

Charte de la Médiation du Groupe RATP

Préambule

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

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

La publication de l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et ses décrets d'application vient renforcer le rôle du Médiateur qui devient davantage un acteur incontournable dans le processus de règlement amiable des litiges permettant un accès gratuit à tout consommateur connaissant un litige dans le cadre de son contrat de vente ou de service conclu avec un professionnel.

Dans ce nouveau contexte législatif et réglementaire, le professionnel doit garantir au consommateur le recours effectif à un dispositif de Médiation. A ce titre, il peut disposer de son propre dispositif.

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

L'objet de la présente charte est donc de porter à la connaissance de tous, les engagements de la Médiatrice du Groupe RATP dans le cadre de sa mission et ses modalités d'intervention. Cette charte a ainsi pour mission de définir le cadre dans lequel se déroulera la médiation et d'informer les parties de leurs droits et obligations respectifs.

Contenu

1. Présentation de la Médiation	2
Désignation.....	2
Mission	2
Valeurs de la Médiation	2
Budget distinct	3
Site internet dédié.....	3
2. Processus de Médiation	4
Recevabilité	4
Pièces utiles.....	5
Vidéoprotection	5
Protection des données à caractère personnel	6
Coordonnées	6
Représentation	6
Avis de la Médiatrice	6
3. Rapport annuel et recommandations de la Médiatrice	7
Liens utiles :	7

1. Présentation de la Médiation

Désignation

Dans un souci de large participation, un organe collégial paritaire comprenant dix représentants d'associations de consommateurs nationales agréées et dix représentants du professionnel, a désigné à l'unanimité la Médiatrice du Groupe RATP, le 5 janvier 2016. La durée du mandat de la Médiatrice est de 4 ans renouvelables dans les mêmes conditions.

Mission

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

Le périmètre de la Médiation du Groupe RATP se compose de l'EPIC RATP ainsi que de l'ensemble de ses filiales situées sur le territoire français ayant pour objet social une activité de transports collectifs de voyageurs et qui ont désigné la Médiation du Groupe RATP comme médiateur de la consommation. La liste des sociétés concernées figure sur le site Internet dédié de la Médiatrice du Groupe RATP.

La Médiatrice du Groupe RATP s'engage à faire application des dispositions du code de la consommation introduites par l'ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et ses décrets d'application.

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

Valeurs de la Médiation

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

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

La Médiatrice s'engage à respecter un système de valeurs rassemblant notamment l'indépendance, la neutralité, l'impartialité et la confidentialité, telles que définies ci-après.

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

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

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

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

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

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

Budget distinct

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

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

Site internet dédié

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

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

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

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

2. Processus de Médiation

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

Champ d'intervention :

La médiatrice est compétente pour les réseaux de transport de voyageurs exploités par le Groupe RATP en France et en Ile-de-France, se composant de l'EPIC RATP ainsi que de l'ensemble de ses filiales situées sur le territoire français ayant pour objet social une activité de transports collectifs de voyageurs et qui ont désigné la Médiation du Groupe RATP comme médiateur de la consommation.

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

Domaine de compétences :

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

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

- Les litiges relatifs aux dommages corporels ;
- Les accidents de la circulation ;
- Les litiges relatifs aux délits (tels que les outrages régis par l'article L. 2242-7 du code des transports) ;
- Les litiges à l'occasion desquels un dépôt de plainte a été effectué.

Recevabilité

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

La demande ne doit pas être manifestement infondée ou abusive.

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

Une première réclamation écrite doit avoir été faite au service clientèle concerné ((service clientèle concerné, service juridique du Groupe RATP ou Agence Navigo) avant toute saisine de la Médiation.

En tout état de cause, le demandeur insatisfait de la réponse du service clientèle ou en l'absence de réponse dans le délai d'un mois à compter de sa demande, peut saisir la Médiation.

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

- En matière de procès-verbal non réglé, le demandeur doit effectuer l'ensemble de ses réclamations (service clientèle et Médiation) dans les meilleurs délais et au plus tard avant l'expiration du **délai de deux mois** suivant la date de l'infraction. A défaut, les procès-verbaux sont transmis directement à l'Officier du Ministère Public, pour mise en recouvrement, en application de l'article 529-5 du Code de procédure pénale.
Si la saisine est recevable, le délai de recouvrement est suspendu le temps de l'étude du dossier en Médiation.
- Pour les autres litiges (infractions réglées, commerciaux, nuisances, etc.) : le demandeur peut saisir la Médiation dans un **délai inférieur à un an** à compter de sa première réclamation écrite auprès du professionnel.

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

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

Pièces utiles

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

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

Vidéoprotection

Les systèmes de vidéoprotection au sein de la RATP permettent d'assurer la sécurité des biens et des personnes. Dans la plupart des cas, les enregistrements sont conservés au maximum 72 heures. Les demandes d'accès peuvent être faites auprès de la Délégation à la protection des données par courrier postal (RATP - Délégué à la protection des données - LAC LT73 – 185, rue de Bercy 75012 Paris) ou par courriel (cil-ratp@ratp.fr).

Ainsi, le droit d'accès aux images de vidéoprotection ne peut pas avoir pour objectif de servir à identifier des tiers ou prouver un droit (pour justifier un paiement ou une validation), sauf réquisition de l'officier de police judiciaire.

Protection des données à caractère personnel

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

Dans ce cadre, les données personnelles sont collectées sur la base du consentement du demandeur dans le but unique de traiter son litige. Elles seront donc utilisées, pour comprendre la situation rencontrée, ou échanger avec le demandeur le cas échéant, afin de clarifier sa demande. Elles sont couvertes par la confidentialité. Les coordonnées permettront de lui adresser une enquête satisfaction pour les seuls besoins du service de la Médiation.

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

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

Coordonnées

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

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

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

Représentation

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

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

Avis de la Médiatrice

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

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

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

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

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

Indépendamment de l'acceptation ou du refus de l'avis, les procès-verbaux qui restent à régler, suivent leur cours et à défaut de paiement dans le nouveau délai imparti, font l'objet d'une transmission automatique à l'Officier du Ministère public, conformément à l'article 529-5 du code de procédure pénale.

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

3. Rapport annuel et recommandations de la Médiatrice

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

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

Ce rapport présente :

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

Liens utiles :

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

Liste des filiales du groupe RATP : <https://www.ratp.fr/mediateur/le-processus-de-mediation/services-clienteles>