

CHARTRE DE LA MEDIATION RATP

Préambule

La médiation a été créée pour répondre aux litiges entre les clients des transports et la RATP.

La médiation c'est réfléchir pour trouver une solution à un litige. Un litige, c'est quand un client et la RATP ne sont pas d'accord.

La loi n°2015-1033 du 20 août 1990 définit le rôle du médiateur.

La RATP a choisi d'avoir son propre médiateur.

Dans la charte, il est écrit pourquoi, quand et comment le médiateur intervient.

1. La médiation

Une médiatrice a été nommée le 5 janvier 2016.

Mission

La médiatrice est là pour chercher une solution aux litiges.

Sa médiation s'étend aussi à certaines filiales de la RATP en France, dont la liste se trouve sur le site internet de la médiatrice.

Les filiales ce sont des transports en France qui sont aussi organisés par la RATP.

Valeurs de la médiation

La médiatrice doit respecter les personnes et leurs opinions.

Elle doit écouter les propositions des personnes qui lui demandent d'intervenir.

Ce qui est dit en Médiation reste secret entre les personnes.

La médiatrice doit être indépendante, neutre, et impartiale.

Etre indépendante, signifie que la médiatrice n'a aucun lien avec la RATP.

Etre neutre et impartiale signifie qu'elle ne recevra aucune directive des parties pas plus pour l'une que pour l'autre.

Budget distinct

La médiatrice a son propre budget pour remplir ses missions.

Son salaire ne dépend pas des solutions trouvées pour les litiges.

Site internet

La médiatrice a un site internet indépendant.

Toutes les informations sont sur ce site.

Le site est accessible à tous, il est en FALC (langage Facile à lire et à Comprendre)

Il y a une version du site en anglais et une autre en allemand.

2. Comment faire ?

On peut faire une demande par courriel en saisissant le formulaire. On peut envoyer un courrier postal.

La demande est gratuite pour celui qui demande sauf ses propres frais, (poste, reproductions, représentation, etc.)

Pour quels cas faire une demande

La médiatrice peut intervenir pour les litiges à propos des titres de transport (tickets, Navigo,...)

de la qualité du service

d'une verbalisation,

de nuisances comme des travaux.

La médiatrice ne peut pas intervenir pour des litiges concernant

les dommages corporels, c'est-à-dire les blessures,

les accidents de la circulation

les délits comme des outrages

La médiatrice ne peut pas intervenir si une plainte a déjà été déposée.

Recevabilité, conditions à remplir

Un dossier ne peut être étudié que si :

la demande est réellement fondée et non abusive,

la demande ne doit pas avoir été déjà examinée ou en cours d'examen par un autre médiateur

la première demande a été faite au service clientèle, le service juridique du Groupe RATP, ou l'agence Navigo

le demandeur n'est pas satisfait de la réponse du service clientèle

le demandeur n'a pas reçu de réponse du service clientèle dans le mois suivant la demande.

Les délais à respecter

Les réclamants d'un procès-verbal non réglé
Après l'infraction, il y a deux mois pour faire la demande au service clientèle et à la médiatrice.
Dépassé ce délai, la Médiatrice ne pourra plus examiner la demande. Le délai de paiement du procès-verbal est suspendu pendant l'étude de la Médiation.
Pour les autres demandes
Le demandeur a un délai d'un an à partir de sa première réclamation.

Le demandeur reçoit un courrier, ou un courriel dans un délai de trois semaines à partir de la date d'arrivée du dossier à la médiation.
Ce courrier ou courriel informe le demandeur que la médiatrice accepte son dossier en Médiation.

Préparation du dossier

Il faut envoyer tout ce qui permet de vérifier les explications.

- une copie du procès-verbal,
- une copie recto verso ou l'original du ticket ou des tickets utilisés
- une preuve de l'abonnement ou du titre de transport
- une copie des justificatifs de réduction
- une copie de la demande au service clientèle

Vidéo protection

Les systèmes de vidéo protection de la RATP ne font qu'assurer la sécurité des biens et des personnes.

Protection des données personnelles

Les données personnelles ne sont utilisées que pour régler le litige et si le demandeur en est d'accord.
Elles seront utilisées pour comprendre la situation.
Elles sont confidentielles et ne seront jamais transmises à un tiers.
Elles seront conservées pendant toute la durée de la médiation et pendant cinq ans après uniquement pour le service de médiation.

Coordonnées

Les coordonnées sont l'identité et les adresses postale ou électronique.
Il faut les vérifier avant l'envoi du dossier.

Représentation

Le demandeur peut être aidé ou représenté par une autre personne.
Dans ce cas, les frais sont à sa charge.
Le demandeur doit informer de ce choix au moyen d'un justificatif.

Avis de la médiatrice

A la fin de l'examen du dossier, la médiatrice propose un avis aux parties dans un délai de 90 jours à partir de l'acceptation du dossier en Médiation.
Elles sont libres d'accepter ou de refuser la proposition de la médiatrice. Elles ont toujours la possibilité de faire un recours devant un tribunal car la solution de la médiatrice peut être différente de celle d'un juge.
La médiatrice donne un délai d'acceptation ou de refus. Si le demandeur n'a pas donné son avis à la fin de ce délai, il est considéré que la solution est acceptée.
Pour les procès-verbaux restant à régler, un nouveau délai raisonnable est donné. A défaut de paiement, le procès-verbal est transmis au Ministère Public pour recouvrement.
Tous les avis de la médiatrice du Groupe RATP sont définitifs et mettent fin à la Médiation.

3. Rapport annuel et recommandation de la Médiatrice

Dans le rapport, il y a les solutions des litiges rencontrés le plus souvent.
Le rapport de la Médiatrice est sur son site internet.
On y trouve le nombre de litiges, les questions les plus fréquentes, l'analyse des médiations de l'année, etc....