



## *Guide* du **savoir voyager**

Ensemble, adoptons quelques règles simples pour mieux vivre les transports

1. Règlementation
2. Aide aux voyageurs
3. Contrôles et infractions
4. Réclamations, exercice du droits d'accès, médiation

*Cliquez sur les liens ci-dessus pour accéder à la rubrique souhaitée.*

espace  
voyageurs

# 1. Règlementation



## Où acheter ses titres de transport ?

Vous pouvez acheter la plupart des titres de transport :

1. Sur les distributeurs automatiques des stations de Métro, des gares du RER, des stations du Tramway et de certains terminus de Bus,
2. Aux guichets de vente des stations de Métro, des gares du RER, et de certains terminus de bus,
3. Chez les commerçants agréés signalés par un panneau ou un visuel RATP,

Dans les bus, vous ne pourrez acheter que le Ticket « sans correspondance ».

## Les moyens de paiement

1. En espèces (dans les bus, merci de faire l'appoint),
2. Par carte bancaire (à partir de 1€),
3. Par chèque (minimum 15€),

**Attention**, si vous payez par chèque, vous devrez systématiquement présenter une pièce d'identité munie d'une photo. Deux vous seront demandées à partir de 80€.

4. Par Chèque Mobilité

**Attention** : Les chèques Mobilité ne sont pas acceptés en paiement des Forfaits solidarité Transport.

Les infractions à la législation relative au paiement par chèque font l'objet d'un traitement automatisé. Pour obtenir communication des données à caractère personnel vous concernant et, le cas échéant, exercer votre droit de rectification, reportez-vous au paragraphe « Exercice du droit d'accès » (page 14) de cette rubrique pour en connaître la procédure.

## La validation des titres de transport

Vous devez obligatoirement et systématiquement valider un titre de transport valable lorsque vous entrez dans le Métro, le bus, le RER, le Tramway et le funiculaire.

1. Un titre de transport chargé sur un passe se valide en approchant le passe du centre de la cible violette située sur l'appareil de contrôle sans le sortir de son étui ni l'appuyer sur la cible,
2. Un titre de transport sur coupon magnétique se valide en introduisant le coupon dans la fente de l'appareil de contrôle prévue à cet effet.

Si l'appareil de contrôle refuse la validation, adressez-vous tout de suite à un guichet, à un comptoir d'information ou au conducteur du bus pour faire réaliser un diagnostic de votre passe ou de votre coupon magnétique. **N'oubliez pas** : en l'absence de validation, vous êtes considéré comme voyageant sans titre de transport, donc en infraction.

Vous devez être en possession du coupon magnétique en bon état (non altéré, non chiffonné) ou de votre passe validé en entrée jusqu'à la sortie effective de la zone contrôlée (après franchissement des portes de sortie ou des appareils de contrôle de sortie).

Certains titres sont utilisables une ou plusieurs journées consécutives. Une journée commence à 5h30 et se termine à 5h30 le lendemain.

## Les droits à la réduction et à la gratuité

### Les droits aux tarifs réduits :

1. Aux enfants de 4 à moins de 10 ans,
2. Aux bénéficiaires de la Réduction Solidarité Transport ; Aux titulaires d'une carte Famille Nombreuse de couleur bleue délivrée par la SNCF,
3. Aux titulaires d'une carte Améthyste mention demi-tarif,
4. Aux groupes de collégiens ou lycéens (minimum 10) accompagnés d'un enseignant\*,
5. Aux groupes de jeunes de moins de 16 ans (minimum 10) et à leur accompagnateur\*,
6. Aux titulaires Franciliens d'une Carte d'Invalidité mention cécité,
7. Aux titulaires d'une Carte d'Invalidité de l'ONAC\*\* à simple barre bleue, à simple ou double barre rouge présentée seule, ou à double barre bleue présentée seule,
8. Aux guides des titulaires d'une Carte d'Invalidité de l'ONAC\*\* à double barre rouge ou bleue présentée seule,
9. Aux titulaires d'une Carte de Priorité mention mutilé ou réformé de guerre de la Préfecture de Police.

\* Cette réduction n'est pas valable dans les Bus et Trams. L'enseignant ou l'accompagnateur bénéficie également du demi-tarif. Au-delà de 10 jeunes, il peut y avoir un accompagnateur pour 10 ou fraction de 10. Une demande de transport Groupe de Jeunes, disponible dans les bureaux de vente, doit être remplie. Elle ne constitue pas par elle-même un titre de transport mais seulement une justification du droit au tarif réduit pour le jour et les trajets indiqués. Lors d'un contrôle, elle doit être présentée en même temps que les billets à tarif réduit détenus par chacun des membres du groupe.

### Les droits à la gratuité :

Certains voyageurs peuvent bénéficier d'une exonération totale ou partielle du paiement :

1. Les enfants de moins de 4 ans (sans occuper une place assise),
2. Les porteurs du Forfait Gratuité Transport,
3. Les titulaires d'une carte Émeraude ou Améthyste mention gratuité à laquelle est associé un coupon,
4. Les guides des titulaires d'une Carte d'Invalidité mention cécité,
5. Les titulaires Franciliens d'une Carte d'Invalidité de l'ONAC\*\* à simple barre rouge accompagnée d'un coupon,
6. Les titulaires (et leur guide) d'une Carte d'Invalidité de l'ONAC\*\* à double barre rouge ou bleue accompagnée de deux coupons,
7. Les amputés des deux mains non accompagnés

\*\* ONAC : Office National des Anciens Combattants



## Les remboursements

Seuls les forfaits Navigo (anciennement appelés Carte Orange) et Solidarité Transport non utilisés peuvent être complètement ou partiellement remboursés sous certaines conditions. Présentez-vous à l'un de nos guichets ou comptoirs d'information pour faire supprimer le forfait de votre passe et obtenir un reçu de suppression à envoyer à l'adresse ci-dessous. Le remboursement sera complet si le forfait est supprimé avant le début de validité du forfait. Le remboursement sera partiel (50%) si le forfait est supprimé dans les deux premiers jours de la semaine de validité, ou dans les dix premiers jours du mois de validité, pour raison de maladie, de licenciement ou de changement imposé de lieu de travail. Dans ce cas vous devez obligatoirement joindre un certificat médical ou patronal au reçu de suppression. La demande de remboursement est à envoyer à :

**RATP - Département commercial**

**Remboursements**

**LAC B03**

**75599 Paris Cedex 12**

## Les places prioritaires

Des places assises identifiées sont réservées par rang de priorité aux personnes suivantes :

1. mutilés de guerre et mutilés militaires,
2. aveugles civils,
3. invalides du travail,
4. infirmes civils avec station debout pénible,
5. femmes enceintes,
6. personnes accompagnées d'enfants de moins de 4 ans,
7. infirmes civils sans précision de la station debout pénible,
8. personnes titulaires de la carte station debout pénible,
9. personnes âgées de 75 ans et plus.



Les autres voyageurs peuvent occuper ces places lorsqu'elles sont libres. Merci de les céder, le cas échéant, aux personnes prioritaires.

## Les règles de civisme

Les voyageurs doivent respecter l'ordre et la tranquillité de tous dans les véhicules.

L'accès dans les véhicules est interdit :

1. à toute personne en état d'ébriété,
2. à toute personne chaussée de rollers ou de chaussures équipées de roulettes,

Dans les véhicules sont interdits :

1. les quêtes, distributions ou ventes diverses,
2. les comportements irrespectueux, injurieux ou agressifs à l'encontre des voyageurs, du conducteur et de tout agent chargé d'une mission de service public,
3. l'usage d'instrument de musique ou de tout autre appareil dont le volume sonore incommoderait les voyageurs,
4. les souillures ou dégradations volontaires de matériel.

Tout contrevenant est passible d'amendes et tout individu auteur d'agressions verbales ou physiques à l'encontre d'agents de la RATP, ou de dégradations fera l'objet de poursuites judiciaires.

## Le voyage

Dans le Métro et le RER, votre voyage est le parcours que vous effectuez sans interruption entre le point de départ et le point de destination en utilisant une ou plusieurs lignes en correspondance.

Toute sortie du réseau (franchissement des lignes de contrôle de sortie ou des portes de sortie) est considérée comme une interruption. Ainsi, vous ne pouvez pas interrompre votre parcours en cours de route, puis le reprendre, sans payer à nouveau le prix d'un voyage. Si vous effectuez un parcours moins long que celui prévu par votre titre de transport, vous ne pouvez pas vous faire rembourser.

Votre titre de transport doit être valable pour l'ensemble du parcours même s'il comporte une partie RATP et une partie Transilien SNCF. Vous devez vous le procurer au point de départ de votre voyage.

Dans le bus et le tramway, vous disposez d'une heure trente en aller simple entre la première validation et la dernière validation pour effectuer une ou plusieurs correspondances. Le ticket doit être validé à chaque montée dans un bus ou dans un tram. Le ticket t+ est proposé à l'unité (plein tarif) ou en carnet (plein tarif ou tarif réduit).

## Les correspondances RATP - Transilien SNCF

La plupart des titres de transport sont utilisables à la fois sur le réseau de la RATP et celui de Transilien SNCF. Ils comportent les mentions RATP et Transilien SNCF.

### Les stations et gares en correspondance

Selon la disposition des lieux, la correspondance entre une station ou gare RATP et une gare Transilien SNCF peut s'effectuer de différentes façons :

1. Directement par les salles et couloirs de correspondance sans sortir de la zone sous contrôle ;
2. Par un passage en dehors de la zone sous contrôle ;
3. Par la voie publique, dans certains cas indiqués sur les plans distribués ou affichés.

### Les titres RATP- Transilien SNCF

Les titres de transport RATP- Transilien SNCF sont considérés sur le parcours RATP comme des titres RATP et sur le parcours Transilien SNCF comme des titres Transilien SNCF. Pour les parcours RATP, leurs conditions d'utilisation sont définies sur cette affiche. Pour les parcours Transilien SNCF, elles sont définies dans les documents Transilien SNCF.

En ce qui concerne les billets, vous ne pouvez les utiliser que pour un seul voyage, et non pour plusieurs voyages séparés dans le temps. Vous devez donc les employer dans le Métro ou le RER pour un parcours que vous continuerez en Transilien SNCF et inversement.

La correspondance doit être réalisée sans perte de temps et par le chemin le plus direct. Vous pouvez obtenir un billet RATP-Transilien SNCF à tarif réduit 50% si vous bénéficiez de ce taux de réduction sur chacun des deux réseaux. Vous pouvez utiliser vos billets indifféremment dans un sens ou dans l'autre, dans la limite du parcours indiqué.

## Les chiens et les animaux



Les animaux ne sont autorisés sur les réseaux de transport en commun que dans les cas suivants :

1. Les animaux de petite taille, convenablement enfermés dans des sacs ou paniers, à condition qu'ils ne puissent ni salir ni incommoder les autres voyageurs (dimension maximale des sacs ou paniers : 45 cm) ;
2. Les chiens guides d'aveugles ou d'assistance de personnes handicapées (quel que soit leur handicap, moteur, sensoriel ou mental) titulaires de l'une des cartes d'invalidité prévues à l'article L241-3 du code de l'action sociale et des familles (art. 53 et 54 de la loi du 11 février 2005) ;
3. Les chiens guides d'aveugles en cours de formation. Le formateur doit alors être en possession de sa carte d'éducateur de chiens guides d'aveugles et/ou de la carte d'identification du chien guide d'aveugle ;
4. Sur le RER, les chiens tenus en laisse et muselés.

Attention : Pour un chien muselé et tenu en laisse voyageant sur le RER, vous devez être en possession, en plus de votre titre de transport, d'un billet à tarif réduit correspondant au parcours réalisé et validé lors de l'entrée sur le réseau RER. Dans les autres cas, l'animal voyage gratuitement.

## Les poussettes

Les poussettes sont autorisées dans les véhicules à toute heure de la journée.



Dans les bus, elles sont autorisées sous certaines conditions cumulatives :

1. Deux poussettes dépliées maximum dans les bus standards et articulés (12m et 18m), une seule poussette dépliée dans les bus à gabarit réduit (midibus et minibus) ,
2. La montée avec poussettes pliées s'effectue par la porte avant. Exceptionnellement, la montée des poussettes dépliées peut s'effectuer par la porte arrière, sous réserve de l'accord du conducteur et de la validation du titre de transport ,
3. Dans les bus articulés, l'accès des poussettes peut se faire par la porte centrale ,
4. Les poussettes dépliées doivent obligatoirement stationner sur l'emplacement matérialisé ou l'emplacement réservé par priorité aux Utilisateurs de Fauteuil Roulant (U.F.R.), merci de leur céder la place le cas échéant.

## La circulation en bicyclette, skateboard, patinette, roller...

Toute circulation sur des patins à roulettes, planches à roulettes, patinettes, bicyclettes ou sur tout autre cycle est strictement interdite dans les enceintes et dans les voitures, quel que soit le moyen de transport utilisé (RER, métro, bus...). Vous seriez entièrement responsable des accidents qui vous surviendraient ou que vous causeriez à des tiers, à la RATP ou à ses agents.

## Le transport des bagages et des objets volumineux



Vous pouvez emporter **dans les métro, RER et funiculaire de Montmartre** sans gêner les autres voyageurs :

1. les valises, sacs ou paquets divers (dimension maximale de 75 cm) ,
2. les paquets longs de 2 m au plus, mais ne mesurant pas plus de 20 cm dans leurs autres dimensions (skis, par exemple) à condition que vous les teniez verticalement ,
3. les poussettes d'enfant

**Dans les bus et les tramways**, vous pouvez emporter avec vous :

1. les paquets d'un poids inférieur a 10 kg (dimension maximale de 45 cm), que vous pouvez porter sur les genoux, sans gener vos voisins,
2. aux heures creuses, les valises ne dépassant pas 75 x 45 x 45 cm, les poussettes d'enfant repliées, les petits chariots a provisions, les skis. Les heures creuses sont entre 9h et 16h, puis apres 20h du lundi au vendredi, toute la journée les samedis, dimanches et jours fériés.

## Le transport des bicyclettes

Pour des raisons évidentes de place disponible, vous ne pouvez pas emporter votre bicyclette dans le Métro, les Bus, les Tramways et le Funiculaire de Montmartre. Cependant, sur la ligne 1 du Métro, le transport d'une bicyclette est possible le dimanche et les jours fériés, jusqu'à 16h30. Vous êtes invités à demander l'accès par le portillon de service à l'agent de station.

Dans le RER, vous avez la possibilité de transporter votre bicyclette à certains moments et d'effectuer avec celle-ci des correspondances entre les lignes du réseau :

1. les samedis, dimanches et jours fériés toute la journée,
2. les autres jours avant 6h30, entre 9h et 16h30, puis après 19h.

Le transport, le maniement et la surveillance de votre bicyclette se déroulent sous votre responsabilité. Vous devez la placer dans une des voitures comportant une signalétique spécifique et la tenir à la main. Vous ne pouvez pas emprunter les escaliers mécaniques avec votre bicyclette.

## 2. Aide aux voyageurs

### La sécurité

Un certain nombre de dispositions de sécurité vous garantissent un voyage dans les meilleures conditions. Nous vous remercions de les respecter.



#### Vidéo-protection

Afin d'améliorer la sécurité des voyageurs et des agents, un système de vidéo-protection permet d'enregistrer les images et le son. Conformément à la loi 95-73 du 21/01/95 et au décret 96-926 du 17/10/96, toute personne intéressée peut, aux conditions définies par la loi, avoir accès aux enregistrements qui la concernent ou en vérifier la destruction dans le délai prévu. Pour obtenir communication des données à caractère personnel vous concernant et, le cas échéant, exercer votre droit de rectification, reportez-vous au paragraphe «Exercice du droit d'accès» de cette affiche pour en connaître la procédure.

#### Interdiction de fumer

En raison notamment de risques de départ d'incendies et conformément au décret du 16/11/2006 sur l'interdiction de fumer, nous vous demandons d'utiliser les cendriers aux entrées de stations.

#### Attente sur les quais

Veillez vous tenir éloignés de la bordure des quais, derrière la bande podotactile.

#### Fermeture des portes

La fermeture des portes est annoncée par un signal sonore. Dès qu'il fonctionne, merci de ne plus descendre, ni monter, ni gêner la fermeture.

#### Stations en courbe

Dans certaines stations, la voie est en courbe, ce qui peut créer un vide entre le quai et la voiture. Attention à la montée et à la descente de voiture.

#### La propreté

Aidez nous à tenir les stations, gares et trains propres : utilisez les poubelles qui se trouvent sur votre parcours.



## Les objets trouvés

Nous vous remercions de remettre les objets que vous avez trouvés aux agents des stations, des gares ou des terminus d'autobus plutôt qu'aux conducteurs. Ils sont enregistrés aussitôt sur un registre spécial et nous vous remettons un récépissé.



De manière générale, les objets trouvés et déposés dans une station, une gare ou à un bureau terminus de ligne d'autobus peuvent être restitués à leur propriétaire par un agent de la RATP le jour-même du dépôt et sous certaines conditions (présentation d'une pièce officielle d'identité, en cours de validité comportant votre photo ainsi que votre nom, prénom adresse et date de naissance).

Pour un objet perdu, contactez les relations clientèles RATP au **32 46** (0,34€/min. d'un poste fixe).

Au delà, après un délai de 5 jours, il faut vous adresser au Bureau des objets trouvés de la Préfecture de Police (angle de la rue de Dantzig, Métro Convention ou Autobus 89) :

### **Préfecture de Police**

**36, rue des Morillons**

**75732 Paris Cedex 15**

Tél. 0821 00 25 25 (0,12 €/min.)

Ce bureau est ouvert sans interruption :

De 8h30 à 17h du lundi au jeudi

De 8h30 à 16h30 le vendredi.

Fermé les samedis, dimanches et jours fériés.

La gestion des objets trouvés fait l'objet d'un traitement automatisé. Pour obtenir communication des données à caractère personnel vous concernant et, le cas échéant, exercer votre droit de rectification, reportez-vous au paragraphe « Exercice du droit d'accès » (page 14) de cette rubrique pour en connaître la procédure.



## L'information avant le départ

Pour faciliter vos déplacements, nous mettons à votre disposition des services d'information accessibles à distance et actualisés en permanence.

### Sur internet

**www.ratp.fr « Espace voyageurs »** donne des informations en temps réel sur l'état du trafic RATP et SNCF Île-de-France, les travaux en cours et prévus. Il fournit également les horaires, les plans des réseaux RATP, des plans de quartiers, des outils d'aide aux itinéraires, des informations sur les titres de transport et de nombreuses autres rubriques sur les déplacements et les sorties en Île-de-France.

**www.ratp.info/touristes** est un service d'information en plusieurs langues spécialement conçus pour les touristes (Anglais, Allemand, Espagnol, Japonais, Italien et Néerlandais).

### Par téléphone

Le 32 46 (0,34 € /min. d'un poste fixe) propose 24h sur 24 des informations générales sur l'ensemble des transports urbains en Île-de-France. De 7h00 à 21h00 du lundi au vendredi et de 9h00 à 17h15 les samedis, dimanches et jours fériés, il offre également la possibilité de dialoguer avec un télé-conseiller, pour établir un itinéraire d'adresse à adresse et toutes informations personnalisées.

### Sur votre mobile

Un système d'information en temps réel (horaires, bulletins trafic...) via votre téléphone portable est également disponible via la rubrique « Ma RATP dans la poche ».

## L'information pendant le voyage

La signalétique de l'ensemble des réseaux métro, bus, RER et Tramway forme un ensemble de signes et de couleurs cohérents, facilitant le repérage et les déplacements.

**Le système SIEL** est un système d'information en temps réel. Il fournit, selon le cas, les prochains horaires de passage ou bien le temps d'attente et des informations sur d'éventuelles perturbations de trafic. Il est installé dans toutes les gares de RER, dans les arrêts du Tramway, aux points d'arrêt de certaines lignes de bus et dans quelques stations de métro. SIEL va progressivement s'étendre à tout le réseau RATP.

Des plans de réseaux et de quartiers sont affichés dans toutes les stations de métro, gares RER dans les arrêts du tram et à certains points d'arrêt de bus. Ils sont à votre disposition auprès de l'ensemble de nos points de vente. Des plans de quartier vous aident également à mieux vous repérer une fois arrivé à destination.

## 3. Contrôles et infractions

Nos agents peuvent vérifier la validité des titres de transport à tout moment du voyage : dans les gares et les stations comme dans les Transilien SNCF, dans les Bus ou les Trams ou à la descente des Bus et des Trams. Vous êtes invité à présenter votre titre de transport validé et complet (passe / billet / coupon + carte). N'oubliez pas que vous devez aussi présenter les cartes donnant droit à une réduction ou à la gratuité. Nous ne pouvons pas accepter les photocopies.

### L'indemnité forfaitaire

Si vous êtes en infraction, vous avez la possibilité d'arrêter toute poursuite judiciaire en payant immédiatement une indemnité forfaitaire à nos agents de contrôle. Le montant de cette indemnité dépend de la gravité de l'infraction.

### Le procès-verbal d'infraction

A défaut du règlement immédiat, nos agents sont habilités à recueillir votre identité pour établir un procès-verbal d'infraction. Celui-ci est établi sur la base des faits constatés, indépendamment du fait que vous soyez de bonne ou de mauvaise foi. Le procès-verbal d'infraction indique la somme totale à payer, sur la base d'une indemnité forfaitaire à laquelle peuvent s'ajouter des frais de dossier, d'une valeur maximale de 45 €.

Dans un délai maximal de deux mois après l'infraction, vous devez adresser votre règlement à :  
**RATP - Centre de recouvrement des infractions Département Métro**  
13 rue Jules Vallès  
75547 Paris Cedex 11

Vous pouvez également vous rendre au :  
21 rue Jules Vallès  
Paris 11<sup>ème</sup>  
Tél : 01 58 77 18 77  
Ouvert du lundi au vendredi, de 8h30 à 18h00 sans interruption.

Ou bien à :  
**Agence clientèle BUS**  
31 rue Belliard  
75889 Paris Cedex 18

Vous pouvez également vous rendre sur place.  
Ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30 et le samedi de 9h00 à 17h00  
Vous pouvez aussi téléphoner au 01 58 77 18 77.

Ou directement sur notre site :   

En réglant votre amende en ligne avec votre carte bancaire (CB, Visa ou Mastercard).  
Avant de démarrer le télépaiement, munissez-vous de l'avis de contravention reçu par La Poste.

Aucune poursuite judiciaire n'est alors engagée.

## L'amende forfaitaire majorée

Pendant cette période, il vous est possible d'envoyer une protestation motivée à l'une de ces deux adresses. Mais sachez que si elle est rejetée, et à défaut du règlement de la somme totale à payer dans le délai légal de deux mois après le jour de l'infraction :

1. La transaction n'est plus possible ;
2. Le dossier est transmis, sans autre avis, au Procureur de la République. Des poursuites judiciaires peuvent être engagées. Vous êtes alors redevable d'une amende forfaitaire majorée, recouvrée par le Trésor Public, d'un montant de 180 € ou de 375 € (valeur janvier 2003).

**Quelques exemples d'infractions** (valeur juillet 2007) :

1. Franchissement des appareils de contrôle par dessus, dessous, à deux personnes ou entrée par un passage de sortie (1),
2. Franchissement des appareils de contrôle par dessus, dessous, à deux personnes ou entrée par un passage de sortie, en possession d'un forfait non validé par l'appareil de contrôle (2),
3. Non présentation d'un titre de transport (3),
4. Dépassement de parcours autorisé par le billet ou le forfait (4).

Paiement immédiat à la RATP : (1) 50 € // (2) 40 € // (3) 40 € // (4) 25 €

Paiement différé, sous 2 mois, à la RATP : (1) 72 €\* // (2) 62 €\* // (3) 62 €\* // (4) 47 €\*

Paiement au trésor public : (1) 375 €\* // (2) 180 €\* // (3) 180 €\* // (4) 180 €\*

\* Sommes majorées de 16 € en cas d'intervention des forces de police.

## Les autres infractions

La falsification du titre de transport, les injures, les menaces, les dégradations... sont des délits qui font l'objet d'un procès-verbal. En outre, vous êtes passible de poursuites pénales. Si vous utilisez un titre de transport chargé sur un passe ou composé d'un coupon et d'une carte nominative (et, le cas échéant, d'un bulletin d'abonnement) et que vous n'êtes pas en mesure de présenter ces pièces lors d'un contrôle, votre forfait peut être résilié de plein droit par la RATP, ainsi qu'en cas d'utilisation frauduleuse.

Les procès verbaux d'infraction établis sur le Métro et le RER par la RATP font l'objet d'un traitement automatisé.

Pour obtenir communication des données à caractère personnel vous concernant et, le cas échéant, exercer votre droit de rectification, reportez-vous à la rubrique Exercice du droit d'accès pour en connaître la procédure.

## 4. Réclamations, exercice du droit d'accès, médiation

### Les réclamations

Si vous souhaitez nous faire part de vos remarques ou bien déposer une réclamation, vous pouvez le faire en contactant le Service Clientèle au 32 46 (0,34 € /min. d'un poste fixe).

Si les remarques ont trait à des questions de portée générale, adressez-vous de préférence à :

**RATP**

**54 quai de la Rapée**

**LAC B916**

**75599 Paris Cedex 12**

Pour les réclamations sur les réseaux Tramway et Bus, ce droit d'accès s'exerce auprès de :

**RATP - Département Bus**

**54, quai de la Rapée**

**75599 Paris Cedex 12**

Vous pouvez également utiliser le registre des réclamations qui est à votre disposition dans chaque gare, station et dans certains terminus de bus. La suite donnée est transcrite sur ce même registre dans le délai d'un mois. Vous pouvez le consulter.

Si après avoir enregistré une réclamation, la réponse donnée ne vous convenait pas, les associations nationales de consommateurs agréées sont à votre disposition pour constituer un dossier qui sera transmis au Médiateur de la RATP.

Vous pouvez vous procurer la liste des associations agréées auprès du service d'informations de la RATP : **32 46** (0,34 € /min. d'un poste fixe).

Les réclamations déposées sur ce registre ou adressées à la RATP font l'objet d'un traitement automatisé. Pour obtenir communication des données à caractère personnel vous concernant et, le cas échéant, exercer votre droit de rectification, reportez-vous au paragraphe « Exercice du droit d'accès » (page 14) de cette rubrique pour en connaître la procédure.

### Exercice du droit d'accès

Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, toute personne peut obtenir communication des données à caractère personnel la concernant et, le cas échéant, exercer son droit de rectification. Ce droit d'accès peut s'exercer auprès du correspondant Informatique et Libertés de la RATP par courrier électronique ou par correspondance.

Par courrier électronique : **cil-ratp@ratp.fr**

Par correspondance à l'adresse suivante :

**RATP - Services de la Direction Générale**

**LAC JV27**

**13, rue Jules Vallès**

**75547 Paris**

Toute demande doit être accompagnée d'une copie d'une pièce d'identité.

## Le médiateur de la RATP

En cas de litige sur les conditions d'application du contrat de transport, vous pouvez saisir par écrit le Médiateur de la RATP si vous n'êtes pas satisfait de la réponse apportée par le service clientèle de la RATP à l'adresse suivante :

**Médiateur de la RATP**  
**LAC LA53**  
**54 quai de la Rapée 75599**  
**Paris Cedex 12**

Vous pouvez également consulter le rapport annuel du Médiateur sur le site [www.ratp.fr/mediateur](http://www.ratp.fr/mediateur).

[\\*CONSULTER LES AUTRES RUBRIQUES](#)