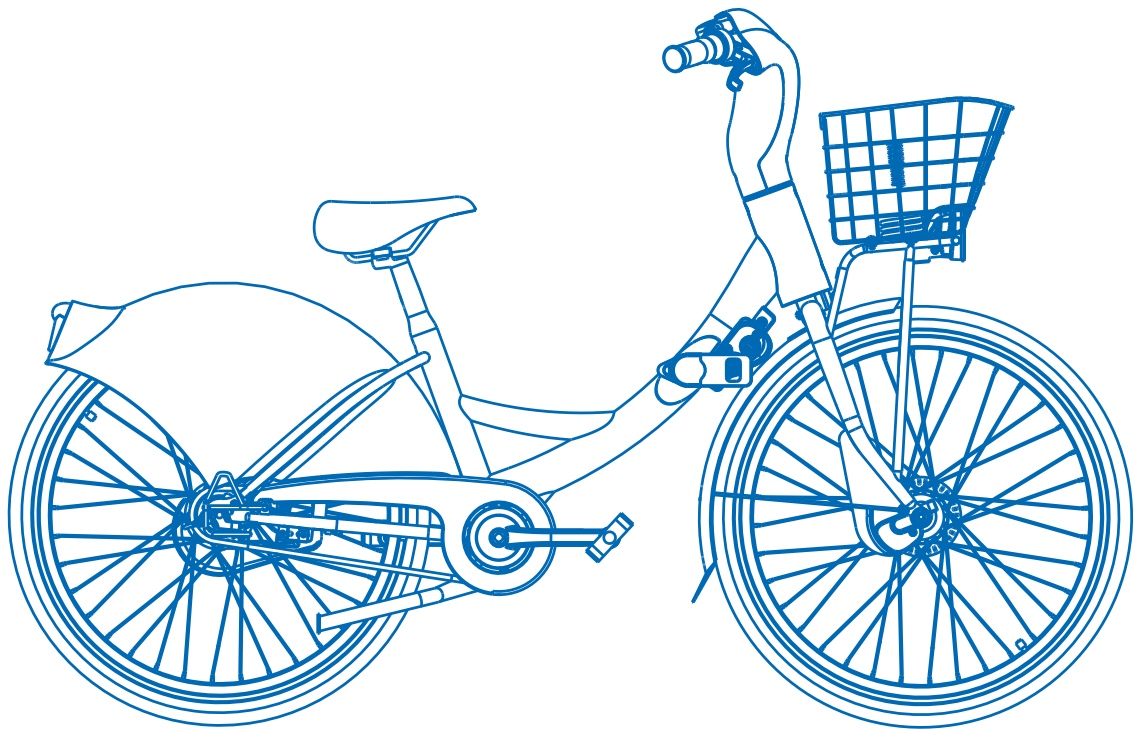


Rapport du Médiateur 2014

VLS France JCDecaux



La lettre du Médiateur

A Monsieur David BOURG, Membre du Directoire, Directeur Général Finances

Monsieur le Directeur Général,

Monsieur Jean-Charles DECAUX me confiait en octobre 2011, un mandat triennal pour mettre en place une cellule médiation qui réglerait via le dialogue et hors toute procédure judiciaire les différends apparus entre les systèmes de vélos en libre-service français opérés par JCDecaux et leurs Clients. Cette mission arrivait donc à son terme cette année. M. DECAUX m'a fait l'honneur de me renouveler sa confiance et, dans l'attente de la publication de prochaines dispositions législatives et réglementaires relatives à la médiation, a prorogé mon mandat. 2014 est ainsi l'heure d'un bilan d'étape.

La Médiation VLS France JCDecaux est aujourd'hui un acteur de la médiation de la consommation reconnu par ses pairs. Référencée en février 2012 par la Commission de la Médiation de la Consommation créée par la loi du 1er juillet 2010, elle est intervenue dès sa première année d'existence dans des forums importants tels le Rendez-vous d'Automne de l'Association Nationale des Médiateurs qui réunit chaque année plusieurs centaines de médiateurs, élus, professeurs d'université et représentants du monde de l'entreprise et des pouvoirs publics. Elle continue depuis lors à y participer.

Elle a été accueillie favorablement de prime abord par les Clients et son succès se confirme année après année. 193 saisines traitées en 2012, 213 en 2013 et 491 en 2014. L'activité de l'équipe Médiation a été multipliée par 2,5 en 3 ans. Que tous ses collaborateurs soient remerciés pour leur efficacité, leur compétence et leur professionnalisme.

La vocation de la Médiation VLS France JCDecaux s'étend également aux domaines social et sociétal. Elle s'est ainsi rapidement impliquée dans le dialogue avec le monde judiciaire pour trouver une réponse adaptée aux incivilités commises sur le matériel des systèmes de vélos en libre-service de JCDecaux. De cette collaboration sont nés trois partenariats qui permettent à JCDecaux de recevoir en région parisienne et lyonnaise, dans ses ateliers, dans le cadre juridique de mesures de réparations pénales directes, des mineurs primo-délinquants qui participent concrètement au travail des mécaniciens cycle pendant deux jours durant leurs vacances scolaires. En 2014, 48 jeunes ont participé au programme « Tu casses, tu ré pares », contre 38 en 2013, année de son lancement.

Quelles sont aujourd'hui les perspectives de la Médiation VLS France JCDecaux ? La transposition en droit français de la Directive du Parlement européen et du Conseil de 2013 sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation va probablement changer considérablement le paysage de la médiation de la consommation. Je fais ici le pari que la Médiation VLS France JCDecaux saura s'adapter au nouveau contexte juridique porteur d'opportunités pour la reconnaissance et le développement de la médiation d'entreprise en France. En attendant cette échéance, la Médiation poursuivra avec constance et enthousiasme son effort de diffusion des modes de règlement amiable des différends.

Je vous remercie, Monsieur le Directeur Général, pour le grand intérêt que vous portez à la médiation et vous souhaite une bonne lecture de ce rapport 2014.

Pierre FOULON



Table des matières

1 - La Médiation chez JCDecaux

1.1 Les valeurs de la Médiation : indépendance, impartialité, compétence et efficacité.....	8
Indépendance	
Impartialité	
Compétence	
Efficacité	
1.2 Les systèmes de vélos en libre-service de JCDecaux.....	8
1.3 L'équipe	9
1.4 Le processus.....	9
1.5 Critères de suivi de qualité	11
1.6 Portait d'un accro à Vélib'	12

2 - Les flux

2.1 Les chiffres 2014	14
2.1.1 Augmentation significative du nombre de saisines	
2.1.2 Traitement des saisines par le Médiateur VLS France	
2.1.3 Services VLS concernés par les saisines	
2.1.4 Le délai moyen de traitement des dossiers	
2.1.5 Les avis du Médiateur favorables aux clients	
2.1.6 Contestation des avis émis par le Médiateur VLS France	
2.2 Les différentes sources de saisine	17
2.2.1 Les origines des saisines	
2.2.2 Les motifs de saisine	
2.3 Les flux par service.....	18
2.3.1 Bicloo	
2.3.2 Cy'clic	
2.3.3 Le vélo	
2.3.4 Vélam	
2.3.5 Vélib'	
2.3.6 VéloCité Besançon	
2.3.7 VéloCité Mulhouse	
2.3.8 Vélostan'lib	
2.3.9 VélÔToulouse	
2.3.10 Vélov'	



3 - Faits marquants de l'exercice 2014	
3.1 Participation au Rendez-vous d'automne de l'ANM.....	38
3.2 Intervention au Salon Pro durable sur invitation de l'ANM.....	38
3.3 Suivi de la transposition de la directive 2013/ 11 du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges (REL) de consommation.....	39
3.4 Visite d'élus parisiens aux participants du programme « Tu casses, tu ré pares »	39
3.5 Visite de Gilles Vesco, Vice-Président et conseiller-délégué à la Métropole de Lyon en charge des Nouvelles mobilités dans l'atelier Vélov' de Villeurbanne.....	39
3.6 Revue de presse : On en parle.. les mesures de réparation pénale.....	40
4 - Les recommandations du Médiateur	
4.1 Suivi des recommandations 2013	42
4.1.1 Recommandation n°1: Affichage des tarifs pour les clients novices et non francophones	
4.1.2 Recommandation n°2 : Vélos mal accrochés	
4.1.3 Recommandation n°3 : Vélos bloqués sur les bornes d'attache	
4.1.4 Recommandation n°4 : Ticket de bonne restitution des vélos	
4.1.5 Recommandation n°5 : Clientèle internationale	
4.2 Les recommandations 2014.....	44
4.2.1 Recommandation n°1 : Communication renforcée relative aux tickets de bonne restitution des vélos	
4.2.2 Recommandation n°2 : Vélos abandonnés	
4.3 La suggestion client 2014 : Une prime au civisme	44
Annexe : Charte de la Médiation VLS France JCDecaux	45
Troisième de couverture : Comment saisir le Médiateur VLS France ?	51

1. La Médiation chez JCDecaux

1.1 Les valeurs de la Médiation VLS JCDecaux France : indépendance, impartialité, compétence et efficacité

Indépendance

Par son expérience, la durée de son mandat et son positionnement au sein de JCDecaux France, le Médiateur apporte aux requérants les plus grandes garanties d'indépendance.

Compétence

Le Médiateur a suivi une formation spécifique à la médiation. Il possède une expertise des sujets sur lesquels portent les médiations qui lui sont confiées. Il actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques par une formation continue.

Impartialité













Le Médiateur s'engage à élaborer d'une manière impartiale une solution en équité et en droit aux questions présentées par les clients.

Efficacité

Le Médiateur s'engage à mener le processus de médiation à son terme avec diligence dans un délai maximal de deux mois, sauf difficultés particulières, et à garantir la qualité de celui-ci.

1.2 Les systèmes de vélos en libre-service de JCDecaux

Le champ d'intervention du Médiateur VLS JCDecaux France s'étend à la totalité des douze systèmes VLS français de JCDecaux. Il concerne donc potentiellement plus de cinq millions d'utilisateurs, clients annuels et courte durée confondus.

Dénomination	Nombre d'abonnés LD valides au 31/12/2014	Nombre d'achats de tickets courte durée en 2014	Nombre de locations LD sur 2014	Nombre moyen d'abonnés LD 2014	Nombre moyen d'utilisations quotidiennes 2014
bicloo  Nantes	9 772	104 705	1 133 490	9 958	3 640
Cycl'ic  Rouen	1 184	17 545	123 359	1 052	419
Cristolib'  Créteil	61	1 159	3 014	54	12
Le vélo  Marseille	11 019	106 080	586 997	10 421	2 484
Vélam  Amiens	979	10 492	115 415	846	376
Vélio ₂  Cergy-Pontoise	697	4 738	57 939	617	184
Vélocité Besançon  Besançon	1 381	5 493	124 334	1 218	380
Vélocité Mulhouse  Mulhouse	1 389	6 638	161 791	1 327	486
Vélostan'lib  Nancy	1 979	24 273	187 244	2 003	675
VéloToulouse  Toulouse	28 757	457 974	3 487 820	26 435	11 802
Vélo'v  Lyon	58 847	773 445	6 679 913	54 883	22 725
Velib'  Paris	285 830	1 978 086	35 003 495	274 275	108 118



1.3 L'équipe

L'équipe de la Médiation VLS JCDecaux est constituée de :



Pierre FOULON

Médiateur, a acquis une expérience du secteur des vélos en libre-service au sein du Groupe JCDecaux en participant aux appels d'offres y afférant et à la mise en place opérationnelle et juridique de ces services. Il suit également des formations continues spécifiques à la médiation. Expérience et formations se conjuguent dans l'élaboration de solutions amiables équitables aux problèmes rencontrés par les clients.



Jessica AURORE

Collaboratrice de la Médiation depuis 2011.



Flore GAYDU

Collaboratrice de la Médiation, a complété sa formation juridique initiale par un stage au sein de la cellule Médiation VLS JCDecaux.

1.4 Le processus

Le Médiateur est l'ultime recours non contentieux des clients ayant rencontré un problème dans leur utilisation d'un système VLS JCDecaux France. A ce titre, le Médiateur examine les saisines effectuées après épuisement des différents recours internes.

L'accès au Médiateur est simple, libre et gratuit. Sa réponse est dans la plupart des cas rapide. Sa saisine est gratuite.

Accès gratuit

le Client ne supporte que ses frais d'envoi de dossier et d'éventuelle communication téléphonique.

Accès simple

La saisine peut être envoyée

- > Par courrier postal : Médiateur VLS JCDecaux France – 17, rue Soyer – 92523 Neuilly sur Seine Cedex
- > Par courrier électronique : un formulaire dédié est disponible sur le site internet de chacun des systèmes VLS français de JCDecaux.
- > Par :
 - le client lui-même,
 - une association de consommateurs de son choix,
 - un avocat,
 - un conciliateur de justice,
 - un autre Médiateur ...

Accès libre

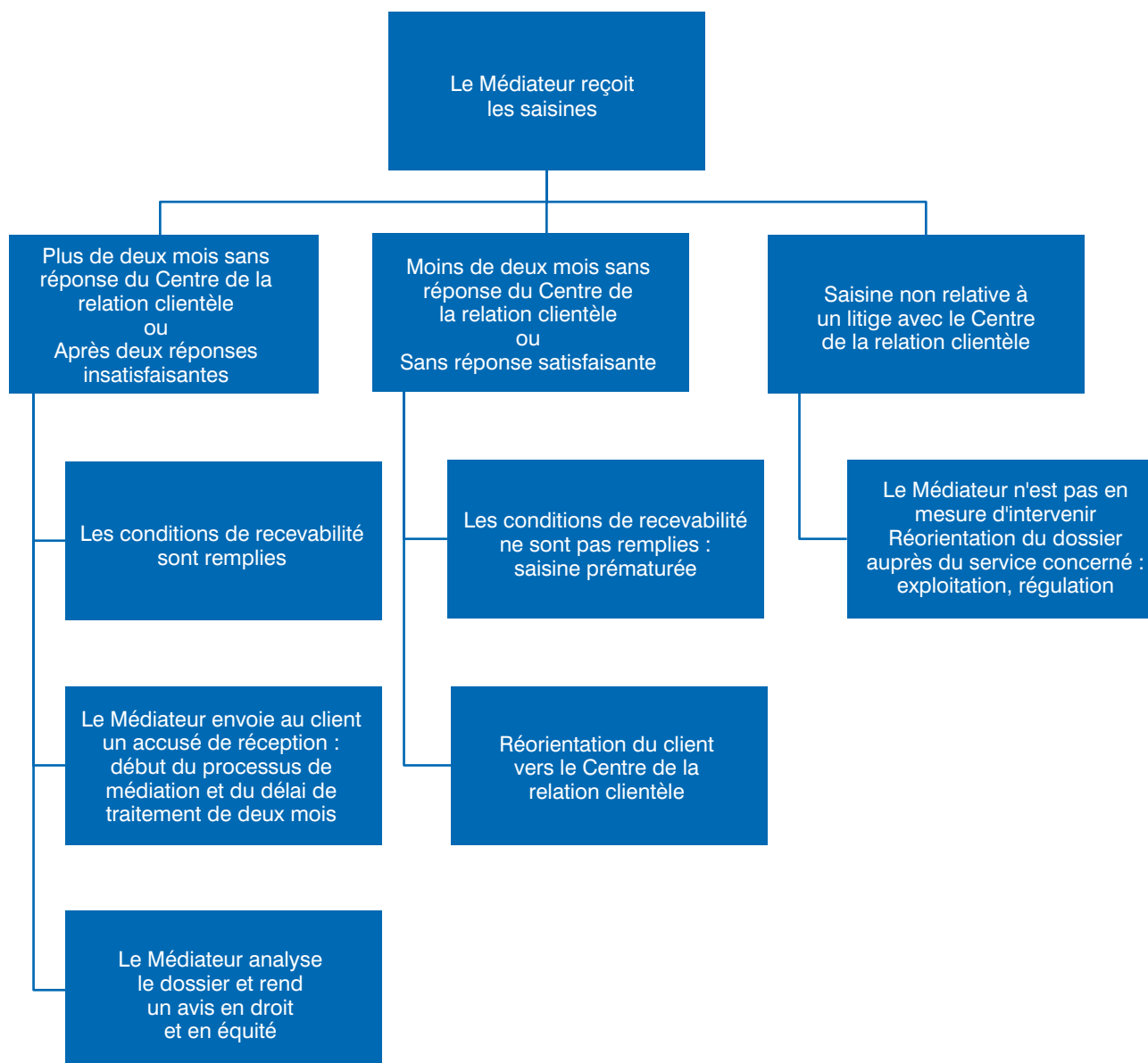
La médiation est un processus alternatif de solution des conflits auquel les parties adhèrent librement et sans contrainte. Il ne constitue pas un passage obligé pour les clients qui choisiraient un autre mode de résolution, notamment via les juridictions judiciaires. Une seule obligation pèse toutefois sur les clients : avoir épuisé toutes les voies de recours interne sans avoir obtenu satisfaction.

Réponse rapide

La Médiation accuse réception des sollicitations qu'elle reçoit dans un délai de quarante-huit (48) heures soit par lettre recommandée avec avis de réception, soit par courriel. Le Médiateur émet son avis dans un délai maximal de deux mois éventuellement reconductible pour une même période si le problème traité révèle une difficulté particulière.

Ces données figurent dans la Charte de la Médiation VLS JCDecaux France.





Le Médiateur accepte les saisines formulées en français et en anglais.

L'incidence des procédures de règlement extrajudiciaire des litiges sur les délais de prescription est régie par l'article 2238 du Code de procédure dont les dispositions sont les suivantes :

La prescription est suspendue à compter du jour où, après la survenance d'un litige, les parties conviennent de recourir à la médiation ou à la conciliation ou, à défaut d'accord écrit, à compter du jour de la première réunion de médiation ou de conciliation. La prescription est également suspendue à compter de la conclusion d'une convention de procédure participative.

Le délai de prescription recommence à courir, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois, à compter de la date à laquelle soit l'une des parties ou les deux, soit le médiateur ou le conciliateur déclarent que la médiation ou la conciliation est terminée. En cas de convention de procédure participative, le délai de prescription recommence à courir à compter du terme de la convention, pour une durée qui ne peut être inférieure à six mois.



1.5 Critères de suivi de qualité

Les principaux indicateurs de qualité suivis dans les structures de médiation pour mesurer la nature et la qualité de leur activité, découlent des priorités affichées par le médiateur, présentes dans son rapport annuel.

La Cour des comptes les détaille dans son Rapport d'enquête intitulé Les instances de la médiation dans le domaine économique de 2009.

Les cases cochées dans le présent tableau signalent les indicateurs de qualité suivis ou non par le Médiateur VLS France parmi ceux cités par la Cour des Comptes.

	Indices de qualité cités par le rapport de la Cour des comptes	Améliorations à envisager
Les délais de traitement		
Les délais de traitement des dossiers en moyenne	X	
Le taux de dossiers traités dans un délai donné (Charte Médiation VLS France)	X	
Le volume des réclamations reçues puis traitées en médiation		
Demandes reçues	X	
Demandes recevables	X	
Réclamations renvoyées aux services	X	
Médiations engagées	X	
Médiations abouties, avis	X	
La répartition par filière ou par thème des médiations		
Les thèmes abordés lors des saisines	X	
La répartition par origine des réclamations et modes de saisine		
La saisine directe	X	
La saisine via les associations de consommateurs	X	
La saisine via le médiateur de la république	X	
La saisine venant d'un service interne	X	
Les suites données et le taux de suites positives		
Le taux de suites positives Réponse à la question : Avez-vous obtenu satisfaction ? »	X	
La satisfaction des réclamants		X



1.6 Portrait d'un accro à Vélib'

(Interview de Monsieur Richard HOUL, abonné Vélib' depuis le lancement du Service Vélib')

Nous sommes entrés en contact parce que vous avez saisi le Médiateur VLS France.

1) Quels sont les problèmes que vous avez rencontrés avant votre saisine ?

Suite à un mauvais raccrochage du vélo en Avril 2014 à Paris 13^e, je suis tombé sous le coup de la facturation du dépôt de garantie de 150€

J'ai appelé le 01.30.79.79.30 pour m'inquiéter puis écrit à plusieurs reprises au Service clients pour expliquer ma grande difficulté financière avec preuves à l'appui.

J'ai reçu plusieurs réponses personnalisées polies certes par courrier du Service clients, du chargé de la clientèle etc ... mais qui avaient toutes la même teneur à savoir «vous avez fait une bêtise, vous devez payer, point !».

2) Etes-vous satisfait du traitement de cette saisine au sein de la cellule Médiation VLS France ?

Je suis rentré en contact par mail pour la 1^{ère} fois le 19 Mai avec mediateur@cyclocity.com pour m'expliquer comment sont les procédures.

Je suis averti par mail le 11 Juillet que le vélo a été retrouvé.

J'ai eu un nom pour la 1^{ère} fois en la personne de Flore GAYDU du service médiation qui m'a accompagnée jusqu'au bout dans les procédures pour aboutir à une solution amiable qui me convienne. Je suis donc très satisfait de la gentillesse, du professionnalisme et de l'efficacité des suivis à mon dossier.

3) Vous êtes un fervent utilisateur de Vélib', quelle est votre expérience ?

Le Vélib est un service extraordinaire qui me rend service TOUS les jours que ce soit pour des trajets courts d'une centaine de mètres pour atteindre une station de Métro ou de bus ou pour rentrer à des heures très tardives de soirées sans déboursier un centime !

4) Depuis quand êtes-vous abonné à ce Service ?

Depuis août 2007



5) Il semble que vous soyez attaché à ce système au point de vous impliquer dans la restitution des vélos abandonnés.

Pouvez-vous nous en dire plus et nous dire ce que vous faites concrètement?

De par mon esprit civique ou écologique de base et voyant comment le service Vélib rend la vie facile aux gens (démunis ou pas), il est tout à fait normal que je participe à l'existence de ce système où systématiquement je repère les vélos abandonnés. Mais parfois, cela m'énerve de passer par la rubrique contacter pour le signaler.

6) Avez-vous une suggestion à faire pour l'amélioration des systèmes de Vélos en Libre-Service ?

Afin d'aider d'autres citoyens fervents utilisateurs et défenseurs comme moi à faciliter les processus de récupération et à lutter contre ces actes de vandalisme ou d'irresponsabilités, voici quelques idées :

Concernant les messages d'avertissement

- 1. Créer sous la liste des menus généraux en grande visibilité un bouton : récupérer un vélib abandonné au lieu d'aller dans nous contacter*
- 2. Créer un bouton sur les bornes elles-mêmes le même type de bouton pour qu'on puisse les signaler facilement et rapidement.*
- 3. Créer un système de points comme les s'miles des supermarchés qu'au bout de tant de points on peut gagner une tablette, des casques ... des W.E etc ...*

Concernant l'éducation des gens

- 1. Je crois qu'il faut faire payer le vrai coût d'un vélo détérioré (400€je crois) au lieu de faire participer) à des sessions de réparation car il est prouvé qu'il n'y a que le portefeuille qui empêche de recommencer (comme les amendes des voitures ou des transports en commun).*



2. Les flux

2.1 Les chiffres 2014

2.1.1 Augmentation significative du nombre de saisines

En 2014, la Médiation a reçu et enregistré 703 dossiers. Le nombre de saisines a donc augmenté de près de 67% (66,86%) par rapport à l'exercice 2013.

Cette augmentation exponentielle s'explique très certainement par le renforcement de la communication sur l'existence récente du Médiateur VLS France, nommé en 2011.

2.1.2 Traitement des saisines par le Médiateur VLS

Parmi les dossiers reçus par le Médiateur, 491 ressortissaient de la médiation et ont été traités.

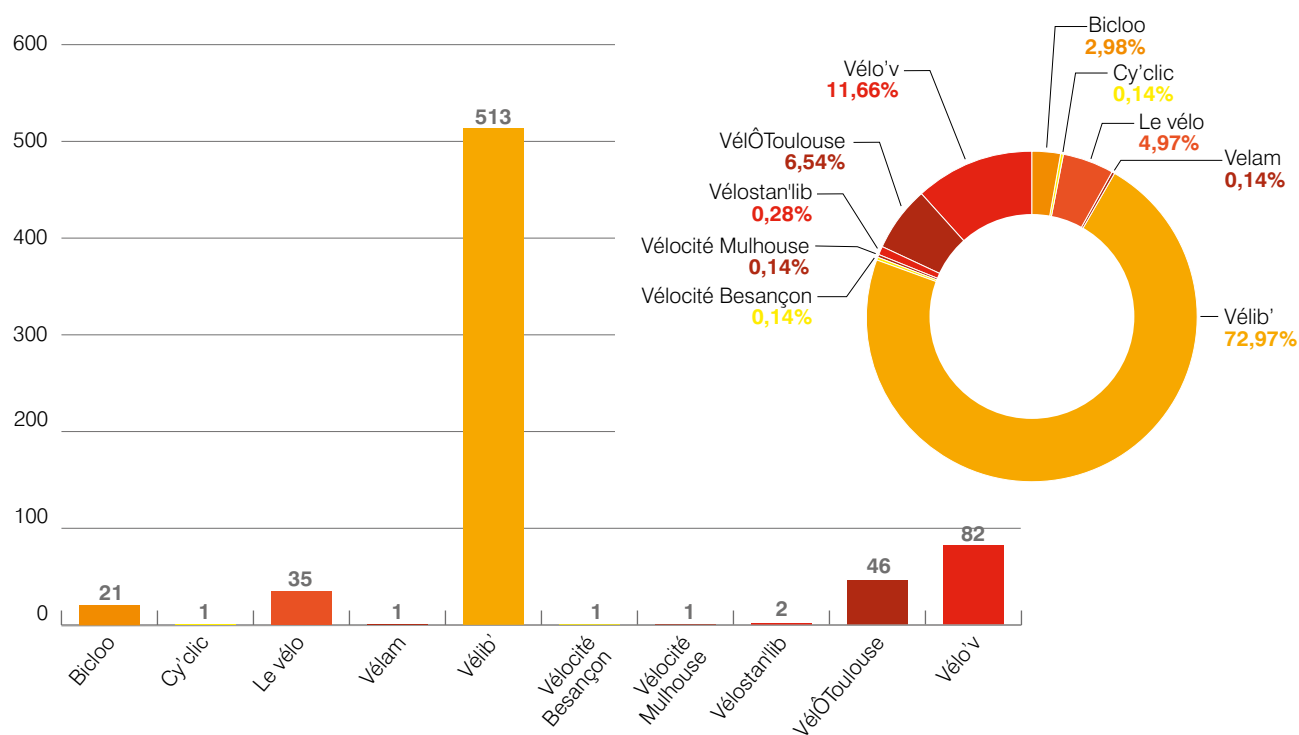
Pour les 212 autres dossiers (43,2% des cas), le Médiateur n'a pas été en mesure de rendre un avis :

- Soit parce que le dossier était relatif à des faits anciens, c'est-à-dire au-delà de la limite fixée par la Charte de la Médiation VLS France JCDecaux. De fait, il lui était impossible de mener à bien son travail d'investigation pour la bonne compréhension du dossier (3 dossiers)
- Soit parce que les dossiers étaient hors de son champ de compétences : réclamations relatives à des stations pleines, aux fermetures temporaires de station pour cause de vandalisme etc (11 dossiers).
- Soit parce que les dossiers n'avaient pas respecté le circuit de réclamation préalable à la saisine du Médiateur, auprès du service VLS concerné (198 dossiers).



2.1.3 Services VLS concernés par les saisines

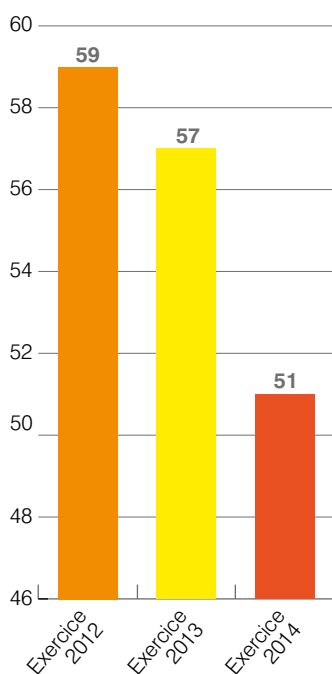
La grande majorité des dossiers concernait le service Vélib' (513). Les autres services représentés sont par ordre décroissant vélo'v (82), véliÔToulouse (46), le vélo (35), bicloo (21), vélostanlib'(2), cy'clic (1), vélam (1), VéloCité Besançon (1), VéloCité Mulhouse (1).



2.1.4 Le délai moyen de traitement des dossiers

Le délai moyen de traitement des dossiers a été de 51 jours.

Pour rappel, selon la Charte Médiation VLS France JCDecaux, le Médiateur dispose d'un délai maximum de deux mois à compter de l'accusé réception sauf litige complexe autorisant le Médiateur à prolonger la médiation pour une même durée de deux mois.



2.1.5 Les avis du Médiateur favorables aux clients

Déblocage	8
Remboursement total	402
Remboursement partiel	24
Saisine pour laquelle la solution proposée au client ne lui convenait pas	18
En attente de réponse	39
TOTAL	491

426 des avis (ou 86,8% des dossiers) émis par le Médiateur ont été totalement ou partiellement favorables aux clients.

Dans le cadre de trois saisines adressées au Médiateur, celui-ci a dû refuser de mettre en œuvre une procédure de médiation en raison du caractère tardif de la saisine par rapport au fait générateur, conformément à ce qui est prévu dans la Charte Médiation VLS France JCDecaux.

2.1.6 Contestation des avis rendus par le Médiateur VLS France

Les avis du Médiateur, ayant valeur de recommandation, ne sont pas susceptibles de recours devant les tribunaux.

Toutefois, le Médiateur peut revoir certains dossiers si le/la client(e) apporte de nouvelles pièces ou de nouveaux arguments à l'appui de son dossier.

C'est ainsi qu'en 2014, le Médiateur a réétudié un dossier (pour lequel il avait initialement préconisé un remboursement partiel) : à la suite de ce réexamen, le Médiateur a obtenu du Service qu'il fasse droit à la demande du client, compte tenu d'éléments nouveaux permettant de réapprécier le dossier.

Comme prévu dans la Charte de la Médiation VLS France JCDecaux, les parties sont libres d'accepter ou non l'avis du Médiateur et conservent la possibilité de saisir toute juridiction compétente pour faire valoir leurs droits.

La médiation étant un processus impliquant la libre adhésion des parties, le client peut la quitter à tout moment sans avoir à justifier sa décision.

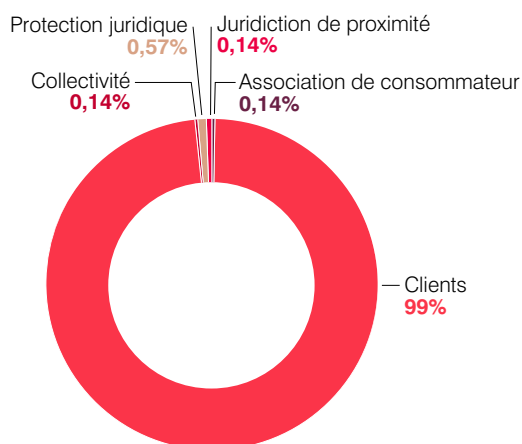
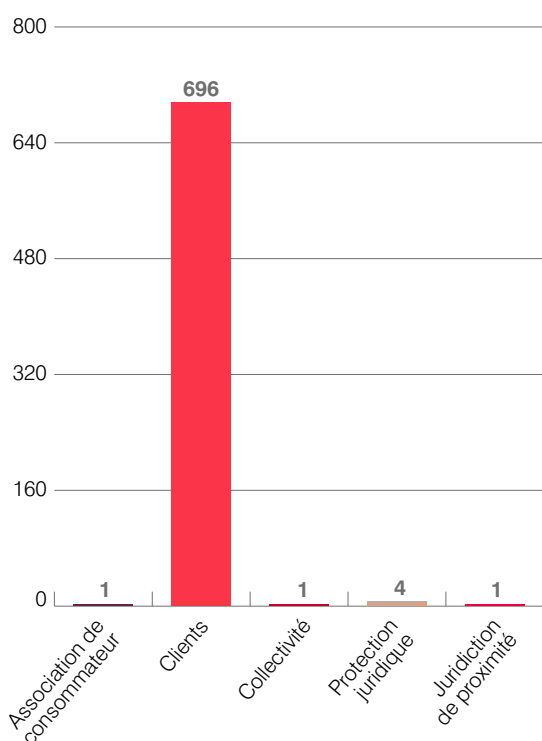


2.2 Les différentes sources de saisine

2.2.1 Les origines des saisines

Les saisines parvenues à la Médiation ont été envoyées par :

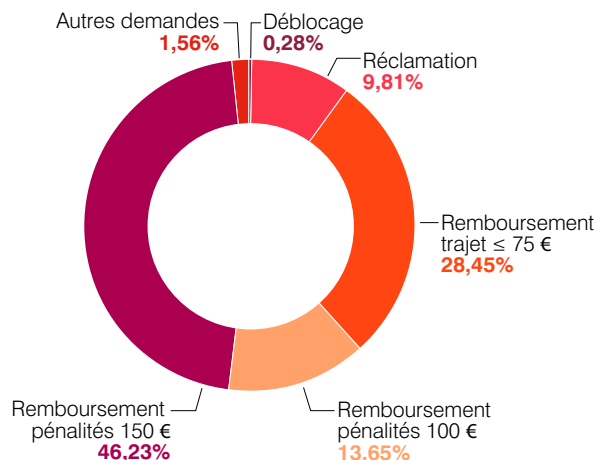
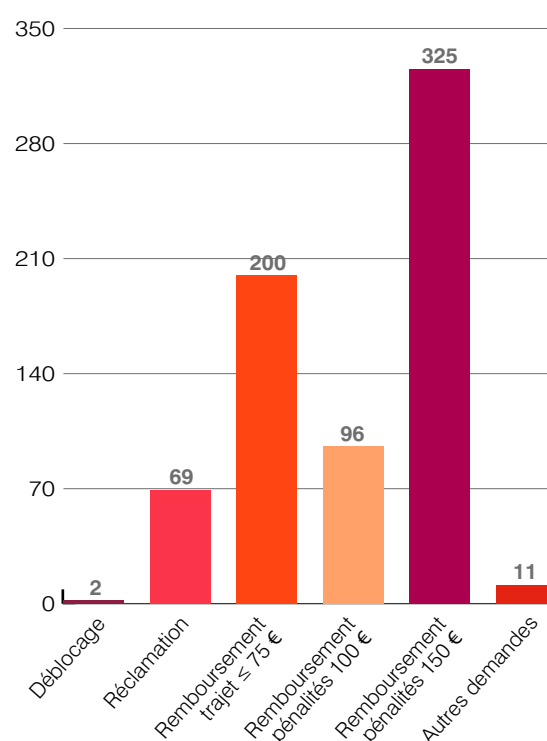
- Les clients (696)
- Les services de protections juridiques ou des compagnies d'assurance (4)
- Une association de consommateurs (1)
- Une collectivité (1)
- Une juridiction de proximité (1).



2.2.2 Les motifs de saisine

Les motifs de saisine sont :

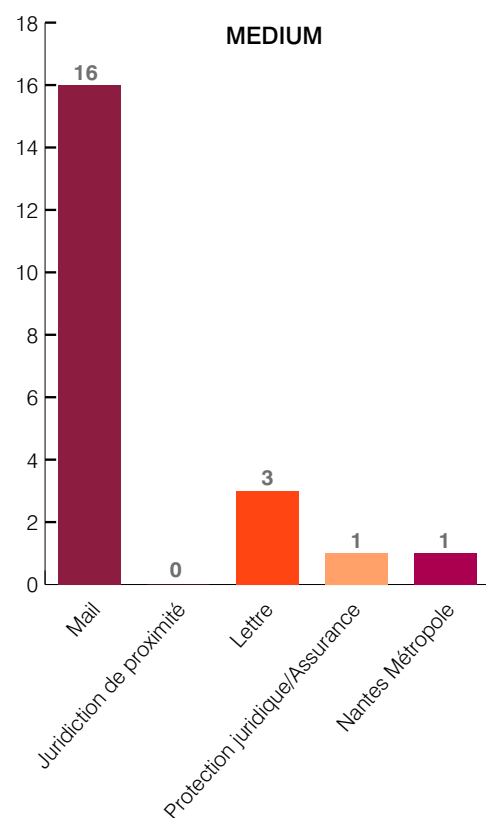
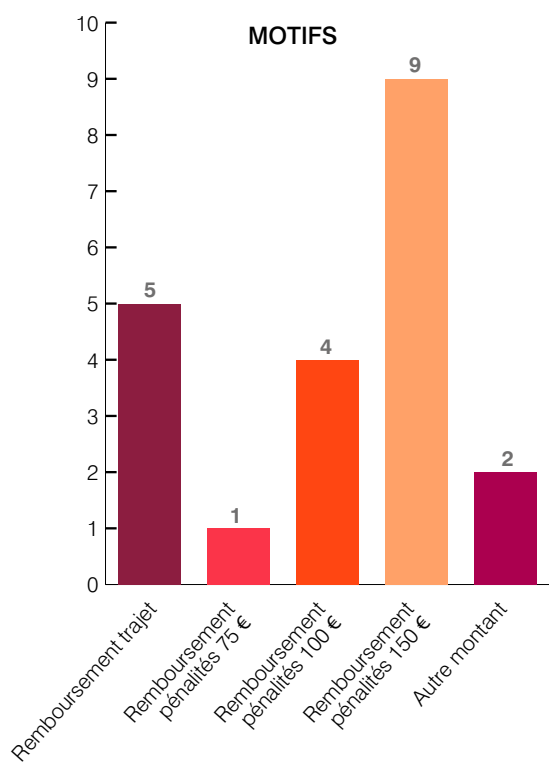
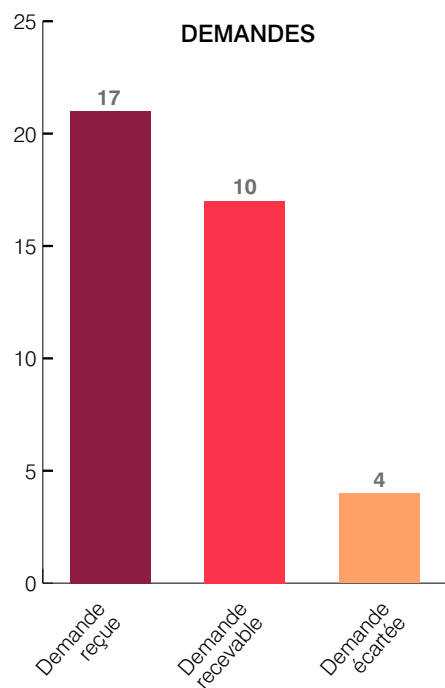
- Les demandes de remboursement de pénalités (421)
- Les demandes de remboursement de frais de location (200)
- Les réclamations (69)
- Les autres demandes (11)
- Les demandes de déblocage de leur compte pour les abonnés de longue durée (2).



2.3 Les flux par service

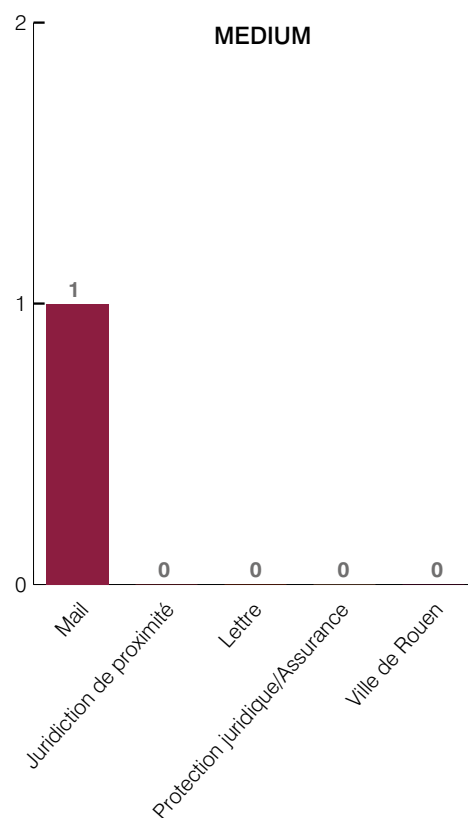
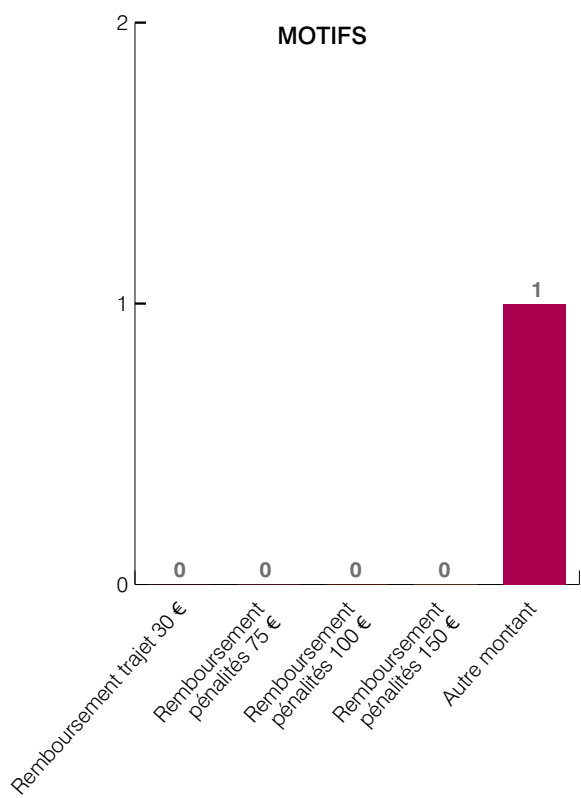
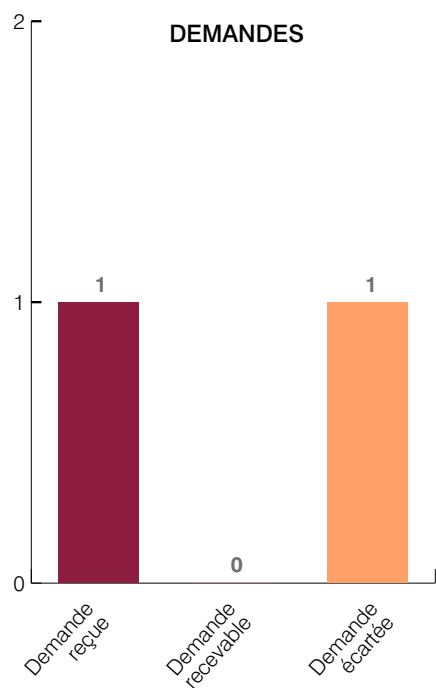
2.3.1 Biclou





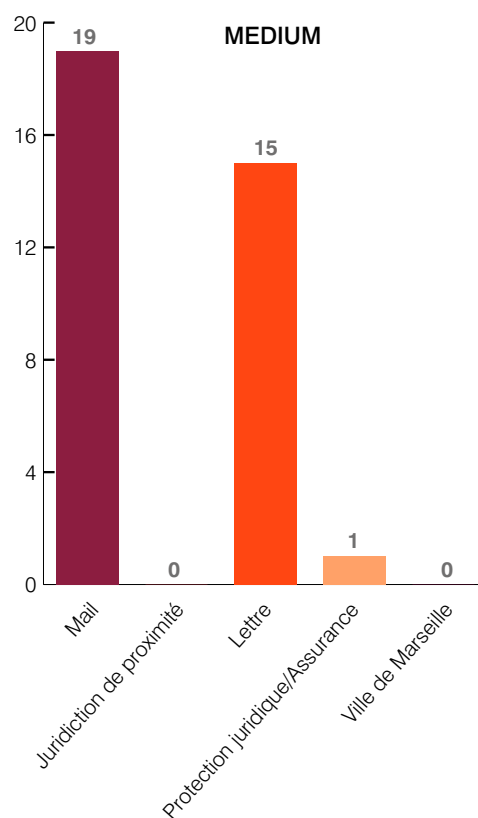
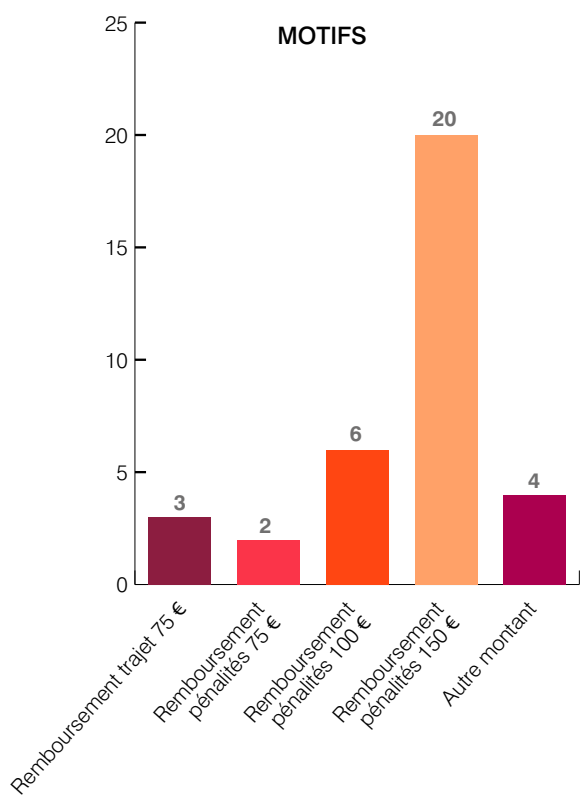
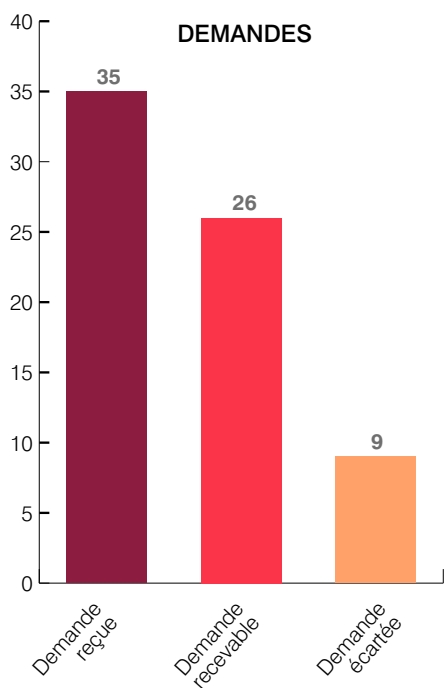
2.3.2 Cy'clie





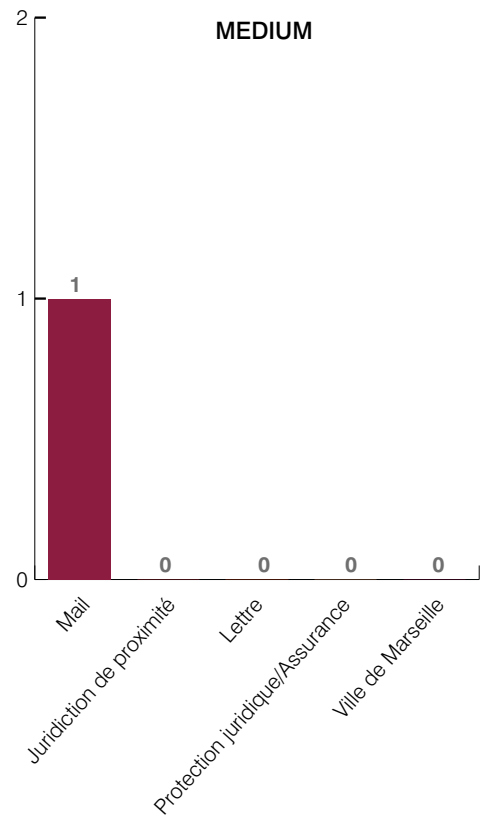
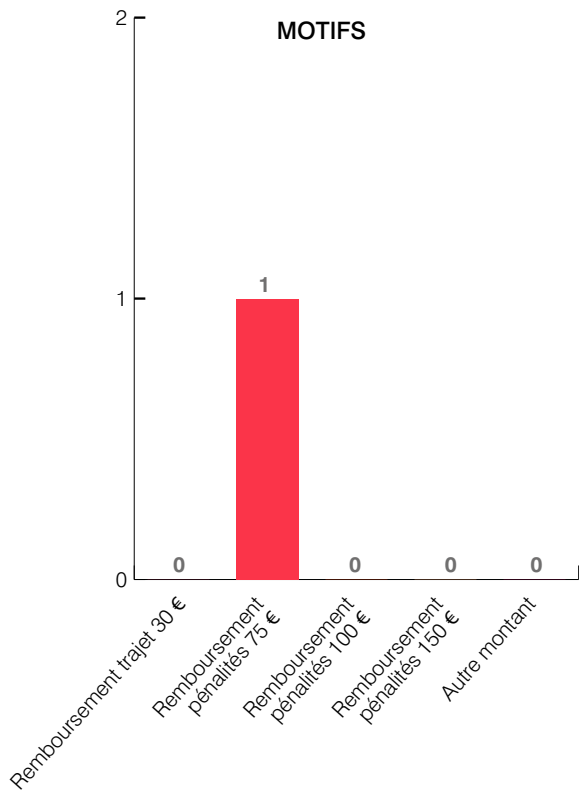
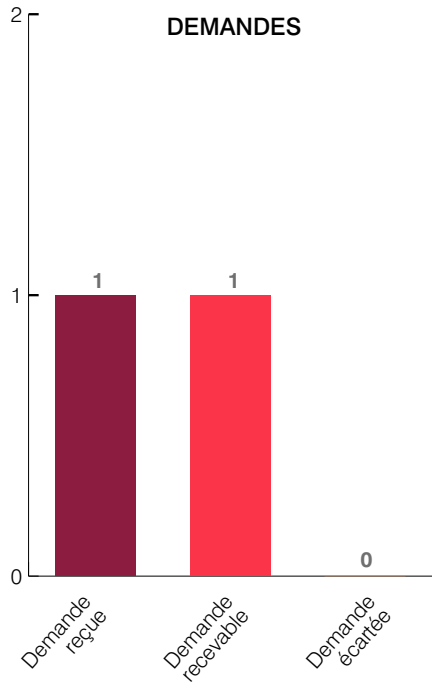
2.3.3 Le vélo





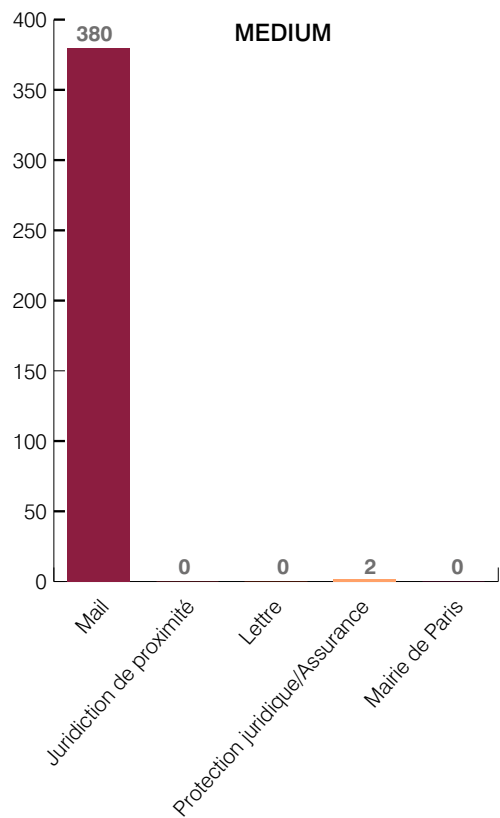
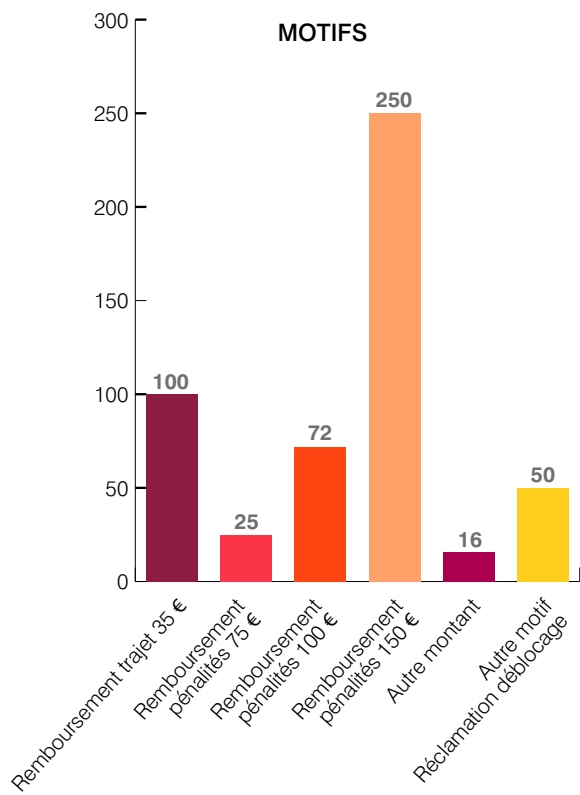
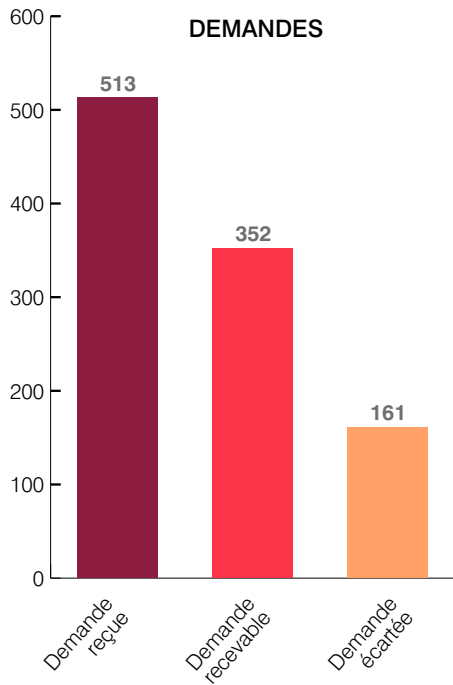
2.3.4 Vélam





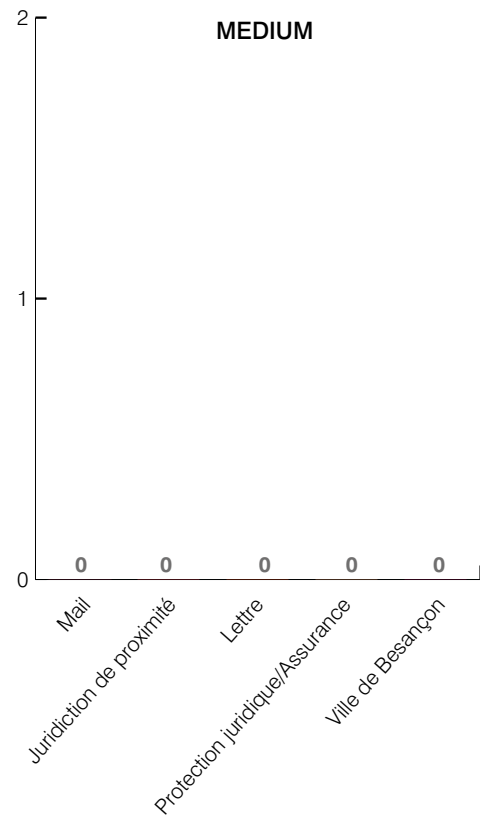
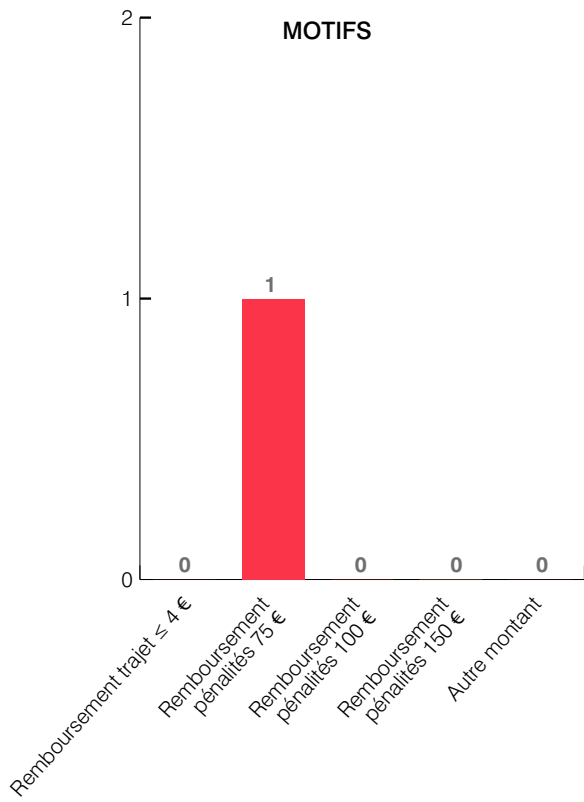
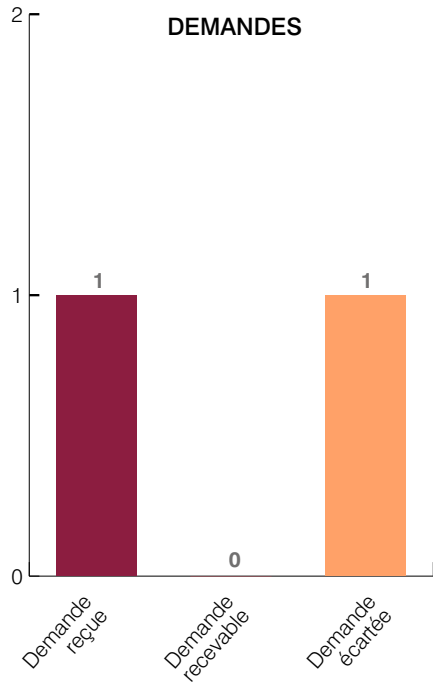
2.3.5 Vélib'





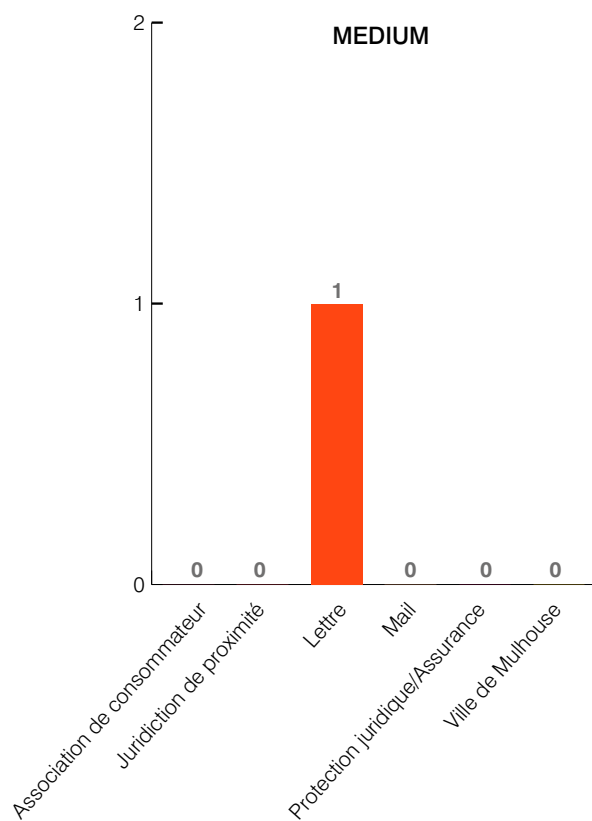
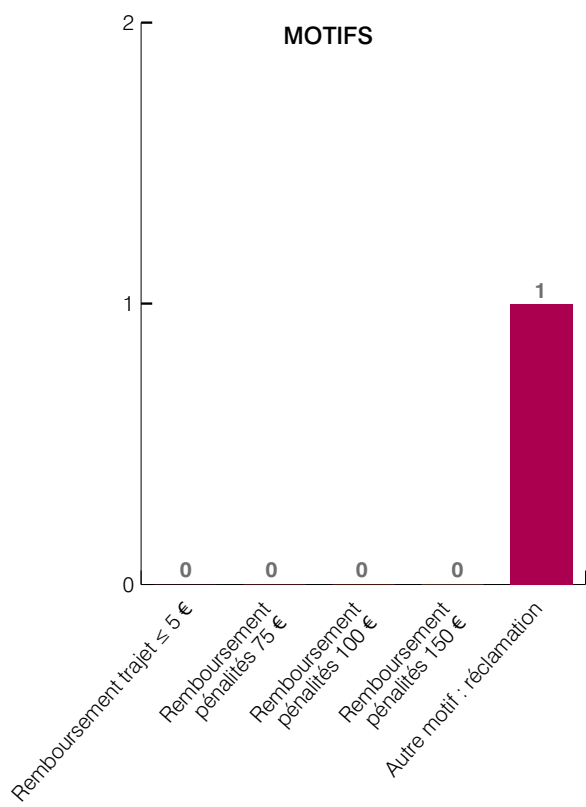
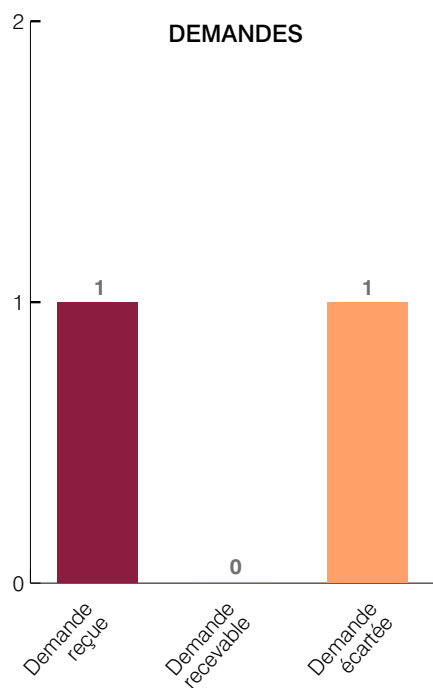
2.3.6 VéloCité Besançon





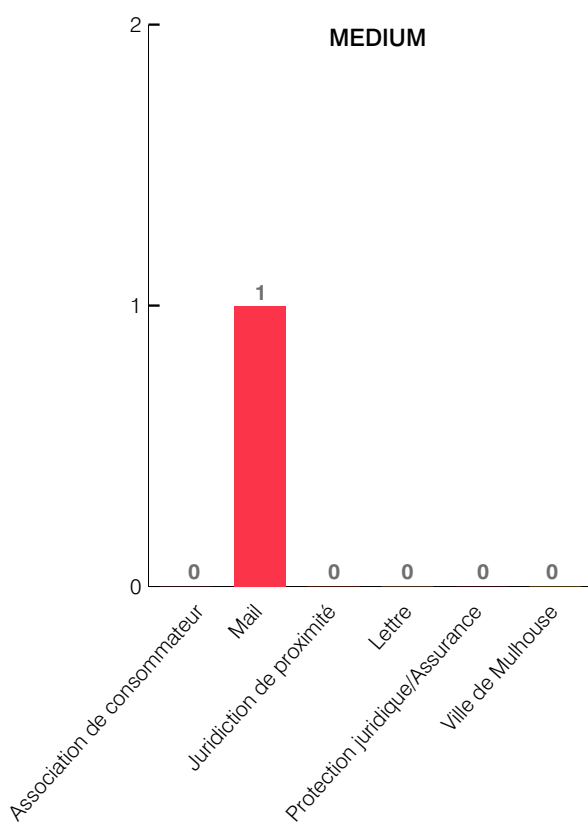
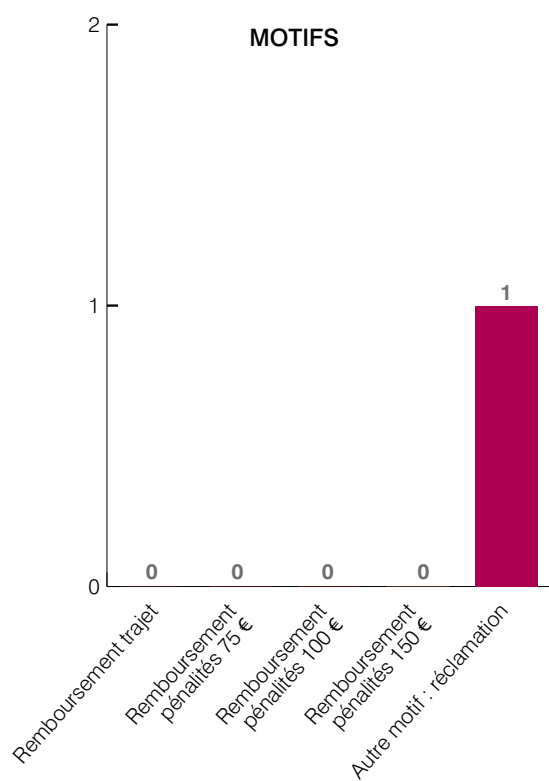
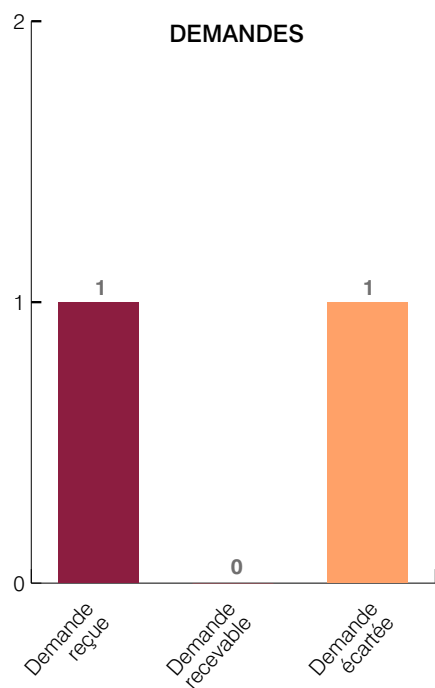
2.3.7 VéloCité Mulhouse





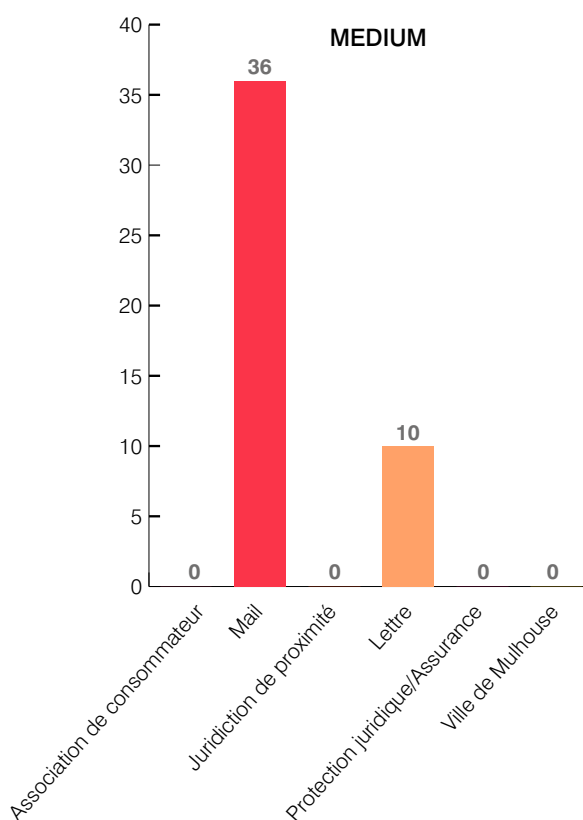
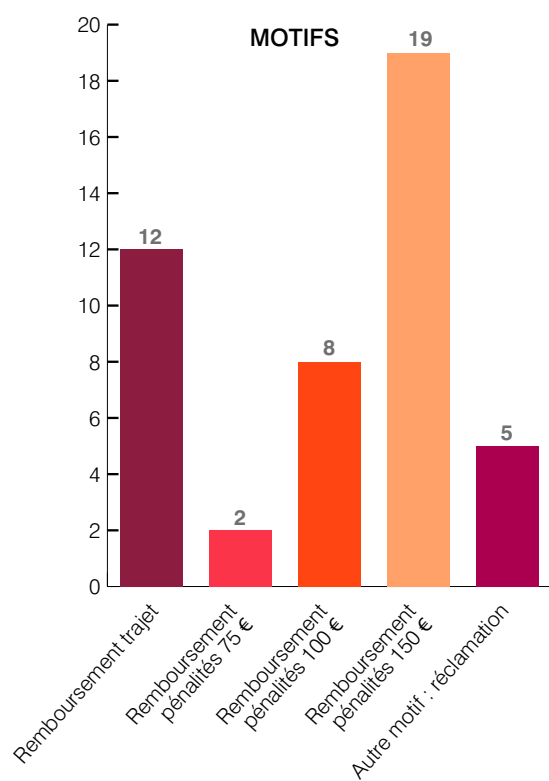
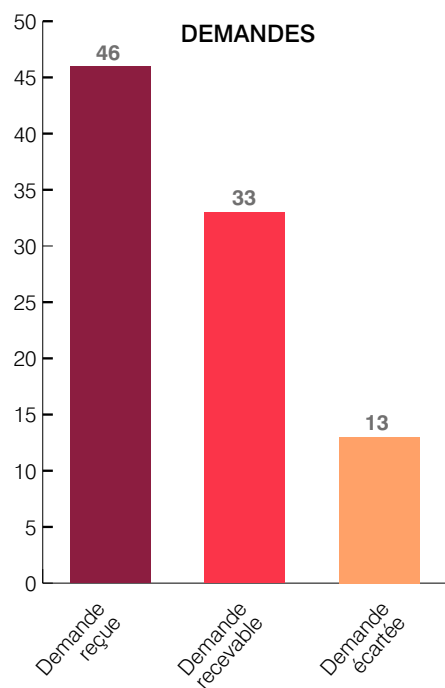
2.3.8 Vélostan'lib





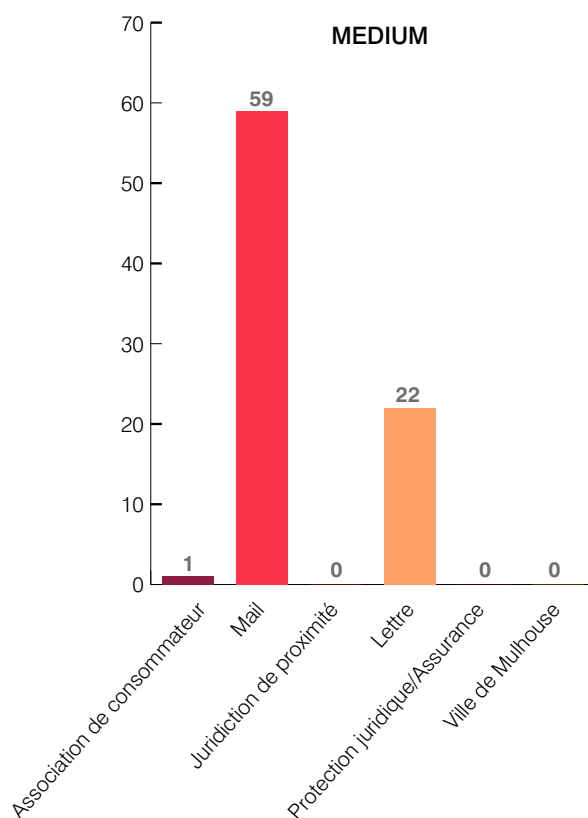
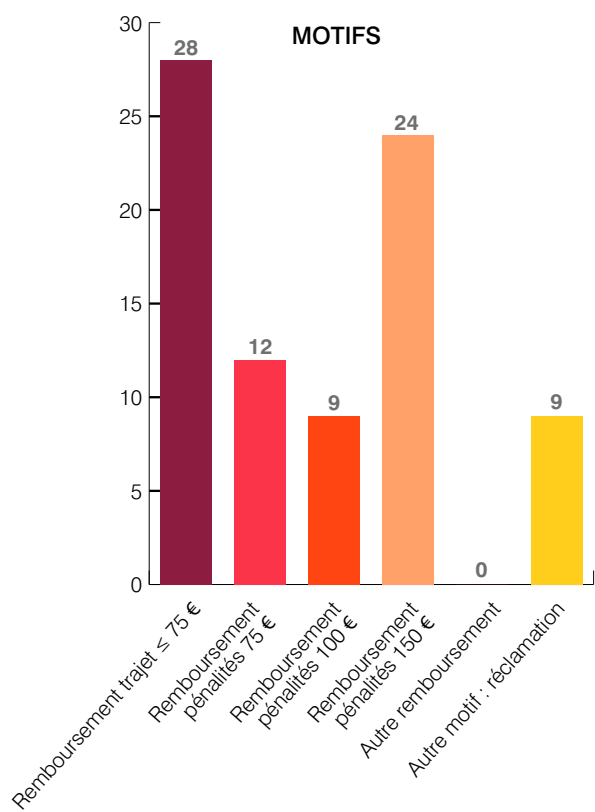
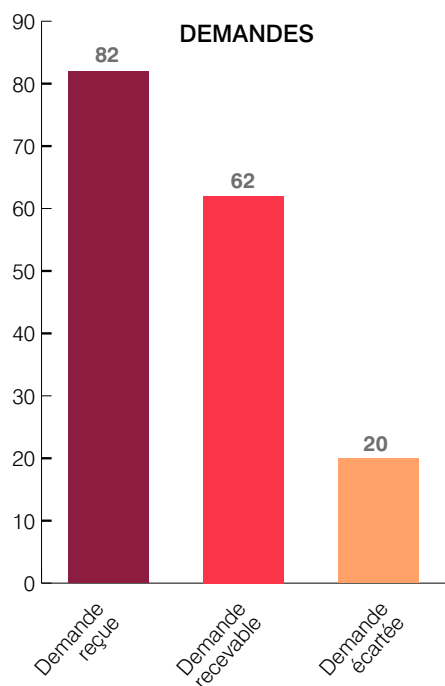
2.3.9 VélôToulouse





2.3.10 Vélo'v





3. Les faits marquants de l'exercice 2014

3.1 Participation au Rendez-vous d'automne de l'ANM

L'Association Nationale des Médiateurs (ANM) présidée par Madame Gabrielle Planès a tenu son colloque annuel Rendez-vous d'Automne, le 4 décembre 2014 au Palais Bourbon, sur le thème : « Confiance, organisations, médiation : la confiance ne se décrète pas, elle se gagne ».

Que ce soit dans un rapport entre les institutions politiques et les citoyens, dans le milieu professionnel ou entre les individus eux-mêmes, la confiance est la clé de voûte du modèle de société auquel nous aspirons tous à travers une certaine forme de solidarité.

Une des conditions essentielles d'une médiation de qualité repose sur ce sentiment de confiance : elle existe non seulement entre les médiés qui découvrent en l'autre un objectif commun en vue de ce qu'ils vont pouvoir faire ensemble pour mettre fin au litige qui les sépare.

Action et confiance font partie d'une dynamique similaire qui s'applique en médiation : il faut croire que cela est possible pour qu'une virtualité devienne une réalité.

Pour cela, un second élément est essentiel : la liberté. En médiation, la confiance ne se gagne pas : elle est favorisée par l'humilité, la transparence et la parole donnée par le médiateur ; mais elle se co-construit par les parties, en présence d'un tiers.

La question n'est donc pas de créer la confiance au sein de l'arène de la médiation mais surtout de ne pas la perdre.

La force de la médiation réside dans sa liberté : d'y entrer, d'en sortir, de trouver une solution ou non avec un médiateur qui facilite la communication et reste neutre.

Pour autant, la médiation ne peut être informelle car le médiateur est responsable de l'image qu'en ont les consommateurs mais aussi de son avenir : elle ne peut se soustraire à une certaine déontologie.

La confiance relève de l'humain, du psychologique et il s'agit pour le médiateur de savoir capter le moment où cette confiance est installée pour la mettre au profit des consommateurs qui ont besoin de ressentir un certain équilibre dans leurs échanges avec l'autre partie.

Extrait de l'intervention de Monsieur Emmanuel NAL, Philosophe et Médiateur, enseignant aux universités de Tours et de Poitiers et de Monsieur Yves Chapat, Professeur émérite Paris Sorbonne

3.2 Intervention au Salon Produrable sur invitation de l'ANM

Depuis 7 ans, PRODURABLE s'impose comme l'évènement professionnel incontournable en faveur du Développement Durable et la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE). Organisé sous le haut patronage du Ministère de l'Ecologie, du Développement durable et de l'Energie, soutenu par les principaux réseaux professionnels, la septième édition a eu lieu les 1er et 2 avril 2014 au Palais des Congrès de Paris sur le thème : « Le R.O.I de la RSE : PARLONS VALEURS.. »

Témoignant de son engagement pour favoriser la rencontre entre les médiateurs et les acteurs de la RSE, l'Association Nationale des Médiateurs (ANM) a invité Pierre FOULON, Médiateur VLS France, à intervenir sur le sujet suivant : « Le Vélib', véhicule de RSE ? »

Ce dernier précisait à propos des conventions de partenariat instituant un processus de réparation pénale pour les mineurs ayant commis une des dégradations :

« La signature de tels partenariats s'inscrit pour JCDecaux dans un contexte global de responsabilité sociale et sociétale. Ainsi, concernant la prévention du vandalisme dont souffrent ses systèmes de vélos en libre-service, JCDecaux mène directement auprès des jeunes des actions soit en coopération avec les services de police chargés de la prévention dans les collèges, soit en nouant des partenariats privilégiés avec des établissements scolaires. (Collèges Jean Jaurès à Pantin ou Rosa Luxemburg à Aubervilliers). JCDecaux participe aussi au programme « Ville Vie Vacances » mené par la Préfecture de police de Paris. »

Ce témoignage illustre la richesse des possibilités en matière de résolution alternative des conflits et l'apport de la médiation dans ce domaine.



3.3 Suivi de la transposition de la directive 2013/11 du Parlement européen et du Conseil relative au règlement extrajudiciaire des litiges (REL) de consommation :

Compte tenu de la diversité du paysage français de la médiation et de la nécessité d'adopter une approche pragmatique de la transposition de la directive du 21 mai 2013, la Directrice Générale de la DGCCRF – Direction Générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes- a mis en place un groupe de travail présidé par Monsieur Emmanuel Constans, médiateur des ministères économiques et financiers.

Le rapport vise à généraliser, en s'appuyant sur l'existant, la médiation à l'ensemble des secteurs de la consommation, dans la mesure où, encore aujourd'hui, des consommateurs ne peuvent pas y avoir accès au médiateur car certains secteurs restent non couverts par ce dispositif.

Il recommande également d'encourager une démarche volontaire des professionnels concernés et d'instituer par la loi une obligation d'offrir à tous les clients une possibilité de recours, tout en maintenant le principe de gratuité.

Pour faciliter la généralisation, le rapport propose de diversifier les dispositifs de médiation à travers les médiations sectorielles, les médiateurs d'entreprise, les médiations conventionnelles, à condition toutefois de répondre aux exigences d'indépendance, d'impartialité et de transparence pour une médiation de qualité.

La loi « portant diverses dispositions d'adaptation de la législation au droit de l'Union Européenne en matière économique et financière », adoptée le 30 décembre 2014, autorise le Gouvernement à prendre par voie d'ordonnance les mesures relevant du domaine de la loi nécessaires à la transposition de la directive.

3.4 Visite d'élus parisiens aux participants du programme « Tu casses, tu ré pares »

A l'occasion de la première période de vacances scolaires (février 2014), Madame Myriam El Khomri, adjointe chargée de la prévention et de la sécurité auprès de la Maire de Paris, accompagnée du Maire du XIIIème arrondissement, Monsieur Jérôme Coumet a tenu à venir évoquer les mesures de réparation pénale fondées sur le principe « Tu casses, tu ré pares » dans l'atelier Vélib' situé près de la Place d'Italie.



3.5 Visite de Gilles Vesco, Vice-Président et conseiller-délégué à la Métropole de Lyon en charge des Nouvelles mobilités dans l'atelier Vélov' de Villeurbanne

A la suite de la signature de la convention relative au programme de réparation pénale entre JCDecaux et la Protection Judiciaire de la Jeunesse (PJJ) le 2 décembre 2013, le premier stage adressé aux mineurs interpellés en flagrant délit de vandalisme a eu lieu pendant les vacances scolaires fin février.

Monsieur Gilles Vesco s'est rendu dans l'atelier de Villeurbanne pour cette première application de la mesure afin de pouvoir échanger avec les mineurs concernés et obtenir leur ressenti sur cette expérience de deux jours passés avec les mécaniciens qui œuvrent aux travaux de maintenance et de rénovation des Vélov'.



3.6 Revue de presse : On en parle...les mesures de réparation pénale

Une seconde chance grâce au Vélib' - Départements & Régions Cyclables Page 1 sur 2

ACTUALITÉS ARTICLES VELOROUTES ET VOIES VERTES OBSERVATOIRES ITINÉRAIRES PARUTIONS

Une seconde chance grâce au Vélib'

vélo à Ferritères, n°34 - Hiver 2013-2014

JCDecaux expérimente...



« Au lieu de retourner un passé que rien ne peut abolir, essayez de construire un présent dont vous serez ensuite fier. » Inscrite sur la façade de l'Association d'aide pénale, la citation d'André Maurois colle comme un gant à la démarche initiée depuis un an par les différents acteurs concernés par les vols ou le vandalisme sur les vélos en libre service. Explications avec Pierre Foulon, Médiateur des vélos en libre service chez JCDecaux.

En octobre 2009, un article du New York Times rapportait que 80 % des 20 600 vélib' mis en circulation depuis juillet 2007 avaient subi des vols ou du vandalisme, dont 11 800 sur la seule année 2009. La seule parade à l'époque fut une campagne d'affichage dessinée par Capu : « Casser un Vélib', c'est facile... Il ne peut pas se défendre ». Après un léger mieux, la statistique remonta à 9 000 en 2012 - dont un Vélib' mystérieusement retrouvé dans les rues de... Bamako (Mali), à quelques 4 000 kilomètres de son point de départ ! Avec 1 500 réparations par jour mobilisant 10 ateliers et 400 salariés à plein temps, la coupe de JCDecaux, gestionnaire de l'équipement, ne tarda pas à être pleine. « Si les ateliers de réparation de Vélib' ne travaillaient plus pendant dix jours, il n'y aurait plus de Vélib' en état de circuler dans Paris », se murmure-t-il à l'époque.

Cambeauk. Entre la mairie de Paris, JCDecaux et les services de la Protection judiciaire de la jeunesse (PJJ), la convergence d'intérêts apparaît comme une évidence. En décembre 2012, JCDecaux signe une convention avec le parquet de Paris et la PJJ Pierre Foulon, médiateur des vélos en libre service chez JCDecaux, en résume l'idée. « Nous sommes confrontés ici à des préadolescents. Ils ont été interceptés soit au moment où ils volaient un vélo, soit parce qu'ils collaient un vélo volé, soit parce qu'ils dégradent du matériel. Plutôt que de passer en jugement, le procureur leur propose de réparer directement au bénéfice de la victime les conséquences des actes délictueux qu'ils ont commis. » Un principe de pollueur-payeur adapté à la solvabilité des mineurs. En clair : mettre les mains dans le cambouis et constater in situ le surcroît de travail que leur acte peut occasionner. Outre la triple condition de minorité, de flagrant délit de vandalisme et de premier contact avec la justice, un quatrième critère est requis pour que la mesure devienne effective : l'avis des parents de l'intéressé.



Le médiateur Jean-Pierre Michel, rapporteur de la loi sur la prévention de la récidive et l'individualisation des peines, en visite dans l'un des ateliers de réparation.

Une seconde chance grâce au Vélib' - Départements & Régions Cyclables Page 1 sur 2

Verbas. Ancien avocat au barreau de Paris, Pierre Foulon connaît les vertus pédagogiques des mesures alternatives aux poursuites. Il en connaît aussi le point de bécasse. « Il faut à tout prix éviter que le mineur vive l'expérience comme une punition, souligne-t-il. Cette mesure doit au contraire être vécue comme une première prise de contact avec le monde du travail, doublée d'une prise de conscience. » Depuis février 2013, une quarantaine d'adolescents âgés de 13 à 19 ans sont ainsi passés par les deux ateliers de réparation des 12^e et 13^e arrondissements de Paris. Compte tenu de leur âge, les vacances scolaires sont le moment le plus indiqué pour les accueillir dans ces ateliers. Leur prise en charge se fait par binômes, sur 48 h et du lundi au vendredi, sur la même fourchette horaire - 8 h / 16 h 15 - que leur tuteur, lequel est accompagné d'un membre de l'association AAP à (Association d'aide pénale). « Ils portent la même tenue que les autres techniciens, réparent les vélos avec eux et partagent la pause de midi avec le groupe », détaille Pierre Foulon.



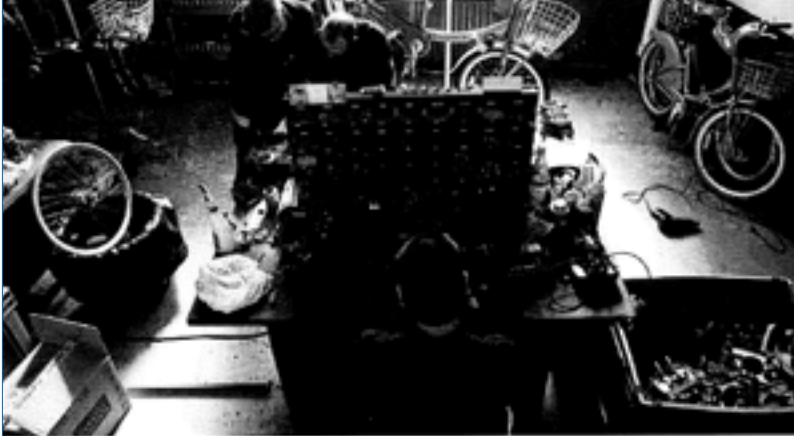
Responsabilité. Un débriefing avec les intéressés c'est l'expérience. Il est l'occasion de constater que les tenants et les aboutissants du geste délicieux sont mieux compris. Le chiffre annoncé de 0 % de récidive incite à penser que le chemin est le bon. « Il y a même une plus-value que je n'imaginai pas, se réjouit Pierre Foulon, c'est que les équipes elles-mêmes se sentent valorisées de se voir confier la responsabilité de ces mineurs. » Cette réussite est appelée à faire tâche d'huile puisque des conventions similaires ont été signées en décembre avec le parquet et la PJJ de Seine-Saint-Denis et ceux du Rhône et de l'Als, et que d'autres sont en cours de discussion du côté de Toulouse, Nancy et Nantes. « Ces opérations s'inscrivent dans une démarche plus globale de responsabilité sociale de notre groupe, conclut Pierre Foulon. Elles concernent également des partenariats avec des collèges situés en zone sensible de Seine-Saint-Denis et du 20^e arrondissement de Paris. La prochaine étape à l'horizon sera celle des stages de sensibilisation avec ces interlocuteurs-là. »

Anthony DGAO

[« Retour à la liste Initiatives »](#)



« TU CASSES, TU REPARES » JOURNÉE À L'ATELIER DE REPARATION VELIB'



Dylan, un jeune collégien, a été pris avec un Vélib' « emprunté ». Pendant ses vacances scolaires, il passera deux jours à l'atelier de réparation des Vélib' du 13^e. Reportage.

7h Dylan, un collégien de 15 ans, quitte son domicile du 14^e, et file prendre le métro. Direction place d'Italie. C'est là pour un jour de vacances. Il faut dire que pour Dylan ce ne seront pas des vacances comme les autres. Il a été interpellé avec un Vélib' volé. C'est un délit. Et c'est la première fois. Depuis un an, le délégué du procureur propose au primo-délinquant mineur de venir réparer le préjudice qu'il a commis chez la victime, c'est-à-dire, en l'espèce dans les deux ateliers de Vélib', dont l'un se trouve dans le 13^e, près de la place d'Italie. C'est un processus volontaire. Dylan a donné son accord. Ses parents aussi.

« L'idée du casseur-payeur est une idée de la Mairie de Paris qui applique cette mesure pour les graphistes et les tapageurs, explique Pierre Foulon, médiateur des systèmes de vélos en libre service chez JCDecaux et ancien avocat. Face au vandale et à la dégradation des Vélib', la Ville a suggéré d'adapter les travaux d'intérêt général. En 2012, JCDecaux a signé une convention avec le parquet de Paris et la Protection judiciaire de la jeunesse (PJJ) à laquelle la Mairie participe. L'expérience dure maintenant depuis un an. »

Les jeunes concernés sont scolarisés, cela se passe donc à chaque fois pendant les vacances scolaires, les 15 et 16 avril pour Dylan. A l'atelier, il va travailler comme les salariés, de 8 heures à 18 heures, avec les mêmes pauses. « Il y a deux moyens d'aller la récolte de ces jeunes, souligne Pierre Foulon : leur faire prendre conscience de l'acte qu'ils ont commis, que des gens qui pourraient faire partie de leur famille ont besoin des vélos pour travailler, et surtout leur montrer le travail de réparation que cela engendre. »

7h50 Dylan arrive sur place. 200 Vélib' attendent en partie dans la cour extérieure en partie à l'intérieur de l'atelier où s'affairent 6 agents, tous mécaniciens cycles, lui en procède aux réparations importantes et sécuritaires, les roues et les cadres volés, les freins, les feux... Sylvain Dupuy, le responsable de l'atelier, accueille Dylan. Celui-ci est hésitant, timide, impressionné. Sylvain va être son tuteur pendant les deux jours. Il engage le dialogue en M10-M16. « Nous ne sommes surtout pas là pour juger, précise Sylvain Dupuy. C'est une mesure pénale certes mais là, on est passé à autre chose, le jeune

8h Sylvain entraîne avec le brief de l'équipe pour la journée. Il présente Dylan aux 6 mécaniciens, puis il lui fait visiter les lieux, les différentes parties de l'atelier, la salle de repos... Dylan met sa tenue de travail, des surchaussures à bout métallique qu'il enfila par dessus ses bottes et une touloue bordeaux, de la même couleur que les tenues de l'équipe.

8h30 Dylan est d'abord chargé du « flux », il va à l'extérieur chercher les Vélib' en attente de réparation et les amène dans l'atelier. « Le jeune doit être entouré, il doit faire un travail intéressant, participer, avoir les mains dans le cambouis » souligne Pierre Foulon. Vladimir, un des mécaniciens, est en train de procéder au diagnostic des Vélib'. Dylan va passer une partie de la matinée avec lui. Après quelques explications, Dylan réalise, au banc d'entrée, la première étape du tri : identifier le cadre grâce à un lecteur électronique. Puis Vladimir prend le vélo et évitue ce qui est réparé afin d'orienter les vélos dans la zone de stockage appropriée avec une note indiquant les réparations à faire. Premières impressions de Dylan : « Je me demandais comment ça allait se passer, si ça allait être dur, ce qu'on allait me demander... C'est un peu fatiguant, mais c'est intéressant. »

10h C'est le pause. Dylan se joint aux agents, ils essaient de lui parler. Les débats sont toujours un peu difficiles.

10h30 Le travail a repris. Sylvain Dupuy a confié Dylan à Gérard. « Je change les éléments de sécurité, gaine, câble et frein. J'explique ce que je fais. Faire venir les jeunes, c'est intéressant parce qu'ils se rendent compte du travail que représentent les réparations ». A côté de lui, Pascal est en train de redresser un cadre. François travaille sur un « sabot », la pièce qui permet d'attacher le vélo à la bonnette. « On essaie de parler, de les mettre en confiance, en général quand ils arrivent, ils sont plutôt réservés. »

11h30 Dylan observe Philippe. « La lame qui entre dans le sabot de la bonnette est tordue. Le vélo a été arraché, il faut le retordre à coup de marteau. Je lui ai montré ce qu'il faut faire pour réparer, il pensait que c'était facile. »

12h Dylan qui a apporté un sandwich se dirige vers la salle de pause où l'équipe s'apprête à déjeuner. Il arbore un sourire, preuve que le dialogue a commencé de sa nous.

12h Reprise de travail. Dylan continue de passer de poste en poste. « Je lui fais démonter des catalogues », explique Christophe qui est en train de remettre en place un guidon. « On lui confie des tâches simples et sans danger » commente Sylvain qui vérifie que tout va bien. A la fin du 2^e jour, Sylvain procédera à son débat avec Pierre Foulon et un responsable de l'Association d'aide pénale. « Nous sommes surtout là pour comprendre comment ils ont vécu cela. Ce n'est souvent "C'est fatiguant", "C'est compliqué", "On n'imaginait pas que le délit était entraîné autant de travail derrière" mais nous n'avons jamais rencontré un jeune qui ait refusé de travailler et ils nous disent qu'ils ne recommenceraient pas », assure Pierre Foulon.

13h Après une demi-heure de pause, Dylan est revenu auprès de Vladimir qui procède au contrôle qualité. Vladimir lui confie le démontage de blocs arrivés défectueux avec une deviseuse électrique. Presque au terme de sa première journée, il avoue être plutôt content. « Les gens sont sympas, j'aime bien la mécanique, ça prouve que servir si j'ai besoin de réparer quelque chose. »

16h Les mécaniciens ôtent leur tenue de travail et s'apprentent à partir. Ce même jour Dylan que Sylvain reconduit en glissent quelques mots d'encouragement pour le lendemain. « C'est quelque chose de positif pour l'équipe, confie le chef d'atelier, ça change du quotidien, il y a une mobilisation qui se crée et puis ça valorise notre travail. »



0% DE RÉCIDIVE

En dépit des flagrants délits de la police, la justice n'avait pas la réponse adéquate pour les petits délits relatifs aux Vélib'. Un tiers de dossiers était classé sans suite, un tiers donnait lieu à un rappel à la loi et un tiers à une indemnisation de JCDecaux. Pour les mineurs primo-délinquants, ce sont les parents qui faisaient un chèque de l'ordre de 175€, des gens pas forcément très favorisés. Aucune pédagogie pour le délinquant. Il manquait donc quelque chose dans l'arsenal judiciaire et la sanction augmentait. Depuis 2012, le Parquet de Paris, la Protection judiciaire de la jeunesse (PJJ), la Mairie ont mis en œuvre des travaux d'intérêt général. Principe : on casse, on répare. La prise de conscience fonctionne, il y a 0% de récidive. D'après le Parquet des mineurs, c'est un chiffre jamais vu.



4. Les recommandations du Médiateur

4.1 Suivi des recommandations 2013

4.1.1 Recommandation n°1 : Affichage des tarifs pour les clients novices et non francophones

La problématique :

Parmi les saisines parvenues au Médiateur, remonte une problématique très récurrente : l'incompréhension des tarifs des systèmes VLS. La situation la plus fréquemment rencontrée concerne les utilisateurs novices, qu'ils soient touristes ou locaux.

Ceux-ci sont persuadés que l'achat d'un ticket leur donne accès au service pendant une journée ou une semaine, de manière illimitée, et ce, sans coût supplémentaire.

Ils ne prennent pas en compte l'existence des tarifs de location, alors que ceux-ci figurent pourtant en bonne place sur les écrans des bornes et parfois même, sont affichés sur des autocollants apposés sur les bornes.

La demande du Médiateur :

Il conviendrait probablement de trouver un moyen, encore plus visible que ceux utilisés aujourd'hui pour éviter une méprise, préjudiciable, tant à l'utilisateur qu'au service.

Peut-être une alerte envoyée après une durée de location restant à définir par chacun des services pourrait-elle être une réponse appropriée.

Une autre solution pourrait consister à recruter des agents d'accueil disponibles aux stations les plus fréquentées pendant les périodes de forte affluence pour renseigner les utilisateurs.

La réponse apportée par JCDecaux :

Le parcours client pour l'achat de tickets courte durée a été transmis en japonais pour le Service Vélib'.

4.1.2 Recommandation n°2 : Vélos mal accrochés

La problématique :

La Médiation traite régulièrement des cas de clients utilisant un vélo en libre-service et confrontés à un problème de restitution de celui-ci. Il s'ensuit généralement la perception d'une pénalité consécutive à la constatation d'un mauvais rattachage.

L'utilisateur prend alors généralement contact avec la Direction de la Relation Clientèle. Un téléconseiller réalise un audit sur les fondements des renseignements fournis par le client et peut vérifier si, aux dates et heures indiquées, une alerte Vélo Mal Accroché est apparue dans le système informatique. Ce qu'il confirme à son interlocuteur.

Mais, par un glissement sémantique très humain, le client entend que le vélo concerné par cette alerte est celui qu'il vient de restituer et non un vélo qui par définition ne peut être identifié.

Dès lors émerge une incompréhension totale sur le fait que les dispositions des Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation relatives à la restitution du vélo lui soient appliquées de même que la pénalité prévue dans ce type de situation.

Il est en effet convaincu de ne plus avoir à supporter la responsabilité du vélo, alors même qu'il n'a pas respecté les dispositions des C.G.A.U. et que le vélo, objet de l'alerte Vélo Mal Accroché, n'est pas obligatoirement celui qu'il louait.

La demande du Médiateur :

Il conviendrait aussi que les téléconseillers communiquent sur l'existence d'une alerte Vélo mal accroché, en précisant qu'il est impossible de déterminer s'il s'agit effectivement du vélo au sujet duquel le client appelle.

La réponse apportée par JCDecaux :

Les téléconseillers ont été informés et ont adapté en conséquence les précisions apportées aux Clients.



4.1.3 Recommandation n°3 : Vélos bloqués sur les bornes d'attache

La problématique :

Une part non négligeable des dossiers parvenus à la Médiation, font état d'un problème technique : soit l'utilisateur, après avoir sélectionné son vélo à la borne n'arrive pas à le décrocher ; soit, au moment de la restitution, la patte d'attache du vélo se bloque dans le sabot de la borne d'attache.

Dans les deux cas de figure, le client est réduit à abandonner le vélo sur place, alors qu'un incident est clairement identifié par la diode sur la borne qui devient rouge.

Souvent, en dépit d'un appel du client au Centre de la Relation Clientèle, les conséquences sont les suivantes : une pénalité est appliquée ou des frais de location lui sont décomptés.

La demande du Médiateur :

Dans ces deux hypothèses, nous considérons, s'agissant d'un problème lié à l'état du vélo ou de la borne d'attache, qu'il serait plus équitable qu'aucune facturation ne soit lancée par le service.

La réponse apportée par JCDecaux :

Face au nombre de dossiers traités en 2014 et directement liés à ce problème technique, nous réitérons notre demande.

4.1.4 Recommandation n°4 : Ticket de bonne restitution des vélos

La problématique :

Aucun des clients ayant saisi la médiation ne semble connaître l'existence d'un ticket garantissant à la fois la restitution correcte du vélo ainsi que la clôture de la location, et ce, en dépit d'efforts de communication réalisés sur ce thème par les différents services.

La demande du Médiateur :

Nous suggérons que dès lors qu'un client abonné loue un vélo, un SMS ou un mail lui soit envoyé lui rappelant l'existence de cette procédure simple et rapide.

Plus particulièrement pour les utilisateurs non abonnés, il pourrait être envisagé, dans les périodes de forte affluence, de communiquer par voie de presse, notamment par le biais de journaux gratuits ou les journaux électroniques d'information gérés par les promoteurs des services, sur cette problématique liée aux vélos mal accrochés et à l'existence d'une preuve de bonne restitution.

La réponse apportée par JCDecaux :

Cette recommandation n'a pas été suivie d'effet visible.

4.1.5 Recommandation n°5 : Clientèle internationale

La problématique :

Nous sommes de plus en plus souvent sollicités par des clients étrangers ayant utilisé un système VLS français ou français ayant utilisé des systèmes en VLS Decaux en dehors de la France.

La demande du Médiateur :

Il serait pertinent d'engager une réflexion sur la création de cellules de médiation dans les filiales JCDecaux des pays hébergeant ces systèmes.

La réponse apportée par JCDecaux :

Renforcement du niveau de langue étrangère (anglais) pour les membres de l'équipe de médiation VLS France.



4.2 Les recommandations 2014

4.2.1 Communication renforcée relative aux tickets de bonne restitution des vélos

La problématique :

Il apparaît qu'il y a encore un grand nombre d'utilisateurs des Services JCDecaux qui ignore l'existence d'un moyen simple et efficace de vérifier la restitution correcte des vélos : l'édition aux bornes des stations d'un ticket dit « de bonne restitution».

La demande du Médiateur :

Afin de toucher un maximum d'utilisateurs abonnés, nous préconisons d'insérer dans les newsletters un paragraphe dédié au ticket de bonne restitution.

Cela sera autant bénéfique aux abonnés de longue date dont le niveau d'information sera désormais mis à jour, ainsi qu'aux abonnés récents en insistant sur une clause dont ils ont déjà eu connaissance lors de leur souscription aux CGAU.

4.2.2 Vélos abandonnés

La problématique :

Nous avons constaté dans les différents dossiers qui nous sont transmis que de nombreux clients prennent en charge des vélos abandonnés.

Pour les restituer aux différents Services VLS de la façon la plus efficace possible, ils souhaiteraient informer les agents de l'action qu'ils ont accomplie.

Aujourd'hui, la seule façon de procéder est de prendre contact avec le centre d'appel soit par téléphone, soit par la mise en relation via la borne d'une station.

La demande du Médiateur :

Sans doute conviendrait-il de mettre en place un process écrit de signalement via internet, smartphones ou les écrans des bornes. Ceci afin que le client qui a pris en charge un vélo se sente totalement déchargé de toute responsabilité après l'avoir restitué sur une station ou l'avoir sécurisé en l'attachant à un point fixe grâce à l'antivol intégré.

4.3 La suggestion client 2014 : une prime au civisme

Ne pourrait-on pas récompenser le civisme de ces clients en leur attribuant un ou des avantages comme un renouvellement d'abonnement gratuit, des minutes gratuites ou toute autre gratification que les Services pourraient imaginer ?



Annexe : Charte de la Médiation VLS France JCDecaux

JCDecaux

les vitrines du monde

CHARTE DE LA MEDIATION VLS France JCDecaux





1. Définition de la médiation institutionnelle

La médiation institutionnelle est un processus structuré par lequel des consommateurs tentent, en dehors de leur activité professionnelle, de résoudre, de manière volontaire et librement acceptée, un différend à caractère individuel les opposant à des professionnels, administrations, entreprises, institutions ou collectivités en parvenant à un accord amiable avec l'aide du Médiateur.

2. Le Médiateur VLS JCDecaux France

Le Médiateur est un tiers impartial, compétent et efficace.

2.1 Impartial

Par son expérience, la durée de son mandat et son positionnement dans l'entreprise, le Médiateur, qui est une personne identifiée, apporte aux requérants les plus grandes garanties d'impartialité et d'indépendance. Il s'engage à refuser, suspendre ou interrompre la médiation si les conditions de cette indépendance ne lui paraissent pas ou plus réunies.

Le Médiateur informe clairement les requérants de son positionnement par rapport aux entités concernées afin qu'ils soient en mesure de le choisir, en toute connaissance, comme tiers dans la recherche du règlement impartial de leur différend.

Le Médiateur s'engage à élaborer d'une manière impartiale une solution en équité et en droit aux questions présentées par les consommateurs.

Le Médiateur VLS JCDecaux est nommé par le Président du conseil d'administration, pour un mandat de trois ans renouvelable. Il est rattaché au plus haut niveau de l'Entreprise à un des quatre membres du Directoire de JCDecaux SA, le directeur général finances.

Le Médiateur VLS JCDecaux dispose d'un budget propre et d'une équipe spécifique. Il est irrévocable pendant la durée de son mandat sauf pour des motifs légitimes.

2.2 Compétent

Le Médiateur a suivi une formation spécifique à la médiation ou bénéficie d'une expérience approfondie dans ce domaine. Il possède une expertise des sujets sur lesquels portent les médiations qui lui sont confiées. Il actualise et perfectionne ses connaissances théoriques et pratiques par une formation continue.



2.3 Efficace

Le Médiateur s'engage à mener à son terme avec diligence le processus de médiation et à garantir la qualité de celui-ci.

3. Le processus de médiation

3.1 Information et communication

JCDecaux communique de façon appropriée sur l'existence du Médiateur VLS France, son rôle, son champ de compétence et les modalités de saisine notamment au travers du site internet institutionnel du Groupe, de celui de sa filiale dédiée Cyclocity et de ceux de chacun des systèmes de vélos en libre-service opérés par elle.

La réponse négative du dernier niveau de recours interne comporte également les coordonnées et les modalités de saisine du Médiateur VLS France.

Il en est de même pour les Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation propres à chaque système VLS qui constituent le contrat entre le consommateur et la société opératrice du service.

3.2 Transparence et consentement des requérants

Le Médiateur informe les requérants de manière claire et complète sur les valeurs et principes de la médiation ainsi que sur les modalités pratiques de celle-ci. La présente Charte est jointe à chaque lettre d'accusé réception envoyée par le Médiateur. Elle figure en ligne sur la page réservée au Médiateur sur les sites internet du Groupe JCDecaux en lien avec l'activité Vélos en Libre Service (Site institutionnel du Groupe, site de la filiale dédiée, Cyclocity, site de chaque service VLS français du Groupe).

Le fait de saisir le Médiateur vaut consentement de la part du consommateur ou de son représentant éventuel (association de consommateurs, représentant légal, tiers dûment mandaté) pour que le Médiateur mène la médiation selon les modalités portées formellement à la connaissance des parties. Il veille à ce que le choix de recourir à sa médiation soit libre et éclairé. Cette information est largement diffusée. Le Médiateur informe sur les délais de prescription spécifiques au domaine en cause afin de ne pas risquer de faire perdre aux parties leurs droits d'ester en justice. La médiation ne saurait être un préalable obligatoire à un recours en justice par le consommateur.

3.3 Gratuité

Le recours à la médiation est gratuit pour les consommateurs.



3.4 Confidentialité

Le Médiateur et les parties à la médiation sont tenues à la confidentialité en ce qui concerne toutes les informations découlant de la médiation ou relatives à celle-ci (notamment le nom des parties et les faits), y compris le fait que la médiation ait lieu ou a eu lieu. Le Médiateur ne divulgue, ni ne transmet à quiconque le contenu des échanges, ni aucune information recueillie dans le cadre de la médiation, sauf en cas d'obligation légale, de non-respect d'une règle d'ordre public ou d'accord des parties. Le Médiateur s'assure, avant le début de la médiation, que les parties ont accepté les contraintes d'une instruction contradictoire ainsi que les obligations de confidentialité qui incombent au Médiateur et aux parties.

3.5 Saisine du Médiateur

Le Médiateur est saisi par le consommateur par écrit : lettre ou courriel. Le consommateur doit avoir pour cela épuisé les voies de recours interne (1^{er} et 2^e niveaux) ou ne pas avoir reçu de réponse du Service réclamations du système VLS concerné dans un délai ne pouvant dépasser deux (2) mois.

Les réclamations préalables à la saisine du Médiateur se font aux adresses suivantes :

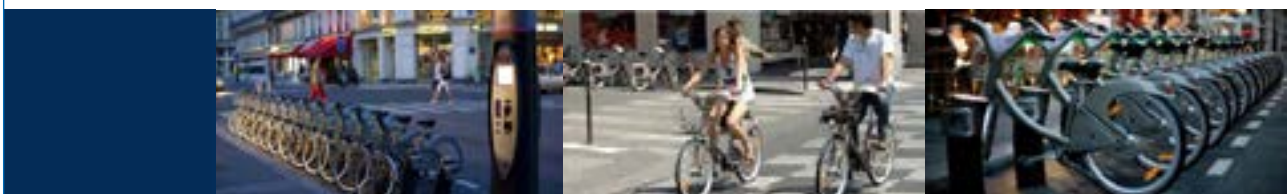
- Réclamation initiale (1^{er} niveau) : Service Réclamations [nom du service VLS] TSA 90003 PLAISIR Cedex
- Contestation de la réponse du Service Réclamations (2^e niveau ou appel) : Direction de la Relation Clients [Nom du service VLS], même adresse que ci-dessus.

Le Médiateur détermine la recevabilité de la saisine. Le cas échéant, il réoriente le dossier vers le bon niveau d'interlocuteur. Le Médiateur peut refuser d'instruire une saisine si celle-ci n'est pas recevable au regard des conditions portées à la connaissance du public. Celles-ci concernent notamment le respect des limites du champ de compétence du Médiateur, la nécessité d'avoir effectué des démarches préalables, le caractère tardif de la saisine par rapport au fait générateur, ou sur l'existence d'une action en justice. Le requérant est informé de ce refus motivé par la voie écrite la plus rapide, lettre, télécopie ou courriel.

Le Médiateur ne saurait donner suite à une saisine formulée au-delà d'une année suivant la réponse du dernier niveau de recours interne.

3.6 Déroulement de la médiation

Lorsque la demande de médiation est recevable, le Médiateur conduit avec diligence la médiation selon les règles auxquelles il est soumis et dans un délai de deux mois maximum. Le Médiateur accuse systématiquement réception par écrit (lettre ou courriel) des saisines qu'il reçoit. La date du courrier d'accusé réception est le point de départ du délai de deux mois. Ce délai pourra être prolongé dans le cas où le dossier en cours de médiation s'avère particulièrement complexe.



La médiation est menée de manière contradictoire. Les parties doivent fournir au Médiateur tous les éléments d'information lui permettant d'instruire le litige. Dans le cas contraire, après avoir précisé les éléments demandés, et en l'absence de ceux-ci, le Médiateur peut refuser de poursuivre la médiation. La médiation peut être interrompue à tout moment par les participants, qui en informent alors le Médiateur par écrit, ou par le Médiateur lui-même s'il considère que les conditions de la médiation ne sont plus réunies.

3.7 Fin de la médiation

La médiation se termine lorsque le Médiateur émet un avis ou une recommandation qui constitue le support de l'accord entre les parties au litige, ou s'il constate l'émergence d'une solution amiable sous son autorité.

Le Médiateur accompagne la mise en œuvre de sa recommandation ou l'exécution de l'accord par l'institution ou l'entreprise.

La médiation peut également être clôturée si le Médiateur constate soit un désistement des parties, que le litige ait ou non trouvé sa solution par d'autres voies, soit un désaccord persistant. En tout état de cause, le consommateur conserve la possibilité d'engager une action en justice.

Le Médiateur rend un avis en droit et en équité. Cet avis, formulé par écrit, a valeur de recommandation. Il n'est donc pas susceptible de recours devant les tribunaux. Les parties sont libres de l'accepter ou non. Toutefois, JCDecaux s'engage à suivre l'avis du Médiateur.

3.8 Durée de la médiation

La durée maximale d'une médiation est de deux (2) mois à compter de la date de l'accusé réception sauf litige complexe autorisant le Médiateur à prolonger la médiation pour une même durée de deux (2) mois.

Les parties à la médiation peuvent interrompre celle-ci à tout moment, la conclure ou non.

3.9 Rapport annuel public et propositions d'amélioration des services

Les principaux litiges traités au cours d'un exercice donné ainsi qu'une analyse des saisines (nombre total de saisines, nombre de saisines recevables, nombre d'avis favorables au consommateur ou à JCDecaux ...) figurent dans un rapport annuel public et transmis pour information à la Commission de la Médiation de la Consommation.

A la lumière des litiges qui lui sont soumis et des dysfonctionnements qu'il constate, le Médiateur formule des propositions pour améliorer les relations avec les publics concernés. Ces recommandations figurent dans son rapport annuel.



Comment saisir le Médiateur VLS France JCDecaux ?

A quel moment ?

- **après épuisement des voies normales de réclamations**, c'est-à-dire, après **deux réponses jugées insatisfaisantes** par l'utilisateur pour un même dossier
- **En cas d'absence de réponse du service réclamation dans un délai de deux mois.**

Comment présenter votre demande ?

Vous pouvez contacter le Médiateur VLS France par écrit uniquement à travers deux canaux de communication :

- **Par lettre simple**, exposant les motifs de votre litige avec le service réclamation, **avec copie des pièces justificatives le cas échéant**, à l'adresse suivante : **Médiateur VLS France -17 rue Soyer – 92523 Neuilly sur Seine**
- **Par courriel** : **mediateur@cyclocity.com** en remplissant le formulaire prévu à cet effet **disponible sur le site internet de chaque système de Vélos en Libre-Service**

La procédure étant exclusivement écrite, l'avis du Médiateur vous sera également communiqué par écrit.

Quel est son champ de compétences ?

Le Médiateur VLS France est **compétent** pour les litiges relatifs à **une demande de remboursement de pénalités et/ ou de frais de location appliqués conformément aux Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation.**

Les réclamations relatives à la disponibilité ou à l'**indisponibilité des VLS en station ou aux fermetures temporaires de station en sont exclus.**

Traitement de votre dossier par le service Médiation VLS :

- Envoi d'un **accusé de réception** dans un **délai de 48 heures**
- **Analyse approfondie de votre dossier** à partir des éléments lui sont communiqués par les deux parties : client et service VLS concerné
- Le Médiateur émet un **avis en droit et en équité** dans un **délai de deux mois maximum**
- Cet **avis** vous est **communiqué par lettre ou courriel**



