

Le rapport de la Médiatrice



2024

GRUPE
RATP

06



LA
MÉDIATION
DU GROUPE
RATP EN 2024

22



LES
SAISINES
CONTINUENT À
PROGRESSER

48



DES
ÉLÉMENTS
PROBANTS
POUR MATÉRIALISER
LES REQUÊTES

74



LA
TENEUR DE
L'AVIS RENDU
IMPACTE
FORTEMENT LA
SATISFACTION

80



AMÉLIORER
L'EXPÉRIENCE
DES CLIENTS

Emmanuelle Guyavarch
Médiatrice du groupe RATP

Les nouveaux litiges liés aux évolutions de la billettique ont représenté une part importante des saisines.



5 357 saisines ont été enregistrées par la Médiation du groupe RATP en 2024. Cette progression de 9 % est inférieure à celle de l'an dernier, tout en contribuant à une hausse de plus de 100 % par rapport à 2021. La connaissance toujours plus large du dispositif de médiation, le recours plus systématique à la contestation pour les clients, et le contexte économique moins favorable peuvent expliquer cette progression continue, également ressentie par d'autres médiateurs.

Les saisines relevant de la médiation de la consommation représentent 21 % de l'ensemble ; une proportion qui reste stable.

Les nouveaux litiges liés aux évolutions de la billettique ont représenté une part importante des saisines concernant la médiation de la consommation : perte des titres chargés sur les smartphones, double facturation du passe Liberté +, non-remboursement des titres chargés sur le passe Navigo Easy en cas de dysfonctionnement... La difficulté de fournir une preuve matérielle permettant de justifier la contestation est également à prendre en compte dans l'étude de la saisine, face à une dématérialisation de plus en plus importante des titres de transport.

La part des saisines liées à une verbalisation a continué à régresser. Elles représentent 77 % de l'ensemble des saisines. Les saisines liées à un autre motif qu'une verbalisation ont augmenté de 18 %, contre 7 % pour celles liées à une verbalisation.

Les saisines par courrier continuent de régresser : seulement 15 % cette année. Si les démarches par courrier postal sont de plus en plus rares, il reste important de les maintenir pour tous les clients à l'écart du monde digital.

La part des saisines recevables a légèrement progressé à 68 % en 2024, en partie liée à la diminution des saisines par courrier. 75 % des saisines en ligne sont recevables, contre seulement 26 % des saisines par courrier.

Le délai de recevabilité a fortement régressé, à 12 jours en moyenne sur l'année, contre 22 en 2023. Le renfort de l'équipe a permis de gérer le stock de saisines en attente et le flux dans des délais corrects.

Le nombre de dossiers instruits a progressé de 10 %, avec 3 614 avis rendus.

L'absence de titre de transport génère moins de saisines que les autres infractions tarifaires, peut-être parce qu'elle est majoritairement le fait de fraudeurs récurrents qui acceptent le risque de verbalisation sans la contester... En revanche, les franchissements illicites d'un appareil de validation et les infractions comportementales sont sur-représentées en médiation. Celles-ci génèrent souvent une incompréhension de la part du client, d'autant plus importante lorsqu'il possède un titre de transport valable.

Les infractions tarifaires représentent près de 80% des verbalisations sur les réseaux de surface (absence de titre de transport, titre non validé...), contre un peu plus de la moitié sur le réseau ferré. La présence des lignes de contrôle sur le réseau ferré explique cet écart. Dans le RER, les «souillures», principalement des «pied-banquette», représentent 20% des verbalisations, contre 1% dans les autres modes de transport.

Le délai moyen pour rendre un avis a légèrement régressé, à 58 jours, malgré un nombre plus important de dossiers à traiter, grâce au renfort de l'équipe de la Médiation. Certains dossiers nécessitent des investigations plus longues, avec plusieurs échanges, comme ceux impliquant la filiale d'Île-de-France Mobilités, Comutitres, ou ceux liés à des nuisances.

Les saisines impliquant une filiale au sein du groupe RATP ont diminué par rapport à l'an dernier. Elles représentent 1,7% de l'ensemble des saisines. Quatre filiales, exploitant les réseaux de Brest, Angers, Toulon, Mantes-la-Jolie, se partagent 74% des saisines.

La part des avis favorables a de nouveau régressé, avec 40 % des avis rendus totalement favorables au client. L'information de la possibilité d'un recours à la médiation donnée de manière systématique par le Service Client amène des dossiers qui n'auraient pas été envoyés autrement. Il existe de grandes disparités dans les avis rendus, en fonction du type d'infraction. 16% seulement des avis sont favorables sur les dossiers concernant une infraction comportementale, contre 73% pour un titre incomplet.

La satisfaction des clients est fortement impactée par la teneur de l'avis rendu. 90 % des répondants ayant reçu une réponse favorable ou partiellement favorable conseilleraient à un ami en litige avec une entité du groupe RATP de recourir à la Médiation, contre 15% ayant reçu une réponse défavorable.

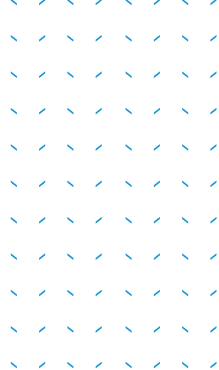
10 recommandations ont été formulées par la Médiation au groupe RATP, afin de contribuer à une progression de la qualité du service rendu à ses clients. Elles s'appuient toujours sur des constats concrets de certaines incompréhensions, pour lesquelles une solution pourrait être envisageable. Toutes les recommandations ont reçu une réponse de la part du groupe RATP.

Je remercie les représentants de la RATP, qui ont accepté de répondre, dans ce rapport, à nos questions sur les initiatives visant à la sûreté des espaces de transport, en lien avec le constat d'une montée de l'agressivité ; ainsi qu'aux initiatives en matière de lutte contre la fraude et de communication comportementale.

J'exprime toute ma gratitude à l'ensemble de mon équipe, grâce à laquelle nous avons été en mesure de répondre aux attentes légitimes des clients insatisfaits. Nous avons pu préserver le rôle pédagogique de nos avis, avec des explications détaillées sur les décisions. Expliquer les situations facilite la compréhension des clients et participe activement à reconstruire le lien avec le transporteur, dans une vision apaisée pour les deux parties. L'engagement de mon équipe, son sens de l'écoute et son efficacité ont été des contributions essentielles à la réussite de notre mission de médiation en 2024.



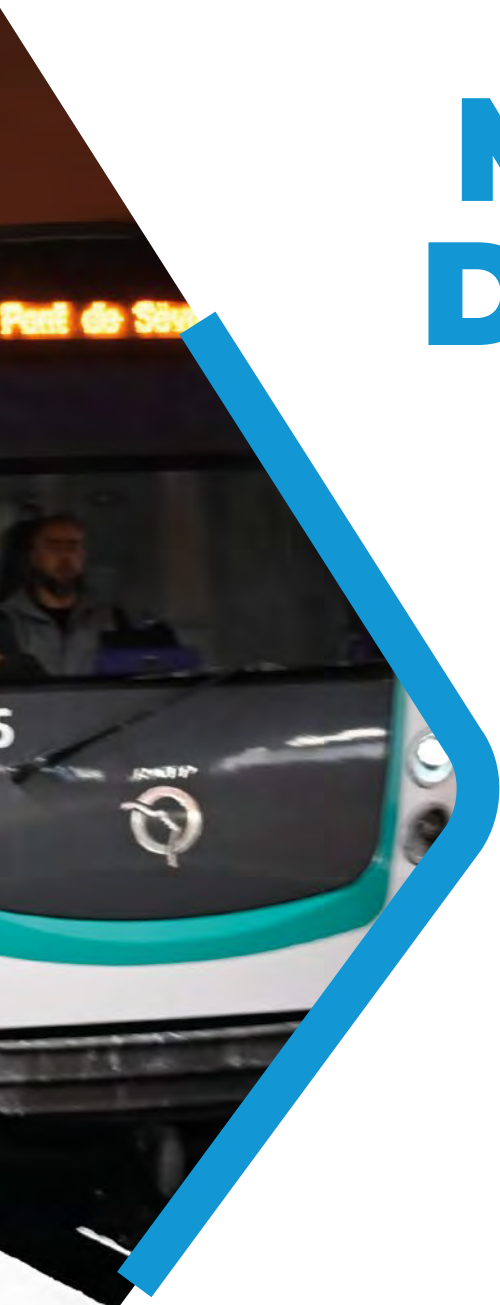
01



LA MÉDIATION DU GROUPE RATP EN 2024



La Médiatrice intervient en médiation de la consommation, pour les litiges relatifs aux dispositions commerciales des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation des titres de transport. Elle intervient également en médiation institutionnelle, pour les infractions à la police des transports sanctionnées d'une verbalisation. Le processus de médiation est le même dans les deux cas.



La Médiation du groupe RATP

Mode alternatif de résolution des litiges, la médiation est proposée aux clients des entités du groupe RATP et de Comutitres SAS, filiale d'Île-de-France Mobilités. La Médiatrice prend en compte le droit et l'équité, pour rendre des avis de manière indépendante et impartiale.

Dans quel cas recourir à la médiation ?

Tous les clients de l'EPIC RATP et de toutes ses filiales ayant conclu un accord de traitement des litiges avec la Médiatrice du groupe RATP, ainsi que ceux de Comutitres SAS peuvent avoir recours à la médiation, lorsqu'ils ne sont pas satisfaits de l'exécution de leur contrat. Ils doivent dans un premier temps adresser leur demande au Service Client du professionnel. Si la réponse qu'ils reçoivent ne leur convient pas ou s'ils ne reçoivent pas de réponse dans un délai d'un mois, ils peuvent saisir la Médiatrice. Elle rendra un avis, qui constitue une alternative à une action judiciaire.

La Médiatrice est strictement indépendante

Les associations de consommateurs et la RATP ont mis en place un processus de médiation dès 1990, afin de résoudre un différend qui n'a pas trouvé d'issue après un premier échange avec le Service Client.

Depuis 35 ans, le groupe RATP respecte la totale indépendance de la Médiatrice, fonctionnelle,

hiérarchique et budgétaire. Elle est considérée comme une personnalité extérieure à l'entreprise. Indissociable de toute idée de médiation, cette indépendance est encadrée par des engagements signés, dans lesquels il est bien précisé que la rémunération de la Médiatrice n'est aucunement basée sur les résultats. Les associations de consommateurs ont pu examiner et valider ces aspects précis.

Un organe collégial paritaire avec une voix prépondérante des associations de consommateurs

Emmanuelle Guyavarch a été désignée à l'unanimité Médiatrice du groupe RATP le 16 juin 2022, pour un mandat de quatre ans, par l'organe collégial paritaire, tel que prévu à l'article L.613-2 du code de la consommation.

Constitué de neuf représentants des associations nationales de défense des consommateurs et de neuf représentants du groupe RATP, cet organe se porte garant de la transparence de la procédure. Les textes prévoient au moins trois associations au





La médiation de la consommation

Une part de l'activité de la Médiatrice du groupe RATP relève du Règlement Extrajudiciaire des Litiges de Consommation (RELC), prévu par l'ordonnance 2005-1033 du 20 août 2015 et de ses décrets d'application, après transposition de la Directive Européenne 2013/11/UE du 21 mai 2013.

Les litiges concernés sont relatifs aux dispositions commerciales des Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU) des titres de transport (décidées par Île-de-France Mobilités après concertation avec les transporteurs d'Île-de-France), reprises en partie sur les affiches « Mode d'emploi » des réseaux de la RATP.

Ils concernent essentiellement des services proposés par les Agences Navigo, imagine R, ou Solidarité Transport de Comutitres SAS, filiale d'Île-de-France Mobilités ; la RATP ou l'un des transporteurs du groupe RATP. Ils peuvent être également liés à des problèmes de qualité de service.

Les litiges relevant de la médiation de la consommation ont des causes très diverses : suspension ou résiliation d'un forfait Navigo annuel ou imagine R, facturation abusive de trajets sur un passe Liberté +, perte de tickets sur un passe Navigo Easy, tickets chargés sur un téléphone mais non accessibles, perte d'un passe Navigo...

Les demandes d'indemnisation de la part de clients estimant avoir subi un préjudice lors d'un déplacement sur les réseaux de transport entrent également dans le cadre de la médiation de la consommation. C'est aussi le cas des manquements constatés à la qualité du service attendu dans le cadre du contrat commercial.

sein de l'organe collégial paritaire, mais il a semblé important d'élargir au maximum la participation des acteurs associatifs, dans la mesure où les transports sont bien présents dans le quotidien des personnes.

Il a semblé également important que les associations puissent peser plus que l'entreprise en termes de vote. Ainsi, le règlement intérieur prévoit une désignation à la majorité des voix exprimées par l'ensemble des représentants des deux collèges de l'organe, dont la majorité des voix exprimées par les représentants des associations de consommateurs.

Un budget dédié qui garantit l'autonomie

L'autonomie de la Médiation est assurée grâce à un budget spécifique, qui lui est dédié au sein du groupe RATP. Ces moyens matériels évoluent de manière régulière, en fonction de la progression du volume de saisines, afin de pérenniser la qualité des avis personnalisés et leur émission dans un délai acceptable. Les solutions proposées dans le cadre des dossiers traités n'influent en rien sur l'évolution du budget de la Médiation.

La médiation institutionnelle

Le premier protocole de médiation signé avec les associations de consommateurs en 1990 portait uniquement sur les litiges liés aux verbalisations sanctionnant des infractions à la police des transports : absence de titre de transport, titre de transport non valable, non-respect des règles... Ils ne sont pas concernés par les textes RELC et relèvent du code de procédure pénale, du code



des transports et de la médiation institutionnelle. La médiation a été progressivement étendue à d'autres litiges, comme ceux générés par des travaux ou par l'activité transport dans la ville, essentiellement les nuisances sonores ou visuelles. Le groupe RATP offre un traitement commercial en premier recours à travers les Services Clients des transporteurs. La médiation n'intervient qu'en second recours.

La Médiation de l'ensemble du groupe RATP en France

La Médiatrice traite les requêtes destinées à l'ensemble du groupe RATP en France, à travers les entités RATP Dev, RATP Cap Île-de-France, RATP Habitat et RATP Travel Retail, ainsi qu'aux filiales de ces entités le cas échéant. La Médiatrice prend également en compte les requêtes qui lui parviennent impliquant Comutitres SAS, filiale d'Île-de-France Mobilités, qui regroupe les divers opérateurs de transport dans la gestion des titres communautaires. Les médiateurs compétents sont mentionnés dans les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation de ces titres.

Chaque dossier traité est unique

Chaque saisine recevable bénéficie d'une instruction rigoureuse, réalisée par la Médiatrice en toute indépendance. Elle contribue à la construction d'un avis motivé, qui rappelle le point de vue de chacune des parties.

L'avis rendu par la Médiatrice prend en compte à la fois la parole du client, ce qu'il a pu vivre, ce qu'il a pu mécomprendre, mais aussi la position du groupe RATP dans les décisions prises et qui n'ont pas été acceptées par le client.

Chaque situation est unique, traitée à la fois en droit et en équité. Il ne s'agit pas d'une décision purement juridique et l'équité est un élément essentiel de l'analyse. Pour cette raison, les avis rendus ne créent pas de jurisprudence.

Des explications à but pédagogique

L'avis de la Médiatrice envoyé à chacune des parties est systématiquement accompagné d'explications pédagogiques : réglementation, compétence pour agir, situation factuelle, qui ont guidé l'analyse et permis d'aboutir à la proposition formulée.

Tous les échanges sont menés de manière confidentielle, afin de faciliter une communication plus libre des parties. L'avis rendu par la Médiatrice est également confidentiel, sauf accord contraire des parties.

Contribuer à l'amélioration de la qualité du service

Chaque année, la Médiatrice formule des recommandations destinées au groupe RATP. Elles contribuent à améliorer la qualité du service que les clients sont en droit d'attendre de la part des entités du Groupe.



Questions à la Médiatrice

Médiatrice du groupe RATP depuis le 1^{er} juillet 2022, Emmanuelle Guyavarch est agréée par la CECMC, Commission d'Evaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation. Elle était auparavant responsable de la mission de Lutte contre la Grande Exclusion au sein de la RATP, après avoir dirigé l'Observatoire, puis la Régulation du Samusocial de Paris.

Avez-vous constaté une tendance dans le traitement des saisines cette année ?

Nous notons une régression de la reconnaissance de la responsabilité de la part des requérants. Nous avons des demandes du type « J'ai été verbalisé à tort, remboursez-moi », sans davantage d'explication... On ne reconnaît pas l'infraction, on estime ne pas avoir à donner davantage d'explications. Cette attitude fait écho à un refus de l'autorité et un rejet du respect des règles. Mais sans disposer d'éléments pouvant matérialiser le bien-fondé d'une demande, nous n'avons pas la possibilité d'y apporter une suite favorable.

Faites-vous face au développement d'une certaine agressivité ?

Nous constatons une montée de l'agressivité depuis mi-2023. Peut-être est-elle liée en partie à l'insertion systématique d'un lien vers la Médiation dans les réponses apportées par le Service Client ? Certains clients saisissent ainsi la Médiation juste au moment où ils découvrent le refus du Service Client d'accepter leur demande. Leur frustration ressentie à cet instant pourrait provoquer de l'agressivité. Cette simultanéité contribue également à ce que certains clients aient l'impression que l'entrée en médiation constitue une suite de leur requête auprès du Service Client, vis-à-vis duquel ils ont développé du ressentiment.

Nous nous efforçons néanmoins de prendre du recul et de ne pas réagir à chaud. Nous réexpliquons les fondamentaux du processus de médiation, en insistant sur la totale indépendance de la Médiation vis-à-vis du professionnel et de son Service Client.

Nous nous efforçons de prendre du recul, afin de rester objectifs

Ce constat a-t-il une influence sur la baisse de la proportion d'avis favorables ?

Cette montée de l'agressivité se perçoit également à travers les échanges violents et irrespectueux avec les agents, tels qu'ils sont décrits dans les rapports complémentaires, essentiellement lors des infractions comportementales. Ce manque de respect vis-à-vis des agents d'un service public va avoir des conséquences sur l'avis final, rendu en équité. Une autre raison peut être liée au fait que les agents ont fait preuve de davantage de discernement dans certains types de situations et qu'il n'est donc pas nécessaire de revenir sur leurs décisions.

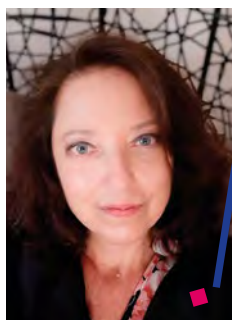
Vous rendez des avis longs et très détaillés ; dans quel objectif ?

Chaque avis implique des explications sur les règles en vigueur et sur la mission des agents, qui justifient la décision prise et la réponse du Service Client à la première requête. Ces explications prennent du temps, mais elles me paraissent nécessaires pour une bonne compréhension des situations. Je souhaite absolument préserver le rôle pédagogique de nos avis ; c'est une valeur ajoutée de la médiation. Les clients y sont sensibles, même en cas d'avis défavorable. La pédagogie est en outre particulièrement nécessaire avec les nouveaux supports billettiques et la nouvelle tarification. Ces nouvelles pratiques s'accompagnent parfois d'un accompagnement moindre des Services Clients (ChatBot, réponse type, peu d'analyse des demandes en cas de forte affluence des réclamations...).

Questions à l'équipe de la Médiation

Une expertise partagée

Une équipe permanente de cinq personnes assiste la Médiatrice. Elle encadre des élèves avocats et des étudiants juristes, qui se succèdent pour des stages de six mois à trois ans.



Cécile Quentin,
adjointe de la Médiatrice

Quelles sont vos exigences dans le cadre du processus de médiation ?

Nous ne souhaitons pas faire subir aux clients une baisse de la qualité des réponses due à la progression du nombre de saisines. Cela nous a

amenés à assumer une charge de travail importante en attendant le renforcement de l'équipe. Nous tenons également à offrir un accompagnement impliqué à nos alternants et stagiaires.

Quelle est votre perception de l'année 2024 ?

Certains clients sont de plus en plus impatientes et virulents dans leurs saisines, avec davantage d'agressivité et moins de respect. Le ton utilisé dans les saisines par Internet est plus brutal, dans une réaction instantanée et sans filtre, avec un mode d'expression qui s'apparente à celui des réseaux sociaux. Un contexte économique difficile peut crispier les relations, avec des attendus forts. Néanmoins, cela ne justifie pas les propos discourtois. Dans tous les cas de saisines liées à un outrage envers un agent, le groupe RATP refuse d'entrer en médiation.

Quels types de saisines ont tendance à se développer ?

Nous avons de nombreuses saisines concernant les nouveaux titres de transport, liées à l'évolution de la tarification et l'utilisation des nouveaux supports. Les désaccords sur l'absence de SAV pour certains titres et les doubles débits sont fréquents, pour les personnes qui ont à la fois un forfait, un Navigo Easy et/ou un Liberté +.

Quelles sont vos difficultés ?

La dématérialisation des transactions étant de plus en plus importante, il nous est parfois difficile d'obtenir une preuve d'achat ou de validation, nous avons du mal à récupérer des éléments concrets. Pourtant, les preuves sont nécessaires à l'instruction du dossier. Globalement, nous manquons souvent

d'éléments. La rédaction systématique de rapports complémentaires par les agents de contrôle lors de cas sensibles pourrait permettre d'éclairer immédiatement les situations et d'éviter de faire une enquête ensuite.

Ophélie Rodriguez-Desmeurs,
juriste

Quelles sont vos exigences dans le cadre du processus de médiation ?

Nous accordons un soin tout particulier à la phase d'instruction des dossiers. Cette démarche systématique, à la fois humaine et juridique, permet de proposer aux deux parties les solutions les plus justes.



Quelle est votre perception de l'année 2024 ?

Nous recevons de plus en plus de pseudo-argumentations juridiques, indiquant que le PV n'est pas conforme, qu'il y a un vice de forme... Par ailleurs, la virulence de certains propos, dans les mots et les arguments utilisés, constitue pour nous un véritable observatoire social sur l'évolution des comportements.

Quels types de saisines ont tendance à se développer ?

De nombreux dossiers concernent les nouveaux supports de titres de transport, comme les smartphones ou les passes Navigo Easy par exemple. Ils sont de plus en plus utilisés et il arrive qu'il y ait des dysfonctionnements.

Quelles sont vos difficultés ?

Nous devons faire comprendre aux clients la nécessité, dès l'envoi de leur saisine, de transmettre un nombre suffisant d'éléments pour que nous puissions rendre un avis objectif.



Laurence Chartier,
chargée de médiation

Quelles sont vos exigences dans le cadre du processus de médiation ?

Nous ne souhaitons pas utiliser des réponses toutes faites, qui ne reprennent pas les éléments spécifiques qui nous sont fournis par les clients. Cela prend nécessairement du temps. Mais l'écoute et une approche contextualisée des litiges sont une vraie plus-value, qui contribue à l'efficacité de la médiation.

Quelle est votre perception de l'année 2024 ?

Je suis habituée aux réactions agressives, car je viens du terrain... J'ai néanmoins eu l'impression que nous avons eu davantage de saisines liées à des verbalisations comportementales.

Quelles sont vos difficultés ?

Nous sommes contraints de privilégier les contacts par téléphone et par mail, au détriment des rendez-vous physiques qui nécessitent beaucoup plus de temps. La médiation que nous pratiquons est par ailleurs une médiation écrite. Nous limitons également les déplacements sur les lieux. Nous nous déplaçons uniquement lorsqu'il est indispensable de constater par nous-mêmes un éventuel dysfonctionnement.

Marie Rahman,
chargée de médiation

Quelle est votre perception de l'année 2024 ?

Nous avons continué à progresser dans le traitement des dossiers. Grâce au renfort de l'équipe, nous avons amélioré le temps de réponse par rapport aux deux dernières années.

Quelles sont vos difficultés ?

Les clients ne comprennent pas toujours pourquoi nous ne pouvons pas transmettre leur dossier au Service Client, dans le cas d'une saisine précoce par exemple.



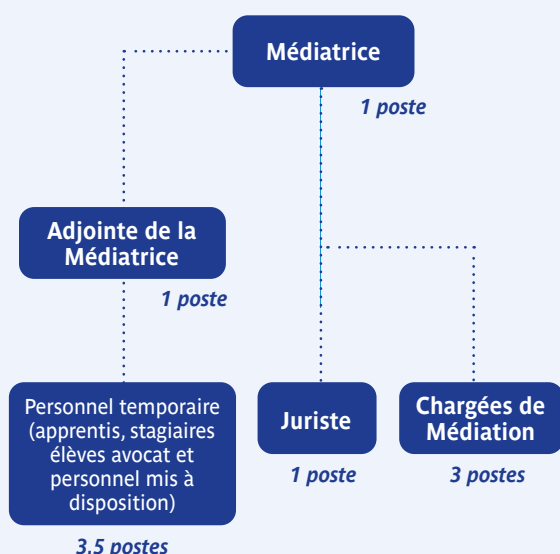
Catherine Barudoni,
chargée de médiation

Quelles sont vos premières impressions sur la médiation ?

J'ai rejoint la Médiation début juillet 2024, après avoir eu des expériences au contrôle, à la vente et au Service Client. La Médiation s'inscrit dans une continuité. J'ai retrouvé une certaine brutalité dans les demandes de certains clients que j'ai pu expérimenter au Service Client ; mais elle se matérialise d'une manière différente. J'apprécie beaucoup la médiation, l'expérience est très enrichissante lorsque nous rédigeons des avis motivés.



Organigramme de la Médiation du Groupe RATP en 2024



Les missions de la Médiation du Groupe RATP

Pôle recevabilité et Instruction

- > Vérification de la recevabilité de la demande.
- > Notification de l'irrecevabilité ou de la recevabilité de la demande.
- > Instruction des demandes (enquêtes auprès des professionnels et demande de pièces complémentaires auprès du réclamant).

Pôle instruction et rédaction des propositions de médiation

- > Étude, analyse et instruction du dossier, poursuite de l'instruction si nécessaire, échanges éventuels avec les réclamants et/ou le professionnel.
- > Rédaction d'une proposition de médiation en droit et en équité.
- > Suivi et mise en œuvre de la proposition de médiation jusqu'à la clôture du dossier.

Gestion et Pilotage

- > Suivi RH.
- > Suivi du budget.
- > Gestion du courrier et archivage des dossiers.
- > Tutorat auprès des apprentis et des stagiaires.
- > Pilotage du CRM de la Médiation.
- > Mise à jour des process et argumentaires.
- > Pilotage des indicateurs de la Médiation.
- > Référent RGPD.
- > Alimentation du site internet de la Médiation.
- > Rédaction et présentation du rapport annuel de la Médiatrice.
- > Rédaction de notes juridiques internes.

L'équipe de la Médiation

L'équipe permanente de la Médiation RATP est renforcée par des élèves avocats en stage pour six mois, des étudiants en droit en contrat d'apprentissage pour trois ans, et parfois des salariés de la RATP mis à disposition.



Negar Basiri

Docteure en droit et élève-avocate à l'École de Formation professionnelle des Barreaux de Paris, j'ai participé au concours de médiation en mars 2024. Cette expérience enrichissante a confirmé mon intérêt pour ce mode de résolution des litiges. Par ailleurs,

mes années de recherche en arbitrage m'ont permis de me familiariser avec la médiation. Je la perçois comme un complément indispensable à la justice étatique et privée. Elle offre une véritable opportunité de réconcilier les parties, tout en respectant leurs intérêts respectifs. Lors de mon stage, j'ai pu mettre en pratique cette vision, en contribuant activement à la recherche de solutions équilibrées et sur-mesure, alliant droit et équité. J'ai développé des compétences essentielles telles que l'écoute active, la rédaction d'avis et la conduite de négociations, tout en respectant scrupuleusement les principes d'indépendance, d'impartialité et de déontologie.



Laura Vaut

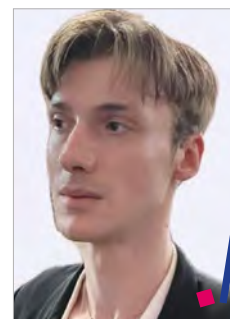
Docteure en droit et élève-avocate au sein de la Haute Ecole des Avocats Conseils de Viroflay, j'ai intégré la Médiation du groupe RATP pour un stage de six mois dans le cadre du Projet Professionnel Individuel, parallèlement à une formation

de médiateur dispensée à l'Université Paris Nanterre. Ce stage au sein d'une équipe

particulièrement formatrice et bienveillante m'a convaincue que la résolution d'un litige peut dans certains cas se faire en dehors de la voie contentieuse. Dans une recherche constante d'une solution équilibrée et apaisée pour toutes les parties, j'ai appris l'écoute active, la reformulation et la pédagogie, le tout dans le strict respect des règles déontologiques.

Maryan Lorcet

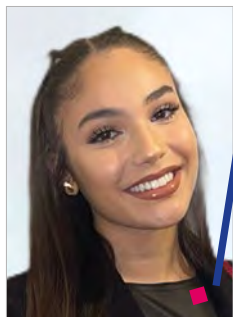
Elève-avocat, mon stage m'a permis d'être beaucoup plus alerte aux détails de chaque dossier et de progresser dans les compétences rédactionnelles, pour proposer une solution aux parties.



Joyce Oladeji

Étudiante en MBA «droit des affaires» à MBA ESG Paris, j'ai découvert lors de mon stage un environnement de travail chaleureux et professionnel. La Médiatrice et son équipe

œuvrent à apporter des solutions amiables et équitables aux litiges qui leur sont soumis, avec neutralité, impartialité et indépendance. Cette expérience m'a permis de renforcer ma rigueur, d'affiner mes capacités d'analyse et de développer davantage mon sens de l'impartialité.



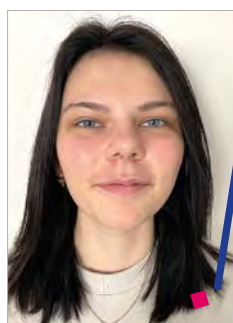
Yasmina Qarmi

Alternante pendant trois ans au sein de la Médiation du groupe

RATP, j'ai étudié attentivement la recevabilité des demandes de médiation entre les usagers et les professionnels. Cette expérience m'a permis de comprendre l'importance cruciale de la médiation dans la résolution des conflits. Je suis fière d'avoir pu partager mes observations et participer à la valorisation de ce processus essentiel pour la satisfaction des usagers.

Maena Blais

Étudiante en première année d'un BUT Carrières Juridiques, je traite la recevabilité des demandes de médiation adressées à la Médiatrice. Cette étape indispensable permet de s'assurer que les demandes sont complètes et entrent bien dans le champ de compétence de la Médiation. Cette mission nécessite rigueur et capacité d'analyse.



Gertrude Gbeto Dansou

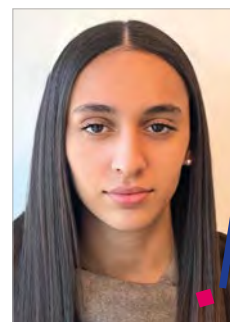
Juriste en droit privé, la Médiation du groupe RATP m'a fait découvrir une gestion des litiges conciliant à la fois le juridique et l'humain. J'y ai appris la prise de recul, une meilleure écoute, une attention renforcée et une grande

empathie. Je retiens que la médiation ne se limite pas à résoudre les litiges, mais permet aux parties de se comprendre et de réparer les relations.

Kenza Kadoun

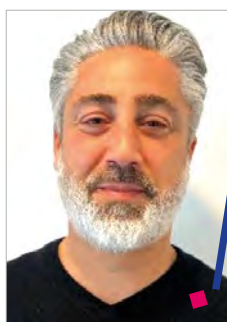
Actuellement en deuxième année de BUT Carrières Juridiques, j'ai intégré l'équipe de la Médiation RATP dans le cadre de mon contrat d'apprentissage. J'ai l'opportunité de participer à l'instruction des dossiers,

notamment à l'analyse de la recevabilité des demandes, mais aussi à la rédaction d'avis. Cette expérience me permet de développer mes compétences rédactionnelles, d'améliorer ma rigueur et de mieux comprendre les enjeux de l'écoute active et de l'impartialité dans le traitement des litiges. Je peux également mesurer l'importance de la médiation en tant qu'acteur neutre, capable de restaurer le dialogue et de proposer des solutions équilibrées au service d'une résolution apaisée des litiges.



Baptiste Arsale

Après avoir négocié des accords concernant les conditions de travail dans le secteur des transports, j'ai été mis à la disposition de l'équipe de la Médiation, pour laquelle j'étudie la recevabilité des



demandes. C'est une opportunité de découvrir un nouveau cadre professionnel et de mieux comprendre les attentes et les contraintes des parties, dans le cadre des litiges étudiés en médiation. Cette expérience sera très enrichissante dans mon parcours professionnel.

Les sept étapes du traitement d'un dossier

Chaque saisine reçue par la Médiatrice s'inscrit dans un processus de traitement qui prend en compte l'ensemble des éléments liés aux faits ayant provoqué l'insatisfaction du client.

1. Le respect des conditions de recevabilité

La demande de médiation doit entrer dans le champ de compétence de la Médiatrice et remplir plusieurs conditions, notamment :

- ne pas être manifestement infondée ou abusive ;
- avoir déjà été traitée en premier ressort par un Service Client du groupe RATP ou de l'Agence Navigo, et avoir obtenu une réponse insatisfaisante ou être restée sans réponse au-delà d'un mois ;
- en matière de procès-verbal non réglé, ne pas dépasser un délai de trois mois suivant la date de l'infraction. Pour les autres litiges, le délai de saisine est porté à un an au maximum à compter de la première réclamation écrite auprès du transporteur.

2. L'information du requérant

Le demandeur est informé de la recevabilité de sa demande dans un délai de trois semaines à compter de la réception de son dossier par la Médiatrice. Si la demande n'est pas recevable, elle en explique les raisons et invite le client à réorienter sa demande.

3. Le recueil des informations nécessaires à l'instruction

L'instruction du dossier se fait en toute confidentialité. La Médiatrice s'attache à comprendre le litige, en fonction des éléments communiqués par les parties. Elle cherche à vérifier la matérialité des faits, afin de rendre un avis impartial. Elle peut être amenée à prendre contact avec le requérant, pour recueillir des éléments complémentaires. Elle sollicite également le transporteur, afin de disposer d'informations pouvant éclairer la situation.

4. La prise en compte du délai

La Médiatrice prend position dans la limite de 90 jours à dater de la recevabilité du dossier en médiation. Dans le cas d'un dossier complexe, le délai peut être prolongé. La Médiatrice en informe alors les parties.

5. La rédaction d'un avis

La Médiatrice rend un avis, qui formalise une proposition de médiation adressée au transporteur et au client. Il est rédigé de manière impartiale, en toute indépendance. La Médiatrice accorde la plus grande attention à la fois aux circonstances ayant amené le litige et à la situation personnelle du requérant. Elle établit le fondement de son avis en droit et en équité, avec toujours un objectif pédagogique pour chacune des parties.

6. L'acceptation de la médiation

Le client et le transporteur restent libres d'accepter ou non la proposition de médiation. La non-réponse, dans un délai précisé lors de l'envoi de l'avis, vaut pour son acceptation. Le groupe RATP a accepté la proposition de la Médiatrice dans l'ensemble des dossiers traités en 2024 excepté un, et Comutitres SAS dans leur grande majorité. Chaque avis est unique et confidentiel, ne pouvant pas constituer une jurisprudence.

7. La satisfaction du requérant

À l'issue du traitement du dossier, la Médiatrice envoie un questionnaire de satisfaction au requérant, afin de connaître son opinion.

Une volonté d'ouverture à un ensemble de parties prenantes

La Médiatrice mène une réflexion constante sur l'évolution de la médiation, à travers des relations constructives avec ses parties prenantes, tout particulièrement les associations de consommateurs et les autres Médiateurs.

Une information systématique sur le recours à la médiation

La possibilité de contacter la Médiatrice est systématiquement indiquée par les Services Clients des entreprises du groupe RATP dans leurs réponses aux clients. Le site dédié à la médiation donne toutes les informations sur le recours : <https://www.ratp.fr/mediateur/>. Les sites des filiales du groupe RATP en France l'indiquent également. Les affiches « Mode d'emploi » dans les gares et stations, et « Règles du savoir-voyager » dans les bus et tramways fournissent de leur côté des informations sur la médiation.

La remise du rapport au groupe RATP et aux associations de consommateurs

La Médiatrice a remis son rapport 2023 au Président - directeur général du groupe RATP le 12 juin 2024, en présence des représentants des associations de consommateurs. Elle l'a également présenté à la Commission Service et Innovation du Conseil d'Administration de la RATP le 25 juin 2024. Ces présentations formelles ont rappelé la stricte indépendance de la Médiatrice vis-à-vis du groupe RATP.

Les représentants des associations de consommateurs ont une nouvelle fois apprécié qu'une très large majorité des avis émis par la Médiatrice en 2023 aient été acceptés par le groupe RATP et que l'intégralité des recommandations formulées ait obtenu une réponse opérationnelle de la part du groupe RATP. Le rapport de la Médiatrice est accessible sur le site de la Médiation et sur celui du Club des Médiateurs. Une version papier est envoyée à toutes les personnes qui en font la demande.

Des échanges permanents avec les associations de consommateurs

Des contacts réguliers avec les associations de consommateurs contribuent à une réflexion constante sur l'amélioration du processus de médiation et la qualité des solutions proposées.

Des protocoles avec les Médiateurs Tourisme et Voyage et SNCF Voyageurs

Cette collaboration opérationnelle permet de guider les clients d'une manière efficace et transparente vers le Médiateur compétent pour examiner leur litige. Les protocoles contribuent à la lisibilité des domaines d'intervention de chacun. Ils sont disponibles sur les sites Internet dédiés des trois Médiateurs.

Une contribution régulière au Club des Médiateurs

La Médiatrice participe régulièrement aux travaux du Club des Médiateurs de services au public, dont elle partage les valeurs et les engagements. Elle s'implique dans les réflexions, les formations et les échanges d'expériences. Le Club fournit de nombreuses informations sur la médiation, ainsi que des liens vers les sites de ses membres.

www.clubdesmediateurs.fr

Un agrément par la Médiation de la Consommation et la Commission Européenne

La Médiatrice du groupe RATP est agréée par la CECMC, Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation. Elle figure sur son site, qui propose une liste des Médiateurs de la consommation agréés en France, par secteur d'activité.

<https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso>

La Commission Européenne fournit également une liste des Médiateurs agréés, ainsi qu'une plateforme sur laquelle les consommateurs peuvent déposer une requête s'ils n'ont pas trouvé le médiateur qu'ils recherchent. <https://ec.europa.eu/info/live-work-travel/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint.fr>



La Médiatrice a souhaité échanger avec des dirigeants du groupe RATP au sujet d'un certain nombre de constats réalisés au cours de l'année sur l'évolution des comportements des voyageurs et l'évolution de la fraude.

« Nous constatons une montée de l'agressivité et du refus de l'autorité, avec des réactions parfois disproportionnées »

Didier Robidoux
Directeur de la Sûreté
du groupe RATP



Quel est le rôle des agents de sûreté ?

Les missions du Groupe de protection et de sécurité des réseaux (GPSR) sont dans la loi : la protection des voyageurs, des collaborateurs, du patrimoine, et la continuité du trafic. Nous avons 2 000 agents au total, 1 000 sur le terrain, 300 dans les structures et services comme le PC Sûreté, 700 intervenants supplémentaires (agents de sécurité privée dont la cyno détection), brigades cynotechniques...

Quelle formation reçoivent les agents ?

Nous retenons en moyenne un dossier sur 80 candidatures après des tests de français, mathématiques, logique mais aussi des tests physiques. Chaque candidat fait l'objet de plusieurs enquêtes : casier judiciaire, SNEAS (service national des enquêtes administratives de sécurité), Préfecture de Police pour le port d'armes, ministère de la Justice pour l'assermentation et l'agrément. La formation initiale dure 15 semaines, avec 5 examens tout au long de la formation, éliminatoires pour une note inférieure à 10. Chaque année, les agents bénéficient en plus de 13 jours de formation continue.

Quelle a été l'action du GPSR en 2024 ?

110 équipes de sûreté de 3 personnes minimum ont été présentes chaque jour sur l'ensemble des réseaux. Elles ont interpellé 2 650 personnes, établi 164 000 PV d'infraction et procédé à 277 000 évictions.

Quelles sont les prérogatives des équipes ?

Elles ont un droit d'éviction et peuvent demander à une personne de sortir. Les agents sont armés (plusieurs armes : armes de poing, bâton télescopique de défense, gel incapacitant), ont la possibilité d'opérer en civil, ont des facilités de passage avec leur véhicule, peuvent faire des inspections visuelles sans consentement et des fouilles avec consentement ainsi que des relevés d'identité.

Quel est le premier contact avec les voyageurs ?

Lorsqu'une équipe remarque une personne avec une attitude suspecte, elle lui demande son titre de transport. De manière surprenante, quatre fois sur cinq, la personne n'en a pas. On aurait au contraire pu imaginer qu'elle en ait un pour tenter de passer inaperçue...

Remarquez-vous une tendance dans l'attitude des personnes ?

Nous avons une diminution des agressions et des vols en général, sauf les actes à caractère sexiste ou sexuel. En revanche, les agressions ont tendance à être plus violentes. Nous notons une progression de l'agressivité en général et du refus de l'autorité.

Comment le refus de l'autorité se manifeste-t-il ?

Une personne saute au-dessus d'une ligne de contrôle devant une équipe du GPSR, qui évidemment l'interpelle. La personne ne comprend pas pourquoi on s'en prend à elle... Elle s'adresse aux agents en leur disant qu'ils n'ont vraiment rien d'autre à faire... Le refus de l'autorité s'accompagne d'une certaine provocation. Et aussi d'une non reconnaissance de l'infraction et de ce qu'elle entraîne.

Vous avez d'autres exemples ?

Une équipe sur le quai rappelle poliment à un jeune homme qu'il devra penser à plier sa trottinette avant de monter dans le RER. Il refuse délibérément de le faire en montant dans la rame. L'équipe l'interpelle et lui demande de descendre. Des voyageurs reprochent à l'équipe son manque de compréhension. Mais la provocation avait débuté avant la montée... Récemment, une jeune femme dans la même situation a fini avec les menottes au poste de police, avec 400 euros d'amende. Alors qu'on lui demandait juste de plier sa trottinette... Nous pouvons faire face à des réactions totalement disproportionnées par rapport aux faits de base. Nous avons aussi de plus en plus de voyageurs - tiktokers qui, pour alimenter les réseaux sociaux, provoquent nos agents tout en filmant.

Vous constatez une progression des violences à caractère sexiste et sexuel ?

A vrai dire, nous ne sommes pas en mesure de dire si les actes sont eux-mêmes en progression ou s'ils sont simplement davantage caractérisés. L'ouverture à la parole et la prise en compte de ces actes comme des délits provoquent davantage de remontées. Il y a plus de communication et ces actes sont désormais pris au sérieux.

Dans quelles circonstances les équipes font-elles du contrôle ?

Elles le font uniquement dans un but de sûreté. C'est un contrôle après le constat d'un problème de comportement : des signes de déviance, des personnes qui fument, des souillures de matériel, une trottinette non pliée, une fraude visible...

Quelle est la limite de votre intervention ?

Lorsqu'une personne n'a pas de pièce d'identité ou ne veut pas la présenter, les agents appellent une équipe de police par l'intermédiaire du PC Sûreté. Lorsque nous prévenons la personne que la police a été appelée, elle doit rester sur place et nous avons la possibilité de l'y contraindre.

Contribuez-vous aux objectifs de lutte contre la fraude ?

Nous participons à 60 opérations de lutte contre la fraude par semaine, avec pour mission de protéger les contrôleurs. L'objectif du GPSR n'est pas de maximiser les PV, mais de faire que tout se passe bien. Nos équipes sont fréquemment malmenées et insultées. Mais nous leur recommandons du discernement et du lâcher prise, car il est dommage d'en arriver à se battre pour un ticket à 2 euros.

Vous assistez aussi les clients ?

Oui, bien sûr, nous avons une mission de service au public, au sens large. Nous conseillons les voyageurs qui nous questionnent sur un itinéraire, nous leur donnons des informations sur les titres de transport, nous répondons à toutes leurs questions. Les agents sont constamment sollicités pour faire de l'information voyageurs : par définition ils rassurent nos clients !

« Dans notre nouveau plan de lutte contre la fraude, l'amende pour non-présentation d'un titre de transport passe de 50 à 70 € »

Jimmy Brun

Porte-parole, Directeur de la communication, de l'engagement, de la marque, du marketing et du commercial du groupe RATP



Comment la RATP s'organise-t-elle pour lutter contre la fraude ?

Île-de-France Mobilités annonce une perte d'environ 700 M€ liée à la fraude chaque année, sur tous les réseaux d'Île-de-France. Depuis février 2025, elle a demandé aux opérateurs de transport de mettre en place un contrôle continu sur les réseaux, c'est-à-dire un contrôle ciblé et répété sur les lignes et les stations où les taux de fraude sont les plus importants, pour que les fraudeurs ne se sentent plus en impunité. La RATP prend pleinement part à ces actions. A mi-mars, plus de 200 opérations de contrôle avaient été menées dans ce cadre, sur l'ensemble de nos réseaux.

Quels sont vos moyens d'action ?

1 200 agents RATP sont dédiés à la lutte contre la fraude, avec l'appui de plus de 1 000 agents du GPSR, conjointement avec les équipes de la SNCF, les polices municipales et la police nationale.

Quelle est la fraude à la RATP ?

Le taux de fraude 2023 était de 4,8 % sur les réseaux ferrés, 15,2 % sur le Bus et 16 % sur le Tram. Il est donc absolument nécessaire de progresser fortement sur les réseaux de surface.

La RATP a élaboré son propre plan de lutte contre la fraude, pouvez-vous nous en parler ?

Nous avons défini, fin-mars 2025, 20 actions prioritaires, dans le but d'augmenter notre efficacité. La principale mesure est l'augmentation du montant des amendes d'environ 20 €. L'amende pour non-présentation d'un titre de transport passe ainsi de 50 à 70 €. Rapportée au prix d'un ticket unitaire, une amende était « rentabilisée » au bout de 18 trajets fraudés sur le réseau RATP ... Il était donc important de l'augmenter. Mais il faut aussi maintenir un niveau d'amende ne désincitant pas les fraudeurs à régler immédiatement.

Comment augmenter le taux de recouvrement ?

La RATP s'inscrit pleinement dans le dispositif Stop Fraude, qui permet depuis début 2025 de vérifier, le jour-même, les coordonnées d'une personne à partir de son nom. Les premiers retours montrent que dans 15 % des cas, l'utilisation de cette base de données apporte une plus-value pour identifier la véritable adresse du fraudeur : c'est un progrès majeur.

Vous avez prévu d'autres mesures concrètes ?

Nous cherchons à mieux cibler les contrôles, avec des comptages de flux plus précis. Nous souhaitons expérimenter toutes les opportunités offertes par l'intelligence artificielle pour détecter la fraude en temps réel lors du franchissement de lignes de contrôle : des expérimentations ont lieu sur des réseaux étrangers et nous voulons suivre de tels exemples. Nous cherchons aussi à augmenter les équipes de contrôle, par exemple en étudiant toutes les possibilités de les financer grâce aux recettes supplémentaires captées. Plusieurs améliorations majeures sont portées par la loi Tabarot, dont la pérennisation de l'utilisation des caméras piétons par les équipes de contrôle. C'est un plan ambitieux.

Quels sont vos constats en matière de comportements ?

Nous déplorons une hausse des incivilités et de la violence. En 2024, les machinistes de la RATP ont subi 1 400 agressions, soit environ 4 par jour. C'est d'autant plus inacceptable que l'on s'attaque à des agents du service public.

Quels sont vos moyens pour lutter contre ces incivilités ?

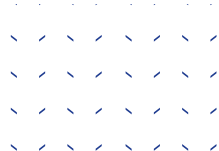
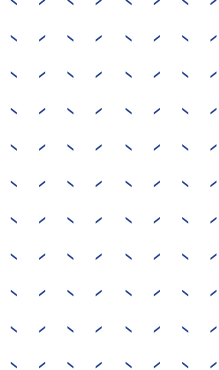
50 000 caméras fonctionnent sur l'ensemble du réseau, pour mettre des images à la disposition de la police et de la justice. Nous développons les collaborations avec le parquet de Paris et la préfecture de police pour que la machine judiciaire se mette en route rapidement, afin d'endiguer au mieux la montée de ces actes. Dans les bus, les machinistes sont protégés par une vitre anti-agression. Une alarme discrète leur permet d'appeler les équipes de sûreté et de déclencher l'enregistrement des images et de l'ambiance sonore. 6 à 12 caméras sont installées dans chaque bus.

Allez-vous poursuivre les campagnes de communication comportementales ?

Nous les envisageons dans la durée, car il est nécessaire qu'elles s'inscrivent dans les esprits pour faire évoluer les comportements. Début 2025, nous avons rediffusé notre campagne sur les comportements à risque et nous sommes en train d'en concevoir une nouvelle. Une autre campagne sur les incivilités continue à être diffusée sur les supports d'affichage numérique des réseaux ferrés. Nous souhaitons également concevoir une campagne de lutte contre la fraude. Nous cherchons à trouver la bonne tonalité pour optimiser la mémorisation de nos messages.



02



LES SAISINES CONTINUENT À PROGRESSER



La Médiatrice a reçu 5 357 saisines en 2024 contre 4 922 en 2023, soit une hausse de 9%. La progression est de 103 % par rapport à 2021. 21 % des saisines relèvent de la médiation de la consommation. La part des saisines liées à une verbalisation est en légère régression, avec 77 % du total. 3 645 saisines ont été recevables et traitées, avec 50 % d'avis favorables ou partiellement favorables au client.



Les chiffres-clés

5 357
SAISINES

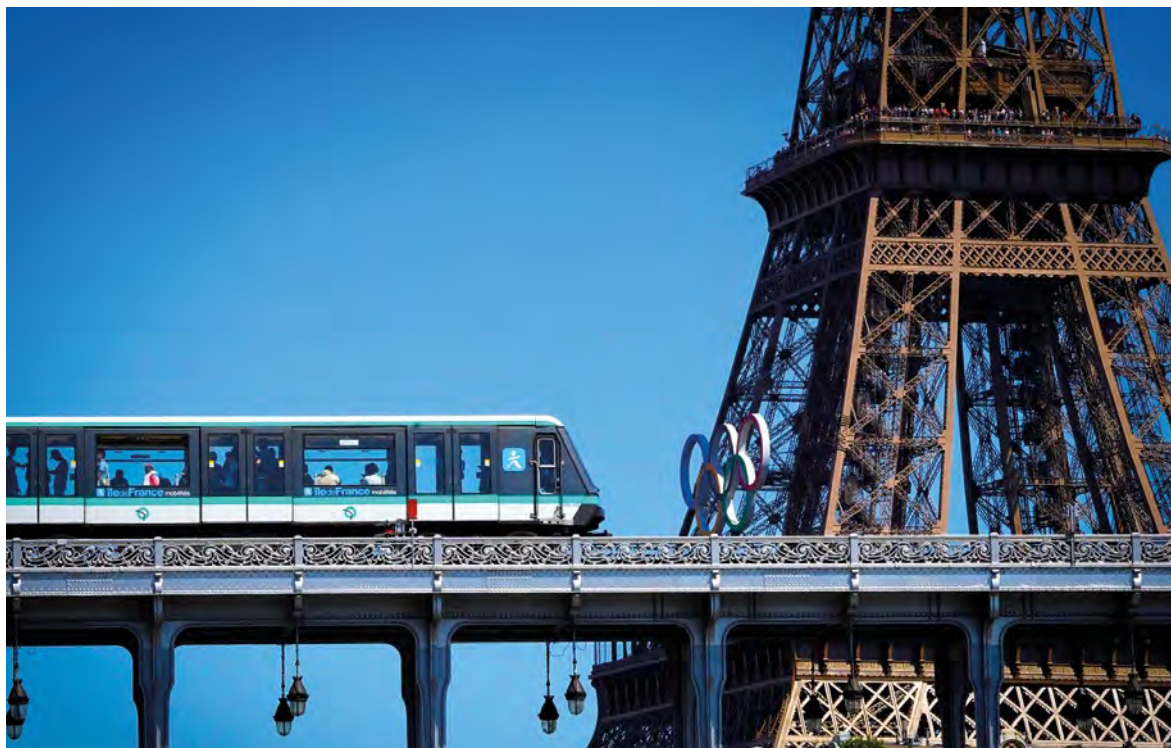
.....

77 %
des saisines
sont liées à une
verbalisation

3 645
SAISINES
recevables

.....

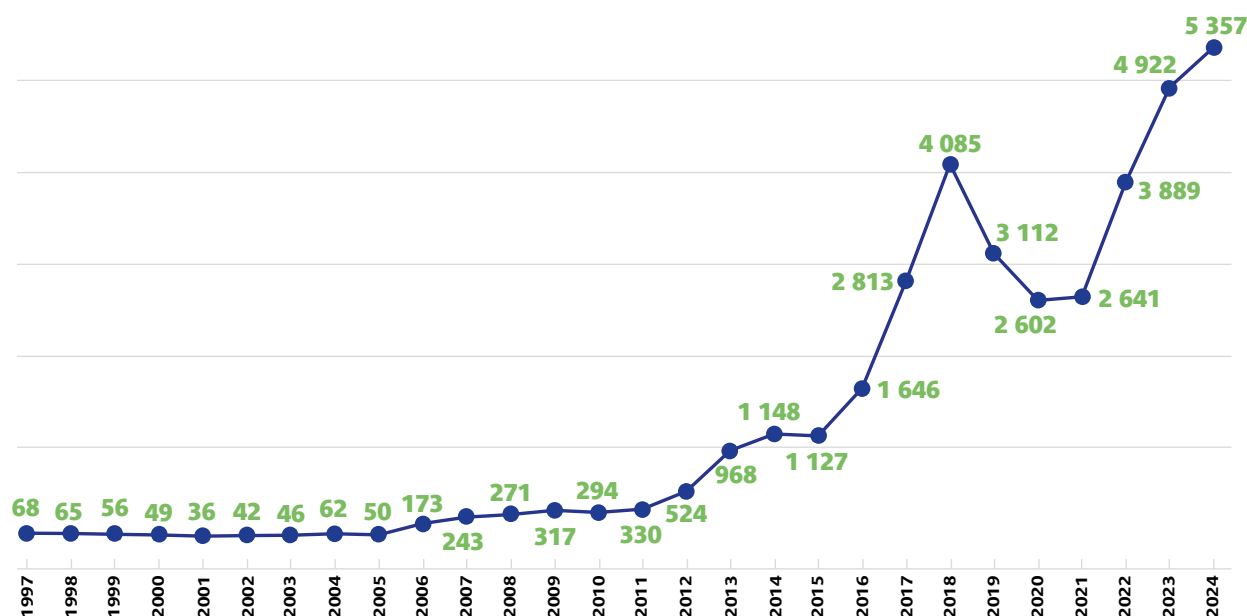
50 %
des avis sont favorables
ou partiellement
favorables au client





Les saisines reçues

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE SAISINES



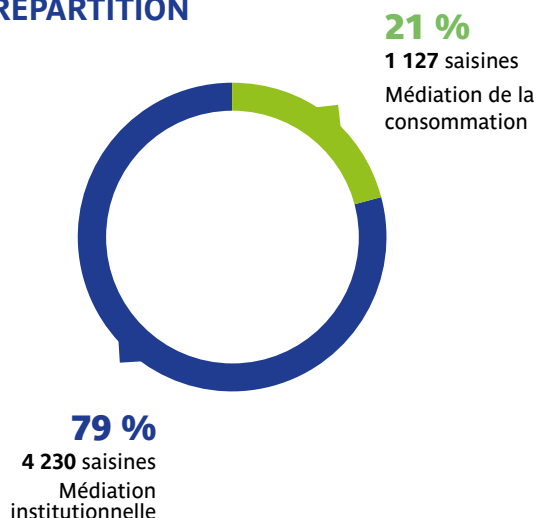
Le nombre de saisines poursuit sa progression

Jusqu'en 2006, il n'y avait quasiment aucune saisine directe ; principalement des saisines via les associations. Trois facteurs expliquent la progression à partir de 2015 : une meilleure connaissance, pour les clients, de l'existence de la médiation comme mode de résolution des litiges ; le développement des saisines en ligne ; un durcissement de la politique antifraude de la RATP, qui induit une augmentation des réclamations auprès du Service Client et un traitement moins personnalisé des réponses, entraînant chez les clients un sentiment d'injustice et de manque de considération.

Le creux en 2020-2021 correspond à la baisse de la fréquentation des transports au moment de la pandémie.

Le nombre de saisines en 2024 est en augmentation de 9% par rapport à 2023. L'augmentation est de 103% par rapport à 2021, où le retour des voyageurs après la pandémie était encore progressif. Elle est de 72% par rapport à 2019, avant la pandémie. La progression entre 2023 et 2024 est plus faible que les deux années précédentes.

RÉPARTITION



21 % des saisines relèvent de la médiation de la consommation

1 127 saisines reçues en 2024 concernent la médiation de la consommation. Elles représentent 21 % du total, en progression d'un point par rapport à 2023. Leur nombre augmente de 17 %, alors que les saisines hors champ de la consommation ne progressent que de 7 %. Les récentes évolutions de la télébilletique sont un élément de réponse à cette progression : difficultés liées aux achats en ligne et avec les nouveaux supports, dont le passe Navigo Easy, avec des CGVU (Conditions Générales de Vente et d'Utilisation) qui ne prévoient pas le remboursement des tickets perdus en cas de dysfonctionnement du passe. Des tickets chargés sur les téléphones mobiles sont également perdus lors de la désinstallation de l'application. De même, les litiges liés à un double débit en correspondance n'existaient pas avec le ticket carton.

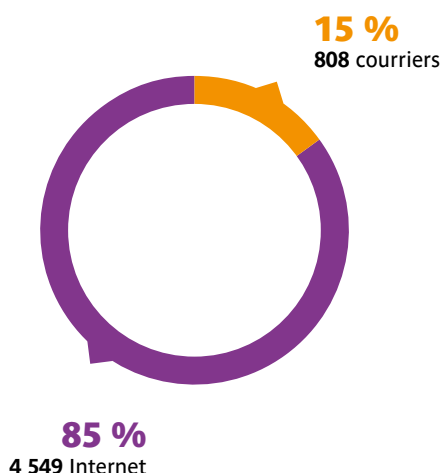


Médiation de la consommation : litiges concernant des services proposés par l'agence Navigo, l'agence imagine R, ou l'agence Solidarité Transport de Comutitres SAS, la RATP ou l'un des transporteurs du groupe RATP ; demandes d'indemnisation de la part de clients estimant avoir subi un préjudice lors d'un déplacement sur les réseaux ; manquements constatés à la qualité du service attendu dans le cadre du contrat commercial.



Médiation institutionnelle : infractions à la police des transports sanctionnées par une verbalisation ou le paiement immédiat d'une quittance ; litiges générés par des travaux ou par le fonctionnement même de l'activité transport dans la ville : essentiellement nuisances sonores, vibratoires ou visuelles.

RÉPARTITION PAR MODE DE SAISINE



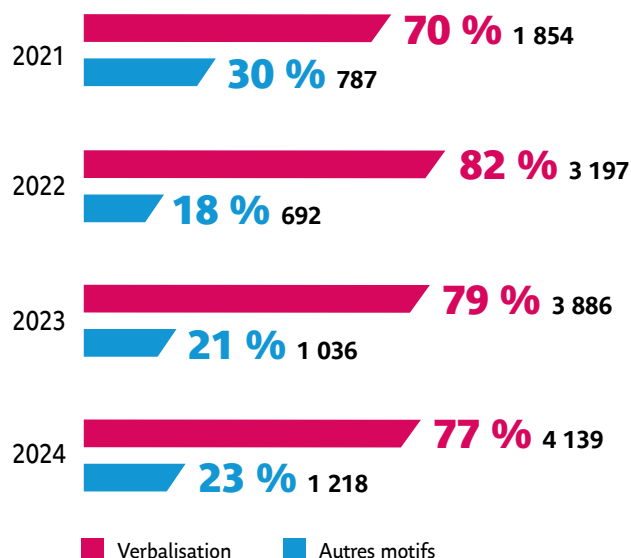
Les saisines par courrier continuent à régresser

La proportion de saisines par courrier a poursuivi sa diminution à 15 % contre 18 % en 2023. Il est possible que le client s'attende à une réponse plus rapide lors d'une saisine digitale. La tendance s'inscrit également dans une régression générale des démarches accessibles par courrier postal. Le fait que la saisine digitale soit gratuite, sans frais d'affranchissement, joue peut-être également un rôle.

Il est néanmoins nécessaire de maintenir la saisine par courrier pour tous les clients restant à l'écart du monde digital. Elle est en outre imposée par le code de la consommation, pour les litiges qui en relèvent.

L'augmentation des saisines en ligne contribue à la progression du nombre de saisines recevables, grâce au formulaire utilisé. Il rappelle au requérant la nécessité d'avoir formulé auparavant une réclamation au Service Client, ainsi que les délais pour que la saisine soit recevable en Médiation.

MOTIF DES SAISINES



Une légère baisse de la proportion des saisines liées à une verbalisation

La part des saisines faisant suite à la contestation d'une verbalisation est en légère baisse, de 79 % en 2023 à 77 % en 2024. Cette diminution est à mettre en lien avec l'augmentation de la part des litiges relevant de la médiation de la consommation. Les saisines liées à un autre motif qu'une verbalisation ont augmenté de 18 %, contre 7 % pour celles liées à une verbalisation.

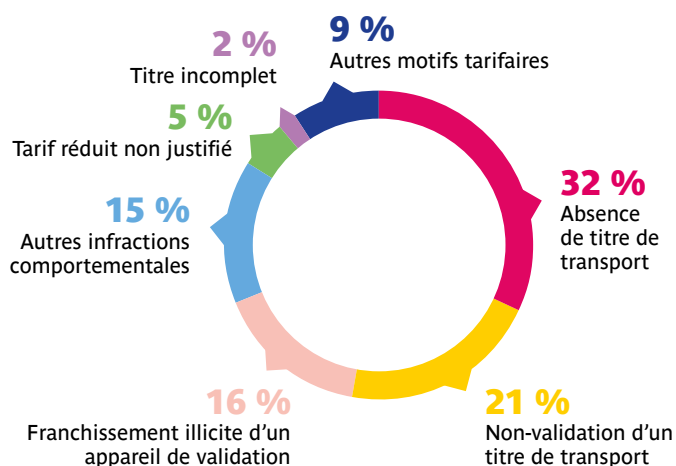
LE NOMBRE DE SAISINES EN MÉDIATION À LA SUITE D'UNE VERBALISATION REPRÉSENTE 0,4 % DU NOMBRE TOTAL DES VERBALISATIONS.

1 019 611 verbalisations ont été établies en 2024 sur les réseaux de la RATP, soit une diminution d'environ 3 % par rapport à 2023.

58 % ont été réglées immédiatement, avec la délivrance d'une quittance, contre 65 % en 2023. Cette proportion était de 47 % en 2021.

Le Service Client de la RATP a géré 216 449 contacts avec des clients, contre 327 000 en 2023. Cette diminution est liée aux demandes résolues via le chatbot (77 000), non comptabilisées si le client se satisfait de cet échange, ainsi qu'à la baisse des appels concernant les objets perdus, à la suite de la mise en place du nouveau service pour les retrouver. 50 909 contacts concernaient une verbalisation, en légère augmentation de 6 % par rapport à 2023.

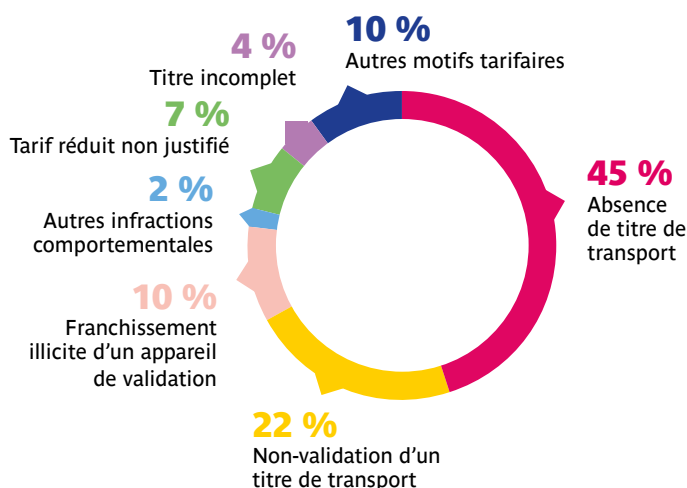
RÉPARTITION DES SAISINES LIÉES À UNE VERBALISATION



Une répartition stable

La très large majorité des saisines relatives à une verbalisation concerne une infraction tarifaire, principalement une absence de titre de transport, la non-validation ou un tarif réduit non justifié. Le franchissement illégal d'une ligne de contrôle est en légère régression, tandis que les autres infractions comportementales sont en légère progression. Elles sont principalement liées à des souillures et dégradations, et aux montées ou descentes irrégulières dans un bus.

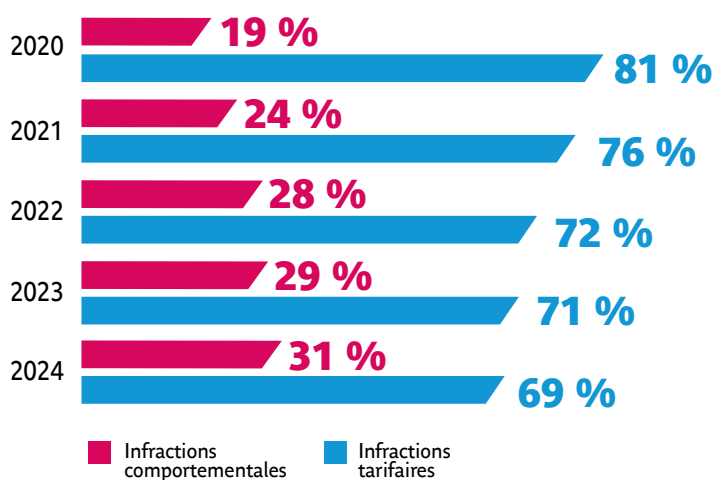
RÉPARTITION DES VERBALISATIONS DE LA RATP



L'absence de titre de transport est sous-représentée en médiation

L'absence de titre de transport est sous-représentée en médiation, probablement parce qu'elle est le fait de fraudeurs volontaires, qui calculent leur risque... Les verbalisations pour une infraction comportementale, dont le franchissement illégal, sont sur-représentées en médiation. Elles génèrent souvent une incompréhension, lorsque le client possède un titre de transport valable.

RÉPARTITION DES SAISINES LIÉES À UNE VERBALISATION

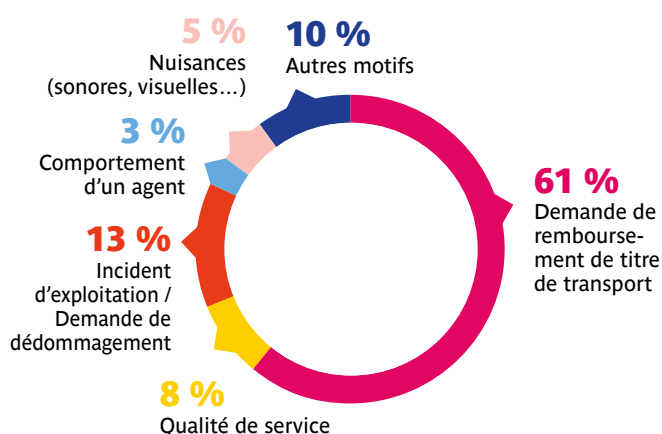


Une progression régulière des infractions comportementales

Les infractions comportementales ont représenté près du tiers des saisines liées à une verbalisation en 2024, contre moins d'une sur cinq en 2020. Non liées à la détention d'un titre de transport, elles sont parfois mal comprises par les voyageurs ayant un abonnement. La plus fréquente est le franchissement d'une ligne de contrôle sans validation. Les autres sont essentiellement la montée par la porte arrière d'un bus et un pied sur la banquette, puis dans une moindre mesure les troubles à la tranquillité et l'introduction d'un animal.

L'absence de titre de transport représente la moitié des dossiers d'infraction tarifaire. Les autres sont les titres non validés, les tarifs réduits non justifiés, les prolongements de parcours, l'utilisation du passe d'un tiers...

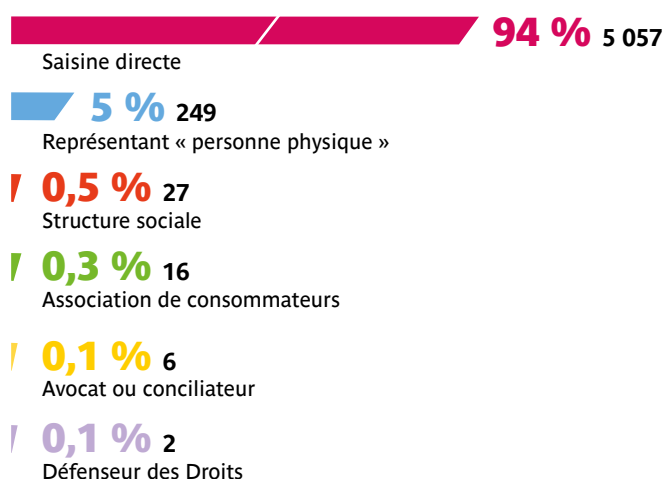
RÉPARTITION DES SAISINES LIÉES À UN AUTRE MOTIF QU'UNE VERBALISATION



Une majorité de litiges au sujet du remboursement d'un titre de transport

61 % des saisines hors verbalisation ont concerné une demande de remboursement d'un titre de transport, contre 60 % l'an dernier. La part des saisines liées à la qualité de service a régressé cette année, passant de 10 à 8 %.

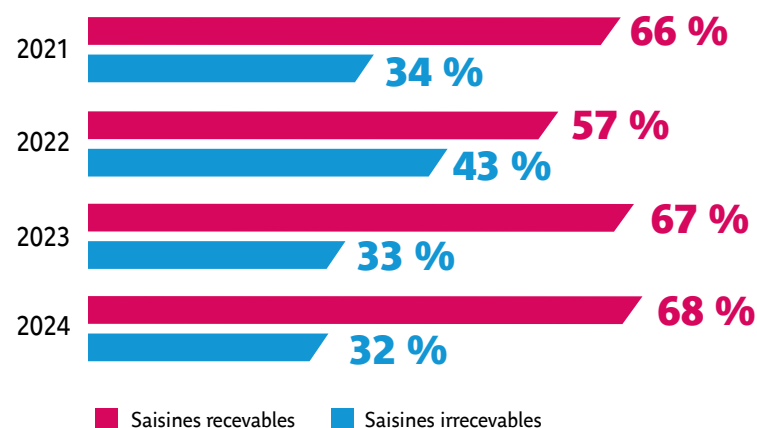
ORIGINE DES SAISINES



La quasi-totalité des saisines sont effectuées par le client concerné

99 % des saisines sont portées par la personne concernée ou par un représentant (parent, enfant, aidant). La part des autres saisines, portées par des associations de consommateurs, des délégués de la Défenseure des Droits, des structures sociales... a encore régressé cette année.

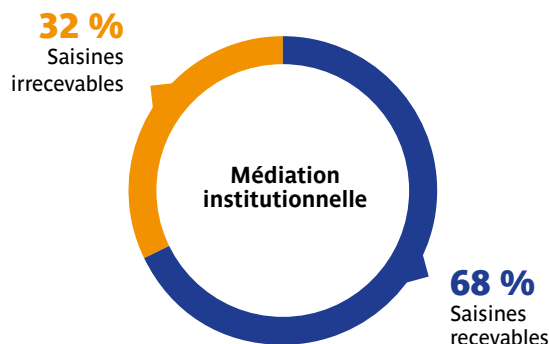
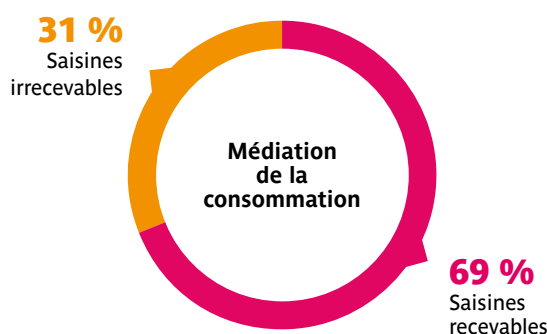
RECEVABILITÉ DES SAISINES



La part des saisines recevables est stable

68 % des saisines sont recevables, contre 67 % l'an dernier. L'accroissement des saisines en ligne fait encore progresser légèrement la recevabilité. Les précisions dans le formulaire permettent de limiter certaines saisines précoces ou tardives. Ainsi, 75 % des saisines en ligne sont recevables, contre seulement 26 % des saisines par courrier.

RECEVABILITÉ DES SAISINES

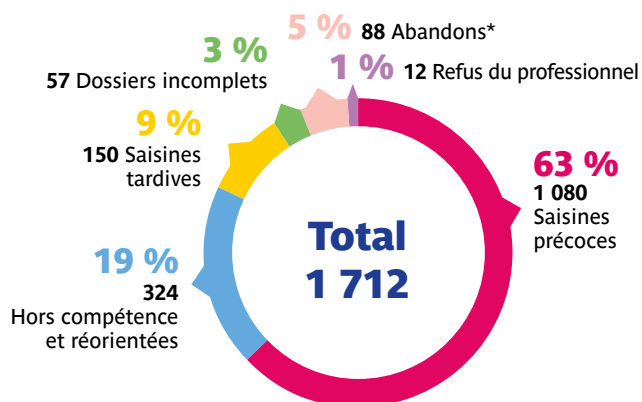


Davantage de saisines recevables en médiation de la consommation

69 % des saisines relevant de la médiation de la consommation sont recevables, contre 68 % des saisines relevant de la médiation institutionnelle. La part de saisines recevables

est cependant en diminution pour la médiation de la consommation puisqu'elles représentaient 74 % des saisines en 2023. Le taux de recevabilité pour la médiation institutionnelle a quant à lui augmenté de 3 points.

RÉPARTITION DES SAISINES IRRECEVABLES

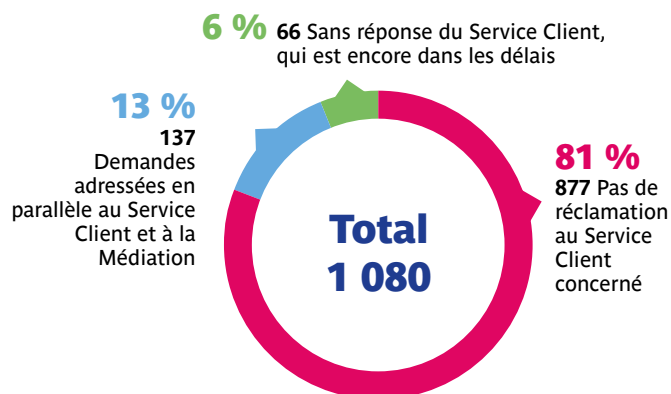


* Au stade du processus de recevabilité

Une répartition stable

La majorité des saisines irrecevables sont des saisines précoces, c'est-à-dire sans réclamation préalable auprès du professionnel, et des saisines hors compétence. Elles montrent l'importance de communiquer sur le périmètre de compétence et les conditions de recevabilité. Les dossiers ayant fait l'objet d'un refus du professionnel d'entrer en médiation sont liés à des outrages à agent pouvant entraîner des poursuites judiciaires.

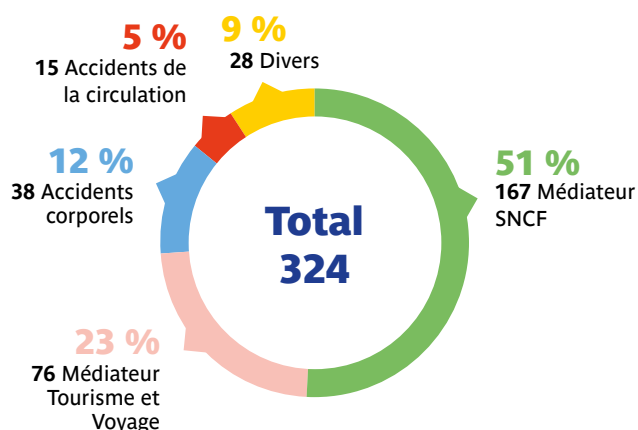
RÉPARTITION DES SAISINES PRÉCOCES



Une forte régression de l'absence de réclamation préalable

Le nombre de saisines sans avoir au préalable adressé une réclamation au Service Client a baissé de 11 points. 10 % des personnes ayant fait une saisine précoce recontacteront ensuite la Médiation au cours de l'année et auront une saisine recevable.

RÉPARTITION DES SAISINES HORS COMPÉTENCE ET RÉORIENTÉES



Stabilité des saisines hors compétence

La part des saisines destinées au Médiateur de la SNCF est en baisse (51 % contre 61 % en 2023), alors que celle pour le Médiateur Tourisme et Voyage augmente (23 % contre 15 %). Les clients sont systématiquement réorientés vers le bon interlocuteur. Les « Divers » sont majoritairement de la demande d'information.

DÉLAI DE RECEVABILITÉ D'UN DOSSIER



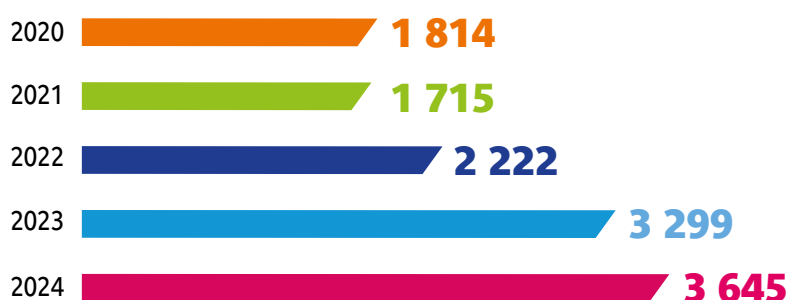
Un délai de recevabilité en forte régression

Le délai de recevabilité régresse fortement, après une augmentation sensible en 2023. Il a été de 23 jours au 1^{er} trimestre, pour descendre ensuite autour de 9 jours en moyenne. Le renfort de l'équipe a permis de gérer le stock de saisines en attente et le flux dans des délais corrects. Ce délai varie en fonction du motif. Ainsi, les PV non réglés sont traités en priorité en raison de la transmission à l'Officier du Ministère Public si le dossier n'est pas réglé dans les 3 mois après la verbalisation. Leur délai de recevabilité est de 9 jours, contre 14 pour l'ensemble des autres motifs. Les dossiers au-delà des 21 jours indiqués dans le code de la consommation représentent 20 % de l'ensemble cette année, contre 57 % l'an dernier.



Les dossiers instruits

EVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS INSTRUITS



Une progression de 10% pour les dossiers instruits

L'augmentation du nombre de dossiers traités est légèrement plus importante que celle du nombre de saisines, en raison de la part de dossiers recevables plus élevée.

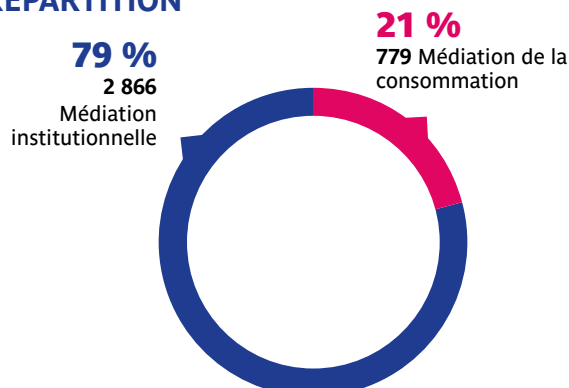
3 645 dossiers ont reçu un avis de recevabilité et ont été instruits en 2024. 31 ont été abandonnés en cours d'instruction, 5 à la demande du client et 26 parce que le litige a finalement été résolu sans intervention de la Médiatrice. 3 614 avis ont été rendus.

L'INSTRUCTION DES DOSSIERS

Chaque dossier avec Comutitres (filiale d'Île-de-France Mobilités) et les filiales du groupe RATP nécessite systématiquement un échange direct avec le professionnel.

Pour les dossiers relevant du périmètre de l'EPIC RATP, l'accès direct à certains outils de l'entreprise ne nécessite pas systématiquement un échange avec le professionnel. Cependant, il est parfois nécessaire de demander des documents supplémentaires ou de diligenter des enquêtes.

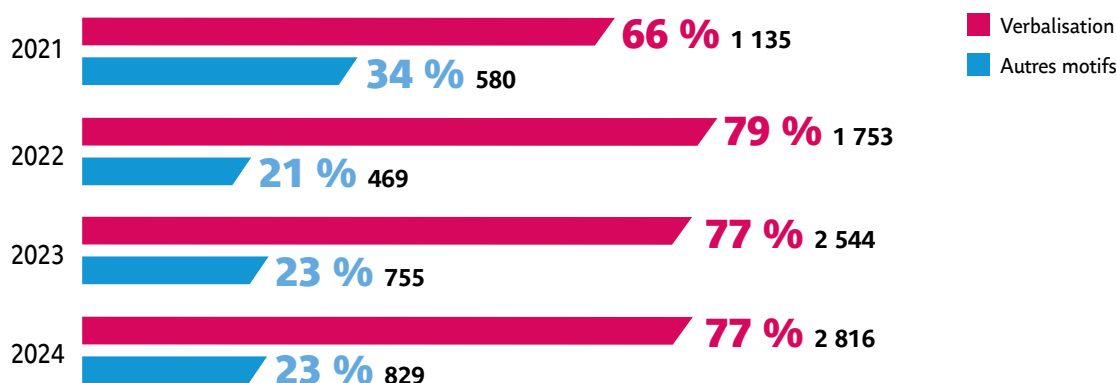
RÉPARTITION



Une légère baisse de la médiation de la consommation

21 % des dossiers instruits relèvent de la médiation de la consommation contre 22 % en 2023.

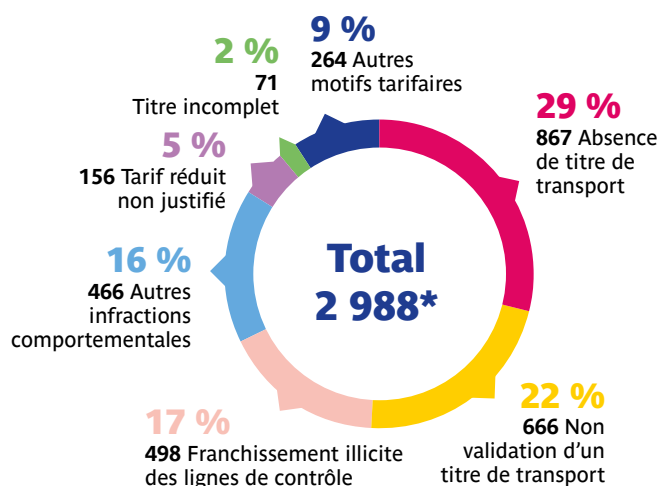
RÉPARTITION DES DOSSIERS INSTRUITS



Les dossiers instruits liés à une verbalisation toujours largement majoritaires

Plus de quatre dossiers traités sur cinq concernent un litige lié à une verbalisation.

RÉPARTITION DES MOTIFS D'INFRACTION DANS LES DOSSIERS INSTRUITS LIÉS À UNE VERBALISATION

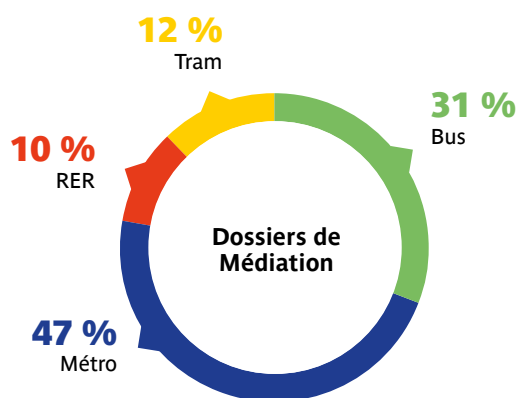


Une hausse des infractions comportementales

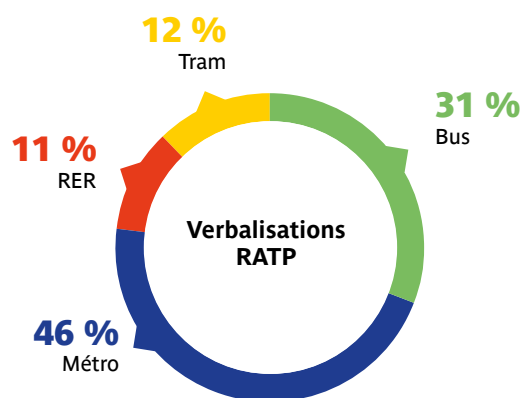
L'absence de titre de transport est en progression, ainsi que les infractions comportementales.

* Le nombre de verbalisations est plus élevé que le nombre de dossiers instruits à la suite d'une verbalisation, car certains clients ont plusieurs motifs de verbalisation dans une seule saisine. Ainsi, 2 988 verbalisations ont été traitées dans les 2 918 dossiers instruits liés à des verbalisations.

RÉPARTITION DES MODES DE TRANSPORT DANS LES DOSSIERS INSTRUITS LIÉS À UNE VERBALISATION SUR LE PÉRIMÈTRE DE L'EPIC RATP, ET COMPARAISON AVEC LES VERBALISATIONS DE LA RATP



Total 2 929



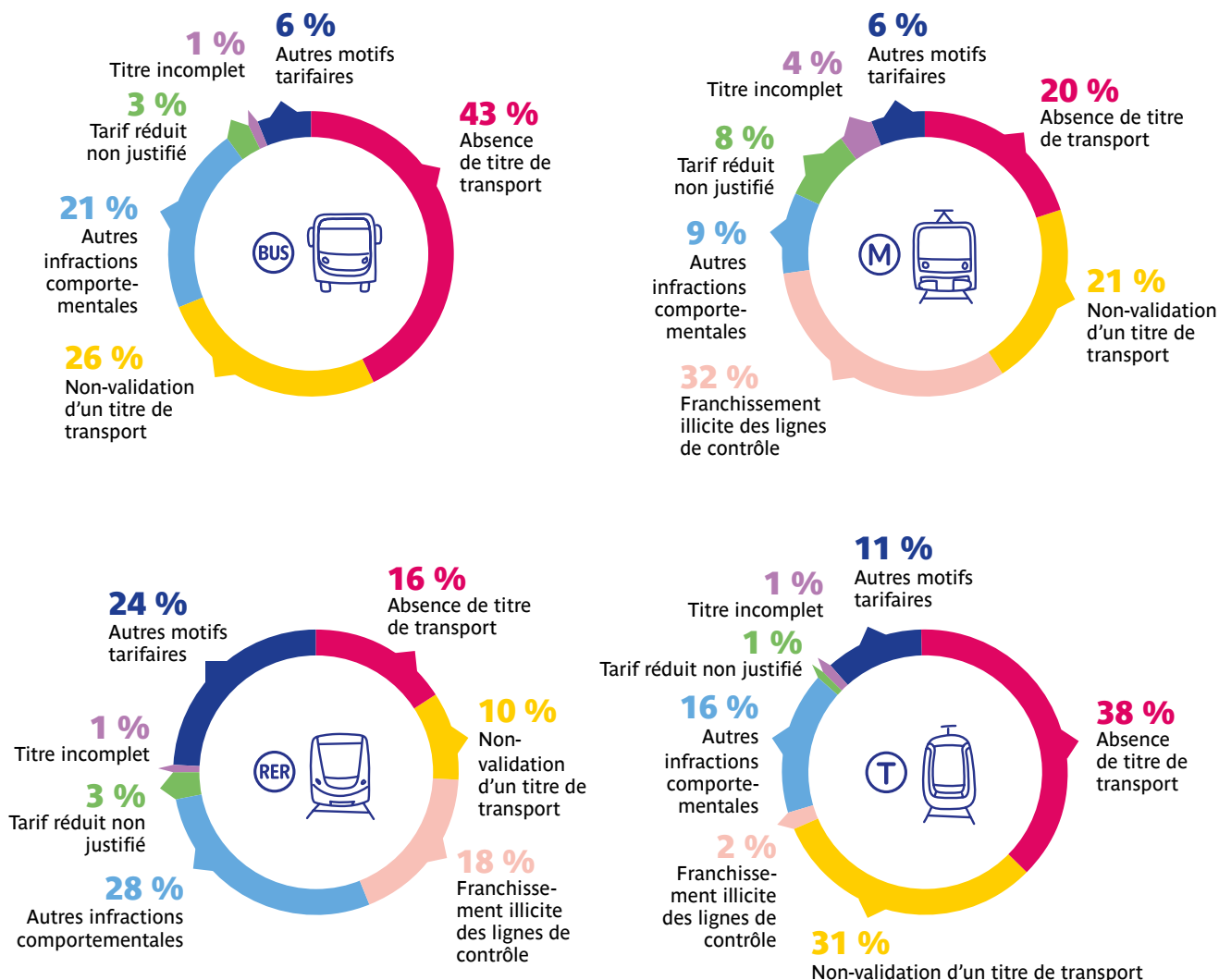
Total 923 724

Une proportion cohérente entre les dossiers de médiation et les verbalisations

La proportion par mode des dossiers instruits est globalement la même que celle des verbalisations. En 2023 le réseau de surface était sous-représenté et le réseau ferré sur-représenté. Le nombre de saisines en médiation a augmenté de 52 % sur le tram et de 26 % sur le bus. Il a également augmenté de 23 % sur le RER mais a diminué de 8 % sur le métro.



RÉPARTITION PAR MODE DES MOTIFS D'INFRACTION DANS LES DOSSIERS INSTRUITS LIÉS À UNE VERBALISATION (PÉRIMÈTRE EPIC RATP)



Les motifs de verbalisation varient selon les modes de transport

Les infractions tarifaires représentent environ 80 % des verbalisations sur le réseau de surface, notamment liées à l'utilisation des tickets SMS, contre un peu plus de la moitié sur le réseau ferré. La présence des lignes de contrôle sur le réseau ferré explique cette différence. Certains motifs sont spécifiques aux modes : prolongement de parcours dans le RER, montée interdite par la porte arrière dans le bus...

Dans le bus, la montée par la porte arrière représente 15 % des verbalisations en 2024 contre 14 % en 2023 et 8 % en 2022. Ces verbalisations sont souvent mal comprises, notamment par les détenteurs d'abonnement et au regard du montant de l'indemnité forfaitaire de 150 euros.

Dans le RER, les « souillures » (anciennement nommées « pied banquette ») représentent 20 % des verbalisations (27 % en 2023), contre 1 % dans les autres modes de transport.

RÉPARTITION PAR MODE DES MOTIFS D'INFRACTION DANS LES DOSSIERS INSTRUITS LIÉS À UNE VERBALISATION SUR LE PÉRIMÈTRE DE L'EPIC RATP, ET COMPARAISON AVEC LE TOTAL DES VERBALISATIONS DE LA RATP

	BUS		M		RER		T	
	Med	RATP	Med	RATP	Med	RATP	Med	RATP
Absence de titre de transport	42 %	63 %	20 %	34 %	16 %	30 %	36 %	55 %
Non-validation d'un titre	26 %	27 %	20 %	20 %	10 %	4 %	31 %	34 %
Franchissement illicite	0 %	0 %	32 %	20 %	18 %	5 %	2 %	1 %
Autres infractions comportementales	22 %	1 %	9 %	1 %	28 %	7 %	16 %	1 %
Tarif réduit non justifié	3 %	2 %	8 %	12 %	3 %	5 %	1 %	1 %
Titre incomplet	1 %	1 %	4 %	7 %	1 %	1 %	1 %	0 %
Autres motifs tarifaires	6 %	6 %	7 %	6 %	24 %	48 %	13 %	8 %

Les absences de titre de transport font moins l'objet de saisines

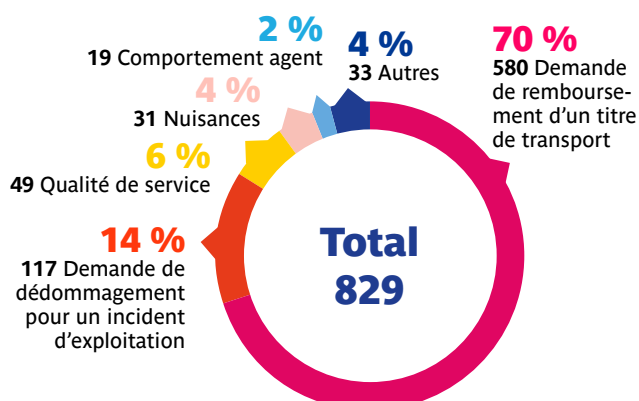
Quel que soit le mode de transport, les absences de titre de transport font moins l'objet de saisine au regard de l'ensemble des verbalisations.

Pour le bus, les infractions comportementales sont fortement sur-représentées en médiation, essentiellement la montée par l'arrière, qui n'est pas comprise. Elles représentent 22 % des médiations pour le bus, contre 1 % des verbalisations.

Pour le RER et le métro, les franchissements illicites et autres infractions comportementales sont également sur-représentées, notamment les nombreuses souillures de matériel (anciennement «pied-banquette») (12 % des verbalisations et 46 % des dossiers en médiation pour le RER, 21 % des verbalisations et 41 % des dossiers en médiation pour le métro). On note également une sous-représentation des autres motifs tarifaires, notamment prolongement de parcours (48 % des verbalisations et 24 % des dossiers en médiation).

Pour le Tram, on constate moins de variations, avec néanmoins une sur-représentation des autres infractions comportementales (principalement des entraves à la circulation lors du transport d'objets encombrants) et des autres infractions tarifaires (notamment la présentation de titres Origine-Destination, non valables sur le réseau de surface).

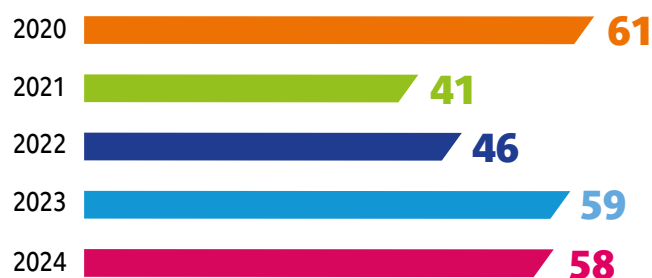
RÉPARTITION DES DOSSIERS INSTRUITS LIÉS À UN AUTRE MOTIF



Les dossiers liés à la qualité de service diminuent encore

La diminution de la part des litiges relevant de la qualité de service se confirme, passant de 7 à 6 %. Une augmentation importante avait été observée entre 2021 et 2022, de 4 à 12 %, revenue à 7 % en 2023. La part des litiges liés à des demandes de remboursement est en progression, notamment liées à des passes Navigo Easy illisibles, sans service après-vente pour les titres de transport qui y sont chargés.

DÉLAI MOYEN D'INSTRUCTION D'UN DOSSIER



Un délai d'instruction légèrement en retrait

Le délai moyen pour rendre un avis a été de 58 jours en 2024, contre 59 en 2023, en légère régression malgré un nombre plus important de dossiers à traiter, grâce au renfort de l'équipe de la Médiation.

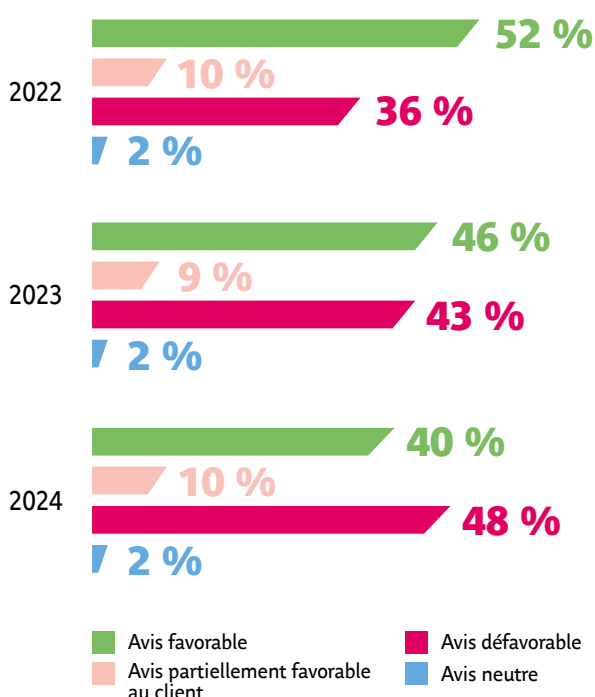
Les dossiers liés à une verbalisation ont été instruits en 54 jours en moyenne, tandis que ceux liés à des nuisances l'ont été en 82 jours en moyenne. Ces dossiers nécessitent des investigations parfois longues. Les dossiers impliquant Comutitres sont également plus longs à traiter, comme pour les filiales du Groupe, car ils nécessitent parfois plusieurs échanges. Pour les dossiers concernant directement la RATP, l'accès direct à certains outils

ne nécessite pas systématiquement un échange avec le transporteur. Cependant, l'instruction implique parfois de demander des documents supplémentaires, ou de diligenter des enquêtes.

334 avis ont été rendus au-delà des 90 jours, contre 160 l'an dernier. 4% des avis ont donc été rendus au-delà du délai fixé par le code de la consommation. Dans ces dossiers, un courriel était envoyé au requérant l'informant de la nécessité de disposer d'un délai supplémentaire, comme l'autorise l'article R.612-15 du code de la consommation.

Le délai d'instruction s'élève en moyenne à 72 jours pour les saisines relevant de la médiation de la consommation et à 55 jours pour la médiation hors consommation.

RÉPARTITION DES AVIS RENDUS PAR LA MÉDIATRICE



La part des avis favorables régresse à nouveau

40% des avis rendus par la Médiatrice ont été totalement favorables au client, contre 46% l'an dernier et 52% en 2022.

L'information de la possibilité d'un recours à la médiation est donnée de manière plus systématique par le Service Client, ce qui amène des dossiers qui n'auraient pas été envoyés autrement. La progression du discernement des agents pourrait également contribuer à faire progresser le nombre de verbalisations maintenues.

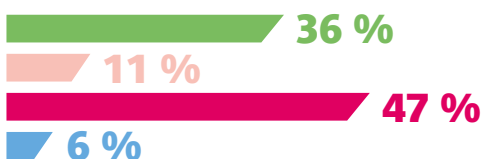
10% des avis ont été partiellement favorables, en progression d'un point.

48% des avis ont confirmé la décision du transporteur, en progression de 5 points.

Les avis neutres correspondent à un avis purement informatif donné par la Médiatrice.

RÉPARTITION DES AVIS RENDUS PAR LA MÉDIATRICE PAR TYPE DE MÉDIATION

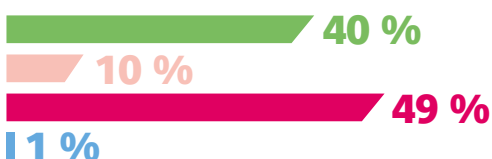
Médiation consommation



Davantage d'avis favorables en médiation institutionnelle

40% des avis ont été favorables en médiation institutionnelle contre 36% en médiation de la consommation. Les avis neutres concernent essentiellement la médiation de la consommation.

Médiation institutionnelle



■ Avis favorable
■ Avis partiellement favorable au client
■ Avis défavorable
■ Avis neutre

RÉPARTITION DES AVIS RENDUS PAR LA MÉDIATRICE PAR TYPE DE DOSSIER

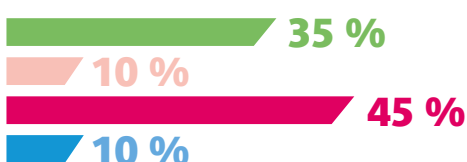
Verbalisations



Davantage d'avis favorables pour les verbalisations

41% des avis de la Médiatrice ont été favorables pour les dossiers concernant une verbalisation, contre 35% pour les autres motifs. La matérialité de la preuve, qui doit être fournie par le client, est parfois difficile à apporter. Par ailleurs, la politique de Comutitres semble se durcir, fondée essentiellement sur l'application stricte des CGVU.

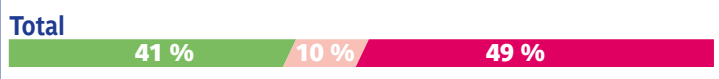
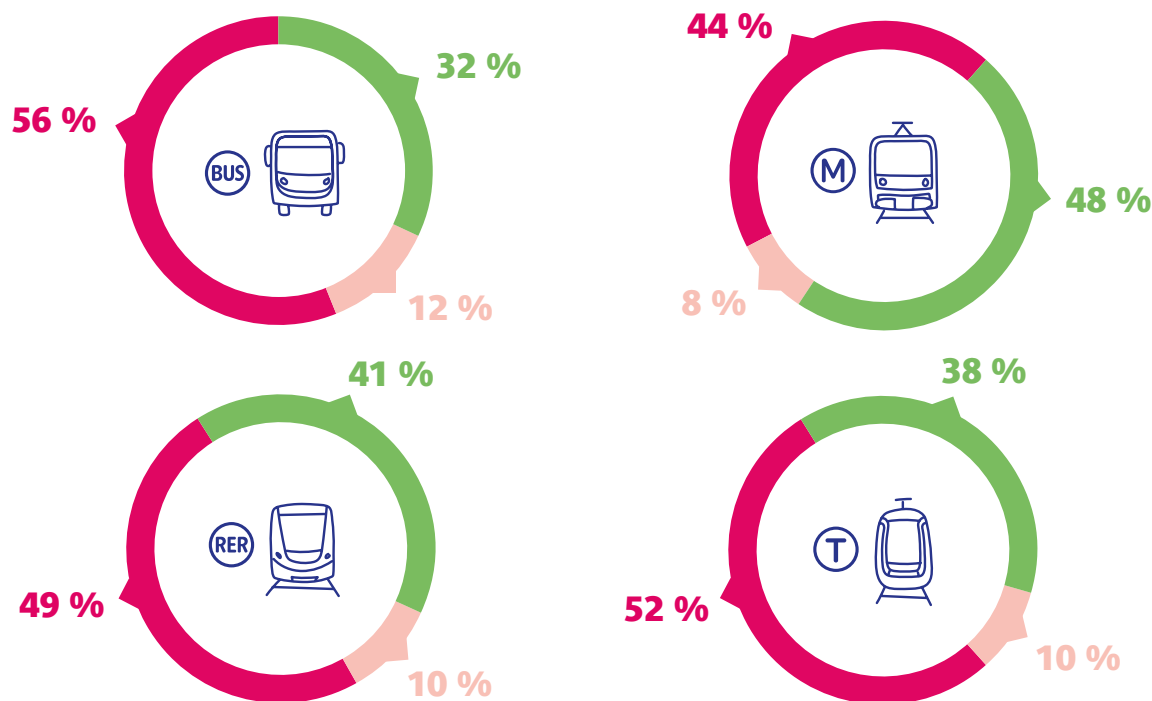
Autres motifs



■ Avis favorable
■ Avis partiellement favorable au client
■ Avis défavorable
■ Avis neutre

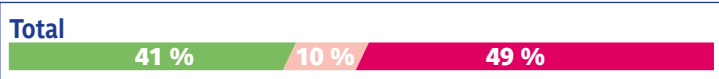
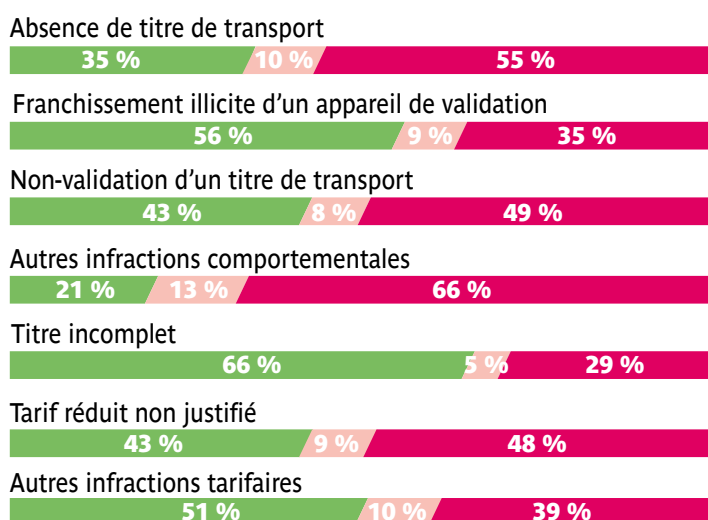


RÉPARTITION DES AVIS SUR LES DOSSIERS LIÉS À UNE VERBALISATION PAR MODE



■ Favorable ■ Partiel ■ Défavorable

RÉPARTITION DES AVIS SUR LES DOSSIERS LIÉS À UNE VERBALISATION PAR TYPE DE VERBALISATION



■ Favorable ■ Partiel ■ Défavorable

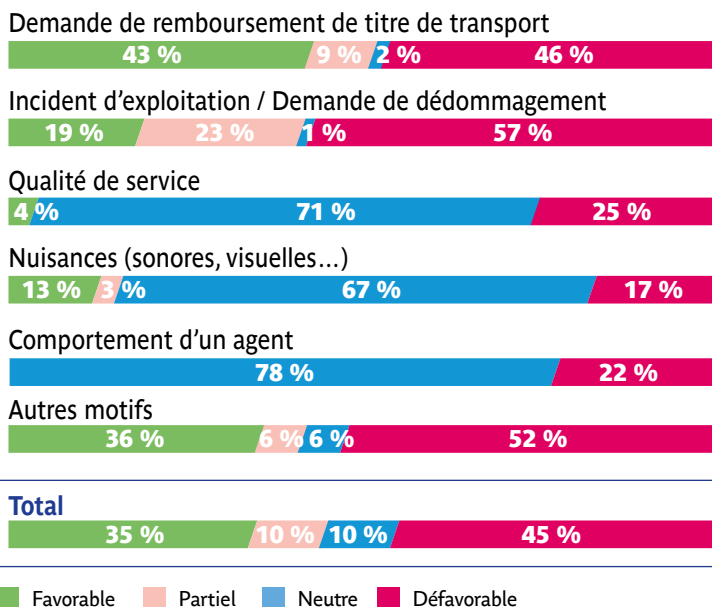
Davantage d'avis défavorables sur les réseaux de surface

Les avis défavorables sont plus nombreux sur les réseaux de surface, liés à une fraude plus dure. Il y a davantage d'avis favorables dans le Métro.

Les dossiers liés à un titre incomplet ont deux-tiers d'avis favorables

Il existe de grandes disparités dans les avis rendus, en fonction du type d'infraction. Les infractions comportementales ont le moins d'avis favorables. De nombreux dossiers de franchissement illicite ou de titre non validé sont liés à la défaillance d'un valideur. Les titres incomplets ont donné lieu à un travail interne à la RATP, à la suite d'une recommandation faite par la Médiatrice en 2022, et ont davantage d'avis favorables.

RÉPARTITION DES AVIS SUR LES DOSSIERS LIÉS À UN AUTRE MOTIF QU'UNE VERBALISATION



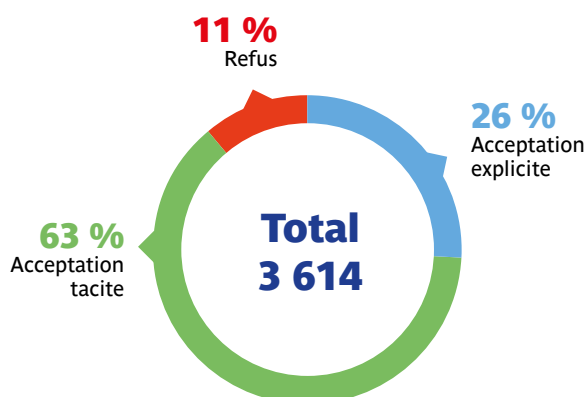
Les avis favorables pour les demandes de remboursement de titre de transport sont en baisse

52 % des demandes de remboursement de titre aboutissent à un avis au moins partiellement favorable, contre 59 % en 2023. Les cas les plus fréquents sont le non-remboursement de tickets chargés sur un passe Navigo Easy défaillant, le débit sur un passe Liberté + alors que le client a un abonnement Navigo annuel, la disparition de titres sur un smartphone... Ces dossiers défendus par la Médiation, mais dont le remboursement est refusé par Comutitres, rendent la Médiation inopérante aux yeux des clients.

LES DIFFÉRENTES PROPOSITIONS LORS D'UN AVIS DE LA MÉDIATRICE

Dans un dossier concernant une infraction, l'avis de la Médiatrice peut avoir trois effets : le classement sans suite ; la réduction du montant de l'amende à travers une exonération des frais de dossier ; le maintien de la décision initiale du professionnel avec, le cas échéant, la mise en place de facilités de paiement. Lorsque l'amende a déjà été réglée, selon le contexte, il peut être proposé un geste commercial de tout ou partie de la somme réglée ou le maintien de la décision initiale. Dans le cas des litiges commerciaux, l'examen de la situation permet d'évaluer en droit et en équité un geste commercial ou le maintien de la décision initiale.

ACCEPTATION DE L'AVIS DE LA MÉDIATRICE PAR LE REQUÉRANT



89 % des avis ont été acceptés par les requérants

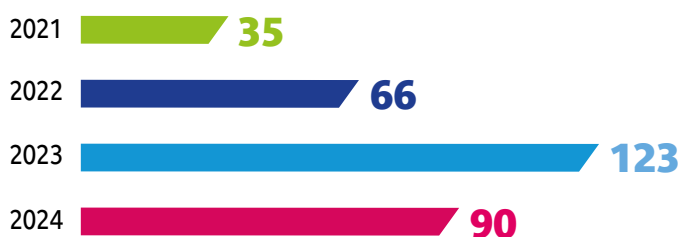
Le requérant dispose de deux semaines à compter de la réception de l'avis de la Médiatrice pour l'accepter ou exprimer son désaccord. 26 % des clients ont accepté formellement l'avis rendu, 63 % n'ont pas répondu et sont à comptabiliser dans les acceptations tacites. Le client est informé que l'absence de réponse équivaut à une acceptation tacite. Cette option peut donner le sentiment au requérant qu'il est dispensé d'exprimer formellement son accord ou son désaccord et d'éviter ainsi une démarche supplémentaire pour la mise en œuvre de la solution proposée. D'une manière générale, les accords explicites sont plus largement formulés lorsque l'avis est favorable ou partiellement favorable au requérant.

Dans 6 % des cas d'avis défavorables, le client a accepté explicitement l'avis rendu. Dans 20 % des cas d'avis défavorables, le client a refusé explicitement l'avis rendu. Dans 48 % des cas d'avis favorables, le client a accepté explicitement l'avis rendu. Dans moins de 1 % des cas d'avis favorables, le client a refusé explicitement l'avis rendu, car il n'était pas d'accord avec l'analyse.

14 avis ont été refusés par le professionnel, dont 13 dans le cadre de litiges avec Comutitres SAS liés à une demande de remboursement de titre de transport, et 1 avec une filiale.

Les filiales du groupe RATP

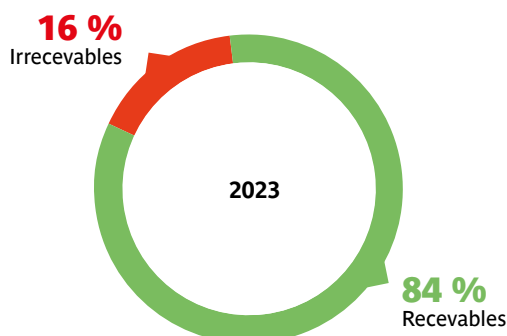
NOMBRE DE SAISINES CONCERNANT DES FILIALES DU GROUPE RATP (RATP DEV ET RATP CAP ÎLE-DE-FRANCE)



Une régression des saisines

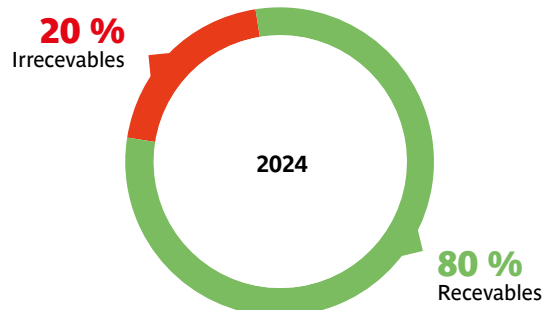
Les saisines impliquant une filiale au sein du groupe RATP ont régressé par rapport à l'an dernier. Elles représentent 1,7 % de l'ensemble des saisines. Quatre filiales se partagent 74 % des saisines (Brest, Angers, Toulon, Mantes-la-Jolie). Les réseaux de Brest et de Toulon représentent plus de la moitié des saisines impliquant une filiale. 18 filiales ont eu au moins une saisine.

SAISINES CONCERNANT DES FILIALES DU GROUPE RATP



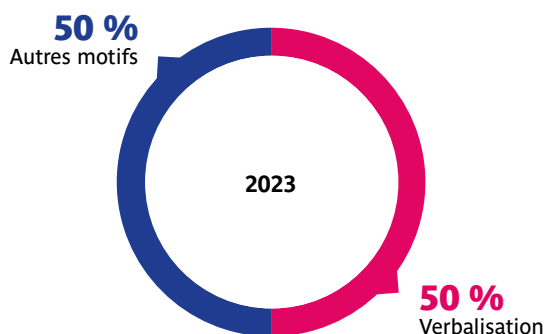
Quatre saisines sur cinq sont recevables

Le principal motif de non-recevabilité est l'absence de réclamation préalable auprès du Service Client.



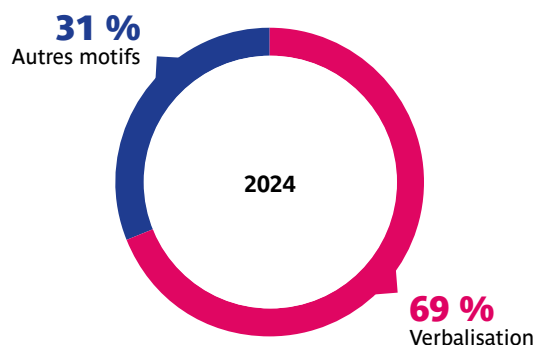
Le second motif est un dossier incomplet. La part des saisines recevables est plus importante pour les filiales que pour l'ensemble des saisines traitées : 80 % contre 68 %.

MOTIF DES SAISINES



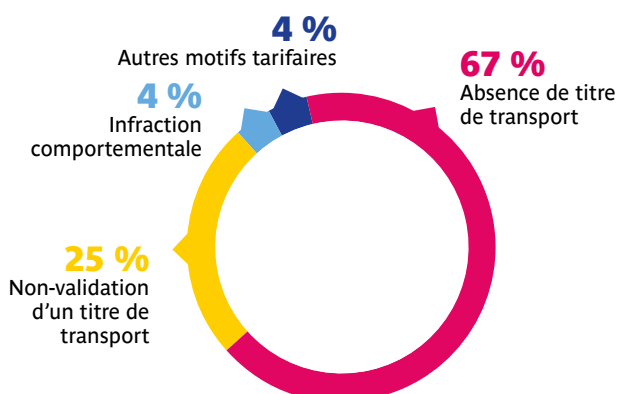
Une hausse de la part des saisines liées à une verbalisation

La part des saisines à la suite de la contestation d'une verbalisation est passée de 50 % à 69 %.



Elle reste moins importante que pour l'ensemble des saisines traitées, qui est de 77 %.

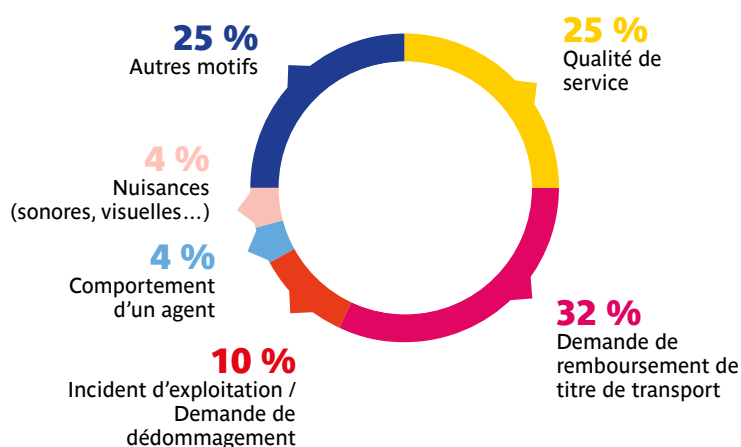
RÉPARTITION DES SAISINES LIÉES À UNE VERBALISATION



Les infractions comportementales quasi absentes

La très large majorité des saisines relatives à une verbalisation concerne une infraction tarifaire, principalement une absence de titre de transport ou sa non-validation.

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



Le remboursement d'un titre de transport en premier motif

32 % des saisines concernent une demande de remboursement d'un titre de transport. 25 % des saisines concernent la qualité de service, contre 8 % pour l'ensemble des saisines traitées.

DÉLAI MOYEN D'INSTRUCTION D'UN DOSSIER

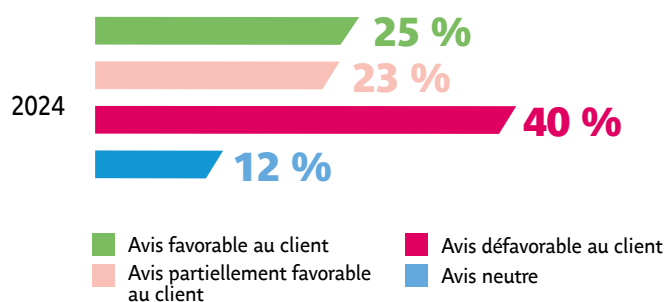


Un délai d'instruction plus important

Le délai moyen pour rendre un avis concernant une filiale a été de 73 jours, contre 58 pour l'ensemble des dossiers instruits. L'instruction des dossiers concernant des filiales prend davantage de temps. Elle nécessite plus d'échanges avec le transporteur, face à des problématiques particulières, des organisations spécifiques et une relation différente avec l'autorité organisatrice.

Le délai moyen de recevabilité d'une saisine est quant à lui de 14 jours pour une filiale, contre 12 jours pour l'ensemble des saisines reçues en 2024.

RÉPARTITION DES AVIS RENDUS PAR LA MÉDIATRICE



48 % d'avis favorables ou partiellement favorables

Leur part est légèrement inférieure à celle de l'ensemble des avis rendus, qui s'établit à 50 %.

Les titres de transport

RÉPARTITION DES MOTIFS D'INFRACTION PAR TITRE DE TRANSPORT

	Ticket unique (passe Easy, smartphone, magnétique ou SMS)	Navigo Annuel	Navigo mensuel ou hebdomadaire	Liberté +	Navigo Découverte	Non précisé et sans support	Total
Absence de titre de transport	26 %	19 %	39 %	81 %	4 %	28 %	29 %
Non-validation d'un titre de transport	35 %	13 %	9 %	0 %	1 %	13 %	22 %
Franchissement illicite	16 %	39 %	22 %	7 %	4 %	12 %	17 %
Autres infractions comportementales	2 %	21 %	18 %	5 %	0 %	37 %	16 %
Autres infractions tarifaires	12 %	8 %	12 %	6 %	4 %	5 %	9 %
Tarif réduit non justifié	9 %	0 %	0 %	1 %	0 %	5 %	5 %
Titre incomplet	0 %	0 %	0 %	0 %	87 %	0 %	2 %
Total	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Répartition des titres	49 %	9 %	7 %	5 %	3 %	27 %	100 %

Les motifs de verbalisation varient selon les titres

Il y a quelques années, seuls deux types de supports existaient : le ticket magnétique et le forfait sur un passe Navigo. Plusieurs nouveaux supports sont apparus depuis. Les passes, selon leur type, peuvent contenir des tickets à usage unique ou des forfaits (journalier, hebdomadaire, mensuel, annuel). Ces différents titres peuvent également être chargés sur des smartphones, et les tickets SMS permettent d'acheter un titre de dépannage dans le bus. Certaines infractions ne concernent qu'un seul type de titre. Par exemple, « titre incomplet » ne concerne que les passes Navigo Découverte, où le client doit inscrire son nom et apposer sa photo.

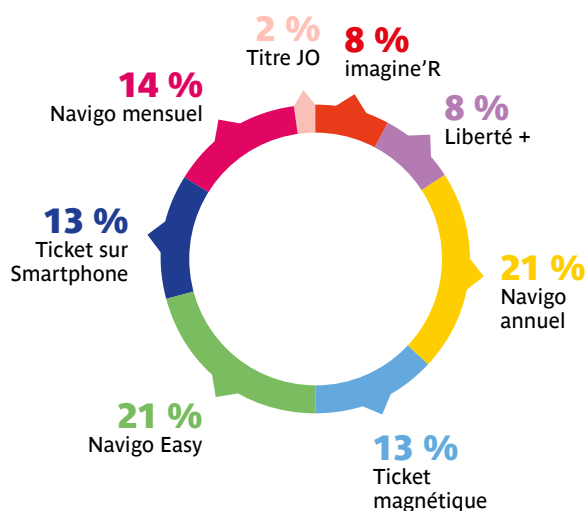
Certains types de titres ne concernent qu'un seul type d'infraction. Ainsi, le ticket SMS ne fait l'objet que de verbalisation pour absence de titre.

Les détenteurs de contrat Liberté + peuvent quant à eux être verbalisés pour une absence de titre, car même s'ils ont un support, c'est la validation qui crée le titre.

Il est intéressant de noter que le franchissement illicite est sur-représenté pour les détenteurs d'abonnements.

On observe par ailleurs que près de la moitié des infractions concernent les détenteurs de titres uniques (Navigo Easy sur passe ou smartphone, ticket magnétique ou SMS).

DEMANDES DE REMBOURSEMENT POUR DES LITIGES AVEC DES TITRES DE TRANSPORT



Plus de la moitié concernent des tickets individuels

Près de la moitié des litiges sont liés à des demandes de remboursement de tickets individuels : tickets non utilisés, échanges de tickets à tarif réduit pour les titres magnétiques.

Les litiges Navigo Easy concernent essentiellement des passes devenus illisibles, mais également quelques cas de double facturation.

Les litiges des tickets sur smartphone concernent la suppression de l'application « Mes Tickets Navigo » et la perte des titres.

Les litiges concernant les Navigo Annuel sont le plus souvent des demandes liées à des suspensions qui n'ont pas été confirmées par le client.

Les litiges Liberté + concernent des doubles débits ou des doubles facturations (abonnement annuel et Liberté +).



RÉPARTITION DES AVIS RENDUS CONCERNANT LES DEMANDES DE REMBOURSEMENT POUR DES LITIGES AVEC DES TITRES DE TRANSPORT

Ticket sur smartphone



Titre JO



imagine R



Liberté +



Navigo annuel



Ticket magnétique



Navigo Easy



Navigo mensuel



Total



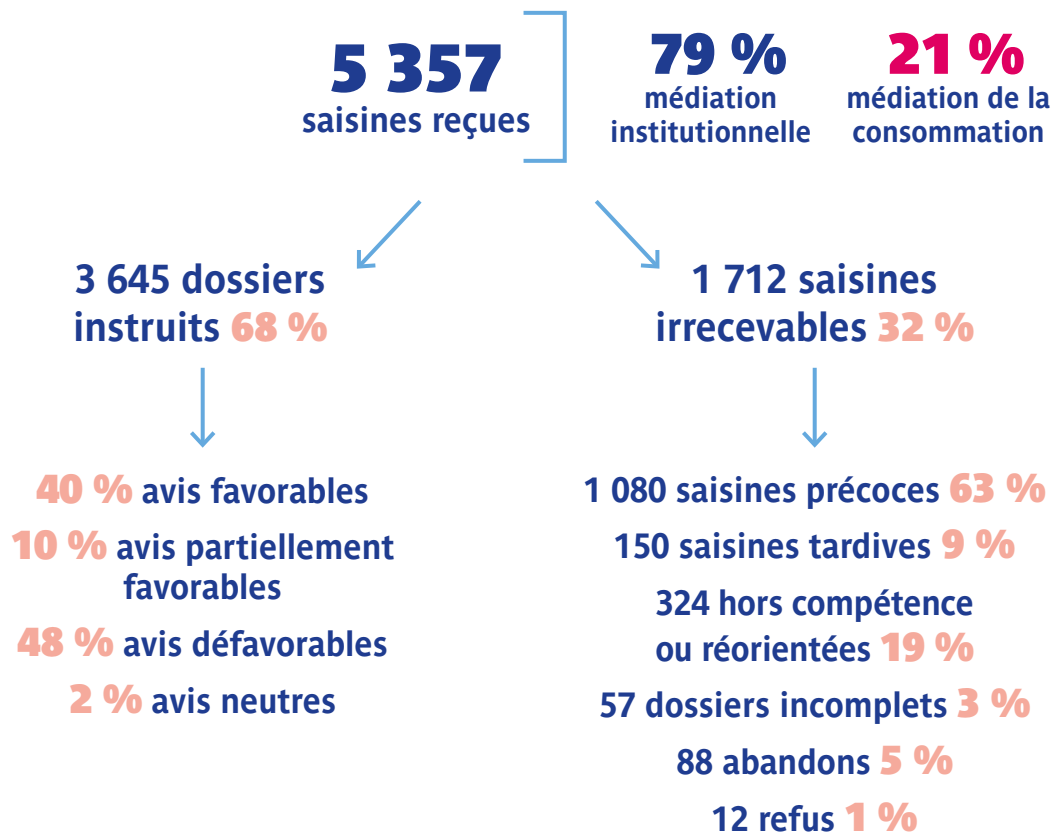
■ Favorable
 ■ Partiel
 ■ Neutre
 ■ Défavorable

Une forte diversité selon le support

Pour les litiges liés aux titres de transport, il existe une forte diversité dans les avis rendus selon le support. Pour les Navigo Easy par exemple, si le client n'est pas en mesure d'apporter la preuve du nombre de titres restant sur le passe, il n'est pas possible de proposer un avis favorable. De leur côté, les litiges Navigo mensuel portent souvent sur des doubles débits pour des chargements de forfait, qui sont plus faciles à vérifier avec une enquête comptable.



SYNTHÈSE 2024



TENDANCES SUR 5 ANS

	2020	2021	2022	2023	2024
SAISINES					
Nombre de saisines reçues	2 602	2 641	3 889	4 922	5 357
Taux de recevabilité	72 %	66 %	57 %	67 %	68 %
Part des saisines courrier	18 %	22 %	27 %	18 %	15 %
Nombre de saisines filiales	27	35	66	123	90
Délai d'étude de recevabilité	16	12	14	22	12
DOSSIERS TRAITÉS					
Nombre de dossiers traités	1 814	1 715	2 222	3 299	3 645
Part des verbalisations	53 %	66 %	79 %	77 %	77 %
dont : infractions tarifaires	82 %	81 %	60 %	64 %	65 %
Délai d'avis rendu après la recevabilité	61	41	46	59	58

Le nombre de saisines et de dossiers traités continue à progresser de façon constante.
 Le taux de recevabilité remonte après avoir régressé.
 La part des saisines par courrier continue de régresser.

Les délais de traitement se sont stabilisés, malgré la progression du nombre de dossiers à traiter.



03



DES ÉLÉMENTS PROBANTS POUR MATÉRIALISER LES REQUÊTES



La Médiatrice intervient à l'issue d'une requête auprès du Service Client, qui n'a pas satisfait le client. Elle prend connaissance attentivement de tous les éléments à sa disposition et demande des compléments si besoin. Elle contacte les services concernés du groupe RATP ou de Comutitres SAS, car la médiation suppose d'entendre les deux parties du litige. Au vu du dossier en sa possession, elle rend un avis en droit et en équité, qui tient compte des spécificités de la situation vécue. Cet avis s'appuie sur des éléments probants, qui apportent une matérialité des positions de chaque partie. Les avis exposés dans cette partie sont issus de circonstances particulières et uniques, ils ne peuvent en aucun cas constituer une jurisprudence.



Une grande diversité de situations

Certains litiges relèvent de la consommation : par exemple un différend commercial lié à un abonnement Navigo ou imagine R, un préjudice subi lors d'un déplacement ou un manque à la qualité de service attendue. D'autres relèvent de la médiation institutionnelle, comme les infractions à la police des transports sanctionnées d'une verbalisation (absence de titre de transport, titre de transport non valable, non-respect des règles...) ou les nuisances subies dans le cadre de l'exploitation des lignes de transport.

Le retour négatif du Service Client à la requête d'un client accroît son incompréhension vis-à-vis du transporteur. Il ressent un sentiment d'injustice, estimant ne pas avoir bénéficié d'une écoute suffisante. De son côté, le transporteur applique la législation des transports publics ou les CGVU lorsqu'il s'agit d'un litige lié à un titre de transport. Les points de vue peuvent devenir inconciliables et engendrer du ressentiment.

Chaque cas est un cas particulier et chaque saisine bénéficie d'un traitement personnalisé. La médiation nécessite une matérialisation des faits relatés, à travers des éléments probants. Si les pièces envoyées par le requérant ne sont pas suffisantes, des éléments complémentaires peuvent lui être demandés. La Médiatrice procède de la même manière en entrant en contact avec les services ou Comutitres SAS. Lorsqu'elle dispose de l'ensemble des pièces, elle analyse la situation et rédige un avis détaillé.

Le principal motif de saisine de la Médiatrice en 2024 est la contestation d'une infraction. La Médiatrice rappelle la réglementation qui a justifié la verbalisation par les équipes de contrôle. Au regard de ce fondement juridique, le transporteur estime que le requérant a été justement verbalisé et que la réponse notifiée par le Service Client est fondée. Sans remettre en cause la verbalisation, la Médiatrice a la possibilité de tenir compte de la bonne foi du requérant et des éléments complémentaires qu'il est en mesure d'apporter, afin de rendre son avis à la fois en droit et en équité.

La Médiatrice exprime sa vision du litige, dans le cadre de son avis. Celui-ci reprend dans le détail l'ensemble des éléments du dossier : la demande du requérant, la réponse du Service Client, les éléments complémentaires fournis par le transporteur ou le requérant. La Médiatrice propose une solution au requérant et au transporteur. L'un et l'autre peuvent l'accepter ou la refuser. La proposition a été acceptée par le transporteur dans la très grande majorité des cas en 2024. L'absence de réponse du requérant dans un délai précisé dans l'avis est considérée comme une acceptation tacite. L'avis de la Médiatrice met fin à la médiation. Il n'exclut cependant pas la possibilité d'un recours devant une juridiction.

Les avis rendus ne peuvent en aucun cas constituer une jurisprudence. Chacun d'entre eux ne concerne que la situation rencontrée, qui est unique. De plus, la médiation est soumise au principe de confidentialité.

L'écoute attentive de chacune des parties aura permis dans la plupart des cas de restaurer un dialogue entre le client et le transporteur et favorisé une meilleure compréhension des contraintes de chacun, comme en témoigne le taux important d'acceptation des propositions par les requérants.

Dans son rapport, la Médiatrice formule à l'attention du groupe RATP des recommandations visant à éviter la récurrence de certains litiges. Les litiges ayant conduit à formuler une recommandation en 2024 sont signalés par ce pictogramme, qui précise le numéro de la recommandation détaillée dans la partie 5 du rapport.

RECOMMANDATION
2024



Un recueil d'informations auprès du transporteur

La Médiation entre en contact avec les différents services internes du transporteur pour recueillir les informations complémentaires et contradictoires qui vont lui permettre de formuler un avis à l'issue d'une étude attentive du dossier.

Contrairement à ce que certains clients imaginent dans le libellé de leur requête, la Médiation n'est pas un prolongement du Service Client, mais une structure totalement indépendante, considérée comme extérieure au groupe RATP, dont la mission est de proposer un mode alternatif de résolution des conflits.

Dans le formulaire de saisine, le requérant est informé de la nécessité de fournir des pièces utiles au dossier, sous format numérique. En cas de verbalisation, il est nécessaire de joindre la copie du procès-verbal ou de la quittance. Les autres pièces utiles : la réclamation écrite au Service Client, la réponse du Service Client, la copie de la carte d'abonnement, des tickets, du reçu carte bancaire, etc. ou tout autre élément probant de justification de la requête.

Dans cet exemple, chaque élément de la saisine va déclencher une enquête auprès des services concernés du groupe RATP.

Une cliente doit se rendre à la Gare de Lyon avec le RER, pour prendre un train. Elle part de la Gare du Nord et souhaite emprunter la ligne B, mais un incident interrompt le trafic, ce qui l'oblige à changer d'itinéraire. Elle sera verbalisée au cours de son trajet et demande par ailleurs une indemnisation car elle a manqué son train à la Gare de Lyon.

La Médiation entre en contact avec la Permanence Générale des réseaux pour vérifier le rapport journalier des incidents, ainsi que l'information délivrée aux voyageurs lors du trajet de la requérante.

La voyageuse souhaite emprunter la ligne 4 du métro, mais elle ne parvient pas à valider son titre de transport à la ligne de contrôle.

La Médiation mène une enquête auprès des services de maintenance pour savoir si un dysfonctionnement a été signalé sur un appareil de contrôle à ce moment de la journée. Elle se renseigne également sur le statut d'abonnée de la requérante pour voir si elle dispose d'un forfait en cours de validité sur son passe Navigo.

Elle emprunte une porte ouverte en suivant une voyageuse avec une poussette pour passer la ligne de contrôle. Elle ne comprend pas sa verbalisation, car pour elle, elle dispose d'un abonnement en cours de validité et a subi les conséquences d'un incident d'exploitation et d'un dysfonctionnement.

La Médiation questionne le responsable de l'équipe de contrôle et l'agent verbalisateur sur le déroulement de la verbalisation et l'existence ou non d'un rapport complémentaire établi au moment de la verbalisation précisant succinctement le contexte, le comportement et les propos tenus par la voyageuse.



Litige commercial

Les litiges commerciaux concernent des réclamations liées à des services proposés par l'Agence Navigo, l'Agence imagine R, ou l'Agence Solidarité Transport de Comutitres SAS, la RATP ou l'un des transporteurs du groupe RATP. Ils ont des causes très diverses : erreur dans la résiliation d'un forfait Navigo ou imagine R, facturation indue de trajets sur un passe Navigo Liberté +, transfert impossible d'un forfait sur un nouveau téléphone, double facturation entre un abonnement et un passe Liberté +, erreur d'achat, demande de remboursement...



Transfert d'abonnement sur portable

Les faits

M. F. est abonné au passe Navigo dématérialisé, qu'il utilise via l'application Île-de-France Mobilités sur son smartphone. Par deux fois (mars 2023 et juin 2024), il a dû effectuer une réinitialisation de son téléphone pour résoudre un problème de fonctionnement. Il lui a été impossible de transférer son abonnement Navigo mensuel déjà payé sur son téléphone restauré, ce qui lui a causé une perte financière injustifiée.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice se tourne vers Comutitres, filiale d'Île-de-France Mobilités, chargée de la gestion des titres Navigo dématérialisés. Concernant le forfait Navigo mensuel de mars 2023, sa réponse n'a pas pu être favorable, car la fonction sauvegarde/restauration n'était pas encore disponible à ce moment-là, aucun remboursement n'étant prévu dans les CGVU (Conditions Générales de Vente et d'Utilisation) dans ce cas. Concernant le forfait de juin 2024, le remboursement a été accordé. La Médiatrice comprend la lecture juridique faite par Comutitres, mais regrette qu'une lecture en équité n'ait pas permis d'accéder à la demande de M. F.

Avis partiellement favorable ■

Les faits

M. R. demande au Service Client imagine R la résiliation de son forfait au 31 décembre. L'Agence imagine R l'informe en retour d'une résiliation au 31 octobre. Dans les échanges qui suivront, l'Agence imagine R lui explique qu'il n'est plus possible de modifier la date de résiliation. Cette erreur entraîne un préjudice financier pour M. R., qui en demande le remboursement.

Erreur dans la résiliation d'un forfait imagine R

L'avis de la Médiatrice

Contacté par la Médiatrice, Comutitres reconnaît l'erreur de ses services. Il propose d'accorder à M. R. un geste commercial d'un montant de 10,30€ correspondant à la différence entre le coût de la facture Navigo Liberté +, forfait utilisé après la résiliation de son passe, et le montant d'une mensualité d'un forfait imagine R Etudiant.

Avis favorable ■

RECOMMANDATION
2024-03

Facturation indue avec Liberté +

Les faits

M. H. a souscrit un forfait Navigo Liberté + en 2021. Depuis l'inauguration du tram T10, il constate des erreurs de facturation dans ses trajets. Il a obtenu de la part de Comutitres un remboursement de la facturation indue d'un mois. Il ne parvient pas à obtenir gain de cause pour les trois mois suivants.

L'avis de la Médiatrice

Comutitres communique à la Médiatrice le détail de chaque facturation contestée. Certaines utilisations dépassent la période de 1h30 autorisée pour une correspondance et nécessitent l'utilisation d'un ticket supplémentaire. Comutitres est favorable à un remboursement dans la plupart des autres situations indiquées par M. H., pour un montant de 13,76€.

Avis favorable



RECOMMANDATION
2024-09

Double facturation

Les faits

M. V. résilie son forfait Navigo Annuel pour passer à un Liberté +. L'agent RATP qui s'en occupe lui certifie l'avoir fait. Cependant, il continue à payer son abonnement pendant 2 mois, sans l'utiliser, alors qu'il règle ses trajets avec son Liberté + jusqu'à ce qu'un autre agent RATP résilie bien le forfait annuel. Il demande le remboursement des deux mois d'abonnement non utilisés.

L'avis de la Médiatrice

Comutitres explique à la Médiatrice n'avoir aucune trace de la première résiliation d'abonnement de M. V. Sans remettre en cause la bonne foi de celui-ci, la Médiatrice ne dispose d'aucun élément probant de cette résiliation. Elle observe également que chaque client peut consulter l'état de son abonnement sur son espace client. Par ailleurs, elle n'est pas en mesure de constater qu'il n'a pas utilisé son abonnement Navigo annuel en mars et avril 2024. Elle considère néanmoins que M. V. n'avait aucun intérêt à régler avec son Liberté + s'il savait que son abonnement Navigo Annuel était toujours actif. Elle sollicite un geste commercial auprès de Comutitres d'un montant de 41,52€, correspondant à ses factures Liberté + de mars et avril. Comutitres refuse cette proposition. La Médiatrice le regrette, considérant que la bonne foi de M. V. pouvait être prise en compte.

Avis favorable refusé par le professionnel

Double facturation

Les faits

M^{me} B. souscrit un abonnement Liberté +, puis un abonnement imagine R deux mois plus tard. Sans y prêter attention, elle confirme dans le processus de souscription qu'elle utilise le support d'un ancien forfait imagine R. La partie de son espace personnel concernant Liberté + ayant disparu, elle pense que son forfait imagine R a remplacé Liberté + sur le support qu'elle utilise.

Empruntant le RER hors Paris pour la première fois un peu plus d'un mois après de début de son forfait, elle est bloquée à la ligne de contrôle. Elle réalise alors qu'il y a un problème sur son abonnement. Elle demande le remboursement des facturations

Navigo Liberté + de 112,45 € (septembre 2024) et de 17,30 € (octobre 2024), période pendant laquelle elle détenait un forfait imagine R Etudiant.

RECOMMANDATION
2024-09

L'avis de la Médiatrice

Contacté par la Médiatrice, Comutitres l'informe avoir envoyé un e-mail fin août à M^{me} B. l'invitant à mettre à jour son passe afin de finaliser l'activation de son forfait imagine R, mais qu'elle ne l'a fait que le 6 octobre. Au regard de ces éléments, il n'est pas favorable à un remboursement des facturations. Bien que la situation relève d'une mauvaise manipulation de la part de M^{me} B., la Médiatrice estime qu'elle a réglé deux fois la même prestation, ce qui lui semble inéquitable, d'autant qu'elle dit avoir été dans l'impossibilité temporaire de suivre les consommations de son abonnement Liberté +. Elle regrette ce refus de remboursement de la part de Comutitres.

Avis favorable refusé par le professionnel



Résiliation non prise en compte

Les faits

M^{me} S. demande au réseau Irigo d'Angers la résiliation de l'abonnement de transport de sa fille en septembre 2022, par l'envoi d'un courrier simple. En mars 2024, elle s'aperçoit que l'abonnement n'a pas été résilié, n'ayant pas pris la peine de vérifier ses comptes. L'abonnement n'ayant pas été utilisé sur cette période, elle en demande le remboursement.

L'avis de la Médiatrice

Contacté par la Médiatrice, Irigo l'informe ne jamais avoir reçu de courrier de la part de M^{me} S. Selon les conditions générales de vente, l'abonnement doit être résilié par courrier recommandé. Constatant que l'abonnement n'a pas été utilisé depuis le 21 août 2022, Irigo propose néanmoins un geste commercial à hauteur de la moitié de la dette.

Avis partiellement favorable

RECOMMANDATION
2024-02

Trafic perturbé, tickets inutilisés

Les faits

M. L. achète deux tickets pour aller à l'aéroport de Roissy - Charles de Gaulle.

Il composte les tickets, se rend sur le quai du RER, mais une interruption de trafic ne lui permet pas d'effectuer le trajet et il doit utiliser un VTC. Il demande le remboursement des deux tickets.

L'avis de la Médiatrice

Dans sa réponse à M. L., le Service Client précise qu'une compensation financière ne peut être envisagée qu'en cas d'interruption totale et prolongée sur une ligne de métro ou de RER, sans transport de substitution ou de correspondance possible. La Médiatrice constate que les titres de transport ont été validés à 7h45 et qu'un VTC a pris en charge M. L. à 8h01. Elle constate également que le trafic était encore perturbé sur l'ensemble de la ligne à 8h50. Elle propose à la RATP d'adresser à M. L. un geste commercial correspondant au prix des deux tickets de RER. **Avis favorable**

RECOMMANDATION
2024-06

Information des consommateurs

Les faits

M. W. indique que lors de la souscription ou du renouvellement d'un forfait Navigo Annuel à partir du 15 du mois, le tarif journalier appliqué pour chaque jour restant est calculé comme étant égal à $1/20^{\text{e}}$ de $1/11^{\text{e}}$ du prix annuel du forfait. Cette méthode de calcul, qui revient en réalité à diviser le prix mensuel par 20, n'est pas indiquée clairement dans les CGVU et n'est pas affichée au moment de l'achat.

Il estime que cette pratique est opaque et contraire aux dispositions légales relatives à l'information des consommateurs.

L'avis de la Médiatrice

Comutitres indique que la méthode de calcul du prorata dans le cadre d'une souscription au contrat Navigo Annuel, est précisé dans les CGVU. La Médiatrice estime néanmoins que la complexité de la méthode ($1/20^{\text{e}}$ de $1/11^{\text{e}}$ du prix annuel) dépasse ce que l'on pourrait attendre d'une compréhension immédiate par un consommateur moyen. Bien qu'elle soit conforme sur le plan contractuel, sa mise en œuvre pourrait être perçue comme insuffisante pour répondre aux standards légaux d'information et de protection des consommateurs. Elle propose à Comutitres d'étudier les mesures concrètes qui pourraient être mises en place pour améliorer la transparence de la méthode de calcul du prorata, comme l'installation d'un simulateur de prix ou d'un tableau explicatif. Comutitres assure que la demande sera étudiée par ses services.

Avis partiellement favorable



Erreur d'achat

Les faits

M. T. achète un billet OrlyBus via l'application mobile Île-de-France Mobilités, mais il ne peut pas l'utiliser, car il n'est pas valide pour le métro. Il estime que des informations peu claires l'ont conduit à acheter un billet non adapté à ses besoins et en demande le remboursement. Le Service Client lui refuse, invoquant une clause des CGVU stipulant que les titres OrlyBus ne sont pas remboursables.

M. T. invoque plusieurs articles du Code de la consommation, du Code civil et du Code des transports, pour des clauses des CGVU qu'il juge abusives.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice entre en relation avec Comutitres, qui lui indique que la description du titre apparaît explicitement dans l'application mobile avant de confirmer l'achat définitif. Comutitres fournit également des éléments juridiques confirmant le respect des dispositions légales. Pour sa part, la Médiatrice constate que l'information fournie avant l'achat est lisible et compréhensible. Elle effectue de son côté le parcours utilisateur pour acheter un ticket OrlyBus et estime que ce dernier respecte les dispositions légales. Elle n'est pas en mesure de répondre favorablement à la demande de M. T.

Avis défavorable

I Demande d'indemnisation

Certains clients souhaitent obtenir une compensation, car ils estiment avoir subi un préjudice lors d'un déplacement. Elle peut se justifier lors d'une interruption prolongée du service ou dans une circonstance exceptionnelle. Pour cela, le client doit être en mesure d'apporter la preuve matérielle du préjudice et du lien de causalité avec un fait générateur dont le transporteur serait tenu pour responsable.

Train raté à la suite d'une interruption de trafic

Les faits

Alors qu'il se rend à la gare Montparnasse, M. B. est bloqué pendant plus d'une heure dans une rame sur la ligne 12. Il est évacué à pied, avec les autres voyageurs, jusqu'à la station Solférino, où il prend un bus pour se rendre à la gare. Il rate son train et doit racheter deux billets pour un montant de 102€. Le Service Client lui accorde un geste commercial de 38€, qu'il juge insuffisant.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice précise que la réglementation en vigueur n'impose pas à la RATP de rembourser le prix d'un billet de train raté, sa responsabilité n'étant engagée que dans la limite de l'objet du contrat, c'est-à-dire son titre de transport RATP. Elle constate néanmoins que l'interruption de trafic sur la ligne a engendré un retard de 2h15. Compte tenu du contexte particulier de ce litige, elle sollicite de la part de la RATP un geste commercial complémentaire de 64€, ainsi que 4,30€ correspondant au prix des tickets t+ utilisés par M. B. dans le bus.

Avis favorable



RECOMMANDATION
2024-02

Train raté sans preuve de retard

Les faits

M. B. déclare qu'une panne sur le RER B entre les gares de Massy-Palaiseau et Paris lui a fait rater son TGV. Il demande le remboursement de son billet.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice demande à M. B. de lui envoyer l'original de son titre de transport, ce qu'il ne fait pas. Il joint cependant la copie d'un reçu d'achat, horodaté à 5h40. La Médiatrice en déduit qu'il a pris le RER vers 5h49, selon la fiche horaire. Son train TGV partant de la gare Montparnasse à 6h41 et le trajet étant estimé à 40 minutes, la Médiatrice estime qu'il a pris une marge d'environ 15 minutes. Aucun retard du RER B n'a été mentionné au moment de son déplacement. Elle n'est pas en mesure de répondre favorablement à sa demande.

Avis défavorable



Veste arrachée

Les faits

M. Z. accroche sa veste au tourniquet d'une station de métro et la déchire en bas du dos. Il souhaite que la RATP prenne en charge la réparation.

L'avis de la Médiatrice

Il appartient à la personne qui demande réparation d'apporter la preuve du dommage (veste) mais également d'établir le lien de causalité entre le fait générateur (passage de la ligne de contrôle) et le préjudice subi. Ne disposant pas d'éléments factuels lui permettant de déterminer de façon objective la responsabilité de la RATP dans le dommage de M. Z., la Médiatrice ne peut pas répondre favorablement à sa demande.

Avis défavorable

Montre brisée

Les faits

En passant une ligne de contrôle, les portes se referment sur le bras de M. M. et font tomber sa montre connectée, dont l'écran se brise. Il prend une photo de sa montre et fait constater les dommages à un agent RATP. Il n'a pas de réponse du département Juridique de la RATP à sa demande de remboursement de sa montre.

L'avis de la Médiatrice

Le département Juridique informe la Médiatrice qu'il n'a pas enregistré de réclamation de la part de M. M. Il lui indique que produire une photo de la montre endommagée et enregistrer une déclaration auprès d'un agent ne prouve pas le sinistre. Il appartient au demandeur de produire les éléments de nature à établir la matérialité des faits qu'il relate. Ne disposant pas d'éléments factuels lui permettant de déterminer de façon objective le lien de causalité entre le dommage et les installations, la responsabilité de la RATP n'est pas établie, la Médiatrice ne peut pas répondre favorablement à la demande de M. M.

Avis défavorable

I Qualité de service

Certains voyageurs estiment que le transporteur manque à ses obligations en termes d'information et de qualité de service. Leurs saisines conduisent la Médiatrice à mener une enquête approfondie pour vérifier que le transporteur a bien pris en compte leurs remarques et mis en œuvre des actions effectives d'amélioration.

RECOMMANDATION
2024-07

Carte Familles Nombreuses non valable

Les faits

M^{me} W. achète des tickets tarif réduit après avoir présenté sa carte Familles Nombreuses à l'agent de station, qui lui confirme qu'elle y a droit. Lors d'un contrôle, elle est verbalisée pour non-présentation d'un justificatif valable.

L'avis de la Médiatrice

Après avoir consulté le site Internet Carte Familles Nombreuses, la Médiatrice constate que celle-ci doit porter au recto la mention « Carte valable en Île-de-France » et au verso « La carte offre une réduction de 50 % sur le réseau d'Île-de-France » pour bénéficier de la réduction. Or, la carte de M^{me} W. ne comporte pas ces mentions. La Médiatrice comprend que la réglementation des cartes Familles Nombreuses est parfois complexe, M^{me} W. s'étant rendue au guichet et l'agent lui ayant communiqué des informations erronées. La Médiatrice propose à la RATP de lui adresser un geste commercial de 35€, correspondant au montant qu'elle a réglé. Elle demande également à la RATP d'apporter sur son site des précisions quant à la validité de la carte sur son réseau.

Avis favorable

RECOMMANDATION
2024-02

Ticket inutilisé à recréditer

Les faits

M. T. valide un titre de transport, mais apprend une fois sur le quai que la ligne est à l'arrêt pour un temps indéterminé. Il souhaite obtenir le rajout de son titre sur sa carte Navigo Easy, mais l'agent de station n'est pas présent au guichet. Il doit ensuite prendre le tram et le bus pour revenir à son domicile, et donc valider un nouveau ticket. Il souhaite être recrédité de son ticket.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice explique à M. T. que l'agent RATP en station n'aurait pas pu lui recréditer son ticket, seul le Service Client étant habilité à traiter ce type de demande. La Médiatrice constate les preuves de validation évoquées par M. T. et se voit confirmer un incident sur la ligne 8 à l'heure indiquée par M. T. Elle estime que sa bonne foi doit être entendue et demande à la RATP de lui adresser un geste commercial du prix du ticket.

Avis favorable





Ticket valable, mais non visible

Les faits

M^{me} E. est verbalisée pour un franchissement illicite des lignes de contrôle. Elle déclare qu'elle avait un titre de transport valide, mais que la machine ne l'a pas accepté.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice demande à M^{me} E. de lui envoyer l'original du ticket qu'elle a utilisé, ce qu'elle ne fait pas. Elle ne lui adresse pas non plus de preuve de paiement de ce ticket. Au vu des éléments en sa possession, la Médiatrice n'est pas en mesure de répondre favorablement à sa demande.

Avis défavorable

Comportement d'un agent

Les faits

M^{me} B. adresse une réclamation au Service Client sur son insatisfaction vis-à-vis du comportement d'un machiniste. Elle regrette qu'il n'ait pas stoppé à un arrêt et qu'il ait manqué de renverser une dame, tout en la klaxonnant pour qu'elle se pousse. La transmission de sa réclamation au responsable de la ligne concernée ne lui suffit pas et elle saisit la Médiatrice.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice diligente une enquête. Entendu par son responsable hiérarchique, le machiniste explique ne pas avoir connaissance des faits qui lui sont reprochés. Un rappel général sur les règles de bonne conduite sera fait à l'ensemble des agents de la ligne. La Médiatrice précise à M^{me} B. que, quelles que soient les suites données, la RATP ne communiquera pas les mesures qui pourraient être prises à l'égard d'un agent, puisqu'elles relèvent d'une relation entre un employeur et son salarié.

Avis neutre

Absence de titre de transport

L'absence de titre de transport figure parmi les principales infractions constatées par les équipes de contrôle du transporteur. Le plus souvent, le contrevenant ne fournit pas d'élément probant pouvant remettre en cause la verbalisation. Mais il la conteste en formulant des arguments reposant sur des circonstances particulières : oubli de son passe Navigo, dysfonctionnement d'un valideur, réception tardive d'un ticket par SMS, oubli de validation lors d'une

correspondance... Il sollicite d'abord le Service Client, puis, en cas de refus, se tourne vers la Médiatrice. Quelle que soit la circonstance, le client doit fournir des éléments concrets matérialisant sa requête.



Passe Navigo oublié

Les faits

Se rendant à un rendez-vous médical, M^{me} L. oublie son passe Navigo. Elle est verbalisée dans le bus. Elle précise que l'agent qui l'a verbalisée lui a demandé de payer, lui disant qu'elle serait remboursée. Ce que la RATP a refusé.

RECOMMANDATION
2024-04

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice rappelle à M^{me} L. qu'elle peut obtenir un coupon de dépannage lors de l'oubli de son abonnement Navigo, en s'adressant à un agent du métro ou du RER RATP. Elle constate que M^{me} L. détenait bien un abonnement Améthyste le jour de sa verbalisation. Elle propose à la RATP de lui adresser un geste commercial à hauteur des 50€ réglés.

Avis favorable



Dysfonctionnement d'un valideur

Les faits

M^{me} B. souhaite valider son passe Liberté + pour utiliser le tram T1, mais la borne ne fonctionne pas. Elle est verbalisée.

ses habitudes de validation. Une enquête auprès des services de maintenance révèle qu'un seul valideur sur les 16 présents était en dysfonctionnement. La Médiatrice consulte néanmoins la base informatique des forfaits Liberté + et constate que les montants des factures de M^{me} B. montrent des validations régulières. Elle propose à la RATP de l'exonérer des frais de dossier, réduisant ainsi le montant dû à l'indemnité forfaitaire de 50 €.

Avis partiellement favorable

Ticket par SMS tardif

Les faits

M^{me} T. achète un titre de transport dans le bus par SMS. Elle est verbalisée, ne l'ayant reçu que près de 3 heures plus tard.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice peut voir sur l'une des pièces jointes par M^{me} T. qu'un SMS a bien été envoyé à 10h06, mais que le ticket n'a été reçu qu'à 12h51, le même jour, ce qui correspond à son récit. Elle propose à la RATP de lui adresser un geste commercial de 50 €, correspondant au montant réglé.

Avis favorable

Ticket SMS pendant le contrôle



Les faits

M^{me} L. souhaite acheter un ticket au machiniste, mais il lui manque 10 centimes. Elle décide d'acheter un ticket par SMS et se dirige vers une place assise en finalisant son achat, car c'était la première fois qu'elle utilisait ce service. Elle est alors verbalisée par un agent, lui signifiant que c'est trop tard.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice rappelle à M^{me} L. qu'elle doit impérativement acheter son titre de transport par SMS à l'approche du véhicule, puis le présenter au machiniste lors de la montée à bord. La facture téléphonique transmise par M^{me} L. indique un achat effectué le 19 février, ainsi que 3 autres achats antérieurs de tickets SMS, montrant qu'elle avait déjà utilisé ce service auparavant. L'agent de contrôle a établi un rapport complémentaire expliquant que M^{me} T. a tenté de prendre son ticket SMS pendant l'opération de contrôle. La Médiatrice n'est pas en mesure de répondre favorablement à sa demande.

Avis défavorable

Validation obligatoire en correspondance

Les faits

M. D. est verbalisé sur le T2 à la suite d'une correspondance métro/tramway, malgré la validation de son passe Liberté +, alors que selon lui, la correspondance est autorisée. Par ailleurs, la quittance indique que la verbalisation a eu lieu à La Défense, alors qu'elle a été faite à Issy-les-Moulineaux.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice se procure le rapport d'activité des agents de contrôle le jour de la verbalisation et constate qu'ils se trouvaient entre Suzanne Lenglen et Les Moulineaux à cette heure-là. Cependant, cette erreur n'est pas de nature à remettre en cause la légalité de la quittance, le lieu de l'infraction ne faisant pas partie des mentions obligatoires devant y figurer. Sur la facture Liberté + de M. D., la Médiatrice ne constate aucune validation pour son trajet en tramway, le passe ayant été validé pour le trajet effectué sur le réseau ferré. La validation est une étape obligatoire lors d'une correspondance, même lorsqu'elle n'est pas facturée. Bien que la verbalisation soit pleinement justifiée, la Médiatrice constate toutefois que M. D. a bien réglé son trajet. Elle propose à la RATP de lui adresser un geste commercial de 50€, correspondant au montant réglé.

Avis favorable ■

Carte d'abonnée oubliée

Les faits

M^{me} Y. reçoit de la part du réseau TAC un courrier de rappel de régularisation du procès-verbal de sa fille, verbalisée alors qu'elle avait oublié sa carte d'abonnement à la maison. N'ayant jamais reçu le premier courrier, elle demande à être exonérée des frais de dossier.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice entre en contact avec la TAC, qui lui indique que lors de l'émission de la contravention, la contrôlease a remis à sa fille une souche papier, l'informant des modalités de paiement ainsi que du délai de 7 jours pour régler l'amende. Passé ce délai, l'amende a été majorée à 130€. Après une nouvelle analyse du dossier, la TAC précise que dans son courrier au Service Client, M^{me} Y. n'avait pas précisé que sa fille était abonnée et avait oublié sa carte. Après échanges avec la Médiatrice, la TAC accepte d'annuler la verbalisation.

Avis favorable ■

Validation trop tardive

Les faits

M. C. monte dans le tram en téléphonant. Alors qu'il s'apprête à valider après avoir raccroché, une contrôlease lui indique que c'est trop tard, mais il valide tout de même. Il est verbalisé.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice constate que l'agente a indiqué dans son rapport complémentaire que M. C. avait validé son passe Liberté + « sous son nez » alors qu'elle lui avait demandé de ne pas le faire. Elle constate également que l'historique de facturation fourni par M. C. ne justifie pas de validations régulières sur le réseau de surface. La Médiatrice manque d'éléments pouvant conduire à une autre option que le maintien de la verbalisation.

■ Avis défavorable



Titre de transport non valable

Des voyageurs occasionnels n'ont pas intégré certaines subtilités de la tarification des transports franciliens. D'autres envisagent le Tram comme un réseau ferré alors qu'il fait partie du réseau de surface, assimilé au Bus. D'autres encore se trompent dans l'achat d'un titre de transport. Sans remettre en cause la constatation de l'infraction, la Médiatrice considère qu'il faut prendre en compte les circonstances particulières et rend un avis en droit et en équité à partir des éléments dont elle dispose.



Tarification perturbante

Les faits

M. P. souhaite se rendre de Rambouillet à la Porte de Versailles. En raison d'importants travaux, toutes les lignes TER et Transilien entre Versailles et Paris sont supprimées. Il emprunte un parcours alternatif via le RER C puis le T2 jusqu'à la Porte de Versailles avec son billet Rambouillet-Paris. Il est verbalisé dans le T2.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice explique à M. P. que les billets Origine-Destination combinés RATP-SNCF permettent exclusivement un trajet entre deux gares du réseau ferré (RER, Transilien compris et les stations de métro). Du point de vue de la tarification, le tramway n'est pas considéré comme un réseau ferré, mais assimilé aux bus et intégré au réseau de surface de la RATP. A ce titre, il est utilisable avec un ticket t+, sauf pour les T11, T12 et T13. Cependant, pour des raisons historiques, les billets Origine Destination sont valables sur l'ancien parcours du tramway T2 de la Défense jusqu'à la station Issy - Val de Seine et sur la ligne T4. C'est la raison pour laquelle les appareils de contrôle à l'entrée du T2 à la gare d'Issy - Val de Seine ont accepté les tickets de M. P. La Médiatrice propose à la RATP d'adresser à M. P. un geste commercial de 70€, correspondant au montant des deux quittances réglées.

Avis favorable

Valideur en panne ?

Les faits

M. B. tente de composer son ticket, mais n'y parvient pas. Il essaie sur une seconde machine et son ticket ressort. Il n'a pas le réflexe de vérifier s'il est bien imprimé. Il est verbalisé dans le RER pour titre non valable.

L'avis de la Médiatrice

L'analyse technique demandée par la Médiatrice ne fait pas ressortir de dysfonctionnement des valideurs. Elle constate que l'agent verbalisateur a noté dans son rapport complémentaire que M. B. avait eu un comportement condescendant. Face au manque d'éléments attestant le dysfonctionnement des valideurs, la Médiatrice n'est pas en mesure de répondre favorablement à sa demande.

Avis défavorable

Erreur d'achat dématérialisé

Les faits

A l'aéroport d'Orly, M. E. est invité à prendre le bus, car le service OrlyVal ne fonctionne pas. Face à l'affluence, il achète pour la première fois un titre dématérialisé. Mais sa validation ne fonctionne pas dans l'OrlyBus et il est verbalisé à son arrivée.

L'avis de la Médiatrice

Sur les justificatifs qui lui sont fournis, la Médiatrice constate que M. E. a acheté un billet pour emprunter la ligne 14, qui ouvrait le lendemain. Il est normal qu'il ne soit pas parvenu à le valider. Prenant en compte la nouveauté du service et sa bonne foi, elle propose à la RATP de lui adresser un geste commercial de 35 €, correspondant au montant réglé.

Avis favorable



Incompréhension lors de l'achat

Les faits

M. N. achète au guichet un billet pour prendre le tramway T8. Il est verbalisé dans le tram pour titre non valable.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice constate que les billets vendus à M. N. n'étaient pas valables pour prendre le tramway, le logo Tram n'étant pas visible. Lors de leur validation dans le tramway, ils auraient dû être rejetés et déclencher un bip rouge. Ne sachant pas s'il s'agit d'une erreur d'achat ou d'un malentendu entre l'agent de vente et M. N., la Médiatrice entend sa bonne foi. Elle propose à la RATP de lui adresser un geste commercial du montant réglé.

Avis favorable



Pas de correspondance métro-tram avec un ticket t+

Les faits

M^{me} D. et sa famille arrivent de Marseille à la Gare de Lyon et ne connaissent pas les transports parisiens. Ils achètent des billets pour se rendre à la Porte de Versailles, en utilisant le métro et le tram. Lorsqu'ils montent dans le tram, il est bondé et ils déclarent ne pas avoir vu les valideurs. Ils sont verbalisés.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice rappelle à M^{me} D. qu'il est nécessaire de valider son ticket en montant dans le tram, comme indiqué sur les affiches « Je monte, je valide ». Elle lui précise que de nombreux valideurs sont positionnés dans les rames. L'afflux n'était pas tel qu'ils n'ont pas pu voir les valideurs. S'ils avaient tenté de valider leurs tickets, ils auraient vu qu'ils étaient refusés par le valideur, car la correspondance entre le métro et le tram n'est pas autorisée avec un ticket t+. La Médiatrice tenant compte de leur qualité de touriste propose à la RATP d'adresser à M^{me} D. un geste commercial de 100 €, correspondant au montant de deux des quatre quittances réglées.

Avis partiellement favorable

Passe Navigo illisible ?

Les faits

Le fils de M^{me} L. est verbalisé dans le bus, car son passe Navigo n'est pas lisible. Le contrôleur lui demande de régler immédiatement l'indemnité forfaitaire, qui lui sera remboursée lorsqu'il se sera rendu dans une agence RATP pour refaire son passe. Lorsqu'il se rend à l'agence, l'agent lui dit que son passe est encore lisible et qu'il ne comprend pas la verbalisation. De son côté, le Service Client refuse le remboursement.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice constate que le fils de M^{me} L. possède un abonnement imagine R depuis de nombreuses années, y compris au moment du contrôle et qu'il a effectué un changement de passe comme demandé. Elle propose à la RATP de lui adresser un geste commercial correspondant au montant réglé.

■ Avis favorable



Titres de transport inversés

Les faits

M. L. et sa femme sont contrôlés dans le métro. Il tient sa fille dans ses bras au moment du contrôle et donne son passe Liberté + à sa femme pour qu'elle le présente à l'agent de contrôle. Celle-ci considère que ce n'est pas son titre de transport, qui doit être nominatif, et la verbalise.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice comprend que M. L. et sa femme ont inversé leurs titres de transport au moment du contrôle, provoquant une situation confuse. Sa femme a présenté un passe Liberté + nominatif n'étant pas le sien et M. L. un passe Navigo Easy, non nominatif. Son passe Easy était validé, puisqu'il n'a pas été verbalisé. La Médiatrice propose à la RATP de lui adresser un geste commercial correspondant au montant réglé. Elle transmet en parallèle sa saisine anonymisée au responsable de l'agent concerné, considérant que l'agent verbalisateur a manqué de discernement.

■ Avis favorable

Prolongement de parcours

Les faits

M. J. utilise un billet acheté à l'aide de l'application Île-de-France Mobilités pour prendre le RER de Auber à Nanterre-Préfecture. Arrivé à cette gare, il réutilise son téléphone pour scanner de nouveau son billet et sortir, mais la barrière ne s'ouvre pas. Il est verbalisé.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice constate que le titre utilisé par M. J. ne correspond pas au trajet qu'il a effectué, d'où les difficultés qu'il a rencontrées pour sortir. Elle conseille à M. J. de se rapprocher la prochaine fois d'un agent de guichet, afin qu'il puisse l'orienter vers le titre de transport le plus adapté à son besoin. Elle propose à la RATP de l'exonérer des frais de dossier concernant son procès-verbal, réduisant ainsi le montant dû au montant de l'indemnité forfaitaire de 35€.

■ Avis partiellement favorable

Prolongement de parcours

Les faits

M. Y. déclare avoir acheté, sur les conseils d'un agent, un carnet de tickets à la gare d'Orly Ville pour se rendre à la gare de Marne-la-Vallée-Chessy. Il est verbalisé à son arrivée. Il dit ne pas comprendre pourquoi, car ses tickets sont bien passés dans les valideurs.

L'avis de la Médiatrice

Sur le ticket fourni par M. Y., la Médiatrice constate qu'il n'a pas été acheté à Orly Ville, gare SNCF, puisque le logo RATP est imprimé en premier sur la vignette du ticket, en tant que transporteur qui a vendu le titre. Il y est écrit : « Paris-Orly-Ville via Choisy-le-Roi », et la mention « Marne-la-Vallée-Chessy » n'est indiquée nulle part. Il ne s'agit pas du tout du même itinéraire. La Médiatrice n'est pas en mesure de répondre favorablement à sa demande.

Avis défavorable

Prolongement de parcours

Les faits

M^{me} T. souhaite se rendre de Neuilly-Plaisance à Bastille. Elle prend ses billets au distributeur, après une personne qui a abandonné sa transaction. Elle valide l'achat de 2 billets adultes à 4,60€ l'unité, soit quasiment le même tarif que pour aller à Paris. Elle pense que la différence de prix est consécutive à l'augmentation du coût des transports, alors qu'il s'agit en fait de tickets en direction de Val d'Europe. Arrivée à Gare de Lyon, elle ne peut pas sortir, ni accéder à un distributeur. Elle passe avec son fils derrière quelqu'un au niveau des portes automatiques pour les poussettes. Elle est verbalisée pour « Prolongement de parcours ».

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice informe M^{me} T. qu'elle peut entrer en contact avec un agent grâce à une borne d'appel, pour qu'une solution lui soit apportée. Elle constate que les tickets présentés lors du contrôle ne correspondent pas à son trajet, mais qu'ils ont une valeur faciale supérieure à la valeur du trajet réellement effectué. Il n'y a donc pas de perte financière pour la RATP. Elle propose à la RATP de lui adresser un geste commercial de 70€, correspondant au montant réglé.

Avis favorable



Non-respect des règles

Les règles d'utilisation des transports sont parfois ignorées et peuvent donner lieu à des incompréhensions. Le franchissement illicite des lignes de contrôle est le cas le plus fréquent. La plupart du temps, les points de vue du voyageur et de l'agent verbalisateur sont inconciliables, obligeant la Médiatrice à exprimer l'avis qui lui paraît le plus juste par rapport à sa connaissance des faits.

Les faits

M. S. conteste sa verbalisation pour souillure, salissure légère du matériel. Il précise que le bout de son pied touchait seulement la partie en plastique du siège en face du sien.

Souillure de matériel

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice précise à M. S. que le terme « banquette » est pris dans son intégralité. Il regroupe le siège, les rebords, ainsi que les accoudoirs. Elle lui rappelle que mettre le pied sur la banquette est un comportement préjudiciable pour les autres clients, qui risquent de salir leurs vêtements, et qui ne facilite pas le travail des agents de nettoyage. Au vu des éléments dont elle dispose, la Médiatrice n'est pas en mesure de répondre favorablement à la demande de M. S.

Avis défavorable

Montée par l'arrière du bus

Les faits

M^{me} S. monte par l'arrière du bus. Lorsqu'elle voit des agents RATP, elle vient s'excuser auprès d'eux et va valider son titre de transport. Elle est verbalisée.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice rappelle à M^{me} S. que l'interdiction de monter par la porte arrière dans les bus standards ne vise pas seulement à s'assurer de la validation de chaque voyageur, mais aussi et surtout à garantir la sécurité des passagers afin de prévenir tout risque de chute. Ayant consulté la base de données des abonnements, elle constate que M^{me} S. dispose d'un abonnement Navigo au moment de la verbalisation. Cependant M^{me} S. ne reconnaît pas l'infraction et s'est opposée aux agents de contrôle. La Médiatrice propose à la RATP de l'exonérer des frais de dossier, réduisant ainsi le montant dû au montant de l'indemnité forfaitaire, soit 150 €.

Avis partiellement favorable



Chien non muselé dans le métro

Les faits

M^{me} M. prend le métro pour la première fois avec une chienne cocker appartenant à une amie. Un agent de contrôle lui demande de la porter dans ses bras, ce qu'elle ne peut pas faire, ayant eu récemment une fracture au poignet. Elle est verbalisée pour « Entrave à la circulation des personnes ».

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice rappelle à M^{me} M. que seuls les animaux domestiques de petite taille sont admis dans le métro, lorsqu'ils sont transportés dans des paniers, sacs ou cages ne dépassant pas 0,45 cm. Concernant les chiens de plus grande taille, ils doivent obligatoirement être tenus en laisse et muselés. La Médiatrice constate cependant une erreur sur le procès-verbal, qui aurait dû être libellé « introduction irrégulière d'animal ». Il n'est de fait pas valable. Elle propose à la RATP de le classer sans suite.

Avis favorable

Chiot non muselé dans le métro

Les faits

M. T. est verbalisé dans le métro, car son chiot Golden Retriever de trois mois est en laisse, mais sans muselière. Il estime que son chiot est trop jeune pour porter une muselière, mais trop gros pour être porté dans un sac.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice rappelle à M. T. la réglementation de la circulation des chiens dans le métro, dans un sac ou panier, ou bien en laisse et muselé. Au vu des éléments en sa possession, elle n'est pas en mesure de répondre favorablement à la demande de M. T.

Avis défavorable ■

Refus d'obtempérer

Les faits

M. M. indique que quatre contrôleurs s'approchent de lui alors qu'il est assis dans le bus et lui ont parlé de manière très familière. Il demande à faire appel à une équipe de police pour assurer la médiation. Il est verbalisé pour absence de titre de transport, qu'il ne conteste pas et refus d'obtempérer, qu'il conteste.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice demande une enquête auprès des agents qui ont verbalisé M. M. Ils ne reconnaissent pas le comportement qu'il leur prête. Le chef d'équipe précise que M. M. a décidé de faire intervenir la police. Il ajoute qu'il n'a pas été agressif pendant le contrôle et qu'il a souhaité descendre du bus en voyant le véhicule de police arriver. Devant le refus de M. M. de présenter ses papiers d'identité, l'agent a appliqué la bonne procédure en faisant appel à la police. Mais M. M. était aussi en droit de solliciter l'intervention des forces de l'ordre pour qu'elles contrôlent elles-mêmes son identité. Ainsi, la Médiatrice estime que la verbalisation pour refus d'obtempérer n'est pas fondée. Elle propose à la RATP de classer sans suite le procès-verbal.

Avis favorable ■



RECOMMANDATION 2024-10

Vélo dans le tram

Les faits

M^{me} K. va acheter un vélo pendant sa pause déjeuner et prend le tram pour revenir à son travail. Elle est verbalisée pour « Objet dangereux ou incommodant dans une voiture », bien que le tram soit presque vide.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice rappelle à M^{me} K. que les vélos sont interdits dans le tram, tel que précisé sur l'affiche Mode d'emploi dans les gares et stations. Bien que la verbalisation soit légitime, la Médiatrice prend en compte les pièces attestant de l'achat du vélo juste avant la verbalisation, qu'il y avait, selon le rapport d'activité de l'équipe, peu de voyageurs à bord du tram, que la verbalisation n'a fait l'objet d'aucun rapport complémentaire de l'agent, et qu'elle est la première de M^{me} K. sur le réseau RATP. Elle propose à la RATP de lui adresser un geste commercial correspondant aux 150 € réglés.

Avis favorable ■

Énervement dans le bus

Les faits

M^{me} D. conteste sa verbalisation pour « Trouble de la tranquillité ».

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice diligente une enquête, afin que l'agent verbalisateur soit entendu. Il indique demander à plusieurs reprises à M^{me} D. d'avancer dans le bus, qui est chargé, afin de ne pas gêner la montée des voyageurs. Elle refuse et s'assoit à un emplacement non prévu, au niveau de la roue avant droite du bus. Puis elle se met à crier et à s'adresser de manière incorrecte à un autre contrôleur, en lui demandant de dégager. Elle continue ensuite à insulter les agents. M^{me} D. ne se calmant pas, l'équipe décide de quitter le bus après l'avoir verbalisée. La Médiatrice manque d'éléments probants pour retenir la version des faits de M^{me} D., pouvant conduire à une autre option que le maintien de sa verbalisation.

Avis défavorable



Comportement injurieux

Les faits

M. R. est verbalisé pour « Titre de transport déjà utilisé ». Il règle son indemnité forfaitaire, mais il estime que l'agent de contrôle lui a manqué de respect.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice consulte le rapport complémentaire écrit par l'agente, dans lequel celle-ci indique que M. R. l'a insultée et menacée. Également interrogé, le responsable hiérarchique de l'agente ne la reconnaît pas dans les propos que lui prête M. R. Manquant de matérialité pour confirmer la version de M. R., la Médiatrice n'est pas en mesure de répondre favorablement à sa demande.

Avis défavorable

Franchissement illicite

Les faits

M^{me} C. déclare que son passe ne fonctionne pas et qu'elle prend un billet à l'unité dans son sac, qui lui permet de passer la ligne de contrôle. Elle est pourtant verbalisée pour « Franchissement illicite ».

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice étudie les justificatifs envoyés par M^{me} C. Elle constate que le reçu envoyé concerne l'achat d'un ticket Origine-Destination, non valable jusqu'à Paris, où elle a été verbalisée lors d'une correspondance. Elle constate également que les droits de son abonnement imagine R ont été chargés juste après sa verbalisation. Enfin, l'agent a noté dans son rapport complémentaire : « Personne agressive verbalement ». Néanmoins, tenant compte du statut d'abonnée de M^{me} C., la Médiatrice propose à la RATP de l'exonérer des frais de dossier, réduisant le montant dû à celui de l'indemnité forfaitaire, soit 60€.

Avis partiellement favorable

Franchissement illicite

Les faits

M. A. conteste sa verbalisation pour « Franchissement illicite ». Il indique que le tourniquet et la porte permettant le passage ne fonctionnent pas, alors que son ticket de transport a bien été validé. Il décide de passer, ne pouvant plus repasser par une autre borne, son ticket n'étant plus valable.

L'avis de la Médiatrice

L'enquête sollicitée par la Médiatrice auprès du service de maintenance fait apparaître un dysfonctionnement technique d'un appareil de contrôle de la station ce jour-là. La Médiatrice estime qu'il y a lieu de prendre en compte la bonne foi de M. A. Elle propose à la RATP de classer sans suite le procès-verbal.

Avis favorable

Usurpation d'identité

Un voyageur dont l'identité a été usurpée doit apporter des éléments prouvant qu'il n'était pas présent le jour de la verbalisation. Les usurpations d'identité relèvent d'une procédure pénale et sont soumises à un traitement spécifique.



Manque d'éléments de preuve

Les faits

La fille de M^{me} B. a été verbalisée le 6 janvier, alors qu'elle était à Porto, au Portugal, où elle vit. Elle envoie comme justificatif sa carte d'embarquement d'un vol Paris-Porto du 1^{er} janvier. Elle ne peut malheureusement pas fournir d'attestation de présence à l'université le 6 janvier, car c'est un samedi et elle est fermée ce jour-là.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice constate qu'une carte d'embarquement du 1^{er} janvier ne permet pas d'exclure une présence à Paris le 6 janvier. Elle constate également que le procès-verbal a été établi sur la base de renseignements pris sur une carte d'identité aux nom, prénom, date de naissance et lieu de naissance identiques à ceux inscrits sur la copie du passeport qu'elle a envoyée. La Médiatrice manque d'éléments probants pouvant conduire à une autre option que le maintien de la verbalisation.

Avis défavorable

Éléments de preuve suffisants

Les faits

M^{me} K. est verbalisée alors qu'elle se trouve à l'hôpital. Le lieu de naissance et le numéro de sécurité sociale notés sur le procès-verbal ne sont pas les siens.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice prend connaissance d'un justificatif de présence de M^{me} K. à l'hôpital au moment de la verbalisation. Elle constate aussi que sa carte Vitale ne correspond pas à celle présentée pour l'établissement du procès-verbal. Elle propose le classement sans suite du procès-verbal.

Avis favorable



Nuisances

Les riverains de certains sites et lignes du groupe RATP estiment subir des nuisances, essentiellement sonores, qui affectent leur confort de vie. Lorsqu'ils considèrent que les services du transporteur réagissent de manière insuffisante à leur demande, ils saisissent la Médiatrice. Celle-ci contribue à l'évaluation objective de ces nuisances et au suivi des actions susceptibles de les résoudre.



Nuisances sonores dans un appartement

Les faits

M. A. déclare subir des nuisances sonores et des vrombissements sévères à chaque passage de métro.

L'avis de la Médiatrice

Lors de ses précédents échanges avec M. A., la RATP explique qu'un « pont vibratoire » a pu se créer entre son immeuble et la paroi du tunnel. En parallèle de cette hypothèse et des travaux en cours, la RATP l'informe qu'elle analyse toutes les données issues de ses contrôles liées à la maintenance patrimoniale. Une expertise des voies a été réalisée, sans révéler d'anomalie. Une opération de meulage des voies a été faite. Une nouvelle expertise n'a, de nouveau, pas révélé d'anomalie. La Médiatrice constate que les nuisances subies par M. A. ont bien été prises en compte par la RATP et qu'il ne fournit aucun élément factuel permettant de poursuivre les investigations. Elle lui propose de reprendre contact avec elle après avoir constitué un dossier plus solide, afin de suivre ensemble l'évolution de la situation.

Avis neutre



Annonces sonores du tramway

Les faits

M^{me} H. déclare avoir signalé d'importantes nuisances sonores à la station de tramway près de chez elle, liées à des annonces à la fois très fortes, très fréquentes et très tardives.

La situation s'était améliorée, mais le volume sonore des annonces est à nouveau très élevé. Elle propose que la RATP limite ses informations faites aux voyageurs le soir par des informations visuelles.



L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice contacte les responsables de la ligne de tram. Ils précisent avoir réduit le cycle des annonces sonores à 60 % en journée et 50 % la nuit. Ils proposent de le réduire encore en passant à 50 % des annonces en journée et 30 % la nuit, avec une dernière diffusion des annonces sonores à cette station à 23 heures. La Médiatrice constate que les nuisances subies par M^{me} H. ont bien été prises en compte par la RATP. Elle lui précise que les informations visuelles ne sont pas suffisantes, puisqu'elles n'apportent pas l'information aux personnes déficientes visuelles.

Avis partiellement favorable

Annonces sonores du bus

Les faits

M^{me} G. habite en face du terminus d'une ligne de bus et subit d'importantes nuisances sonores, comme des moteurs qui restent en route et des alarmes bus. Dans ses précédents échanges avec la RATP, les responsables de la ligne ont assuré rappeler régulièrement aux équipes de conduite que les moteurs doivent être coupés au terminus pour tout stationnement supérieur à 2 minutes.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice contacte le responsable de cette ligne de bus. Il lui indique qu'il va mettre en place une communication spéciale pour sensibiliser les machinistes sur les nuisances sonores au terminus proche du domicile de M^{me} G. La Médiatrice constate que les nuisances qu'elle subit ont bien été prises en compte par la RATP.

Avis favorable

Accessibilité

Les personnes à mobilité réduite sont confrontées à un certain nombre d'obstacles sur les réseaux de transport, qui ne sont pas uniquement matériels. Ils peuvent aussi concerner des difficultés à accéder à certains tarifs ou à des modes spécifiques.

Gratuité pour accompagnant

Les faits

M^{me} M. témoigne de difficultés à bénéficier de la tarification applicable pour les accompagnants des voyageurs en situation de handicap lorsque qu'elle se présente au guichet. Elle revendique la gratuité en tant qu'accompagnante de son fils handicapé à + de 80 %, titulaire de la CMI avec mention « Invalidité – Besoin d'accompagnement cécité ».

RECOMMANDATION
2024-05

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice constate que M^{me} M. est dans son bon droit lorsqu'elle sollicite la gratuité du trajet pour accompagner son fils et le coupon de dépannage ne devrait pas lui être refusé. Elle va demander au responsable des agents des gares et stations qu'un rappel soit effectué auprès de l'ensemble des équipes par le biais de briefing et d'affichage.

Avis favorable

Accès à un service dédié

Les faits

M. R. déclare être en situation de handicap à 80 % et demande à pouvoir utiliser le service de transports dédié aux personnes en situation de handicap du réseau L'VA Vienne Agglo. Il lui est répondu que les voyageurs ne résidant pas sur les communes de Vienne Agglo ne peuvent pas en bénéficier. M. R. rappelle la loi d'orientation à la mobilité du 19 novembre 2019 et notamment l'article 19, qui oblige les transporteurs à rendre accessible ce service même aux touristes.

L'avis de la Médiatrice

La Médiatrice contacte L'VA, qui l'informe que de nouvelles dispositions ont été validées. Elles permettent désormais à M. R. de devenir ayant-droit du service dédié. La Médiatrice constate que la demande de M. R. a bien été prise en compte par L'VA, qui a modifié son règlement intérieur afin de se mettre en conformité avec la loi.

Avis favorable





04



LA TENEUR DE L'AVIS RENDU IMPACTE FORTEMENT LA SATISFACTION

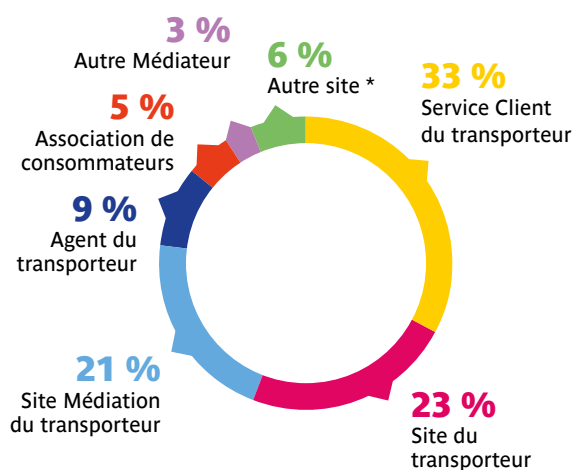


Les réponses au questionnaire de satisfaction varient fortement selon l'avis rendu par la Médiatrice : le jugement des clients ayant reçu une réponse favorable est beaucoup plus positif que celui de ceux ayant reçu une réponse défavorable. Le recul du nombre d'avis favorables explique celui de la satisfaction des clients sur un certain nombre de critères.

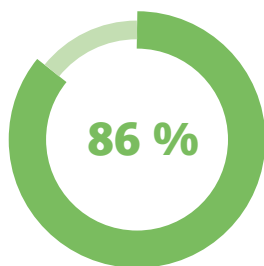
Un questionnaire de satisfaction est envoyé aux clients environ deux mois après la réception de l'avis de la Médiatrice. L'objectif est de pouvoir mesurer leur perception de cet avis et du processus de médiation en général.

894 questionnaires ont été retournés sur un total de 3 614 envoyés, soit 25 % des envois, contre 30 % en 2023 et 34 % en 2022. Il est possible que la multiplication générale des questionnaires de satisfaction freine le nombre de réponses.

MOYEN D'INFORMATION SUR LA POSSIBILITÉ DE SAISIR LA MÉDIATION DU GROUPE RATP

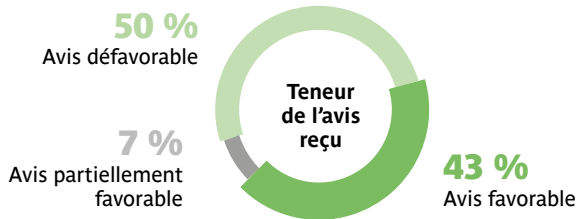


* clubdesmediateurs.fr, mediation-conso.fr, europa.eu
(plateforme européenne de résolution en ligne des litiges)



86 % des répondants ont eu leur information sur la Médiation via le transporteur (Service Client, site du transporteur, site de la Médiation, agent), ou la lecture des CGUV des titres de transport, une proportion stable par rapport à l'an dernier. En revanche, le nombre des répondants informés par le Service Client du transporteur progresse fortement à 33 % contre 24 % en 2023, lié à la systématisation de l'information dans les courriers envoyés.

AVIS REÇUS DE LA MÉDIATRICE



Le nombre de répondants ayant reçu un avis défavorable progresse depuis deux ans, à 50% contre 41% en 2023 et 34 % en 2022.



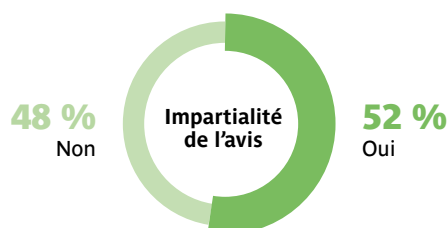
47% des répondants estiment que leur point de vue a été pris en compte, contre 55 % en 2023. La réponse varie fortement selon l'avis rendu : les personnes ayant reçu une réponse favorable ou partiellement favorable sont 87 % à considérer que leur point de vue a été pris en compte, contre seulement 6% des personnes ayant reçu une réponse défavorable.



49% des répondants ont compris l'argumentation qui a conduit l'avis, contre 57% l'an dernier et 67% l'année précédente. 84 % des personnes ayant reçu une réponse favorable ou partiellement favorable déclarent avoir compris, contre 12 % de celles ayant reçu une réponse défavorable.



80% ont décidé de ne pas aller en justice à la suite de leur demande qui n'a pas été satisfaite, contre 86 % l'an dernier.



52% ont perçu l'avis comme impartial, contre 60% l'an dernier. 83% des personnes ayant eu un avis favorable ou partiellement favorable considèrent que la médiation est impartiale, contre 8% des personnes ayant eu un avis défavorable.

DISPOSITIF DE MÉDIATION



48% des répondants ont perçu le dispositif de Médiation comme indépendant, contre 55 % l'an dernier et 61% l'année précédente. 81% des personnes ayant eu un avis favorable ou partiellement favorable considèrent que la médiation est indépendante, contre 13% des personnes ayant eu un avis défavorable.



47% des répondants sont satisfaits du processus de Médiation et du suivi de leur dossier, contre 55% l'an dernier et 64% l'année précédente. 86% des personnes ayant eu un avis favorable ou partiellement favorable sont satisfaites du processus et du suivi de leur dossier, contre 7% des personnes ayant eu un avis défavorable.

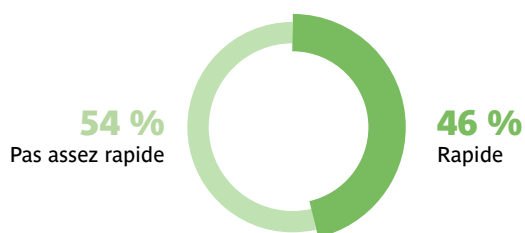


55% ont pris connaissance de la charte de la Médiation avant leur saisine, contre 57 % l'an dernier.



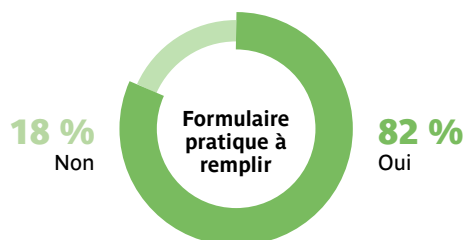
53% conseilleraient à un ami en litige avec une entité du groupe RATP de recourir à la Médiation, contre 61% l'an dernier et 68% l'année précédente. 90% des personnes ayant eu un avis favorable ou partiellement favorable conseilleraient la Médiation RATP, contre 15% des personnes ayant eu un avis défavorable. Le chiffre de 53% est supérieur aux 50% de personnes ayant bénéficié d'un avis favorable ou partiellement favorable. Même si l'avis rendu par la Médiatrice ne leur a pas été favorable, de nombreux clients ont apprécié l'écoute et la considération qui leur ont été témoignées dans la nouvelle réflexion sur leur dossier.

DÉLAI DE TRAITEMENT

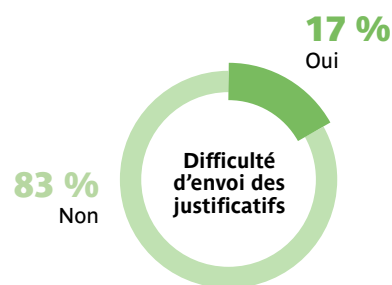


46 % des répondants estiment que le temps de traitement de leur dossier était rapide.

SAISINE EN LIGNE



82 % des répondants estiment que le formulaire de saisine en ligne est pratique à remplir, proportion identique à l'an dernier.



83 % n'ont pas rencontré de difficultés pour envoyer les justificatifs en pièces jointes contre 82 % l'an dernier.

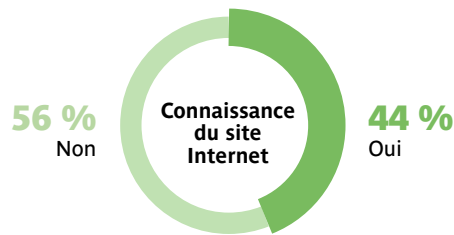
INFORMATIONS UTILES SUR LE SITE



54 % des répondants ont trouvé des informations utiles à leur saisine sur le site, contre 60 % l'an dernier et 66 % l'année précédente.



SAISINE PAR COURRIER



56% des personnes ayant saisi la Médiatrice par courrier n'avaient pas connaissance du site Internet de la Médiation.



33% des personnes ayant saisi la Médiatrice par courrier ont visité le site de la Médiation.

OPINION POSITIVE

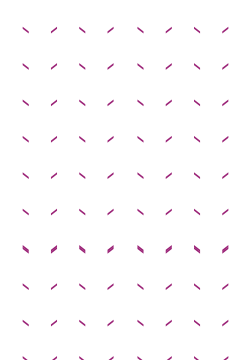
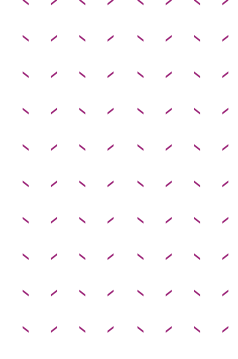
- « La réponse a été très détaillée, claire et équitable. »
- « Le traitement a été objectif, avec un rappel des règles et une prise en considération des éléments de contexte. »
- « L'enquête approfondie qui a été menée m'a donné raison. »
- « La Médiatrice a entendu mes arguments, contrairement au service Réclamation de la RATP, qui ne cessait de me faire des copier-coller des CGVU. »
- « Ma demande a bien été prise en compte et la décision argumentée. Seul point d'amélioration : le délai. »
- « Mes arguments ont été pris en compte et ma sensation d'avoir été considéré comme un fraudeur atténuée. »
- « Le Service Client ne m'a pas proposé par défaut le processus de médiation, j'ai été obligé de demander. Il m'a dit que déposer un dossier de médiation n'était pas utile, car je n'aurai pas d'avis favorable, au contraire de ce qui s'est passé. »

OPINION NÉGATIVE

- « La Médiation a pris le parti d'écouter les mensonges et affabulations des agents RATP et pas mes faits relatés. »
- « Les faits exposés ont été mal compris et j'aurais aimé pouvoir m'exprimer de vive voix ou par un échange de messages. »
 - « Le délai de traitement de la médiation est beaucoup trop long. »
- « Un échange verbal ou une rencontre serait parfois bienvenu et permettrait de juger ou non de la bonne foi des usagers victimes des abus de la RATP. »
- « La médiation devrait être prise en main par des associations de consommateurs indépendantes. »
 - « Pas de possibilité de faire appel de la décision de la médiation. »
- « La Médiatrice ne comprend pas l'usager, pourtant client depuis plusieurs décennies sans aucune infraction. Le droit à l'erreur est inexistant, ainsi que la présomption d'innocence. »



05



AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE DES CLIENTS



Les litiges traités par la Médiation permettent d'identifier certains motifs récurrents d'insatisfaction des clients, pouvant devenir des sources de conflits. A partir de ses observations, la Médiatrice formule au groupe RATP des propositions susceptibles de faire évoluer positivement l'expérience des clients.

Les recommandations 2024

Une observation attentive des saisines traitées en 2024 a permis à la Médiatrice de formuler 10 recommandations. Elles visent à permettre une évolution positive du service rendu aux clients. Le groupe RATP a apporté une réponse à chacune d'entre elles.

RECOMMANDATION 2024-01

Modalité d'application des mesures commerciales

Depuis février 2024, les modalités d'application des gestes commerciaux ont évolué. Auparavant une lettre chèque était envoyée au client. Désormais, celui-ci reçoit un lien lui permettant de renseigner ses références bancaires. Ce lien est parfaitement sécurisé, mais de nombreux clients sont méfiants. Certains demandent l'avis de leur banque, qui leur conseille parfois de ne pas cliquer sur le lien reçu.

La Médiatrice recommande à la RATP d'envoyer un mail d'explication au client avant de lui envoyer le lien, afin de le rassurer.

La réponse de la RATP

Une information plus complète est désormais intégrée dans les mails envoyés aux clients, au moment de les informer du remboursement. Elle développe davantage de pédagogie sur la confiance vis-à-vis du système de remboursement proposé par la RATP.

RECOMMANDATION 2024-02

Remplacement d'un ticket pour un trajet non effectué

Lors d'une interruption de trafic après la validation du titre de transport et avant le début du trajet, le client perd le bénéfice de son ticket. Une fois validé, il ne peut plus être remboursé.

La Médiatrice recommande à la RATP que les agents puissent procéder à l'échange du titre validé et non utilisé contre un titre vierge.

La réponse de la RATP

Avec l'arrivée des titres dématérialisés, ce SAV n'est plus possible. La recommandation a été transmise à Île-de-France Mobilités, décisionnaire sur la billettique, afin de trouver une solution.





RECOMMANDATION
2024-03

Information sur les règles de correspondance avec le Navigo Liberté +

Les règles de correspondance entre les réseaux ferrés et les réseaux de surface ne sont pas toujours claires pour les clients, qui seront de plus en plus nombreux à utiliser le Navigo Liberté + à la suite de la réforme tarifaire.

La Médiatrice recommande à la RATP de revoir la communication sur les différents sites.

La réponse de la RATP

La RATP va vérifier le caractère compréhensible de l'information tarifaire disponible sur son site et celui d'Île-de-France Mobilités. Elle transmettra ses éventuelles observations à l'Autorité Organisatrice.

RECOMMANDATION
2024-04

Conditions de paiement des verbalisations

Les clients sont fortement incités à régler sur place, ce qui leur évite les frais de dossier. Cependant le Service Client de la RATP et de certaines filiales motive son refus en rappelant dans leur réponse que le paiement de la verbalisation sur place éteint l'action publique et vaut reconnaissance de l'infraction.

La Médiatrice recommande à la RATP de mieux informer les clients, lors de la verbalisation, des avantages et inconvénients à régler sur place. Et aussi de revoir le refus d'examiner les réclamations liées à des infractions payées sur place.



La réponse de la RATP

Un rappel sera fait aux agents de contrôle afin de les sensibiliser aux informations à fournir aux clients lors d'une verbalisation. La politique commerciale qui permet un recours, même en cas de paiement d'une verbalisation, sera par ailleurs rappelée aux agents du Service Client.

RECOMMANDATION
2024-05

Application des mesures pour les accompagnants de personnes en situation de handicap

Les accompagnants de personnes en situation de handicap, non Franciliens, doivent se présenter au guichet pour chaque trajet, ce qui engendre une perte de temps. Par ailleurs, la délivrance du coupon gratuit leur est parfois refusée.

La Médiatrice recommande à la RATP de rappeler aux agents de station les règles de délivrance des coupons de transport gratuit et d'envisager la délivrance d'un titre pour plusieurs jours, y compris pour les non Franciliens.

La réponse de la RATP

Les règles de délivrance des titres pour les personnes en situation de handicap et leur accompagnant ont été rappelées aux agents. Les situations diffèrent selon que le client est Francilien ou non. Les équipes rappellent aux clients Franciliens l'importance de préparer son déplacement en se rendant sur le site www.solidaritetransport.fr pour faire son dossier de demande et retirer son passe en point de vente. Les équipes rappellent aux non-Franciliens les conditions pour lesquelles un coupon de dépannage peut être fourni en remplacement de l'autorisation de passage. Avec la modernisation de la billettique, une adaptation est en cours d'étude avec Île-de-France Mobilités.

RECOMMANDATION
2024-06

Méthode de calcul du remboursement au prorata en cas de suspension du forfait Navigo Annuel

En cas de suspension d'un forfait Navigo Annuel, le remboursement se fait au 1/20^e du 1/11^e du prix annuel. La complexité de la méthode dépasse ce que l'on pourrait attendre d'une compréhension immédiate par un consommateur moyen.

La Médiatrice recommande à la RATP d'étudier les mesures concrètes pour améliorer la transparence de la méthode de calcul du prorata, éventuellement par l'installation d'un simulateur de prix ou d'un tableau explicatif accessible sur le site Navigo.

La réponse de la RATP

En accord avec la recommandation de la Médiatrice, la RATP la transmet à Île-de-France Mobilités et sa filiale en charge de la billettique et des CGVU.



RECOMMANDATION
2024-07

Nouvelles cartes Familles Nombreuses



Les anciennes cartes Familles Nombreuses bleues et rouges ont été remplacées par de nouvelles cartes où figure simplement la mention « *valable en Île-de-France* » si le client peut bénéficier du tarif réduit. Auparavant, la carte rouge indiquait clairement que la carte n'était pas valable sur le réseau des transports publics en Île-de-France. L'absence d'information sur la non validité en l'absence de mention est mal connue, à la fois des clients et des agents. Ainsi certains clients ont présenté plusieurs fois leur carte sans être verbalisés, tout en l'étant ensuite.

La Médiatrice recommande à la RATP

d'améliorer l'information sur le site ratp.fr, en ajoutant : « portant la mention valable en Île-de-France » et de mieux informer les agents, à la fois au guichet et lors du contrôle.

La réponse de la RATP

L'information sur les cartes Familles Nombreuses a été adaptée sur ratp.fr. La recommandation a été prise en compte pour la sensibilisation des agents lors des échanges avec les clients sur les nouvelles cartes.

RECOMMANDATION
2024-08

Photo sur Navigo imagine R

Les cartes Navigo ont une durée de validité de 10 ans. Lors du renouvellement, l'ancienne photo est conservée. Certains adultes disposent ainsi d'une photo de leur passe imagine R scolaire et peuvent être verbalisés, car ils ne sont pas reconnaissables.

La Médiatrice recommande à la RATP de changer la photo des enfants tous les 5 ans sur le passe, et celle des adultes tous les 10 ans, à chaque renouvellement.

La réponse de la RATP

Lors du Service après-vente ou du renouvellement de la carte, les agents contrôlent les données du client, dont la photo. Un rappel va être fait.



RECOMMANDATION 2024-09

Double facturation Navigo

Certains clients se voient facturer des déplacements Liberté + alors qu'ils ont un forfait actif pour la même zone. C'est notamment le cas lorsqu'ils disposent de plusieurs supports et se trompent lors de la validation. Cette double facturation pour un même service ne devrait pas être possible. Il existe de nombreux désaccords en médiation sur des demandes de remboursement.

La Médiatrice recommande à la RATP de vérifier lors de la facturation Liberté + que le client ne dispose pas d'un forfait actif sur la même période et, le cas échéant, de ne pas facturer les trajets Liberté +.

La réponse de la RATP

En accord avec la recommandation de la Médiatrice, la RATP a transmis la demande à Île-de-France Mobilités, en charge de la facturation des trajets Liberté +.



Vélo dans le tram

RECOMMANDATION 2024-10

Il n'est pas autorisé de transporter son vélo dans le tram. Cette réglementation est peu connue des clients.

La Médiatrice recommande à la RATP d'améliorer l'information faite aux voyageurs au sujet de cette interdiction, notamment par un affichage en rame.

La réponse de la RATP

La précision sur l'interdiction du transport des vélos va figurer progressivement dès le mois de juin dans les règles du savoir-voyager présentes à bord des trams.

Le suivi des recommandations des années précédentes

La Médiatrice a de nouveau sollicité le groupe RATP courant 2024, afin d'obtenir un point précis sur la mise en œuvre de certaines recommandations formulées dans son rapport 2023.

RECOMMANDATION 2022-03

Franchissement illicite lors d'un dysfonctionnement des appareils ou des titres de transport

Le franchissement illicite est une infraction comportementale verbalisée à hauteur de 60 €. Elle est constatée visuellement par les agents de contrôle. En 2022, un nombre important de saisines a été lié à un dysfonctionnement des lignes de contrôle ou des titres (tickets démagnétisés), contraignant le client à pénétrer sur le réseau sans valider, parfois poussé par le flux des voyageurs. Cette verbalisation est souvent mal comprise, d'autant plus lorsque le client dispose d'un abonnement.

La Médiatrice recommande à la RATP de mieux distinguer les vrais franchissements illicites de ceux réalisés par défaut. Les agents de contrôle doivent faire preuve de discernement et ne pas verbaliser si le dysfonctionnement est évident.

La réponse de la RATP

Les agents de contrôle ont été invités à vérifier l'état de fonctionnement des équipements de validation. Il leur a également été demandé de tenir compte de ces situations avec discernement et bienveillance.

Le suivi en 2024

La RATP invitera ses contrôleurs à vérifier l'état de fonctionnement des équipements de validation. En parallèle, la RATP a demandé à ses contrôleurs de tenir compte de ces situations avec discernement et bienveillance. Des consignes leur ont été transmises en ce sens.

Règle d'utilisation des nouveaux supports de télébilletique

RECOMMANDATION 2023-01

La disparition des tickets t+ et la mise en place des supports tels que le Navigo Easy sur carte ou sur mobile n'a pas été suivie d'une communication suffisante quant à l'obligation, pour chaque voyageur, de disposer de son propre support. De nombreux voyageurs voyageant en famille ou avec des amis se sont ainsi retrouvés en infraction.

La Médiatrice recommande à la RATP d'offrir la possibilité à plusieurs voyageurs voyageant ensemble d'utiliser le même support, comme dans d'autres réseaux de transport.

La réponse de la RATP en 2023

La RATP a sensibilisé Île-de-France Mobilités sur le sujet.

Le suivi en 2024

Île-de-France Mobilités a été de nouveau sensibilisée sur le sujet. Toutefois, ce point fait partie intégrante des orientations de la politique tarifaire de l'Autorité Organisatrice.



SAV sur les passes Navigo Easy

Les CGVU du passe Navigo Easy prévoient qu'en cas de dysfonctionnement, le passe puisse être remplacé gratuitement. En revanche, aucun remboursement des titres chargés n'est possible, alors qu'un ticket magnétique peut être remplacé au guichet.

RECOMMANDATION
2023-02

La Médiatrice recommande à la RATP de revoir le SAV et de transférer les titres sur le nouveau support lorsqu'il est possible de lire le nombre de tickets restants et/ou que le client apporte la preuve du nombre de tickets.

La réponse de la RATP

Île-de-France Mobilités étudie actuellement les propositions formulées par la RATP.

Le suivi en 2024

Une étude sur le sujet est toujours en cours chez Île-de-France Mobilités sur la base des propositions de la RATP.

RECOMMANDATION
2023-03

Fracture numérique

Les demandes dans le cadre des campagnes de dédommagement liées à la qualité de service ne peuvent se faire qu'en ligne.

La Médiatrice recommande à la RATP de laisser la possibilité aux clients de faire leur demande par courrier postal.

La réponse de la RATP

La proposition va être transmise à Île-de-France Mobilités.

Le suivi en 2024

Actuellement, les demandes de dédommagement se font uniquement sur le site dédié. La question va être remontée à Île-de-France Mobilités.


RECOMMANDATION
2023-06

La Médiatrice recommande à la RATP de les traduire en deux autres langues a minima.

Traduction des CGVU

Les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation des titres de transport n'existent qu'en français.

La réponse de la RATP

La proposition a été transmise à Île-de-France Mobilités.

Le suivi en 2024

Le sujet est remonté à Île-de-France Mobilités.

RECOMMANDATION
2023-09

SAV des supports Mobiles

En cas de désinstallation de l'application « Mes tickets Navigo », les tickets chargés sont perdus. Cette condition figure bien dans les CGVU, mais n'est pas connue.

La Médiatrice recommande à la RATP d'informer de cette éventualité de perte de tickets au moment de la validation de la suppression de l'application.

La réponse de la RATP

La RATP a transmis cette proposition à Île-de-France Mobilités. Les agents RATP vont poursuivre la sensibilisation des clients sur ce risque.

Le suivi en 2024

Le sujet est remonté à Île-de-France Mobilités. Les agents RATP vont poursuivre la sensibilisation des clients sur ce risque.

Annexe 1

Charte de la Médiation du groupe RATP

Préambule

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

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

La publication de l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et ses décrets d'application vient renforcer le rôle du Médiateur qui devient davantage un acteur incontournable dans le processus de règlement amiable des litiges permettant un accès gratuit à tout consommateur connaissant un litige dans le cadre de son contrat de vente ou de service conclu avec un professionnel. Dans le cadre du règlement des litiges de consommation (litiges liés aux abonnements et autres titres de transport, ainsi que les litiges liés à la qualité de service), la médiation est placée sous l'autorité de contrôle de la commission d'évaluation et de contrôle de la médiation de la consommation («CECMC»), prévue à l'article L.615-1 du Code de la consommation, qui est chargée d'établir et de mettre à jour la liste des Médiateurs de la consommation qui satisfont aux exigences prévues aux Articles L. 613-1 à L. 613-3 du Code de la consommation, de procéder à la notification des Médiateurs inscrits sur cette liste auprès de la Commission Européenne, d'évaluer leur activité de médiation et d'en contrôler la régularité.

Depuis 2015, le professionnel doit garantir au consommateur le recours effectif à un dispositif de Médiation. À ce titre, il peut disposer de son propre dispositif.

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

L'objet de la présente charte est donc de porter à la connaissance de tous, les engagements de la Médiatrice du groupe RATP dans le cadre de sa mission et ses modalités d'intervention. Cette

charte a ainsi pour mission de définir le cadre dans lequel se déroulera la médiation et d'informer les parties de leurs droits et obligations respectifs.

1. Présentation de la Médiation

Désignation

Dans un souci de large participation, un organe collégial paritaire comprenant neuf représentants d'associations de consommateurs nationales agréées et neuf représentants du professionnel, a désigné à l'unanimité la Médiatrice du Groupe RATP, le 16 juin 2022. La durée du mandat de la Médiatrice est de 4 ans renouvelables dans les mêmes conditions.

Mission

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

Le périmètre de la Médiation du groupe RATP se compose de l'EPIC RATP ainsi que de l'ensemble de ses filiales situées sur le territoire français et qui ont désigné la Médiation du groupe RATP comme Médiateur de la consommation. La liste des sociétés concernées figure sur le site Internet dédié de la Médiatrice du groupe RATP.

La Médiatrice du groupe RATP s'engage à faire application des dispositions du code de la consommation introduites par l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et ses décrets d'application pour l'ensemble des dossiers dont elle est saisie, qu'il s'agisse ou non d'un litige lié à la consommation.

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

Valeurs de la Médiation

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

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

La Médiatrice s'engage à respecter un système de

Annexe 1

valeurs rassemblant notamment l'indépendance, la neutralité, l'impartialité et la confidentialité, telles que définies ci-après.

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

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

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

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

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

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

Budget distinct

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

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

Site internet dédié

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

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

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

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

2. Processus de Médiation

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

Champ d'intervention

La Médiatrice est compétente pour traiter des litiges survenus avec le groupe RATP en France et en Île-de-France, se composant de l'EPIC RATP ainsi que de l'ensemble de ses filiales situées sur le territoire français et qui ont désigné la Médiation du groupe RATP comme médiateur de la consommation. Elle est également compétente pour instruire les litiges relatifs à des abonnements tels que le prévoient les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation.

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

Annexe 1

Domaine de compétences

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

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

- Les litiges relatifs aux dommages corporels ;
- Les accidents de la circulation ;
- Les litiges relatifs aux délits (tels que les outrages régis par l'article L. 2242-7 du code des transports).

Recevabilité

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

La demande ne doit pas être manifestement infondée ou abusive.

Elle ne doit pas avoir été précédemment examinées ou être en cours d'examen par un autre Médiateur ou par un tribunal.

Une première réclamation écrite doit avoir été faite au service clientèle concerné (service clientèle concerné, service juridique du groupe RATP ou Agence Navigo) avant toute saisine de la Médiation. En tout état de cause, le demandeur insatisfait de la réponse du service clientèle ou en l'absence de réponse dans le délai d'un mois à compter de sa demande, peut saisir la Médiation.

La demande doit être présentée à la Médiation dans les délais impartis :

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

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

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

Le demandeur est informé de la recevabilité ou du

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

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

Pièces utiles

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

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

Vidéoprotection

Les systèmes de vidéoprotection au sein de la RATP permettent d'assurer la sécurité des biens et des personnes. Dans la plupart des cas, les enregistrements sont conservés au maximum 72 heures. Les demandes d'accès peuvent être faites auprès de la Délégation à la protection des données par courrier postal (RATP - Délégué à la protection des données - LAC LT73 – 185, rue de Bercy 75012 Paris) ou par courriel (protection-donnees@ratp.fr). Ainsi, le droit d'accès aux images de vidéoprotection ne peut pas avoir pour objectif de servir à identifier des tiers ou prouver un droit (pour justifier un paiement ou une validation), sauf réquisition de l'officier de police judiciaire.

Protection des données à caractère personnel

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

Dans ce cadre, les données personnelles sont collectées sur la base du consentement du demandeur dans le but unique de traiter son litige. Elles seront donc utilisées, pour comprendre la situation rencontrée, ou échanger avec le

Annexe 1

demandeur le cas échéant, afin de clarifier sa demande. Elles sont couvertes par la confidentialité. Les coordonnées permettront de lui adresser une enquête satisfaction pour les seuls besoins du service de la Médiation.

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

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

Coordonnées

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

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

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

Représentation

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

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

Avis de la Médiatrice

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

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

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

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

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

Indépendamment de l'acceptation ou du refus de l'avis, les procès-verbaux qui restent à régler,

suivent leur cours et à défaut de paiement dans le nouveau délai imparti, font l'objet d'une transmission automatique à l'Officier du Ministère public, conformément à l'article 529-5 du code de procédure pénale.

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

3. Rapport annuel et recommandations de la Médiatrice

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

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

Ce rapport présente :

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

Liens utiles :

Faire une demande de médiation :

<https://www.ratp.fr/mediateur/faire-une-demande-de-mediation>

Liste des filiales du groupe RATP :

<https://www.ratp.fr/mediateur/le-processus-de-mediation/services-clienteles>

Annexe 2

Les associations de consommateurs et d'usagers des transports partenaires de la Médiation

ADEIC

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

AFOC

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

ALLDC

Association Léo Lagrange pour la Défense des Consommateurs
150, rue des Poissonniers - 75018 Paris

CGL

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

CLCV

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

CNAFAL

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

CDAFAL

Conseil Départemental des Associations Familiales Laïques
4, rue Giffard - 75013 Paris

CNAFC

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

CSF-CNAPSF

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

FF

Familles de France
28, place Saint Georges - 75009 Paris

FNAUT

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

INDECOSA-CGT

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

UFC - Que Choisir Île-de-France

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

UNAF

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

Annexe 3

Les filiales du groupe RATP dans le champ d'intervention de la Médiatrice

RATP

34 24

RATP, Service clientèle

TSA 81250

75564 PARIS Cedex 12

<https://www.ratp.fr/contacts/client>

ALPBUS (ALPBUS FOURNIER)

+33 4 50 03 70 09

Alpbus, Service clientèle

ZAE Les Jourdiès

32 rue des Vanneaux

74800 ST PIERRE-EN-FAUCIGNY

<https://www.voyages-alpbus.fr/nous-contacter>

DUNOIS VOYAGES

+33 2 38 70 95 00

Dunois Voyages, Service clientèle

Rue du Paradis - Parc Archimède

45800 SAINT-JEAN-DE-BRAYE

www.dunoisvoyages.fr

CARS DUNOIS

+33 2 38 70 95 00

Car Dunois, Service clientèle

Rue Blaise Pascal - Parc Archimède

45800 SAINT-JEAN-DE-BRAYE

www.dunois.fr

CARS JACQUEMARD

+ 33 8 90 21 03 54

Cars Jacquemard, Service clientèle

563 rue Gay Lussac

27000 EVREUX

https://www.le-site-de.com/contacter/cars-jacquemard_291595.html

CHAMPAGNE MOBILITÉS

+33 3 26 50 59 40

Champagne Mobilités, Service clientèle

Rue du Docteur Schweitzer

BP 148

51873 REIMS Cedex 3

http://www.champagne-mobilites.fr/champagne_mobilite-422-Poser_une_question

HELVÉCIE (RATP DEV SUISSE)

+41 (0)22 756 90 00

info@helvecie.ch

HelvéCie, Service clientèle

18 Bois de Bay - CH - 1242 SATIGNY

SWITZERLAND

MOBICITÉ

communication@ratpcap.com

54 quai de la Rapée

75599 Paris Cedex 12

STI CENTRE (SOCIÉTÉ DES TRANSPORTS INTERURBAINS)

+33 2 54 08 55 60

STI Centre, Service clientèle

Allée de la Garenne

BP 272 - ZI du Buxerious

36005 CHATEAUROUX CEDEX

<https://www.sticentre.fr/nous-contacter>

TOURISCAR (ALPBUS FOURNIER)

+33 4 50 33 60 02

Touriscar, Service clientèle

104 route d'Annecy

74160 COLLONGES-SOUS-SALÈVE

STILE EXPRESS A14 / A100 (SOCIÉTÉ DE TRANSPORT INTERURBAIN DES LIGNES EXPRESS)

communication@ratpcap.com

54 quai de la Rapée

75599 Paris Cedex 12

STDM CHALON- EN-CHAMPAGNE (SOCIÉTÉ DES TRANSPORTS DÉPARTEMENTAUX DE LA MARNE)

+33 3 26 65 17 07

STDM, Service clientèle

86 rue Fagnières

51000 CHALONS-EN-CHAMPAGNE

http://www.stdmarnes.fr/stdm1-422-Poser_une_question

STDM COTE D'OPALE (SOCIÉTÉ DES TRANSPORTS DÉPARTEMENTAUX DE LA MARNE)

+33 3 66 62 60 20

STDM, Service clientèle

1 rue Roger Salengro - ZA Garromanche – Bât.2 Adélaïde

62230 OUTREAU

http://www.stdmarnes.fr/stdm1-422-Poser_une_question

STDM PAYS DE LAON (SOCIÉTÉ DES TRANSPORTS DÉPARTEMENTAUX DE LA MARNE – STDM)

+33 3 65 95 96 60

STDM, Service clientèle

151 avenue Pierre Mendès France

02000 LAON

http://www.stdmarnes.fr/stdm1-422-Poser_une_question

VOYAGES DUPAS LEBEDA

+33 3 27 99 92 92

VOYAGES DUPAS LEBEDA, Service clientèle

Route d'Hem Lenglet

59247 FECHAIN

<https://www.voyages-dupas-lebeda.fr/nous-contacter>

I Annexe 3

LEBAS LARIDANT

+33 3 21 50 40 40

LEBAS LARIDANT, Service clientèle

2 rue du Four, Zone Industrielle le Pacage

62223 SAINT-ÉCATHÉRIE-LES-ARRAS

https://www.le-site-de.com/contacter/lebas-laridant_251639.html

AUTOCARS DU CAMBRESIS

+33 3 27 76 55 12

AUTOCARS DU CAMBRESIS, Service clientèle

1 place Ernest Plet

59540 CAUDRY

<https://www.autocars-cambresis.fr/nous-contacter>

TAQUET VOYAGES

+33 3 22 95 39 91

contact@taquet-voyages.com

VOYAGES TAQUET, Service clientèle

Route de Taisnil

80480 SALEUX

ONDEA (COMPAGNIE DE TRANSPORT DU LAC DU BOURGET – CTLB)

+33 4 79 88 01 56

Office Mobilité ONDEA

Gare SNCF Aix les Bains Le Revard - Boulevard Wilson

73100 AIX-LES-BAINS

<https://www.ondea-bus.fr/office-mobilité-ondea-nous-contacter>

TAC MOBILITES (TRANSPORTS PUBLICS DE L'AGGLOMÉRATION ANNEMASSIENNE - TP2A)

+33 800 00 19 53

Maison de la Mobilité et du Tourisme

2, Place de la Gare

74100 ANNEMASSE

<https://www.tac-mobilites.fr/vous-nous/contact>

AGGLOBUS (SOCIÉTÉ DES TRANSPORTS URBAINS DE BOURGES – STU BOURGES)

+33 2 48 50 82 82

info@agglobus.com

STU BOURGES

23 rue Théophile Lamy - CS 70148

18021 BOURGES CEDEX

<https://www.agglobus.com/questions-suggestions>

LE VIB' (SOCIÉTÉ DES TRANSPORTS URBAINS DE VIERZON - STU VIERZON)

+33 2 48 53 03 80

contact@le-vib.com

Le Vib, Service clientèle

2 Rue Gay-Lussac

18100 VIERZON

<https://www.le-vib.com/nous-contacter>

TUL LAON (COMPAGNIE DES TRANSPORTS DU PAYS DE LAON - CTPL)

+33 3 23 79 07 59

CTPL Service clientèle

114 Avenue Pierre Mendès France

02000 LAON

<https://www.tul-laon.fr/webform/nous-contacter>

IMPULSYON (COMPAGNIE DES TRANSPORTS DU YONNAIS – CTY)

+33 2 51 37 13 93

Impulsyon CTY Service clientèle

3 galerie de l'Empire

85000 LA ROCHE-SUR-YON

<https://www.impulsyon.fr/nous-contacter>

MOUVEO (COMPAGNIE DES TRANSPORTS DU PAYS DE CHAMPAGNE - CTPC)

+33 3 26 55 55 50

contact.mouveo@ratpdev.com

Mouvéo Service clientèle

Gare routière - rue E. Duchâtel

51200 ÉPERNAY

<https://www.mouveobus.fr/webform/nous-contacter>

ORLYVAL (OVS / ORLYVAL SERVICE)

ORLYVAL Service, Service clientèle

Chemin de Fresnes - 91320 WISSOUS

CTRL (RD LORIENT AGGLOMÉRATION – RDLA)

+33 2 97 21 28 29

boutique@ctrl.fr

CTRL, Service commercial - Boulevard Yves Demain

56100 LORIENT

<https://www.ctrl.fr/nous-contacter>

MARINEO (COMPAGNIE DES TRANSPORTS DU BOULONNAIS – CTB)

+33 3 21 83 51 51

Marinéo, Service Clientèle

Ccial de la Liane - Boulevard Daunou

62200 BOULOGNE-SUR-MER

<https://www.marineo.fr/nous-contacter>

LVA BUS (VIENNE MOBILITÉS)

+33 4 74 85 18 51

La Maison de la Mobilité, Service clientèle

Place Pierre Sémar (gare SNCF)

38200 VIENNE

<https://www.lvabus.com/nous-contacter>

LIGNE 33 (ALPBUS)

+33 8 10 40 00 26

Ligne 33 ALPBUS, Service clientèle

820 route Etronchets

01200 CHATILLON-EN-MICHAÏLE

BIBUS (RD BREST)

+33 2 98 80 30 30

Boutique Bibus, Agence clientèle

33 avenue Clemenceau - 29200 BREST

<https://www.bibus.fr/fr/bibus-vous/contactez-nous>

STIVO (SOCIÉTÉ DE TRANSPORTS INTERURBAINS DU VAL D'OISE)

communication@ratpcap.com

54 quai de la Rapée - 75599 Paris Cedex 12

TOOTBUS

+33 1 42 66 56 56

12 rue Auber - 75009 PARIS

<https://www.tootbus.com/fr/paris/aide/contact>

TÉLÉPHÉRIQUE DU SALÈVE (SOCIÉTÉ DU TÉLÉPHÉRIQUE DU SALÈVE - STS)

+33 4 50 39 86 86

Téléphérique du Salève, Service clientèle

Route du Téléphérique - 74100 ETREMBIÈRES

<https://www.telepherique-du-saleve.com/contact/>

RÉSEAU TAC (COMPAGNIE DE TRANSPORT DE CHARLEVILLE-MÉZIÈRES - CTCM)

03 24 33 32 32 / 03 52 72 97 01

Espace TAC, Service clientèle

11 rue Noël

08000 CHARLEVILLE-MÉZIÈRES

Espace TAC, Service Clientèle

55 Place de la Halle

08200 SEDAN

<https://www.bustac.fr/nous-contacter>

Annexe 3

IRIGO (RD ANGERS)

+33 2 41 33 64 64

Service consommateurs Irigo - CS 90032
49180 SAINT-BARTHELEMY-D'ANJOU CEDEX
<https://www.irigo.fr/irigo-vous/formulaire-reclamation>

STAC (RD CREIL)

+33 3 44 66 89 89

STAC, Service clientèle - Z.I. du Marais Sec
Rue du Pont de la Brèche Sud - CS 30016
60872 VILLERS-SAINT-PAUL

RESEAU MAT (RD SAINT-MALO - RDSMA)

+33 2 99 40 19 22

contact@reseau-mat.fr
RD Saint-Malo, Service commercial
Impasse de l'Ablette - 35400 SAINT-MALO
<https://www.reseau-mat.fr/fr/contact/contactez-nous>

MARNE MOBILITE (Société de Transports Départementaux de la Marne - STDm)

+33 3 26 50 59 40

CHAMPAGNE MOBILITES et STDm
Rue du Docteur Schweitzer - BP 148
51873 REIMS CEDEX 3
http://www.marnemobilite.fr/marne_mobilite-428-Dposer_une_rclamation

AUTOCARS PARMENTIER (AUTOCARS FINAND PARMENTIER)

+33 3 21 73 64 50

Autocars Parmentier, Service clientèle
127, route Nationale - 62860 MARQUION
<http://www.finand.com/fr/contactez-nous>

AUTOCARS FINAND (AUTOCARS FINAND)

+33 3 27 33 68 55

Autocars Finand, Service clientèle
Parc d'activités du Mont Houy
59300 AULNOY-LEZ-VALENCIENNES
<http://www.finand.com/fr/contactez-nous>

CHARLOT AUTOCARS (CARS CHARLOT)

+33 3 44 40 21 09

Autocars Charlot Autocars, Service clientèle
200 rue du Pont des Rets - 60750 CHOISY-AU-BAC
<http://www.finand.com/fr/contactez-nous>

EMS RENNES

(ENTREPRISES ET MOBILITÉ SERVICES)

ems@ratpdev.com

EMS RENNES, Service clientèle
207 Rue de Bercy - Immeuble Wojo - 75012 PARIS
<https://www.em-services.fr/contact/>

FLEXCITE TAD

communication@ratpcap.com

54 quai de la Rapée - 75599 Paris Cedex 12

RATP CAP BIÈVRE

0 806 079 357

15, Avenue Ampère - 91320 WISSOUS
<https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/nous-ecrire>

RATP CAP MANTOIS

Impasse Sainte Claire Deville - 78200 MANTES-LA-JOLIE
<https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/nous-ecrire>

RATP CAP SACLAY

0 806 079 231

5 Rue Angiboust, 91460 MARCOUSSIS
<https://www.iledefrance-mobilites.fr/aide-et-contacts/nous-ecrire>

ORIGAMI - RATP CAP ÎLE-DE-FRANCE (PARIS SEINE MOBILITÉS, CFTM, MOBILITÉ, CAP EXPERTISES)

54 quai de la Rapée - 75599 PARIS CEDEX 12
contact-origami@ratpcap.com

RATP HABITAT

+33 1 44 64 85 20

158 rue de Bagnolet - 75020 PARIS
<https://ratphabitat.com/contact/>

RATP TRAVEL RETAIL

+33 1 44 88 78 00

35, boulevard de Sébastopol - 75001 PARIS
<https://www.ratptravelretail.com/nous-contacter/>

COMPAGNIE DE TRANSPORT DU LAC DU BOURGET- CTLB

1700 Boulevard Lepic - 73100 AIX-LES-BAINS
<https://www.ondea-bus.fr/>

COMPAGNIE FRANCILIENNE DU TRANSPORT ET DE LA MOBILITÉ -CFTM

54, quai de la Rapée - 75012 PARIS

CSR FINAND CHARLOT

100, rue Louis Blanc - 60160 MONTATAIRE

EMS RENNES

54 Quai de la Râpée - 75012 PARIS

GEMBUS

6, rue Lathoy - 74160 SAINT-JULIEN-EN-GENEVOIS

RD QUIMPERLÉ COMMUNAUTÉ (QC)

2 bis rue Haute - 29000 QUIMPER
<https://www.tbk.bzh/>

RDB THONON

13-15 route Impériale - 74200 ANTHY-SUR-LÉMAN

HELLO PARIS

266 avenue du Président Wilson - 93200 SAINT-DENIS

RD INTERURBAIN OISE 4

27, rue du Bois Tillet - 60800 CRÉPY-EN-VALOIS

FLEXCITÉ 49

6 rue du Bois Rinier - 49124 SAINT-BARTHÉLÉMY-D'ANJOU

RD LAVAL

Rue Henri Bâtard - 53000 LAVAL
<https://www.tul-laval.com/>

RD TOULON PROVENCE MÉDITERRANÉE (TPM)

Dépôt de Brunet - Rue Octave Virgily - 83100 TOULON
<https://www.reseaumistral.com/>

RD PAYS BASQUE ADOUR (PBA)

10 chemin de la Marouette - 64104 BAYONNE
<https://www.txiktak.fr/>

RD BRIVE

12 Rue Gustave Courbet - 19100 BRIVE
<https://www.libeo-brive.fr/>

RD SAINTES GRANDES RIVES L'AGGLO

Rue des Perches Z.I. des Charriers - 17100 SAINTES
<https://www.buss-saintes.com/>

RD GRAND NARBONNE (GM)

Avenue de Pech Loubat - 11100 NARBONNE
<https://www.citibus.fr/>

RD CAEN LA MER (CLM)

4 rue de la Gare - 14000 CAEN
<https://www.twisto.fr/>

RD QUIMPER BRETAGNE OCCIDENTALE (QBO)

1 Rond-Point de Quistinidal - 29000 QUIMPER
<https://www.qub.bzh/>

ORA L15

54 Quai de la Râpée - 75012 PARIS

Annexe 4

Les membres du Club des Médiateurs de Services au Public

Liste au 31 mars 2025



Le Médiateur de l'Agence de Services et de Paiement

Francis LAMBERT

12 rue Henri-Rol Tanguy TSA 10001 - 93555 Montreuil-sous-Bois cedex
www.asp-public.fr/engagements/mediation/le-mediateur



Le Médiateur de l'Autorité des Marchés Financiers

Marielle COHEN-BRANCHE

17 place de la Bourse - 75082 Paris Cedex 02
<https://www.amf-france.org/fr/le-mediateur/presentation>



Le Médiateur de l'Association française des Sociétés Financières

Gilles VAYSSET

24 avenue de la Grande Armée - 75854 Paris Cedex 17
<https://lemediateur.asf-france.com/>



Le Médiateur de l'Assurance

Arnaud CHNEIWEISS

TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 9
www.mediation-assurance.org



La Médiatrice du groupe Caisse des Dépôts

Marie-Caroline de LUSSY

56 rue de Lille - 75356 Paris 07 SP
<https://www.caissedesdepots.fr/mediation>



Le Médiateur Clariane

Philippe GAZAGNES

21 - 25 rue Balzac 75008 PARIS
<https://mediation.clariane.com/>



La Médiatrice de la Fédération du Commerce et de la Distribution

Lauren PIZZIO

12 rue Euler 75008 Paris
<https://mediateur.fcd.fr/mediateur/>



La Médiatrice des Communications électroniques

Valérie ALVAREZ

CS 30 342 - 94257 Gentilly Cedex
www.mediateur-telecom.fr



Le Médiateur National de la Consommation des Avocats

Carole PASCAREL

180, bd Haussmann 75008 Paris
<https://mediateur-consommation-avocat.fr>



Le Médiateur de l'Eau

Bernard JOUGLAIN

BP 40 463 - 75366 Paris Cedex 08
www.mediation-eau.fr



Le Médiateur du Groupe EDF

Olivier FONTANIE

TSA 50026 - 75804 Paris Cedex 08
<https://mediateur.edf.fr>



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

Catherine BECCHETTI-BIZOT

Carré Suffren - 110 rue de Grenelle - 75357 Paris 07 SP
<https://www.education.gouv.fr/pid282/le-mediateur-de-l-education-nationale-et-de-l-enseignement-superieur.html>



Le Médiateur de l'enseignement agricole technique et supérieur

Marie-Pierre MULLER

1 ter avenue de Lowendal - 75700 Paris 07 SP
<https://agriculture.gouv.fr/mots-cles/mediateur>



Le Médiateur du e-commerce de la Fédération e-commerce et vente à distance

Jacques COSNEFROY

60, rue La Boétie - 75008 Paris
<https://www.mediateurfevad.fr/>



Le Médiateur auprès de la fédération des banques françaises

Pierre MINOR

CS 151 - 75422 Paris Cedex 09
<https://lemediateur.fbf.fr/>



Le Médiateur National de l'Énergie

Olivier CHALLAN-BELVAL

15 rue Pasquier - 75008 PARIS
www.energie-mediateur.fr

Annexe 4



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



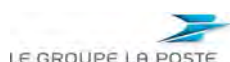
Le Médiateur des Entreprises
Pierre PELOUZET
98 /102 rue de Richelieu - 75002 Paris
www.mediateur-des-entreprises.fr



Le Médiateur de la région Île-de-France
Laurent BATSCHE
33 rue Barbet de Jouy - 75007 Paris
www.iledefrance.fr/mediateur



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



Le Médiateur du groupe La Poste
Eric MOITIÉ
9 rue du Colonel Pierre Avia - CP D160 - 75757 Paris Cedex 15
<https://mediateur.groupelaposte.com>



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



Le Médiateur de la Mutualité sociale agricole
Jean-Marie MARX
Les Mercuriales. 40 rue Jean-Jaurès - 93547 Bagnolet Cedex
<https://www.msa.fr/lfp/le-mediateur-de-la-msa>



Le Médiateur National de France Travail
Jean-Louis WALTER
Direction Générale. 1 rue de Docteur Gley - 75987 Paris Cedex 20
<https://www.pole-emploi.fr/candidat/vos-droits-et-demarches/reclamations/le-mediateur-de-pole-emploi.html>



Le Médiateur National du Crédit
Frédéric VISNOVSKY
31 rue Croix-des-Petits-Champs
75049 Paris Cedex 01
<https://www.banque-france.fr/fr/a-votre-service/entreprises/saisir-mediation-credit>



Le Médiateur du notariat
Valérie DEJOIE
60 boulevard de La Tour Maubourg - 75007 Paris
<https://mediateur-notariat.notaires.fr/>



Le Médiateur de la Protection sociale
Xavier LAGARDE
10, rue Cambacérès
75008 Paris
<https://www.ctip.asso.fr/mediateur-de-la-protection-sociale-ctip/>



La Médiatrice de SNCF Mobilités
Henriette CHAUBON
TSA 37701 - 59973 Tourcoing Cedex
<https://mediation.sncf-voyageurs.com/la-mediation/>



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



La Médiatrice de l'Assurance Retraite (CNAV)
Nathalie DROULEZ
110 avenue de Flandre - 75951 Paris 19 Cedex 19
[mediateur-retraite@cnav.fr](https://www.lassuranceretraite.fr/portail-info/home.html)
<https://www.lassuranceretraite.fr/portail-info/home.html>



Le président du Cercle des médiateurs bancaires
Eric MOITIÉ
43 rue des Missionnaires - 78000 Versailles
<https://cerclemediateursbancaires.fr/>



Le représentant de la Défenseure des Droits
Daniel AGACINSKI
Délégué général à la médiation avec les services publics
TSA 90716 - 75334 Paris CEDEX 07
<https://www.defenseurdesdroits.fr>

MEMBRE D'HONNEUR

La Défenseure des Droits
Claire Hédon



