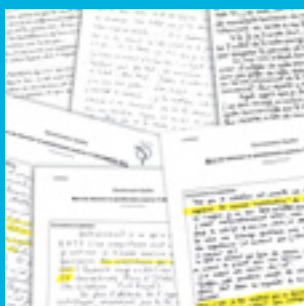




Rapport 2008



Le Médiateur
Le Délégué aux Victimes



*Les illustrations de ce rapport
rappellent quelques
événements marquants de
l'histoire de la RATP, qui célèbre
en 2009 ses 60 ans d'existence.*

Sommaire

L'activité
de la Médiation

8

L'analyse
de quelques dossiers

20

La parole aux clients

30

Mieux connaître
pour mieux comprendre

34

Les départements
s'engagent

44

Les interpellations
du Médiateur

50

L'assistance
aux victimes

57

Annexes

- 1• Lettre de saisine du Médiateur
- 2• Questionnaire qualité adressé aux clients
- 3• Protocole de la Médiation
- 4• Charte des Médiateurs du service public
- 5• Liste des Médiateurs du service public
- 6• Liste des Services Clientèle

64

La médiation à la RATP

Un mot du Médiateur

Le rapport annuel est pour le Médiateur le moyen de rendre compte de son activité. Le lecteur y trouvera donc une chronique de l'année passée (p.8) et les exemples de dossiers les plus emblématiques que la médiation a traités (p.20).

Mais au-delà de cette finalité première qui reste essentielle, j'ai tenu à ce que le rapport du Médiateur devienne un vecteur pour améliorer la connaissance des clients et offrir un moyen nouveau de dialogue entre ces derniers et la RATP.

Pour ce faire, de nouvelles rubriques apparaissent, qui ont vocation à s'inscrire durablement dans ce rapport.

La parole aux clients (p.30)

La médiation a donné la parole aux clients en leur adressant une enquête qualité fin 2008. Premier exercice de ce genre à la RATP, l'accueil qui lui a été réservé par ses destinataires est une invitation pour son renouvellement en 2009.

Mieux connaître pour mieux comprendre (p.34)

Si la finalité de la médiation est bien de rapprocher les parties et de restaurer leur confiance mutuelle, il est évidemment essentiel que chacune d'elles dispose d'un niveau égal d'information. Entre les droits des clients mais leurs devoirs aussi, et les prérogatives des agents de la RATP et leurs obligations, cette rubrique ambitionne de donner à chacun les moyens d'un dialogue responsable.

Les départements⁽¹⁾ de la RATP s'engagent (p.44)

Quoi de plus naturel qu'une question, quoi de plus difficile qu'une réponse ? Les départements ont accepté de s'exprimer concrètement, sans langue de bois, sur des sujets qui font souvent l'objet d'interrogations, de reproches et d'incompréhensions de la part des clients qui saisissent le Médiateur.

Les interpellations du Médiateur (p.50)

Observateur extérieur à la structure hiérarchique, le Médiateur adresse en toute indépendance⁽²⁾ des interpellations aux départements qui donnent lieu sur-le-champ à des réponses transcrites dans le rapport ou qui sont susceptibles d'être apportées dans le courant de l'année.

⁽¹⁾ ⁽²⁾ Voir glossaire p.73

Monsieur Pierre Mongin
Président-Directeur général

Monsieur le Président,

Vous m'avez fait l'honneur de me nommer Médiateur de la RATP le 1^{er} février 2008. Depuis cette date, je me suis attaché à exercer cette fonction avec le souci permanent du respect des parties, clients d'une part et représentants de la RATP d'autre part, et la conviction qu'il n'y a pas de médiation possible sans écoute attentive ni volonté de comprendre.

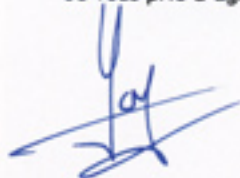
Si j'y suis parvenu, espérons-le en partie du moins, je le dois à mon indépendance dans l'action qui n'a été menacée à aucun moment. Je souhaite vous en remercier au premier chef, et remercier également l'ensemble des interlocuteurs internes qui n'ont jamais exercé de pression d'aucune sorte et ont suivi mes avis dans leur intégralité.

Vous m'avez également nommé Délégué aux Victimes, une fonction nouvelle dans l'entreprise, dont vous avez souhaité qu'elle matérialise votre attachement à une approche plus humaine des situations issues d'un accident de personne lié à l'exploitation des réseaux.

Un premier bilan à fin 2008 montre le chemin parcouru en quelques mois. Il doit beaucoup à l'implication de tous ceux que j'ai sollicités pour cette nouvelle démarche et en particulier, les directeurs d'unité opérationnelle dont le rôle a été déterminant.

Dans chacune de ces fonctions, il reste encore beaucoup de travail à faire. 2009 va permettre de consolider les acquis mais je compte bien qu'elle soit aussi une année clé pour une médiation encore plus à l'écoute des clients avec en perspective, la saisine directe du Médiateur par Internet courant 2010. Quant à la délégation aux victimes, elle s'efforcera de partager encore davantage les enjeux de la prise en considération de la dimension humaine dans les accidents.

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

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Ivan Roth", is written over a horizontal line.

Ivan Roth

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

LYBY LAC LA53

Monsieur le Médiateur,

Je vous remercie pour votre rapport pour l'année 2008. C'est un travail à la fois remarquable et novateur, un travail qui symbolise pleinement l'évolution de la RATP dans son engagement quotidien pour améliorer la qualité du service rendu aux voyageurs.

Votre rapport est d'abord le symbole du dialogue que nous avons à cœur d'entretenir avec nos clients. Cette année, vous avez souhaité leur donner la parole en réalisant une enquête auprès de ceux d'entre eux qui vous avaient saisi. Vous avez voulu instaurer avec eux une relation durable. De simples réclamants, vous les avez transformés en une véritable force de proposition. Cette parole donnée aux voyageurs est une vraie richesse pour notre entreprise. Elle ne doit pas être perdue, mais au contraire vivre et alimenter notre stratégie. C'est tout le sens de notre site Internet, vous-et-la-ratp.net. C'est aussi l'objectif des rencontres que nous organisons avec les associations, notamment dans le cadre de la définition de notre politique de développement durable. Avec votre enquête, vous avez ouvert à nos voyageurs un nouvel espace de dialogue avec l'entreprise. Je compte sur vous pour poursuivre cette démarche et faire de cette parole constructive et responsable une force nouvelle pour la RATP.

Votre rapport est également le symbole de l'engagement et de l'esprit de responsabilité de l'entreprise tout entière. A travers vos questions et vos interpellations concernant les dysfonctionnements révélés par les saisines, à travers le suivi des problématiques que vous prévoyez d'assurer, vous mettez chaque département, chaque unité, chaque agent face à ses responsabilités. Dans l'esprit de notre plan stratégique, Ambition 2012, vous incitez chacun d'entre nous à prendre des engagements publics et à les tenir. Dans le même temps, en faisant de votre rapport un outil d'information sur les droits et les devoirs des uns et des autres, voyageurs et agents, vous donnez à chacun les clés pour améliorer notre relation. Vous avez cette année posé les premiers jalons vers une rationalisation de certaines règles et procédures. Je sais que vous aurez à cœur de mesurer les progrès accomplis et de faire émerger des solutions durables sur des sujets très concrets, comme par exemple les conditions de validation à bord des bus ou encore la tarification des lignes de tramway, qui font souvent l'objet d'interrogations, d'incompréhension, voire de reproches de la part de nos clients.

Votre travail est enfin le symbole de l'humanisation de notre relation avec nos voyageurs. Le bilan de votre première année d'activité dans votre fonction d'assistance aux victimes en est probablement la meilleure preuve. Je souhaite que 2009 soit une année de sensibilisation du personnel à ces enjeux. Votre réflexion doit nous permettre, à terme, de disposer d'agents capables d'intervenir en cas de situation grave et, parce qu'ils sont naturellement au plus près des voyageurs, en capacité de leur apporter les premières marques d'attention si nécessaires en attendant l'arrivée des secours.

Cette feuille de route, l'entreprise est consciente des moyens qui sont nécessaires pour la mener à bien. L'informatisation de la gestion des dossiers ainsi que la saisine par Internet, qui doit être opérationnelle en 2010, constitueront des étapes importantes dans la poursuite de votre mission. Cette dernière devrait cependant provoquer une recrudescence du nombre des saisines. L'entreprise veillera, le moment venu, à étudier les moyens à donner pour y faire face.

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

 Pierre Mongin

L'activité de la Médiation



1956

*Le premier métro sur pneus
circule sur la ligne 1*

1. L'actualité de la Médiation

Largement implantée en France dans les services publics, mais pas exclusivement, la médiation est un moyen de résoudre à l'amiable et gratuitement un litige⁽³⁾.

Le Médiateur intervient dans la résolution des différends et s'attache également à les prévenir.

Il agit en quelque sorte comme un régulateur de l'action de l'institution qu'il représente. Ni juge, ni arbitre, le Médiateur exerce dans la neutralité et en toute confidentialité, pour aider les parties en conflit à trouver une issue à leur litige.

Le Médiateur a une action propre à rétablir la confiance fragilisée lors d'un conflit et à améliorer une relation un temps dégradée.

Face à la montée constante des actions en justice lors de conflits entre les clients ou les usagers, et les entreprises ou des administrations, la France développe depuis de nombreuses années des modes de règlement des litiges alternatifs à la voie judiciaire.

Ces évolutions sont soutenues notamment par le Conseil National de la Consommation (CNC) qui, dans l'avis rendu le 27 mars 2007, encourage fortement le développement de la médiation en matière de consommation⁽⁴⁾.

Pour le secteur des entreprises privées, le Medef⁽⁵⁾ a conduit en 2008 une réflexion pour favoriser le recours à la médiation pour les litiges de consommation.

Au plan européen, la médiation progresse également. La Directive du 21 mai 2008 doit être transposée dans les droits nationaux des états membres avant le 21 mai 2011. Elle vise à faciliter l'accès à des procédures alternatives de résolution des litiges. Elle est conçue pour les différends transfrontaliers, le Parlement européen et le Conseil de l'Union Européenne estiment que, "rien ne devrait empêcher les Etats membres (d'appliquer ces procédures) également aux processus de médiation interne".

⁽³⁾ Voir glossaire p.74

⁽⁴⁾ "Les professionnels, comme les consommateurs ont un intérêt convergent au développement du recours au règlement amiable des litiges, tout particulièrement dans le domaine de la consommation".
Extrait de l'avis du CNC du 27 mars 2007, relatif à la médiation et aux modes alternatifs de règlement des litiges.

⁽⁵⁾ Voir glossaire p.74

2. La médiation à la RATP : une certaine spécificité

⁽⁶⁾ Protocole de médiation du 20 février 2006

⁽⁷⁾ A cet égard, on notera qu'une suite favorable au client ne suffit pas nécessairement à "dissiper" un sentiment négatif à l'égard de l'agent verbalisateur, voire de la RATP et que les motivations de l'avis rendu par le Médiateur peuvent peser dans la suite de la relation entre le client et la RATP. Il en est de même de certaines suites "favorables" qui sont données par les services clientèle qui conditionnent la clôture du dossier au paiement d'un solde de 5 € ou 10 € (voir infra p.52)

⁽⁸⁾ Le rapport du Médiateur 2007, p. 9

L'essentiel des dossiers que le Médiateur reçoit fait suite à des verbalisations. Les saisines sur d'autres thèmes pour lesquels pourtant, une compétence lui est reconnue – "fonctionnement des réseaux, dommages subis à l'intérieur des emprises de la RATP⁽⁶⁾" (hors les dommages corporels) – sont extrêmement rares.

La saisine du Médiateur s'inscrit donc principalement dans une démarche de contestation d'une décision prise par un agent de l'entreprise qui a autorité pour sanctionner. On voit très bien, outre l'enjeu purement économique, qui d'ailleurs peut être d'importance pour des clients en situation sociale délicate, que c'est un tout autre débat qui s'ouvre avec la plupart des dossiers. Il porte sur l'analyse des faits à la lumière de la parole des parties concernées. Celle du contrôleur, auteur de la verbalisation et celle du client qui en conteste le bien-fondé⁽⁷⁾.

Le Médiateur s'attache à vérifier les éléments d'information fournis par chacune des parties. Pour ce faire, il n'hésite pas à interroger les clients afin qu'ils complètent leurs requêtes, ainsi que les agents, en diligentant des enquêtes. Dans ce dernier cas, il demande que lui soient produits des rapports rédigés et signés par les intéressés, avec avis signé par le manager.

En veillant au respect d'une procédure équitable, le Médiateur garantit à chacune des parties que son avis tient compte de l'ensemble des éléments portés à sa connaissance.

Mon prédécesseur écrivait dans son dernier rapport⁽⁸⁾ :

"La capacité d'écoute et l'avis impartial du Médiateur permettent dans la plupart des cas de rétablir la relation de confiance entre l'entreprise et le client, alors qu'un litige l'avait entamée".

Je fais mienne cette conviction pour l'exercice de ma mission.

3. La médiation à la rencontre de ses interlocuteurs internes

En 2008, la médiation s'est attachée à se rapprocher des acteurs internes pour mieux les connaître et mieux se faire connaître. En les rencontrant ou en les accompagnant dans leurs missions :

- Les services clientèle,
- Les réseaux cadres clientèle des départements d'exploitation,
- Le Centre de Recouvrement des Infractions (CRI)⁽⁹⁾,
- Le Service Après Verbalisation du département BUS⁽¹⁰⁾,
- Le Service Clients à Distance (SCD)⁽¹¹⁾
- Des agents de contrôle BUS, métro et RER
- Des agents des agences commerciales (Métro et RER),
- Des agents des gares et des stations,
- Des machinistes receveurs (Bus et tramway), des conducteurs (métro) et des mainteneurs.

Par ailleurs, la médiation a mis en place l'organisation annuelle de deux réunions avec les responsables des pôles clientèle des départements. Ces réunions permettent de partager l'analyse sur les avis rendus par le Médiateur et, le cas échéant, d'en tirer les conséquences au plan opérationnel.

C'est ainsi qu'ont été actés, avec début d'exécution en 2008 pour les items en italique :

- *un rappel fait aux agents des services clientèle sur les conditions de la saisine du Médiateur⁽¹²⁾,*
- *une attention particulière à la situation des personnes qui montent à bord d'un bus avec une poussette,*
- *le test du bon fonctionnement des appareils de validation à bord des bus par les équipes de contrôle **avant** la vérification des titres de transport,*
- *l'amélioration des explications des services clientèle en ce qui concerne le contenu des contrats d'abonnements longs,*
- *une plus grande vigilance pour que les procès verbaux d'infraction soient remis en main propre au contrevenant et si c'est impossible, en préciser le motif sur le procès-verbal,*
- L'inscription du Médiateur dans les règles du "Savoir voyager"⁽¹³⁾.

⁽⁹⁾ Voir glossaire p.73

⁽¹⁰⁾ ⁽¹¹⁾ Voir glossaire p.75

⁽¹²⁾ Plusieurs courriers de clients font état de leurs difficultés à connaître l'existence du Médiateur (voir également à ce sujet, l'analyse du questionnaire qualité clients p.30)

⁽¹³⁾ Voir glossaire p.75

4. La médiation à la rencontre de ses interlocuteurs externes

Rencontre avec les associations

Acteurs engagés de la médiation, les associations ont été invitées, comme chaque année, à la présentation du rapport annuel du Médiateur. Cette réunion s'est tenue le 11 juin 2008. La qualité de l'échange que nous avons eu confirme tout l'intérêt d'associer étroitement les associations de consommateurs à la vie de la médiation.

Les représentants des associations ont souligné l'importance de la médiation pour la résolution des litiges en matière d'infraction dans les transports en commun. Ils ont notamment appelé l'attention du Médiateur sur les litiges consécutifs à l'usage des appareils de validation dans les bus. Ils ont fait valoir qu'entre une mauvaise utilisation par le voyageur et un fonctionnement défectueux de l'appareil, il était souvent difficile d'apprécier la réalité des faits.

Les associations jouent un rôle essentiel dans l'assistance et le conseil aux clients en litige avec la RATP. Elles expliquent non seulement comment s'exerce un recours, d'une manière générale, mais également, en cas de saisine du Médiateur, la façon dont les dossiers doivent lui être présentés.

Cette œuvre pédagogique est bien dans l'esprit du protocole de médiation du 20 février 2006 que les associations ont signé avec la RATP. Elle constitue une aide précieuse pour le Médiateur dans la phase d'instruction des dossiers.

En 2008, j'ai proposé aux associations de les recevoir à leur convenance. En 2009, je me rendrai volontiers à leurs invitations si elles m'en font la proposition.

Rencontre au sein du Club des Médiateurs du Service public

Le Club des Médiateurs du Service public s'est constitué en 2002. Il rassemble une quinzaine de Médiateurs qui exercent dans des entreprises ou des institutions⁽¹⁴⁾. Le Médiateur de la RATP en est membre depuis sa création.

En 2004, le Club a élaboré une Charte des Médiateurs du Service public qui ont "mis en commun une conception du service aux citoyens, aux clients et aux usagers qui privilégie l'écoute, le dialogue et le règlement amiable des différends"⁽¹⁵⁾.

⁽¹⁴⁾ Charte des Médiateurs du Service public p.66

⁽¹⁵⁾ idem

Lieu d'échange d'expériences, de partage des connaissances et des informations, le Club organise des réunions de travail pour aborder des sujets d'actualité (analyse de la directive européenne 2008/52/CE du 21 mai 2008⁽¹⁶⁾, évolution possible de la législation française notamment au regard de l'action de groupe...).

Après avoir co-organisé en 2007 le 57^{ème} forum d'Iéna⁽¹⁷⁾, le Club a organisé le 20 octobre 2008, dans les locaux du Ministère des Finances à Bercy, un colloque sur la "sensibilisation à la directive médiation".

Enfin, le Club entretient des relations continues avec les associations de consommateurs. Elles se sont traduites en 2008, par la réalisation d'un guide du partenariat⁽¹⁸⁾. Ce guide vise à favoriser l'implication des associations de consommateurs dans les démarches et actions de médiation car elles ont un rôle important de relais et de conseil vis-à-vis des consommateurs.

⁽¹⁶⁾ Déjà citée, voir supra p.9

⁽¹⁷⁾ Le 57^{ème} forum d'Iéna du Conseil Economique et Social a eu lieu le 27 septembre 2007. Il avait pour thème : "vers l'ère de la médiation ?". En organisant ce forum, le Club a souhaité faire le point sur l'évolution de la médiation institutionnelle en France et interroger sur ses perspectives.

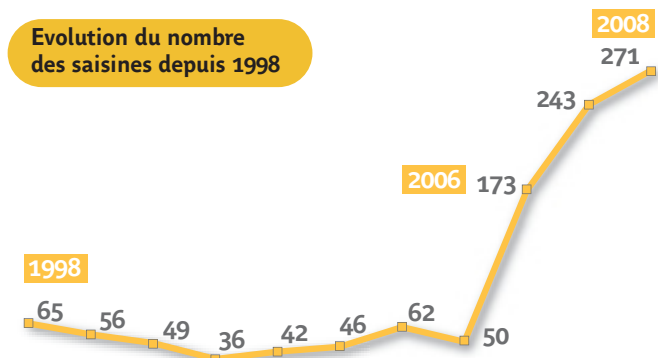
⁽¹⁸⁾ Guide du partenariat entre les associations de consommateurs et le Club des Médiateurs du service Public.

5. La médiation en chiffres

Augmentation du nombre de saisines

En 2008, les saisines du Médiateur (271) continuent leur progression observée depuis ces dernières années avec cependant un moindre accroissement si l'on compare à 2007 et plus encore à l'année précédente. En 2006 le nombre des saisines (173) a été multiplié par 3,5 par rapport à 2005, sous l'effet du protocole de médiation signé le 20 février 2006 avec les associations de consommateurs. Ce protocole a facilité l'accès au Médiateur en introduisant la saisine directe par les clients. En 2007, la progression, même moindre, était encore importante (+ 40 % avec 243 demandes).

En 2008, l'augmentation du nombre des saisines est à peine de 12 % mais elle conforte une tendance à la hausse encore récente après des années de stagnation à des niveaux nettement inférieurs.

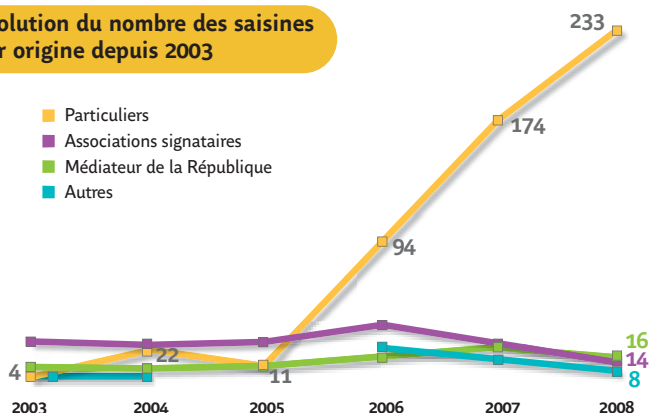


L'accroissement global du nombre des saisines s'accompagne d'une évolution structurelle amorcée elle aussi en 2006.

Les saisines directes par les clients représentent 86 % du total en 2008, contre un peu plus de 54 % en 2006. Toutes les autres sources de saisines sont en diminution.

Ce phénomène est d'autant plus sensible quand on considère les associations. Depuis 2006, elles divisent par deux chaque année le nombre des dossiers qu'elles présentent.

Evolution du nombre des saisines par origine depuis 2003



Enfin, il convient d'observer que cette évolution se produit dans un contexte d'augmentation importante du nombre des titulaires d'abonnements ou de bénéficiaires de la tarification solidarité transport (TST)⁽¹⁹⁾ d'une part, et de la généralisation des forfaits carte Orange⁽²⁰⁾ sur passe Navigo d'autre part.

Ces facteurs sont probablement de nature à réduire le "risque infractionnel". Il conviendra de vérifier cette hypothèse en 2009.

Le traitement des saisines

Les dossiers irrecevables

Sur l'ensemble des saisines, des dossiers sont irrecevables pour divers motifs tels que :

> Saisine précoce :

- elle ne respecte pas la procédure qui fait obligation aux clients de réclamer auprès d'un service clientèle⁽²¹⁾ avant de saisir le Médiateur⁽²²⁾.

> Saisine tardive :

- elle intervient plus de deux mois après la date de l'infraction,
- elle intervient après mise en poursuite et transfert du procès-verbal à l'Officier du Ministère Public pour recouvrement d'une amende forfaitaire majorée.

> Saisine qui échappe à la compétence du Médiateur :

- elle a trait à un dommage corporel,
- elle concerne une autre entreprise (la SNCF notamment).

⁽¹⁹⁾ Voir glossaire p.75

⁽²⁰⁾ Début 2009, il y a environ 4,5 millions de passes Navigo en circulation, tous titres de transport confondus.

⁽²¹⁾ Voir glossaire p.75

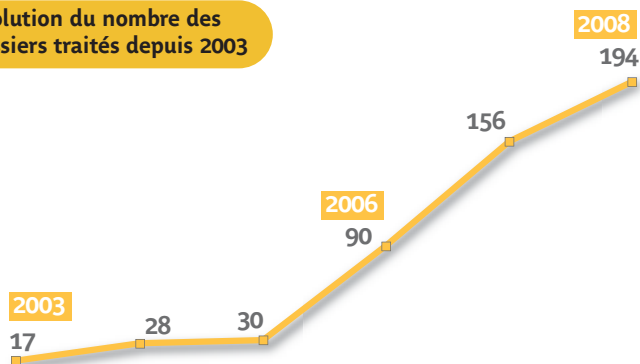
⁽²²⁾ Pour les saisines relatives aux abonnements longs gérés par le GIE Comutitre (voir glossaire p.74), le Médiateur est attentif à ce que le dossier présenté par le client comporte une réponse du service clientèle. Dans le cas contraire, le dossier lui est transféré.

En 2008, sur 77 dossiers non recevables, 57 ont été réorientés et 20⁽²³⁾ retournés à leur auteur, 87 dossiers avaient été déclarés irrecevables en 2007.

Les dossiers traités

Le nombre des dossiers traités effectivement par la médiation est en augmentation de près de 25 % par rapport à l'année dernière (194 contre 156).

Evolution du nombre des dossiers traités depuis 2003



L'augmentation du nombre des dossiers traités est en partie la conséquence d'une meilleure information de la clientèle sur les conditions de recours au Médiateur. Le rôle des conseillers clientèle est à ce titre déterminant. Dans le cas d'une réponse négative du service clientèle, les clients, sont de plus en plus informés qu'ils peuvent présenter un recours auprès du Médiateur⁽²⁴⁾.

Cet accroissement est dû également à la prise en considération, au niveau de la médiation, de la durée de la première phase d'examen de la réclamation⁽²⁵⁾ par les services clientèle. Je considère en effet que lorsque le traitement d'une réclamation est anormalement long⁽²⁶⁾, il n'est pas convenable de rejeter la saisine⁽²⁷⁾ d'un client qui intervient plus de deux mois après la date de l'infraction⁽²⁸⁾. Bien entendu, pour prendre en considération une saisine dans ces conditions, je m'assure qu'il n'y a aucune négligence tangible⁽²⁹⁾ de la part du client. Il convient également de vérifier que la mise en poursuite n'a pas été engagée car dans ce cas, l'entreprise est dessaisie du dossier et il n'y a plus d'intervention possible par qui que ce soit.

Troisième facteur d'augmentation du nombre des dossiers en médiation, le traitement des saisines pour contester des quittances ou des bulletins d'indemnité forfaitaire⁽³⁰⁾ réglés au moment du constat de l'infraction. Ces dossiers sont peu nombreux mais certains cas traités par la médiation ont conduit à une mesure corrective au profit du client.

Comme les années précédentes, la très grande majorité des dossiers a trait à une contestation d'infraction. Les autres dossiers sont relatifs à des sujets tels la qualité de service, les difficultés liées à un abonnement (Imagine R, Intégrale), l'incidence d'une grève ou un comportement agent.

⁽²³⁾ La répartition entre les dossiers réorientés et ceux rejetés est pratiquement constante pour les trois derniers exercices. Environ 7 à 8 dossiers sur 10 non recevables sont réorientés.

⁽²⁴⁾ Au cours des visites des services clientèle, je n'ai cessé de rappeler le rôle du Médiateur (que la plupart des agents déclarent bien connaître) et je les ai encouragés à donner aux clients ses coordonnées et les conditions de sa saisine.

⁽²⁵⁾ Voir glossaire p.74

⁽²⁶⁾ Le Médiateur s'attache, dans ces cas, à vérifier que la durée de traitement de la réclamation n'est pas imputable au client (envoi tardif d'informations complémentaires, adresse erronée...).

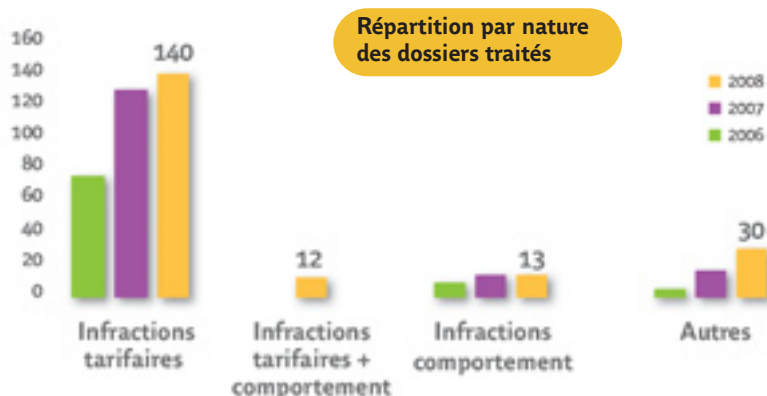
⁽²⁷⁾ Voir glossaire p.75

⁽²⁸⁾ Condition fixée par le protocole de médiation du 20 février 2006.

⁽²⁹⁾ S'il s'écoule un délai trop important entre la réponse du service clientèle et la saisine du Médiateur au-delà des deux mois après l'infraction, la saisine est rejetée.

⁽³⁰⁾ Les quittances (réseaux BUS et tramway) et les bulletins d'indemnité forfaitaire (Métro et RER) sont réglés sur-le-champ par les contrevenants. (Anonymes et exonérés de frais de dossier ils permettent aux intéressés de poursuivre leur voyage. Ils doivent être systématiquement proposés aux contrevenants par les contrôleurs, avant qu'ils ne rédigent un procès-verbal).

Pour permettre ultérieurement une analyse plus fine de la statistique, il est fait cette année une distinction entre les infractions comportementales pures (des pieds sur une banquette) et celles qui sont associées à une verbalisation pour un autre motif. Plusieurs dossiers en effet comportent cette double verbalisation dont la seconde (scandale à bord d'un bus par exemple) est souvent la conséquence de la première (infraction tarifaire).



⁽³¹⁾ Voir p.10 (2. La médiation à la RATP, une certaine spécificité).

⁽³²⁾ Le rapport complémentaire figure au dos de l'exemplaire du procès verbal conservé par l'agent verbalisateur. Il est rédigé la plupart du temps du fait de l'attitude du client (refus de donner son identité, agressivité à l'égard du contrôleur...). Il constitue une pièce de la procédure pénale qui ne peut être communiquée au client hors une instance judiciaire. Cette "impossibilité" est souvent cause de reproches de la part des clients parce que ce rapport complémentaire peut ne pas être rédigé en présence du client et qu'ensuite, les services clientèle en font parfois état pour justifier leurs réponses.

Les suites données

Les éléments réunis au terme de l'instruction peuvent conduire à un avis favorable au client (par exemple, le classement sans suite de son procès-verbal), ou à une décision qui lui est partiellement favorable (réduction de l'amende du montant des frais de dossier ou, en cas de multi verbalisation, maintien d'un procès-verbal et classement sans suite du second). L'avis rendu peut également conduire au rejet pur et simple de la demande.

Les avis sont propres à chaque dossier

L'examen rétrospectif des dossiers traités en 2008 montre qu'il n'y a pas de systématisation des avis rendus. En effet, chaque dossier comporte ses particularités. C'est vrai notamment pour les circonstances d'une verbalisation.

En revanche, les conditions de l'instruction sont pratiquement identiques en fonction de la nature des dossiers. Ainsi, dans le cas d'une verbalisation qui donne lieu à une contestation du client sur la base, entre autres, du comportement des agents de contrôle, il est procédé à une enquête auprès de l'agent verbalisateur, voire de l'équipe de contrôle tout entière⁽³¹⁾.

Cette même procédure est engagée lorsqu'une verbalisation donne lieu à la rédaction d'un rapport complémentaire⁽³²⁾.

Enfin, si la contestation porte sur la matérialité d'un incident technique (dysfonctionnement d'une ligne de contrôle ou d'un appareil de validation à bord d'un bus, accès libre dans une station, affichage défectueux...), il est demandé au secteur concerné de confirmer ou de démentir par écrit les propos du client.

Le temps de traitement des dossiers

Le protocole de médiation du 20 février 2006 prévoit que "le Médiateur communiquera la décision finale résultant de l'examen du dossier. Il dispose d'un délai de 45 jours à compter de la date de réception de la demande pour en informer le réclamant ou l'association. Ce délai peut être porté à 4 mois pour les dossiers demandant une enquête longue ou particulièrement difficile".

En 2008, le temps moyen de traitement est de 19,8 jours après enregistrement du dossier par le service du courrier. Il n'y a pas de lien significatif entre la nature de l'infraction et le temps de traitement. Cependant, les demandes d'enquêtes sont naturellement susceptibles d'augmenter le temps de réponse.

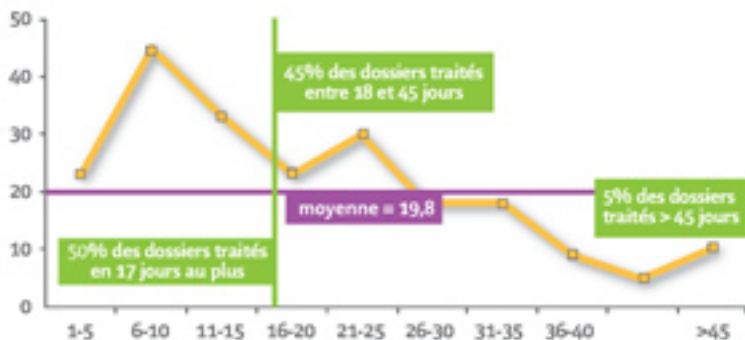
En revanche, il convient de signaler les difficultés de traitement des dossiers d'abonnement de type Imagine R pour lesquels le Médiateur n'a pas, en l'état actuel et il le déplore, un interlocuteur direct chez le gestionnaire. Le temps de traitement de ces dossiers est bien supérieur à la moyenne générale et peut atteindre plusieurs mois.

Il faut noter en outre que les dossiers pour ce type d'abonnement parviennent au Médiateur, après une procédure déjà longue entre le client et le gestionnaire des titres. La situation n'en est que plus inextricable⁽³³⁾ au moment où ils lui sont présentés.

Le tableau ci-après montre la répartition des dossiers en fonction du temps mis pour leur traitement.

⁽³³⁾ A l'examen des dossiers, on peut considérer que pour un litige relatif à un abonnement, le client qui s'adresse au gestionnaire ne prend connaissance de l'existence d'un Médiateur à la RATP que très tardivement dans la procédure (et peut-être fortuitement) après avoir tenté vainement d'obtenir gain de cause (les dossiers présentés par les clients Imagine R sont parmi les plus argumentés par les clients). Une information sur l'existence du Médiateur de la RATP par le gestionnaire des abonnements au même titre que ce qui se fait en service clientèle me paraît tout à fait nécessaire.

Délai de traitement des dossiers (en nombre de jours)



⁽³⁴⁾ Le Médiateur n'hésite pas, en rappelant les enjeux du respect des règles qui sont d'application générale, à montrer en quoi elles contribuent à l'égalité des citoyens devant la loi.

⁽³⁵⁾ Voir glossaire p.74

L'argumentation

Le protocole de médiation du 20 février 2006 précise les conditions de l'avis rendu par le Médiateur :

“Qu'elle soit favorable ou non au requérant, la décision finale sera argumentée”.

De fait, les avis rendus font apparaître les motivations du Médiateur, les points sur lesquels il s'appuie, sans omettre la nécessaire argumentation à finalité pédagogique pour aider le client à mieux comprendre les règles existantes et à en mesurer les enjeux⁽³⁴⁾.

Par ailleurs, les avis qui concluent au rejet de la requête ou à l'aménagement des modalités de paiement, sont tous assortis des dates limites de règlement. Ils comportent aussi une mise en garde des clients en cas de manquement ainsi qu'une information sur la procédure qui s'ensuivrait et le montant de l'indemnité forfaitaire majorée⁽³⁵⁾ qui serait due en pareil cas.

La répartition des avis rendus

En 2008, des avis favorables ou partiellement favorables aux clients ont été prononcés pour 64 % des dossiers, un chiffre proche de la moyenne observée depuis 2005 (63 %). En 2007, ce taux était de 47 % et en 2006, de 68 %. Pratiquement un dossier sur deux donne lieu à un avis totalement favorable.

Répartition des avis



L'analyse de quelques dossiers



1964

*Les couloirs de bus
apparaissent dans Paris*

Souillures dans le métro

Les faits

M. I. est verbalisé pour avoir uriné dans un couloir du métro. Le père de l'intéressé conteste cette verbalisation et affirme qu'il s'agit d'une erreur sur la personne dont l'amie de son fils pourrait témoigner.

La réponse du Médiateur

Le Médiateur demande une enquête auprès de l'agent verbalisateur pour recueillir ses déclarations sur les circonstances de la verbalisation. Le rapport est visé par le responsable hiérarchique de l'agent.

Au vu de ce rapport, le Médiateur confirme au père de M. I. les circonstances dans lesquelles il a été verbalisé et décide le maintien de son procès-verbal.

Commentaire

En cas de litige sur les conditions d'une verbalisation, le Médiateur demande régulièrement qu'une enquête soit faite auprès de l'agent verbalisateur. A l'issue de cette enquête, ce dernier rédige un rapport complété par l'avis et la signature de son responsable hiérarchique. Cette procédure engage l'agent en sa qualité d'agent assermenté. Il n'ignore pas que des propos mensongers entraîneraient pour lui des conséquences pénales.

Refus d'obtempérer

Les faits

M. R. est à bord d'un bus lorsqu'il refuse de présenter son titre de transport à un agent de contrôle. Il déclare faire la grève de la présentation de son titre de transport (l'incident se produit en tout début d'année 2008, après les mouvements de grève à la RATP à l'automne 2007). Au moment de l'établissement du procès-verbal, M. R. refuse de présenter une pièce d'identité. Il est verbalisé pour refus d'obtempérer puis pour scandale à bord du bus.

La réponse du Médiateur

Le Médiateur rappelle qu'il est interdit à toute personne de voyager dans une voiture sans être munie d'un titre de transport valable et dûment validé. Il rappelle également que la présentation des titres de transport est obligatoire dans l'ensemble des emprises RATP sur simple demande d'un agent de la RATP. Il constate que l'agent verbalisateur s'en est tenu à la stricte application des textes en vigueur. Toutefois, tenant compte des déclarations de l'intéressé, il lui accorde de ne régler que la moitié de la somme exigible.

Commentaire

En refusant de produire une pièce d'identité pour l'établissement de son procès-verbal, M. R. a ignoré que l'agent de la RATP est habilité à recueillir le nom et l'adresse du contrevenant et pour y parvenir, est autorisé à appeler les forces de police. La décision, tout à fait exceptionnelle, prend en compte les circonstances de la verbalisation.

Franchissement illicite

Les faits

Mlle C. franchit illicitement une ligne de contrôle car elle a oublié son passe Navigo Imagine R à son domicile. Verbalisée pour “franchissement illicite”, elle trouve scandaleux d’avoir à payer une amende pour un oubli alors qu’elle a souscrit un abonnement.

La réponse du Médiateur

Le Médiateur rappelle que le franchissement illicite d’une ligne de contrôle, quelles que soient les motivations de la cliente, constitue une infraction à la police des chemins de fer. Toutefois, sensible à la situation personnelle de l’intéressée, le Médiateur décide de la dispenser du paiement des frais de dossier et prévoit le paiement différé de l’amende.

Commentaire

Le paiement d’un abonnement ne dispense pas le client de l’obligation de valider son titre de transport au moment où il voyage. Cette obligation figure dans les conditions générales de chaque contrat d’abonnement (Intégrale, Orange, Imagine R) et le client qui l’ignore s’expose à être verbalisé en cas de contrôle.

Dépassement de zone

Les faits

M. J. dispose d’un passe Navigo valable pour les zones 1 et 2. A la station Châtelet les Halles, il suit les panneaux indicateurs pour se rendre à La Défense et franchit la ligne de contrôle pour l’accès au RER avec son passe Navigo. Arrivé à destination, il présente son passe Navigo sur la cible du valideur en sortie mais le passage lui est refusé. Un contrôleur intervient pour verbaliser M. J. car il a dépassé la zone 2 en se rendant à La Défense avec le RER.

La réponse du Médiateur

Le Médiateur rappelle au client que la station La Défense est soumise à une double tarification selon que l’on s’y rend en RER (zone 3) ou en métro pour lequel toutes les stations sont accessibles avec un ticket t+ ou un forfait ou abonnement comportant les zones 1 et 2 ou plus.

⁽³⁶⁾ Voir glossaire p.75

Il précise que cette situation résulte de dispositions prises par le STIF⁽³⁶⁾, l’autorité organisatrice des transports en commun en Ile-de-France, qui est seule compétente en matière tarifaire.

Toutefois, sensible aux arguments avancés par le client, le Médiateur décide de classer son dossier sans suite.

Commentaire

Dans le cas présent, le dépassement de zone résulte de l’existence d’un “piège tarifaire” qui provient d’une tarification distincte selon le mode de transport utilisé. En l’occurrence, le métro de Paris est à tarification unique et les prolongements de ligne hors Paris intra-muros bénéficient tous du tarif unique. En revanche, la tarification du RER peut varier selon

la zone réelle dans laquelle se trouve le point d'arrêt.⁽²⁹⁾ Cette situation peut engendrer une certaine confusion pour des voyageurs non informés ou insuffisamment vigilants. C'est pourquoi le Médiateur est particulièrement attentif à ce genre de situation⁽³⁰⁾.

Accès libre

Les faits

Mlle K. veut prendre le RER à Roissy - Charles de Gaulle mais au moment de valider son ticket, elle s'aperçoit que tous les appareils sont hors service et le passage libre. Elle monte dans le RER mais une fois arrivée à Châtelet, elle est verbalisée par un contrôleur pour n'avoir pas validé en entrée.

La réponse du Médiateur

Après enquête, le Médiateur constate que la situation décrite par la cliente est rigoureusement exacte et il décide de classer sans suite son procès-verbal.

Commentaire

Dans une situation de ce genre, le Médiateur diligente une enquête pour vérifier les dires de la cliente et, en l'occurrence, s'assurer qu'aucun appareil de contrôle ne fonctionnait au passage de l'intéressée, qu'aucun dispositif alternatif n'avait été mis en place et pour connaître les moyens d'information à destination des voyageurs.

Après enquête, il s'avère que des travaux empêchaient le fonctionnement de la ligne de contrôle d'accès au RER, rendant temporairement impossible la validation des titres de transport à Roissy CdG 2⁽³¹⁾.

⁽²⁹⁾ Mais attention, des gares du RER situées dans une même zone "Orange" peuvent avoir des tarifications différentes en cas de paiement hors abonnement. A contrario, des gares situées dans des zones "Orange" différentes peuvent avoir une tarification identique.

⁽³⁰⁾ Voir Question au département RER relative aux pièges tarifaires p. 47

⁽³¹⁾ Cette affaire a montré un dysfonctionnement dans le processus d'information entre les deux entreprises puisque la SNCF n'avait communiqué à la RATP aucune information relative au dysfonctionnement de la ligne de contrôle de Roissy CdG 2.

Adressage d'un passe Navigo Imagine R

Les faits

Fin août, Mme E. envoie une demande d'abonnement Imagine R pour son fils étudiant. Elle reçoit son passe au début du mois de novembre. Ayant acheté des coupons carte orange depuis le 1^{er} octobre, elle en demande le remboursement jusqu'à la date de réception du passe Navigo par son fils.

La réponse du Médiateur

L'enquête demandée par le Médiateur apprend que l'agence Imagine R a expédié un passe Navigo à deux reprises à l'adresse portée sur le bulletin d'abonnement et les deux fois, le courrier a été retourné avec la mention "n'habite pas à l'adresse indiquée". Lorsque la Mère de l'intéressé, s'inquiétant de ne rien recevoir, a donné une nouvelle adresse, le passe Navigo a pu être acheminé normalement. Le Médiateur constate que l'adresse initiale du bénéficiaire était erronée et que l'agence Imagine R a mis tout en oeuvre pour permettre l'acheminement du passe Navigo. Dans ces conditions, il estime qu'il n'y a pas lieu de dédommager la cliente dont la responsabilité est entière.

Commentaire

Les formules d'abonnement pour Imagine R comportent une rubrique à renseigner pour connaître l'identité de l'élève, ou de l'étudiant et son

adresse d'une part, et l'identité du payeur, ainsi que son adresse d'autre part. Il est bien précisé que le titre sera livré chez le payeur de l'abonnement. Lorsqu'un premier envoi par Imagine R est retourné pour un destinataire qui "n'habite pas à l'adresse indiquée", Imagine R effectue un second envoi en recommandé à cette même adresse. En cas de nouveau retour, le dossier est de nouveau adressé au destinataire mais en courrier simple. Si ce courrier revient, il est mis en attente.

⁽³⁷⁾ Voir glossaire p.73

Validation avec une carte solidarité transport⁽³⁷⁾

Les faits

Mme T. bénéficie de la carte solidarité transport (tarification solidarité transport). Au moment de prendre le bus, elle s'aperçoit qu'elle est partie de son domicile sans prendre son passe Navigo. Elle monte néanmoins à bord et est verbalisée pour n'avoir pas de titre de transport validé à présenter au contrôleur.

La réponse du Médiateur

Le Médiateur rappelle que tout voyageur doit être en mesure de présenter un titre de transport valable et dûment validé à un agent de contrôle et que même bénéficiaire d'une carte solidarité transport, il appartenait à l'intéressée de se procurer un titre de transport pour être en situation régulière. Toutefois, pour tenir compte de la situation personnelle particulièrement difficile de cette cliente, le Médiateur décide le classement sans suite de son procès-verbal.

Commentaire

La "Tarification Solidarité Transport" est une tarification spéciale proposée par le STIF et la Région Ile-de-France. Elle permet aux personnes en situation de précarité de se déplacer en bénéficiant de réductions de 50 % ou 75 %, voire de la gratuité dans les transports publics franciliens. La Tarification Solidarité Transport utilise le passe Navigo comme support. Pour autant, le caractère social de cette tarification ne dispense pas les bénéficiaires du respect des règles d'usage à bord des transports en commun, dont le manquement est légitimement sanctionné en cas de contrôle.

"Correspondance" métro / bus

Les faits

Mme H. valide son billet à la station Bastille vers 1h55 puis elle descend sur le quai. Dix minutes plus tard, le responsable de station lui demande de sortir car le dernier métro est déjà passé. En ressortant, Mme H. monte dans un bus Noctilien mais elle ne valide pas un nouveau ticket, considérant qu'il est "légitime de garder (son) ticket pour prendre le service de bus de substitution". Elle est verbalisée parce qu'elle n'a pas de titre de transport validé à bord du bus. Et un second procès-verbal lui est dressé pour "scandale", car elle refuse de présenter une pièce d'identité pour permettre l'établissement du procès-verbal et elle insulte les agents de contrôle.

La réponse du Médiateur

Dans sa réponse, le Médiateur fait observer que Mme H. est montée dans le bus sans s'assurer qu'elle pouvait l'emprunter avec un ticket validé dans le métro. Si elle avait posé la question au machiniste, elle aurait su que c'était impossible et pu éviter d'être verbalisée. Par ailleurs, Mme H. demande que soient visionnées les images prises par les caméras à bord du bus afin d'établir qu'elle n'a, à aucun moment, provoqué un scandale. Sur ce point, le Médiateur rappelle que les contrôleurs sont des agents assermentés dont les déclarations font foi. Il précise par ailleurs que la cliente suggère un usage des caméras à bord des bus qui ne correspond pas à leur finalité.

Le Médiateur décide le maintien des procès-verbaux mais, dans un esprit d'apaisement, réduit les amendes du montant des frais de dossier.

Commentaire

Sur le fond, ce dossier illustre une nouvelle fois la discontinuité entre réseau de surface et réseau souterrain. Cette discontinuité exige d'un client qu'il valide un nouveau titre de transport quand il passe de l'un à l'autre et ce, quelles que soient les raisons de cette "correspondance"⁽³⁸⁾.

En ce qui concerne l'avis porté par les contrôleurs sur le comportement de la cliente, il est, comme pour toute infraction, laissé à l'appréciation des agents, sous contrôle du juge, le cas échéant. Mais il convient de savoir que les agents de contrôle étant assermentés leurs dépositions font foi, tant que la preuve du contraire n'est pas apportée, avec en contrepartie, des sanctions très lourdes en cas de manquement⁽³⁹⁾.

Mme H. demande qu'il soit fait usage de la vidéo embarquée pour attester des circonstances de sa verbalisation. Une telle exploitation des caméras ne serait pas en conformité avec la finalité de cet équipement telle qu'elle a été acceptée par la CNIL⁽⁴⁰⁾. Il convient de noter cependant que plusieurs clients contestant les circonstances de leur verbalisation demandent que soient visionnés les films pris par les caméras. Certains demandent également une confrontation avec l'agent verbalisateur.

⁽³⁸⁾ Cette impossibilité de passer du bus au métro avec un même ticket est mal comprise par certains clients qui observent qu'avec un même ticket t+, ils peuvent emprunter un bus et un tramway pendant une durée de 1h30 après la première validation. Ils s'étonnent que dans une même entreprise, un titre de transport ne donne pas les mêmes possibilités de souplesse, quels que soient les modes utilisés.

⁽³⁹⁾ Voir "2. Les agents de contrôle et l'assermentation" p.38

⁽⁴⁰⁾ Commission nationale de l'informatique et des libertés.

Ticket combiné RATP-SNCF

Les faits

M. D. achète un billet pour Cergy St Christophe à la gare SNCF d'Issy Val de Seine. L'automate de vente lui propose 3 options : TVS, La Défense et section urbaine.

Ayant peu d'informations pour se déterminer, il choisit l'option "La Défense" et obtient un ticket combiné RATP-SNCF. Muni de son titre de transport, il monte dans le tramway T2 dont le terminus est "La Défense". Lors de la validation, le ticket est refusé par l'appareil. M. D. s'assied et est contrôlé quelque temps après... en infraction.

La réponse du Médiateur

Dans sa réponse, le Médiateur fait remarquer que M. D. a utilisé un ticket combiné RATP-SNCF qui est valable uniquement sur les réseaux ferrés RATP et SNCF. Pour emprunter le T2 (TVS), il fallait donc retenir l'option TVS et non "La Défense". La bonne foi de M. D. ne faisant pas de doute, le Médiateur décide de classer sans suite son procès-verbal.

⁽⁴¹⁾ Voir interpellation
2008-06 p.54

⁽⁴²⁾ On notera que le
service clientèle de la
ligne a pris soin
d'adresser une réponse
rédigée en italien à la
famille PO.

Commentaire

L'achat d'un titre de transport sur appareil de vente automatique peut souffrir d'un manque d'information. M. D. avait le choix entre un parcours SNCF exclusivement, un parcours mixte RATP-SNCF (via le métro) et un parcours avec le tramway. Mais dans ce cas, il lui appartenait de choisir l'option TVS et d'acquitter le prix du ticket correspondant. La confusion est venue du fait que le TVS a pour terminus La Défense, ce qui, pour M. D. constituait une information suffisante pour faire son choix. En utilisant un titre combiné RATP-SNCF dont l'usage est réservé aux réseaux ferrés de ces deux entreprises, (Transilien, Métro et RER), M. D ne pouvait pas emprunter régulièrement un réseau de surface (Bus ou tramway)⁽⁴¹⁾.

Forfait Paris-Visite

Les faits

M. OP. est venu d'Italie avec sa femme et ses trois enfants visiter Paris. Le soir de son arrivée, le 12 juillet, il acquiert cinq billets Paris-Visite valables dans les zones 1 à 5 pendant 5 jours. La première validation de ces billets est effectuée après l'achat le jour même vers 18h30. Le 17 juillet, jour du retour en Italie, la famille OP. prend le RER à la gare Auber pour se rendre à l'aéroport Roissy – Charles de Gaulle. Dans la correspondance à la gare Châtelet les Halles, une équipe de contrôle constate que les billets Paris Visite sont périmés et verbalise les cinq membres de la famille. M. PO. acquitte sur-le-champ le montant de cinq bulletins d'indemnité forfaitaire (200 €).

La réponse du Médiateur

Le courrier étant parvenu fortuitement au Médiateur, ce dernier l'a transmis à la ligne gestionnaire, conformément au protocole de médiation. Mais il a tenu à suivre l'instruction du dossier et à avoir copie de la réponse.

La contestation tient au fait que M. PO pensait que le billet Paris-Visite était valable pour 5 périodes consécutives de 24 heures, ce qui lui aurait permis effectivement de l'utiliser jusqu'au 17 juillet, aux environs de 18 heures.

Le service clientèle de la ligne rappelle les règles applicables aux billets Paris-Visite, à savoir qu'ils sont valables pour cinq jours consécutifs à partir de la première validation, soit en l'occurrence, du 12 au 16 juillet inclus ; Il précise que si ces billets ont pu être utilisés à la gare Auber, c'est parce que les lignes de contrôle ont dysfonctionné à la suite d'une panne du réseau informatique. Ainsi, la famille PO. a t-elle pu pénétrer sur le réseau avec un titre de transport périmé car la ligne de contrôle était hors circuit.

Compte tenu des circonstances particulières de cette verbalisation et des explications fournies par M. PO. le service clientèle a décidé le remboursement de la totalité de la somme acquittée⁽⁴²⁾.

Commentaire

Ce cas montre l'importance d'une bonne information à destination des clients et en particulier, lorsqu'il s'agit de touristes qui peuvent avoir d'autres références. En effet, des titres de transport existent sur d'autres réseaux qui permettent une utilisation pendant 24 heures à cheval sur deux jours. La lecture de M. PO. n'était donc pas invraisemblable.

Pour éviter les malentendus, il est souhaitable de renforcer la qualité de l'information sur ce type de titre de transport :

- 1• en incitant les agents de vente à bien informer les clients sur les conditions d'utilisation (un compostage tardif en journée fait "perdre" la journée et anticipe d'autant la date limite d'utilisation),
- 2• en disposant d'une information écrite à la disposition des clients, exempte d'ambiguïté (quitte à l'illustrer par un exemple concret),
- 3• en harmonisant au mieux la présentation des titres de transport voisins (en l'occurrence, Paris-visite et Mobilis)⁽⁴³⁾.

⁽⁴³⁾ La brochure de présentation de Paris – Visite n'est pas aussi précise que celle de Mobilis quant à la période de validité, la première parlant de "jours consécutifs", sans autres précisions, tandis que la seconde énonce que le titre de transport est valable pour une journée entière, du début à la fin du service. En revanche, les informations contenues sur le site ratp.fr sont aussi précises pour l'un ou l'autre de ces titres de transport.

Saisine précoce du Médiateur

Les faits

Mlle G. a été verbalisée le 15 décembre 2008. Elle adresse une réclamation auprès du Médiateur par lettre datée du 17 décembre suivant.

La réponse du Médiateur

Le Médiateur explique à la cliente qu'il n'est pas en mesure de répondre à sa requête car il ne peut intervenir qu'après l'échec d'une première réclamation auprès du service clientèle. Pour faciliter le traitement de sa demande, il la transmet au service clientèle compétent.

Commentaire

La saisine du Médiateur est prévue par les dispositions du Protocole d'accord du 20 février 2006, signé entre la Direction générale de la RATP et les associations de consommateurs :

"Les dossiers sont traités en premier ressort par les services clientèle des départements concernés et le Médiateur n'intervient qu'en second ressort".

En matière de contravention, la saisine du Médiateur doit intervenir "dans les meilleurs délais afin que l'étude du dossier puisse être réalisée avant l'expiration du délai de deux mois suivant la date de l'infraction".

Saisine tardive du Médiateur

Les faits

M. F. est verbalisé le 17 janvier 2008 pour avoir voyagé sans titre de transport. Le 11 juin suivant, il saisit le Médiateur du litige qui l'oppose à la RATP.

La réponse du Médiateur

Le Médiateur rappelle que sa saisine ne peut intervenir au-delà des deux mois qui suivent l'infraction. Il constate par ailleurs que le client a eu toute latitude pour le saisir dans les délais puisque le service clientèle a rejeté la réclamation du client le 5 février 2008.

Commentaire

Dans la majorité des saisines du Médiateur, la réponse du service clientèle intervient bien en deçà du délai⁽⁴⁴⁾ de deux mois requis pour que ces saisines soient recevables. Si la réponse du service clientèle excède les deux mois, le Médiateur apprécie la situation au cas par cas pour accepter ou non le dossier qui lui est présenté⁽⁴⁵⁾.

⁽⁴⁴⁾ Voir glossaire p.73

⁽⁴⁵⁾ Voir également sur les saisines hors délai p.17 paragraphe "les dossiers traités".

⁽⁴⁶⁾ Voir "1. Le rôle du Médiateur" p.35

Seconde saisine du Médiateur

Les faits

Mme O. a suivi, sans valider son titre de transport, une personne qui franchissait un passage élargi au RER. Interpellée par des contrôleurs, elle est verbalisée pour franchissement illicite avec titre de transport.

La réponse du Médiateur

Dans l'avis qu'il rend, le Médiateur fait observer que le franchissement d'une ligne de contrôle ne peut se faire valablement qu'après validation d'un titre de transport. Toutefois, sensible au fait que l'intéressée avait sur elle un titre de transport valable –mais non validé– d'une part, et compte tenu de sa situation personnelle d'autre part, il décide de réduire l'amende du montant des frais de dossier. Non satisfaite par cette réponse, Mme O écrit de nouveau au Médiateur et conteste qu'elle ait commis une infraction. Dans sa réponse, le Médiateur rappelle qu'il rend un avis qu'il estime respectueux des positions des parties et qu'en l'occurrence, compte tenu des termes du dossier de l'intéressée, le dispositif proposé lui paraît équitable. Il précise enfin que cette dernière peut user des voies de recours en justice pour faire valoir son point de vue.

Commentaire

Quelques clients mécontents de la réponse du Médiateur l'interpellent de nouveau pour obtenir une révision de sa position. Si l'on peut comprendre cette insistance, il convient néanmoins de rappeler que l'instance de la médiation n'est qu'un dispositif interne à l'entreprise qui vise à solutionner des litiges par la voie amiable. Ceci étant, il est bien entendu que le recours au Médiateur ne saurait faire obstacle à la saisine des tribunaux compétents si le client la juge souhaitable⁽⁴⁶⁾.

La parole aux clients



1971

*Les lignes de péages automatiques
sont installées dans les stations*

Résultats et commentaires de l'enquête clients 2008

Le Médiateur a souhaité recueillir l'avis des clients pour mesurer leur appréciation sur son activité.

Un questionnaire⁽⁴⁷⁾ a été élaboré avec la participation des représentants des services clientèle des départements d'exploitation. Il a été adressé à 189 clients qui ont saisi le Médiateur de janvier à octobre 2008.

Le questionnaire est du type auto-administré et la réponse (port payé par la RATP) est anonyme. Les clients ont eu un mois pour le retourner entre le 12 novembre et le 11 décembre 2008.

L'analyse ci-après privilégie les tendances plutôt que les données statistiques brutes, étant donné la dimension du panel.

La participation

Sur 189 questionnaires adressés, 97 ont été retournés complétés, soit plus de la moitié. Ce volume des retours montre que les clients ont été sensibles à la démarche et qu'ils ont souhaité y participer, non seulement par leurs réponses aux questions posées mais également en y joignant, pour les trois quarts d'entre eux, des commentaires⁽⁴⁸⁾. Il faut signaler enfin que si ces questionnaires étaient prévus pour être renseignés dans l'anonymat, 8 répondants sur 10 ont tenu à préciser leur identité. Une façon de faire à laquelle le Médiateur a été très sensible.

Les réponses aux questions

Les questions étaient rattachées à des thèmes touchant à la connaissance du Médiateur, au mode de fonctionnement de la médiation et aux réponses formulées par le Médiateur.

La connaissance du Médiateur

Les canaux d'information utilisés par les clients pour prendre connaissance du Médiateur se partagent à parts égales pratiquement entre les structures RATP (agent ou site ratp.fr), et autres (associations ou voisinage, moteur de recherche sur Internet collègues de travail...). Cependant, pour savoir comment saisir le Médiateur, les clients privilégient les agents et le site ratp.fr. Cet aspect est d'autant plus important que les clients répondent massivement ignorer qu'ils disposent de 2 mois après le constat de l'infraction pour saisir le Médiateur. On comprend d'autant plus le rôle d'une bonne information des agents de la RATP, principalement ceux qui sont en contact avec le public, et l'importance d'un site Internet capable de renseigner la clientèle avec pertinence.

⁽⁴⁷⁾ Voir annexe n°2 p.65

⁽⁴⁸⁾ Plusieurs commentaires portent sur la méconnaissance du rôle du Médiateur et de son mode de fonctionnement. Pour répondre concrètement aux préoccupations exprimées, le courrier de la médiation comporte désormais au verso de chaque première page, copie du protocole de médiation de février 2006.

Le fonctionnement de la médiation

Un client peut saisir le Médiateur à la condition d'avoir reçu une réponse du service clientèle qui ne le satisfait pas. Vécue comme une contrainte par certains clients, voire une étape purement formelle "le service client rejette facilement les requêtes et sans analyse", ils sont très majoritairement favorables à cette procédure considérant que "le recours au Médiateur devrait être une exception".

Au moment où l'Internet pénètre de plus en plus notre quotidien, il est intéressant d'observer que les clients sont partagés sur la pertinence d'une saisine du Médiateur par ce moyen. Faut-il déduire qu'ils n'y voient pas un avantage déterminant ? En ce qui concerne le temps de traitement en tout cas, les clients estiment majoritairement que la durée conventionnelle de 45 jours est "acceptable". Mais peu d'entre eux ont eu à attendre aussi longtemps car le délai moyen d'une réponse en 2008 est inférieur à 20 jours.

Cette satisfaction d'ensemble des clients sur le mode de fonctionnement de la médiation trouve une nouvelle illustration dans l'appréciation qu'ils portent sur la pratique de l'accusé de réception dans les trois jours de l'envoi des dossiers. Ils sont pratiquement unanimes à considérer qu'il s'agit là d'une marque de considération. J'ajouterai que c'est aussi, pour chacun d'eux, l'assurance donnée par le Médiateur que leur dossier est bien arrivé. La pratique est assez fréquente en effet, de l'envoi des dossiers en recommandé avec avis de réception. Il s'agit là d'une procédure contraignante et coûteuse qui n'est en rien prescrite ni conseillée par le Médiateur.

Les réponses du Médiateur

La motivation des décisions

Les clients perçoivent bien l'importance de leur argumentation et estiment, aux deux tiers, que le Médiateur en a tenu compte. On notera d'ailleurs que parmi les répondants, des clients qui n'ont pas obtenu totalement gain de cause, admettent néanmoins que le Médiateur a été à leur écoute : "Les arguments des deux parties ont été pris en compte et je considère la décision équitable dans le respect des usagers comme de la RATP".

A contrario, certains clients estiment que leurs arguments n'ont pas été totalement entendus, bien que la décision leur ait été favorable. -en totalité ou partiellement- "le Médiateur a reconnu ma bonne foi mais je n'ai eu qu'une partie de l'amende remboursée".

Des clients ont le sentiment que la décision favorable du Médiateur est moins liée aux arguments qu'ils avancent, qu'à des considérations exogènes (client abonné, fragilité sociale, première infraction...). Ils regrettent de ne pouvoir lire clairement dans la lettre du Médiateur que leur procès-verbal était sans fondement : "dans son courrier (du Médiateur) j'ai senti qu'il le faisait uniquement sur la forme et au vu de mon insistance, je dirais presque par charité".

D'autres clients en revanche, considèrent que "les décisions ne tiennent pas assez compte de la situation sociale de l'utilisateur". D'un côté, le souci d'être reconnu non fautif, alors que les éléments du dossier n'empportent pas toujours la conviction du Médiateur, de l'autre, une demande pour que

la situation personnelle soit davantage prise en considération dans l'issue du litige.

Les explications données

Que les clients obtiennent ou n'obtiennent pas gain de cause, ils souhaitent avoir des explications. Si les trois quarts d'entre eux s'estiment satisfaits à cet égard, un quart des répondants considère que les explications fournies par le Médiateur sont insuffisantes : "le Médiateur s'est tout simplement déporté, prétextant à tort qu'un huissier était saisi⁽⁴⁹⁾, il ne pouvait rien faire, ce qui est faux et ignoble". Mais si la réponse est favorable, le client peut regretter la nature des explications fournies : "ayant présenté ma requête fondée en droit, il aurait été souhaitable que les arguments de réponses eussent été formulés sur le même terrain".

Les suites données par les clients

Peu de répondants déclarent qu'ils poursuivront la contestation de leur procès-verbal après la réponse du Médiateur. Sans doute faut-il y voir la conséquence de la faiblesse des enjeux financiers lorsqu'il s'agit d'un procès-verbal isolé et la difficulté procédurale lorsque le client est en situation de multi récidive.

L'indépendance du Médiateur

Au fond, la question sous-jacente de la relation entre le client et le Médiateur est celle de son indépendance et de la preuve de son indépendance.

Sans doute, certains commentaires des clients donneraient-ils à penser qu'il suffit pour le Médiateur de faire une réponse qui leur soit favorable pour que cette indépendance soit démontrée. Mais le plus grand nombre des répondants a une vision moins radicale.

Six répondants sur dix considèrent que le Médiateur est indépendant mais ils n'en sont pas moins vigilants. C'est le cas notamment lorsque le Médiateur prend une mesure de clémence "à titre exceptionnel". Certains clients, satisfaits de cette réponse sur le moment, estiment aussi que le Médiateur ne doit pas s'interdire de prendre une nouvelle mesure dans le même sens si les circonstances le justifient : "le Médiateur doit répondre en droit et dans le cadre d'une justice sociale et non en opportunité⁽⁵⁰⁾".

Quand l'avis du Médiateur ne va pas dans le sens du client, certains d'entre eux portent des jugements très sévères à son encontre "l'idée d'un Médiateur est bonne, mais encore faut-il qu'il soit indépendant et impartial. Si c'est la parole de l'agent contre celle de l'usager, sans témoin, le Médiateur ira 9 fois sur 10 dans le sens de l'agent".

Le débat n'est pas clos.

La notoriété du Médiateur

Quand on demande aux clients s'ils conseilleraient le recours au Médiateur, ils sont neuf sur dix à répondre par l'affirmative. Ils démontrent ainsi le bien-fondé de l'institution et leur conviction qu'elle est utile même si, nous l'avons bien vu, elle reste évidemment perfectible à leurs yeux.

⁽⁴⁹⁾ Sur les saisines intervenant alors que l'amende est mise en recouvrement auprès de l'Officier du Ministère Public, voir "1. Le rôle du Médiateur" p.33

⁽⁵⁰⁾ Pour tenir compte de cette observation, le Médiateur réaffirme désormais le caractère exceptionnel d'un avis favorable sans écarter a priori qu'un avis identique puisse être rendu dans une autre affaire concernant le même client.

Mieux connaître

pour mieux comprendre



1977

*Le RER est interconnecté
à Châtelet - Les Halles*

La médiation en pratique

La saisine du Médiateur par les clients s'appuie le plus souvent sur des fait où la contestation du bien fondé de l'infraction le dispute parfois à la dénonciation des pratiques de contrôle.

J'ai souhaité, dans cette partie du rapport, combler le déficit d'information que j'ai constaté tout au long de cette année à travers la correspondance qui m'était adressée. C'est une entreprise qui restera nécessairement imparfaite mais elle ouvre la voie à un dialogue entre la RATP et une partie de sa clientèle, qui doit tenir compte un peu plus des droits et devoirs de chacun et conforte les chances d'une écoute et d'un respect mutuels.

Cette année, les thèmes suivants sont examinés :

- Le rôle du Médiateur,
- Les agents de contrôle et l'assermentation⁽⁵¹⁾
- Infraction, procès-verbal et amende,
- Les agents du GPSR,
- Le service clientèle du métro,
- La formation des agents du contrôle itinérant.

1. Le rôle du Médiateur

Pour quels sujets peut-on saisir le Médiateur ?

Outre les infractions à la "police des transports", le Médiateur peut être saisi à l'occasion de litiges relatifs à l'exécution du contrat de transport⁽⁵²⁾, au fonctionnement des réseaux et aux dommages –autres que corporels– subis à l'intérieur des emprises de la RATP.

Sont exclus du champ d'intervention du Médiateur :

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

Qui peut saisir le Médiateur ?

⁽⁵¹⁾ ⁽⁵²⁾ Voir glossaire p.73

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

Peuvent également saisir le Médiateur :

- *Le Médiateur de la République et ses délégués*
- *Le Médiateur Européen*
- *Les Médiateurs des institutions et entreprises publiques.*

Quand saisir le Médiateur ?

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

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

Quels éléments le dossier du client doit-il contenir ?

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

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

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

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

Il arrive parfois qu'en dépit d'une réponse rapide du service clientèle, le client qui refuse le paiement de la contravention transmette son dossier au Médiateur au-delà du délai de 2 mois. Cette négligence empêche le Médiateur de prendre cette saisine en considération, le dossier étant alors directement transmis au Procureur de la République conformément aux articles 529.4 et 529.5 du Code de procédure pénale⁽⁵³⁾.

⁽⁵³⁾ Voir également sur ce point p.15 "les dossiers traités"

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

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

La date de réception du dossier fait courir le délai de 45 jours à l'intérieur duquel le Médiateur est tenu de faire une réponse. Dans les cas particulièrement difficiles, ce délai peut être porté à 4 mois. Le temps d'instruction du dossier par le Médiateur suspend la procédure de recouvrement de l'amende, voire la transmission du dossier au tribunal de police pour mise en poursuite.

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

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

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

Si le Médiateur rend un avis de classement sans suite, le dossier du client est clos.

Dans le cas d'une infraction à la police des transports, si le Médiateur rend un avis de maintien, total ou partiel de l'amende au moment de sa saisine, il en fixe les délais de règlement.

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

Délai de paiement

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

Que fait le client après l'avis du Médiateur ?

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

⁽⁵⁴⁾ Un exemple de lettre adressée au Médiateur est proposé en annexe 1 p.65

⁽⁵⁵⁾ Les Coordonnées des services clientèles figurent en annexe 6 p.73

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

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

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

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

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

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

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

La requête présentée à l'Officier du Ministère Public n'a aucun effet suspensif sur le déroulement de la procédure.

2. Les agents de contrôle et l'assermentation

L'assermentation, à quoi ça sert ?

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

Conditions de l'assermentation

Pour être assermenté, un agent ne doit avoir aucune inscription sur le volet B2 du casier judiciaire. Le casier judiciaire comporte les condamnations et décisions concernant une personne.

Le bulletin numéro 2 (B2) comporte la plupart des condamnations pour crimes et délits.

Comment est obtenue l'assermentation ?

L'assermentation a lieu, à l'initiative du Procureur de la République, devant le Président du Tribunal de Grande Instance de Paris.

Quels sont les pouvoirs d'un agent de contrôle ?

Un agent de contrôle :

- constate les infractions à la police des transports,
- recueille l'identité à partir d'un document officiel ainsi que l'adresse du contrevenant,
- dresse le procès-verbal d'infraction,
- fait appel à la police si le contrevenant refuse de décliner son identité et de produire ses papiers,
- perçoit, le cas échéant, l'indemnité forfaitaire.

Les devoirs et obligations d'un agent de contrôle

Le pouvoir qui est conféré par le Procureur de la République exige de l'agent de contrôle qu'il s'en tienne au relevé des faits et seulement des faits, en s'interdisant toute interprétation ou opinion personnelle.

Si un agent de contrôle venait à faire un faux au cours de la procédure (déclaration erronée, faits mensongers...), ce manquement serait alors constitutif d'un crime, et il encourrait une peine de 230 000 € et 15 ans de réclusion criminelle (Art.441-4 du code pénal).

La protection de l'agent de contrôle

La loi du 10 juin 1999 accorde à tous les agents de la RATP, la qualité d'agent d'un exploitant de réseau de transport public de voyageurs. Cette qualité est une circonstance aggravante similaire à celle des personnes dépositaires de l'autorité publique en cas d'atteinte physique ou morale.

3. Infraction, procès-verbal et amende

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

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

1- Paiement immédiat de l'amende

L'agent de contrôle propose au contrevenant de régler immédiatement le montant de l'indemnité forfaitaire correspondant à la classe de l'infraction. Si le contrevenant accepte, il lui est remis une quittance ou bulletin d'indemnité forfaitaire qui acte du paiement de l'indemnité. Ce paiement vaut titre de transport jusqu'au terme du voyage. Il n'est pas demandé l'identité du contrevenant en cas de paiement immédiat et aucun archivage de l'infraction n'est effectué par la RATP.

2- Paiement différé de l'amende

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

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

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

En cas de non paiement dans les premiers jours après l'infraction, le contrevenant reçoit un courrier de rappel, puis s'il persiste dans son silence, un second courrier avant transmission à l'Officier du Ministère Public.

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

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

4. Les agents du GPSR

Question au département SEC (Sécurité)

Quel est le rôle des agents du Groupe de Protection et de Sécurisation des Réseaux (GPSR), en particulier en ce qui concerne la sécurité et le contrôle ?

Réponse du département SEC (Sécurité)

Rôle et compétences des agents du GPSR

Leur rôle et leurs compétences sont définis par le législateur

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

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

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

En dehors de cette habilitation, aucun texte ne leur accorde de pouvoirs spécifiques, leur action s'exerçant dans le cadre de l'application de l'art. 73 du code de procédure pénale qui leur offre, comme à tout citoyen, la possibilité d'arrêter un individu qui vient de commettre un crime ou un délit puni d'emprisonnement et le conduire devant l'officier de police judiciaire le plus proche.

2 - Les agents du GPSR sont par ailleurs **assermentés** et, à ce titre, sont autorisés par l'article 23 de la loi de 1845 sur la police des chemins de fer à **constater par procès-verbaux** les infractions prévues par les textes réglementaires relatifs à la police, la sûreté et l'exploitation des voies ferrées. Leur mission se borne à la constatation des infractions en excluant toute utilisation de la contrainte physique.

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

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

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

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

5. Le service clientèle du métro

Question au département MES (Métro Espaces et Services)

Le département MES a décidé de réorganiser son service clientèle. Quels sont les objectifs de cette réorganisation ?

Réponse du département MES

La RATP a mis en place depuis de nombreuses années une politique de relation clientèle qui permet à chaque réseau de disposer d'un service clientèle propre. Ainsi, le RER d'une part, les bus et les tramways d'autre part, ont un service clientèle dédié.

Jusqu'à fin 2008, le service clientèle du métro était réparti physiquement sur chaque ligne.

A partir de 2009, il est rassemblé en un seul lieu.

Cette nouvelle configuration qui maintient un lien étroit entre les lignes de métro et les conseillers clientèle, vise à améliorer le professionnalisme de ces derniers et leur niveau d'expertise.

Elle va permettre également un meilleur traitement des réclamations, en facilitant une mutualisation des pratiques et une gestion efficace des rythmes d'activité dans l'année.

6. La formation des agents du contrôle itinérant

Question à l'unité antifraude du Métro

Quelle formation reçoivent les agents du contrôle itinérant qui interviennent dans le métro ?

Réponse de l'unité antifraude du Métro

Une structure dédiée au contrôle des voyageurs existe pour veiller au respect de la police des transports dans le métro. Les agents qui exercent cette activité sont regroupés au sein de l'entité "contrôle itinérant", ils sont agréés et assermentés.

Les agents du contrôle itinérant reçoivent trois types de formation.

Formation initiale

Conformément à la législation en vigueur, ces agents reçoivent une formation spécifique qui touche aussi bien à la relation avec la clientèle, à la déontologie, à la tarification des transports, aux dispositions légales et réglementaires qu'ils sont en charge de faire appliquer ou qu'ils doivent respecter. Enfin, ces agents sont formés aux règles de positionnement lors des opérations de contrôle et des interpellations.

Cette formation fait l'objet d'une validation par le responsable hiérarchique.

Formation continue

Chaque agent du contrôle itinérant reçoit une formation mensuelle qui porte principalement sur la révision de différents thèmes contenus dans la formation initiale et leur actualisation. Elle est complétée par la prise en considération des retours d'expérience sur les activités de la période écoulée.

Formations dédiées

Pour l'essentiel, ces formations sont liées à la gestion des situations conflictuelles et à la protection de l'intégrité corporelle.

Les Départements s'engagent



1985

*La campagne ticket chic - ticket choc
donne une nouvelle image à la RATP*

Pour mieux répondre aux préoccupations des clients

Le courrier des clients peut être un révélateur de certains dysfonctionnements ou conduire à initier des réflexions sur l'évolution du service offert à la clientèle.

C'est dans cet esprit que, prenant appui sur plusieurs situations réelles dont j'ai eu connaissance à travers les saisines, j'ai demandé à certains départements de l'entreprise de se positionner sur ces situations et d'envisager les évolutions du service qu'ils mettront en place en 2009.

Les réponses des départements qui figurent ci-après valent engagements.

Question au département BUS

Les poussettes à bord des bus

Le Médiateur est interpellé sur les conditions d'usage des bus par les personnes qui accompagnent un enfant dans une poussette.

La question est légitime. Un nombre croissant de parents entendent pouvoir utiliser les transports en commun et le bus en particulier, pour se déplacer avec leurs enfants dans des poussettes.

Depuis plusieurs années, la RATP a engagé une démarche pour améliorer l'accueil des personnes à mobilité réduite à bord des bus. Reste que des difficultés, peut-être liées au succès de cette démarche, se font jour régulièrement en ce qui concerne les utilisateurs de poussettes : conditions de l'autorisation d'accès à bord, modalités de validation, encombrement à l'intérieur de la voiture, nombre de poussettes autorisées, cohabitation avec les autres voyageurs, sont autant de questions qui se règlent le plus souvent au cas par cas, et parfois, malheureusement, sans l'économie d'une relation tendue entre les diverses parties.

Le Médiateur demande au département BUS les dispositions qu'il entend prendre pour améliorer significativement cette situation en 2009.

Réponse du département BUS

Depuis quelques années la RATP a produit un important effort d'ouverture et d'adaptation de son réseau de surface et de ses véhicules à toutes les catégories de personnes et plus particulièrement aux personnes à mobilité réduite et à besoins spécifiques.

Concernant les véhicules : tous les bus neufs arrivant au parc (350 par an) ont un plancher bas ; ils bénéficient tous d'un nouvel aménagement

modulable de la partie avant, et disposent d'un emplacement spécifique pour les fauteuils roulants, utilisable par les poussettes. Ces diagrammes permettent une meilleure circulation à l'intérieur des bus, notamment aux heures de pointe, ainsi qu'une meilleure identification des places prioritaires qui ont récemment adopté un habillage spécifique.

Parallèlement à ces évolutions "structurantes", la réglementation régissant l'accès des poussettes à bord des autobus a aussi évolué. En effet, à une heure où les transports s'ouvrent à tous, il aurait été dommage qu'une catégorie, a fortiori parmi celles qui ont le plus de difficultés à se déplacer, ne profitât pas de cette ouverture. L'accès des poussettes, jusqu'alors restreint aux heures creuses, a été étendu à toutes les heures de la journée.

Cette disposition, fort bien reçue par les accompagnateurs de jeunes enfants en bas âge, ne les exonère pas de l'obligation de valider leur titre de transport, tout comme les autres voyageurs.

C'est pourquoi, après accord du machiniste pour monter par la porte arrière quand la montée par l'avant s'avère difficile, les accompagnateurs peuvent maintenant valider leur titre de l'intérieur ; ainsi est préservé le principe d'égalité pour tous au regard de l'accès au transport mais aussi du paiement du trajet.

Pour prévenir tout malentendu, les machinistes et les équipes de contrôle ont été sensibilisés à cette adaptation du mode de validation.

Mais certaines lignes commencent à être confrontées, à certains moments, à un afflux de poussettes occasionnant une gêne, voire un blocage de la circulation à l'intérieur du bus, et parfois des conflits entre voyageurs ou avec les machinistes.

Pour prévenir tout débordement et répondre aux voyageurs qui peuvent être gênés par cette cohabitation imposée, la RATP a procédé sur toutes les lignes à une sensibilisation des accompagnateurs aux "bonnes pratiques" (pliage de la poussette à la montée quand c'est possible, validation du titre de transport, positionnement de la poussette dans le bus).

Fort du succès de cette opération de sensibilisation, la RATP lancera dès le début de l'année 2009 une opération de communication opérationnelle axée sur le "mieux vivre ensemble" dans le bus. Cette communication abordera de façon tout aussi pédagogique les cinq principaux motifs de conflit dans l'autobus : validation obligatoire, objets encombrants, montées et descentes anarchiques, accès aux places prioritaires.



Question au département CML (commercial)

La vente en distributeurs automatiques

L'extension de la vente automatique dans les gares du RER et dans les stations du métro fait apparaître de nouvelles exigences en matière

d'information des clients. En effet, les appareils distributeurs délivrent les titres de transport sans aucune information préalable sur les conditions d'usage. C'est ainsi que des billets demi-tarif sont édités dans les distributeurs automatiques de billets sur simple demande alors que leur utilisation est soumise à condition. L'automatisation de la vente rend les agents plus disponibles pour informer la clientèle mais ils sont également plus mobiles dans les espaces et peuvent, par conséquent, être éloignés du client au moment de l'achat.

Le Médiateur demande qu'une étude soit engagée sur l'ergonomie des appareils distributeurs de titres de transport afin de rendre plus complète l'information du client au moment de l'achat, notamment en lui précisant, a minima, les conditions d'utilisation.

Réponse du département CML (commercial)

La RATP est soucieuse de faciliter l'accès au titre de transport, notamment pour les clientèles occasionnelles moins au fait de notre offre tarifaire. C'est pourquoi elle a amorcé la mise en œuvre d'actions allant dans le sens d'une simplification et en particulier d'un développement de la dimension conseil en amont de l'achat d'un titre. Ces différentes actions étant en cours de déploiement et s'inscrivant dans une dynamique de progrès, il nous paraît opportun en 2009 de dresser un premier bilan auprès de la clientèle. Il ne s'agirait donc pas d'aborder l'ergonomie des appareils de vente automatiques, mais plus globalement d'évaluer les différentes composantes du dispositif accompagnant le déploiement de ces automates.

En effet, par souci d'efficacité, afin de limiter le temps de transaction et donc d'attente pour les clients, le principe retenu par la RATP est de ne pas concevoir les automates de vente comme support de communication des modalités d'utilisation des titres.

Les éléments de pédagogie sont présentés par ailleurs :

- > sur site, par voie d'affichage sur les comptoirs d'information et à proximité des automates, l'information étant aussi disponible auprès de nos agents
- > en amont, via les outils d'information à distance (via Internet à partir du site ratp.fr dans lequel la rubrique relative aux titres a récemment été remaniée, par téléphone en composant le 3246).

Concernant spécifiquement l'ergonomie des appareils de vente automatiques, une analyse approfondie a été menée auprès des clients en 2005 et des améliorations significatives ont été intégrées lors de la conception des Automates 2007, afin de faciliter l'accès au titre désiré (interface tactile, navigation plus intuitive, prise en compte des besoins spécifiques des mal voyants...). Cette nouvelle génération d'automates est en cours de déploiement sur le réseau.

Enfin, il est à noter que la généralisation du chargement de la Carte Orange sur passe Navigo supprime le risque d'achat d'un coupon sans disposer de carte, souci ayant pu être rencontré jusqu'à lors par les clients souhaitant acquérir un forfait mois ou semaine.

Question aux départements MES (stations du métro) et RER

L'information en fin de service

Le Médiateur est interpellé sur les modalités mises en place au métro et au RER pour annoncer les fins de service.

Le métro et le RER ont des horaires de fin de service très proches, respectivement 1h20 et 1h15 en semaine, mais qui s'écartent sensiblement les vendredis, samedis et veilles de fêtes, respectivement 2h20 et 1h15. Des clients qui pensent que la prolongation de service concerne également le RER peuvent acheter en toute bonne foi un titre de transport dans le métro avant de rejoindre le RER et de s'apercevoir qu'il n'en est rien.

Le Médiateur demande aux départements MES et RER les dispositions qu'ils entendent prendre en 2009 pour améliorer l'information des voyageurs sur les fins de service et notamment dans les stations de correspondance.

Réponse du RER

“Dans le cadre de l'amélioration de l'information voyageur instantanée, les unités Gares et Transport ont élaboré un plan d'action comprenant plusieurs volets avec la mise en place d'un chargé de mission auprès des informateurs SIEL⁽⁵⁶⁾ du Poste de Commande Centralisé (PCC). Dans ce dispositif, un message sur les écrans SIEL sera proposé afin de prévenir les voyageurs circulant sur les lignes A et B du RER que, le vendredi, samedi et les veilles de fête, le + 1 heure ne s'applique que sur le métro (prévision 1^{er} semestre)”.

⁽⁵⁶⁾ Dispositif d'annonce des trains

Réponse de MES

Des messages sonores sont diffusés dans chaque station pour informer la clientèle de la fin de service du métro et ce, tous les jours. Par ailleurs, les vendredis, samedis et veilles de fêtes, une information spécifique est diffusée sur les écrans de télévision à l'entrée des stations et à certains endroits dans les couloirs ou en sortie de quai, pour informer la clientèle de la fermeture du réseau RER avant celle du métro. En outre, un dispositif est en place dans les correspondances métro / RER pour fermer les accès aux quais du RER après le passage du dernier train.

Par ailleurs, le management des lignes demande aux agents de station de renforcer leur vigilance pour améliorer localement l'information des

voyageurs en fin de service et en particulier lorsque le service du métro est assuré au-delà de celui du RER.

Enfin, le département va intégrer la demande du Médiateur dans la réflexion plus générale pour améliorer l'information des voyageurs qui est actuellement engagée. Cette réflexion doit prendre en compte notamment l'extension de la vente des titres de transport sur appareils automatiques et par conséquent, les conditions d'une information accessible.

Question au département RER

Les pièges tarifaires

Le Médiateur est interpellé sur l'incidence de décalages de zones entre des destinations communes à des moyens de transport différents.

Des clients empruntent le RER avec un ticket T+ ou un titre d'abonnement valable exclusivement en zones 1 et 2 (dont la validation est effectuée normalement dans Paris intra-muros), et arrivés en zone 3 se trouvent en infraction, alors que s'ils utilisent le métro, ils sont considérés en zone 2. Ce cas se rencontre entre autres, à La Défense. Le découpage tarifaire relève de la compétence du STIF dont l'attention a été appelée à plusieurs reprises sur ce sujet. En revanche, la RATP, en tant que transporteur doit veiller à la qualité de l'information des voyageurs.

Le Médiateur demande ce que le département RER entend développer comme initiative en 2009 pour une information aussi claire et accessible que possible pour l'ensemble des voyageurs à destination de ces stations particulières.

Réponse du département RER

Les difficultés tarifaires dues aux décalages de zones sont bien connues du RER et plusieurs dispositifs d'information ont été mis en place ces dernières années pour alerter les voyageurs.

Tout d'abord, le recto du ticket T+ comporte une précision importante à côté du sigle RER puisqu'il est écrit "dans Paris", ce qui exclut l'usage licite de ce ticket en RER, au-delà des gares situées dans Paris intra muros.

Par ailleurs, dans les halls et les quais de chaque gare, est apposée une affiche "mode d'emploi – savoir voyager⁽⁵⁷⁾", qui précise que le ticket T+ peut être utilisé ...notamment sur les lignes RER dans Paris. (Article III) Enfin, plusieurs campagnes d'information ont été menées à l'égard des voyageurs pour les sensibiliser, soit sous la forme de feuillets autocollants, soit sous la forme d'affiches, à proximité des lignes de contrôle. Pour 2009, le RER étudie les conditions d'une nouvelle campagne de sensibilisation.

⁽⁵⁷⁾ Voir glossaire p. 75

Les interpellations du Médiateur



1992

*La ligne T1 marque le retour
du tramway en Ile-de-France*

Ni recommandations, ni préconisations, les interpellations du Médiateur sont destinées à appeler l'attention de l'entreprise sur des aspects du service offert dont, à la lumière des écrits des clients, il lui semble qu'ils méritent qu'ils soient pris en considérations dans des projets à venir.

Interpellation 2008-01⁽⁵⁸⁾

Pour améliorer l'information voyageurs sur ratp.fr

Le site ratp.fr permet de connaître de façon quasi instantanée le meilleur moyen de se déplacer pour se rendre d'un point à un autre dans la région parisienne. Cet outil améliore grandement les déplacements des franciliens en optimisant les moyens de transport utilisés. Par ailleurs, le site ratp.fr met également à disposition des internautes l'ensemble des produits tarifaires disponibles sur le réseau RATP. Malheureusement, il n'y a pas de lien entre les résultats de ces deux systèmes si bien que le client ignore quel titre de transport il peut utiliser pour se rendre à la destination choisie et le prix qu'il doit acquitter.

Le Médiateur demande qu'une étude soit engagée pour améliorer l'information des voyageurs sur le site ratp.fr afin qu'ils puissent connaître simultanément :

- > les moyens de transport à utiliser pour atteindre une destination,
- > le titre de transport utilisable compte tenu de la situation de l'intéressé,
- > le prix à payer compte tenu du titre de transport utilisé.

Réponse de l'entreprise présentée par le département CML

Soucieuse de l'intérêt des clients ainsi que de leur avis concernant les divers outils mis à leur disposition sur le site Internet ratp.fr, notamment en matière de recherche d'itinéraires, de renseignements concernant les horaires de passage, les titres de transport et les tarifs..., la RATP souhaite répondre de manière favorable à la demande d'étude transmise et formulée par le Médiateur.

En effet, bien que pouvant trouver sur le site les informations nécessaires à l'optimisation de leurs déplacements, d'une part, et les informations concernant les produits tarifaires (titres et tarifs), d'autre part, l'internaute n'obtient pas l'ensemble de ces informations de manière simultanée. Ainsi, et afin d'améliorer l'information voyageur sur le site ratp.fr, les internautes souhaitent connaître simultanément :

- > Les moyens de transport à utiliser pour atteindre une destination de L'Île de France,
- > Le titre de transport utilisable compte tenu de leur situation,
- > Le prix à payer compte tenu du titre de transport utilisé.

⁽⁵⁸⁾ Mise à part l'interpellation 2008-01, les réponses qui seront apportées par l'entreprise en cours d'année figureront dans le rapport 2009 du Médiateur.

Le département CML rappelle qu'actuellement, les clients de la RATP peuvent d'ores et déjà obtenir ces renseignements auprès des téléconseillers qui répondent au numéro unique 32 46 (0,34 €/min depuis un poste fixe).

Interpellation 2008-02

Reliquat de règlement avant clôture des dossiers

Certains dossiers traités par les services clientèle donnent lieu à un classement de l'affaire avec toutefois une somme résiduelle à verser, qui peut être de 5 € ou 10 €. Des témoignages des services clientèle, ce geste commercial est très apprécié par la clientèle qui obtient une réduction importante de l'amende initiale et accepte de régler une somme d'un faible montant, comparé à l'amende initiale (de 10 à 15 % environ).

Pourtant, des clients s'adressent au Médiateur parce qu'ils ne comprennent pas pourquoi ils ont à acquitter ce reliquat, considérant que l'annulation de leur amende doit se faire sans restriction.

Le Médiateur

Considère que la mesure commerciale proposée aux clients est un geste important à leur égard. Mais il entend bien aussi que l'exigence du paiement d'une somme résiduelle peut être incomprise par les clients et réduire la portée du geste initial.

C'est pourquoi

Il demande que soit réexaminé cet aspect des gestes commerciaux à l'égard des clients en infraction afin de mesurer s'il y a lieu de maintenir un tel dispositif.

Interpellation 2008-03

Pour améliorer les conditions de validation à bord des bus

Des clients qui ont été verbalisés à bord des bus font souvent état de circonstances qui les ont conduits à ne pas **pouvoir** valider et regrettent que leurs arguments pour expliquer leur situation n'aient pas été retenus par les agents de contrôle.

Tel voyageur, avec des bagages dans chaque main, telle personne âgée, poussée vers l'intérieur du bus par de jeunes élèves à la sortie des classes, tel autre enfin qui ne retrouve pas son passe et ne veut pas retarder la montée des personnes derrière lui.

Des situations courantes qui peuvent survenir à chacun.

Le Médiateur

Considère que l'augmentation du nombre des porteurs de passes Navigo, consécutive à la disparition du coupon carte orange peut accroître la "pression" sur les personnes le plus en difficulté (personnes âgées, à mobilité réduite ou portant des enfants) lors de la montée à certains points d'arrêt (tête de ligne, établissement scolaire, marché...) avec pour corollaire, un risque infractionnel plus élevé.

C'est pourquoi

Il demande que soit examinée la possibilité d'installer à l'intérieur de chaque voiture de type standard, au moins un poste de validation supplémentaire pour les passes Navigo (ou mixte, Navigo / ticket), propre à offrir une "deuxième chance" de validation à la clientèle.

Interpellation 2008-04

Conditions d'intervention d'un machiniste à bord d'un tramway en cas de dysfonctionnement d'un valideur

Plusieurs clients verbalisés à bord des bus font état de leurs difficultés à démontrer qu'ils ont tenté de valider leur ticket dans le valideur mais n'y sont pas parvenus. Les causes de non validation sont multiples : méconnaissance du fonctionnement des valideurs, inattention au moment de la validation, ticket démagnétisé...

Dans tous les cas où un voyageur constate une anomalie lors de la validation de son titre de transport, il doit en informer aussitôt le machiniste. Cette procédure est rappelée dans les règles du "savoir voyager".

L'intervention du machiniste rassure le client qui peut ainsi recevoir une réponse sur sa situation au regard de la réglementation et savoir qu'il n'est pas en faute.

Le Médiateur

Considère qu'un voyageur à bord d'un tramway peut avoir des difficultés pour obtenir l'intervention du machiniste pour un problème de validation. Il pense qu'il est très probable que les règles du "savoir voyager" ne peuvent être appliquées sur ce point à bord des tramways.

C'est pourquoi

Il demande que soit recherché un moyen alternatif à celui qui est prévu par les règles du savoir voyager afin que les clients à bord des tramways puissent être assurés de disposer des mêmes possibilités de traitement des anomalies de validation qu'à bord d'un bus.

Interpellation 2008-05

Information des équipes de contrôle au métro et au RER en cas de dysfonctionnement technique

Pour accéder aux quais du métro et du RER, la validation des titres de transport est obligatoire. Des clients qui sont contrôlés font parfois valoir le mauvais fonctionnement d'un appareil de contrôle pour expliquer qu'ils n'ont pu valider. D'autres s'étonnent d'être considérés en infraction alors qu'ils n'ont pu acquérir un titre de transport parce que l'appareil distributeur était en panne.

Le Médiateur

Considère que de telles situations ne bénéficient pas actuellement d'une attention suffisante. Etre en zone contrôlée sans titre de transport valable et dûment contrôlé, constitue une infraction quelles que soient les circonstances. Et les contrôleurs ne sont habilités à se prononcer que sur les faits qu'ils constatent.

C'est pourquoi

Il demande que soit envisagée une procédure d'information des équipes de contrôle et des services clientèle sur les dysfonctionnements des équipements de vente et de validation des titres de transport dans le métro et le RER. Cette information devant être diffusée dans des délais aussi proches que possible du temps réel.

Interpellation 2008-06

Tarifcation des lignes de Tramway

Des clients sont surpris d'être considérés en infraction à bord du tramway alors qu'ils utilisent un ticket combiné RATP-SNCF "réseaux ferrés". Ils citent le plus souvent un même argument qui est en substance : le tramway, ça avance bien sur des rails ? L'un deux, verbalisé sur le T2, répond même à cette question en rappelant que cette ligne était il y a peu encore exploitée par la SNCF qui y faisait circuler ses trains.

Certains clients enfin, peu habitués au tramway, voire aux transports en commun à Paris, ont acheté un ticket combiné RATP-SNCF "sans le savoir" ; par exemple, en prenant leur ticket en gare d'Issy Val de Seine pour se rendre à La Défense. Ils ne comprennent pas où est l'infraction alors que le prix de leur ticket est plus élevé que celui du ticket t+.

Le Médiateur

Redoute que les situations infractionnelles qui ont pour origine l'usage du ticket combiné RATP-SNCF à bord des tramways T1, T2 et T3 ne soient des causes de litiges dans lesquelles les agents de contrôle sont en réelle difficulté. Ce phénomène peut être amplifié par des extensions de lignes, tel le T2 qui sera prochainement prolongé à Porte de Versailles (correspondance "naturelle" avec le métro).

Plus largement, la tarification à bord de l'ensemble des tramways de la région parisienne n'étant pas identique, le voyageur avec un ticket combiné RATP-SNCF est en situation régulière sur le T4 mais en infraction sur le T1, T2 ou T3. En revanche, le ticket t+ est valable quelle que soit la ligne.

C'est pourquoi

Il demande que soient prises des initiatives pour rendre l'usage du tramway plus facile aux utilisateurs occasionnels et, sans remise en cause du ticket combiné RATP-SNCF qui est une formule avantageuse, en permette la validité à bord des lignes de tramway de la RATP.



2001

*Le passe Navigo est
progressivement généralisé*

L'assistance aux victimes⁽⁵⁹⁾

Un mot du Délégué aux victimes

Une assistance aux victimes pour quoi faire ?

Une entreprise comme la RATP, qui assure plus de 10 millions de voyages chaque jour, est nécessairement confrontée à la survenance d'accidents, que ce soit sur la voie publique, dans ses emprises ou à l'intérieur de ses véhicules. Au-delà de la question de la responsabilité, qui relève du domaine juridique, l'accident doit être pris en considération également pour sa dimension humaine.

C'est la vocation du Délégué aux victimes, d'être attentif aux accidents qui surviennent à l'occasion de l'exploitation des réseaux, et de se rapprocher des victimes ou de leurs familles en tant que de besoin.

En intervenant en dehors de la sphère juridique, le Délégué marque par sa présence l'attachement de l'entreprise à une approche humaine de ces situations qui peuvent être parfois particulièrement douloureuses.

Rappel des objectifs de la mission assistance aux victimes

Lors de sa mise en place, le Délégué aux victimes s'est vu assigner les objectifs suivants :

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

⁽⁵⁹⁾La nature des dossiers traités obligeant à la confidentialité, cette partie du rapport est purement descriptive des modes de fonctionnement de la délégation aux victimes, de l'organisation mise en place et des premières impressions qui se dégagent après un an d'activité.

L'accompagnement des victimes

Le champ de compétence du Délégué

Les interventions du Délégué visent l'ensemble des victimes tierces du fait de l'exploitation des réseaux.

Tout au long de l'année écoulée, l'approche du Délégué s'est peu à peu précisée et il traite donc principalement des situations suivantes :

⁽⁶⁰⁾ Une chute suite à l'arrêt brutal d'un escalier mécanique par exemple.

⁽⁶¹⁾ Personne blessée par des débris de verre à bord d'un bus suite à jet de projectile.

- > accidents de circulation sur la voie publique (Bus et tramway),
- > accidents dans le métro et le RER,
- > accidents suite à dysfonctionnement technique⁽⁶⁰⁾,
- > blessures suite à agression externe⁽⁶¹⁾,
- > contusions, voire plus, suite à action de freinage (Bus, métro et RER),
- > chute à la montée ou la descente de la voiture (bus principalement),
- > agression.

Cette liste n'est pas exhaustive mais elle concentre les situations le plus fréquemment rencontrées.

Toutefois, l'intervention du Délégué n'est pas systématique car elle dépend de sa connaissance de l'accident ou de l'incident (en cas d'agression notamment).

Cette information est globalement disponible très rapidement pour un accident sur la voie publique, la présence du machiniste et très vite celle d'une voiture de régulation sont de ce point de vue, tout à fait déterminantes.

Les accidents graves qui surviennent au réseau ferré font l'objet d'une information quasiment en temps réel, étant entendu par ailleurs qu'ils entraînent fréquemment une perturbation instantanée dans la circulation des trains.

En revanche, des agressions ou des accidents de moindre gravité qui surviennent dans l'enceinte du métro et du RER peuvent rester ignorés parce que les intéressés n'estiment pas nécessaire de faire une déclaration formelle, voire plus simplement, d'en faire le signalement auprès de l'agent en station ou en gare.

Le Délégué peut avoir à connaître de ces situations plusieurs semaines après par courrier de la part de la personne concernée. Ce décalage n'est guère propice à une prise en considération efficace du cas soulevé et est susceptible d'engendrer des malentendus avec l'entreprise.

Le Délégué pense qu'à cet égard, une meilleure information du public sur l'existence du Délégué aux victimes serait de nature à faciliter ces déclarations.

L'accompagnement en pratique

L'objectif premier de la délégation est d'établir le contact avec la victime dans les meilleurs délais après que l'accident se soit produit. Cette intervention peut prendre des formes diverses, selon la gravité de l'accident, allant de l'appel téléphonique à l'envoi de courrier. Mais elle est dans tous les cas prioritaire.

Dans les accidents les plus graves, le contact direct avec la victime est privilégié et quand il est possible immédiatement il permet une relation qui a toujours été très positive, l'intéressé étant très sensible à cette manifestation rapide de l'entreprise.

Mais les circonstances peuvent rendre difficile le contact direct, voire totalement impossible (décès de la victime, intervention chirurgicale, impossibilité de communiquer...).

Dans ce cas, on s'attachera à joindre la famille en prenant appui sur les informations collectées lors de l'accident. Ce contact est particulièrement important car dans les cas d'accidents graves, la famille qui doit déjà faire face à une situation nécessairement inopinée est très souvent totalement désemparée. Le Délégué tente d'apporter du réconfort, fait état des informations qu'il détient sur les circonstances de l'accident et explique le processus qui va être mis en place par la RATP.

Que le contact ait lieu avec la victime ou avec sa famille, il est rare qu'il ne donne pas lieu à une suite d'échanges qui permettent, jour après jour, et parfois plusieurs semaines après l'accident, de rester en relation et de connaître l'évolution de l'état de santé de la victime. Parallèlement, cette relation qui se prolonge permet aussi un accompagnement du processus de traitement interne par les services de la RATP.

A cet égard, le Délégué est souvent identifié par les familles comme le point d'entrée dans l'entreprise (probablement parce qu'il est le premier contact "officiel") mais il s'attache à bien faire comprendre à ses interlocuteurs qu'il n'a aucune compétence juridique.

Enfin, quelle que soit la nature ou l'importance de l'accident, le Délégué adresse systématiquement un courrier aux victimes ou, si impossibilité, à leurs familles. Ce courrier témoigne de l'attention de l'entreprise à la suite d'un accident mais il est aussi un moyen pour la victime, ou sa famille, d'avoir une trace de la prise en considération de l'évènement par la RATP. Il convient également de préciser que ce courrier qui n'est pas de nature juridique, ne constitue aucunement une reconnaissance de responsabilité de l'entreprise. Cette formule est bien comprise des victimes ou de leurs familles qui, à ma connaissance, n'en ont jamais contesté le bien-fondé.

Les agents et les situations accidentelles

L'examen des cas traités par le Délégué montre que le personnel de l'entreprise sait ce qu'il convient de faire lorsque survient un accident ayant entraîné une ou plusieurs victimes. Et ce, quel que soit le réseau concerné.

⁽⁶²⁾ Une lettre néanmoins a été adressée au Délégué à la suite d'une agression subie à bord d'une rame de métro. La victime reprochait aux agents de la RATP de n'être pas venus à son secours. La victime n'était pas en mesure de dire précisément dans quelle station s'étaient produits les faits. Une enquête a été diligentée auprès des lignes de métro susceptibles d'être concernées. Les registres des stations ont été vérifiés. Il n'y a eu aucune consignation faite de l'incident déclaré par la victime. Il est donc très probable que cette dernière soit sortie sans contacter un agent de la RATP, en dépit des nombreux dispositifs d'appel, tant sur les quais que dans les couloirs, dans la salle de distribution ou à l'entrée.

Pour le réseau de surface (bus et tramway), les machinistes actionnent très rapidement la permanence du réseau pour que les secours soient appelés sur place (il est même arrivé que l'un d'eux appelle directement les secours avec son propre téléphone portable).

Des témoignages recueillis auprès des victimes, les agents à bord des bus montrent souvent de la sollicitude à l'égard des personnes blessées ou choquées. Le Délégué n'a pas été informé par les victimes de dysfonctionnements graves quant aux conditions dans lesquelles elles ont été secourues.

Pour les réseaux ferrés (Métro et RER), l'intervention d'un agent de la RATP peut prendre plusieurs formes ; le conducteur à bord de la rame peut-être en effet le premier intervenant mais un agent de station, un agent des gares ou un agent de maîtrise sont également susceptibles d'intervenir sur les lieux de l'accident et auprès des victimes.

Là encore, le Délégué n'a reçu des victimes ou de leurs familles, aucun témoignage de dysfonctionnement⁽⁶²⁾ quant aux modalités d'intervention des agents de la RATP sur les lieux de l'accident.

Le Délégué estime que ce constat, dans l'ensemble positif, est un bon point de départ pour conforter la culture d'assistance à autrui parmi les personnels de l'entreprise.

La mise en place de l'organisation⁽⁶³⁾

⁽⁶³⁾ Les actions engagées à ce titre font suite au plan d'actions présenté par l'Inspection générale à la Direction générale en octobre 2007.

Une organisation pour fiabiliser l'information

Les différents acteurs dans la boucle d'information ont été identifiés en prenant appui notamment sur certaines expériences vécues antérieurement.

Le schéma mis en place en 2008 intègre le Délégué aux victimes comme devant être informé prioritairement des accidents survenus sur les réseaux.

Dès que la permanence des réseaux est informée d'un accident, elle alerte immédiatement le Délégué qui, compte tenu de son importance, décide des mesures de diffusion de l'information à prendre et en particulier, s'il y a lieu d'informer les différentes permanences (Comex, presse, JUR).

En fonction du type d'accident, le Délégué se met immédiatement en rapport avec le directeur de l'unité opérationnelle concernée ou, à défaut, avec le cadre d'astreinte.

Ensemble, ils font le point de la situation et, à partir de ce moment, sont en relation continue.

Ce dispositif est opérationnel quelques minutes seulement après que l'information ait été donnée au Délégué.

Parallèlement à cette démarche, toutes les informations relatives à l'accident et à sa gestion en temps réel sont consignées dans un document ad-hoc mis au point par la mission. C'est sur la base de ce document que peuvent être opérés les retours d'expérience sur le suivi des accidents.

Une organisation pour fiabiliser la gestion des accidents

Pour pouvoir intervenir à tout moment, la mission Assistance aux victimes est mobilisable en permanence. Pour pallier ses absences, le Délégué a désigné deux suppléants qui ont l'expérience de l'exploitation.

Pour mettre à l'épreuve l'organisation mise en place, la mission a participé à deux exercices de sécurité simulant des événements graves sur les réseaux franciliens des transports en commun et sur le RER. Ces exercices ont conforté les options d'intervention initialement prévues tant au niveau local qu'au niveau central.

Enfin, le Délégué a mis en place auprès de lui un comité pluridisciplinaire composé d'experts dans le domaine juridique de l'assistance aux victimes et en psychologie, pour lui apporter un éclairage complémentaire sur la gestion des accidents et de leurs victimes.

Des perspectives pour 2009⁽⁶⁴⁾

Stabiliser les dispositifs validés par l'expérience

Il importe que les dispositions appliquées en 2008 et qui ont montré leur utilité soient consignées dans un texte de référence sur l'assistance aux victimes. Ce texte prendra la forme d'une instruction générale.

⁽⁶⁴⁾ Les actions engagées à ce titre font suite au plan d'actions présenté par l'Inspection générale à la Direction générale en octobre 2007

Il doit préciser :

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

Mieux partager les enjeux de l'assistance aux victimes

La diversité des situations d'accidents rencontrées montre qu'il est souhaitable de renforcer la connaissance des personnels sur ce que l'entreprise attend de chacun d'eux, opérateurs et membres de l'encadrement.

Annexes



2005

Les comptoirs d'information facilitent les échanges avec les voyageurs

Annexe .1.

Prénom – NOM
Adresse
Code postal – Ville
N° de tél :

Monsieur le Médiateur
RATP
LAC LA53
54 Quai de la Rapée
75599 PARIS Cedex 12

Date

Objet : contestation verbalisation N°

Monsieur le Médiateur,

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

En effet,

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

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

Je conteste cette décision pour les raisons suivantes :

Expliquer les motifs de la contestation.

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

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


Signature

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

Annexe

.2.

Questionnaire qualité adressé aux clients

Le Médiateur


Questionnaire Qualité

Merci de retourner ce questionnaire avant le 11 DECEMBRE 2008

Pour compléter ce questionnaire, il suffit, sauf exception, de mettre une croix dans la case de votre choix. Si vous le souhaitez, vous pouvez apporter vos commentaires et suggestions personnels au verso de cette page.
 Une fois rempli, mettre ce questionnaire dans l'enveloppe réponse sans affranchissement : LE PORT EST PAYE A RECEPTION.

Vous avez appris l'existence du Médiateur à la RATP par :	Dès réception de votre requête, le Médiateur vous a adressé un accusé de réception. Vous diriez que cet envoi :
Une association..... <input type="checkbox"/> Un agent de la RATP..... <input type="checkbox"/> Le site ratp.fr..... <input type="checkbox"/> Autre ¹ <input style="width: 100px;" type="text"/>	Est une marque de considération..... <input type="checkbox"/> Ne présente aucun intérêt..... <input type="checkbox"/>
Vous avez su comment le saisir par :	Dans sa réponse, vous diriez que le Médiateur :
Une association..... <input type="checkbox"/> Un agent de la RATP..... <input type="checkbox"/> Le site ratp.fr..... <input type="checkbox"/> Un service clientèle..... <input type="checkbox"/>	A tenu compte de vos arguments <input type="checkbox"/> N'a rien retenu de ce que vous lui avez écrit..... <input type="checkbox"/>
Le délai maxi pour saisir le Médiateur est de 2 mois à partir de la date de l'infraction, connaissiez-vous ce délai ?	Quelle que soit sa réponse, vous diriez que le Médiateur
Oui..... <input type="checkbox"/> Non..... <input type="checkbox"/>	Vous a fourni des explications satisfaisantes... <input type="checkbox"/> N'a fait aucun effort pour expliquer sa réponse.... <input type="checkbox"/>
Vous ne pouvez saisir le Médiateur que si vous avez présenté une première requête auprès du service clientèle. Vous diriez que cette procédure est :	Si le Médiateur a rejeté votre requête, vous avez
Contraignante..... <input type="checkbox"/> Logique..... <input type="checkbox"/>	Décidé de poursuivre votre contestation en justice. <input type="checkbox"/> Mis un terme à votre démarche..... <input type="checkbox"/>
La demande au Médiateur se fait par courrier. Auriez-vous préféré la déposer par Internet ?	Diriez-vous que, par rapport à la RATP, le Médiateur est indépendant ?
Oui..... <input type="checkbox"/> Non..... <input type="checkbox"/>	Oui..... <input type="checkbox"/> Non..... <input type="checkbox"/>
Dès réception de votre demande, le Médiateur est tenu de répondre dans les 45 jours. Vous diriez que ce délai est :	Conseilleriez-vous à une connaissance de recourir au Médiateur après qu'il ait saisi le service clientèle ?
Trop long..... <input type="checkbox"/> Acceptable..... <input type="checkbox"/>	Oui..... <input type="checkbox"/> Non..... <input type="checkbox"/>

¹ A préciser SVP

Le protocole de médiation du 20 février 2006 entre la RATP et les associations de consommateurs

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

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

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

1• Champ de la médiation

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

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

2• Saisine du Médiateur

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

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

3• Modalités de transmission des dossiers

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

4• Délais de transmission des dossiers

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

5• Traitement des dossiers

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

6• Rapport annuel et propositions du Médiateur

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

7• Application du protocole

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

Les associations signataires du protocole de médiation avec la RATP

- > **ADEIC** Association de Défense, d'Education et d'Information du Consommateur
3, rue de la Rochefoucauld 75009 Paris. www.adeic.asso.fr
- > **AFOC** Association Force Ouvrière Consommateurs
141, av du Maine 75014 Paris. www.afoc.net
- > **ALLDC** Association Léo Lagrange pour la Défense des Consommateurs
153, av Jean Lolive 93695 Pantin Cedex. www.leolagrange-conso.org
- > **ASSECO-CFDT** Association Etudes et Consommation
4, bd de la Villette 75019 Paris. www.cfdt.fr/siteasseco/default.htm
- > **CGL** Confédération Générale du Logement 6-8, villa Gagliardini 75020 Paris. www.lacgl.fr
- > **CLCV** Consommation, Logement et Cadre de Vie
17 rue Monsieur 75007 Paris. www.clcv.org
- > **CNAFAL** Conseil National des Associations Familiales Laiques
108, av Ledru Rollin 75011 Paris. www.cnafal.com
- > **CNAFC** Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques
28, place Saint-Georges 75009 Paris. <http://conso.afc-france.org>
- > **CNL** Confédération Nationale du Logement
8, rue Mériel BP 119 - 93104 Montreuil Cedex. www.lacnl.com
- > **CSF** Confédération Syndicale des Familles 53, rue Riquet 75019 Paris. www.csfriquet.org
- > **Familles de France** 28, place Saint-Georges 75009 Paris. www.familles-de-france.org
- > **Familles Rurales** 7, cité d'Antin 75009 Paris. www.famillesrurales.org
- > **FNAUT** Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports
32, rue Raymond Losserand 75014 Paris. www.fnaut.asso.fr
- > **INDECOSA-CGT** Association pour l'Information et la Défense des Consommateurs
Saliés - CGT 263, rue de Paris 93516 Montreuil Cedex. www.indecosa.cgt.fr
- > **ORGEKO** Organisation Générale des Consommateurs
64, av Pierre Grenier 92100 Boulogne Billancourt. www.orgeco.net
- > **UFC - Que Choisir** Union Fédérale des Consommateurs - Que Choisir
8, rue de Jouy 75004 Paris. www.quechoisir.org
- > **UFCS** Union Féminine Civique et Sociale 6, rue Béranget 75003 Paris. www.ufcs.org
- > **UNAF** Union Nationale des Associations Familiales
28, place Saint-Georges 75009 Paris. www.unaf.fr

Charte des Médiateurs du service public

Les signataires de cette charte sont des Médiateurs des administrations, des entreprises, des institutions et collectivités en charge d'un service au public. Ils seront dans la suite du texte désignés par "les Médiateurs du service public". Ils ont en commun une conception du service aux citoyens, aux clients et aux usagers qui privilégie l'écoute, le dialogue et le règlement amiable des différends. Les Médiateurs du service public ont décidé de rédiger cette charte qui servira de cadre de référence à leur action, dans le respect des règles en vigueur pour chacun d'eux. Ils font connaître largement auprès de leurs institutions et de leurs publics, en toute transparence, les valeurs qui sous-tendent leur action, leur rôle largement préventif, les garanties d'impartialité et d'efficacité attachées à leur statut et les procédures qu'ils s'engagent à respecter. Les Médiateurs du service public se rencontrent régulièrement afin d'échanger sur leurs expériences et leurs bonnes pratiques. Ce texte est le résultat de leurs réflexions et travaux.

La médiation institutionnelle

La médiation institutionnelle est un "Mode alternatif de règlement des litiges". Comme la médiation conventionnelle, elle peut être mise en œuvre pour tenter d'éviter une action en justice et pour régler des litiges spécifiques et individuels entre les personnes physiques ou morales et les institutions ou les entreprises : litiges de consommation, commerciaux, entre administrations et usagers, voire litiges de personnel.

Elle est gratuite, rapide, d'accès libre - direct ou indirect -, et intervient lorsque les autres recours internes sont épuisés.

Elle est mise en œuvre par des Médiateurs à statuts variés mais partageant une déontologie et des valeurs communes faites d'écoute et de respect de l'autre.

Les Médiateurs institutionnels

De grandes institutions et entreprises françaises dont l'objectif est d'offrir une meilleure qualité d'écoute et de service au public ont pris l'initiative de mettre en place depuis les dix dernières années des Médiateurs.

Ces Médiateurs sont des personnes qui ont un rôle clé non seulement dans le règlement des différends entre l'institution et son public mais également un rôle préventif et catalyseur de changement au sein des institutions ou des entreprises. C'est ainsi qu'ont été mis en place notamment les Médiateurs de la Caisse des Dépôts, d'Electricité de France, de l'Education Nationale, de France 2, de France 3, de Gaz de France, de la Poste, de la Mairie de Paris, du Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie, de la Mutualité Sociale Agricole, de la RATP, de la SNCF, de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance.

Ces Médiateurs facilitent le règlement des différends dans un esprit et avec les pratiques de la médiation : écoute et explication, équité, impartialité vis-à-vis de l'institution et de l'utilisateur ou client, ré-instruction complète du litige, voire conduite de conciliation entre les parties.

Par leur positionnement, leur expérience, leur autorité, morale et professionnelle, et par l'indépendance dont ils disposent au sein de l'institution, ces Médiateurs sont amenés à aller plus loin que ne pourrait le faire préalablement un service consommateurs, un service clientèle, un service de réclamations ou une instance d'appel interne.

Ils ont aussi une vision globale des problèmes détectés ce qui les aide à mieux cerner les dysfonctionnements de l'institution et leur permet de proposer des évolutions.

Les Médiateurs institutionnels ont un rôle singulier : non seulement ils favorisent le règlement des différends entre les institutions et leurs publics mais ils contribuent également à les prévenir. Ce rôle préventif les distingue clairement des Médiateurs conventionnels qui interviennent ponctuellement dans le règlement de conflits.

1• Le service aux citoyens, aux usagers et aux clients

La médiation est un nouveau mode de dialogue entre l'administration et les usagers (mais aussi parfois ses personnels) ainsi qu'entre les entreprises de service public et leurs clients. Elle est un lieu d'écoute de tous les partenaires de l'institution ou entreprise. Son objectif est l'amélioration de la qualité du service et de la satisfaction des usagers ou clients. Les Médiateurs du service public offrent aux usagers ou clients un service facilitant le règlement des différends :

- > personnalisé,
- > facile d'accès,
- > gratuit,
- > indifférencié quelle que soit l'importance financière du litige,
- > rapide,
- > efficace, notamment en raison de la bonne connaissance des institutions ou entreprises et des métiers : l'instruction des différends en est facilitée de même que l'identification des interlocuteurs et des dysfonctionnements à l'origine des problèmes.

Le rôle du Médiateur va bien au-delà du règlement des différends ; il joue un rôle important qui le situe dans la boucle d'amélioration du service au client ou à l'usager :

- > il propose des réformes de textes, procédures et pratiques allant dans le sens d'une amélioration du service rendu,
- > il sensibilise l'institution ou l'entreprise sur le traitement des réclamations et tout particulièrement les services clientèle ou consommateurs qui sont les partenaires essentiels des Médiateurs,
- > il a un rôle pédagogique pour développer l'esprit de médiation et l'écoute du client ou de l'usager,
- > il est attentif au respect des engagements pris par l'institution envers ses partenaires externes,
- > il est aussi un observatoire neutre par son écoute de tous les partenaires et par son rôle de détecteur des problématiques et des signaux faibles de l'institution.

La bonne connaissance de l'institution, de ses hommes et de ses pratiques ainsi que le positionnement dans l'institution ou l'entreprise permettent aux Médiateurs institutionnels de jouer ce rôle préventif et créateur de lien.

La personnalisation de la fonction et son positionnement au cœur de l'institution permet au Médiateur de réduire la distance entre un citoyen et l'institution, entre un client et une entreprise et de placer ainsi les parties sur un même plan afin d'établir un dialogue équilibré.

2• Les valeurs et la déontologie

Les Médiateurs du service public veillent en tout premier lieu au respect des règles de droit et ils s'appuient sur les valeurs intrinsèques de la médiation :

- > l'écoute équilibrée, disponible et attentive des parties : le Médiateur fait de l'écoute un devoir,
- > le respect scrupuleux des personnes (usagers, citoyens, clients), de leurs opinions et positions,
- > la volonté de faciliter la recherche de solutions amiables aux différends,
- > l'équité : le Médiateur peut émettre des recommandations en équité ; en effet si une règle ou une pratique peuvent être adaptées à la grande masse des utilisateurs, elles peuvent être insupportables pour un cas particulier,
- > l'impartialité par rapport au plaignant, à l'entreprise, à l'administration,
- > le respect du principe du contradictoire : le Médiateur veille à ce que les parties aient la possibilité de faire connaître leur point de vue et de prendre connaissance de toutes les positions et de tous les faits avancés par l'autre partie,
- > la transparence de l'activité ; le Médiateur a un devoir d'information sur son rôle, ses pratiques, son activité. Il l'exerce notamment au travers de son rapport annuel qu'il rend public. Ses recommandations d'ordre général ou voies de progrès sont rendues publiques,
- > la confidentialité : le Médiateur est tenu à la confidentialité en ce qui concerne le nom des parties, les informations obtenues lors de l'instruction du litige et les faits dont il a eu connaissance dans le cadre de sa fonction. Les exemples cités dans le rapport annuel doivent être présentés sous forme anonyme.

Les protocoles d'accord négociés entre les parties avec l'aide du Médiateur ne peuvent être portés à la connaissance de tiers au différend sauf accord des parties.

3• Le positionnement du Médiateur

Le statut particulier des Médiateurs institutionnels est une garantie de leur impartialité dans le règlement des litiges.

Ils sont indépendants par rapport aux structures de l'institution ou entreprise. Ils sont nommés ou désignés :

- > par le responsable de l'organisation en charge du service public (Ministre, Président de l'entreprise, Elu, ...) qui garantit leur indépendance de toute structure interne de l'institution ou entreprise,
- > en "fonction de leur capacité, compétence et expérience".

Ils ne sont pas révocables pendant la durée de leur mandat, cette durée étant suffisante pour assurer l'efficacité de leur action. Ils ont les moyens nécessaires pour exercer leur action (budget, pouvoirs notamment de proposer des solutions.) Leur légitimité au sein de l'institution leur permet de proposer des solutions ou d'émettre des recommandations pour régler les litiges, de conduire des conciliations, de s'assurer que les solutions amiables retenues dans le cadre de la médiation sont bien mises en œuvre par l'institution ou l'entreprise.

Enfin leur positionnement doit leur permettre d'être en veille sur les actions entreprises au sein de l'institution en réponse aux recommandations d'ordre général ou aux actions de progrès proposées dans le rapport annuel du Médiateur. Ils rendent compte de leur activité selon les formes adaptées à l'activité : présentation aux associations de consommateurs concernées, publication du rapport annuel...

4• Les garanties de procédure pour les demandeurs

Saisine et recevabilité de la demande

- Le demandeur doit facilement avoir accès au Médiateur, soit en le saisissant directement, soit via une association de consommateurs.
- Le Médiateur doit immédiatement informer le demandeur de la recevabilité de sa demande : demande irrecevable lorsque le litige est hors du champ de sa compétence et en principe, si une action en justice ou en arbitrage est engagée ; demande prématurée lorsque les démarches préalables auprès des services concernés n'ont pas été effectuées. Dans ce dernier cas le Médiateur réoriente immédiatement la demande vers le service concerné.

Instruction du litige et médiation

- Les échanges entre le Médiateur et les parties se font en principe par écrit mais le Médiateur peut également souhaiter entendre et/ou recevoir personnellement les deux parties. Dans les litiges les plus complexes il peut proposer aux deux parties une réunion de conciliation avec l'appui, si elles le désirent, de leurs conseils juridiques.
- Les parties doivent fournir au Médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige.
- Si la complexité de l'affaire le rend nécessaire, le Médiateur peut faire appel à un expert, y compris une institution de contrôle qu'il choisit librement compte tenu de ses compétences (commerciales, juridiques, techniques, ...) dans le domaine d'activité concerné.

Recommandations particulières du Médiateur ou protocole d'accord

- La recommandation du Médiateur doit aborder l'ensemble des questions exprimées par le demandeur et être motivée.
- Le Médiateur s'emploie à rechercher une solution qui convient aux deux parties.
- Le demandeur doit être informé des délais de prescription spécifiques au domaine en cause afin de ne pas perdre ses droits d'ester en justice.
- La saisine du Médiateur d'entreprise peut dans certains cas suspendre temporairement les délais de recours internes, ce qui est exclu pour les conflits avec une collectivité.
- La recommandation particulière du Médiateur ou le protocole d'accord sont confidentiels ; les parties ne peuvent pas, sauf accord entre elles, les produire dans le cadre d'une action en justice ou en arbitrage.
- Le Médiateur suit de façon appropriée la mise en œuvre de sa recommandation ou l'exécution du protocole d'accord par l'institution ou l'entreprise.

Annexe

.5.

Liste des Médiateurs du service public

AMF

Madeleine GUIDONI
17 place de la Bourse -
75082 Paris cedex 2

CAISSE DES DEPOTS

Michel DARMEDRU
56 rue de Lille - 75007 Paris

EDF

Gérard MENJON
22/30 av. de Wagram -
75008 Paris

EDUCATION NATIONALE

Bernard THOMAS
61-65 rue Dutot -
75732 Paris cedex 15

FFSA (Fédération Française des Sociétés d'Assurance)

Francis FRIZON
BP 290 - 75425 Paris cedex 09

FRANCE 2

Christian-Marie MONNOT
Maison de France Télévision -
7 esplanade Henri de France
75907 Paris cedex 15

FRANCE 3

Marie-Laure AUGRY
Maison de France Télévision -
7 esplanade Henri de France
75907 Paris cedex 15

France Télévisions

Alain LE GARREC
Maison de France Télévision -
7 esplanade Henri de France
75907 Paris cedex 15

GDF SUEZ

Michel ASTRUC
23 rue Philibert Delorme -
75840 Paris cedex 17

LA POSTE

Pierre SEGURA
44 boulevard de Vaugirard -
CP F407 75757 Paris cedex 15

MINISTERE DE L'ECONOMIE, DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE

Emmanuel CONSTANS
Télédoc 215 - 75572 Paris cedex 12

MSA (Mutualité Sociale Agricole)

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

RATP

Ivan ROTH
54 quai de la Rapée -
Lac LA53 - 75599 Paris cedex 12

SNCF

Bernard CIEUTAT
66, rue de Rome - 75008 Paris

VILLE DE PARIS

Claire BRISSET
32 quai des Célestins -
75196 Paris RP

Annexe .6.

Liste des Services Clientèle

Service Clientèle BUS

LAC B210 • 31 rue Belliard • 75018 Paris

Service Clientèle du Métro

Maison de la RATP • LAC LC00 •
54 quai de la Rapée • 75599 Paris Cedex 12

Service Clientèle du RER Ligne A

1 rue Pierre Lescot • Forum des Halles • 75001 Paris

Service Clientèle du RER Ligne B

LAC DFRC • 3 Place Denfert-Rochereau • 75014 Paris

Glossaire

Annexe .7.

Assermentation

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

Centre de recouvrement des infractions

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

Contrat de transport

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

Délai

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

Département

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

Annexe

.7.

GIE Comutitre

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

Indemnité forfaitaire

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

Indépendance

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

Medef

Mouvement des entreprises de France.

Litige chemins de fer

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

Procès-verbal d'infraction

Le procès-verbal d'infraction est rédigé par l'agent verbalisateur. Il comporte toutes les informations relatives aux circonstances de l'infraction, à l'identité et à l'adresse du contrevenant. Il précise également la nature de l'infraction ainsi que la somme exigible correspondante. Lorsque le procès-verbal est complété, l'agent verbalisateur remet au contrevenant le feuillet bleu détachable qui est une copie de l'original. Au dos de ce feuillet figurent toutes les informations utiles au contrevenant pour effectuer son règlement et présenter une protestation. Par ailleurs, l'agent verbalisateur peut rédiger un rapport complémentaire au dos de l'original du procès-verbal pour y consigner des informations sur les circonstances de la verbalisation. Ce rapport complémentaire est une pièce de procédure dont il ne peut être communiqué copie au contrevenant.

Réclamation

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

Saisine

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

Savoir voyager

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

Service Après Verbalisation

Le Service après verbalisation traite des infractions constatées à bord des bus et des tramways. Il assure le recouvrement des amendes par tous les moyens de paiement et accueille les contrevenants du lundi au samedi (RATP service après verbalisation - 31 rue Belliard 75018 Paris).

Service Clientèle

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

Service Clients à Distance (SCD)

Plateforme d'information multimodale sur l'état du trafic, les itinéraires, la tarification... Ce service est joignable par téléphone au 3246.

Syndicat des Transports d'Ile-de-France (STIF)

Le STIF organise, coordonne et finance les transports publics de voyageurs en Île-de-France, qui sont assurés par la RATP, la SNCF Transilien et des entreprises de bus privées, regroupées dans l'association OPTILE.

Tarifification Solidarité Transport

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

Ticket t+

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

Ticket combiné RATP-SNCF

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



54, quai de la Rapée
75012 Paris