

Service de médiation des transports publics

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

Ombudsman dei trasporti pubblici

© Alliance SwissPass



2022

Rapport annuel

Sommaire

1. Introduction	4
2. Statistiques 2022	6
2.1. Cas traités en 2022 comparés aux années 2018 à 2021	
2.2. Catégorisation des cas en 2022 et 2021	
3. Traitement des cas	8
4. Exemples de cas et de domaines problématiques	9
4.1. Titre de transport pour chien	
4.2. Billets pour enfants de «6 à 16 ans»	
4.3. Moment de l'achat du billet	
4.4. Distributeurs n'acceptant pas les billets de banque	
4.5. Bus pris une heure trop tôt	
4.6. Quatre ans plus tard	
4.7. Enfin, ...	
5. Remarques conclusives	13
Annexe	14
Le Service de médiation des transports publics	
Adresses	

1. Introduction

Depuis sa création en 2001, le Service de médiation des transports publics s'est certes bien établi en tant que prestation de l'Union des transports publics (UTP), mais il est relativement peu mis à contribution. Il y a probablement différentes raisons à cela. Les discussions montrent par exemple régulièrement que le degré de notoriété du Service de médiation n'est pas particulièrement élevé, que la forme écrite de la procédure a un effet plutôt restrictif même si les exigences ne sont pas strictes, et que de nombreux passagers concernés se posent la question de la proportionnalité: un supplément de 100 francs vaut-il la peine de se plaindre, voire d'entreprendre des démarches auprès du Service de médiation? Souvent, la personne en reste à cette «amende», fait le poing dans la poche et reprend le cours de son quotidien.

Les cas réglés par le Service de médiation ne constituent donc que la partie émergée de l'iceberg. Ils révèlent néanmoins des tendances et des évolutions. Les services clientèle ont indiqué l'année dernière avoir à traiter de très nombreuses demandes de clients. Ils prévenaient ces derniers que les réponses prendraient un certain temps et les priaient de faire preuve de patience et de compréhension. Cela laisse supposer que la partie immergée de l'iceberg grandit.

Depuis maintenant plus de dix ans, nous connaissons en Suisse l'obligation de posséder un billet valable avant de monter dans un véhicule de transports publics. Depuis, ce sont certainement des millions de procédures qui ont eu lieu, lors desquelles les «fautes» des passagers ont été constatées, clarifiées, punies, voire amenées devant différentes instances.

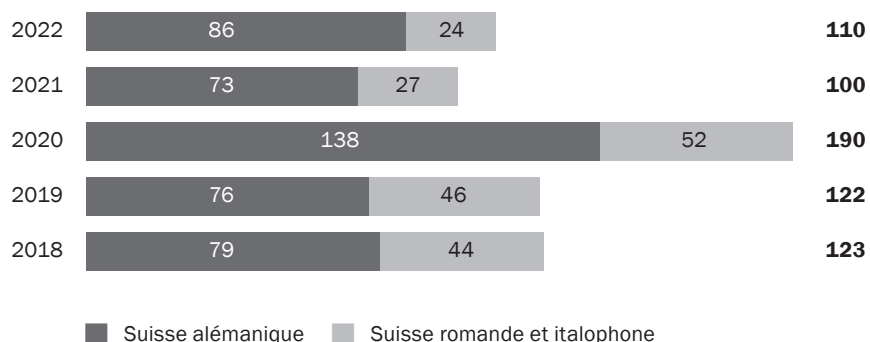
Il est incontesté que les resquilleurs notoires doivent être combattus. Il faut cependant se demander si l'onéreux système de contrôle et de procédure ne devrait pas être réévalué en profondeur, notamment quant à son utilité et à son produit. Au fil des ans, les possibilités d'obtenir un titre de transport valable sont devenues si variées, mais aussi si complexes, que leur utilisation se révèle un véritable défi pour de nombreuses personnes qui n'empruntent qu'occasionnellement les transports publics. De plus, les habitudes changent: les personnes qui emploient une application et circulent notamment avec EasyRide ou Fairtiq font confiance au fait que le processus d'activation fonctionne à la seconde. Elles embarquent, s'assoient et activent le billet. Mais il peut alors arriver que la connexion ne fonctionne pas tout de suite, que le train parte et que l'on se retrouve à acheter son billet quinze secondes trop tard. Et que fait la contrôleuse qui arrive cinq minutes après? Elle ferme – judicieusement (?) – un œil et le cas est réglé, ou elle inflige un supplément que la personne ne comprend pas, «pour quelques secondes», et qui peut conduire à de fastidieuses procédures selon les circonstances. Les remarques selon lesquelles il fallait auparavant avoir un billet acheté à l'avance au guichet ou à un distributeur et qu'il suffisait maintenant d'activer le billet avant d'embarquer ne servent à rien: les clients ne comprennent pas la règle.

Nous avons déjà soulevé cette problématique dans les remarques conclusives de notre rapport de l'année dernière et nous permettons de demander si les transports publics ne devraient pas se pencher en profondeur sur l'application pratique de l'obligation de posséder un billet, ce qui serait également dans leur propre intérêt. N'y aurait-il pas des façons plus simples d'imposer l'obligation de posséder un billet, avec nettement moins de travail administratif?



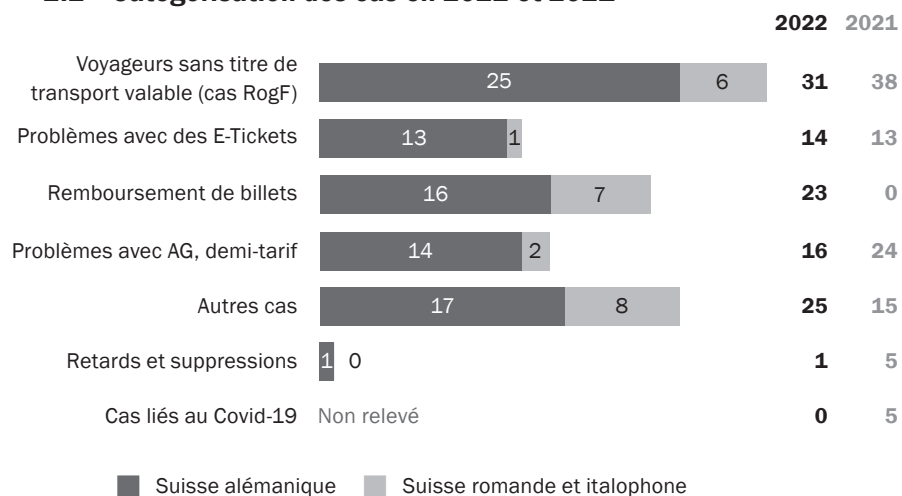
2. Statistiques 2022

2.1 Cas traités en 2022 comparés aux années 2018 à 2021



La répartition entre Suisse alémanique et Suisse romande se fait en fonction de la langue parlée par les clients, et les cas de Suisse italophone sont généralement traités par le médiateur alémanique.

2.2 Catégorisation des cas en 2022 et 2021



Par ailleurs, le Service de médiation a reçu 153 autres demandes qu'il a certes examinées, mais qui n'étaient pas de sa compétence et qu'il a par conséquent fait suivre aux services concernés.

Cette statistique ne comprend pas les requêtes qui concernent non pas un cas de médiation, mais plutôt des sujets ou des plaintes de nature générale sur les transports publics qui sont transférés au service compétent ou clarifiés lors d'une conversation téléphonique. Ne sont pas non plus indiqués les appels téléphoniques passés à titre privé au médiateur, lesquels n'entraînent que rarement des cas de médiation, mais débouchent souvent sur de longues conversations.

La tendance de clients à réagir à des cas clos continue d'augmenter, bien qu'après avoir émis notre recommandation en conclusion de chaque cas, nous indiquions qu'«aucune correspondance n'est plus échangée» au sujet du cas concerné. Très souvent, un entretien téléphonique avec le médiateur permet par après de clarifier les choses, ou au moins de recueillir l'incompréhension et la frustration concernant la décision prise.

Comme toujours, ces statistiques ne tiennent pas non plus compte des requêtes qui concernent les entreprises de transport du canton de Zurich (ZVV), du canton de Bâle-Ville (BVB) et des villes de Berne (BERNMOBIL), Winterthour (SBW) et Zurich (VBZ). Ces sociétés de transport sont certes membres de l'Union des transports publics, mais leurs cas ne sont pas traités par nos soins et relèvent des services de médiation des villes et cantons correspondants. Ceci à l'exception des réclamations en lien avec les contrôles sporadiques dans le RER zurichois qui sont effectués par les CFF. Les cas de «voyage sans titre de transport valable ou avec un titre de transport partiellement valable» (cas RogF) sont du ressort du Service de médiation des transports publics.

3. Traitement des cas

La manière de traiter les cas est clairement définie dans le mandat donné par l'UTP au Service de médiation. La procédure met l'accent sur une justice au cas par cas et n'a quasiment pas changé depuis de nombreuses années.

Les réclamations peuvent être déposées par lettre ou par e-mail, aucune exigence particulière n'étant posée à la forme écrite. Un cas peut être accepté uniquement si la personne a préalablement essayé sans succès de s'entendre avec l'entreprise de transport. Dès qu'une plainte est reçue par le Service de médiation, l'entreprise de transport concernée en est informée et peut prendre position à son sujet. Cette procédure permet à l'entreprise de réexaminer d'elle-même le cas à l'interne et de proposer une mesure de souplesse ou une solution, ou encore de justifier pourquoi elle préfère s'en tenir à sa décision. Dans la majorité des cas, le Service de médiation peut tirer de ce premier échange écrit une recommandation à l'intention du client et/ou de l'entreprise de transport.

4. Exemples de cas et de domaines problématiques

Les exemples de cas visent certes à donner un aperçu plus ou moins détaillé du travail du Service de médiation, mais surtout à éclairer des domaines problématiques et montrer à quel point les questions peuvent être complexes et vastes. Il s'agit souvent de cas isolés, mais qui servent d'exemples pour d'autres situations similaires.

4.1 Titre de transport pour chien

Lors d'un trajet en bus, une dame s'est vu infliger un supplément de 100 francs pour avoir transporté son chien sur les genoux. Lors d'un déplacement précédent, un contrôleur lui avait indiqué qu'elle n'avait pas besoin d'un billet si elle portait son animal sur les genoux. La passagère étant intervenue au sujet de ces différentes pratiques, l'entreprise de transport lui a indiqué les dispositions en vigueur selon lesquelles les petits chiens d'une hauteur au garrot de 30 cm au maximum pouvaient être transportés gratuitement dans des cages, des paniers ou d'autres contenants adaptés, mais que dans tous les autres cas et lorsque l'animal était sorti de son contenant, le prix du voyage en 2^e classe au demi-tarif était dû. Sur le principe, il est judicieux d'imposer les dispositions tarifaires, mais une certaine souplesse devrait être accordée après qu'une autre pratique a été appliquée lors d'un contrôle précédent et sachant qu'il s'agissait d'un premier supplément. L'entreprise de transport a refusé une recommandation du Service de médiation en ce sens.

La cliente comprend certes cette réglementation – dans ce cas également – mais le montant relativement élevé du supplément et le fait que l'entreprise de transport n'ait pas voulu entrer en matière sur une preuve de souplesse n'a pas été compris du tout.

4.2 Billets pour enfants de «6 à 16 ans»

Un jeune de seize ans a reçu un supplément pour titre de transport partiellement valable après avoir voyagé avec un billet enfant et non adulte. Dans leur réclamation auprès du Service de médiation, ses parents ont indiqué que leur fils avait acheté en toute bonne foi un billet valable pour les «enfants de 6 à 16 ans». La procédure de médiation a permis de réduire le supplément de 75 à 40 francs, ce que les parents n'ont cependant que difficilement accepté, non pas en raison du montant, mais pour des questions de principe. Si «enfants 6 à 16 ans» est indiqué lors de l'achat du billet, ils trouvaient incompréhensible qu'une personne âgée de seize ans ne soit pas concernée.

Les clarifications du Service de médiation ont effectivement montré que la désignation diffère selon les distributeurs. Ainsi, dans le Service direct national et le Zürcher Verkehrsverbund, la désignation «demi-tarif/enfants» est employée, sans indication d'âge. Sur le site Internet des CFF, on parle d'enfants «à partir de 6 ans et jusqu'à la veille du 16^e anniversaire». Le Tarifverbund Ostschweiz utilise la désignation «enfants 6–16 ans», car il s'agit d'un groupe de clients à part entière qui profite de certains prix meilleur marché que la clientèle demi-tarif. Les recherches du Service de médiation et la conversation téléphonique ultérieure avec les parents ont montré que ces différentes désignations étaient source



© Alliance SwissPass

de confusion et que des indications d'âge insuffisamment claires entraînaient des malentendus. Dans l'intérêt de la clientèle des transports publics, il serait par conséquent très souhaitable que les désignations et les définitions relatives aux catégories de billets soient réglées de façon uniforme dans toute la Suisse.

4.3 Moment de l'achat du billet

Comme l'année dernière, on observe à nouveau une augmentation des cas liés à un achat trop tardif de billets électroniques via EasyRide et Fairtiq. Il n'en va souvent que de quelques secondes de différence entre le départ et le moment de l'achat. Les suppléments perçus dans ces cas donnent souvent lieu à une grande incompréhension, comme l'illustre l'exemple suivant:

Un père s'est déplacé de A à B avec son fils. Lors du contrôle, il a été constaté que le billet du fils avait été acheté 24 secondes après le départ du train. Un supplément de 90 francs a été exigé, ce qui a conduit le père à intervenir auprès de l'entreprise de transport. Le père a indiqué que tous les deux avaient attrapé le train peu avant son départ et qu'ils avaient activé leur E-Ticket ensemble, mais que le processus d'achat du fils s'était affiché plus tard. Par conséquent, il a expliqué au service clientèle qu'il était possible que le processus d'achat ne soit conclu que quelques instants après que l'on a cliqué sur «acheter». Cependant, le moment du lancement du processus d'achat n'apparaît pas, c'est le moment d'achat du billet électronique qui est déterminant. Aucun délai de carence n'est accordé concernant les billets achetés trop tard, ceci afin de prévenir les abus.

4.4 Distributeurs n'acceptant pas les billets de banque

Un passager contrôlé sans billet a justifié son «infraction» par le fait de ne pas avoir pu acheter de billet car le distributeur de son arrêt n'acceptait pas les billets, mais seulement les pièces de monnaie et les cartes bancaires. Il lui a été répondu que le territoire communal de son arrêt disposait d'autres distributeurs qui, eux, acceptaient les billets. Il lui a été expliqué que les distributeurs n'acceptant pas les billets étaient moins attrayants pour les personnes tentées de les dévaliser et que le logiciel de ceux qui prenaient les billets était nettement plus sensible, sujet aux dérangements et donc cher à la maintenance.

Le cas a certes pu être réglé après que l'entreprise de transport a renoncé aux frais de rappel. Des questions de fond se posent pourtant: comment un usager peut-il savoir sans information à ce sujet si un autre distributeur accepte les billets et, le cas échéant, où? Et que lui apporte la justification selon laquelle ces distributeurs sont moins sûrs et techniquement plus délicats?

4.5 Bus pris une heure trop tôt

Un homme de nonante ans s'est déplacé une heure trop tôt de A à B avec un E-Ticket que sa fille lui avait préparé sur son smartphone. Il a été contrôlé dans le bus et s'est vu infliger un supplément de 100 francs. Le trajet de A à B dure une petite heure. Ce passager âgé se rendait en vacances. L'entreprise de transport responsable du contrôle a exclu toute mesure de souplesse, car une double utilisation du billet a été jugée possible. De plus, l'entreprise a justifié le maintien du supplément par le «principe d'équité du droit» qui vise à garantir que «tous les passagers soient traités de la même manière».

Le voyageur a payé son supplément dans les délais. Néanmoins, sa fille s'est adressée au Service de médiation afin de faire annuler ledit supplément. Malgré une discussion directe entre le Service de médiation et le responsable de l'entreprise de transport, la demande de souplesse a été strictement rejetée. Dans une situation concernant un nonagénaire, il aurait pourtant été particulièrement judicieux d'appliquer une justice au cas par cas. Quoiqu'il en soit, les rappels de vérifier la durée de validité avant d'acheter un billet, ou de l'acheter au préalable au guichet et de ne l'oblitérer qu'avant le début de la course, ou encore d'envisager l'achat d'une carte multicourses ou d'un abonnement lorsque l'on emprunte souvent le même parcours, tels que faits par l'entreprise de transport dans sa réponse à la plainte, sont inutiles. Au contraire, cela montre une superficialité et de l'ignorance dans le traitement d'une demande de client. De plus, la crainte de double utilisation de l'E-Ticket sur le smartphone après une heure de parcours est parfaitement irréaliste.

4.6 Quatre ans plus tard

En septembre 2018, une dame est montée à l'arrière d'un bus avant le départ, puis s'est avancée dans le véhicule pour acheter un billet pour la course. Ce faisant, elle a été stoppée par un contrôleur qui lui a demandé son billet. Elle a répondu qu'elle était justement en train d'aller l'acheter. Ce à quoi le contrôleur lui a indiqué que les personnes qui ont besoin d'un billet doivent monter à l'avant. Un supplément a ensuite été exigé. Après avoir reçu la facture et un premier rappel, la dame s'est annoncée auprès du service d'encaissement de l'entreprise de transport, lequel a inscrit un arrêt des rappels dans le système. La cliente a pensé qu'un accord avait été trouvé avec le service d'encaissement et que le cas était réglé.

Après que le système a supprimé l'arrêt des rappels près de quatre ans plus tard, la cliente a reçu un deuxième rappel en octobre 2022. Après un long échange de correspondance, l'entreprise de transport a décidé de réduire le supplément à 80 francs. Le Service de médiation a recommandé d'y renoncer intégralement, sachant qu'aucune note du personnel de contrôle n'existait sur ce cas ni sur le contrôle effectué à l'époque, et que l'entreprise de transport a elle-même conclu que clarifier le déroulement exact des faits n'était «de toute manière pas judicieux» plus de quatre ans après ceux-ci.

4.7 Enfin, ...

... la réglementation des zones est toujours bien trop compliquée dans de nombreuses régions tarifaires.

... il existe un nombre à ne pas sous-estimer de clients et de clients potentiels des transports publics qui ont «peur» de faire quelque chose de faux.

... les deux désignations étant proches en allemand, de nombreuses personnes germanophones, surtout d'un certain âge, assimilent l'inscription au registre des resquilleurs (*Schwarzfahrerregister*) à une inscription au casier judiciaire (*Strafregister*), ce qui incite nombre d'entre elles à s'adresser au Service de médiation. Un nouveau terme tel que «base de données RogF» (*«RogF-Datenbank»*) pourrait remédier à cela.

5. Remarques conclusives

Ce rapport du Service de médiation livre froidement des chiffres et des constats. Il adopte un point de vue critique sur les transports publics et leurs institutions, ce qui figure pour ainsi dire dans notre cahier des charges. Or cela ne doit pas occulter le fait que les très nombreux collaborateurs et collaboratrices des transports publics suisses réalisent un travail fantastique au quotidien. Je ne peux donc que répéter ce que j'ai écrit dans de précédents rapports, car c'est un fait qui mérite d'être régulièrement rappelé: nous pouvons être fiers de «notre personnel qui est au front»! L'ouverture et l'amabilité avec lesquelles ces personnes répondent à des questions – même provocatrices – est remarquable, de même que la patience avec laquelle elles expliquent pour la énième fois pourquoi les toilettes du train sont une fois de plus hors service, la raison pour laquelle le wagon restaurant n'est pas desservi ou ce qu'il faut faire lors d'un retard, d'une interruption ou d'une suppression de train! Et elle le font souvent comme si l'entreprise leur appartenait. Il s'agit là d'un élément de la culture des transports publics que nous devons préserver!

Le développement actuel de l'offre, la fréquentation à nouveau en hausse, les pics qui en résultent, la densité élevée et la complexité de la mise en œuvre du réseau et de l'horaire, les changements de besoins de la clientèle, en particulier dans le contexte de la numérisation, mais aussi les nouvelles habitudes qui en découlent constituent des défis permanents pour les transports publics, leurs responsables et leurs prestataires. J'en viens donc à un souhait qui revient presque chaque année dans le rapport du Service de médiation: malgré toutes les facilitations et améliorations offertes par Internet et les automatisations, la vente et le conseil ont toujours besoin de prestations compétentes d'humain à humain. Il s'agit d'un facteur de succès à ne pas négliger pour la satisfaction de la clientèle, dont l'importance ira même croissant dans une société numérique de plus en plus anonyme. Plus les structures et les offres des transports publics sont complexes, variées et diverses, plus une bonne communication et un conseil individuel – au guichet – sont importants! Au guichet, pas seulement pour les personnes âgées, mais aussi pour les jeunes! Cela ne concerne en premier lieu pas les personnes qui empruntent régulièrement les transports publics ni les titulaires d'AG, mais bien plus les personnes que nous voulons attirer dans les transports publics. Que puis-je répondre à un adolescent qui me dit «Les transports publics? Non merci! Un piège à amendes!»?

Pour terminer, je tiens à remercier chaleureusement toutes celles et tous ceux qui soutiennent et encadrent activement notre travail, mon collègue de Suisse romande Jacques Nicod, la direction de l'UTP, notre secrétariat et le service juridique, les collaborateurs et collaboratrices compétents ainsi que nos interlocuteurs et interlocutrices dans les entreprises de transport, le comité de l'UTP et les membres de l'Union des transports publics.

Le Service de médiation des transports publics

Hans Höhener



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^{er} 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 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.

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

Suisse romande

Service de médiation des transports publics pour la Suisse romande

Jacques Nicod

Case postale 374

3000 Berne 6

Courrier électronique: info@servicedemediation.ch

Suisse alémanique

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

Hans Höhener

Case postale 374

3000 Berne 6

Courrier électronique: info@ombudsstelle.ch

Tessin

Ombudsman dei trasporti pubblici

Case postale 374

3000 Berne 6

Courrier électronique: info@ombudsstelle.ch

Service de médiation des TP

Case postale 374

3000 Berne 6

info@servicedemediation.ch

www.servicedemediation.ch

Une institution de l'UTP

