

Service de médiation des transports publics

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

Ombudsman dei trasporti pubblici



2025

Rapport

Sommaire

1. Introduction	4
2. Retour sur 25 années d'activité du Service de médiation des transports publics	5
2.1 L'évolution, de la création à aujourd'hui	
2.2 Statistiques de 2001 à 2025	
2.3 Personnel	
3. Statistiques	10
3.1. L'année 2025 en comparaison avec les années 2022 à 2024	
3.2. Répartition des cas 2025 entre les différentes entreprises et catégories	
4. Traitement des cas	14
5. Exemples de cas et de domaines problématiques	16
L'«éternel» problème des quelques secondes	
On veut bien faire et on reçoit une amende	
Ne pas oublier les personnes âgées	
Pourquoi refuser la consultation de l'enregistrement vidéo?	
SwissPass Mobile bloqué	
Grande diversité dans les réclamations	
6. Remarques conclusives	23
Annexe	25
Qu'est-ce que le Service de médiation des transports publics?	
Quelles sont les compétences du Service de médiation des transports publics?	
À quelles conditions le Service de médiation peut-il intervenir?	
Dans quels cas particuliers d'autres services de médiation sont-ils compétents?	
Quelle est la procédure auprès du Service de médiation des transports publics?	
Comment les voyageurs peuvent-ils s'adresser au Service de médiation?	
Adresses	27

1. Introduction

Lorsque ce rapport annuel paraîtra, il y aura 25 ans presque jour pour jour que le Service de médiation des transports publics a commencé ses activités. Un anniversaire qui est pour nous l'occasion de revenir sur ces 25 dernières années.

Le Service de médiation des transports publics a vu le jour le 1^{er} mai 2001 et sa mission est restée la même pendant toutes ces années. Il s'agit d'un organe neutre et indépendant auquel peuvent s'adresser les utilisateurs des transports publics en cas de conflit avec une entreprise de transport s'ils n'ont pas pu trouver au préalable de solution satisfaisante avec celle-ci. Le Service de médiation intervient uniquement comme médiateur et ne peut donc pas infliger de sanctions ni imposer de décisions. Il a ainsi un caractère subsidiaire par rapport au service à la clientèle des entreprises de transport (ET).

Si le Service de médiation poursuit la même mission depuis 25 ans, certains aspects ont évolué au fil du temps. Ces deux dernières années, par exemple, le nombre de réclamations a nettement augmenté. Il est difficile d'en identifier la raison. La numérisation et l'utilisation accrue des applications qui en découle, avec les différentes formes de billets électroniques, les offres très nombreuses et différentes, mais peut-être aussi l'augmentation de la fréquentation, y ont certainement contribué.



2. Retour sur 25 années d'activité du Service de médiation des transports publics

Si, comme nous l'avons vu dans l'introduction de ce rapport annuel, la mission du Service de médiation n'a pas changé depuis 2001, le «contenu» des réclamations s'est toutefois modifié avec l'évolution de la société et des technologies.

Les premiers services de médiation en Suisse sont apparus dans les années 1970. Ils trouvent leur origine en Suède, où fut instaurée en 1809 l'institution de l'«ombudsman» parlementaire, chargée de surveiller l'administration. Il faudra cependant attendre la moitié du siècle dernier pour que l'idée s'exporte, au Danemark, en Norvège et en Grande-Bretagne notamment. A côté de la mission de contrôle imaginée au départ s'est développée de plus en plus la fonction de médiateur.

C'est cette dernière fonction qui, comme nous l'expliquons dans toutes nos prises de position, caractérise le Service de médiation des transports publics, lequel ne peut pas infliger de sanctions.

2.1 L'évolution, de la création à aujourd'hui

Vers les années 2000, l'UTP constatait régulièrement dans des magazines de défense des consommateurs et dans d'autres médias des articles portant sur des requêtes d'utilisateurs des transports publics. Si l'UTP avait certes été consultée la plupart du temps, ces publications ne permettaient généralement pas d'aboutir à des solutions durables et conduisaient même souvent à des situations conflictuelles. C'est ainsi qu'a émergé au sein de l'UTP l'idée d'un service de médiation, c'est-à-dire un organe interne et indépendant qui analyserait les demandes spécifiques des clients n'ayant pas pu trouver d'accord avec une entreprise de transport en cas de litige. L'Union des transports publics a alors décidé de créer son propre service de médiation le 1^{er} mai 2001.

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

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

Dans son édition du 30 avril 2001, le quotidien NZZ citait une dépêche de l'ATS (traduction):

Les usagers des transports publics pourront dorénavant faire appel à un service de médiation neutre et indépendant en cas de différend avec une entreprise de transport. Il sera mis sur pied par l'Union des transports publics (UTP) dès le 1^{er} mai. Ce service de médiation interviendra gratuitement à la demande du voyageur lorsque le problème n'aura pas pu être réglé avec le service à la clientèle de l'entreprise concernée, comme l'a indiqué l'UTP samedi. Le service de médiation ne peut prendre aucune sanction. Il intervient en tant qu'intermédiaire et remet une recommandation. Il sera dirigé par l'ancienne conseillère d'Etat du canton de Soleure et ancienne conseillère nationale Cor-

nelia Füeg. Son représentant pour la Suisse italienne sera Renzo Respini, ancien conseiller d'Etat et conseiller aux Etats du canton du Tessin. L'ancienne conseillère nationale fribourgeoise Rose-Marie Ducrot dirigera quant à elle l'antenne de Suisse romande.

Lorsqu'ils ont annoncé la création du Service de médiation au printemps 2001, d'autres médias l'ont présenté comme le «Mur des lamentations des transports publics». Il n'avait toutefois pas été pensé comme tel. Il avait et a toujours vocation à aider à régler les conflits entre les voyageurs et les entreprises de transport.

A l'époque, il n'était cependant pas simple pour l'Union des transports publics d'évaluer le besoin réel de ce service. Aussi le Service de médiation et ses deux antennes en Suisse romande et en Suisse italienne n'ont été mis en place que pour une phase d'essai de deux ans dans un premier temps. La création de ces antennes avait pour but de permettre aux voyageurs de s'adresser au Service de médiation dans leur langue. Alors que les services de médiation en Suisse alémanique et en Suisse romande ont été d'emblée très sollicités, le bureau italo-phonique n'a reçu que trois demandes par an pendant les deux premières années.

Les deux années de la phase d'essai 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 en août et en novembre. Dans son rapport annuel de 2002, Cornelia Füeg indiquait enregistrer une augmentation du nombre de cas chaque fois qu'il était question du Service de médiation dans les médias.

«En début d'année, c'était pour ainsi dire silence radio. Puis, à l'été, paraissait le rapport annuel et le nombre de demandes adressées au Service de médiation grimpeait en flèche.»

Au début de l'été 2003, l'UTP a décidé d'introduire définitivement le Service de médiation et a publié à ce sujet le communiqué de presse suivant (traduction):

«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 et 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 pour la plupart aujourd'hui encore le Service de médiation. S'y sont ajoutées entre-temps toutes les causes qui sont en partie déjà évoquées dans ces mots-clés, mais qui découlent aussi de la numérisation, des processus qui y sont liés (prolongations automatiques des abonnements, billets électroniques, etc.) et de la diversité nettement plus grande de l'offre.

Bien que toutes les antennes aient commencé avec les mêmes directives en 2001 et que la mission du Service de médiation soit toujours restée la même, des approches différentes se sont développées au fil des ans dans les régions linguistiques. Alors que le nombre de demandes a progressé en Suisse alémanique et en Suisse romande au cours des dix premières années d'existence du Service de médiation jusqu'à franchir la barre des 300 (avec un record de 331 en 2013), l'antenne installée à Bellinzona n'a jamais eu à traiter plus de deux cas par an depuis 2007. En 2008 déjà, Renzo Respini signalait l'utilité limitée du bureau tessinois et l'expliquait par l'excellent fonctionnement des services clientèle, la qualité élevée des prestations en général et le soin porté par les entreprises de transport du sud du pays aux relations avec les voyageurs. Aussi a-t-il été décidé en 2011, après le départ de Renzo Respini, d'assigner à l'avenir les cas italo-phones à l'antenne romande de manière formelle, mais en respectant la souveraineté linguistique. Au fil des ans, une nouvelle pratique s'est finalement imposée et les réclamations en provenance de la Suisse italophone sont désormais attribuées au cas par cas. En 2019, les adresses postales et électroniques ont également été adaptées afin que toutes les requêtes parviennent à la même adresse.

Pendant les onze premières années, le secrétariat des deux bureaux de médiation a été géré par les deux médiatrices dans leur région respective. En 2012, durant la phase de transition, celui de Suisse alémanique a été rattaché au secrétariat de l'UTP et s'y trouve encore aujourd'hui. Depuis le 1^{er} août 2025, les services de secrétariat pour la Suisse romande sont également assurés à Berne.

En 2010, un arrêt du Tribunal fédéral a eu une influence directe sur le travail du Service de médiation. Après l'introduction de règles plus strictes pour les voyages sans titre de transport valable, la pratique qui s'était développée était de traiter tous les utilisateurs de la même façon, qu'ils voyagent intentionnellement ou non sans titre de transport valable ou avec un titre de transport valable seulement en partie. Un arrêt rendu par le Tribunal fédéral en 2010 a exigé un traitement différencié. Les personnes en possession d'un billet partiellement valable ne pouvaient plus être considérées de la même façon que celles empruntant les transports publics sans aucun titre de transport.

2.2 Statistiques de 2001 à 2025

Les statistiques donnent un aperçu intéressant de l'évolution du travail du Service de médiation et de ses antennes au cours des 25 dernières années:

Année	Nombre total de demandes	Hors compétence	Compétence du Service de médiation	Suisse allemande	Suisse romande	Tessin
2001	86	11	75	ND	ND	ND
2002	105	12	93	49	53	3
2003	173	19	154	109	63	1
2004	134	23	111	78	54	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	ND	ND	ND	ND	ND	ND
2013	331	122	209	151	56	2
2014	232	88	144	99	43	2
2015	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	
2021	208	108	100	73	27	
2022	263	153	110	86	24	
2023	302	181	121	83	38	
2024	427	254	173	124	49	
2025	521	279	242	155	87	

Explications:

ND: Données non disponibles

2012: Pendant la phase de transition entre Cornelia Füg et Hans Höhener, du 1^{er} juin au 1^{er} novembre 2012, le Service de médiation a été géré de façon intérimaire. Aucune statistique n'a par conséquent été établie pour cette année.

2015: Depuis 2015, les demandes émanant de la Suisse italienne sont traitées, selon le cas, par le bureau francophone ou le bureau germanophone.

Après les années 2009 à 2013, où les demandes dépassaient nettement les 200, les statistiques indiquent un recul notable des cas traités à partir de 2014, ce qui s'explique par différentes raisons. Les discussions menées durant ces années avec les représentants des entreprises de transport sur une base régulière et en fonction de l'évolution des réclamations ont assurément joué un rôle dans cette diminution. Un objectif important de ces rencontres était d'éviter même que ne se produisent des cas de médiation en améliorant et en coordonnant les règles de souplesse. La numérisation a également contribué à cette tendance en élargissant considérablement les offres et les prestations et en les rendant toujours plus accessibles pour la clientèle. Toutefois, cette évolution est probablement aussi l'une des raisons de la remontée des cas ces deux dernières années. En effet, le recours à diverses nouvelles applications et la «dépendance numérique» qui en découle ont dans le même temps rendu l'utilisation des services plus complexe.

Durant les années 2015 à 2019, les réclamations qui ne relevaient pas de la compétence du Service de médiation des transports publics n'ont pas été comptées. Il s'agissait essentiellement de demandes qui concernaient d'autres services de médiation ou qui devaient d'abord être traitées par les services clientèle compétents. Etant donné que ces demandes ont fortement augmenté à partir de 2023 et que nous avons à chaque fois envoyé aux clients concernés une lettre expliquant les raisons pour lesquelles nous n'étions pas compétents pour leur cas ou pour lesquelles nous avons transféré celui-ci, nous les avons de nouveau prises en compte dans les statistiques à partir de 2020. Même s'il s'agit de tâches routinières qui ne demandent pas énormément de temps, elles font néanmoins partie du travail de notre secrétariat. Par ailleurs, la revue des rapports annuels de ces 25 dernières années a mis en lumière de légers écarts, certes non significatifs mais néanmoins présents, dans les chiffres de certaines années par rapport aux statistiques antérieures, et ils sont à présent corrigés dans cette édition.

2.3 Personnel

Deux femmes ont marqué le début de l'histoire du Service de médiation des transports publics: Cornelia Füeg, ancienne conseillère d'Etat et conseillère nationale soleuroise, et Rose-Marie Ducrot, ancienne conseillère nationale fribourgeoise. Elles ont œuvré de manière décisive à mettre en place le Service de médiation et à asseoir son rôle novateur durant ses onze premières années d'existence. La fonction subsidiaire aux services clientèle des entreprises de transport n'a pas été facile à imposer au début. Les deux médiatrices sont néanmoins parvenues à ancrer durablement le Service de médiation comme service supplémentaire pour la clientèle des transports publics.

Après le départ de Cornelia Füeg à la fin juin 2012 et une solution transitoire, l'ancien président de l'association Remontées Mécaniques Suisses et du Conseil d'Etat d'Appenzell Rhodes-Extérieures, Hans Höhener, a repris la responsabilité du Service de médiation des transports publics pour la Suisse alémanique le 1^{er} novembre 2012. En Suisse romande, l'ancien préfet du district de Lausanne, Jacques Nicod, a succédé à Rose-Marie Ducrot à la tête du bureau francophone le 1^{er} janvier 2013.

Des changements sont à nouveau annoncés à la direction du Service de médiation des transports publics, avec potentiellement des changements organisationnels au sein des antennes. Hans Höhener et Jacques Nicod ont tous deux remis leur démission après près de 14 années de service chacun.

3. Statistiques

3.1. L'année 2025 en comparaison avec les années 2022 à 2024

Les demandes adressées au Service de médiation ont fortement augmenté en 2025, tant en Suisse alémanique qu'en Suisse romande. En 2020, les mesures prises pour lutter contre le coronavirus dans les transports publics ont entraîné une hausse des plaintes, en raison notamment de difficultés à faire accepter ces mesures et de nouvelles situations conflictuelles. Dès l'année suivante, cette tendance a toutefois reculé, ce qui est lié en grande partie à la forte baisse du nombre de passagers. Avec le retour progressif à l'exploitation normale, les années 2022 et 2023 ont connu une nouvelle hausse modérée du nombre de cas traités. Mais une nouvelle dynamique est observée depuis 2024: les réclamations examinées en 2024 et en 2025 sont en très forte progression et ont doublé en l'espace de deux ans.

			2025	2024	2023	2022
Cas traités	Procédure ordinaire	Procédure simplifiée	Total			
Suisse alémanique/Tessin	109	46	155	124	83	86
Suisse romande	84	3	87	49	38	24
Nombre total de cas traités	193	49	242	173	121	110
Plaintes/demandes pour lesquelles aucune procédure n'a été menée			279	254	181	153
Nombre total de demandes			521	427	302	263

Les statistiques révèlent que nous recevons un nombre considérable de réclamations et de demandes pour lesquelles aucune procédure de médiation n'est finalement menée. A la réception d'une demande, le secrétariat examine dans un premier temps si les conditions requises pour une intervention du Service de médiation sont réunies. Il regarde d'abord si la demande concerne les transports publics. Si ce n'est pas le cas, par exemple parce que cela relève du trafic aérien ou des assurances, le Service de médiation n'intervient pas. Depuis la mi-2025, ces cas ne sont également plus enregistrés dans les statistiques. Si la demande concerne bien les transports publics, nous vérifions si le Service de médiation est compétent¹. S'il ne l'est pas, il ne donne pas suite. Si le Service de média-

1 Le Service de médiation des transports publics n'est pas compétent pour les réclamations concernant les entreprises de transports publics du canton de Zurich (ZVV), du canton de Bâle-Ville (BVB) ainsi que des villes de Berne (BERNMOBIL), Winterthour (VBW) et Zurich (ZVB). Ces cas sont traités par les services de médiation des cantons de Zurich et de Bâle-Ville et des villes de Berne, Winterthour et Zurich. Le Service de médiation des transports publics était uniquement compétent pour les plaintes concernant les contrôles sporadiques menés dans le RER zurichois par les CFF dans le cas de voyageurs sans titre de transport valable ou en possession d'un titre de transport en partie valable.



tion est compétent, il s'assure finalement que les conditions formelles et matérielles pour entrer en matière sont remplies. Ce n'est que si c'est bien le cas qu'une procédure de médiation est ouverte.

Les exigences formelles pour l'intervention du Service de médiation sont notamment la compétence de ce dernier et la nécessité d'avoir essayé auparavant de régler directement le litige avec l'entreprise de transport concernée. Les conditions matérielles sont réunies s'il subsiste un potentiel de conciliation. Par exemple, si une réduction du supplément de 40 francs ou plus a déjà été accordée dans le cas d'un premier voyage sans titre de transport valable, le potentiel de souplesse est considéré comme épuisé. En cas de récidive et de nouveaux voyages sans titre de transport valable dans un délai de deux ans, la demande n'est examinée que s'il existe des circonstances atténuantes qui, de l'avis du Service de médiation, n'ont pas été suffisamment prises en compte par le service d'encaissement compétent.

En définitive, on constate une hausse à la fois du nombre de demandes et du nombre de procédures effectivement menées, alors que les cas qui ne concernent pas les transports publics ne sont plus inclus dans les statistiques et que les conditions pour la réalisation d'une procédure de médiation ont été légèrement durcies.

3.2. Répartition des cas 2025 entre les différentes entreprises et catégories

Dans les rapports annuels précédents, nous avons toujours structuré les cas selon différentes catégories dans l'aperçu statistique et nous en avons comparé les chiffres avec ceux des années précédentes. A plusieurs reprises, nous avons dû adapter ces catégories aux nouvelles solutions techniques apparues dans l'offre pour la clientèle ainsi qu'aux nouvelles habitudes des voyageurs à la suite de celles-ci. Nous avons aussi précisé à chaque fois que la catégorisation des cas reposait souvent sur plusieurs causes différentes et était opérée en partie selon une pondération individuelle. Si la comparaison des valeurs permettait de mettre en lumière des tendances, elle n'était pas sans poser quelques problèmes au fil des ans et n'était pas optimale pour tirer des conclusions et formuler des recommandations.

Nous avons par conséquent décidé de renoncer provisoirement à cette catégorisation et nous n'opérons plus qu'une distinction entre les «cas RogF» et les «autres raisons» dans l'aperçu. La section 5 de ce rapport annuel «Exemples de cas et de domaines problématiques» permet de mener une analyse un peu plus détaillée et différenciée.

Par ailleurs, les raisons à l'origine d'une plainte sont de plus en plus diverses et sont aussi déterminées en partie par la pratique des entreprises de transport à l'égard des voyageurs et par les mesures de souplesse appliquées. Alors que la majeure partie (entre 70 et 80% en moyenne) des réclamations émanaient auparavant de clientes et clients des CFF, cette part a baissé à 60% environ l'année dernière. Cette diminution pourrait entre autres s'expliquer par l'application systématique des règles de souplesse commerciale par le Servicecenter des recettes et le service clientèle des CFF.

Catégorie	Nombre de cas en			
	2025	2024	2023	2022
RogF	126	79	62	45
Autres raisons	116	94	59	65
Total	242	173	121	110

Entreprise de transport	Nombre de cas en 2025
CFF	147
CarPostal	23
BLS	18
TPN / NStCM	8
Autre	46
Total	242

Les statistiques ne comprennent pas les demandes transmises en privé au médiateur, lesquelles peuvent généralement être clarifiées lors d'un échange personnel et n'entraînent ainsi que rarement des cas de médiation, ni les demandes de renseignements des journalistes, portant souvent sur le fonctionnement du Service de médiation. Ces derniers temps, nous avons reçu de plus en plus de demandes dans ma région pour intervenir par exemple lors d'une assemblée, auprès d'une association de quartier ou dans une maison de retraite afin de présenter l'activité du Service de médiation, mais aussi, le plus souvent, pour répondre à des questions spécifiques et échanger sur leurs expériences avec les usagers des transports publics.

A partir du 1^{er} janvier 2026, tous les cas de RogF du ZVV pour lesquels le recouvrement est assuré par les CFF ne sont plus traités par le Service de médiation des transports publics, mais par le service de médiation du canton de Zurich. Ce dernier est désormais compétent pour tous les cas où une entreprise de transport effectue l'encaissement sur mandat du ZVV. Cette solution correspond au souhait du ZVV qui veut ainsi avoir une vue complète et un traitement uniforme de tous les cas RogF/RemitF le concernant.



4. Traitement des cas

Depuis le début des activités du Service de médiation des transports publics, le traitement des cas n'a fondamentalement pas changé. Toute personne qui souhaite bénéficier de l'intervention du Service de médiation est censée avoir d'abord cherché une solution avec l'entreprise de transport en question. Si le client n'est pas d'accord avec la décision de cette entreprise, il peut faire appel au Service de médiation.

Le traitement des cas se fonde sur une justice au cas par cas, comme l'indique explicitement le mandat confié au médiateur par le comité de l'UTP. Chaque cas doit être examiné de manière individuelle et différenciée en fonction des circonstances.

Dès qu'une procédure de médiation est ouverte, l'entreprise de transport concernée en est informée et a l'occasion de prendre position sur la demande du client. Cette manière de procéder permet à l'entreprise de réexaminer le cas et de proposer une mesure de souplesse ou une solution, ou bien d'indiquer les raisons pour lesquelles elle s'en tient à sa décision. Dans la majorité des cas, le Service de médiation peut rédiger sur la base de ce premier échange écrit une prise de position finale claire pour les deux parties et clore la procédure. Si cette première étape n'aboutit pas à un résultat satisfaisant du point de vue du Service de médiation, ce dernier peut intervenir une seconde fois auprès de l'entreprise de transport concernée.



Comment éviter de voyager sans titre de transport valable

De nombreux voyageurs et voyageurs occasionnels se déplacent en transports publics avec un titre de transport valable, mais un oubli ou une erreur peut un représentant souvent qualifié d'arrêter en langage technique. Voici quelques points auxquels il faut faire attention.

1 Acheter son billet à temps

L'achat du billet doit avoir été effectué avant le départ effectif du train. C'est une condition CTF-Trafik, cela signifie que vous devez acheter votre billet avant que le véhicule démarre.

3 Différencier les billets de zone des billets de parcours et vérifier à partir de quand ils sont valables, et jusqu'à quand

Billets de zone
Ces billets sont souvent proposés dans le trafic local ou régional. Ils permettent de voyager librement à l'intérieur d'une zone de planification (compte) (SST/STAS) pendant un laps de temps défini par CTF-Trafik, d'habitude, 4 heures. Si vous êtes un possesseur d'un billet de zone, vous ne pouvez monter à bord qu'après la validation de sa validité et devez descendre avant la fin de validité.

2 Utiliser EasyRide et Partik correctement

Voici quelques points importants à respecter si vous utilisez le service de clientèles EasyRide et Partik.
- Éviter de lancer le processus de check-in à la dernière minute. Cela peut entraîner quelques problèmes avec le check-in automatique. Commencez à faire le check-in au moins 15 minutes avant le départ. Si vous avez des problèmes avec le processus de check-in, vous pouvez contacter le service clientèle de la compagnie de transport public par téléphone ou par e-mail.

Travaux de rénovation
- Le fait de se tenir à la gare, sans attendre que monter à bord, peut être gênant. Le véhicule est déjà parti. Dans de tels cas, il est possible que la correspondance ne soit pas indiquée. Essayez d'attendre au quai. Des correspondances affichées dans l'horloge en ligne, avec un départ valant jusqu'à 15 minutes à l'avance. Ce n'est pas facile d'acheter un billet qui soit immédiatement valable avant de monter à bord. Cependant, vous pouvez avoir un titre de transport non valable, valant sa validité au moment de commencer à monter à bord.

- Vérifier que votre statut est toujours correct.
- Vérifier que votre statut est toujours correct.
- Vérifier que votre statut est toujours correct.

Billets de parcours
Les billets de parcours, eux, vous permettent de voyager sur le tronçon indiqué sur le billet. Ils sont valables toute la journée (planification, compte) (SST/STAS).
Gardez en tête que les tarifs intermédiaires (ceux) sont également applicables. Ils déclinent donc une représentation d'empêcher un autre itinéraire.

- Vérifier que votre statut est toujours correct.
- Vérifier que votre statut est toujours correct.
- Vérifier que votre statut est toujours correct.

Cartes personnelles
Ces cartes personnelles sont valables jusqu'à la fin de la semaine, lorsque que d'autres sont valables 24 heures.



Notice «Comment éviter de voyager sans titre de transport valable»

En 2025, nous avons rédigé une notice pour éviter que des voyageuses et voyageurs commettent des erreurs sans le savoir. Cette notice est remise aux clientes et clients que cela concerne.

La tâche centrale du Service de médiation est de servir d'intermédiaire, de clarifier la situation et, dans la mesure du possible, de parvenir à un arrangement à l'amiable. Il mise sur le discernement du client dans les situations claires, mais il est aussi toujours tributaire de la bonne volonté de l'entreprise de transport pour appliquer la philosophie de la justice au cas par cas dans un esprit de prévenance envers la clientèle. On constate chez de nombreuses entreprises de transport la volonté de réparer les relations détériorées avec les clients. Mais il reste quelques entreprises et services qui, au nom de l'«égalité de traitement» et de «directives tarifaires fermes», se montrent inflexibles. La charge administrative que cela implique dépasse souvent largement, voire de plusieurs fois, les indemnités demandées. Les clients qui n'acceptent pas la décision de l'entreprise de transport restent libres d'entamer une procédure juridique, mais ils ne le font que très rarement, car ces procédures sont longues et coûteuses. C'est pour cette raison que nous nous efforçons de clarifier chaque cas et d'y répondre avec soin, même s'il s'agit de détails ou de montants insignifiants.

Dans notre aperçu statistique au point 3.1, il est pour la première fois question de deux types de procédure pour les cas traités: une procédure «ordinaire» et une «simplifiée». Nous avons introduit la «procédure simplifiée» pour certains cas à la mi-2025. La seule différence par rapport à la procédure ordinaire est que le secrétariat, après avoir obtenu la prise de position de l'entreprise de transport impliquée, envoie la réponse au client sans faire appel au médiateur. Ce dernier reçoit néanmoins par après du secrétariat toutes les informations concernant le cas, c'est-à-dire une fois la procédure simplifiée clôturée. La procédure simplifiée est notamment appliquée lorsque le client a obtenu satisfaction ou lorsque, dès le départ, un geste de complaisance semblait peu probable. Nous réduisons ainsi la charge de travail sans compromettre la qualité ni rendre les procédures moins accessibles, et pouvons accélérer le traitement.

5. Exemples de cas et de domaines problématiques

Dans cette section, il est question non pas de donner un aperçu des cas traités en fonction de leur importance relative, mais plutôt de montrer toute la diversité des réclamations ainsi que des questions, parfois complexes, que les entreprises de transport doivent traiter. Nous tenons également à aborder certaines problématiques auxquelles les clients sont régulièrement confrontés.

Enfin, nous souhaitons illustrer par quelques exemples la volonté du Service de médiation de non seulement traiter les faits seuls et formuler des recommandations objectives, mais aussi d'examiner les plaintes de manière différenciée et avec la compréhension requise afin de favoriser l'entendement de la clientèle pour la complexité du système et de mettre mieux en lumière la prestation fournie dans ce contexte par les entreprises de transports publics.

L'«éternel» problème des quelques secondes

Le train a démarré depuis un quart d'heure déjà et a fait un arrêt entre-temps dans une autre gare. Le contrôle des billets commence. Une femme assise en oblique de moi tend son téléphone portable. Le contrôleur sourit: «Vous savez, je dois vous donner une amende. Vous avez validé votre billet 9 secondes après le départ.» «Oui, mais... en effet, je n'ai validé le billet qu'une fois assise dans le train. J'ai tout simplement oublié de le faire avant. Pardon, je suis désolée. Il n'y a aucune possibilité...?» «Bon», répond le contrôleur, «restons-en là. Je vois bien que vous ne vouliez pas frauder. Mais la prochaine fois, n'oubliez pas d'activer votre billet avant de monter dans le train.»

Bien évidemment, cette femme et moi avons eu ensuite une discussion sur le contrôle des billets. «Je sais bien que j'ai eu de la chance. Il y a vraiment beaucoup de gens bien aux CFF.» Cette dame a ensuite raconté toute une série d'expériences positives vécues dans les transports publics et a loué le fonctionnement remarquable de ces derniers en Suisse. Du point de vue du médiateur: une situation réglée intelligemment et la meilleure des publicités pour les transports publics, le tout sans le moindre coût administratif.

Les billets validés en retard sont un sujet récurrent au Service de médiation. Il n'y a souvent aucune mauvaise intention. Fréquemment, des problèmes de connexion viennent retarder le processus d'achat et de validation, ou alors aussi une surcharge du fournisseur de paiement.

Bien qu'une décision de principe ait été prise sur cette question l'année dernière pour renoncer à accorder une marge de tolérance après le départ du train, je ne peux que répéter ce que j'ai indiqué dans le rapport de l'année dernière. Dans le trafic grandes lignes, pour l'achat de billets électroniques via le téléphone portable, nous continuons de plaider pour l'introduction d'un délai de 30 à 60 secondes après le départ du train. En tant que médiateur, je ne parviens pas à comprendre le but d'engager une procédure fastidieuse dont le coût est sans commune mesure avec les frais occasionnés, alors qu'il est clair que la cliente ou le client n'a pas cherché à frauder.

On veut bien faire et on reçoit une amende

Un jeune a saisi le Service de médiation avec son père parce qu'il avait le sentiment d'avoir reçu un traitement injuste. Il s'était vu infliger un supplément alors qu'il avait l'intention d'acheter un billet. Il s'était assis dans le bus pour prendre son portefeuille dans son sac à dos en attendant que le distributeur de billets soit libre. Le contrôleur n'a pas vu la situation de la même façon et a établi un supplément.

Après intervention du Service de médiation, l'entreprise de bus a renoncé aux frais de sommation de 80 francs et a réduit le supplément de 90 à 50 francs. Avec le prix forfaitaire du voyage, il restait donc une facture de 60 francs à régler.

A travers cet exemple, nous voulons montrer comment le Service de médiation s'efforce, dans sa prise de position, de tenir compte de la situation personnelle du « plaignant » pour remplir sa mission de médiation, mais aussi d'information et d'explication, en particulier lorsqu'il s'agit de personnes âgées, d'enfants et de jeunes ou de personnes dans des situations difficiles.

«Le Service de médiation des transports publics constate que toi, Joshua, tu circulais à bord d'un bus de XXX sans titre de transport valable le XX.XX.2025. Nous comprenons que ton père ait été fâché et qu'il ait eu le sentiment que tu avais été traité de manière injuste. L'expérience n'a pas non plus dû être agréable pour toi. C'est toujours désolant quand on veut bien agir et qu'on reçoit malgré tout une «sanction». Dans le même temps, les contrôleurs doivent aussi travailler en suivant certaines règles. Ils doivent décider rapidement si une personne voulait ou non acheter un billet. Ce n'est pas facile. Quand une personne se rend directement au distributeur, c'est le signe pour eux qu'elle veut acheter un billet. En revanche, quand quelqu'un s'assied, ils pensent que cette personne possède déjà un billet.

La prochaine fois que tu dois acheter un billet dans un bus, il est important que tu te rendes rapidement au distributeur et que tu prennes tout de suite un billet. Dans l'idéal, aie déjà la monnaie ou ta carte de paiement en main avant de monter à bord. Si plusieurs personnes font la queue, place-toi dans la file et tiens-toi fermement à la barre pour ne pas tomber lorsque tu es debout si le bus freine brusquement. De cette façon, les contrôleurs pourront bien voir que tu as l'intention d'acheter un billet. Si tu te lèves au début du contrôle, cela donne l'impression que tu veux juste acheter un billet en raison du contrôle, et ce n'est pas permis.

Nous trouvons cela bien que l'entreprise de bus ait accepté de reconsidérer ton cas. Ils ont décidé que tu ne devais plus payer que 60 francs, ce qui est nettement moins que la dernière facture qui comportait également des frais de sommation. Ce geste n'est possible que parce qu'il s'agit du premier incident de ce genre au cours des deux dernières années. Nous t'adressons nos meilleurs vœux et espérons que tu feras encore de nombreux beaux voyages en bus, en train ou en tram.»

Ne pas oublier les personnes âgées

La numérisation croissante, la diminution des distributeurs de billets et la réduction des services aux guichets peuvent être des défis pour les personnes âgées souhaitant utiliser les transports publics. L'exemple qui suit concerne les CFF, et plus précisément une gare CFF, mais vaut aussi pour d'autres entreprises.

Dans le cas évoqué, un voyageur âgé s'est plaint auprès des CFF de l'enlèvement du distributeur de billets sur le quai n° 2. Le distributeur restant se trouve sur le quai n° 1 et pour ce voyageur, cette solution n'est pas acceptable pour les personnes âgées, les personnes à mobilité réduite ou encore les voyageurs sans smartphone. Les CFF ont confirmé la suppression du distributeur de billets qu'ils ont justifiée par l'utilisation de plus en plus faible de celui-ci et par conséquent, les coûts disproportionnés de son maintien. Les CFF indiquent également qu'il reste différentes possibilités aux voyageurs pour acquérir leurs titres de transport: outre le distributeur de billets restant, il est possible de commander des billets par téléphone auprès du Contact Center CFF et ceux-ci sont ensuite envoyés par la poste. Les CFF ajoutent que trois guichets desservis se trouvent en outre dans un rayon de deux à cinq kilomètres. Ils précisent que dans toutes les décisions, d'autres facteurs, comme le trajet et l'accessibilité pour les personnes handicapées, ont également été pris en compte. L'entreprise est cependant soumise aussi à des impératifs économiques et doit gérer les ressources disponibles de manière rationnelle. Pour ces raisons, les CFF maintiennent leur décision de ne plus mettre à disposition qu'un seul distributeur dans la gare en question.

Il n'est sans aucun doute pas facile, à l'heure du numérique, de répondre à tous les besoins des personnes âgées dans l'univers des transports publics. Une discussion du médiateur dans une maison de retraite a révélé qu'un grand nombre de personnes âgées aimeraient conserver aussi le plus longtemps possible leur autonomie dans l'utilisation des transports publics, qu'elles éprouvent des difficultés avec certaines nouvelles règles et qu'elles trouvent «vexant», par exemple, de devoir commander des billets par téléphone plusieurs jours à l'avance pour un trajet relativement court, d'autant plus que les appels téléphoniques avec des systèmes robotisés (réponses automatiques) les découragent et qu'elles ne savent pas si la météo le jour J permettra même d'effectuer le voyage. Quoi qu'il en soit, il a été intéressant d'apprendre que des personnes de plus de 90 ans voyagent encore sans problème en train et en bus et que d'autres, en revanche, se résignent souvent à cause de la technologie et renoncent alors totalement aux transports publics.

Pourquoi refuser la consultation de l'enregistrement vidéo?

Un passager s'est plaint qu'il n'a pas pu embarquer à une halte avec arrêt sur demande parce que le train ne s'est pas arrêté, alors qu'il avait appuyé sur le bouton d'arrêt et qu'il se trouvait avec un billet valable dans la zone d'attente marquée. Le client s'est adressé au Service de médiation en indiquant que l'entreprise tenait des propos faux et lui refusait l'accès à l'enregistrement vidéo de la scène. Nous citons ici un passage de la prise de position finale du Service de médiation:

Le Service de médiation des transports publics prend note qu'en date du xx.x.2025, vous avez attendu avec un titre de transport valable l'arrivée d'un train à l'arrêt A (...), mais que vous n'avez pas pu embarquer.

Nous déplorons vivement cet incident ainsi que ses conséquences négatives pour vous. Nous nous rendons compte que la situation a été pénible pour vous, qu'elle vous a irrité et vous a amené à penser qu'il pouvait s'agir d'un cas de discrimination. Nous constatons par ailleurs que l'entreprise de transport a examiné votre plainte en détail et avec beaucoup de soin. L'analyse des enregistrements vidéo, le contrôle technique de la demande d'arrêt et la description de votre position à la gare montrent que l'entreprise s'est vraiment efforcée de clarifier objectivement la situation.

Le Service de médiation ne constate aucune violation, ni intentionnelle ni par négligence, de vos droits par l'entreprise de transport. Il ressort plutôt de l'analyse un enchaînement complexe où plusieurs facteurs sont entrés en jeu, notamment le positionnement en gare, les conditions de visibilité et l'actionnement successif des boutons de demande d'arrêt. Ce genre de situation peut cependant se produire dans les transports publics sans qu'une personne en soit directement responsable.

Le remboursement proposé de 3,80 francs n'est pas le gain le plus important de cette procédure. Il nous semble bien plus précieux d'avoir la certitude qu'il n'y a eu aucune discrimination et que votre requête a été prise au sérieux et traitée en toute transparence.

La prise de position s'achevait sur deux petits paragraphes qui sont presque toujours insérés dans chaque recommandation et ont pour but d'aider à délimiter la procédure et à la clôturer, pour autant qu'aucun nouvel élément ne puisse être apporté, sans que des demandes de vérifications supplémentaires ou d'autres courriers ne soient encore adressés.

Le Service de médiation des transports publics ne peut intervenir qu'en tant qu'intermédiaire et n'a aucun pouvoir de décision. Nous n'avons donc aucune latitude pour d'éventuelles démarches supplémentaires. Nous espérons toutefois que l'affaire peut ainsi être close pour vous.

Nous vous prions de noter que la procédure de médiation est terminée et que nous n'échangerons plus aucune correspondance au sujet de cette affaire.

Dans le cas présent, il s'agit en fin de compte d'une demande d'arrêt non honorée, avec un retard de 30 minutes suite à l'attente du train suivant et un billet d'un montant de 3,60 francs. Le client aurait souhaité pouvoir visionner lui-même les vidéos, ce qui lui a été refusé pour des raisons de protection des données. Si on prend en compte le temps considérable passé à effectuer les clarifications et à rédiger les divers courriers, le médiateur se demande si dans de telles situations, on n'applique pas de manière trop rigide les dispositions relatives à la protection des données en ce qui concerne la consultation des enregistrements vidéo. Ici, autoriser celle-ci aurait permis d'épargner beaucoup de temps et d'argent.

SwissPass Mobile bloqué

L'été dernier, le SwissPass Mobile d'une cliente a été bloqué. En réponse à sa demande, il lui a été notifié que conformément aux dispositions tarifaires, le SwissPass Mobile pouvait être désactivé sans indication de motif. Suite à notre intervention, les CFF ont expliqué que les voyageurs avaient la possibilité de lier leur compte SwissPass à la fonction SwissPass Mobile et qu'ils n'avaient alors plus besoin de carte physique en cas de contrôle. Si des irrégularités sont constatées, cette fonction est cependant bloquée. Il s'agit d'une procédure standardisée prévue dans les dispositions tarifaires 600. Les CFF ont indiqué qu'ils n'étaient pas obligés de communiquer la raison concrète du blocage et n'ont pas donné plus d'informations. A notre question si le blocage pouvait être levé plus tôt, les CFF ont répondu par la négative. Ils ont précisé que le blocage ne causait pas de préjudice à la cliente dans la mesure où elle pouvait toujours utiliser ses abonnements avec la carte SwissPass physique. Le blocage, comme cela a été notifié à la cliente et au Service de médiation, est levé automatiquement après un an.

Selon le chiffre 4.9.15 du tarif 600, les entreprises de transport peuvent procéder au blocage de l'utilisation de la fonction SwissPass Mobile sans indiquer de motif. Cette mesure est prise en particulier en cas de présomption d'utilisation abusive ou d'une tentative d'abus d'identité. Le blocage a donc pour but de protéger non seulement l'entreprise de transport, mais aussi la cliente ou le client concerné.

Après que le Service de médiation a été confronté à plusieurs blocages de ce type ces derniers temps, nous recommandons aux personnes concernées de protéger leur login SwissPass avec un mot de passe fort et de configurer l'authentification à deux facteurs pour éviter de futurs blocages et d'autres conséquences indésirables. Aux yeux du Service de médiation, il serait cependant utile que les entreprises de transport expliquent mieux, de façon générale, les raisons du blocage. Même s'il n'est pas nécessaire de fournir des indications concrètes dans chaque cas individuel, une explication générale plus compréhensible des causes et procédures typiques permettrait aux clients de mieux comprendre la décision et de mieux se protéger.

Grande diversité dans les réclamations

Au fil des ans, l'éventail des demandes adressées au Service de médiation des transports publics par les clientes et clients des transports publics s'est considérablement élargi. L'agrandissement considérable de l'offre et sa différenciation, la transformation numérique et, tout particulièrement, l'introduction de l'obligation de posséder un billet y ont contribué. Même si durant les premières années le travail du Service de médiation portait beaucoup sur des questions liées à des titres de transport non valables, il concernait aussi souvent des plaintes relatives aux conséquences financières des ruptures de correspondance et à des problèmes avec l'horaire. S'y ajoutaient des demandes en rapport avec les abonnements, comme la perte d'un abonnement général, ou avec les résiliations anticipées, par exemple lors de séjours à l'étranger à brève échéance. Les plaintes concernant le confort dans les transports publics, et notamment l'utilisation des téléphones portables dans les trains, étaient aussi beaucoup plus fréquentes. La sécurité à bord des véhicules et dans les gares et le traitement des passagers par le personnel de contrôle étaient aussi des sujets récurrents durant les premières années.

Avec le temps, les préoccupations majeures se sont déplacées. Aujourd'hui, les cas de RogF, avec toutes les applications de billetterie électronique, se trouvent clairement en tête de classement. L'extrait ci-dessous de nos statistiques, qui répertorient pour chaque cas la date de réception, l'entreprise concernée, les données du client, le processus, la date de réponse ou de clôture et le thème en quelques mots-clés, vise à présenter toute l'étendue et la complexité des réclamations adressées au Service de médiation:

- La fonction EasyRide n'a pas pu être activée en raison de problèmes avec le moyen de paiement.
- Le voyageur a combiné un Z-Pass et un abonnement Ostwind, mais il manquait apparemment une zone: RogF.
- Le client estime qu'il a embarqué son vélo comme un bagage et n'avait donc pas besoin de réservation pour vélo.
- Le client a fréquemment des trains supprimés ou en retard sur son trajet pendulaire, il doit alors prendre sa voiture ou arrive en retard au travail.
- La cliente avait un billet, mais dans la précipitation, elle n'a pas pu le présenter. Elle a reçu une réduction de 40 francs, ce qu'elle juge insuffisant.
- Le client dit que le bus est passé devant lui sans s'arrêter, alors qu'il se trouvait à l'arrêt.
- Mauvaise expérience sur le Schilthorn en raison d'un chantier.
- La cliente n'a pas pu acheter de billet vélo et s'est sentie menacée par le contrôleur.
- Le client s'est trompé de course et un cas RogF a été établi.
- La cliente n'a pas obtenu le rabais AI pour son abonnement général parce qu'elle n'a pas présenté sa carte AI. Elle a par conséquent reçu un supplément qu'elle n'accepte pas.
- Le client demande un remboursement car il n'y avait pas de place assise sur un voyage international.
- La cliente voulait acheter un billet dans le bus mais à cause du chien et des nombreuses personnes à bord, elle a été trop lente et s'est vu infliger un supplément qu'elle conteste.
- Le client aimerait supprimer la prolongation automatique de l'abonnement demi-tarif.
- Traitement différent pour des RogF, alors que les personnes concernées voyageaient en couple. Le couple a soupçonné de la discrimination envers la femme, mais ils avaient tous les deux des points de départ différents sur leurs billets.
- Le client a retrouvé une vieille carte multicourses et demande un remboursement.
- Disposait d'un billet retour, mais uniquement pour le voyage retour le même jour.
- RogF: «Je trouve cela très décevant et incompréhensible qu'on puisse faire preuve d'aussi peu de compréhension et de souplesse dans ce cas. Je ne peux pas accepter cette amende absurde et salée sans rien faire.»
- Les ÖBB ont dit aux voyageurs qu'ils pouvaient poursuivre le voyage. Mais les CFF leur ont ensuite infligé un supplément.
- Le client ne comprend pas en quoi son billet journalier n'était pas valable et pour quelles raisons il se trouvait dans la mauvaise zone.
- Le client a été poursuivi pour une créance de 2017. Il dit qu'il se trouvait à l'étranger. Il ne connaît pas la raison de cette créance. Apparemment, il a maintenant payé toutes les factures pour éviter des frais supplémentaires. Il souhaite des éclaircissements. Nous avons dit que nous aiderions à clarifier la situation si tout avait été payé. Procédure de poursuite suspendue/clôturée.
- RogF: le check-in n'était pas terminé. Le personnel aurait été très désagréable.
- Le billet Interrail Outbound n'était pas activé.
- A cause de suppressions de trains et de l'absence de bar, le client a eu soif durant le voyage.

- Les clients n'ont pas pu profiter du voyage panoramique acheté parce qu'il faisait sombre trop tôt.
- Le client a manqué la date limite de résiliation de son abonnement demi-tarif. Ce dernier est à présent bloqué et le client aimerait que l'entreprise ferroviaire accepte la résiliation.
- Des touristes turcs ont voyagé en 1^{re} classe par erreur et ont dû payer un supplément.
- Voyage du Sud de la France à la Suisse. Le client n'a pas pu rentrer chez lui en raison d'un retard important et a dû passer la nuit à Bâle. L'entreprise ferroviaire refuse de payer l'hôtel parce que le client a effectué deux réservations pour son voyage, du Sud de la France à Bâle et de Bâle à son domicile.
- La contrôleuse a fait tomber le téléphone portable d'un jeune de 16 ans et l'entreprise de transport refuse de prendre en charge les dégâts causés au téléphone portable.

Et encore...

- De nombreuses personnes se tournent vers le Service de médiation afin d'obtenir de l'aide car leur abonnement demi-tarif a été prolongé automatiquement, alors qu'ils ne s'y attendaient pas et ne le souhaitaient pas. La communication lors de la vente et dans le cadre du processus de rappel n'est pas encore optimale. Un grand nombre de titulaires d'un abonnement ne lisent pas la lettre de rappel car ils pensent qu'il s'agit d'un courrier publicitaire, ou ils la lisent mais l'interprètent mal. Ils croient que la prolongation automatique ne s'applique que s'ils effectuent le paiement dans les délais.
- Un autre thème récurrent concerne les toilettes. Tandis que l'année dernière, nous avons attiré l'attention sur des WC régulièrement hors service, le Service de médiation en Suisse orientale a reçu ces derniers mois de plus en plus souvent des réclamations au sujet de toilettes sales et de l'absence de papier WC, surtout dans les trains reliant en soirée la Suisse romande à Saint-Gall/Rorschach.
- Parmi les sujets de plainte fréquents, on retrouve encore et toujours, surtout lorsqu'il s'agit de petits montants déclenchant un supplément important, le système compliqué de zones, le passage d'une communauté tarifaire à une autre et des questions liées aux changements de parcours lorsqu'il faut emprunter une autre ligne pour des raisons de correspondance.
- Pour les voyageurs étrangers, acheter un billet n'est pas toujours très simple lorsqu'il n'y a pas de guichet ou qu'il est fermé et qu'ils se retrouvent face à un distributeur de billets qu'ils ne parviennent pas à «lire» parce qu'il leur manque les connaissances géographiques nécessaires. Ils sont souvent traités comme des voyageurs suisses sans titre de transport valable. Même s'ils bénéficient souvent de mesures de souplesse lorsqu'ils introduisent une réclamation, dans de nombreux cas, ce n'est pas vraiment une expérience positive pour les touristes visitant la Suisse.
- Les termes de «resquilleur» et de «registre des fraudeurs» font encore et toujours partie de l'univers des transports publics en Suisse, même si nous essayons avec force de les éliminer en fournissant des explications et en utilisant un autre vocabulaire. Les suppléments restent des «amendes». J'ai une fois essayé d'argumenter contre cette idée lors d'une discussion entre amis. La réponse a fusé: «Vous faites du bon travail dans les transports publics, mais quand on m'inflige avec intransigeance et sans aucune place pour le dialogue des suppléments aussi élevés, juste parce que j'ai pris un train trop tôt, alors que j'avais acheté un billet, ce sont des amendes! J'aurais bien entendu payé 10 francs à titre de supplément et non d'amende, et j'aurais même offert un autre billet de 10 francs au contrôleur pour un café et un croissant pour le remercier de sa compréhension.»

6. Remarques conclusives

Comme le montrent les statistiques 2025 (point 3.2), la liste des plaintes est toujours dominée par les cas de RogF, c'est-à-dire les voyageurs sans titre de transport valable ou avec un titre de transport en partie valable. Au début de mon travail en tant que médiateur, ces cas concernaient surtout des billets achetés, mais incorrects ou insuffisants, ainsi que des billets non ou mal oblitérés, mais aujourd'hui il s'agit de plus en plus souvent de difficultés liées à des billets électroniques mal validés et surtout activés trop tardivement. Comme on le sait, les suppléments à payer ne couvriront jamais les coûts engendrés si une procédure est entamée auprès du Service de médiation.

Nous savons qu'un grand nombre de clientes et clients des transports publics renoncent à s'adresser au Service de médiation dans des cas de RogF parce qu'ils considèrent que la démarche n'en vaut pas la peine au vu de ce qu'ils peuvent en retirer. Le mécontentement des personnes concernées reste généralement limité, notamment parce qu'elles apprécient beaucoup les offres et les services de qualité, mais aussi le travail remarquable du personnel en première ligne dans les transports publics de notre pays.

On constate en revanche moins de compréhension, comme nous l'avons déjà pointé précédemment dans ce rapport, pour les suppléments appliqués pour des billets électroniques validés avec «seulement quelques secondes» de retard. Lorsqu'un responsable me dit qu'il y a 30 ans, les personnes concernées auraient dû acheter au préalable un billet au guichet, ce qui aurait pris beaucoup plus de temps, c'est oublier que la numérisation a radicalement changé un grand nombre d'habitudes du quotidien. Les transports publics sont les premiers à en tirer parti, avec des offres et des formes d'utilisation intéressantes, en constante évolution. Les clientes et les clients se comportent de la même façon, sauf qu'ils ne se laissent pas «éduquer». Tant que nous n'aurons pas une autre solution technique, ce «mécontentement pour quelques secondes» avec les billets électroniques sera toujours présent. Qu'il existe une obligation de posséder un billet et que celle-ci doive être appliquée n'est nullement remis en question. Néanmoins, les règles de souplesse sur ce point devraient être revues. Le fait est que dans la grande majorité des cas, les mesures de souplesse évitent de devoir effectuer des clarifications supplémentaires au sein de l'entreprise de transport, mais empêchent aussi et surtout que le Service de médiation ne soit saisi.

Quoi qu'il en soit, la souplesse dans les transports publics et dans les différentes entreprises de transport est et restera toujours un sujet de discussion, d'autant plus que, comme l'a encore pu constater le Service de médiation cette année, les pratiques en la matière varient encore considérablement. Tandis que certains revendiquent le «même traitement pour tous» sans tenir compte de l'ampleur de l'incident, d'autres évaluent chaque cas individuellement et recourent ainsi davantage aux mesures de souplesse.

Ces dernières années et décennies, nous avons développé une offre de transports publics variée, différenciée et très efficace, voire exceptionnelle. Elle s'est accompagnée de la mise en place d'un ensemble de règles dont l'application n'est pas toujours sans poser problème et peut même être source de frustration. Cela ne concerne certes qu'une minorité de cas, mais tant que nous ne sommes pas en mesure d'offrir de meilleures solutions sur le plan technologique, il pourrait être utile de mener un débat de fond accompagné d'une analyse coûts-bénéfice.

Pour terminer, je tiens à remercier chaleureusement toutes celles et tous ceux qui soutiennent et encadrent activement le travail du Service de médiation, mon collègue de Suisse romande Jacques Nicod, la direction de l'UTP, en particulier notre secrétariat et le service juridique, notamment la responsable Marianne Schild, mais aussi Christian Sterchi et Eliane Krebs, les collaboratrices et collaborateurs compétents ainsi que nos interlocutrices et interlocuteurs dans les entreprises de transport, le comité de l'UTP et les membres de l'Union des transports publics pour leur collaboration toujours simple, ouverte et constructive.

Le Service de médiation des transports publics
Hans Höhener

Teufen AR, début avril 2026



Annexe

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

Le Service de médiation des transports publics est un service neutre et indépendant 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 commencé ses activités le 1^{er} mai 2001. Presque 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 de transport ni des organes de l'UTP.

Quelles sont les compétences du Service de médiation des transports publics?

Tout voyageur qui n'est pas satisfait d'une prestation d'une entreprise de transports publics peut saisir le Service de médiation à certaines conditions (voir question suivante). En revanche, les demandes des voyageurs concernant l'horaire ne sont pas traitées par ses soins. 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 relèvent pas non plus du Service de médiation.

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

Avant que le Service de médiation ne prenne en charge 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 de transport.

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 Winterthour 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 des transports publics?

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 courrier électronique à info@ombudsstelle.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 pour demander à l'entreprise de transport de se positionner sur le cas.

Adresses

Suisse romande

Service de médiation des transports publics pour la Suisse romande

Jacques Nicod

Dählhölzliweg 12

3005 Berne

E-Mail: info@servicedemediation.ch

Suisse alémanique

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

Hans Höhener

Dählhölzliweg 12

3005 Bern

E-Mail: info@ombudsstelle.ch

Tessin

Ombudsman dei trasporti pubblici

Dählhölzliweg 12

3005 Berna

E-Mail: info@ombudsstelle.ch

Service de médiation des transports publics

Dählhölzliweg 12

3005 Berne

info@ombudsstelle.ch

www.ombudsstelle.ch

Une institution de l'UTP

