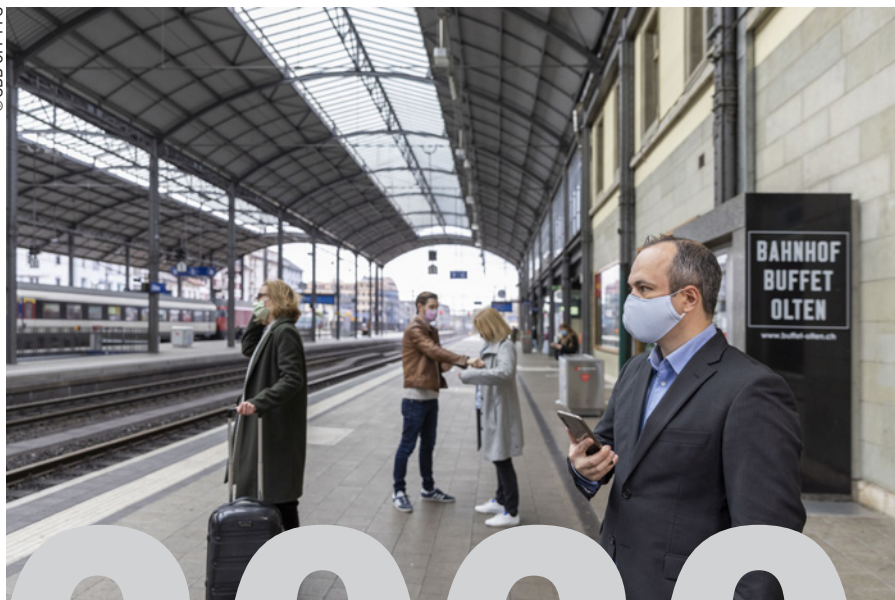


# Service de médiation des transports publics

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

Ombudsman dei trasporti pubblici

© SBB CFF FFS



# 2020

## Rapport annuel

## Sommaire

1. Introduction
2. Le Service de médiation des transports publics a vingt ans
  - 2.1. De la phase d'essai à l'introduction définitive
  - 2.2. Statistiques de 2001 à 2020
  - 2.3. De nouveaux médiateurs à partir de 2013
3. Statistiques 2020
  - 3.1. Comparaison entre 2020 et 2019
  - 3.2. Catégorisation des cas
4. Traitement des cas
  - 4.1. Forme écrite
  - 4.2. Justice au cas par cas
5. Exemples de cas et de domaines problématiques
  - 5.1. Quand faut-il acheter son E-Ticket?
  - 5.2. Quel parcours?
  - 5.3. La souplesse doit elle aussi être proportionnelle
  - 5.4. Quelques remarques en vrac
6. Conclusion

## Annexe

Le Service de médiation des transports publics

Adresses

## 1. Introduction

Le Service de médiation des transports publics a débuté ses activités le 1<sup>er</sup> mai 2001. Nous profitons de ce jubilé pour proposer, dans le présent rapport annuel, une rétrospective approfondie de ces vingt dernières années.

Après avoir atteint son plus bas historique en 2017 avec un total de 88, le nombre de cas est nettement reparti à la hausse et a plus que doublé ces trois dernières années, 190 réclamations ayant été traitées en 2020. La pandémie de coronavirus a bien évidemment contribué à cette augmentation l'année dernière. Les réclamations purement liées au Covid-19, dirigées contre les règles prises dans l'ensemble des transports publics (TP), sont indiquées séparément dans les statistiques 2020.

Depuis le début de l'activité du Service de médiation en 2001, son travail consiste avant tout à traiter les réclamations déposées par écrit par les voyageurs. Il ne fallait et ne faut cependant toujours pas sous-estimer les prises de contact directes, les réactions lors de manifestations ou les approches spontanées de la population. Ces contacts ont été nettement moins nombreux pendant cette année de pandémie, certains ayant été remplacés par des appels téléphoniques. Les informations récoltées à ces occasions donnent souvent un aperçu précis de la perception des TP par les clients. Dans ce contexte, il apparaît que les restrictions dues au coronavirus et les réglementations exceptionnelles qui ont été prises à leur suite dans les transports publics ont dans l'ensemble été accueillies positivement et avec beaucoup de compréhension.

L'énorme diversité de l'offre constitue un défi, en particulier pour les personnes utilisant sporadiquement les transports publics. Avant, nous avions des billets et des abonnements imprimés sur papier, que nous achetions souvent au guichet après avoir reçu un conseil en personne. Ces dernières années, la numérisation a créé de nombreuses possibilités qui facilitent l'accès et apportent d'amples simplifications dans de différents domaines, en particulier pour les usagers réguliers. Il ne faut toutefois pas sous-estimer la complexité des nouvelles technologies et de leur emploi. Un homme de trente ans m'a par exemple raconté qu'il ne prendrait pas les TP pour se rendre de Suisse orientale au Tessin, parce que cela était trop compliqué pour lui et que, «de toute manière, on n'était jamais sûr d'avoir tout fait juste et d'avoir obtenu une offre raisonnable». À ma recommandation de demander conseil à un guichet, il a répondu avoir tenté de le faire une année auparavant. Il avait attendu son tour pendant 50 minutes et avait de ce fait reçu une amende de stationnement. C'en était terminé pour lui d'être client des TP. Un avis clair, mais certainement aussi un cas extrême et isolé! Cela constitue néanmoins un exemple illustrant l'importance qu'ont – ou que devraient avoir – des prestations de conseil accessibles à des points de vente desservis. Ce besoin a naturellement lui aussi diminué l'année dernière du fait du Covid-19, mais il pourrait à nouveau prendre de l'importance dans l'après-pandémie si les transports publics souhaitent reconquérir la clientèle et lancer avec succès de nouvelles offres (par exemple pour des voyages à l'étranger).

Dans de précédents rapports annuels du Service de médiation, nous indiquions déjà que les clients jugeaient et évaluaient les prestations des transports publics en les plaçant à un niveau élevé. La Suisse dispose d'un réseau de TP très bien aménagé avec une haute densité d'offre et un fonctionnement très fiable et ponctuel dans l'ensemble. Les voyageurs considèrent ces éléments comme allant de soi. La convivialité des transports publics n'est pas mesurée en premier lieu à leur fiabilité, mais à leur utilisation: comment les voyageurs sont-ils informés? Comment peuvent-ils obtenir leur billet aussi simplement et rapidement que possible? Où obtenir un conseil compétent? Comment sont traités les passagers qui ont commis une erreur, par exemple en achetant le mauvais billet ou en ne se trouvant pas dans le bon train?

C'est cet aspect que veut aborder le Service de médiation dans ses rapports annuels, ceci en sachant que nous n'avons affaire qu'à la pointe de l'iceberg. Les systèmes tarifaires et de zones, qui diffèrent en fonction des régions et sont parfois très complexes, existent toujours et compliquent la vie de nombreux voyageurs. Une minorité des cas problématiques qui en résultent parviennent au Service de médiation. Ce sont plutôt les agents de train, les conducteurs de bus et bien sûr les services clientèle des entreprises de transport qui y sont confrontés et qui abattent dans l'ensemble un fantastique travail. Je les en remercie sincèrement. Depuis que j'occupe cette fonction de médiateur, j'emprunte bien plus consciemment les transports publics et observe inévitablement davantage, j'écoute et je constate régulièrement la compétence, mais aussi souvent la patience et l'empathie avec lesquelles le personnel des TP accomplit son travail au quotidien. Au front, les collaborateurs de la branche sont confrontés aux règlements et aux instructions et les appliquent, contribuant à l'image des TP par leur engagement.



©SBB CFF FFS

## 2. Le Service de médiation des transports publics a vingt ans

Le Service de médiation a été présenté dans plusieurs médias comme le «Mur des Lamentations des transports publics» lors de sa création au printemps 2001. Il ne l'est pas et n'est pas prévu comme tel, mais contribue plutôt à arbitrer les conflits entre voyageurs et entreprises de transport.

### 2.1. De la phase d'essai à la solution définitive

Des magazines de consommateurs et d'autres médias traitaient régulièrement de préoccupations de voyageurs. L'Union des transports publics (UTP) était pour sa part de plus en plus souvent appelée à introduire un service d'arbitrage sous la forme d'un organe indépendant s'occupant de demandes spécifiques de clients n'ayant pas pu trouver d'accord lors de litiges avec une entreprise de transport. Dans ce contexte, l'UTP a décidé de créer un Service de médiation à partir du 1<sup>er</sup> mai 2001. Les besoins effectifs liés aux prestations du nouveau service étaient difficiles à évaluer à ce moment-là, lorsque le Service de médiation a commencé à travailler.

swissinfo.ch a publié en allemand la brève suivante le 28 avril 2001:

---

*«Des services de médiation indépendants existent déjà dans la branche des voyages, dans les médias et dans d'autres secteurs du quotidien. Les clients mécontents du train, du bus ou du tram auront désormais eux aussi leur point de contact.*

*Comme l'a annoncé aujourd'hui l'Union des transports publics (UTP), le service de médiation prend ses fonctions ce mardi. Les médiateurs nommés sont l'ancienne conseillère d'État et conseillère nationale PRD soloise Cornelia Füg pour la Suisse alémanique, l'ancienne conseillère nationale PDC fribourgeoise Rose-Marie Ducrot pour la Suisse romande et l'ancien conseiller d'État et conseiller aux États tessinois Renzo Respini pour la Suisse italienne.*

*En cas de litige, les passagers des transports publics pourront désormais s'adresser gratuitement au service de médiation, qui ne peut pas prononcer de sanctions, mais s'efforcera de trouver une conciliation et un arbitrage entre les parties ou de prononcer une recommandation.»*

---

Le Service de médiation et ses deux antennes en Suisse romande et en Suisse italienne n'ont dans un premier temps été mis en place que pour une phase d'essai de deux ans. La création des antennes visait à permettre aux voyageurs de s'adresser au Service de médiation dans leur région et dans leur langue. Alors que les prestations des médiatrices aléma-

nique et romande ont été largement sollicitées dès le début, seules trois demandes italo-phones ont été déposées pendant les deux premières années.

Les principales tâches des médiateurs étaient de collecter des expériences, de mettre en place et de développer une pratique adéquate pour le traitement des cas, tout en respectant systématiquement les claires prescriptions de l'UTP. Le Service de médiation devait informer, concilier, clarifier et rechercher autant que possible un accord à l'amiable dans le cadre d'une justice au cas par cas. Les demandes doivent être déposées par lettre ou par e-mail (par le passé également par fax), les aspects formels n'étant soumis à aucune exigence particulière.

Les deux premières années ont rapidement montré que le Service de médiation répondait à un besoin, même si les statistiques mensuelles tenues au début indiquaient des variations entre 4 et 19 cas, avec des pics d'août à novembre. Dans son rapport annuel de 2002, Cornelia Füg indiquait enregistrer une augmentation du nombre de cas chaque fois qu'il était question du Service de médiation dans les médias.

L'UTP a décidé au début de l'été 2002 d'introduire définitivement le Service de médiation et a publié à ce sujet le communiqué de presse suivant (traduction):

---

#### **«Le Service de médiation des transports publics est définitivement introduit**

*Le Service de médiation vise à combler une importante lacune dans la chaîne de services entre les transports publics et les voyageurs dans l'intérêt de la clientèle. Après une phase d'essai d'un peu moins de deux ans, l'Union des transports publics (UTP) a décidé de pérenniser le service créé. Celui-ci ne remplace pas les services clientèle des entreprises de transport, mais intervient seulement en cas de litige lorsque le passager a recherché en vain un accord avec l'entreprise de transport. Le rapport annuel 2002 indique que le Service de médiation trouve la plupart du temps une solution à l'amiable entre les parties. Les réclamations concernent les voyages avec un titre de transport non valable, les ruptures de correspondance, les titres de transport, la sécurité, le confort ou le traitement par le personnel de contrôle.»*

---

Les raisons des plaintes indiquées dans la dernière phrase de ce communiqué occupent aujourd'hui encore le Service de médiation. S'y sont ajoutés des cas liés à des causes qui sont parfois elles aussi incluses dans ces mots-clés, mais qui découlent surtout de la numérisation en cours et de la diversité sensiblement plus grande de l'offre.

Même si les directives sont toujours les mêmes qu'en 2001, différentes approches se sont développées au fil des ans dans les régions linguistiques. Alors que le nombre de demandes lors des dix premières années du Service de médiation a atteint un total de plus de 300 par

année pour la Suisse alémanique et la Suisse romande (avec un record de 331 en 2013), l'antenne de la Suisse italienne n'a jamais eu à traiter plus de deux cas par année depuis 2007. En 2008 déjà, le médiateur Renzo Respini signalait l'utilité limitée du bureau tessinois et la justifiait par l'excellent fonctionnement des services clientèle, la qualité élevée des prestations en général et le soin porté par les entreprises de transport aux relations avec leurs passagers. Après la démission de Renzo Respini en 2011, il a été décidé d'attribuer au Service de médiation romand les cas en provenance de la Suisse italophone.

En 2010, un arrêt du Tribunal fédéral (ATF 136 II 457 du 26 août 2010) a eu une influence directe sur le travail du Service de médiation. Depuis le renforcement des règles relatives au voyage sans titre de transport valable et jusqu'à ce que cet arrêt soit prononcé, la pratique qui s'était développée était de traiter tous les voyageurs de la même façon, peu importe si l'absence de titre de transport ou la possession d'un titre de transport seulement partiellement valable pour le voyage était intentionnelle ou non. L'arrêt de 2010 du Tribunal fédéral exigeait que ce traitement soit différencié. Dès lors, les voyageurs en possession d'un billet partiellement valable ne pouvaient plus être considérés de la même façon que les personnes empruntant les transports publics sans titre de transport. Depuis ce jugement, la différence est faite entre les véritables resquilleurs et les «resquilleurs de la zone grise», qui possèdent certes un titre de transport, mais pas de la bonne catégorie ou seulement pour une partie du parcours («voyageur avec titre de transport partiellement valable»). Cette différence est à présent prise en compte dans le montant des suppléments dans une optique de proportionnalité.

## 2.2. Statistiques de 2001 à 2020

Les statistiques donnent un intéressant aperçu de l'évolution du travail du Service de médiation au cours des vingt dernières années<sup>1</sup>.

Année	Nombre total de demandes	Hors compétence du Service de médiation	Compétence du Service de médiation	Suisse alémanique	Suisse romande	Suisse italienne
2001	86	11	75	ND <sup>2</sup>	ND	ND
2002	105	12	93	49	53	3
2003	173	19	154	109	63	1
2004	134	23	111	78	52	4
2005	229	30	199	170	54	5
2006	201	35	166	148	49	4
2007	168	32	136	120	46	2
2008	175	49	126	129	44	2
2009	289	70	219	225	62	2
2010	287	39	248	217	68	2
2011	303	34	269	242	60	1
2012 <sup>3</sup>	ND	ND	ND	ND	ND	ND
2013	331	122	209	151	56	2
2014	232	88	144	99	43	2
2015 <sup>4</sup>	205	70	135	69	66	-
2016	ND	ND	94	71	23	-
2017	ND	ND	88	61	27	-
2018	ND	ND	123	79	44	-
2019	247	125	122	76	46	-
2020	291	101	190	138	52	-

<sup>1</sup> Jusqu'en 2011, les cas non traités ou transmis à d'autres services et qui figurent dans la colonne «Hors compétence du Service de médiation» étaient aussi indiqués dans les colonnes de la Suisse alémanique, de la Suisse romande et de la Suisse italienne. À partir de 2013, seuls les cas traités figurent dans ces dernières et les cas non traités ne sont plus indiqués que dans la colonne «Hors compétence du Service de médiation».

<sup>2</sup> ND signifie «non disponible» (pas de données).

<sup>3</sup> Pendant la phase de transition du 1<sup>er</sup> juin au 1<sup>er</sup> novembre 2012, entre Cornelia Füg et Hans Höhener, le Service de médiation a été géré de façon intérimaire et aucune statistique n'a été collectée.

<sup>4</sup> Depuis 2015, les quelques cas du Tessin figurent dans les chiffres de la Suisse romande.

Après les pics de 2009 à 2013, les statistiques indiquent un recul notable des cas traités à partir de 2014, ce qui s'explique par différentes raisons. À partir de cette année-là, des discussions ont régulièrement été menées en fonction de l'évolution des réclamations avec les représentants compétents des entreprises de transport. Ces entretiens avaient pour important objectif d'améliorer et de coordonner les règles de souplesse afin d'éviter des cas avant même leur apparition. La numérisation a également contribué à cette tendance en élargissant énormément les offres et prestations et en les rendant toujours plus faciles à utiliser pour la clientèle. Cette évolution est probablement néanmoins aussi l'une des raisons de la nouvelle augmentation des réclamations ces trois dernières années. L'emploi de différentes nouvelles applications et les «interdépendances numériques» qui en résultent ont rendu l'utilisation plus complexe.

Concernant les demandes ne relevant pas de la compétence du Service de médiation des transports publics, il s'est principalement agi de réclamations qui incombait à d'autres services de médiation ou qui devaient d'abord être traitées par les services clientèle compétents des entreprises de transport.

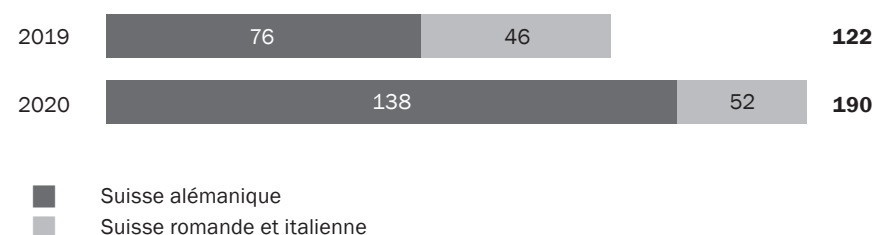
### 2.3. De nouveaux médiateurs à partir de 2013

Cornelia Füg et Rose-Marie Ducrot ont bâti le Service de médiation de manière décisive et pionnière au cours de ses onze premières années d'existence. La fonction subsidiaire aux services clientèle des entreprises de transport n'a pas été aisée à imposer pendant les premières années. Dans l'ensemble, les deux médiatrices sont parvenues à ancrer durablement le Service de médiation en tant que prestation supplémentaire des transports publics pour leur clientèle.

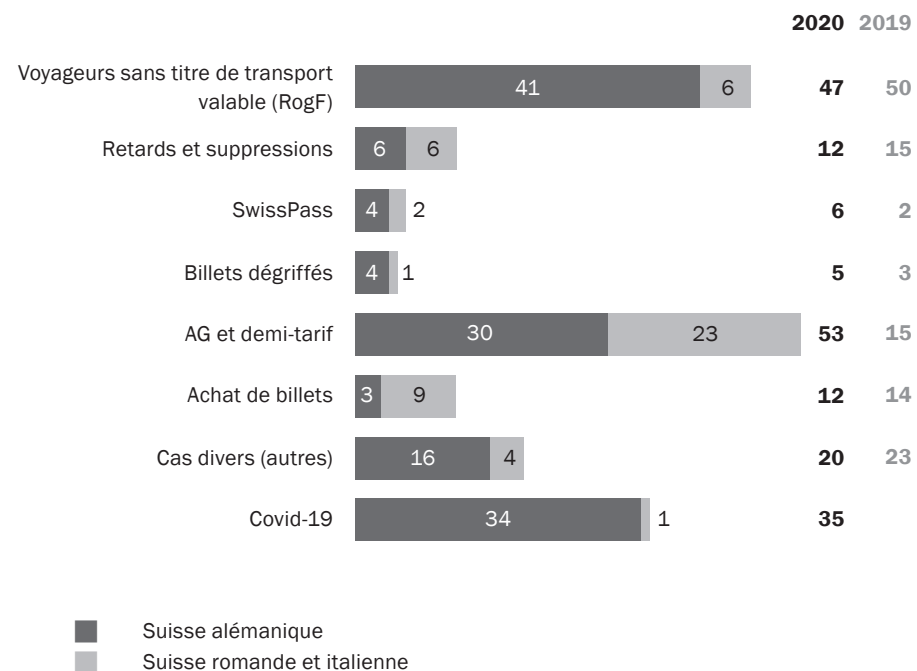
Après le départ du Service de médiation de l'ancienne conseillère d'État et conseillère nationale Cornelia Füg à la fin juin 2012, puis une solution transitoire, c'est moi, Hans Höhenner, ancien président de l'association Remontées Mécaniques Suisses et du Conseil d'État d'Appenzell Rhodes-Extérieures, qui ai repris le 1<sup>er</sup> novembre 2012 la responsabilité du Service de médiation pour la Suisse alémanique. En Suisse romande, l'ancien préfet du district de Lausanne Jacques Nicod a succédé le 1<sup>er</sup> janvier 2013 à l'ancienne conseillère nationale Rose-Marie Ducrot.

## 3. Statistiques 2020

### 3.1. Comparaison entre 2020 et 2019



### 3.2. Catégorisation des cas en 2020 et 2019





La comparaison statistique avec 2019 indique une nette augmentation du nombre de réclamations dans le domaine AG et demi-tarif. Cette hausse découle avant tout des mesures liées au coronavirus et aux problèmes qui en ont résulté pour les dépôts, prolongements et résiliations d'abonnements. Depuis le début de l'activité du Service de médiation, les cas de «voyageurs sans titre de transport valable» (et avec titre de transport partiellement valable) constituent la catégorie la plus représentée. Dans les autres domaines, il n'y a généralement que de légères variations qui peuvent être plus fortes lorsque de nouvelles réglementations entrent en vigueur, que des formes d'applications changent ou que de nouveaux produits sont lancés.



## 4. Traitement des cas

Hormis les réclamations relatives aux réglementations Covid-19, qui étaient appliquées de la même manière dans l'ensemble des transports publics, le traitement des cas n'a pas fondamentalement changé au fil des ans. Le processus s'est rodé dans les premières années du Service de médiation et ses principes sont restés identiques jusqu'ici.

Les objectifs de la procédure de médiation sont d'agir en intermédiaire, de clarifier, d'informer et de viser une solution à l'amiable chaque fois que cela est possible. Le Service de médiation ne peut pas prononcer de sanctions mais peut uniquement émettre des recommandations, la décision incombant toujours aux entreprises de transport. C'est pourquoi son travail dépend de la disposition desdites entreprises à partager la philosophie de la justice au cas par cas et à œuvrer en faveur d'une solution dans un esprit de convivialité envers la clientèle. C'est ainsi que cela se passe dans presque tous les cas, mais certaines entreprises montrent toujours très peu de flexibilité au nom de l'«égalité de traitement de tous les cas». La voie juridique est l'ultime recours ouvert au passager qui n'accepterait pas la décision finale de l'entreprise de transport.

### 4.1. Forme écrite

Un principe fondamental de la procédure devant le Service de médiation veut que le voyageur s'adresse à lui par écrit (par lettre ou par e-mail), aucune exigence particulière n'étant posée quant à la forme. Le Service de médiation ayant un caractère subsidiaire aux services clientèle des entreprises de transport, un cas ne peut être accepté que si le voyageur a d'abord tenté sans succès de parvenir à un accord à l'amiable avec l'entreprise de transport.

Le fait est que la forme écrite de la procédure maintient la charge de travail du Service de médiation à un niveau raisonnable. Nous ne devons cependant pas oublier tous les voyageurs qui prennent simplement leur parti des problèmes, paient leurs suppléments et font peut-être le poing dans la poche. Et tout simplement aussi ceux qui assument leurs erreurs, même si personne ne paie volontiers un supplément.

### 4.2. Justice au cas par cas

Comme déjà mentionné, un principe important du traitement des cas est la justice au cas par cas, ce qui signifie considérer chaque cas individuellement et ne pas juger en fonction de règles générales et schématiques. Cela exige de se confronter à chaque demande de manière différenciée, ce qui peut se révéler exigeant, mais offre en parallèle des aperçus intéressants de la manière de travailler des différentes entreprises de transport et de leurs services clientèle.

Le traitement des réclamations de clients était, est et restera un défi permanent pour toutes les entreprises de transport, d'autant que l'application de règles de souplesse n'est

pas toujours simple. L'exigence d'égalité de traitement de tous les cas afin d'éviter des injustices ne s'accorde pas toujours aisément au principe de la justice au cas par cas. Il faut non seulement beaucoup de doigté, mais aussi de l'expérience dans les rapports avec les clients, de la psychologie et des connaissances techniques.

Nous voulons ici nous orienter sur l'après-coronavirus et, après plusieurs années d'inter-ruption, proposer d'inviter à nouveau les responsables des entreprises de transport à un colloque. Il doit s'agir non seulement de traiter et de clore des cas particuliers, mais aussi de livrer nos expériences et nos recommandations en vue de l'amélioration des services clientèle. Dans l'ensemble, le travail fait est très bon, mais notre objectif, par nos recommandations, est de réduire et d'éviter les réclamations et de faire baisser ainsi les coûts qui y sont liés.

## 5. Exemples de cas et de domaines problématiques

Les exemples de cas cités ici doivent certes toujours être considérés comme des cas individuels, mais ils peuvent indiquer des tendances quant aux problématiques qui gênent les clients des TP ou signaler quelles réorientations de mesures permettraient de diminuer les charges.

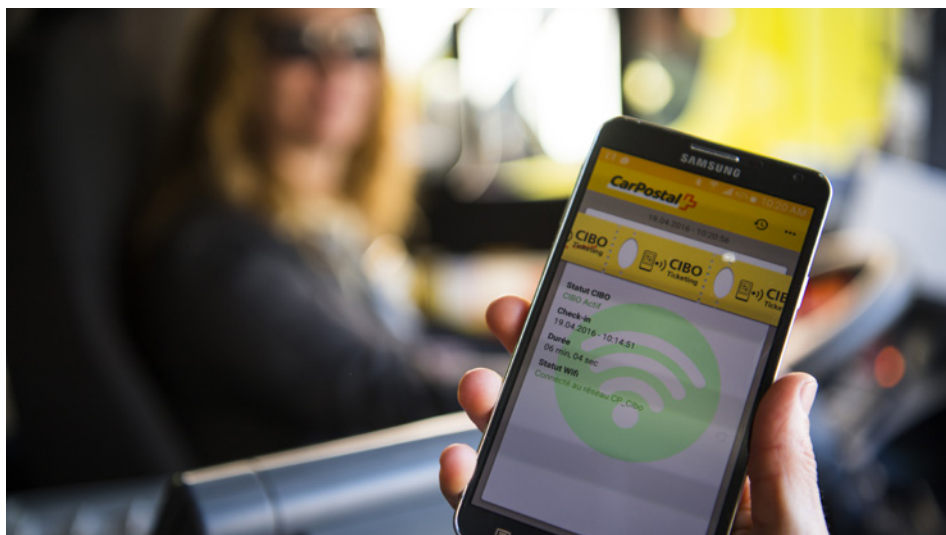
### 5.1. Quand faut-il acheter son E-Ticket? Quand le check-in doit-il être effectué dans la billetterie automatique?

Le titre «Quand faut-il acheter son E-Ticket?» figurait déjà dans le dernier rapport annuel. La reprise de ce sujet ici doit montrer qu'il s'agit d'un problème dont la solution n'est pas simple et qui devrait peut-être même être faire l'objet de nouvelles approches, car de nombreuses réclamations à ce sujet continuent de nous être adressées. L'année dernière, le Service de médiation a également reçu davantage de demandes de clients en lien avec la billetterie automatique et le processus de check-in.

- Un jeune homme monte dans le train, sort son téléphone et veut lancer EasyRide, mais il est interrompu par le contrôleur présent qui lui dit qu'il est trop tard pour le faire. Le passager objecte (selon ses propres dires) que le train n'a pas encore démarré, mais le contrôleur ne réagit pas à cela et commence à prendre les coordonnées du jeune homme et à le saisir en tant que voyageur sans titre de transport valable (RogF). Les règles sont claires, le client doit avoir finalisé le processus de check-in avant de monter dans le moyen de transport. Malgré les clarifications effectuées dans le cadre de la procédure de médiation, qui ont montré que le passager pensait en toute bonne foi pouvoir effectuer son check-in après être monté dans le train, l'entreprise de transport a refusé de faire preuve de souplesse, contrairement à notre recommandation.
- Dans un autre cas, une femme monte dans le train avec son enfant et sa mère, s'occupe d'abord de l'enfant, puis active EasyRide. Le train part, le contrôle débute et la femme est saisie comme voyageuse sans titre de transport valable. Les règles en la matière précisent qu'elle aurait dû avoir terminé le processus avant de monter dans le train. Au cours de la procédure de médiation, la femme peut démontrer de manière crédible ne pas avoir voulu resquiller. L'entreprise de transport concernée refuse néanmoins de faire preuve de souplesse.
- Dans un troisième cas, un passager voulant se rendre d'Oerlikon (ZH) au Tessin réfléchit à prendre une relation ultérieure, sa correspondance étant serrée, mais se décide finalement à monter dans le train qui est sur le point de partir. Arrivé dans le train, il achète son E-Ticket. Lors du contrôle, le personnel constate que l'E-Ticket a été acheté 17 secondes après le départ du train. Le passager est traité comme voyageur sans titre de transport valable, mais l'entreprise de transport fait par la suite preuve d'une certaine souplesse. La procédure de médiation permet ensuite d'en obtenir davantage. En fin de compte, le voyageur ne doit payer que des frais de traitement de 30 francs.



Ces trois cas concernent différentes entreprises de transport et indiquent une différence considérable vis-à-vis de la souplesse exprimée. Les coûts facturés par le Service de médiation pour ces trois cas se sont montés à 535 francs, mais la charge de travail effective aurait coûté environ trois fois cette somme. Cela ne doit bien évidemment pas être une question de coûts, mais plusieurs cas similaires se sont produits au cours de la période couverte par le présent rapport et ont souvent donné lieu à de l'incompréhension et de la colère de la part des personnes concernées. Il est permis de penser qu'un délai de carence de 45 secondes à partir du départ du train ou un forfait uniforme, p. ex. de 10 francs, payable sur place, pour les cas dans lesquels on constate que le voyageur ne veut pas resquiller, pourraient éviter beaucoup de travail et de coûts.



© KEYSTONE/Jean-Christophe Bott

## 5.2. Quel parcours?

Il arrive régulièrement que des passagers achètent le mauvais billet pour un tronçon entre A et B desservi par différentes lignes ou entreprises de transport, se voyant taxés de voyageurs avec un titre de transport partiellement valable. Ces voyageurs comprennent d'autant moins les suppléments demandés lorsque la différence de prix entre les billets est de l'ordre d'un ou deux francs, de quelques centimes ou même inexistante.

- Une femme âgée veut se rendre de Suisse orientale à Rotkreuz. Sa fille recherche une relation ferroviaire et lui recommande d'acheter un billet dégriffé au guichet des CFF. La première partie du parcours est desservie à la fois par une ligne de bus et par le train. Les

deux billets pour ce premier tronçon coûtent chacun 2.90 francs. Au guichet, la femme se trompe et achète un billet de train alors qu'elle veut prendre le bus. Le jour du voyage, elle prend le bus pour cette première partie du trajet entre chez elle et Rotkreuz. Lors du contrôle, elle est considérée comme voyageuse avec un titre de transport partiellement valable et doit payer un supplément de 70 francs ainsi qu'un forfait de prix du transport de cinq francs. À la suite de la procédure de médiation, l'entreprise de transport accepte de réduire le montant total de 75 à 35 francs.

Même si la manière de faire du personnel de contrôle a été conforme aux règles dans le cas décrit, la charge pour l'ensemble des personnes impliquées est totalement disproportionnée par rapport à la «faute». On peut se demander si l'introduction de frais forfaitaires raisonnables et payables immédiatement pour un changement de parcours, comme cela existait par le passé, ne constituerait pas une solution plus souple et nettement plus simple pour toutes les parties.

## 5.3. La souplesse doit elle aussi être proportionnelle

Tout comme la justice au cas par cas peut conduire à différents résultats et par conséquent ne pas toujours répondre au principe d'égalité de traitement en fonction de l'évaluation de la proportionnalité, l'application de la souplesse peut soulever des questions dans certains cas.

- L'utilisation des cartes multicourses est clairement réglementée, bien que des malentendus soient possibles, notamment pour les personnes qui possèdent des cartes multicourses pour plusieurs parcours. Une généreuse souplesse semble judicieuse lorsque de tels malentendus surviennent. Or lorsqu'une entreprise de transport d'habitude plutôt stricte renonce à tous les frais et offre même des bons pour le désagrément occasionné, ceci uniquement parce qu'un magazine de défense des consommateurs traite du cas, le but de la justice au cas par cas n'est plus rempli.

La manière de faire précitée ne lèse personne, elle apporte au contraire de la joie. Néanmoins, il faudrait éviter de se soumettre à des pressions de l'extérieur, même si les montants ne sont pas très importants, car cela peut créer d'autres injustices.

Dans l'ensemble, les entreprises de transport procèdent très différemment les unes des autres en matière de souplesse, même si la pratique des CFF est souvent suivie par d'autres. En raison de leurs (mauvaises) expériences, certaines entreprises de transport misent de façon quasi inflexible et sans différenciation sur l'égalité de traitement entre tous les passagers et ne font donc preuve d'aucune compréhension. De l'autre côté, certaines entreprises sont généreuses en la matière, évitent ainsi de fastidieuses confrontations, économisent par la même occasion des frais de traitement et utilisent même indirectement leur souplesse comme une publicité positive.

## 5.4. Quelques remarques en vrac

Notre dernier exemple n'est pas un cas à proprement parler, mais plutôt une situation co-casse. Lors des procédures de médiation, nous nous efforçons notamment de rendre les passagers attentifs aux bases juridiques de nos argumentations. Dans un cas où il était question de la résiliation anticipée d'un abonnement demi-tarif, nous voulions signaler au client les conditions générales d'achat et d'utilisation dudit demi-tarif et les possibilités de résiliation et de remboursement qui y figurent. Le titre «Modification des tarifs et des Conditions générales» a la teneur suivante<sup>5</sup>:

---

*«Preise und Dienstleistungen können jederzeit angepasst werden. Die SBB informiert die Reisende oder den Reisenden und/oder die Vertragspartnerin oder den Vertragspartner in geeigneter Weise vorgängig über Änderungen der Tarife. Sind die Änderungen für die Reisende oder den Reisenden und/oder die Vertragspartnerin oder den Vertragspartner nachteilig, kann sie oder er bis zum Inkrafttreten der Änderung auf diesen Zeitpunkt hin den Vertrag kündigen. Unterlässt sie oder er dies, akzeptiert sie oder er die Änderungen.»*

---

Afin d'éviter de confronter exagérément le client concerné à des questions de genre, voire de l'embrouiller, nous avons renoncé à faire figurer le passage cité dans notre prise de position définitive.

Pour terminer, nous constatons

- une augmentation continue du nombre de cas dans lesquels des parents soutiennent leurs enfants adolescents, adoptent leur position d'une manière trop unilatérale à notre avis et les représentent dans la procédure, et
- que les cas bizarres se multiplient eux aussi, par exemple celui d'un utilisateur du Swiss-Pass qui ne voulait pas comprendre qu'il devait renouveler sa photo au bout d'un certain temps, l'âge allant, ou celui d'un usager des transports publics qui ne saisissait toujours pas après des conversations téléphoniques de plusieurs heures que nous ne pouvions pas agir contre la direction supérieure d'une entreprise ferroviaire.

<sup>5</sup> Note du traducteur: texte volontairement laissé en allemand, la formulation en français étant sensiblement moins spectaculaire.

## 6. Conclusion

Un cas se conclut généralement par une prise de position de plusieurs pages qui illustre le point de vue du client et les arguments de l'entreprise de transport, explique les bases tarifaires et légales et contient une évaluation complète par le Service de médiation, le plus souvent accompagnée d'une recommandation au client. La dernière phrase du document a souvent un contenu tel que «Nous considérons ainsi close la procédure de médiation et vous prions de noter que nous ne tiendrons plus de correspondance concernant ce cas.». Nous recevons cependant régulièrement des réactions des clients à nos prises de position. Celles qui visent à nous remercier pour nos informations, clarifications et efforts de médiation sont naturellement réjouissantes. Mais il existe aussi une autre catégorie, celle dans lesquelles l'auteur ne partage pas notre avis, s'énerve du règlement et de la décision de l'entreprise de transport, voire exige une réouverture de la procédure. Dans de telles situations, il est souvent utile d'apporter des clarifications par téléphone. Les cas qui se bouclent uniquement sur de l'incompréhension et de la frustration sont heureusement plutôt rares.

L'échange avec les personnes compétentes des entreprises de transport fonctionne généralement très bien. Nous recevons le plus souvent des réponses rapides et transparentes à nos questions et interventions. Cependant, il y a parfois – surtout dans de petites entreprises de transport – des collaborateurs qui perçoivent nos questions comme une nuisance, se montrent presque récalcitrants et doivent d'abord être mis au fait du rôle du Service de médiation des transports publics.

Il est arrivé plusieurs fois que des entreprises de transport rarement confrontées à des cas soumis au Service de médiation n'en comprennent pas le mécanisme de financement décidé par le comité de l'UTP lors de sa création en 2001. Le travail effectué par le Service de médiation dans le cadre d'une procédure est facturé aux entreprises concernées par le cas, indépendamment de l'évaluation et de l'issue de la procédure. Cela peut conduire dans certains cas à des factures de plusieurs centaines de francs. S'adresser au Service de médiation est gratuit pour le voyageur, même lorsque notre évaluation est en faveur de l'entreprise de transport.

\*\*\*

Pour terminer, je souhaite remercier pour leur collaboration ouverte et constructive tous ceux qui soutiennent et encadrent activement notre travail: mon collègue de Suisse romande Jacques Nicod, la direction de l'UTP, son secrétariat et son service juridique composé de Marisa Pfäuti, Marion Roth et Eliane Krebs, ainsi que nos interlocuteurs dans les entreprises de transport, le comité de l'UTP, l'Union des transports publics dans son ensemble et ses membres.

Le Service de médiation des transports publics

Hans Höhener, Teufen, mai 2021

## Annexe

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

Le Service de médiation des transports publics est un service indépendant et neutre de l'Union des transports publics (UTP) auquel tout utilisateur des transports publics peut s'adresser en cas de conflit avec une entreprise de transport. Il intervient uniquement comme médiateur et ne peut pas infliger de sanctions. Le Service de médiation a été créé par l'UTP et a débuté ses activités le 1<sup>er</sup> mai 2001. Quasiment toutes les entreprises de transports publics suisses sont affiliées à l'UTP, mais le Service de médiation ne peut recevoir d'instructions ni des entreprises, ni des organes de l'UTP.

### Quelles sont les compétences du Service de médiation?

Tout voyageur qui n'est pas satisfait d'une prestation d'une entreprise de transports publics peut s'adresser au 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 officielle d'établissement de l'horaire lors de laquelle les voyageurs peuvent soumettre leurs remarques. Les cas qui font 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 ne traite une affaire, le voyageur doit obligatoirement avoir pris contact avec l'entreprise de transport concernée. Ce n'est que dans le cas où cette tentative de conciliation n'a pas permis de résoudre le cas à la satisfaction du voyageur que celui-ci peut s'adresser au Service de médiation. Ce dernier a ainsi un caractère subsidiaire par rapport au service clientèle de l'entreprise.

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

Pour les cas qui concernent les Verkehrsbetriebe Zürich (VBZ), les voyageurs doivent 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 Stadtbus 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?

Si 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 à l'entreprise de transport ou se rallier à son avis. Le Service de médiation ne peut toutefois rien imposer à aucune des parties. 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?

Les réclamations soumises au Service de médiation doivent être transmises par écrit, dans l'idéal par e-mail à [info@servicedemediation.ch](mailto:info@servicedemediation.ch). Le voyageur doit décrire brièvement les faits et expliquer pourquoi il souhaite soumettre son cas au Service de médiation, sans oublier d'indiquer son nom et son prénom, son adresse et sa date de naissance et de joindre sa correspondance avec l'entreprise de transport et les éventuelles factures. Ces informations sont nécessaires afin de demander à l'entreprise de transport de prendre position sur le cas.

**Suisse romande**

Service de médiation des transports publics pour la Suisse romande

Jacques Nicod

Case postale 374

3000 Berne 6

E-mail: [info@servicedemediation.ch](mailto:info@servicedemediation.ch)

**Suisse alémanique**

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

Hans Höhener

Case postale 374

3000 Berne 6

E-mail: [info@ombudsstelle.ch](mailto:info@ombudsstelle.ch)

**Suisse italienne**

Ombudsman dei trasporti pubblici

Case postale 374

3000 Berne 6

E-mail: [info@ombudsstelle.ch](mailto:info@ombudsstelle.ch)

**Service de médiation des TP**

Case postale 374

CH-3000 Berne 6

[info@servicedemediation.ch](mailto:info@servicedemediation.ch)

[www.servicedemediation.ch](http://www.servicedemediation.ch)

Une institution de l'UTP

