

RAPPORT ANNUEL 2025

MEDIATION DE LA CONSOMMATION POUR L'ASSOCIATION AGIR

Médiateur de la consommation :

Association AMIDIF représentée par Jean Bernini, Médiateur

- Nombre de médiations : 26

- 1) réseau lignes d'azur : 5
- 2) réseau Optymo de Belfort : 5
- 3) réseau Vitalis : 7
- 4) réseau Transurbain Evreux : 1
- 5) Yelo : 1
- 6) YCEO : 1
- 7) STGA: 1
- 8) TCAT : 5

- Accords obtenus : 3

- 1) réseau Vitalis : 2
- 2) réseau Optymo : 1

- Principaux litiges examinés :

- 1) non-compostage d'un titre de transport
- 2) non-remboursement d'abonnement pour les étudiants
- 3) services non effectués ou mal assurés
- 4) comportement des contrôleurs parfois inadapté

- Durée moyenne nécessaire à la résolution des litiges : un mois

- Deux demandes de médiation ont été refusées par le médiateur pour absence de titre de transport

- Aucune médiation n'a été interrompue.

- Pistes d'amélioration proposées par le Médiateur :

- 1) Un meilleur affichage, notamment pour les étrangers, de l'obligation de compostage serait toujours et encore, nécessaire ;

2) Un compostage automatique d'un billet solo acheté au conducteur serait plus confortable pour l'utilisateur.

3) Meilleures informations pour les étudiants qui prennent un abonnement fin août début septembre et qui changent d'établissement en début d'année.

En conclusion, compte tenu du nombre et de l'importance des réseaux d'AGIR il s'avère que le médiateur de la consommation reste très peu sollicité.

Le Médiateur

Jean BERNINI