

Service de médiation des transports publics

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

Ombudsman dei trasporti pubblici



2017/18

Rapport annuel

1. Introduction

Durant la période couverte par le présent rapport, soit les années 2017 et 2018, le travail du Service de médiation a profondément changé comparativement aux années précédentes. La numérisation de la vente de titres de transport et d'autres prestations des transports publics (TP) a offert à la clientèle de nombreuses nouvelles possibilités d'accès et d'information. L'effet s'en fait notamment ressentir dans le contenu des réclamations.

Après une diminution ininterrompue du nombre de cas depuis 2013, le plancher semble avoir été atteint. Dans tous les cas, 2018 a connu la tendance inverse. Les cas se diversifient et se complexifient parfois. Alors qu'ils pouvaient il y a peu être classés en trois ou quatre catégories claires, cette classification est aujourd'hui bien moins évidente. Les réclamations ne correspondant pas aux critères fixés par l'Union des transports publics (UTP) pour être destinées au Service de médiation sont également devenues plus fréquentes. Ces critères indiquent que le Service de médiation peut agir lorsque «le cas n'a pas pu être réglé entre l'entreprise de transport et le voyageur à la satisfaction de ce dernier». Or, de nombreuses demandes se fondent sur une insatisfaction d'ordre général envers une prestation des TP, mais ne peuvent pas être refusées avec la mention «non compétent» et le renvoi à un autre service – dans la mesure où un tel service existe.

Les réactions des plaignants aux prises de position finales du Service de médiation ont elles aussi nettement augmenté, bien que chacune de ses recommandations se terminent par la même remarque: «Nous considérons le cas clos. Aucune correspondance future ne sera échangée.» Malgré cela, les clients sont toujours plus nombreux à ne pas vouloir se contenter des recommandations du Service de médiation ou des décisions des entreprises de transport, certains réclamant des informations complémentaires. Dans ce contexte, il n'est pas toujours simple de décider si l'on peut simplement s'en tenir au principe de non-poursuite de la correspondance. Quoiqu'il en soit, le Service de médiation s'efforce de répondre de manière adéquate. Il s'avère souvent utile d'apporter des clarifications par téléphone.

Dans certains cas, principalement en Suisse orientale, le médiateur est également contacté oralement (p. ex. par téléphone). Il suffit alors souvent de renvoyer la personne à l'obligation de procéder par écrit qui préside à la procédure de médiation. Il arrive régulièrement que ces discussions débouchent sur une explication orale informelle qui a pour conséquence le renoncement à une réclamation. Dans l'ensemble, il apparaît que les voyageurs ne souhaitent souvent pas déposer une réclamation qui serait disproportionnée, mais veulent néanmoins faire connaître leur avis aux responsables des TP par l'intermédiaire du Service de médiation.

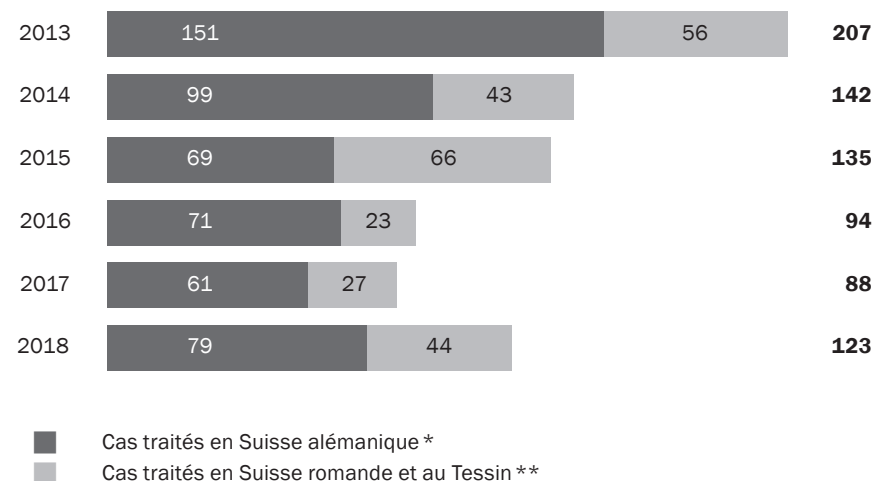
Dans cette optique, le rapport du Service de médiation doit donc toujours être relativisé. Il montre la partie émergée d'un iceberg et indique au mieux les tendances de la perception des clients et de la manière dont les entreprises de transport traitent les voyageurs. Le rapport vise à contribuer autant que possible au renforcement de la qualité du service et de la satisfaction de la clientèle des TP. Celles-ci sont depuis longtemps très élevées dans le pays de TP qu'est la Suisse, mais il est nécessaire de conserver un œil critique et avisé afin de les préserver, et cela alors que les besoins des clients évoluent sans cesse parallèlement aux développements technologiques.

2. Statistiques

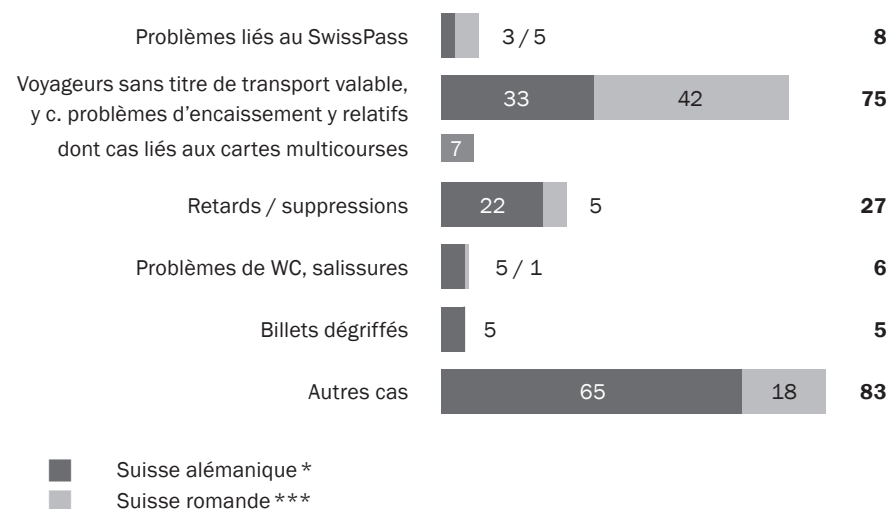
Comme par le passé, la majorité des cas concernent les CFF, aussi bien en Suisse alémanique qu'en Suisse romande. Avec quelque 70 % des cas traités, la part de l'ancienne régie fédérale a à nouveau quelque peu augmenté par rapport à 2016 (58 %). La collaboration constructive et les discussions régulièrement menées avec des représentants du service clientèle des CFF sur des cas «critiques» restent cependant très précieuses. L'objectif est de maintenir à un niveau raisonnable le nombre de cas traités par le Service de médiation en réglant les réclamations «au front» afin d'éviter des frais et de lourdes procédures.

Une autre chose ne change pas: les statistiques et le présent rapport ne mentionnent pas les demandes concernant les entreprises de transports publics du canton de Zurich (ZVV), du canton de Bâle-Ville (BVB) et des villes de Berne (Bernmobil), Winterthour (VBW) et Zurich (VBZ). Ces entreprises sont certes membres de l'Union des transports publics, leurs cas ne sont toutefois pas de notre compétence, mais de celle des services de médiation des villes et cantons respectifs. Les plaintes relatives aux contrôles sporadiques dans le RER zurichois, effectués par les CFF, constituent une exception. Le Service de médiation des TP est en effet compétent pour tous les cas de voyageurs sans titre de transport valable (RogF).

Cas traités



Catégories de cas 2017/2018



* En 2017 et 2018, les cas de Suisse italienne ont été partagés entre les médiateurs de Suisse alémanique et de Suisse romande.

** Jusqu'en 2016: avec les cas de Suisse italienne.

*** Un même cas peut apparaître dans plusieurs catégories.

3. Traitement des cas

Conformément à une décision du comité de l'UTP, le financement du Service de médiation est principalement du fait des entreprises de transport, lesquelles reçoivent un décompte de «leurs» cas et des coûts induits par le travail y relatif. En fonction de la complexité d'une réclamation, mais aussi de la ténacité d'un client, il peut facilement arriver qu'un cas dans lequel il est question d'un montant de moins de cent francs en coûte en fin de compte plusieurs centaines à l'entreprise. Cet état de fait a étonné certains responsables, ce qui a donné lieu à plusieurs questions récemment, raison pour laquelle nous rappelons une nouvelle fois le déroulement de la procédure du Service de médiation.

Conformément à son mandat, le travail du Service de médiation consiste principalement à traiter les cas qui lui sont soumis par courrier ou par e-mail, aucune exigence particulière n'étant posée pour la demande hormis la forme écrite. Un cas peut uniquement être accepté si le voyageur a auparavant essayé vainement de trouver un accord avec l'entreprise de transport. Sitôt qu'un cas nous parvient, nous en informons l'entreprise de transport concernée, laquelle a la possibilité de prendre position au sujet de la demande ou de la plainte du client. Cette procédure donne l'occasion à l'entreprise de réexaminer le cas à l'interne et de soumettre d'elle-même une proposition de souplesse ou de solution, ou alors de justifier son choix de s'en tenir à sa décision. Dans la plupart des cas, le Service de médiation peut délivrer une recommandation à l'intention du client et/ou de l'entreprise de transport sur la base de ce premier échange de courrier.

Si le résultat de cette première étape est insatisfaisant du point de vue du Service de médiation, et pour autant que les discussions par téléphone ou sur rendez-vous n'aient pas abouti, un deuxième échange de correspondance a lieu. Le but du Service de médiation est d'examiner, de clarifier et d'aboutir si possible à un accord à l'amiable. Lorsque la situation l'exige clairement, il compte sur le bon sens du client. Cependant, il dépend aussi de la disposition des entreprises de transport à réfléchir au cas par cas et à se montrer coopératives en vue d'une solution conviviale pour la clientèle. Cette manière de faire fonctionne généralement, mais, comme nous l'avons déjà mentionné dans les derniers rapports annuels, il arrive aussi que des entreprises de transport et des services fassent preuve de très peu de flexibilité au nom du «traitement égal de tous les cas». La voie juridique est certes toujours possible pour le client, mais il n'y est recouru que dans des situations extrêmement rares.

Théoriquement, le Service de médiation ne traite pas les réclamations ni les plaintes liées aux tarifs et aux horaires, lesquels sont de la compétence des cantons. De même, les cas pour lesquels une procédure juridique ordinaire a déjà été déclenchée ne sont pas abordés, sauf rares exceptions, car une médiation n'est de toute manière plus possible à ce stade. Néanmoins, les réponses négatives avec la justification de ne pas (ou plus) être compétent font souvent face à un manque de compréhension.

Le Service de médiation est de plus en plus fréquemment sollicité au sujet de thèmes ne figurant pas exactement dans son cahier des charges. Jusqu'ici, nous avons refusé ou redirigé vers d'autres instances les demandes ne faisant pas partie de notre mandat avec pour motif notre non-compétence. Cette manière de faire n'est pas toujours bien accueillie, d'autant que même pour nous il est rarement aisé de nommer un autre service compétent. Par exemple, comment devons-nous procéder lorsque, dans un cas de mise aux poursuites, la responsabilité est sans cesse rejetée entre l'entreprise de transport et le service social et que la personne concernée nous contacte afin d'obtenir une médiation? Quel comportement adopter face aux questions de politique des transports ou aux plaintes liées à l'évolution des prestations de service des TP qui ne concernent pas directement une entreprise de transport en particulier? Que faire si un collaborateur s'adresse au Service de médiation contre sa propre entreprise parce qu'il n'est pas pris au sérieux par le service du personnel? Est-ce que «non-compétent» est une réponse?

Souvent, une discussion par téléphone, ou sur place dans des situations particulières, peut être utile. Dans certains cas, nous avons agi malgré tout et contribué à trouver des solutions. Pourtant, à moyen terme, il faudra clarifier la question du financement de ces cas où ce n'est pas une entreprise de transport spécifique mais les TP dans leur ensemble qui sont attaqués. Une autre option serait de revoir en profondeur le cahier des charges du Service de médiation.

4. Types de cas

Les évolutions – en particulier celles dues à la numérisation – des offres et des prestations de services influencent la vue d'ensemble des cas. Il n'est par conséquent pas simple de classer le type de réclamations et leur résolution, d'autant que les causes de cas classés dans une même catégorie peuvent considérablement diverger les unes des autres. Parmi les cas reçus par écrit, les questions de fond sur les transports publics sont rares. Celles-ci sont souvent posées dans le cadre de discussions individuelles lors de manifestations, d'appels téléphoniques adressés au médiateur ou d'interviews et de questions de journalistes. Il ne s'agit pas là de «cas» à proprement parler, mais d'avis exprimés sur une situation vécue dans les transports publics ou, de plus en plus, de réflexions de politique des transports et de leur perception par le Service de médiation, du travail même du médiateur et de questions générales de compétences et de procédures.

Comparativement à 2016 (15 cas), les problèmes relatifs au SwissPass ont nettement diminué, alors que les cas RogF sont restés quasiment au même niveau avec cependant une baisse de leur part relative au total en comparaison pluriannuelle depuis 2013. Nous avons par contre constaté une nette augmentation des réclamations concernant les retards et les suppressions de trains. Les nouvelles catégories «problèmes de WC / salissures» et «billets dégriffés» ont été créées en raison de leurs récurrences constatées en 2018.

La catégorie «autres» présente une quantité de cas comparativement élevée. Une réflexion visant à différencier encore davantage les catégories dans les futurs rapports annuels est requise. Les quelques mots-clés suivants, pouvant regrouper plusieurs cas similaires, indiquent à quel point les réclamations sont variées et combien le travail nécessaire à les traiter peut être plus ou moins exigeant:

Voyages en train en Suisse, généralités

- Fiabilité de l'information à la clientèle dans le RER
- Signalisation dans les gares
- Indemnisation de retards réguliers ayant des conséquences sur le début du travail
- Différences entre l'achat de billets en ligne et à la gare
- Discriminations résultant de l'achat de billets en ligne
- Vols dans les trains de nuit
- Bagages perdus
- Billets adaptés au remboursement de la TVA
- Absence de voitures silence
- Perte de smartphone avec un billet en ligne
- Salissures sur les sièges
- Accusation de contrainte
- Menace de mise aux poursuites
- Cartes multicourses manipulées
- Badge nominatif du personnel de contrôle
- Conditions générales de l'achat de billets dans les applications mobiles
- Validité des billets du trafic longues distances

Entreprises de bus

- Déviation non annoncée
- Bus parti sans attendre
- Arrêt de bus non desservi en raison d'un trop grand nombre de passagers
- Virage en épingle à cheveux sur les lignes de montagne
- Retard dû à une course de formation de conducteurs
- Signalisation des arrêts
- Contrôleurs «anonymes»

Chemins de fer de montagne et remontées mécaniques

- Vente de billets malgré une mauvaise visibilité (absence de vue)
- Exploitation de remontées mécaniques en dehors des heures normales
- Remboursement intégral ou partiel de forfaits de ski

Voyages à l'étranger

- Service clientèle insatisfaisant
- Prix des billets internationaux
- Demande de réservation pour voyage de groupes en Italie du Nord
- Réservations insuffisantes
- Durée de validité des billets

5. Exemples de cas et domaines problématiques

Dans ce chapitre, il est question non pas de donner un aperçu des cas traités en fonction de leur importance, mais plutôt de montrer par des exemples la variété, voire la complexité, des problématiques. Nous abordons également certains sujets qui ne constituent pas des «cas» en tant que tels, mais qui sont régulièrement signalés au médiateur par des usagers des transports publics par téléphone, lors de colloques ou à d'autres occasions.

Compatibilité des systèmes dans le trafic ferroviaire international

Ces derniers temps, des réclamations toujours plus nombreuses concernent des voyageurs qui souhaitent réserver des places et des billets pour des voyages allant au-delà des frontières suisses et qui se retrouvent confrontés à l'incompatibilité des systèmes de réservation.

À Pâques 2018, une cliente a entrepris un voyage en train en première classe de Berne à Florence. Avant son voyage, elle s'était expressément rendue à un guichet afin de pouvoir choisir ses cinq places sur l'écran du personnel de vente. Les places effectivement réservées ne correspondaient cependant pas à ce qu'elle avait choisi (une place à quatre et un siège à côté). Les membres du groupe n'ont pas pu s'asseoir ensemble et ont de plus tous dû voyager dos au sens de marche.

La cliente n'a aucunement été satisfaite par l'explication selon laquelle trois compositions ETR 610 ayant chacune une disposition des sièges différente circulent sur la ligne vers Milan et qu'il n'était pas possible de savoir lors de la réservation quel serait le matériel roulant utilisé. Elle a encore moins compris la recommandation l'incitant à plutôt réserver son voyage entier auprès de Trenitalia, ce qui lui aurait donné davantage de variantes de réservation que celles disponibles au moment en question auprès des CFF.

Le Service de médiation comprend parfaitement l'énervement de la cliente. Dans le monde interconnecté d'aujourd'hui, il est difficile d'expliquer que les ventes de billets et les réservations payantes de places ne puissent pas être effectuées à l'international dans certains cas. De plus, il serait certainement plus agréable pour la clientèle de lui indiquer au guichet en Suisse déjà les problèmes pouvant survenir et de lui donner des conseils utiles en fonction.

Accès aux conditions générales

Qui donc lit les conditions générales de vente? Et que se passe-t-il si quelqu'un souhaite vraiment les examiner en se penchant tout particulièrement sur les modifications de la dernière version qu'il est prié d'accepter dans la nouvelle application mobile? Eh bien, le client doit patienter, jusqu'à ce qu'il s'adresse au Service de médiation en ces lignes:

«Après avoir relancé l'entreprise toutes les semaines pendant un bon mois et qu'on m'a systématiquement demandé de patienter («Votre demande est en cours de traitement par nos spécialistes»), je me suis tourné avec ma petite question, qui n'était selon moi ni insolente ni indécente, vers le Service de médiation à la date du 7 juillet. Là, je constate

qu'il se passe enfin quelque chose: un spécialiste de l'entreprise me répond par e-mail le 11 juillet que rien d'important n'a changé dans les conditions générales et que la prière d'accepter la nouvelle version n'est qu'une pure formalité, même ajouter une virgule doit être formellement accepté par la clientèle.

Je remercie immédiatement mon interlocuteur pour cette information sommaire et lui demande de me faire tout de même parvenir les anciennes CG de sorte que je puisse les comparer de mon propre chef. Résultat: le 21 juillet, le spécialiste m'envoie le lien vers la version en vigueur en plus de deux autres documents. Les anciennes CG demandées ne font pas partie du lot.»

Les différentes démarches suivantes entamées par le Service de médiation n'ont pas donné davantage de résultat. Nous avons certes pu envoyer au client des liens vers l'ancienne et la nouvelle version, mais il s'est avéré que cliquer sur l'ancienne version menait au message «**Désolé, cette page est introuvable (404)**». Recontactée par le Service de médiation, l'entreprise nous a finalement déclaré que, pour on ne sait quelle raison, il n'était plus possible de mettre les anciennes conditions générales à disposition. À nous et au client, il ne restait plus qu'à nous résigner, on dira «par consentement mutuel»!

La gestion des conditions générales reste toujours un peu problématique, voire discutable. Mais lorsqu'un client décide de prendre ce texte au sérieux, elle peut apparemment devenir carrément grotesque.

Toilettes

Ces deux dernières années, le Service de médiation a été contacté plus souvent qu'auparavant au sujet de toilettes de trains fermées, défectueuses ou sales. Fondamentalement, les entreprises n'ont pas d'obligation légale de proposer des WC dans les trains régionaux, mais si elles le font, au moins une cabine doit être accessible aux personnes handicapées. Les CFF ne prévoient toujours pas d'équiper leurs nouvelles rames régionales de WC pour des raisons de coûts (rapport coûts/utilité), d'autant plus que le temps de trajet moyen ne se monte qu'à dix-sept minutes par passager.

On ne peut pas dire que cette pratique ne pose aucun problème, surtout quand le matériel roulant du trafic régional est employé sur de longues distances pour des questions de capacité. C'est ce que peut illustrer l'exemple suivant:

Un dimanche matin très tôt (après minuit), un client rentrait d'une fête à Genève en direction de la Suisse centrale. Pendant le trajet de Genève à Fribourg, il a cherché les seuls WC du train, lesquels étaient cependant fermés. À Fribourg, il s'est donc rendu aux toilettes publiques, mais il n'a pas pu s'y soulager. Il a ensuite réessayé dans le train de Berne à Lucerne, à nouveau sans succès. Arrivé à Lucerne, il a dû se rendre au centre médical de permanence pour se faire poser un cathéter, avec les coûts considérables correspondants. Le cas a finalement pu être réglé gracieusement par les CFF.

L'exemple est peut-être un peu extrême, mais de nombreux autres cas et réactions rapportées au Service de médiation prouvent que la question des WC dans les transports publics ne doit pas être sous-estimée. En Suisse, des toilettes en nombre suffisant et en état de marche dans les trains font partie de l'image du service public.

... et encore à signaler...

Mis à part toutes les remarques récurrentes sur l'offre de places assises aux heures de pointe dans le trafic longues distances, sur les réglementations complexes des zones, sur la mauvaise réception des téléphones portables (bien que de moins en moins fréquentes) et sur le manque de différence entre la première et la deuxième classe dans le trafic régional, le Service de médiation reçoit régulièrement des réclamations dans les trois domaines suivants, toutefois interdépendants:

- Les guichets devant lesquels il y a de longues files d'attente, qui sont ouverts selon des horaires trop restreints et qui sont fermés les samedis et dimanches sont considérés comme une baisse du service public, en particulier dans les régions périphériques, et ce aussi par les jeunes générations. Un environnement technicisé, se voulant efficace et simple d'utilisation, s'appuie sur une information et un conseil compétents. Il faut en sus des guichets ouverts avec des prestataires de services humains qui comprennent les clients et leurs demandes, qui sachent les renseigner et qui puissent leur indiquer l'offre qui convient.
- Nous pouvons miser tout ce que nous voulons sur les services via Internet, téléphone portable ou d'autres (futurs) technologies, la diversité des offres et les plateformes techniques d'information et de distribution y relatives ne remplacent pas le conseil personnalisé. Les distributeurs de billets, Internet et les téléphones portables sont des plateformes sur lesquelles le client doit agir lui-même, elles présupposent certaines connaissances et sont souvent comprises non pas comme des services, mais comme un moyen de simplifier les procédures et processus de vente, pour autant que justement ces connaissances soient données.
- Pour les clients étrangers, acheter un billet peut être une sacrée épreuve s'ils font face à des guichets fermés et qu'en plus nos distributeurs ne permettent que rarement (contrairement aux modèles allemands) d'acheter des billets à destination des pays voisins. Lors des contrôles, les touristes visitant notre pays sont souvent traités de la même manière que la population de Suisse lorsqu'ils voyagent sans billet valable. Même s'il est généralement fait preuve de souplesse en cas de réclamations, ces expériences ne resteront pas forcément un bon souvenir des vacances en Suisse.

6. Conclusion

À titre exceptionnel, le présent rapport revient sur deux années d'activités au sein du Service de médiation, 2017 et 2018. Cela est dû à des motifs organisationnels, personnels et surtout de santé. Je vous remercie pour votre compréhension et espère avoir pu vous donner un aperçu intéressant et stimulant du travail du Service de médiation.

Le traitement des réclamations des clients demeurera un défi constant pour les entreprises de transport, d'autant que faire preuve de souplesse sur place n'est pas toujours simple. L'égalité de traitement voulue pour tous les cas coïncide parfois avec le principe du jugement au cas par cas. Il faut non seulement avoir beaucoup de doigté, mais aussi posséder de l'expérience avec la clientèle, connaître la nature humaine et certaines bases. Pour cette raison, le Service de médiation apprécie à sa juste valeur la collaboration ouverte et généralement très bonne avec les responsables compétents des entreprises de transport. Au travers de nos recommandations et bien que ce ne soit pas toujours réussi, nous cherchons d'une part à participer à des TP toujours axés sur la clientèle et le service, et d'autre part à rendre les voyageurs plus conscients des défis affrontés et des prestations bien supérieures à la moyenne fournies comparativement par les entreprises suisses.

Ce n'est un secret pour personne que les transports publics suisses sont sans cesse la cible de vives critiques de la part de la population et des médias. Historiquement et traditionnellement, les exigences sont très élevées. Les Suisses sont fiers de «leurs» TP, et veulent pouvoir le rester. Rien de mieux ne peut arriver aux TP. Somme toute, c'est une profession de foi de la population (et du contribuable) en faveur de TP sachant évoluer avec leur temps.

Nous avons le droit de relever que les TP suisses abattent globalement de l'excellent travail. Les collaborateurs au front jouent un rôle capital. Ils n'accomplissent pas seulement un travail, ils font du très bon travail. Ils sont les ambassadeurs des TP! J'ai toujours plaisir à voir des personnes motivées aux guichets, des agents de train et des chauffeurs sympathiques et serviables, des collaborateurs qui s'engagent pour «leurs» TP, «leur» entreprise de transport et qui, jour après jour, reconquièrent chaque client et chaque voyageur par leur travail.

Je tiens ainsi à remercier sincèrement toutes ces personnes, quand bien même elles ne recevront probablement jamais ce rapport à lire. Mes remerciements vont évidemment à toutes celles et ceux qui nous accompagnent et nous soutiennent dans notre travail: mon collègue romand, Jacques Nicod, la direction de l'UTP, notre secrétariat, les collaborateurs compétents et les personnes de contact au sein des entreprises, le comité de l'UTP, l'UTP en tant que telle et tous ses membres.

Pour le Service de médiation des transports publics
Hans Höhener
Teufen, juin 2019

Le Service de médiation des transports publics

Qu'est-ce que le Service de médiation des transports publics?

Le Service de médiation des transports publics est un service auquel tout utilisateur des transports publics peut s'adresser en cas de conflit avec une entreprise de transport. Le Service de médiation intervient uniquement comme médiateur; il ne peut pas infliger de sanctions. Le Service de médiation a été institué par l'Union des transports publics (UTP) et a débuté ses activités le 1^{er} mai 2001. Pratiquement toutes les entreprises de transports publics suisses sont affiliées à l'UTP, mais le Service de médiation ne dépend en aucun cas des entreprises; son activité est totalement indépendante et neutre.

Quelles sont les compétences du Service de médiation?

Chaque voyageur qui n'est pas satisfait d'une prestation d'une entreprise de transports publics peut solliciter l'aide du Service de médiation à certaines conditions (voir question suivante). En revanche, les demandes des voyageurs concernant l'horaire ne sont pas traitées par le service; pour de telles questions, il y a lieu de s'adresser aux cantons dans le cadre de la procédure d'établissement de l'horaire. Les cas qui font ou qui ont fait l'objet d'une procédure auprès d'un tribunal ou d'une autorité, en particulier les procédures de poursuite déjà ouvertes, ne sont également pas traités par le Service de médiation.

À quelles conditions le Service de médiation peut-il intervenir?

Avant que le Service de médiation traite une affaire, le voyageur doit avoir pris contact avec l'entreprise de transport concernée. Ce n'est que dans le cas où cette tentative de conciliation entre le voyageur et l'entreprise a échoué que celui-ci peut s'adresser au Service de médiation. Ce dernier n'a en fait qu'un caractère subsidiaire par rapport au service à la clientèle de l'entreprise.

Dans quels cas particuliers d'autres services de médiation sont-ils compétents?

Pour les désaccords avec les Verkehrsbetriebe Zürich (VBZ), il convient de s'adresser directement au service de médiation de la ville de Zurich, alors que les conflits avec le Zürcher Verkehrsverbund (ZVV) sont traités par celui du canton de Zurich. De même, les affaires concernant Bernmobil sont gérées par l'organe de médiation de la ville de Berne, celles concernant les Stadtbüs Winterthur par le service de médiation de la ville de Winterthur et celles en lien avec les Basler Verkehrsbetriebe (BVB) par le service de médiation du canton de Bâle-Ville.

Quelle est la procédure auprès du Service de médiation?

Du moment que les conditions susmentionnées sont remplies, le Service de médiation examine la réclamation et demande l'avis de l'entreprise de transport concernée. Selon le cas, il peut arranger une entrevue entre le voyageur et l'entreprise de transport, servir d'intermédiaire entre les parties, adresser une recommandation écrite à l'entreprise de transport ou se rallier à son avis. Le Service de médiation ne peut toutefois pas imposer un comportement déterminé. Après avoir évalué l'affaire, il remet au voyageur une prise de position, qui n'est contraignante ni pour ce dernier ni pour l'entreprise de transport. Cette prise de position marque la fin de la procédure de médiation et aucune correspondance n'est plus échangée à son sujet.

Comment les voyageurs peuvent-ils s'adresser au Service de médiation?

Avant de prendre contact avec le Service de médiation des transports publics, le voyageur doit impérativement tenter de résoudre le problème directement avec l'entreprise de transport en question. C'est seulement dans le cas où il n'y parvient pas qu'il peut s'adresser au Service de médiation. Toute réclamation au Service de médiation doit être transmise par écrit et, dans l'idéal, envoyée par e-mail à info@servicedemediation.ch. Décrivez brièvement ce qui est arrivé et pourquoi vous souhaitez soumettre votre cas au Service de médiation. N'oubliez pas d'indiquer votre nom et votre prénom, votre adresse et votre date de naissance, ces informations sont nécessaires au Service de médiation ainsi qu'à l'entreprise de transport pour prendre position sur votre cas. Veuillez également à nous faire parvenir votre correspondance avec l'entreprise de transport et les éventuelles factures, en même temps que votre réclamation.

Suisse romande

Service de médiation des transports publics pour la Suisse romande

Jacques Nicod

Case postale 292

1008 Prilly

Tél. +41 21 948 00 87

e-mail: info@servicedemediation.ch

Suisse alémanique

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

Hans Höhener

Case postale 374

3000 Berne 6

e-mail: info@ombudsstelle.ch

Tessin

Ombudsman dei trasporti pubblici

Case postale 374

3000 Berne 6

e-mail: info@ombudsstelle.ch

Service de médiation des TP

Case postale 292

1008 Prilly

Tél. +41 21 948 00 87

info@servicedemediation.ch

www.servicedemediation.ch