revanche, si l'abonnement est payé

Commentaire (suite)

au comptant, "avant la fin de l'échéance, le payeur reçoit un courrier l'invitant à renouveler le forfait soit dans une agence commerciale, soit par correspondance" (art 2.8.2. des Conditions générales d'utilisation du forfait Intégrale). Faut-il le rappeler, la lecture attentive des conditions générales d'utilisation doit éviter ce genre de malentendu. Dans un cas analogue, le requérant a contesté les dispositions de son contrat d'abonnement et demandé l'application de la loi n°2005-67 du 28 janvier 2005, dite Loi Chatel. Cette loi, en effet, oblige l'organisme contractant avec le consommateur à l'informer dans un délai donné, avant l'échéance de son contrat, des conditions de son renouvellement. Les travaux préparatoires de cette loi, puis le rapport d'information présenté par M. Luc Chatel le 10 mai 2006 à l'Assemblée Nationale, montrent quelles ont été les intentions du Législateur lorsqu'il est intervenu pour faciliter la résiliation des contrats tacitement reconductibles. Le rapporteur rappelle que :

"Souvent, le contractant peut légitimement ne pas avoir eu connaissance de la date de renouvellement tacite dans des conditions satisfaisantes d'information. Il n'a alors pas le temps nécessaire pour comparer les offres disponibles sur le marché et faire jouer la concurrence. L'objectif était donc d'améliorer les règles d'information du consommateur quant à la date de renouvellement du contrat, et de sanction pour les professionnels qui manqueraient à ces obligations. Cela ne dispense évidemment pas le consommateur de lire en détail son contrat, conformément à toutes les obligations de prudence élémentaire, dont tient d'ailleurs compte la jurisprudence. La loi ne peut rien contre l'absence de lecture du document mais il est possible d'en améliorer la clarté".

Ainsi, l'article 136-1 du code de la consommation dispose :

"Le professionnel prestataire de services informe le consommateur par écrit, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat qu'il a conclu avec une clause de reconduction tacite".

Or, la lecture du contrat d'abonnement Intégrale ne laisse apparaître nulle part qu'il y aurait une période "autorisant le rejet de la reconduction". Bien au contraire, la règle posée par ledit contrat est bel et bien l'absence d'une telle période.
En effet, en application de l'article 6-1 des conditions générales d'utilisation du forfait Intégrale, "Le forfait peut être interrompu puis repris à tout moment". En outre, conformément à l'article 7-1, "le contrat peut être résilié à la demande du payeur soit par dénonciation expresse au moyen d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'Agence Intégrale, soit dans une agence commerciale sur présentation du passe Navigo Intégrale". Ces dispositions donnent de la souplesse à la gestion du contrat d'abonnement et elles constituent des garanties importantes données au client pour adapter à ses besoins l'usage de son abonnement.
Dans le même esprit, le dispositif de reconduction de l'abonnement paraît éviter les soucis ou les tracasseries administratives aux clients qui souhaitent bénéficier du renouvellement de leur abonnement lorsque celui-ci arrive à échéance.
Pour autant, faut-il en déduire que cette reconduction peut se faire contre l'avis du client lui-même ?

L'article 2.9.9 est très clair à cet égard : "l'abonnement payé par prélèvements est renouvelé automatiquement dès lors que le payeur n'a pas signifié son refus de reconduction du contrat (…) dans les conditions prévues au 7.1." Une telle disposition, exprimée dans des termes exempts de toute ambiguïté, est de nature à préserver les intérêts des clients.

Remboursement d'un passe Navigo Découverte

Les faits

Melle L. a égaré son passe Navigo Découverte chargé pour le mois de mars 2010. Avant qu'il ne lui soit rapporté par un tiers, elle en a acquis un second qu'elle a chargé du forfait transport pour ce même mois. Etant à nouveau en possession de son premier passe Navigo, elle en a demandé le remboursement (support et chargement) au service clientèle de la RATP. Il le lui a refusé, au motif que ce passe ayant été acquis au moyen de chèques mobilité, il n'y avait pas double paiement et donc, pas matière à remboursement.

La réglementation applicable au passe Navigo Découverte en cas de perte ou vol

Le passe Navigo Découverte est un support anonyme destiné à être rechargé par son propriétaire. Il se compose du passe à proprement parler et d'une carte nominative avec photo. En cas de perte ou vol, le passe Navigo Découverte n'est pas remboursé, ni le forfait chargé dessus.

La réponse du Médiateur

Le Médiateur constate que la réponse du service clientèle de la RATP conduit à refuser le remboursement du passe Navigo Découverte de la requérante. Mais il observe que le motif invoqué ne fait pas référence à la réglementation applicable. En dépit de la motivation du service clientèle, le Médiateur confirme la conclusion à laquelle il a abouti, de ne pas rembourser la requérante, mais au motif que la réglementation en vigueur l'a écarté explicitement.

Commentaire

Ce dossier soulève la question de la spécificité du passe Navigo Découverte au sein de la famille Navigo. Le passe Navigo découverte est un support récent, venu compléter les passes Navigo existants (à chargements hebdomadaires, mensuels ou annuels). Il présente trois particularités principalement par rapport aux passes Navigo antérieurs :

- il est anonyme,
- il peut être acquis par toute personne sans aucune obligation de résider ou de travailler en Ile-de-France,
- en cas de perte ou de vol, le forfait et le passe doivent être rachetés.

Ce dernier aspect du passe Navigo Découverte est à relier à l'anonymat du support. En effet, le remboursement d'un passe volé ou égaré est assujetti à la connaissance de son propriétaire et par conséquent à l'enregistrement de ce dernier comme titulaire, ce qui n'est pas le cas pour un passe Navigo Découverte dont le titulaire souhaite, tout au contraire, rester anonyme.
La contrepartie de cet anonymat est qu'il ne peut être effectué aucun remboursement en cas de perte ou de vol car aucun lien n'est établi au moment de l'achat entre le passe Navigo Découverte et son propriétaire.
Quant à la carte nominative qui doit impérativement accompagner le passe Navigo Découverte, elle est uniquement destinée au contrôle des titres de transport.

Utilisation du ticket t+

Les faits

M. L. a pris le métro en validant un ticket t+ puis est monté dans un bus avec le même ticket, sans le valider toutefois. Il est verbalisé dans le bus comme s'il n'avait aucun titre de transport. Il conteste car il pensait que le ticket t+ permettait de passer du métro au bus, et réciproquement, ainsi que cela se fait en province.

La réglementation relative à l'usage du ticket t+

Le ticket t+ peut être utilisé sur l'ensemble des lignes de métro, les lignes RER (RATP et SNCF) dans Paris (zone 1), les lignes de bus d'Île-de-France (RATP et OPTILE - sauf les lignes à tarification spéciale), les lignes de tramway (RATP et SNCF) et le funiculaire de Montmartre. Il n'est pas utilisable sur les lignes Orlybus et Roissybus et est soumis à des conditions particulières d'utilisation sur les lignes du réseau Noctilien, ainsi que sur les lignes à tarification spéciale (pour la RATP : 299, 350 et 351). Le ticket t+ permet d'effectuer une ou plusieurs correspondances de bus à bus ou de bus à tramway et réciproquement pendant une heure trente maximum entre la première et la dernière validation. En revanche, le ticket t+ ne permet pas les aller retour sur une même ligne ni une interruption de trajet pour reprendre un autre bus de la même ligne. Enfin, le ticket t+ ne permet pas de correspondance entre le réseau de surface (bus / tramway) et le réseau ferré (métro / RER). Et il ne permet aucune correspondance entre les lignes du réseau Noctilien.

La réponse du Médiateur

Le Médiateur répond tout d'abord à la contestation du requérant qui porte sur la qualification de l'infraction consignée sur son procès-verbal ("sans titre de transport"). Il estime en effet que, même s'il ignorait la réglementation, il était néanmoins en possession d'un titre de transport. Sur ce point, le Médiateur rappelle que la détention d'un titre de transport non valide vaut absence de titre de transport. Le Médiateur rappelle ensuite la réglementation applicable à l'usage du ticket t+ puisque le requérant déclare l'ignorer. Il fait remarquer à ce dernier qu'il a voulu faire une correspondance entre une ligne de métro et une ligne de bus, ce que la règlementation ne prévoit pas. Le Médiateur répond donc au requérant qu'une infraction ne saurait être tolérée du fait que son auteur ignore la règle applicable. Il ajoute également que le personnel de la RATP - en l'occurrence le machiniste du bus - est toujours disponible pour répondre aux questions de la clientèle. Il maintient donc le procès-verbal dressé à l'encontre du requérant.

Commentaire

La tarification applicable à la RATP relève de la compétence exclusive du STIF[12] qui est l'autorité organisatrice des transports en commun en Ile-de-France. Cette tarification a connu une évolution récente, avec la mise en place du ticket t+ à compter du 1er juillet 2007[13]. En effet, ce nouveau ticket a introduit, comme il est rappelé plus haut, la possibilité de faire des correspondances. Mais cette innovation concerne exclusivement les bus et le tramway. En effet, l'ancien ticket t permettait déjà les correspondances entre lignes de métro d'une part et entre les lignes de métro et le RER (à l'intérieur de Paris exclusivement) d'autre part. Le cas soulevé par M. L. pose la question de la correspondance entre deux types de réseaux que la réglementation actuelle n'a pas envisagée. L'usage des titres de transport est naturellement soumis à une réglementation et son ignorance expose le voyageur à une verbalisation en cas de contrôle. La RATP affiche sur l'ensemble de ses réseaux "Les règles du savoir voyager". Ces dispositions, écrites dans un langage clair, sont aisément accessibles (sur les quais du métro et du RER, à bord des bus et du tramway. Et dans le doute, chaque voyageur peut s'adresser à un agent de la RATP qui lui apportera les informations souhaitées. Notons à cet égard l'opération conduite en 2010 pour promouvoir l'information des voyageurs et appelée "Des comptoirs pour tout savoir", qui a remporté un vif succès auprès du public.

[12] Syndicat des Transports d'Ile-de-France.

[13] Délibération n°2007/0353 du 6 juin 2007 du Conseil du Syndicat des Transports d'Ile-de-France.

Saisine tardive du Médiateur

Les faits

Mme S. saisit le Médiateur car elle est poursuivie par le Trésor Public qui lui réclame le montant d'une amende forfaitaire majorée, soit en l'occurrence, la somme de 180 €. Or, à la suite d'une verbalisation pour laquelle elle avait présenté une réclamation au service clientèle de la RATP, la requérante a obtenu une réduction de l'amende exigée dont ne subsistait plus qu'une partie résiduelle de 5 €, au titre des frais de dossier. La requérante ne comprend pas comment la somme de 180 € peut lui être réclamée alors qu'elle ne devait plus que 5 € à la RATP.

Ce qu'il en est des réductions d'amende
Lorsqu'un client conteste sa verbalisation auprès du service clientèle de la RATP, ce dernier peut décider de faire un geste commercial et réduire le montant de l'amende exigée. Mais cette réduction n'efface pas pour autant l'infraction constatée ni le procès-verbal établi par l'agent de contrôle. Ainsi, une somme résiduelle, si faible soit-elle, n'en est pas moins une amende et si elle n'est pas acquittée dans les délais prescrits, le service clientèle est fondé à mettre le contrevenant en poursuite auprès du Procureur de la République.

La réponse du Médiateur

Le Médiateur rappelle les termes du protocole Médiation du 20 février 2006 suivant lesquels il "peut être saisi avant l'expiration du délai de deux mois suivant la date de l'infraction". Or, au moment où la lettre de la requérante arrive chez le Médiateur, le délai de deux mois est largement dépassé d'une part, et la RATP est désormais dessaisie totalement du dossier de l'intéressée puisque le service clientèle l'a adressé au Procureur de la République pour mise en recouvrement par le Trésor Public d'autre part. Dans une telle situation, le Médiateur est dans l'incapacité de donner suite à la saisine et il se déclare donc incompétent.

Commentaire

Il existe diverses causes de saisines tardives du Médiateur et j'ai eu l'occasion[14] de préciser qu'en dépit du caractère tardif d'une saisine, la suite qui lui était donnée par le Médiateur faisait l'objet d'un examen au cas par cas. Cependant, dans l'affaire présente, le Médiateur ne peut disposer d'aucune latitude car le dossier de la requérante est entre les mains du Procureur de la République. Dès lors, la procédure pénale en cours interdit toute intervention et de la RATP et du Médiateur.
Sur le fond, le Médiateur est saisi de temps à autre de cas analogues à celui-ci : le client obtient du service clientèle un geste commercial important mais il subsiste une valeur résiduelle à acquitter (généralement 5 € et 10 €) et le client "oublie" de verser cette somme. Or, lorsque le service clientèle accorde une mesure de ce type, il ne fait que modifier le montant de l'indemnité qui est due par le contrevenant mais la procédure de recouvrement, quant à elle, reste inchangée. Par conséquent, si le contrevenant est négligent et qu'il s'abstient de tout paiement, l'absence de règlement à l'échéance légale entraîne automatiquement la mise en recouvrement non pas de la somme restant due, mais de l'intégralité de l'indemnité forfaitaire initiale augmentée des frais de dossier[15].

[14] Rapport du Médiateur 2008 p. 27, rapport du Médiateur 2009 p. 39.

[15] Voir sur ce sujet p. 72.

Oubli d'un passe Navigo

Les faits

Mme B. a été verbalisée car elle n'avait sur elle aucun titre de transport. Elle a expliqué au contrôleur qu'elle était abonnée, sans avoir jamais connu aucun incident de paiement, mais que ce jour-là, pressée de se rendre à un rendez-vous, elle en a oublié son passe Navigo chez elle. Quand elle s'en est rendue compte, elle a décidé de prendre le métro quand même car elle n'avait plus le temps de retourner à son domicile. Le Service relation clientèle accorde une mesure exceptionnelle de réduction du montant de l'amende exigée, mais la cliente saisit le Médiateur car elle pense que la RATP ne tient pas assez compte de son statut d'abonnée.

La réglementation relative à l'utilisation du passe Navigo

Les conditions générales d'utilisation du Forfait Intégrale précisent, en leur article 3, les modalités de validation et de contrôle du passe Navigo.

Extraits : 3.1 Le porteur Intégrale doit obligatoirement et systématiquement valider son passe aux appareils de contrôle des transporteurs avant chaque voyage. 3.2 Le passe Navigo Intégrale du porteur doit être présenté lors des contrôles, sous peine de se voir attribuer le paiement d'une indemnité forfaitaire conformément à la réglementation applicable aux services de transports publics de voyageurs.

La réponse du Médiateur

Le Médiateur comprend que la cliente ait pu être empêchée de retourner chez elle pour des raisons personnelles. Mais, rappelant la réglementation existante, il ajoute que dans une telle situation, la cliente avait néanmoins la possibilité de prendre le métro en situation régulière, à la condition d'acquérir un ticket, ce qu'elle n'a pas fait. Il constate que le service clientèle a fait un geste commercial important à l'égard de la cliente, ne laissant à sa charge qu'une somme minime. Il considère que la RATP a agi avec discernement vis-à-vis de la cliente, tenant compte du fait qu'elle est titulaire d'un abonnement, mais il estime aussi qu'il est équitable de laisser cette dernière acquitter le solde de l'amende restant dû.

Commentaire

Une verbalisation pour non-présentation de son passe Navigo peut être mal vécue par un client. Il estime que même s'il n'a pas de passe sur lui, il n'en a pas moins payé son abonnement et, par conséquent, il ne pénalise en rien la RATP s'il ne l'a pas sur lui au moment où il emprunte les transports. Ce raisonnement ignore l'obligation contractuelle que le client a acceptée au moment de la souscription de son abonnement d'une part, et l'incidence dommageable d'une fraude apparente - notamment quand il y a franchissement d'une ligne de contrôle - sur le comportement des autres voyageurs. Or, la RATP est tenue de faire respecter la règle posée dans son contrat avec le STIF[16] suivant laquelle[17] : "Pour voyager sur les réseaux de transports collectifs franciliens, tout voyageur doit être muni d'un titre de transport validé correspondant au trajet qu'il effectue. La RATP s'engage à ce que les lignes de contrôle soient fonctionnelles, et constituent un passage obligatoire pour les voyageurs sous réserve de l'application des règles de sécurité. Pour ce faire, la RATP s'engage à mettre à disposition les informations susceptibles de sensibiliser le voyageur à la validation, de lui rappeler les risques encourus en cas de non-validation".

[16] Syndicat des Transports d'Ile-de-France, l'Autorité organisatrice des transports en commun en région parisienne.

[17] Art. 22-1-Validation.

Validation d'un ticket magnétique

Les faits

M. R. s'adresse au Médiateur pour contester un procès-verbal qui a été dressé à son encontre pour un ticket non validé, le 30 septembre à 0 h 38. Il explique qu'en arrivant de province tard dans la soirée, comme il le fait chaque semaine le mercredi, il a validé un ticket à la gare Montparnasse puis a emprunté la ligne 13. Arrivé à Saint-Lazare, il est contrôlé en infraction au motif que son ticket ne comporte aucune maculation. Surpris, M. R. suggère à l'agent de lire la bande magnétique. Mais ce dernier n'a pas de lecteur magnétique à sa disposition et décide de verbaliser. M. R. conteste ce procès-verbal auprès du service clientèle de la RATP, qui lui fait savoir que le décodage de la piste magnétique de son ticket établit qu'il a été utilisé le 29 septembre à 0 h 07, soit la veille de son arrivée à Paris, laquelle est attestée par un document SNCF.

Ce qu'il en est de la validation des titres de transport

Toute personne qui emprunte les transports en commun de la RATP doit détenir un titre de transport valable et dûment validé. Cette règle ne souffre aucune exception et les contrôleurs ont pour fonction, notamment, de vérifier que les voyageurs sont en situation régulière. L'accès aux espaces de la RATP, qu'ils soient fixes (stations de métro ou gares du RER), ou mobiles (bus et tramway), est conditionné par la validation du titre de transport adéquat aux équipements prévus à cet effet (lignes de contrôle au métro et au RER, valideurs à bord des bus et des tramways).

La réponse du Médiateur

Le Médiateur observe que le ticket litigieux ne comportait aucune maculation et que, de ce fait, le contrôleur pouvait légitimement suspecter sa non-validation. Toutefois, il fait remarquer que pour en être certain, l'agent de contrôle aurait dû utiliser un lecteur de piste magnétique dont il ne disposait pas, apparemment, au moment des faits. Sur le second point litigieux, la date d'utilisation du ticket, le Médiateur prend appui sur les informations données par le requérant et incline en faveur d'un mauvais calage de l'appareil de validation qui a maintenu - pour une cause indéterminée - la date au 29 septembre quand l'horloge est passée de 23 h 59 à 0 h 00. Et ce, après avoir pris connaissance des interventions de maintenance sur les appareils de la ligne de contrôle considérée. Le Médiateur conclut au classement sans suite du procès-verbal de M. R.

Commentaire

Le contrôle des tickets magnétiques est facilité par le marquage visible d'une empreinte au moment de leur validation. Par ailleurs, les contrôleurs disposent d'appareils capables de lire les pistes magnétiques qui comportent, elles aussi, des informations relatives aux conditions de validation des tickets. Ainsi, lorsque l'appareil de validation n'a pas maculé le ticket (défaut d'encrage, cartouche d'encre défectueuse), la validation du ticket peut encore être établie par un contrôleur, lorsqu'il dispose d'un lecteur magnétique.

Abonnement imagine R en cours d'année

La réglementation applicable
La lecture des conditions générales d'abonnement, dont le texte figure au verso du formulaire d'inscription à imagine R, montre que : (art. 2-2) "Quelle que soit la date de souscription, le prix de l'abonnement est dû dans son intégralité : en cas de souscription tardive ou envoi tardif du dossier d'abonnement, il ne pourra être procédé au remboursement des mois écoulés". (art. 2-5-4) "En cas d'abonnement tardif, les sommes dues au titre des mois déjà écoulés entre le premier jour de validité de l'abonnement et la date de souscription de l'abonnement sont prélevées avec la première échéance".

Les faits

M. F. a souscrit un abonnement imagine R pour sa fille au mois de février et il s'étonne du montant du premier prélèvement effectué au mois de mars sur son compte bancaire. Il reproche par ailleurs à imagine R de ne pas l'avoir prévenu du montant de ce prélèvement. Renseignements pris auprès de l'Agence imagine R, il apprend que ce prélèvement correspond à la somme due au titre des mois écoulés depuis le mois de septembre précédent. M. F. conteste le prélèvement de mensualités pour des mois écoulés.

La réponse du Médiateur

Le Médiateur rappelle que pour répondre à la question soulevée, il lui revient de vérifier si l'agence imagine R a fait une lecture exacte ou non des dispositions applicables en cas d'abonnement souscrit en cours d'année et, en cas de réponse négative, d'en tirer les conséquences. A la lecture des conditions générales d'abonnement, il apparaît clairement que le prélèvement effectué est conforme aux dispositions contractuelles. Qui plus est, le texte prévient explicitement le souscripteur que la première mensualité intègre les mensualités qui sont dues à partir du premier jour de validité de l'abonnement. L'agence imagine R a donc fait une juste application des dispositions en vigueur et le Médiateur confirme le bien-fondé du premier prélèvement effectué sur le compte bancaire de l'abonné.

Commentaire

Le cas évoqué a été retenu parmi d'autres, tous identiques. La surprise des abonnés est chaque fois la même car ils ne s'attendent pas, ayant souscrit un abonnement en cours d'année, à devoir verser des mensualités qui correspondent à des mois écoulés au cours desquels, évidemment, ils n'ont pas pu bénéficier de leur abonnement ! Imagine R est un titre de transport d'une nature particulière car il bénéficie directement d'une aide financière, selon les cas, du STIF, de la Mairie de Paris ou des différents Conseils Généraux des départements de la région parisienne. La ou les subventions ainsi accordées pour les scolaires ou les étudiants viennent s'imputer sur un tarif global forfaitaire qui est dû au titre de l'année tout entière. Cette notion de forfait oblige également le souscripteur à s'acquitter de la totalité de l'abonnement annuel. Si fondée que soit cette disposition qui surprend des souscripteurs, ne faut-il pas s'interroger sur la façon d'attirer davantage encore leur attention sur ce point au moment de leur adhésion[18] ? Dans un autre cas, la maman du jeune abonné demandait également que le règlement des mensualités des mois échus ne lui soit pas réclamé. Mais, à la différence du premier cas, le tarif exigé ne bénéficiant de subvention d'aucune sorte[19], la maman devait acquitter, par conséquent, la tarif normal. Le Médiateur a fait valoir, auprès du GIE Comutitres, que si la règle du forfait pouvait s'imposer à tout nouvel abonné en cours d'année parce que le tarif exigé bénéficiait de la subvention d'une collectivité territoriale elle aussi forfaitaire, en revanche, il était équitable d'examiner différemment la situation d'un élève dont l'établissement n'ouvre droit à aucune aide. L'argument a été entendu.

[18] Voir sur ce point l'interpellation 2010-06 p. 77

[19] L'élève est scolarisé à l'Institut national des jeunes sourds de Paris et l'agence imagine R a répondu à l'intéressée que cet établissement ne bénéficiait d'aucune aide de son département de résidence.


INFORMATION



La parole
aux clients

Quasiment la moitié des requérants, dont le dossier a été traité, ont retourné le questionnaire destiné à connaître leur perception de la Médiation à la RATP. Qu'ils aient eu gain de cause ou non, ils ont été particulièrement sensibles aux explications du Médiateur.

I - Résultats et commentaire de l'enquête clients 2010

Comme chaque année désormais, les requérants ont été sollicités pour répondre à un questionnaire destiné à connaître leur perception de la Médiation à la RATP. Ce nouvel exercice confirme les résultats antérieurs. Malgré les effectifs touchés, qui sont nécessairement limités, on peut dire que, dans le temps, la récurrence des réponses permet d'identifier des tendances lourdes.

En méthode, le questionnaire est de type auto-administré et la réponse (port payé par la RATP) est anonyme. Les personnes sollicitées ont eu un mois pour le retourner, du 1er au 30 novembre 2010 inclus. Pour la première fois, un emplacement était réservé à l'inscription des coordonnées du requérant pour permettre à chacun d'eux de recevoir les résultats de l'enquête. Cette démarche a reçu un accueil très favorable puisque 80 % des répondants ont produit leur identité et leur adresse. Autre effet de cette "innovation", trois répondants sur quatre ont accompagné leur réponse par un commentaire.

La participation

La participation cette année s'établit encore à un très bon niveau. Pratiquement un requérant sur deux dont le dossier a été traité, a retourné un questionnaire. Avec 47 %, le pourcentage des répondants est identique à celui de 2009[20].

[20] En 2008, le taux de retour était de 51 %.

Les réponses

Le questionnaire est établi autour de trois questions clés :

- Quelle connaissance avez-vous du rôle du Médiateur ?
- Quelle est votre impression sur le fonctionnement de la Médiation ?
- Que pensez-vous des réponses du Médiateur ?

Quelle connaissance du rôle du Médiateur ?

Dans un cas sur deux, l'information sur l'existence du Médiateur vient d'une source RATP. Mais si l'on compte les autres sources d'information, cette connaissance provient, plus de deux fois sur trois, du questionnement d'Internet. C'est la confirmation d'une tendance observée après les deux précédentes enquêtes, où l'on voit le rôle

croissant de la toile dans la diffusion de l'information. On notera d'ailleurs que sa progression correspond pratiquement au recul relatif de la part prise par les agents. Cela, malgré un travail de terrain de la Médiation auprès des agents qui n'a pas faibli en 2010. Comme en 2009, les associations pèsent pour moins de 5 % dans l'information sur la Médiation.

Lorsqu'il s'agit de connaître le fonctionnement de la Médiation, ce sont les agents, les services clientèle et le site Internet qui renseignent les clients dans neuf cas sur dix. Mais l'information diffusée est encore largement perfectible car les clients sont encore près de 80 % à ignorer qu'ils disposent d'un délai de recours de deux mois pour saisir le Médiateur[21].

Quelle impression sur le fonctionnement de la Médiation ?

Dans l'ensemble, les requérants comprennent bien que le Médiateur est tenu par des textes. En définissant ses prérogatives, ceux-ci contraignent également les clients à se conformer à des dispositions qui permettent un traitement objectif des dossiers. Toutefois, on peut se demander s'il n'y a pas une certaine érosion de cette opinion. Ainsi, les requérants acceptent moins que par le passé l'obligation de s'adresser d'abord au service clientèle avant de pouvoir saisir le Médiateur. Mais la majorité reste encore favorable à cette procédure.

La demande de saisine par Internet est en recul sensible par rapport à 2009 et redevient minoritaire. A cet égard, on peut penser que la préoccupation des requérants est moins la rapidité ou la facilité (supposée) d'une saisine par Internet, que la façon dont leur cas est abordé par le Médiateur. Le niveau d'attente sur les délais de traitement est plus élevé cette année et le délai de 45 jours maxi pour traiter un dossier semble beaucoup moins acceptable que l'année précédente. Mais cette limite supérieure reste très théorique, comme nous l'avons vu en évoquant l'activité de la Médiation en 2010[22].

Recevoir un accusé de réception est toujours autant ressenti comme une marque de considération et l'on ne reviendra jamais assez sur le rôle apaisant de ce retour effectué rapidement à l'expéditeur. L'accusé de réception garantit que le dossier du requérant est bien parvenu à la Médiation de la RATP et qu'il va être traité[23]. Parfois, cet accusé de réception contient également une demande additionnelle d'informations ou de documents à faire parvenir au Médiateur pour parfaire l'instruction du dossier. Dans l'hypothèse où un dossier n'est pas recevable, le requérant en est



[21] Sur ce point, on remarquera que les modalités de protestation inscrites au dos des formules de procès-verbaux n'envisagent pas explicitement le recours au Médiateur.

[22] Rappelons que le délai moyen de traitement en 2010 s'établit à 18,6 jours et que seuls 6% des dossiers sont traités en plus de 45 jours.

[23] De nombreux clients adressent leur requête en recommandé avec avis de réception. Il s'agit là d'une procédure contraignante et coûteuse qui n'est en rien prescrite ni conseillée par le Médiateur.



informé directement par le biais de l'accusé de réception. Si le dossier peut être réorienté par le Médiateur, ce dernier l'en informe simultanément.

Quelle appréciation sur les réponses du Médiateur ?

Une écoute moins attentive ?

L'attention du Médiateur aurait-elle décliné en 2010 ? Six requérants sur dix estiment que leurs arguments ont été entendus, c'est un peu moins qu'en 2009. Toutefois, les requérants savent qu'une écoute attentive ne signifie pas pour autant une issue qui leur est favorable et l'on soulignera la pertinence de cette perception : le Médiateur peut avoir entendu les arguments du plaignant, la conclusion à laquelle il aboutit n'est pas nécessairement celle que souhaite ce dernier.

"Bien que clair et argumenté, j'ai trouvé injuste de régler 50 €".

Mais à travers ce déclin de l'écoute "perçue" par les requérants, il faut peut-être lire aussi le constat d'une certaine impuissance du Médiateur à apporter une réponse élaborée à une situation qu'il ne lui appartient plus de modifier. Le nombre des saisines rejetées au motif qu'elles sont tardives, voire, qu'elles font l'objet d'une mise en poursuite, n'a jamais été aussi élevé, nous l'avons vu.

Et avant qu'elle ne soit tardive, la saisine du Médiateur constitue, dans des cas également très nombreux, une dernière "chance" de ne pas avoir à s'acquitter d'une somme qui grève parfois lourdement le budget et ce, même si l'infraction est incontestablement constituée… parfois même reconnue par le requérant.

Celui-ci peut alors adresser une observation sur la façon dont il a été verbalisé :

"L'agent de la RATP a certes appliqué la loi mais sans prise en compte du contexte dans lequel l'infraction a eu lieu".

Il peut également tenter d'apporter une explication à son infraction :

"Je n'avais pas poinçonné, et ce, pour une station".

Et le contrevenant suggère parfois une modification de la règle pour laquelle il a été pénalisé :

"Il faudrait que toute la zone La Défense soit la même. Les différences RER/Métro/Tram sont incompréhensibles pour les usagers".

Pour sincères que soient ces déclarations de plaignants, elles ne peuvent naturellement conduire systématiquement au classement sans suite de procès-verbaux établis par des agents assermentés dont

le rôle est de sanctionner les manquements à la police des transports. Dans de telles situations, le rôle du Médiateur est aussi de faire entendre au requérant qu'il comprend la situation décrite mais que néanmoins, aucun motif ne peut justifier une mesure de classement du dossier.

"Le Médiateur a explicité le règlement de la RATP et cela m'a permis de comprendre mon erreur et d'accepter la décision du service clients".

D'autres requérants ne cachent pas leur satisfaction d'avoir été entendus :

"J'ai été très contente du travail du Médiateur, d'autant plus que je n'étais pas en infraction, mais que j'avais fait une erreur dans l'utilisation de l'automate."

L'indépendance du Médiateur





A la question *"Diriez-vous que, par rapport à la RATP, le Médiateur est indépendant ?",* les avis sont partagés, tout comme l'année précédente.

"Je suis satisfaite de ses services et de son objectivité".

"Vous refusez de nous communiquer le procès-verbal, qui constitue la preuve de l'infraction".

Y a-t-il un seul moyen de démontrer l'indépendance du Médiateur à l'égard des requérants qui s'estiment victimes de l'agissement d'un agent de la RATP ou d'un prestataire (agences imagine R et Intégrale) ?

Quelques rares répondants au questionnaire montrent du doigt le logo de la RATP et le rapprochent des coordonnées du Médiateur, comme pour mieux démontrer leur coupable proximité. Mais l'argument ne vaut pas davantage que le sens d'une décision pour apporter la preuve irréfutable de son indépendance ou de sa mise sous tutelle.

Alors, si l'indépendance ne se démontre pas, osons le pari que le Médiateur de l'entreprise, s'il venait à soupçonner des atteintes à son indépendance ou pire, s'il en avait les preuves tangibles, en tirerait aussitôt les conséquences et demanderait à être déchargé de ses fonctions par le Président qui l'a désigné.

Les suites données par les clients

Quand on évoque les suites données, on pense essentiellement aux procès-verbaux. Cette année, les répondants qui déclarent vouloir poursuivre par une action en justice sont en recul sensible par rapport à 2009 et ne représentent plus qu'un quart. Ceci étant, ces actions, si elles sont engagées, le doivent moins à la réponse du Médiateur qu'au désir des requérants de faire valoir des arguments qui ne peuvent plus être entendus ni par le service clientèle, ni par le Médiateur.

Dans ce registre, on relèvera le cas des personnes poursuivies pour le règlement d'une amende forfaitaire majorée, qui vont tenter auprès du Trésor Public d'obtenir un aménagement des modalités de paiement de leur amende, voire une réduction de celle-ci. Les cas d'usurpation d'identité - en croissance encore cette année - font également partie des causes de recours, en justice cette fois, pour faire reconnaître par les tribunaux l'usurpation dont certains requérants déclarent être la victime.

Ces cas, particuliers, plus nombreux en 2010 qu'en 2009, expliquent des réactions comme celle-ci :

"Je trouve que le Service clientèle et la Médiation ne servent à rien, j'ai dû aller au Tribunal pour avoir gain de cause".







La notoriété du Médiateur

La notoriété du Médiateur est encore à un très haut niveau cette année puisque sept requérants sur dix se disent prêts à conseiller le recours au Médiateur en cas de litige.

"Le Médiateur n'est pas assez connu et c'est un intermédiaire utile."

"La RATP était sourde à mes courriers. Le Médiateur a compris tout de suite et réagi de façon juste."

"Je souhaiterais que votre exemple fasse école car il contribue à redonner espoir, mais aussi à humaniser un environnement, surtout pour les gens âgés."

Par son approche et son engagement personnel, le Médiateur tente d'apporter les réponses qu'il estime les plus légitimes aux litiges qui lui sont soumis. Son ambition ne va pas au-delà.


RER
A



Mieux connaître

pour mieux comprendre

Le Médiateur s'attache à apporter des réponses pratiques aux interrogations des clients, telles qu'elles apparaissent dans leurs courriers. Par l'information qu'elle diffuse, la Médiation contribue à une meilleure compréhension mutuelle.

La Médiation en pratique

Comme les années précédentes, cette partie s'attache à apporter des réponses pratiques aux interrogations des clients, telles qu'elles apparaissent dans leurs courriers. En sortant du cadre de l'échange entre le Médiateur et le requérant, les informations qui sont données ci-après deviennent accessibles au plus grand nombre ; une autre façon de dire que la Médiation peut, par l'information qu'elle diffuse, aider à une meilleure compréhension mutuelle.

Dans cet esprit, les thèmes suivants sont abordés :

- le rôle du Médiateur,
- les agents de contrôle et l'assermentation,
- les agents de contrôle et l'agrément,
- le règlement de l'indemnité,
- les agents du GPSR,
- le service clientèle du métro,
- la formation des agents du Service Contrôle Clients (SCC),
- la tarification Solidarité Transport.

[24] La police des transports rassemble l'ensemble des textes applicables dans les espaces et à bord des véhicules - Métro, RER, Bus, Tramway - sur les réseaux dont la RATP est en charge de l'exploitation.

I - Le rôle du Médiateur

Pour quels sujets peut-on saisir le Médiateur ?



Outre les infractions à la police des transports[24], le Médiateur peut être saisi à l'occasion de litiges relatifs à l'exécution du contrat de transport, au fonctionnement des réseaux et aux dommages - autres que corporels - subis à l'intérieur des emprises de la RATP. Il est compétent pour les questions relatives à la qualité de service.

Sont exclus du champ d'intervention du Médiateur :

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

Qui peut saisir le Médiateur ?

Les associations de consommateurs agréées peuvent saisir le Médiateur lorsqu'elles sont sollicitées par des particuliers. Mais ces derniers ont également la possibilité de saisir directement le Médiateur.

Peuvent également saisir le Médiateur :

- le Médiateur de la République et ses Délégués,
- le Médiateur Européen,
- les Médiateurs des institutions et entreprises publiques.

Quand saisir le Médiateur ?

Lorsqu'un client veut saisir le Médiateur, il doit avoir au préalable présenté une réclamation auprès du service clientèle compétent et, si la réponse ne lui convient pas, il peut alors saisir le Médiateur. A défaut d'une première réclamation déposée dans ces conditions, le Médiateur n'est pas habilité à instruire le dossier.

Il arrive assez fréquemment que des dossiers soient adressés au Médiateur avant d'avoir été vus par les services clientèle. Pour ne pas retarder le traitement de la demande, le Médiateur a pris l'habitude de transférer ces dossiers au service clientèle compétent. Dans ce cas, il adresse un courrier au client lui rappelant la procédure et l'informant du transfert de son dossier.

Quels éléments le dossier du client doit-il contenir ?

Pour faciliter l'instruction, le client doit adresser un courrier[25] avec tous les éléments et toutes les informations qu'il juge utiles. Dans le cas d'une verbalisation, il doit s'attacher à bien en préciser les circonstances d'une part, et les points sur lesquels porte sa contestation d'autre part.

Pour écrire au Médiateur, un papier libre et un courrier simple suffisent. Des clients complètent leurs dossiers avec des documents - parfois originaux - de nature personnelle (feuille de paie, déclaration de revenus…), voire confidentielle (examens médicaux, documents hospitaliers…). Ces documents sont envoyés sous l'entière responsabilité du client et jamais à la demande du Médiateur. Lorsque le cas se produit, ces documents sont systématiquement retournés au client avec la réponse du Médiateur. Il n'est conservé aucun exemplaire dans le dossier archivé à la Médiation.

[25] Un exemple de lettre adressée au Médiateur est proposé en annexe 1.

Dans quel délai la saisine du Médiateur doit-elle intervenir ?

En matière contraventionnelle, le client dispose de deux mois à compter du jour de l'infraction pour saisir le Médiateur. Qu'il choisisse de le saisir directement ou par une association de consommateurs, il doit donc, au préalable, présenter sans attendre sa réclamation au service clientèle compétent[26].

[26] Les coordonnées des services clientèle figurent en annexe 2.

Il arrive parfois qu'en dépit d'une réponse rapide du service clientèle, le client, qui refuse le paiement de la contravention, transmette son dossier au Médiateur au-delà du délai de deux mois. Cette négligence empêche le Médiateur de prendre cette saisine en considération, le Centre de Recouvrement des Infractions de la RATP ayant transmis le dossier au Procureur de la République conformément aux articles 529.4 et 529.5 du Code de procédure pénale.

Que se passe-t-il quand le dossier est envoyé au Médiateur ?

Dès sa réception, le Médiateur s'assure que le dossier qui lui est transmis relève bien de sa compétence, qu'il a fait l'objet d'une réponse préalable d'un service clientèle et qu'il est présenté dans les délais. Si ces conditions sont remplies, le Médiateur adresse un accusé de réception qui officialise sa saisine à la date de réception du dossier.

La date de réception du dossier fait courir le délai de 45 jours à l'intérieur duquel le Médiateur est tenu de faire une réponse. Dans les cas particulièrement difficiles, ce délai peut être porté à quatre mois. Dans le cas d'une saisine suite à verbalisation, le temps d'instruction du dossier par le Médiateur suspend la procédure de recouvrement de l'amende, voire la transmission du dossier au Tribunal de police pour mise en poursuite.

Comment le Médiateur informe-t-il le client de l'avis rendu ?

Le Médiateur informe le client de l'avis rendu par courrier simple à l'adresse mentionnée sur la requête. Il en communique le double au service RATP concerné, pour suites à donner.



Que se passe-t-il quand le Médiateur a rendu son avis ?

En matière d'infraction, un avis de classement sans suite clôt le dossier et le Médiateur fait le nécessaire auprès des services de la RATP.
Si le Médiateur rend un avis de maintien, total ou partiel de l'amende au moment de sa saisine, il en fixe les délais et les modalités de règlement.

Dans tous les cas, le service clientèle concerné reçoit copie du courrier du Médiateur pour suites à donner.

Le Médiateur précise toujours les conséquences d'un manquement au paiement de l'amende dans les délais prescrits : transmission du dossier du contrevenant à l'Officier du Ministère Public et exigibilité d'une amende forfaitaire majorée.

Que fait le client après l'avis du Médiateur ?

Le client dispose des informations nécessaires dans la réponse du Médiateur pour effectuer le règlement qui lui est demandé. En particulier, il connaît le délai de paiement. Si ce délai est atteint sans que le montant de l'amende ait été réglé, le procès-verbal est automatiquement transmis par les services de la RATP au Procureur de la République.

La transmission du procès-verbal au Procureur de la République emporte deux conséquences :

1) Quel que soit le montant acquitté de l'amende, l'amende forfaitaire initiale devient amende forfaitaire majorée dont le montant peut être, selon la nature de l'infraction, de 180 € ou 375 €.
2) La RATP se trouve dessaisie du dossier et ni les services clientèle, ni le Médiateur, ne peuvent plus intervenir sur son cours.

L'avis du Médiateur est-il susceptible d'un recours ?

Il n'y a pas de recours prévu quand le Médiateur a rendu un avis. Mais le client qui désire poursuivre sa contestation peut la porter devant les tribunaux.

Le Médiateur est une instance de conciliation purement facultative qui n'a pas vocation à se substituer aux voies de justice existantes.

Une fois le dossier transmis au Procureur de la République, le client peut-il encore contester l'amende ?

Le client peut présenter une demande d'indulgence auprès de l'Officier du Ministère Public de son lieu de résidence, en prenant soin de lui expliquer les motifs de sa requête.

La requête présentée à l'Officier du Ministère Public n'a aucun effet suspensif sur le déroulement de la procédure ; l'amende forfaitaire majorée est immédiatement exigible.

II - Les agents de contrôle et l'assermentation

L'assermentation, à quoi ça sert ?

Par l'assermentation, les agents de contrôle de la RATP se voient accorder certains pouvoirs de police judiciaire leur donnant compétence pour constater par procès-verbal l'ensemble des infractions à la Police des Chemins de Fer.

Conditions de l'assermentation

Pour être assermenté, un agent ne doit avoir aucune inscription sur le bulletin n° 2 du casier judiciaire.

Le casier judiciaire est constitué de trois bulletins sur lesquels sont inscrites les condamnations et les décisions concernant une personne, l'accès à chacun d'eux étant hiérarchisé en fonction de la qualité du demandeur.

Comment est obtenue l'assermentation ?

Les dossiers d'assermentation sont adressés à la Préfecture de Police de Paris qui accorde au vu du bulletin n° 2 du casier judiciaire son

autorisation pour que l'agent puisse prêter serment devant le Président du Tribunal de Grande Instance de Paris.

Quels sont les pouvoirs d'un agent de contrôle ?

Un agent de contrôle :

- fait appliquer l'ensemble des dispositions constituant la Police des Chemins de Fer,
- constate les infractions à la Police des Chemins de Fer,
- recueille l'identité ainsi que l'adresse du contrevenant, s'il est seulement assermenté et en cas de besoin fait appel à la police,
- relève ces mêmes informations à partir d'un document s'il est assermenté et agréé, et fait appel à la police si le contrevenant refuse ou se trouve dans l'impossibilité de justifier de son identité,
- dresse procès-verbal d'infraction,
- perçoit, le cas échéant, l'indemnité forfaitaire comme le Code de Procédure Pénale l'y autorise.





Les devoirs et obligations d'un agent de contrôle

L'agent assermenté exerce ses pouvoirs sous contrôle du Procureur de la République.
Il est donc exigé de cet agent qu'il s'en tienne au relevé des faits et seulement des faits, en s'interdisant toute interprétation ou opinion personnelle.

Si un agent de contrôle venait, en toute connaissance de cause, à faire un faux au cours de la procédure (déclaration erronée, fait mensonger...), ce manquement serait alors constitutif d'un crime et il encourrait une peine de 230 000 € et quinze ans de réclusion criminelle (Art.441-4 du code pénal).

La protection de l'agent de contrôle

L'assermentation confère à l'agent de contrôle la qualité de citoyen chargé d'une mission de service public. Cette qualité constitue une





circonstance aggravante et les atteintes à son intégrité physique ou morale sont donc sanctionnées plus sévèrement par les tribunaux.

III - Les agents de contrôle et l'agrément

L'agrément, à quoi ça sert ?

L'agrément est une procédure légale qui donne à certains agents assermentés, outre les pouvoirs qu'ils tiennent de l'article 529-4 du code de procédure pénale, compétence pour relever l'identité des auteurs de l'ensemble des infractions à la Police des Chemins de Fer pour l'établissement des procès-verbaux y afférents.

Conditions de l'agrément

Pour obtenir l'agrément, un agent doit être assermenté et ne doit avoir aucune inscription sur le bulletin n° 2 de son casier judiciaire. Le décret 2000-1136 du 24 novembre 2000, impose une formation spécifique, à l'issue de laquelle l'agent se voit délivrer une attestation de stage. Cette attestation est jointe au dossier de demande adressé au greffe du Tribunal de Grande Instance de Paris.

Comment obtenir l'agrément ?

Lorsque toutes ces conditions sont remplies, l'agrément est délivré par le Procureur de la République près le Tribunal de Grande Instance de Paris.

Quels sont les pouvoirs d'un agent agréé ?

Les agents de contrôle assermentés, lorsqu'ils ont été agréés par le Procureur de la République, sont habilités à relever l'identité et l'adresse du contrevenant à partir d'un écrit exigible. Toutefois, si celui-ci refuse ou se trouve dans l'impossibilité de justifier de son identité, l'agent en rend compte immédiatement à tout officier de police judiciaire territorialement compétent. Ce dernier peut alors autoriser l'agent de contrôle à retenir l'auteur de l'infraction le temps strictement nécessaire à son arrivée ou lui ordonner de lui présenter sur-le-champ le contrevenant.

IV - Le règlement de l'indemnité

Les agents de contrôle veillent au respect de la Police des Chemins de Fer dans les conditions prévues par le Code Pénal (loi du 15 juillet 1845, décret du 22 mars 1942 et arrêté préfectoral du 9 décembre 1968).

Lorsqu'une infraction est constatée, l'agent de contrôle propose d'abord le paiement immédiat d'une indemnité forfaitaire (1). En cas de refus par le contrevenant, il dresse un procès-verbal qui inclut des frais de dossier (2).

1) Paiement immédiat

L'agent de contrôle propose au contrevenant de régler immédiatement le montant de l'indemnité forfaitaire correspondant à la classe de l'infraction. Si le contrevenant accepte, il lui est remis une quittance qui acte du paiement de l'indemnité. Il n'est pas demandé l'identité du contrevenant en cas de paiement immédiat, la nature de l'infraction ne figure pas sur la quittance et aucun archivage de l'infraction n'est effectué par la RATP.

2) Paiement différé

Si la transaction n'est pas réalisée immédiatement, l'agent de la RATP est habilité à recueillir l'identité et l'adresse du contrevenant, selon les modalités et dans les conditions prévues par le Code de Procédure Pénale, et à dresser un procès-verbal d'infraction sur lequel sont précisés les montants de l'indemnité forfaitaire et des frais de constitution du dossier. *Si besoin est, il peut requérir l'assistance d'un officier ou d'un agent de police judiciaire. Dans ce cas, les frais de constitution du dossier sont majorés*.

Un exemplaire de cette pièce de procédure est remis au contrevenant. En cas d'impossibilité (client refusant cet exemplaire), la procédure reste opposable au contrevenant.

Dans un délai de deux mois à compter de la constatation de l'infraction, le contrevenant doit s'acquitter du montant des sommes dues au titre de l'infraction, à moins qu'il ne formule, pendant le même délai, une contestation auprès du service clientèle concerné de la RATP.

En cas de non-paiement dans les premiers jours après l'infraction, le contrevenant reçoit un courrier de rappel, puis s'il persiste dans son silence, un second courrier avant transmission à l'Officier du Ministère Public. Mais ces envois ne sont en rien obligatoires et aucun contrevenant ne peut se prévaloir de n'avoir reçu aucune relance pour justifier le non-paiement de son amende.

A défaut de paiement ou de protestation pendant le délai légal, le dossier est transmis à son échéance au Procureur de la République, comme l'exige la procédure pénale en la matière, et le contrevenant devient redevable de plein droit d'une amende forfaitaire majorée recouvrée par le Trésor Public.

Dès lors, la RATP est dessaisie du dossier du contrevenant et n'a plus aucun moyen d'intervenir sur son traitement, pas plus que le Médiateur d'ailleurs.

V - **Les agents** du GPSR

Leur rôle et leurs compétences sont définis par le législateur

1 - L'article 11-1 de la loi du 12 juillet 1983 (modifiée notamment par la loi du 18 mars 2003) réglementant les activités privées de sécurité, autorise la SNCF et la RATP à disposer d'un service interne de sécurité chargé "dans les entreprises (lire : les emprises) immobilières nécessaires à l'exploitation du service géré par l'établissement public et dans les véhicules de transport public de voyageurs, dans le cadre d'une mission de prévention, de veiller à la sécurité des personnes et des biens, de protéger les agents de l'entreprise et son patrimoine et de veiller au bon fonctionnement du service".

Outre la reconnaissance légale de l'existence de ces services, ce texte définit le périmètre de l'activité des agents du GPSR. Leur compétence s'exerce dans les rames de métro et de RER, dans les autobus, les tramways, et dans les espaces sous la responsabilité de la RATP, particulièrement les stations et gares du réseau.

Pour mener cette mission, le décret du 24 novembre 2000 autorise le port de l'arme de 4ème catégorie (arme à feu) et 6ème catégorie (tonfa et bombe lacrymogène) aux agents du GPSR.

En dehors de cette habilitation, aucun texte ne leur accorde de pouvoirs spécifiques, leur action s'exerçant dans le cadre de l'application de

l'art. 73 du Code de Procédure Pénale qui leur offre, comme à tout citoyen, la possibilité d'arrêter un individu qui vient de commettre un crime ou un délit puni d'une peine d'emprisonnement et le conduire devant l'officier de police judiciaire le plus proche.

2 - Les agents du GPSR sont par ailleurs assermentés et agréés[27]. A ce titre, ils sont autorisés par l'article 23 de la loi de 1845 sur la Police des Chemins de Fer à constater par procès-verbaux les infractions prévues par les textes réglementaires relatifs à la police, la sûreté et l'exploitation des voies ferrées.

[27] Voir définition de l'agrément p. 54.

Ces pouvoirs sont partagés en interne par les agents de contrôle assermentés. A l'occasion de cette verbalisation les agents du GPSR, tout comme les agents de contrôle, sont habilités à recueillir ou à relever l'identité et l'adresse du contrevenant en infraction tarifaire selon les modalités et dans les conditions de l'article 529-4 du Code de Procédure Pénale.

La réalisation de leurs missions : prévention et sécurisation pour répondre à la double exigence de la sécurisation des voyageurs et des personnels d'exploitation

Les agents de sécurité effectuent leurs missions en tenue d'uniforme identifiée. Leur visibilité rassure les voyageurs. Formés aux attitudes de service définies dans leur référentiel de pratiques professionnelles, ils informent et conseillent les voyageurs comme tous les agents au contact du public. Des enquêtes commerciales périodiques permettent de suivre l'évolution de la relation des voyageurs avec les agents de sécurité.

Ils assurent aussi des missions de prévention spécifiques sur le réseau de surface telles que l'accompagnement dans les bus ou l'assistance aux points d'arrêt, rassurant ainsi les voyageurs comme les machinistes. De même, quotidiennement dans certaines stations et gares, ils se positionnent en statique à des points de visibilité et de rencontre, en complément de leurs missions de prévention et de sécurisation sur les secteurs sensibles.





VI - La formation des agents du Service Contrôle Clients

Le métier de contrôleur

Pour devenir contrôleur à la RATP il faut d'abord recevoir une formation théorique et pratique dite initiale qui se déroule, selon le métier d'origine, sur 31 ou 35 jours. Vient ensuite une période d'acquisition de compétences sur le terrain aux côtés d'un tuteur parmi les agents de contrôle expérimentés.

La RATP accorde beaucoup d'importance à la formation de ses agents de contrôle. C'est un métier exigeant, qui demande en premier lieu de maîtriser parfaitement les textes de loi, les systèmes tarifaires en vigueur et le domaine infractionnel.

Les contrôleurs doivent aussi connaître leurs différents environnements de travail. Les techniques de contrôles et les réflexes sécuritaires doivent s'adapter au réseau sur lequel ils interviennent : Bus, Métro, RER ou Tramway. La maîtrise de ces pratiques professionnelles spécifiques garantit leur sécurité ainsi que celle des voyageurs.





La RATP exige aussi de ses équipes de contrôle la stricte application de leur Code de Déontologie, ainsi que des attitudes de service irréprochables avec tous ses clients, y compris avec ceux qui sont en situation infractionnelle.

La formation des contrôleurs est agréée et conditionne, avec d'autres éléments comme l'état du casier judiciaire et les résultats d'enquêtes de moralité, la délivrance de l'assermentation et de l'agrément accordés par le Procureur de la République.

L'assermentation est notamment conditionnée à la validation de la demande par la Préfecture de Police, au vu du bulletin numéro 2 du casier judiciaire de l'agent et à la prestation de serment devant le juge du tribunal de grande Instance de Paris, l'agrément quant à lui étant accordé par le Procureur de la République sur attestation de formation et exigence d'un casier judiciaire exempt de condamnation sur le même bulletin.

VII - La tarification Solidarité Transport

1) Qu'est-ce que la tarification Solidarité Transport ?

C'est une tarification spéciale, proposée et financée par le STIF et la Région Ile-de-France, pour permettre aux personnes en situation de précarité de se déplacer en bénéficiant d'importantes réductions ou de la gratuité dans les transports publics franciliens. La tarification Solidarité Transport utilise le passe Navigo.

2) Qui peut en bénéficier ?

La tarification Solidarité Transport s'adresse aux habitants de la Région Ile-de-France qui sont dans les situations suivantes :

- bénéficiaire de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMU-C) ou de l'Aide Médicale de l'État (AME), (le bénéfice du dispositif est étendu à tous les membres du foyer),
- chômeur titulaire de l'Allocation de Solidarité Spécifique (ASS) ne bénéficiant pas de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (CMU-C),
- parent isolé titulaire de l'Allocation Parent Isolé (API).

Les personnes dans ces situations bénéficient de la réduction Solidarité Transport qui permet d'acheter :

- des Forfaits Solidarité Transport mois ou semaine sur passe Navigo, pour les zones de leur choix, avec 75 % de réduction sur le prix du forfait Navigo,
- des carnets de tickets t+ et des billets banlieue (valables sur le RER et les trains Transilien) en carnet ou à l'unité, à 50 % de réduction.

Le droit à réduction est attribué pour une durée de un à douze mois selon le type et la fin des droits sociaux. Il est renouvelable auprès de l'Agence Solidarité Transport à condition que les droits sociaux soient maintenus.


MAN
stif
Tous vos transports en Île-de-France
Hard Rock



Les interpellations *du Médiateur*

A travers l'étude de certaines situations rencontrées par les voyageurs, le Médiateur interpelle la RATP, afin de l'aider à améliorer son service. Il a obtenu des réponses à ses interpellations 2009 et a formulé six nouvelles interpellations.

Le Médiateur interpelle l'entreprise sur certains aspects du service offert aux clients qui ont donné lieu à des litiges entre ces derniers et la RATP. Certaines interpellations peuvent également provenir de suggestions des clients eux-mêmes. Toutes les interpellations reposent sur des cas qui ont été étudiés l'année courante.

I - Les réponses des départements de la RATP aux interpellations 2009

Interpellation 2009-01

Remboursement des titres de transport achetés en cas de perte/vol d'un passe Navigo imagine R

Les conditions générales d'utilisation du forfait imagine R Etudiant[28] prévoient les mesures qui peuvent être prises en cas de perte ou vol du passe Navigo. Parmi les dispositions arrêtées, il est prévu le remboursement des titres de transport acquis dans l'attente du renouvellement de son passe Navigo :

[28] Le texte est le même en ce qui concerne le forfait imagine R Scolaire.

Art. 5-2 :
"Seuls sont remboursés les titres de transport achetés pour voyager entre la date de réception de la déclaration de perte/vol par l'Agence imagine R et la date d'envoi du passe Navigo imagine R de remplacement (cachet de la poste faisant foi). La demande de remboursement se fait par courrier libre adressé à l'Agence imagine R et doit être obligatoirement accompagnée des titres originaux achetés dans l'attente de la réception du nouveau passe."

Le Médiateur
Considère que la mesure commerciale proposée aux clients est un geste important à leur égard. Mais il observe que le remboursement des titres de transport acquis avant de recevoir le nouveau passe ne court que jusqu'à la date d'envoi de ce dernier et non jusqu'à la date de sa réception par le client, ce qui laisse probablement à sa charge, dans bien des cas, le coût des titres acquis jusqu'à l'utilisation effective de son nouveau passe.

C'est pourquoi
Il demande que soit examinée la possibilité de prolonger la période pendant laquelle les titres de transport de substitution peuvent être remboursés.
Il demande également, si une telle évolution était arrêtée, qu'elle figure dans les conditions générales d'utilisation des forfaits imagine R Etudiant et Scolaire.

Réponse
Une demande d'évolution en ce sens des conditions générales d'utilisation des forfaits imagine R Etudiant et Scolaire a été soumise au STIF qui a accepté de modifier la règle actuelle.
Le nouveau texte est ainsi rédigé :
"En cas de perte ou de vol, le passe ne sera remplacé qu'une fois, sauf lorsqu'il s'agit d'un racket ou d'un vol avec violence, sur présentation d'un dépôt de plainte auprès des services de police.
Les frais perçus pour le remplacement du passe sont de 23 euros (non remboursables).
La demande de remplacement du passe peut être effectuée immédiatement en agence commerciale des transporteurs.
Si le passe ne contient pas d'autre forfait qu'un forfait imagine R, par téléphone ou par Internet auprès de l'Agence imagine R. Dans ce cas, seuls seront remboursés les titres de transport achetés pour voyager entre la date de réception de la déclaration de perte/vol par l'Agence imagine R et jusqu'à 2 jours après la date d'envoi du passe Navigo imagine R de remplacement (cachet de la poste faisant foi). La demande de remboursement se fait par courrier libre adressé à l'Agence imagine R et doit être obligatoirement accompagnée des titres".



Ces nouvelles dispositions entreront en vigueur pour l'exercice 2011-2012.

Interpellation 2009-02

Modalités d'interruption du forfait Intégrale

Les conditions générales d'utilisation du forfait Intégrale prévoient les modalités d'interruption du forfait :

Art. 6-1 :
"Le forfait peut être interrompu puis repris à tout moment. L'interruption comme la reprise ne s'effectuent que dans une agence commerciale".

Le Médiateur
Considère que la mesure commerciale proposée aux clients permet une souplesse d'utilisation du passe Navigo pour faire face à une situation inopinée. Mais il observe que l'interruption n'est possible qu'à la condition de se rendre en agence commerciale. Cette disposition ne peut donc bénéficier à une personne dans l'incapacité de se déplacer.

C'est pourquoi
Il demande que soient examinées les conditions dans lesquelles un client dans la situation décrite ci-dessus pourrait bénéficier de l'interruption de son forfait.
Il demande également, si une telle évolution était arrêtée, qu'elle figure dans les conditions générales d'utilisation du forfait Intégrale.





Réponse
L'interruption du forfait Intégrale ne peut se faire qu'en intervenant directement sur la puce du passe Navigo du client. C'est la raison pour laquelle cette intervention ne peut se faire qu'en agence. Néanmoins, il est toujours possible pour le client de demander à un tiers de faire cette opération à sa place en présentant une procuration sur papier libre et une pièce d'identité.

Suite à réponse
Le Médiateur prend acte de cette affirmation et demande que les conditions générales d'utilisation du forfait Intégrale soient précisées dans ce sens afin que les abonnés aient tous la possibilité d'en prendre connaissance.

Interpellation 2009-03

Clarification des correspondances T3/Orlybus

L'affichage des correspondances T3/Orlybus telles qu'elles figurent à bord des rames de tramway manque notablement de précision et peut induire le voyageur en erreur.

Le Médiateur

Considère que le plan affiché à l'intérieur des rames du T3 donne à penser que les voyageurs peuvent se rendre à Orly en prenant la ligne Orlybus soit à l'arrêt Montsouris Tombe-Issoire, soit à l'arrêt Stade Charléty. Or, il n'en est rien, l'arrêt Montsouris Tombe-Issoire de la ligne Orlybus est réservé à la descente des voyageurs en provenance d'Orly et au surplus, les bus dans cette direction ont pour terminus Denfert-Rochereau.

C'est pourquoi

Il demande que soit examinée la possibilité de modifier le plan de la ligne T3 affiché à bord des rames et d'y supprimer la correspondance avec la ligne Orlybus à l'arrêt Montsouris Tombe-Issoire de cette ligne.

Réponse

Il s'agit de supprimer sur les plans du T3 la mention de la correspondance avec Orlybus à l'arrêt Montsouris.

Deux actions ont été réalisées :

- *Masquage avec un sticker adapté, sur les 16 plans affichés dans chacune des 21 rames, de la mention Orlybus associée à l'arrêt Montsouris.*
- *Suppression, sur le fichier du plan de la ligne T3, de la même mention. Tout nouveau plan affiché en renouvellement sera donc vierge de toute mention Orlybus associée à l'arrêt Montsouris.*





Interpellation 2009-04

Affichage de l'horaire de fin de service sur Roissybus

A défaut d'affichage de l'horaire de fin de service auprès de l'appareil distributeur de titres de transport, des clients peuvent acheter des tickets alors même qu'il n'y a plus de bus au départ.

Le Médiateur

Considère que l'automatisation de la vente des titres de transport, pour nécessaire qu'elle puisse paraître à l'entreprise, doit être accompagnée d'un renforcement de l'information destinée à éclairer le choix du client au moment de l'achat de son titre de transport. Dans le cas de Roissybus, la nécessité apparaît d'autant plus qu'une partie importante de la clientèle ignore le fonctionnement de la ligne. Or, l'achat d'un titre de transport au-delà de l'heure normale de fonctionnement de la ligne met le client dans l'obligation de rechercher un autre moyen de se déplacer, payant également, alors qu'il a acquitté le prix de son ticket. Quant au remboursement d'un ticket inutilisé, il est refusé par le service clientèle.

C'est pourquoi

Il demande que soit examinée la possibilité de renforcer l'information des voyageurs auprès des appareils de vente automatique afin qu'ils aient, clairement indiqués les horaires de début et de fin de service[29].

[29] Par extension, il conviendrait d'envisager dans la réflexion le cas de la ligne Orlybus qui est exactement dans la même situation.

Réponse

Les utilisateurs de l'ADUP (Appareil Distributeur à Usage du Public) du point d'arrêt du terminus Paris-Opéra bénéficient déjà d'une information horaire complète sur le panneau d'information posé juste à côté de l'ADUP.
A noter que sur la plate-forme aéroportuaire, contrairement à l'arrêt du terminus Paris-Opéra, les ADUP ne sont pas intégrés aux points d'arrêt. Les points d'arrêt sont à l'extérieur sur le trottoir et les ADUP sont implantés dans le bâtiment à au moins une dizaine de mètres du point d'arrêt.

Concernant l'ADUP déjà implanté à T2bd (Terminal 2, portes b et d) et les quatre ADUP qui, courant 2011, seront mis en place à proximité des quatre autres points d'arrêt (T1, T2ac, T3, T2g) de l'aéroport, la mention du dernier passage sera intégrée, juste à côté du distributeur ou sur le distributeur.
Cette information sur le dernier passage pourrait aussi être renforcée sur les écrans qui seront installés en partie haute de ces aménagements.





Interpellation 2009-05

Tarification des nouvelles stations de la ligne T2

Le prolongement de la ligne T2 de la station Issy Val-de-Seine à la Porte de Versailles a amélioré grandement les conditions de transport des voyageurs de l'ouest parisien domiciliés en petite couronne et facilité l'acheminement des visiteurs des salons du Parc des Expositions. Mais que dire des règles retenues en matière de tarification ?

Le Médiateur

Constate que la ligne T2 est désormais soumise à deux tarifications selon la station à laquelle le voyageur monte dans la rame. S'il vient de La Défense et veut s'arrêter dans l'une des stations jusqu'à Issy Val-de-Seine y compris, il est en situation régulière s'il utilise un ticket t+ ou un billet Origine Destination[30]. En revanche, s'il poursuit son trajet au-delà d'Issy Val-de-Seine, ou s'il monte à cette station pour aller en direction de la Porte de Versailles, par exemple, après avoir emprunté la ligne C, il doit nécessairement être porteur d'un ticket t+. En d'autres termes, un même voyageur porteur d'un billet Origine Destination doit valider dans la rame[31] où il est un nouveau titre de transport, le ticket t+, pour ne pas être relevé en infraction !

C'est pourquoi

Il demande que soit examinée la possibilité de simplifier la tarification sur la ligne T2 en autorisant l'utilisation d'un billet Origine Destination de bout en bout.

Réponse

La RATP a adressé au STIF une demande de simplification de la tarification T2 Origine - Destination en mars 2010. Afin d'appuyer cette demande, un dossier regroupant des réclamations de clients est en cours de constitution et sera présenté lors du prochain Comité Billettique.

[30] Il est fait nécessairement abstraction des forfaits d'abonnements dont l'utilisation est liée aux zones de validité.

[31] Il peut aussi, plus simplement, valider un ticket t+ dès sa montée dans le T2.

Interpellation 2009-06

Le tramway : réseau ferré ou réseau de surface ?

Le ticket détenu par un voyageur fait foi des conditions de son utilisation. Mais si un voyageur achète un ticket Origine Destination à la SNCF, il va pouvoir lire qu'il est utilisable sur les réseaux ferrés (écrit en toutes lettres). Si ce ticket est acheté à la RATP, il pourra lire les logos des réseaux Métro et RER. A première vue, les possibilités d'utilisation de ces tickets sont identiques… à un détail près. Pour la SNCF, la notion de réseau ferré englobe le tramway alors que celui-ci est considéré comme réseau de surface et donc assimilé à un bus à la RATP !

Le Médiateur

Constate que la signification différente des marquages des tickets RATP et SNCF est de nature à engendrer des méprises de la part des voyageurs sur les possibilités d'utilisation des tickets Origine Destination à bord des lignes de tramway et à rendre particulièrement délicats les contrôles des titres de transport à bord des lignes de tramway.

C'est pourquoi

Il demande que soit examinée la cohérence des inscriptions portées sur les tickets Origine Destination selon qu'ils sont émis par la SNCF ou par la RATP afin que les droits des voyageurs y soient portés, exempts de toute ambiguïté. Conséquemment, il demande d'en tirer les suites à donner sur les informations accessibles sur ratp.fr dont la rubrique "Itinéraire" réunit sous un même vocable, "ferré", le métro, le RER, la SNCF et… le tramway.





Réponse

Nous sommes conscients de l'ambiguïté pour le client créée par les différences de marquage sur les billets.
Ce point va être inscrit à l'ordre du jour de la prochaine réunion élargie RATP/SNCF afin de trouver une solution.

Interpellation 2009-07

Itinéraire conseillé sur ratp.fr

Le site ratp.fr permet aux voyageurs de préparer leur itinéraire et d'optimiser leur choix par une approche multicritères. Le service qu'il offre est réel et d'une grande fiabilité. Toutefois, l'information donnée ne renseigne à aucun moment sur la tarification applicable[32].

Le Médiateur

Constate que l'information donnée sur le site ratp.fr lors d'une demande d'itinéraire faisant totalement abstraction des titres de transport utilisables et, a fortiori, du tarif applicable, est de nature, par son incomplétude, à mettre les voyageurs dans une situation difficile compte tenu de la complexité tarifaire.

C'est pourquoi

Il demande que soit envisagée, a minima, une alerte lorsque le voyageur est appelé à faire une correspondance nécessitant un autre titre de transport pour être en règle[33].

Réponse

L'année 2010 a été dédiée à la refonte graphique et ergonomique du site ratp.fr ainsi que sa migration vers une nouvelle plate-forme éditoriale. Pendant cette période délicate, il a été décidé de ne prendre en compte aucune demande d'évolution des fonctionnalités de l'information Voyageur.
La Cellule Internet lancera donc, dès 2011, une étude de faisabilité pour évaluer les meilleurs moyens d'alerter les utilisateurs lorsque le résultat de leur recherche d'itinéraire implique pour être en règle l'acquisition de titres de transport spécifiques.



[32] Cette remarque a déjà fait l'objet d'une interpellation plus générale dans le rapport 2008 sous le numéro 2008-01.

[33] Le cas envisagé présentement est celui d'un voyageur ayant acquis un billet Origine Destination sur la ligne B pour se rendre par exemple à Porte de Versailles. Il peut faire ce parcours régulièrement via le métro. Mais le site ratp.fr conseille, dans tous les cas envisagés, de prendre la correspondance avec le tramway à la station Cité Universitaire !

Interpellation 2009-08

Contrôle des titres de transport

Le contrôle des titres de transport répond à une nécessité pour l'entreprise. Elle doit s'assurer de la régularité de la situation des personnes qui empruntent ses réseaux. Mais c'est aussi une obligation de la RATP à l'égard du STIF, au titre du contrat pluriannuel qui la lie à l'Autorité Organisatrice[34]. Avec la création du Service Contrôle Clients en 2009, la RATP s'est dotée d'une structure transversale de contrôle, capable d'intervenir sur n'importe quel réseau. Nous avons vu[35] comment la formation peut être l'un des vecteurs de l'harmonisation des pratiques d'un réseau à l'autre. Cette approche est de nature à renforcer la normalité du contrôle et son acceptabilité par les clients.
A la lecture des courriers reçus et dans la très grande majorité des cas, le contrôle n'est pas contesté en tant que tel dans sa finalité. Mais certains clients estiment ne pas avoir été entendus suffisamment par le contrôleur, au moment de leur verbalisation notamment, lorsqu'ils déclarent qu'ils ont validé un ticket :

- *"je lui ai dit que j'avais mis le ticket dans l'appareil mais il ne m'a pas crue et il n'a pas voulu vérifier s'il fonctionnait",*
- *"j'ai vu la lumière verte s'allumer, je n'avais pas de raison de penser que mon ticket ne marchait pas",*
- *"quand je suis descendue du bus, je suis allé demander à la station de métro et là, l'agent m'a dit que mon ticket était démagnétisé".*

Le Médiateur

Considère qu'avec l'arrivée de Navigo, les modalités de contrôle des titres de transport ont connu une évolution importante, notamment avec l'utilisation du lecteur portable, capable de "lire" le contenu du support. Mais Navigo concerne une clientèle habituée à utiliser les transports en commun alors que le ticket, à l'unité ou en carnet, est le titre de transport privilégié par les voyageurs occasionnels, parfois peu aguerris à leur usage.

C'est pourquoi

Il demande qu'à l'occasion de la mise en place du Service Contrôle Clients, une réflexion soit engagée pour envisager les voies et moyens d'un contrôle des tickets qui tienne compte de la spécificité de ce support et des matériels de validation et de contrôle correspondants.

Réponse

Le parc des lecteurs décodeurs des titres de transport magnétiques n'étant pas renouvelé dans le cadre de la mise en place des passes Navigo, le service Clientèle SCC (Service Contrôle Clients) effectue un rappel lors de ses diverses interventions, sur la nécessité de vérifier le bon fonctionnement du valideur en utilisant un billet d'essai. De même, il est demandé aux agents de contrôle de noter sur le rapport complémentaire du procès-verbal d'infraction, le numéro situé en bas à gauche du titre de transport présenté par le voyageur. Une note d'entité indiquant l'utilisation systématique et obligatoire du billet d'essai avant chaque opération de contrôle dans un bus va être diffusée prochainement.

[34] Contrat STIF/RATP mis en œuvre depuis le 1er janvier 2008 : - art. 22. La lutte contre la fraude est une des priorités du STIF, en tant qu'Autorité Organisatrice des transports, comme de la RATP. Le STIF fixe les objectifs généraux de la lutte contre la fraude et définit plus particulièrement les exigences minimales de sécurité billettique (voir l'article 24) en concertation avec les transporteurs. La RATP a la responsabilité opérationnelle de la lutte contre la fraude sur les réseaux de transport qu'elle exploite, - art. 22-2 - Contrôle. La RATP met en œuvre des procédures de contrôle efficaces permettant de dissuader et de réprimer tout acte de fraude sur l'ensemble des sous-réseaux de transport collectif dont elle a la charge.

[35] Partie IV, §7, p.58, "La formation des agents du Service Contrôle Clients".

II - Les interpellations 2010

Avant d'examiner les interpellations 2010, nous avons souhaité illustrer, à travers quelques exemples, l'activité de la Médiation en cours d'année en vue d'améliorer le service offert à la clientèle.
Dans le cadre du travail courant entre le Médiateur et les services de la RATP, deux réunions semestrielles sont organisées. Elles permettent d'évoquer des sujets qui méritent, du point de vue du Médiateur, une attention particulière en cours d'année, sans avoir à attendre la publication du rapport annuel. C'est aussi l'occasion de mettre fin, tout simplement, à des malentendus, des confusions et des informations erronées. En voici deux exemples.

La perte d'un coupon Emeraude



La requérante a perdu son coupon Emeraude. Lorsqu'elle en demande un nouveau, les services de la Mairie lui répondent qu'un nouveau coupon ne peut lui être remis qu'à l'échéance du coupon perdu (plus d'un an !).

Le Médiateur interroge le Service d'action sociale de la Ville de Paris qui lui répond que cette contrainte est imposée par la RATP qui ne veut pas que plusieurs coupons au nom d'un même bénéficiaire puissent circuler simultanément.

Le Médiateur se tourne alors vers la RATP pour avoir confirmation de cette information et, le cas échéant, lui demander d'examiner une modalité qui réduirait le risque de double circulation des coupons d'un même porteur, permettant ainsi le remplacement sans attendre, des coupons volés ou perdus.

La RATP fait la réponse suivante :

La décision de remplacement des coupons Emeraude perdus ou volés appartient aux bureaux d'aide sociale, auxquels la RATP facture les nouveaux coupons émis. En effet, aux termes de l'article 10 des conventions signées entre la RATP et les bureaux d'aide sociale : "En cas de perte ou de vol, le remplacement est laissé à l'initiative du service émetteur, les nouvelles cartes (coupons) étant décomptées pour la totalité de leur prix".

La RATP n'impose aucune contrainte concernant le traitement des coupons Emeraude perdus ou volés et ne dispose pas des listes des porteurs de ces coupons. C'est donc par erreur que dans le cas évoqué, les services sociaux ont invoqué ce motif pour ne pas renouveler le coupon de cette cliente.





Amende soldée contre versement d'un montant résiduel de 5 € pour frais de gestion

Le requérant a été verbalisé au motif qu'il était "sans titre de transport" alors qu'il avait validé son passe Navigo en entrée. En réalité, son passe était devenu illisible. Le service clientèle constate que l'abonnement est régulièrement en cours et décide de faire un geste commercial en ramenant "le montant du constat d'infraction à 5 €. Cette somme correspond aux frais de gestion".

Le Médiateur décide de dispenser le requérant du paiement de cette somme de 5 €. Il demande à nouveau que le statut juridique de cette mesure de réduction soit clarifié. Il rappelle que cette question a fait l'objet de l'interpellation 2008-02 dans le rapport 2008 à laquelle il a été répondu que cette question s'inscrivait dans une réflexion plus globale qui doit être conduite en 2010.

Après cette relance du Médiateur, le département commercial lui a fait savoir que le processus de traitement des réclamations suite à verbalisation doit être examiné en 2011 dans le cadre du projet *"Redéfinition et modernisation de la relation client à distance"*. "Les principes d'une nouvelle politique de relation client à distance, cohérente avec la politique commerciale sont en cours de définition. A partir de ces principes, et après validation du projet d'organisation du futur service relation client à distance mutualisé (janvier 2011), la politique de traitement des réclamations suite à verbalisation sera réexaminée, et en particulier ce point des mesures commerciales accordées aux clients".

Interpellation 2010-01

Ticket t+ et durée de validité

Un ticket t+ a-t-il une durée de vie à partir de sa validation ? Pour répondre à cette question, nous disposons des règles du savoir voyager, inscrites dans tous les espaces de la RATP (à bord des véhicules des réseaux de surface (bus et tram), dans les stations et dans les gares.

On y apprend que :

"Le ticket t+ est valable sur les réseaux RATP et OPTILE. Un seul ticket t+ permet les correspondances bus-bus et bus-tram pendant une heure trente entre la première et la dernière validation".
Soit, mais qu'en est-il de la durée de validité de ce ticket t+ au Métro et au RER ? Malgré nos recherches, nous n'avons rien trouvé.

Le Médiateur

Considère que le silence de la réglementation sur la durée de validité d'un ticket t+ au Métro et au RER, comparé aux dispositions relatives à la durée d'utilisation d'un ticket t+ sur le réseau de surface donne à penser qu'il n'existe pas de limite de durée d'utilisation de ce ticket au Métro et au RER.

C'est pourquoi

Il demande que soit précisé s'il y a ou non une limitation à la durée de validité d'un ticket t+ au Métro et au RER[36] et, si limitation il y a, quelle est-elle ? Dans ce cas, il demande que la réglementation lisible par les voyageurs soit modifiée en conséquence. Qu'il y ait limitation ou non, le Médiateur demande que les agents de contrôle, quel que soit leur service, soient clairement informés de la réglementation en vigueur.

[36] Il s'agit bien entendu d'une limitation en heures, pendant la durée normale du service, la durée d'utilisation d'un ticket t+ prenant fin, en tout état de cause, avec la clôture du service au Métro et au RER.



Interpellation 2010-02

Ticket t+ et notion de voyage

Alors même qu'on peut s'interroger sur la durée de validité d'un ticket t+ au métro et au RER, une autre question vient à être posée relativement à la notion de voyage. La référence aux règles du savoir voyager est, là encore, particulièrement éclairante.
La réglementation précise en effet que le ticket t+
"Permet de faire un voyage avec correspondances, par les cheminements autorisés".
Et elle définit ce qu'est un voyage sur les réseaux Métro, RER et Transilien :
"Votre voyage est le parcours que vous effectuez sans interruption entre le point de départ et le point de destination en utilisant une ou plusieurs lignes en correspondance".
En outre, la réglementation précise que :
"Vous ne pouvez pas interrompre votre parcours en cours de route, puis le reprendre sans payer à nouveau le prix d'un voyage".
Mais que faut-il entendre par interruption ?
"Toute sortie du réseau (franchissement des lignes de contrôle de sortie ou des portes de sortie) est considérée comme une interruption".

Le Médiateur

Considère que les dispositions réglementaires en vigueur sont de nature à entrer en contradiction avec le développement des services de toutes natures au métro et au RER, induisant, voire appelant à de nouveaux comportements des voyageurs. A titre d'illustrations, l'ouverture d'une supérette dans la salle d'échanges de Châtelet, l'organisation de manifestations sportives, artistiques ou gastronomiques dans la salle d'échanges d'Auber, etc. sont autant de façons d'amener les voyageurs à se déplacer à l'intérieur du réseau, sans qu'ils aient à en sortir (ces sites sont tous librement accessibles avec un ticket t+) et donc, sans interrompre le voyage !

C'est pourquoi

Il demande que la notion de voyage soit clarifiée au métro et au RER et qu'en particulier, une réponse soit donnée aux voyageurs qui, ayant utilisé un ticket t+ dans les conditions évoquées, empruntent le chemin retour avec le même ticket[37]. Il demande que la réglementation lisible par les voyageurs soit modifiée en conséquence. Et ce, afin qu'ils sachent s'ils sont ou non en infraction. La réglementation étant précisée, le Médiateur demande que les agents de contrôle, quel que soit leur service, en soient clairement informés.

[37] A supposer que la règle retenue soit qu'il n'est pas possible de faire l'aller et le retour avec le même ticket, il faudra répondre à la question de savoir si le voyageur sera tenu de sortir, puis de rentrer, pour valider un nouveau titre de transport.

Interpellation 2010-03

Ticket t+ et correspondance Noctilien

L'évolution des attentes des Franciliens, le changement de leurs besoins et de leurs comportements ont conduit le STIF à développer une offre de service la nuit avec le réseau Noctilien, largement animé par des bus de la RATP. La tarification en vigueur y est particulière, comme le rappellent les règles du savoir voyager :
"Sur les bus Noctilien, vous effectuez un trajet sans correspondance avec un ticket t+ pour les deux premières zones empruntées, puis un ticket t+ par zone supplémentaire. S'il s'agit d'un trajet Banlieue-Paris-Banlieue sur une même ligne, validez autant de tickets t+ que de zones empruntées sans les compter deux fois. Attention : la correspondance n'est pas admise entre deux Bus Noctilien".

Le Médiateur

Considère que la tarification spécifique de Noctilien est de nature à engendrer des incompréhensions parmi les voyageurs, notamment en ce qui concerne les correspondances entre bus Noctilien. En effet, des voyageurs qui sont habitués à pratiquer des correspondances entre bus le jour se trouvent dans l'impossibilité de les faire la nuit, alors que le parcours emprunté peut être pratiquement le même. Quant au calcul du nombre de tickets à valider, il est fait référence aux zones "empruntées", alors que celles-ci sont neutres au regard de la tarification le jour.

C'est pourquoi

Il demande que soit examinée la possibilité d'un dispositif d'information visible dès l'entrée dans le bus, voire avant la montée, qui explique très clairement aux voyageurs la tarification applicable à bord. Cet examen semble d'autant plus pertinent que les règles du savoir voyager sont affichées au dos du poste de machiniste et que, en cas de besoin, si le voyageur qui s'aperçoit de sa méprise, veut se mettre en situation régulière, il ne peut le faire, faute de valideur à proximité, qu'en repassant à l'avant du bus.



Interpellation 2010-04

Accès Gare du Nord

A Gare du Nord, les accès aux réseaux métro et RER, qui sont sous la responsabilité de la SNCF, ne permettent pas toujours le contrôle en entrée des titres de transport, notamment du fait de l'ouverture des passages élargis dans lesquels s'engouffrent les voyageurs. Cette situation entraîne le franchissement de la ligne de contrôle sans validation du titre de transport. Des voyageurs dans cette situation se retrouvent en infraction et sont verbalisés s'ils sont contrôlés.

Le Médiateur

Considère que cette situation peut engendrer des conditions de contrôle difficiles en sortie de réseau, les voyageurs invoquant la bonne foi (le passage élargi était ouvert), et les contrôleurs s'en tenant aux faits (titre de transport non validé en entrée).

C'est pourquoi

Il demande que soit étudié un dispositif d'information des agents de contrôle de la RATP afin qu'ils puissent avoir connaissance de l'état de fonctionnement des accès au métro et au RER gérés par la SNCF.

Interpellation 2010-05

Abonnement imagine R en cours d'année

Les abonnements imagine R sont en principe souscrits en début d'année scolaire ou universitaire mais il arrive que certaines souscriptions soient plus tardives. Dans ce cas, les abonnés sont parfois surpris d'avoir à acquitter la totalité du forfait annuel alors que plusieurs mois se sont écoulés. Cette situation est conforme à la réglementation (art. 2.3 des conditions générales d'utilisation du forfait imagine R).
"Quelle que soit la date de souscription, le prix du forfait est dû dans son intégralité. En cas de souscription tardive ou envoi tardif du dossier de souscription, il ne pourra être procédé au remboursement des mois déjà écoulés".



Le Médiateur
Considère que cette réglementation, pour légitime qu'elle soit, n'est pas nécessairement comprise par les souscripteurs, générant parfois des contestations.

C'est pourquoi
Il demande que soit attirée l'attention des souscripteurs sur cette clause au moment de leur engagement en cours d'année.

Interpellation 2010-06

Accompagnateur d'un titulaire d'une carte d'invalidité

Les progrès de l'accessibilité aux transports en commun contribuent d'une manière déterminante à l'amélioration de l'insertion des personnes handicapées dans la société et l'on ne peut que s'en féliciter. Mais cette accessibilité "physique", absolument essentielle, est un des aspects du problème. Il se pose également la question de la tarification.

Ainsi, les réglementations SNCF et RATP sont différentes en ce qui concerne le régime tarifaire de l'accompagnateur d'une personne handicapée avec un taux d'invalidité de 80 % et plus. A la SNCF, l'accompagnateur bénéficie d'une réduction de 50 % sur le prix de son billet. A la RATP, aucune réduction n'est accordée.

Le Médiateur
Considère que l'écart de réglementation entre les deux entreprises alors que les réseaux communiquent et sont parfois même communs[38], est susceptible de dresser des obstacles à la mobilité des personnes handicapées ou, à tout le moins, d'engendrer des difficultés pour la personne accompagnatrice avec un surcoût pour son déplacement, voire une verbalisation en cas de contrôle. Ainsi, au départ d'une gare SNCF en direction de Paris, la personne accompagnatrice va-t-elle acquitter dans le prix de son billet SNCF - à demi-tarif - le prix - à demi-tarif également - qui correspond à l'usage du métro ou du RER dans Paris intra-muros, alors que la réglementation RATP le lui interdit. Elle devra donc, pour être en règle, acheter un ticket plein tarif au moment où elle pénètre dans l'espace RATP[39] ! Et inversement au retour.

C'est pourquoi
Il demande que soient examinées les conditions d'une harmonisation tarifaire sur ce point qui mettrait fin à la situation évoquée.

[38] Tel est bien le cas sur les RER A et B.

[39] On imagine la difficulté quand la personne est à bord du RER et qu'elle descend dans une gare du tronçon central !


SAPEURS POMPIERS
PARIS



L'assistance
aux victimes

Le Délégué aux victimes donne un signe de la présence de l'entreprise aux côtés des victimes d'un accident sur le réseau RATP ou de leur famille, quelles que soient les circonstances et sans aucune recherche préalable des responsabilités.

Un mot du Délégué aux victimes[40]

Après trois ans d'existence, l'Assistance aux victimes dispose désormais d'un vrai potentiel d'expériences vécues quotidiennement. Il montre la pertinence des choix opérés en 2008, à un moment où la mise en place de cette nouvelle structure a constitué une réelle innovation dans l'approche qui était faite par l'entreprise des victimes d'accidents survenus sur ses réseaux.

Durant cette période, la Délégation aux victimes s'est attachée à mettre en place une organisation, à clarifier les rôles des différents acteurs, à définir des procédures. Pour y parvenir, elle a bénéficié du soutien de l'ensemble de la structure et en particulier des directeurs des unités opérationnelles. Qu'ils en soient remerciés.

Les interventions du Délégué aux Victimes n'ont pas toutes pour origine un accident d'exploitation. Les cas sont de plus en plus fréquents maintenant où la victime n'est autre que le voyageur, assis dans un bus, qui a la malchance d'être là au moment où un projectile, "de nature et d'origine indéterminées" comme l'écrit la permanence générale, vient briser une vitre dont les éclats, parfois, touchent un voyageur. C'est une femme, un enfant, qui sont les victimes d'éléments qui les dépassent. A ces dernières, le Délégué aux victimes ne manque jamais de rechercher la façon dont elles sont accompagnées ni de leur exprimer sa condamnation de tels agissements.

Parallèlement au suivi des accidents au quotidien, la Délégation a souhaité devenir un acteur reconnu pour être en mesure d'intervenir sur un événement majeur (déraillement, attentat…). Les derniers développements, sur lesquels nous reviendrons, donnent à penser que cette stratégie porte aujourd'hui ses fruits.

Cette évolution constitue un encouragement à poursuivre, pour répondre, d'une autre façon certes, mais également très importante, aux attentes de notre clientèle et des Franciliens.

[40] La nature des dossiers traités oblige à la confidentialité des cas rencontrés. Par conséquent, cette partie du rapport se limite à la description du fonctionnement de la Délégation aux victimes, de l'organisation mise en place et des effets produits sur le public concerné.

Un Délégué aux victimes pour quoi faire ?

Lors de sa mise en place, trois objectifs ont été assignés au Délégué aux victimes :

1- assurer l'accompagnement des victimes auprès desquelles il représente la RATP,
2- aider les agents à avoir les bons comportements à l'égard des victimes,
3- mettre en place l'organisation nécessaire à la transmission rapide de l'information et s'assurer du rôle des différents acteurs dans l'entreprise.

Ces objectifs sont tous trois destinés à répondre à l'ambition de l'entreprise d'être présente, sans faux-semblant, lorsque survient un accident qui entraîne une ou plusieurs victimes et ce, indépendamment de la question de la responsabilité dans ledit accident.

I - Assurer l'accompagnement des victimes

Le réseau, domaine de compétence territoriale du Délégué

Avec ses dimensions, sa complexité, sa diversité modale, son étroite insertion dans le tissu urbain, le réseau de la RATP est tout entier le domaine de compétence territoriale du Délégué et il est habilité à intervenir en tous endroits pour exercer sa mission. Dans la réalité, il ne se déplace qu'exceptionnellement sur les lieux d'un accident puisque son action, en temps réel, vise désormais à s'assurer de la gestion locale correcte de l'accident.

Les accidents, domaine de compétence d'intervention du Délégué

Les situations accidentelles que le Délégué peut avoir à connaître restent potentiellement très diversifiées, comme en témoignent quelques situations rencontrées en 2010 :

- accidents de circulation sur la voie publique (bus et tramway),
- accidents dans le métro et le RER,
- accidents suite à un dysfonctionnement technique[41],
- blessures suite à une agression externe[42],
- contusions, voire plus, suite à une action de freinage (bus, métro et RER),
- chutes à la montée ou la descente de la voiture (bus principalement),
- agressions à l'égard de voyageurs.

[41] Une chute suite à l'arrêt brutal d'un escalier mécanique, par exemple.

[42] Personne blessée par des débris de verre à bord d'un bus suite à un jet de projectile.

En marge des accidents qui résultent de l'exploitation courante des réseaux, le Délégué est également à même d'intervenir pour des événements exceptionnels, tels un incendie, un déraillement ou un attentat par exemple. Depuis trois ans, sa participation à des exercices majeurs avec les services de secours officiels a permis de définir, puis de stabiliser les process à mettre en place.

La présence active de la RATP dans ces exercices est particulièrement appréciée par les services de secours habituels (Sapeurs Pompiers, Police[43]…). On peut considérer que la RATP bénéficie aujourd'hui d'une réelle reconnaissance des efforts déployés ces dernières années pour être un acteur identifié parmi les intervenants en cas de sinistre majeur. Cette évolution ouvre enfin la porte à une formalisation de l'Assistance aux victimes à la RATP[44].

[43] Le dernier exercice a vu la participation d'une cinquantaine d'agents au titre de l'Assistance aux victimes.

[44] Voir in fine : des perspectives pour 2011.

L'accompagnement des victimes : comment ?

Accompagner les victimes peut prendre des formes diverses. Mais dans tous les cas, l'intervention du Délégué est un signe de la présence de l'entreprise aux côtés des victimes ou de leur famille, quelles que soient les circonstances de l'accident et sans aucune recherche préalable des responsabilités.

Ainsi, lorsque le Délégué a connaissance d'un accident, il prend contact au plus vite avec la victime ou sa famille, selon la gravité de l'état de la victime ou suivant les informations dont il dispose. Il est certain que la qualité des informations recueillies est à ce moment essentielle : l'identité de la victime, son adresse, un numéro de téléphone constituent autant d'atouts pour une mise en relation rapide.

On peut considérer, dans l'ensemble, que deux types de situations se retrouvent assez généralement.

- L'accident est sans réelle gravité, la victime n'est pas conduite à l'hôpital, ou, si elle s'y rend, elle n'y est pas admise. Dans ce cas, le Délégué lui adressera une lettre qui prend acte de l'accident et lui exprime sa sympathie.
- L'accident nécessite une hospitalisation, même de courte durée[45]. Dans ce cas, le Délégué cherche à établir le contact avec la famille[46] dès qu'il a rassemblé suffisamment d'informations concernant l'accident. Ce faisant, il peut s'exprimer directement avec les intéressés et préciser son rôle dans la gestion du dossier d'accident.

Dans ces derniers cas, naturellement plus sensibles, le Délégué tente d'apporter du réconfort et explique, le cas échéant, quel processus va être mis en place par la RATP.

Cette année, tout comme les années précédentes, les contacts avec les victimes ou leur famille ont été extrêmement positifs. Naturellement, il y a des nuances, en fonction des circonstances de l'accident, telles que la victime ou ses proches, peuvent en avoir connaissance. Mais ce qui ressort des échanges est avant tout une sorte d'apaisement, peut-être nourri par une certitude : la reconnaissance de l'accident et de l'état de victime. A ce moment du contact avec la RATP, il est très rarement fait allusion à la question de la responsabilité. Si c'est le cas, le Délégué s'attache à expliquer que cet aspect de l'accident échappe totalement à sa compétence. L'intervention du Délégué connaît généralement un terme assez rapide car sa compétence prend fin là où commence celle du Département juridique avec l'identification des responsabilités et leurs conséquences sur l'éventuelle indemnisation.

Pour conclure son intervention, le Délégué adresse un courrier à la victime ou à sa famille, suivant les circonstances, afin d'acter officiellement le contact établi avec la RATP. Ce courrier donne, le cas échéant, des informations sur le processus qui va s'ensuivre. Il n'est pas de nature juridique et n'est pas non plus une reconnaissance de responsabilité de l'entreprise. A notre connaissance, cette réserve n'a fait l'objet d'aucune manifestation d'incompréhension.

[45] Des hospitalisations de courte durée sont parfois rendues nécessaires par l'incertitude qui pèse sur la nature exacte du traumatisme ou son ampleur. C'est souvent le cas pour des enfants ou des personnes âgées.

[46] Le contact avec la victime est la plupart du temps impossible à ce moment-là. Il redevient possible en cas d'hospitalisation de moyenne ou longue durée, selon l'état de la victime.

II - **Savoir quoi faire** sur les lieux de l'accident

Le personnel d'exploitation des réseaux est naturellement concerné par les accidents dans lesquels il est parfois impliqué directement. C'est le cas d'un machiniste pour un accident sur la voie publique, ou

d'un agent de station ou de gare, pour un accident qui s'est produit dans l'espace dont il est responsable.

Quand survient un accident, il est demandé aux agents d'alerter l'entreprise[47], en appliquant les procédures propres à chaque réseau. Cette alerte permet à l'entreprise d'appeler les secours, sur la base des premières informations recueillies sur les circonstances de l'accident et l'état de la victime. Sur les lieux de l'accident, l'agent reste présent mais son intervention auprès de la victime est nécessairement limitée. Toutefois, sa présence est extrêmement importante pour la victime.

Comme l'année précédente, le Délégué constate que les agents ont un positionnement adapté aux situations qu'ils rencontrent et les échos qui lui parviennent, par les victimes ou par les familles, sont en général très favorables.

[47] Il s'agit en fait de la Permanence des réseaux.

[48] G.A.S.P.A.R.D. "Gestion des AStreintes, PermAnences et Remplacements des Directeurs".

III - **Veiller** à l'efficacité de l'organisation

La qualité de l'information

La qualité de l'information dépend à la fois de son contenu et de la rapidité de sa transmission pour la rendre opérationnelle. Le travail sur les acteurs de l'information est aujourd'hui largement accompli et l'usage d'un moyen de gestion tel "Gaspard"[48], associé à la réorganisation de la Permanence générale ont été des facteurs d'évolution déterminants qui sont venus compléter le dispositif existant.

Si les délais de transmission de l'information entre la Permanence et le Délégué sont satisfaisants, il faut signaler surtout la qualité croissante de l'information qui parvient au Délégué, qualité qu'il faut imputer à une implication nettement améliorée de toute la chaîne de l'information, de l'opérateur au cadre d'astreinte en local, puis de ce dernier vers la Permanence.

Le partage de l'information

L'information collectée lors des accidents est un matériau nécessaire au partage des expériences. Pour favoriser celui-ci, la Délégation a mis en place, depuis juillet 2010, un retour systématique aux unités opérationnelles - sous forme de fiches - qui synthétise l'historique de chaque accident. Ce procédé, apprécié par les Directeurs d'unité opérationnelle, leur permet d'avoir un point des dossiers d'accidents tels qu'ils ont été gérés par la Délégation.

Le fonctionnement de la Délégation

Le fonctionnement tout au long de l'année de la Délégation est inhérent à la nature de l'activité et indispensable à l'efficacité de l'organisation. Non seulement le Délégué peut être joint en permanence par les unités opérationnelles mais également par les victimes ou les familles, le cas échéant. Pour pallier ses absences, le Délégué a désigné une suppléante qui a une solide expérience de l'exploitation et assure la continuité de la fonction.

IV - **Des perspectives** pour 2011

Les moyens de partager les enjeux de l'Assistance aux victimes

Conforter l'organisation en place

La mise en place de l'instruction générale, spécifique à l'Assistance aux victimes a été retardée pour pouvoir intégrer les évolutions observées en 2010 de la place de la Mission dans un dispositif plus général de secours aux victimes.

Cette instruction doit définir :

- le rôle des différents acteurs,
- les modalités de gestion des accidents,
- les prérogatives du Délégué aux victimes.

Améliorer l'implication des unités opérationnelles et de leurs personnels

En 2011 va être poursuivi le travail de collaboration avec les unités opérationnelles pour améliorer leur sensibilisation à l'Assistance aux victimes. Il jettera les bases d'une implication plus volontariste des personnels, pouvant déboucher sur l'identification de volontaires capables d'intervenir, avec le savoir-faire requis, lors d'accidents majeurs avec un grand nombre de personnes concernées.

Poursuivre le partage de l'information

La mise en place des fiches de synthèse au terme de la gestion d'un accident par la Délégation a été très bien perçue par les directions des unités opérationnelles. En 2011, il leur sera proposé de participer aux retours d'expériences réalisés localement en vue de préparer des notes transversales d'analyse pour améliorer les pratiques, voire aider à l'élaboration de formations.





Annexes

Annexe 1.

Le Protocole de Médiation du 20 février 2006 entre la RATP et les associations de consommateurs

En 1990, il a été créé une instance de médiation, souhaitée par les associations de consommateurs et d'usagers des transports, et une procédure a été définie, permettant de faire réexaminer par le Médiateur désigné par la RATP les cas de clients de la RATP qui, à la suite d'une réclamation relative à un procès-verbal d'infraction, ont reçu du service concerné une réponse jugée par eux non satisfaisante, ou qui n'ont pas reçu de réponse au bout d'un mois. Pour acter ces décisions, un protocole d'accord a été signé le 6 mars 1990.

Le Président-Directeur général de la RATP a désigné un responsable, ci-après dénommé le Médiateur, qui pourra intervenir auprès des différents départements de la RATP pour faire réexaminer les dossiers d'infraction qui lui seront soumis.

Conscientes de l'évolution intervenue, depuis une quinzaine d'années, tant au sein du mouvement consumériste que de l'Entreprise, les associations de consommateurs et la RATP ont décidé d'actualiser le Protocole.

1• Champ de la médiation
L'intervention du Médiateur pourra être sollicitée à propos de tous les dossiers d'infraction à la Police des chemins de fer et à l'occasion de litiges relatifs à l'exécution du contrat de transport, au fonctionnement des réseaux et aux dommages subis à l'intérieur des emprises de la RATP. Sont exclus du champ d'intervention du Médiateur :

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

2• Saisine du Médiateur
Les dossiers sont traités en premier ressort par les services clientèle des départements concernés, et le Médiateur n'intervient qu'en second ressort. Le Médiateur peut être saisi par :

> les associations de consommateurs agréées signataires du présent protocole,
> les particuliers, sachant qu'il est vivement recommandé à ceux-ci de se faire assister par une association de consommateurs agréée,
> le Médiateur de la République et ses Délégués départementaux,
> le Médiateur Européen,
> les Médiateurs des institutions et entreprises publiques.

3• Modalités de transmission des dossiers
Les associations présenteront des requêtes dont elles auront au préalable vérifié, dans la mesure du possible, le bien-fondé. Elles fourniront à la RATP les données nécessaires à la recherche du dossier (coordonnées du voyageur, références du procès-verbal, copie des différentes pièces du dossier) ainsi que les informations pouvant être utiles à l'examen de l'affaire.

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

5• Traitement des dossiers
Le Médiateur enregistrera et accusera réception de la demande, instruira le dossier et pourra alors demander au département concerné de réexaminer l'affaire, notamment en fonction des éléments d'information transmis par l'association ou le réclamant. En ce qui concerne les procès-verbaux, la saisine du Médiateur a pour effet de reporter la transmission des dossiers au tribunal de police pour mise en poursuite, légalement prévue à deux mois en cas de non-paiement. Le Médiateur communiquera, dans un délai de 45 jours à compter de la date de réception de la demande, au réclamant et à l'association, la décision finale résultant de l'examen du dossier. Ce délai peut être porté à 4 mois pour les dossiers demandant une enquête longue ou particulièrement difficile. Qu'elle soit favorable ou non au requérant, la décision finale sera argumentée.

6• Rapport annuel et propositions du Médiateur
Le Médiateur adresse un rapport annuel au Président-Directeur général de la RATP, et le présente aux associations de consommateurs. Il le transmet également au Médiateur de la République, aux Médiateurs du service public ainsi qu'aux particuliers qui en font la demande. Par ailleurs, le Médiateur signale à la Direction générale de la RATP les dysfonctionnements qu'il a pu constater au cours de l'examen des dossiers traités afin d'améliorer la qualité du service rendu au voyageur.

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

Les associations signataires du Protocole de Médiation avec la RATP

> **ADEIC** *Association de Défense, d'Education et d'Information du Consommateur* 3, rue de la Rochefoucauld 75009 Paris
> **AFOC** *Association Force Ouvrière Consommateurs* 141, av du Maine 75014 Paris
> **ALLDC** *Association Léo Lagrange pour la Défense des Consommateurs* 153, av Jean Lolive 93695 Pantin Cedex
> **ASSECO-CFDT** *Association Etudes et Consommation* 4, bd de la Villette 75019 Paris
> **CGL** *Confédération Générale du Logement* 6-8, villa Gagliardini 75020 Paris
> **CLCV** *Consommation, Logement et Cadre de Vie* 29, rue Alphonse Bertillon 75015 Paris
> **CNAFAL** *Conseil National des Associations Familiales Laïques* 108, av Ledru Rollin 75011 Paris
> **CNAFC** *Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques* 28, place Saint-Georges 75009 Paris
> **CNL** *Confédération Nationale du Logement* 8, rue Mériel BP 119 - 93104 Montreuil Cedex
> **CSF/CNAPFS** *Confédération Syndicale des Familles/Comité National des Associations Populaires Familiales Syndicales* 53, rue Riquet 75019 Paris
> **Familles de France** 28, place Saint-Georges 75009 Paris
> **Familles Rurales** 7, cité d'Antin 75009 Paris
> **FNAUT** *Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports* 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
> **OR.GE.CO** *Organisation Générale des Consommateurs* 64, av Pierre Grenier 92100 Boulogne Billancourt
> **UFC - Que Choisir** *Ile-de-France Union Fédérale des Consommateurs - Que Choisir* 8, rue de Jouy 75004 Paris
> **UFCS** *Union Féminine Civique et Sociale* 6, rue Béranger 75003 Paris
> **UNAF** *Union Nationale des Associations Familiales* 28, place Saint-Georges 75009 Paris

Annexe 2.

Lettre de saisine du Médiateur[49]

Prénom – Nom
Adresse
Code postal - Ville
N° de tél :

Monsieur le Médiateur
RATP
LAC LC80
54 Quai de la Rapée
75599 PARIS Cedex 12

Date

Objet : contestation verbalisation N° ……

Monsieur le Médiateur,

Le (date), j'ai fait l'objet d'une verbalisation (référence du procès-verbal, quittance) sur la ligne …… pour le motif …… .

En effet,

Exposer la situation qui a conduit à la verbalisation en donnant le plus de détails possible.

Vous trouverez ci-jointes les copies de mes échanges avec le service clientèle concerné qui a .....

Indiquer la décision du service clientèle.

Je conteste cette décision pour les raisons suivantes :

Expliquer les motifs de la contestation.

Je vous remercie de bien vouloir prendre ma demande en considération en m'exonérant du paiement de cette amende.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Médiateur, l'expression de mes respectueuses salutations.

Signature

P.J : - Copie de (procès-verbal),
- Original de la quittance,
- Copie des courriers échangés avec le service clientèle,
- Copie recto/verso du titre de transport contesté (en cas de démagnétisation, joindre le ticket lui-même),
- Copie de divers documents que le client souhaite communiquer pour une meilleure compréhension de son dossier.

[49] En cas de saisine suite à verbalisation

Annexe 3.

Guide des contacts possibles
à la suite d'une verbalisation

1. Vous voulez contester votre verbalisation

Dans tous les cas, munissez vous au préalable de tous les documents utiles à l'appui de votre réclamation.

Vous pouvez :

- contacter le Service Clientèle à Distance au 32 46 (0,34 € la minute) de 7 h à 21 h du lundi au vendredi et de 9 h à 17 h les samedis, dimanches et jours fériés ;
- adresser un mail via le site ratp.fr, rubrique "plus d'infos voyageurs", onglet "contacts utiles";
- écrire ou vous rendre* aux adresses suivantes :

Lieu de la verbalisation	Bus-Métro-RER-Tramway		Métro	RER A	RER B
Service clients	Service Clientèle CML/SCC		Service Clientèle du Métro	Service Clientèle du RER A	Service Clientèle du RER B
Adresse	13, rue Jules Vallès 75547 PARIS Cedex 11	31, rue Belliard 75018 PARIS	54, quai de la Rapée 75599 PARIS Cedex 12	Forum des Halles 75045 PARIS Cedex 01	73, boulevard Saint Jacques 75014 PARIS
Heures d'ouverture[50]	Du lundi au vendredi 8h30-18h00	Du lundi au vendredi 8h30-19h00	Du lundi au vendredi 8h00-19h00	Du lundi au vendredi 8h30-12h00 13h15-17h00	Du lundi au vendredi 8h30-12h00 13h15-17h00
* Accueil Clientèle	21, rue Jules Vallès 75011 PARIS Aux heures d'ouverture	Aux heures d'ouverture	Sur rendez-vous	Pas d'accueil	Pas d'accueil

[50] Tous les services clientèle sont fermés les jours fériés.

2. Vous voulez régulariser votre procès-verbal d'infraction

Les règlements peuvent être effectués :

- soit par carte bancaire en téléphonant au : 01.58.77.18.77,
- soit par chèque ou mandat cash libellé à l'ordre de la RATP à l'adresse suivante :

Centre de Recouvrement des Infractions
LAC JV88 – Comptabilité, bureau 284
13, rue Jules Vallès 75547 PARIS Cedex 11

- soit en espèces en vous présentant :

> du lundi au vendredi de 8 h 30 à 18 h 00.
Centre de Recouvrement des Infractions, 21 rue Jules Vallès 75011 PARIS.

> du lundi au vendredi de 8 h 30 à 19 h 00.
Service Clientèle CML/SCC, 31 rue Belliard 75018 PARIS.

Annexe 4.

Questionnaire qualité
adressé aux clients

Pour compléter ce questionnaire, il suffit, sauf exception, de mettre une croix dans la case de votre choix. Si vous le souhaitez, vous pouvez apporter vos commentaires et suggestions personnels au verso de cette page.

Une fois rempli, mettre ce questionnaire dans l'enveloppe réponse sans affranchissement : LE PORT EST PAYÉ À RÉCEPTION.

Vous avez appris l'existence du Médiateur à la RATP par :	Une association ☐ Un agent de la RATP ☐ Le site ratp.fr ☐ Autre[51] ☐
Vous avez su comment le saisir par :	Une association ☐ Un agent de la RATP ☐ Le site ratp.fr ☐ Un service clientèle ☐
Le délai maxi pour saisir le Médiateur est de 2 mois à partir de la date de l'infraction, connaissiez-vous ce délai ?	Oui ☐ Non ☐
Vous ne pouvez saisir le Médiateur que si vous avez présenté une première requête auprès du service clientèle. Vous diriez que cette procédure est :	Contraignante ☐ Logique ☐
La demande au Médiateur se fait par courrier. Auriez-vous préféré la déposer par Internet ?	Oui ☐ Non ☐
Dès réception de votre demande, le Médiateur est tenu de répondre dans les 45 jours. Vous diriez que ce délai est :	Trop long ☐ Acceptable ☐
Dès réception de votre requête, le Médiateur vous a adressé un accusé de réception. Vous diriez que cet envoi :	Est une marque de considération ☐ Ne présente aucun intérêt ☐
Dans sa réponse, vous diriez que le Médiateur :	A tenu compte de vos arguments ☐ N'a rien retenu de ce que vous lui avez écrit ☐
Quelle que soit sa réponse, vous diriez que le Médiateur	Vous a fourni des explications satisfaisantes ☐ N'a fait aucun effort pour expliquer sa réponse ☐
Si le Médiateur a rejeté votre requête, vous avez :	Décidé de poursuivre votre contestation en justice ☐ Mis un terme à votre démarche ☐
Diriez-vous que, par rapport à la RATP, le Médiateur est indépendant ?	Oui ☐ Non ☐
Conseilleriez-vous à une connaissance de recourir au Médiateur après qu'il ait saisi le service clientèle ?	Oui ☐ Non ☐

[51] A préciser SVP.

Annexe 5.

Charte des Médiateurs de Services au Public

Le Club des Médiateurs de Services au Public regroupe des Médiateurs des administrations, entreprises, institutions et collectivités, en charge d'un service au public. Ils pratiquent la médiation institutionnelle pour donner aux litiges dont ils sont saisis par les citoyens, usagers et clients, une solution en droit et en équité et pour faire des recommandations d'ordre général en matière d'amélioration des relations avec les publics concernés.

Ces médiations, gratuites pour les demandeurs et d'un accès direct dès que les recours internes ont été épuisés, respectent les principes fixés par la présente Charte des Médiateurs de Services au Public. Ce texte fédérateur, adopté dès 2004 et rénové en 2010, garantit l'observation par les Médiateurs et les institutions auprès desquelles ils exercent leurs fonctions de règles déontologiques exigeantes et précises - impartialité et indépendance, compétence, efficacité -, ainsi que la qualité des médiations, menées avec diligence dans la confidentialité.

Les Médiateurs du Club réaffirment ainsi les valeurs qui, dans le respect permanent des règles de droit et des textes européens en matière de médiation, sont le cadre de référence de leur action :

- le respect des personnes, de leurs opinions et de leurs positions,
- la volonté de faciliter la recherche de solutions amiables aux différends,
- l'écoute équilibrée, disponible et attentive des parties : le Médiateur fait de l'écoute un devoir,
- l'impartialité par rapport aux parties et à l'institution auprès de laquelle le Médiateur exerce son activité,
- le respect du principe du contradictoire : le Médiateur veille à ce que les parties aient la possibilité de faire connaître leur point de vue et de prendre connaissance de toutes les positions et de tous les faits avancés par l'autre partie,
- l'équité : en effet, au-delà de la règle de droit applicable, il s'agit de prendre en compte le contexte propre à chaque cas.
- la transparence : le Médiateur a un devoir d'information sur son rôle, le processus suivi et les résultats de son activité. Il l'exerce, notamment au travers de son rapport annuel qu'il rend public, ce rapport comportant également ses recommandations d'ordre général ou voies de progrès,
- la confidentialité : le Médiateur est tenu à la confidentialité pour les données nominatives et les informations obtenues lors de l'instruction du litige. Les exemples cités dans le rapport annuel doivent être présentés sous forme anonyme.

Le statut d'association, dont s'est doté le Club des Médiateurs, conforte son rôle d'information sur la médiation institutionnelle et de lieu d'échanges, ainsi que son action de soutien, notamment pour faciliter la formation des Médiateurs et de leurs équipes et favoriser la diffusion entre ses membres de leurs expériences et des bonnes pratiques. Le Club a vocation à développer également des outils de communication accessibles au public et à aider ainsi les usagers et clients dans leur choix de recourir à la médiation et dans l'orientation de leurs saisines, notamment par la mise à disposition d'un annuaire détaillé.

Le Club contribue également à ce que médiation judiciaire, médiation conventionnelle et médiation institutionnelle appliquent, avec les spécificités qui leur sont propres, un référentiel commun de valeurs et de processus au service du développement des médiations de qualité en tant que mode alternatif de règlement des litiges. La présente Charte constitue le socle de

référence éthique de la pratique de la médiation institutionnelle pour les membres du Club des Médiateurs de Services au Public. Elle s'applique sans préjudice des éventuelles dispositions spécifiques régissant l'activité de chaque Médiateur.Elle énonce un ensemble de principes que les Médiateurs membres du Club s'engagent à respecter. S'inscrivant dans le cadre d'une définition adaptée de la médiation, les Médiateurs offrent ainsi aux requérants, des garanties portant sur la personne du Médiateur et sur sa conduite du processus de médiation.

Définition de la médiation institutionnelle

La médiation institutionnelle est un processus structuré par lequel des personnes physiques ou morales tentent avec l'aide du Médiateur, de manière volontaire, de parvenir à un accord amiable avec des administrations, entreprises, institutions ou collectivités, sur la résolution des différends à caractère individuel qui les opposent à celles-ci. A la lumière des litiges qui lui sont soumis et des dysfonctionnements qu'il constate, le Médiateur institutionnel formule des propositions d'ordre général pour améliorer les relations avec les publics concernés.

Le Médiateur

Le Médiateur est un tiers impartial et indépendant, compétent, efficace.

• **Impartial et indépendant**

Par son autorité, son expérience, la durée de son mandat et son positionnement dans l'institution ou l'entreprise, le Médiateur apporte aux requérants les plus grandes garanties d'impartialité et d'indépendance. Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissaient pas ou plus réunies. Le Médiateur informe clairement sur son positionnement par rapport aux entités concernées afin que les requérants soient en mesure de le choisir, en toute connaissance, comme tiers dans la recherche du règlement impartial de leur différend. Le Médiateur s'engage à traiter en permanence toutes les parties d'une manière équitable dans le cadre de la médiation.

• **Compétent**

Le Médiateur a suivi une formation spécifique à la médiation ou bénéficie d'une expérience approfondie dans ce domaine. Il dispose d'une expertise des sujets sur lesquels portent les médiations qui lui sont confiées.Il actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques par une formation continue, notamment dans le cadre du Club.

• **Efficace**

Le Médiateur s'engage à mener à son terme avec diligence le processus de médiation et à garantir la qualité de celui-ci.

Le processus de médiation

• **Transparence et consentement des requérants**

Le Médiateur informe les requérants de manière claire et complète sur les valeurs et principes de la médiation ainsi que sur les modalités pratiques de celle-ci. Le fait de saisir le Médiateur vaut consentement pour que celui-ci mène la médiation selon les modalités ainsi portées formellement à la connaissance des parties. Il veille à ce que le choix de recourir à sa médiation soit libre et éclairé. Cette information est largement diffusée, en particulier sur les sites des Médiateurs et du Club des Médiateurs de Services au Public. Elle relève également des institutions auprès desquelles les Médiateurs exercent leurs fonctions. Le Médiateur informe sur les délais de prescription spécifiques au domaine en cause afin de ne pas risquer de faire perdre aux parties leurs droits d'ester en justice.

• **La gratuité**

Le recours à la médiation est gratuit pour les requérants.

• La confidentialité
Le Médiateur est tenu à la confidentialité en ce qui concerne toutes les informations découlant de la médiation ou relatives à celle-ci, y compris le fait que la médiation ait lieu ou a eu lieu. Le Médiateur ne divulgue ni ne transmet à quiconque le contenu des échanges ni aucune information recueillie dans le cadre de la médiation, sauf s'il en a l'obligation légale s'il y a non-respect d'une règle d'ordre public ou s'il a l'accord des parties. Le Médiateur s'assure, avant le début de la médiation, que les parties ont accepté les contraintes d'une instruction contradictoire ainsi que les obligations de confidentialité qui incombent au Médiateur et aux parties.

• Le déroulement de la médiation
Le Médiateur peut refuser d'instruire une saisine si celle-ci n'est pas recevable au regard de conditions portées à la connaissance du public. Celles-ci portent notamment sur le respect des limites du champ de compétence du Médiateur, sur la nécessité d'avoir effectué des démarches préalables, sur le caractère tardif de la saisine par rapport au fait générateur, ou sur l'existence d'une action en justice. Le requérant est informé de ce refus motivé par la voie la plus rapide. Lorsque la demande de médiation est recevable, le Médiateur conduit avec diligence la médiation selon les règles auxquelles il est soumis et dans les délais prévus. La médiation est menée de manière contradictoire. Si la complexité de l'affaire le rend nécessaire, le Médiateur peut faire appel à un expert qu'il choisit librement. Les parties doivent fournir au Médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige. Dans le cas contraire, après avoir précisé les éléments demandés, et en l'absence de ceux-ci, le Médiateur peut refuser de poursuivre la médiation. La médiation peut être interrompue à tout moment par les participants, qui en informent alors le Médiateur par écrit, ou par le Médiateur lui-même s'il considère que les conditions de la médiation ne sont plus réunies.

• La fin de la médiation
La médiation se termine lorsque le Médiateur émet un avis ou une recommandation qui constitue le support de l'accord entre les parties au litige, ou s'il constate l'émergence d'une solution amiable sous son autorité. Le Médiateur accompagne la mise en œuvre de sa recommandation ou l'exécution de l'accord par l'institution ou l'entreprise. La médiation peut également être clôturée si le Médiateur constate soit un désistement des parties, que le litige ait ou non trouvé sa solution par d'autres voies, soit un désaccord persistant. En tout état de cause, le requérant conserve la possibilité d'engager une action en justice.

Membres du Club des Médiateurs de Services au Public au 1er Mars 2011

Membre d'Honneur
Le Médiateur de la République

Membres fondateurs
Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers
Le Médiateur de la Caisse des Dépôts
Le Médiateur d'EDF
Le Médiateur de l'Education Nationale et de l 'Enseignement Supérieur
Le Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance
Le Médiateur de France 2
Le Médiateur de France 3
Le Médiateur des Programmes de France Télévision
Le Médiateur de GDF SUEZ
Le Médiateur du Ministère de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi
et du Ministère du Budget, des Comptes publics et de la Réforme de l'Etat
Le Médiateur de la Mutualité Sociale Agricole
Le Médiateur du Groupe La Poste
Le Médiateur de la RATP
Le Médiateur de la SNCF
La Médiatrice de la Ville de Paris

Annexe 6.

Liste des Médiateurs
de Services au Public

AMF
Madeleine GUIDONI
17 place de la Bourse -
75082 Paris cedex 02

CAISSE DES DÉPÔTS
Henri d'OYSONVILLE
56 rue Lille - 75007 Paris

EDF
Jocelyne CANETTI
22/30 avenue de Wagram -
75008 Paris

ÉDUCATION NATIONALE
Monique SASSIER
Médiateur
61-65 rue Dutot -
75732 Paris cedex 15

FFSA (Fédération Française des Sociétés d'Assurance)
Francis FRIZON
BP 290 - 75425 Paris cedex 09

FRANCE 2
Maison de France Télévision -
7 Esplanade Henri de France
75907 Paris cedex 15

FRANCE 3
Marie-Laure AUGRY
Maison de France Télévision -
7 Esplanade Henri de France
75907 Paris cedex 15

FRANCE TÉLÉVISIONS
Alain LE GARREC
Maison de France Télévision -
7 Esplanade Henri de France
75907 Paris cedex 15

GDF SUEZ
Michel ASTRUC
23 rue Philibert Delorme -
75840 Paris cedex 17

LA POSTE
Pierre SEGURA
Médiateur

LA POSTE
Valérie TALUREAU
Secrétariat Club des Médiateurs
44 boulevard de Vaugirard -
CP F407 - 75757 Paris cedex 15

MAIRIE DE PARIS
Claire BRISSET
32 quai des Célestins -
75196 Paris RP

MÉDIATEUR DU MINISTÈRE DE L'ECONOMIE, DES FINANCES ET DE L'EMPLOI ET DU MINISTÈRE DU BUDGET, DES COMPTES PUBLICS ET DE LA FONCTION PUBLIQUE
Emmanuel CONSTANS
Télédoc 215
139 rue de Bercy -
75572 Paris cedex 12

MÉDIATURE DE LA RÉPUBLIQUE
Jean-Paul DELEVOYE
Médiateur de la République
7 rue Saint Florentin - 75008 Paris

Bernard DREYFUS
Directeur Général

Xavier BARAT
Représentant du Médiateur de la République

MSA
Pierre-Henri DEGREGORI
40 rue Jean Jaurès - Les Mercuriales -
93547 Bagnolet cedex

RATP
Ivan ROTH
54 quai de la Rapée -
Lac LC80 - 75599 Paris cedex 12

SNCF
Bernard CIEUTAT
Médiateur de la SNCF
66 rue de Rome - 75008 Paris

Nathalie RIBOULET
Adjointe du Médiateur de la SNCF
45 rue de Londres - 75008 Paris

Annexe 7.

Glossaire

Assermentation
Les agents de contrôle de la RATP sont assermentés pour pouvoir intervenir au nom du Procureur de la République qui leur confie, par délégation, la gestion des contraventions qu'ils sont susceptibles de constater dans l'exercice de leurs fonctions.

Centre de recouvrement des infractions
Structure interne à la RATP en charge du recouvrement des infractions constatées sur l'ensemble des réseaux. Les contrevenants peuvent y adresser leurs règlements ou s'y rendre pour payer sur place. L'adresse du Centre de recouvrement des infractions figure au dos du feuillet bleu remis au contrevenant. (RATP Centre de recouvrement des infractions - LAC JV10 - 75547 Paris Cedex 11).

Contrat de transport
Le contrat de transport est conclu par l'achat d'un titre de transport et sa validation au moment où le porteur pénètre dans une zone sous contrôle (passage d'une ligne de péage, montée dans un bus ou un tramway...).

Délai
Un client mécontent de sa verbalisation dispose d'un délai de deux mois pour la contester. Ce délai couvre la réclamation auprès du service clientèle et la saisine du Médiateur.

Département
Structure interne à la RATP, qui regroupe les activités liées à un même métier. Exemple : le département Bus regroupe l'exploitation du réseau de surface (bus et tramway).

GIE Comutitres
Groupement d'intérêt économique en charge de la gestion des abonnements aux transports franciliens (RATP/SNCF/Optile).

Indemnité forfaitaire
L'indemnité forfaitaire est la somme due au titre de l'infraction constatée. Son montant est déterminé par application des textes législatifs et réglementaires en vigueur. Elle est exigible au moment où l'infraction est constatée. En cas de paiement différé, il est ajouté des frais de dossier à l'indemnité forfaitaire. Lorsque le montant de l'indemnité forfaitaire n'est pas recouvré dans les deux mois suivant l'infraction, le dossier du contrevenant est transmis au Procureur de la République et il est alors redevable d'une amende forfaitaire majorée qui peut être, selon le cas, de 180 € ou 375 € par infraction.

Indépendance
Le Médiateur est nommé par le Président-Directeur général de la RATP auquel il remet un rapport annuel de ses activités. Il est fonctionnellement hors structure et sans aucun lien hiérarchique.

Litige chemins de fer
Le Médiateur peut être saisi pour les dossiers d'infraction à la police des chemins de fer, et à l'occasion des litiges relatifs à l'exécution du contrat de transport, au fonctionnement des réseaux et aux dommages subis à l'intérieur des emprises de la RATP (à l'exception des dommages corporels).

Procès-verbal d'infraction
Le procès-verbal d'infraction est rédigé par l'agent verbalisateur. Il comporte toutes les informations relatives aux circonstances de l'infraction, à l'identité et à l'adresse du contrevenant. Il précise également la nature de l'infraction ainsi que la somme exigible correspondante. Lorsque le procès-verbal est complété,

l'agent verbalisateur remet au contrevenant le feuillet bleu détachable qui est une copie de l'original. Au dos de ce feuillet figurent toutes les informations utiles au contrevenant pour effectuer son réglement et présenter une protestation. Par ailleurs, l'agent verbalisateur peut rédiger un rapport complémentaire au dos de l'original du procès-verbal pour y consigner des informations sur les circonstances de la verbalisation. Ce rapport complémentaire est une pièce de procédure dont il ne peut être communiqué copie au contrevenant.

Réclamation
La réclamation portée auprès du Médiateur constitue une saisine. Elle doit se faire exclusivement par écrit. Elle doit préciser les raisons de la demande et comporter tous les éléments propres à permettre au Médiateur de se prononcer.

Saisine
La réclamation qui lui est adressée constitue la saisine du Médiateur. Toutefois, cette saisine ne devient effective qu'à partir du moment où le Médiateur a adressé un accusé de réception au client attestant qu'il prend sa demande en considération.

Savoir voyager
Ensemble des règles d'utilisation des réseaux de la RATP. Ces règles sont affichées dans les stations et les gares ainsi que dans les bus et les tramways.

Service Clientèle
Structure en place dans chaque département d'exploitation (Bus, Métro et RER) pour répondre aux sollicitations de la clientèle (réclamations, observations, suggestions). Par ailleurs, les demandes d'informations sont principalement traitées par le Service Clients à Distance (cf ci-dessous).

Service Clients à Distance (SCD)
Plate-forme d'information multimodale sur l'état du trafic, les itinéraires, la tarification… Ce service est joignable par téléphone au 32 46 (0,34 €/min depuis un téléphone fixe).

Syndicat des Transports d'Ile-de-France (STIF)
Le STIF organise, coordonne et finance les transports publics de voyageurs en Ile-de-France, qui sont assurés par la RATP, la SNCF Transilien et des entreprises de bus privées, regroupées dans l'association Optile.

Tarification Solidarité Transport
La tarification Solidarité Transport proposée par le STIF et la Région Ile-de-France permet aux personnes en situation de précarité de se déplacer, en bénéficiant d'importantes réductions, voire de la gratuité sur les réseaux RATP, SNCF et Optile (à quelques exceptions près).

Ticket t+
Le ticket t+ peut être utilisé sur l'ensemble du réseau métro et sur les lignes du RER dans Paris. Il permet les correspondances par les cheminements autorisés. Il peut être utilisé également à bord des bus et des tramways et permet des correspondances entre bus et tramway pendant une durée d'une heure trente entre la première et la dernière validation.

Ticket combiné RATP-SNCF
Le ticket combiné RATP-SNCF est valable exclusivement sur les réseaux ferrés de la SNCF (Transilien) et de la RATP (RER et Métro). Un ticket combiné RATP-SNCF ne peut être utilisé sur les lignes de tramway de la RATP (T1 et T3). En revanche, il peut être utilisé partiellement sur la ligne de tramway T2 et en totalité sur la ligne de tramway SNCF (T4).

Réalisation :
Luc-Michel Gorre Conseil Editorial / Ethane.
Photos © RATP Département Communication
Agence Photos. Avril 2011.

Imprimé avec des encres végétales sur papier
Cocoon offset recyclé.
Le pelliculage de la couverture a été réalisé
avec un film acétate 100 % biodégradable.







54, quai de la Rapée
75012 Paris