

Publié le 3 juillet 2017

La médiation « maison » de Tice

La Sem Tice, en charge des transports intercommunaux dans le Centre Essonne, a mis en place des dispositifs commerciaux internes visant à dénouer rapidement d'éventuels litiges avec les usagers.



Certes, la **Sem Tice** (Transports intercommunaux Centre Essonne) dispose d'un médiateur identifié. « *À ma connaissance, nous n'avons pas eu à faire appel à lui* », confie **Karine Hallouin**, en charge du marketing chez le transporteur. Cela s'explique facilement. La Sem a mis en place en amont de nombreux dispositifs pour améliorer la relation client et donc éviter des conflits plus durs.

De plus, l'agence commerciale Bus Centre Essonne est certifiée Afnor pour son accueil. « *Ce qui implique que les réclamations qui nous remontent sont traitées rapidement et rigoureusement. Nous avons une semaine au maximum pour répondre à l'interpellation* », informe-t-elle.

Approche graduée de la répression de la fraude

Les usagers ont la possibilité d'exprimer leurs mécontentements sur le site internet ou directement à l'agence commerciale. « *Ce sont des retards sur les lignes qui s'expliquent généralement par les nombreux travaux réalisés sur ce territoire en pleine mutation urbaine. J'ai aussi eu à traiter récemment une plainte déposée par une personne handicapée qui n'a pas pu accéder au bus. C'est d'autant plus regrettable que 70 % de nos lignes sont accessibles. Nous avons donc analysé l'incident avec le chauffeur et ce dernier sera formé pour se mettre au niveau d'un service que nous rendons à notre clientèle* ».

Car Tice défend la notion de service public. « *Nous sommes une Sem, cette particularité n'est pas neutre. Par exemple, nous allons au contact des publics en difficulté pour leur expliquer notre démarche en matière de tarification sociale. De même, le recouvrement des amendes relève d'une démarche commerciale* », poursuit Karine Hallouin.

Ainsi, une personne ayant oublié de valider son Pass Navigo mais l'ayant sur elle fera-t-elle l'objet d'une amende symbolique de 5 euros si elle règle sous 3 jours. De même, celle qui l'a oublié à son domicile et qui s'engage à le prouver sous les 72 heures ne sera sanctionnée qu'à hauteur de 10 euros. Une approche nuancée de la répression de la fraude qui réduit naturellement les risques de conflits lourds et le recours au médiateur transport.

Accédez à la [page du médiateur](#) sur le site internet de la Sem Tice