

1^{er} décembre 2019

La Médiatrice du Groupe RATP

Betty Chappe

Née le 13 septembre 1960, à Paris 14^{ème}

Mariée, 2 enfants

Ingénieure, diplômée de

L'École Supérieure d'Electronique, Informatique, Automatique en 1984

Capacité Transport en 2003

Chevalier de l'Ordre du Mérite

Chevalier de l'Ordre de la Légion d'Honneur



Parcours professionnel

Après une courte période en Société de Service, **intégration de la RATP en 1985, à la DSI :**

- Projets : Développement de systèmes billettiques et Information Voyageurs,
- Etudes : Réalisation du schéma directeur des télécommunications,
- Travaux : Réseaux télécommunication Métro et RER

Intégration du Département du Développement en 1995, au moment de la réflexion sur les Agences de Développement Territorial. Structuration d'une nouvelle relation avec les élus et les services, sur Paris, visant à créer un point d'entrée unique ; à l'écoute des territoires, mettant en synergie les politiques de l'entreprise. Travaux partagés alors sur les quartiers « politique de la ville », « historiques », « tranquilles », refonte du réseau de bus parisien.

Directrice du Centre Bus de Saint-Maur, en 2000 : Au-delà des objectifs d'exploitation, certification des 10 lignes du centre, création de Comité d'usagers sur Champigny. Adaptation du réseau, avec un prolongement de ligne, préoccupation quotidienne de la qualité de service.

Création et direction de la société FlexCité SA, filiale de RATP développement en 2004. Installation d'une compétence en transport de porte à porte adapté aux personnes en situation de handicap. En partenariat avec le GIHP (Groupement pour l'Insertion des personnes Handicapées Physiques), définition d'une politique de service attentive et adaptée aux besoins de chacun. Création de Comités d'Usagers. Gain de 5 appels d'offres et mise en place des services PAM (Pour Aider à la Mobilité) dans les départements du Val de Marne, Yvelines, Seine-Saint-Denis, Essonne et Seine et Marne.

Responsable de la Mission Accessibilité en 2009, avec l'enjeu de répondre aux exigences réglementaires d'accessibilité des réseaux et des services, mais aussi d'améliorer de façon globale l'accessibilité pour tous les clients dans leur diversité, et s'interroger dans les nouvelles conceptions sur une approche plus universelle. Mise en place d'un comité consultatif réunissant 9 associations représentant les personnes handicapées et à mobilité réduite, travaux collaboratifs depuis l'amont des projets jusqu'à l'aval avec l'évaluation conjointe de la qualité d'usage, en développant la co-construction autant que possible.

Nommée depuis le 23 mars 2015, par note générale N°2015-22 du 19 mars 2015 à la signature du Président Directeur Général de la RATP, Médiatrice, Responsable de la Mission Assistance aux Victimes et chargée des relations avec les Associations de consommateurs.

- **Médiatrice du Groupe RATP**, nomination confirmée à la suite de l'Organe de désignation du 5 janvier 2016 au sens des dispositions L.613-1 et suivants du Code de la consommation, et de l'audition à la Commission de Contrôle et d'évaluation de la Médiation de la Consommation, le 12 février 2016, inscription sur la liste des médiateurs de la consommation le 25 février 2016 pour un mandat de 4 ans renouvelable dans les mêmes conditions.
Une part importante de l'activité relève du Règlement Extra-judiciaire des litiges de consommation. Ce sont essentiellement des litiges succédant à une verbalisation ou relatifs aux dispositions commerciales des CGU et mode d'emploi, ou bien encore liés à des problèmes de qualité de service. Des litiges générés par des travaux, par le fonctionnement même de l'activité transport dans la cité, sont également traités, ce sont essentiellement des nuisances sonores ou visuelles.
- **En charge des relations avec les Associations de Consommateurs**, dans le cadre d'un protocole de concertation signé avec les Associations de Consommateurs :
Un rôle d'écoute et de mise en convergence, l'activité consiste à veiller que les sujets que souhaitent aborder les Associations et l'Entreprise, puissent l'être en toute transparence, à veiller également à ce qu'aucune question ne reste sans élément réponse de la part de la RATP.
- **Déléguée aux Victimes**, dans la volonté d'apporter une approche humaine aux victimes, la déléguée aux victimes est attentive aux accidents qui surviennent sur les réseaux et se rapproche des victimes et de leur famille en tant que de besoin.
En intervenant en dehors de la sphère juridique, et de toute considération de responsabilité, la Déléguée marque par sa présence une approche humaine de ces situations qui peuvent être parfois particulièrement douloureuses.

La Médiatrice du Groupe RATP est **membre du Club des Médiateurs du Service au Public** et adhère de fait à la charte de ce club.

Formations principales :

2019 : CMSP, Droit de la consommation

2019 : IGPDE, l'individu en conflit et Médiation

2018 : APME, spécificité de l'écrit en Médiation

2017 : CMSP, La Médiation sous l'angle juridique

2017 : APME, spécificité de l'écrit en Médiation

2017 : CMSP, Réglementation en matière de traitement de données à caractère personnel

2016 : CMSP, Droit de la consommation

2016 : APME, spécificité de l'écrit en Médiation

2015 : EFE, Pratique du droit de la consommation

2015 : CMSP, Droit et Médiation

2015 : IGPDE – Club des Médiateurs du Service Public, Dispositif de professionnalisation des Médiateurs

2003 : Capacité Transport

1984 : Diplôme d'ingénieur de l'ESIEA

Parcours extra professionnel

Responsabilité dans le milieu associatif depuis les années 2000

Administratrice de l'ESIEA de 2010 à 2013

Membre du Conseil de développement de Sénart de 2011 à 2014

Elue à Moissy-Cramayel depuis 2014 ; Adjointe à la Maire, en charge du développement de l'écoquartier de Chanteloup, animation de la Commission Communale pour l'Accessibilité