

L'INFO DU JOUR

Passes Navigo égaré : vous serez prévenu par SMS s'il est retrouvé



L'ANNONCE devrait ravir les nombreuses têtes en l'air qui empruntent régulièrement les transports en commun franciliens. La RATP a présenté jeudi de nouveaux services dont l'objectif est de simplifier la vie des sept millions d'utilisateurs quotidiens de son réseau.

« Au moment d'ouvrir la concurrence — avec le Grand Paris qui arrive (NDLR : le projet de métropole prévoit que la Régie va progressivement perdre son monopole régional, en 2024 pour les bus, en 2029 pour le tramway et en 2039 pour le métro) — il faut qu'on se différencie sur la qualité du service », a expliqué Franck Avice, le directeur services, relation clients et espaces de la RATP.

Outre l'augmentation du nombre de points, où le remplacement des passes Navigo et la modification des informations qui y sont liées (adresse, zones) seront désormais possibles, la Régie a décidé



L'an dernier, environ 21 000 objets perdus dans le métro, le bus ou le RER — sur un total de plus de 167 000 — ont été restitués à leurs propriétaires dans les 24 heures. (LP/Joffrey Voyos/Marc Menou.)

de mettre l'accent sur la gestion des objets trouvés.

4 000 pertes chaque mois

Le sujet est d'importance. L'an dernier, plus de 167 000 objets ont été perdus sur le réseau. D'après l'établissement public, plus de 21 000 d'entre eux ont été restitués à leurs propriétaires dans les 24 heures. C'est pour améliorer ce chiffre que la RATP a décidé de

mettre en place un système d'alerte. Désormais, les quelque 4 000 usagers qui égareront chaque mois leur passe Navigo recevront un SMS ou un courriel si leur titre de transport a été retrouvé. Cette procédure est appliquée aux autres objets égarés : leurs propriétaires peuvent faire enregistrer une déclaration de perte auprès de n'importe quel agent ou via un formulaire disponible sur ratp.fr.

« Dès lors que le client est venu nous voir, l'objet est déclaré perdu et nous le contactons dès que nous avons retrouvé son objet dans les 24 heures, explique Franck Avice. Il peut alors venir le chercher dans le point de contact de son choix. » Autrement dit, l'usager n'aura pas à faire le déplacement au service de la préfecture de police, situé rue des Morillons à Paris (XV^e).

A.A.