

Charte de la Médiation de la RATP

Préambule

Dès 1990, fut créée au sein de la RATP une instance de médiation, avec pour objet de mieux répondre aux litiges concernés 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 le 20 février 2006, puis le 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 encore 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. La RATP a ainsi fait le choix de maintenir un médiateur propre à son entreprise tout en garantissant son indépendance et son impartialité.

L'objet de la présente charte est donc de porter à la connaissance des associations de consommateurs le niveau d'engagement de la Médiatrice de la RATP dans le cadre de sa mission et ses modalités d'intervention.

1. Une Médiation encore plus accessible

Sans préjudice d'un maintien des formats papier, la Médiatrice de la RATP dispose désormais d'un site Internet dédié consacré à la médiation et fournissant un accès direct aux informations relatives au processus de médiation.

L'objet de ce site est de permettre aux consommateurs de disposer de toutes les informations utiles liées à la médiation.

Il permettra également de déposer en ligne une demande de médiation.

Ce site dédié sera disponible directement à l'adresse : mediateur.ratp.fr

Il est accessible aux personnes en situation de handicap 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 à Comprendre'

Une version en langue anglaise est également disponible afin de faciliter sa compréhension par le plus grand nombre.

2. Une indépendance réaffirmée

La Médiatrice de la RATP, en tant que médiateur d'entreprise, fait désormais l'objet d'une désignation selon une procédure transparente, par un organe collégial paritaire mis en place par l'entreprise, comprenant des représentants d'associations de consommateurs nationales agréées et des représentants du professionnel.

Ce processus de désignation permet de réaffirmer la volonté de l'entreprise de garantir un dispositif de médiation indépendant et impartial.

Cette indépendance est renforcée par la place toute particulière occupée par la Médiatrice de la RATP au sein de l'organigramme de l'entreprise et par le budget distinct et adapté qui lui est alloué, sans qu'il ne puisse être en aucune manière impacté par le sens des avis rendus par la Médiatrice de la RATP. La rémunération de la Médiatrice est sans lien avec le résultat de la procédure de médiation.

La Médiatrice 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'intérêts ainsi que de leur droit de s'opposer à la poursuite de sa mission. Si l'une des parties refuse en conséquence de poursuivre la médiation, il est mis fin à la mission du médiateur. Le médiateur ne peut recevoir aucune instruction des parties.

3. Un périmètre étendu

Au-delà de l'EPIC RATP, le périmètre géographique de la mission de la Médiatrice de la RATP est étendu à l'ensemble des filiales situées sur le territoire Français du Groupe RATP ayant pour objet social une activité de transports collectifs de voyageurs et permettant expressément aux consommateurs de recourir à la Médiatrice de la RATP en cas de litiges ; la liste actualisée des sociétés concernées figure sur le site Internet dédié de la Médiatrice de la RATP.

Cette extension du champ d'intervention de la Médiatrice de la RATP permet à un plus grand nombre de consommateurs d'être en capacité de solliciter ce dispositif de médiation.

4. Un processus organisé et structuré

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

L'intervention de la Médiatrice de la RATP est gratuite et peut être sollicitée par voie électronique ou par courrier simple à propos de tout litige de consommation entre la RATP ou certaines de ses filiales et un consommateur ; que les litiges soient relatifs aux

dispositions commerciales des titres de transport, liés à des questions de qualité de service ou formés à l'occasion d'une verbalisation.

Sont exclus du champ d'intervention de la Médiatrice de la RATP les dossiers relatifs à des dommages corporels ou à des délits ainsi que les litiges faisant l'objet d'une procédure judiciaire.

En outre, les cas dans lesquels un litige ne peut faire l'objet d'une médiation sont les suivants:

- le consommateur ne justifie pas avoir tenté, au préalable, de résoudre son litige directement auprès du professionnel par une réclamation écrite ;
- la demande est manifestement infondée ou abusive ;
- le litige a été précédemment examiné ou est en cours d'examen par un autre médiateur ou par un tribunal ;
- le consommateur a introduit sa demande auprès de la Médiatrice de la RATP dans un délai supérieur à un an à compter de sa réclamation écrite auprès du professionnel ;
- En matière de procès-verbal non payé, les requérants ou leur représentant 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 délai de deux mois, sauf effet suspensif provoqué par la recevabilité de la demande de Médiation, 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.
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence de la Médiatrice de la RATP.

Les dossiers sont traités en premier ressort par le service clientèle de la RATP ou des filiales concernées ; la Médiatrice de la RATP peut être saisie en second lieu. Le consommateur peut, à sa charge, se faire assister de tout tiers de son choix pendant tout le processus de médiation. Le consommateur est informé de la recevabilité ou du rejet de sa demande dans un délai de 3 semaines à compter de la réception de son dossier par la Médiatrice de la RATP.

Dès réception des documents sur lesquels est fondée la demande du consommateur, la Médiatrice de la RATP notifie aux parties, par voie électronique ou par courrier simple, sa saisine. Cette notification rappelle aux parties qu'elles peuvent à tout moment se retirer du processus.

L'issue de la médiation intervient, au plus tard, dans un délai de quatre-vingt-dix jours à compter de la date de la notification susmentionnée. La Médiatrice de la RATP peut prolonger ce délai, à tout moment, en cas de litige complexe. Elle en avise immédiatement les parties.

La Médiatrice de la RATP, en faisant connaître aux parties la solution qu'elle propose, leur rappelle, par courrier simple ou par voie électronique :

- qu'elles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution ;
- 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.

Le Médiateur de la RATP précise également quels sont les effets juridiques de l'acceptation de la proposition de solution et fixe un délai d'acceptation ou de refus de celle-ci.

5. Une diffusion de l'information en transparence

La Médiatrice de la RATP facilitera l'accès aux informations relatives à son activité par la diffusion sur son site Internet et dans son rapport annuel également disponible sous format numérique les informations suivantes, pour chaque année :

- 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 ;
- la proportion de litiges qu'elle a refusé de traiter et l'évaluation en pourcentage des différents motifs de refus ;
- le pourcentage des médiations interrompues et les causes principales de cette interruption ;
- la durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges ;
- 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.

Toutefois, conformément à l'article 21-3 de la loi 95-125 du 8 février 1995, la médiation est protégée par le principe de confidentialité, sauf accord contraire exprès des parties, garantissant l'absence de communication à des tiers des éléments propres à la saisine du consommateur.

6- le respect d'un système de valeurs

La Médiatrice de la RATP s'engage à respecter un système de valeurs rassemblant indépendance, neutralité, impartialité et confidentialité. L'essence même de son activité affirme la volonté de faciliter la recherche de solutions amiables aux différends, et fait ainsi de l'écoute un devoir dans le respect des personnes, de leurs opinions et de leurs propositions.

7. Vie de la présente Charte

La présente Charte se substitue au protocole du 21 janvier 2014, à compter de la désignation de la Médiatrice de la RATP par l'Organe collégial paritaire créé à cet effet, pour toute la durée de son mandat.