

Service de médiation des transports publics

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

Ombudsman dei trasporti pubblici



2015

Rapport annuel

Suisse alémanique

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

Hans Höhener

Case postale 374

3000 Berne 6

Tél. +41 62 296 94 25

e-mail: info@ombudsstelle.ch

Suisse romande

Service de médiation des transports publics

Jacques Nicod

Case postale 292

1008 Prilly

Tél. +41 21 948 00 87

e-mail: info@servicedemediation.ch

Suisse italienne

Ombudsman dei trasporti pubblici

Case postale 374

3000 Berne 6

Tél. +41 62 296 94 25

e-mail: info@ombudsstelle.ch

Sommaire

1	Introduction	3
2	Statistiques 2015	5
3	Traitement des cas	7
4	Types de cas	8
5	Domaines problématiques	11
6	Conclusion	12
7	Le Service de médiation des transports publics	13

1. Introduction

Le service de médiation des transports publics est entré en fonction le 1^{er} mai 2001. Il fête donc ses 15 ans cette année. Le service de médiation est assuré par l'Union des transports publics (UTP) et financé par cette dernière et ses entreprises membres en fonction du nombre de cas. Il constitue un service indépendant et neutre auquel tous les clients des transports publics peuvent s'adresser en cas de conflit avec une entreprise de transport (ET), ceci pour autant qu'aucune solution satisfaisante n'ait pu être préalablement trouvée entre les parties. Le service de médiation recherche des solutions à l'amiable et accommodantes et n'a donc pas de pouvoir de sanction ni de décision.

Les usagers des transports publics s'adressent au service de médiation par écrit, à savoir par courrier postal ou électronique, sans contrainte de forme. Ils peuvent le faire en allemand, en français ou en italien, certaines requêtes étant également déposées en anglais. Jacques Nicod est responsable de la Suisse romande, tandis que les cas de Suisse alémanique sont traités par le secrétariat du service médiation et par Hans Höhener. Les cas peu nombreux du Tessin sont répartis entre les deux services.

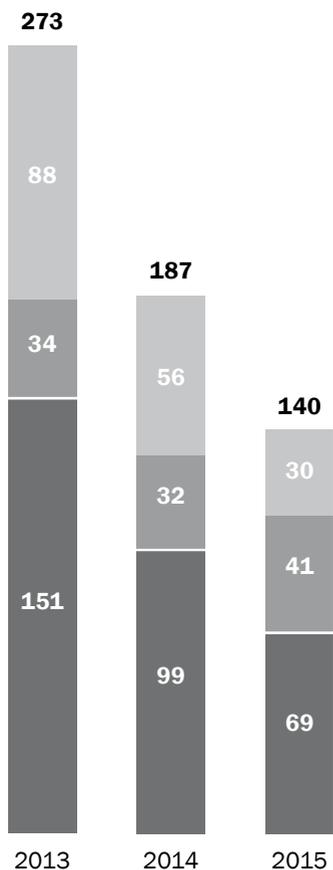
Le traitement au cas par cas n'est pas toujours si simple

Le principe d'examen au cas par cas prescrit par l'Union des transports publics est central dans le traitement des demandes adressées au service de médiation. Il s'agit donc d'examiner le cas pour lui-même et d'éviter de prendre des décisions en fonctions de règles générales et schématiques. Cette marche à suivre exige un traitement différencié de chaque requête et peut donc représenter une charge assez importante. Il donne néanmoins un aperçu intéressant de la manière de travailler des différentes entreprises de transport et de leur service clients.

La gestion des réclamations de la clientèle restera un défi pour toutes les entreprises de transport, d'autant plus que l'application de la règle de souplesse par les collaborateurs en contact avec celle-ci n'est pas toujours si simple. L'égalité de traitement prescrite n'est pas toujours d'emblée en adéquation avec le principe du traitement au cas par cas. Cela demande beaucoup de tact, mais également de l'expérience dans la gestion des clients, de la psychologie et un certain bagage de connaissances.

Dans sa collaboration avec les entreprises de transport, le service de médiation accorde une attention particulière au principe du traitement au cas par cas. C'est pourquoi nous nous tenons volontiers à disposition pour rendre compte de notre travail dans le cadre de manifestations destinées aux collaborateurs, d'ateliers, etc. Certes, le cahier des charges du service de médiation se limite au traitement et au bouclage des cas. Toutefois, compte tenu du très bon travail accompli, nous souhaitons, grâce à nos recommandations, contribuer à réduire le nombre de cas de recours si possible déjà là où ils prennent forme et ainsi faire diminuer les coûts qui y sont liés.

2. Statistiques

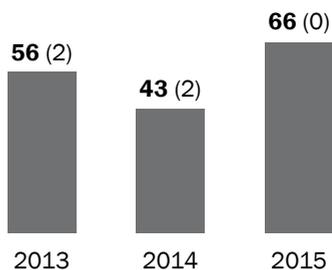


Suisse alémanique

Les 69 cas traités en Suisse alémanique concernaient les entreprises de transport suivantes:

CFF	47
CarPostal	6
autres	16

- de la compétence du Service de médiation des TP
- transmis aux services clients des ET
- pas compétent/transmis à d'autres services de médiation
- () dont le Tessin



Suisse romande et Tessin

En Suisse romande et au Tessin, les cas se répartissent entre les ET comme suit:

CFF	31
autres: région de Lausanne	18
autres: région VD, GE, NE	17

Comme par le passé, une grande partie des cas traités par le Service de médiation concernait les CFF, tant en Suisse alémanique qu'en Suisse romande. Représentant environ 58 % des cas traités, la part des CFF a une nouvelle fois baissé par rapport aux 75 % de l'année précédente.

Comme à l'accoutumée, ces statistiques et le présent rapport ne tiennent pas compte des demandes concernant les entreprises de transport du canton de Zurich (ZVV) et des villes de Berne (BERNMOBIL), Winterthour (VBW) et Zurich (VBZ). Ces ET sont certes membres de l'Union des transports publics, mais les demandes qui les concernent sont traitées par les services de médiation respectifs du canton de Zurich et des villes de Berne, Winterthour et Zurich. Les plaintes relatives aux contrôles sporadiques dans le RER zurichois, effectués par les CFF, constituent une exception: le service de médiation des TP est compétent pour les cas de voyageurs sans titre de transport valable.

3. Traitement des cas

Dans le rapport de l'an dernier déjà, nous constatons qu'un retournement de tendance se dessinait dans l'évolution du nombre de cas. Par rapport aux premières années après la création du service de médiation 2001, celui-ci a plus ou moins doublé pour culminer à 329 en 2013. Il a néanmoins déjà commencé à reculer au troisième trimestre. En 2014, les cas soumis ont diminué d'environ un tiers.

Les chiffres de 2015 sont intéressants: alors que le nombre de cas traités a baissé de 30 % en Suisse alémanique, il a augmenté de près de 50 % en Suisse romande durant la même période. Au total, 135 cas ont été traités, contre 142 l'année précédente, ce qui représente un recul de tout juste 5 % pour l'ensemble de la Suisse.

Différences intéressantes entre les régions du pays

Il n'est pas si simple d'interpréter les changements par rapport à l'année précédente. La différence d'évolution dans les régions du pays nous mène toutefois à analyser notre travail de cette année d'un peu plus près. Ces écarts sont-ils dus à une perception des transports publics différente entre la Suisse alémanique et la Suisse romande? Pourquoi n'avons-nous traité que très peu de cas venant du Tessin ces dernières années? Quelle est l'influence des médias et des discussions politiques actuelles au sujet des transports publics sur le nombre de cas ou sur leur nature? Le service de médiation des transports publics est-il connu du grand public? Quel rôle la manière de traiter les cas des deux médiateurs joue-t-elle? Par souci de maintenir notre travail à un bon niveau de qualité, nous souhaitons examiner ces questions plus en détail cette année et rendrons compte de nos résultats dans le prochain rapport annuel.

En Suisse alémanique, nous constatons qu'il vaut la peine, dans des situations particulières, de chercher le dialogue et de discuter de la manière de gérer les cas avec les responsables des entreprises de transport. L'objectif est de développer, à des fins de convivialité, une pratique contribuant à éviter autant que possible les procédures longues et exigeantes sur le plan administratif lorsque la situation permet de faire preuve de flexibilité et de souplesse.

4. Nature des cas

En Suisse alémanique, nous avons évalué les motifs des requêtes un peu plus en détail l'an dernier. Nous les avons répartis comme suit:

Total des cas traités:	69
- voyageur sans titre de transport valable (RogF) et voyageur avec titre de transport en partie valable (RemitF)	26
- problèmes avec l'abonnement (AG, demi-tarif, Voie 7, abonnement de parcours) sans SwissPass	7
- SwissPass	4
- retards	4
- abus	3
- autres motifs	25

En Suisse romande, les recours liés à des cas de voyageurs sans titre de transport valable ou de voyageurs avec titre de transport en partie valable sont les plus fréquents. Les causes sont très diverses et se résument de la façon suivante:

- carte multicourse pas oblitérée
- billet plus valable (date ou heure d'échéance dépassée)
- billet perdu ou oublié au distributeur
- absence de billet
- billet pas encore acheté ou chargé trop tard
- problème avec l'E-Ticket
- zones manquantes, mauvais billet par méconnaissance de la situation locale
- 2^e classe au lieu de 1^{re} classe
- absence de supplément de nuit

En raison du nombre restreint de cas, il n'est pas aisé d'évaluer la nature de tous les recours et leur traitement pour pouvoir en tirer des conclusions évidentes. Nous constatons néanmoins que la complexité des distributeurs de billets et la grande différence de réglementation des zones entre les régions continuent de poser des difficultés à nos clients.

Dans le cadre du développement de l'offre, il faut donc tout mettre en œuvre afin d'uniformiser et de simplifier aussi rapidement que possible l'utilisation et le manie- ment des systèmes. Le service de médiation ne peut que soutenir les efforts ciblés entrepris par l'UTP en vue de la refonte et de la simplification du paysage tarifaire et du système d'exploitation du trafic.

Complément aux cas soumis par la voie ordinaire par écrit

Nous constatons que très peu des cas soumis par écrit abordent des questions fondamentales sur les transports publics. En revanche, il arrive souvent que des personnes isolées nous fassent part de leurs préoccupations générales à ce sujet lors de discussions menées dans des manifestations ou par téléphone, ou encore lors d'interviews ou de demandes des médias. Il ne s'agit pas de «cas», mais plutôt d'opinions exprimées sur des situations vécues en transports publics et, de plus en plus, de préoccupations politiques et de la perception du service de médiation et du travail de médiateur en soi, ainsi que de questions générales en matière de compétences et de procédure.

Pour l'essentiel, ces questions, qui reflètent les impressions de quelques personnes, peuvent se résumer de la façon suivante:

- SwissPass (également abordé dans quatre cas soumis par écrit): protection des données, procédure de contrôle, processus de paiement, «prolongement» automatique, respectivement résiliation et compatibilité avec l'étranger
- Matériel roulant en mauvais état ou altéré sur certains tronçons de lignes, absence de climatisation ou mauvais fonctionnement de la climatisation dans le matériel roulant
- Trop peu de places assises sur les lignes du trafic longues distances durant les heures de pointe («j'ai bien payé pour ça!»); à ce sujet, il est intéressant de constater que la disponibilité des places assises dans le trafic régional est à peine critiquée.
- Dérangements et retards en découlant avec informations à la clientèle insuffisantes ou fortement retardées
- Retards et correspondances non assurées ou manquées
- Et (comme déjà les années précédentes): pas de différence clairement visible entre la 1^{re} et la 2^e classe dans le trafic régional, c'est-à-dire peu de confort pour les voyageurs de la 1^{re} classe; réception mobile et Internet en partie insuffisante; offre dans les wagons restaurant trop chère et trop «sélective», les wagons Starbucks ne constituant pas une alternative équivalente; les offres à l'emporter dans le wagon restaurant ou dans les gares ne sont pas des alternatives conviviales aux minibars, etc.
- Les longues files d'attente devant les guichets, les heures d'ouverture des guichets raccourcies, les guichets fermés les samedis et dimanches (aussi pour la jeune génération et en particulier dans les régions périphériques), sont perçus comme un démantèlement du service public.

5. Domaines problématiques

Comme mentionné précédemment, les distributeurs de billets et les réglementations complexes et diverses des zones figurent au premier plan.

Les taxes et suppléments prélevés auprès des voyageurs sans titre de transport valable ou avec titre de transport en partie valable suscitent toujours l'incompréhension. Ils sont souvent perçus comme une sanction, voire une «arnaque». Il s'avère également difficilement acceptable que les dépenses supplémentaires que ces suppléments exigent ne soient même pas couvertes.

Par ailleurs, comme l'a montré la discussion menée vers la fin de l'année dernière au sujet de l'initiative populaire «Pro Service Public», la collectivité perçoit davantage le service public comme des prestations de personne à personne et s'intéresse moins aux questions de financement et de bénéfice, voire de réduction du salaire des cadres. Les distributeurs de billets, Internet et le téléphone portable sont des «plateformes d'achat» qui supposent un certain degré de connaissances. Ils ne sont généralement pas perçus comme une prestation, mais comme une simplification des procédures et des processus de vente, pour autant que ces connaissances existent, et ne peuvent pas remplacer les conseils personnalisés.

Le service de médiation a également été confronté à des requêtes au sujet de l'horaire. Or l'indication selon laquelle de telles demandes relèvent des cantons est généralement perçue comme inutile, voire comme une manière de «renvoyer le problème» vers un service non tangible. Les réactions sont similaires lors de réclamations et de demandes au sujet des tarifs ou dans les questions de politique tarifaire, qui ne sont pas non plus du domaine de compétence du service de médiation.

6. Conclusions

Comme le montre une étude de la LITRA, le rapport prix-prestation est jugé bon dans les transports publics. On s'interroge sur la manière de faire encore mieux prendre conscience à la collectivité des préoccupations de ces derniers et de la qualité de leur offre.

En comparaison internationale, les transports publics suisses continuent de fournir des prestations de pointe. La diversité de l'offre et la densité de l'horaire ont atteint un niveau très apprécié, qui est aussi perçu comme acquis par la population suisse. Il reste qu'une certaine compréhension s'avère nécessaire dans les situations extraordinaires. Il est également essentiel de mener une politique d'information sensible et différenciée, qui aborde de façon ouverte et transparente aussi des questions de fond sur les transports publics, et ce continuellement et pas uniquement avant des votations populaires importantes.

Les annonces de bouchons et d'accidents dans le trafic routier sont généralement acceptées sans discussion. Les informations sur les suppressions de trains ou les annonces de retards quant à elles font souvent l'objet de remarques du type «encore» ou «les transports publics sont tout le temps en panne, ce n'est plus ce que c'était». On attend des transports publics qu'ils fonctionnent en tout temps. Ces attentes sont très élevées mais montrent également que la densité de l'offre, le travail excellent fourni chaque jour et la grande fiabilité des transports publics sont très appréciés, sans quoi ces attentes n'existeraient pas.

La population suisse s'identifie toujours aussi fortement aux transports publics. Elle circule avec «ses» trains et «ses» bus et cars postaux. Et même si cette attitude exigeante peut parfois peser, elle constitue aussi une chance énorme. Une chance d'envisager des perspectives nouvelles et audacieuses dans les transports publics et d'apporter une contribution importante au fonctionnement de notre société et de notre économie.

Pour faire fonctionner ce système, il faut des personnes, aussi bien des cadres que des collaborateurs travaillant en contact direct avec la clientèle. Et je me plais à le répéter: il est de notre devoir de donner à nos clients le sentiment que nous mettons chaque jour tout en œuvre pour les reconquérir, à travers notre travail, nos infrastructures, nos offres simples à utiliser et nos collaborateurs agréables et compétents.

Pour terminer, je remercie sincèrement tous ceux qui nous soutiennent et nous accompagnent dans notre travail, notre secrétariat, les collaborateurs compétents, nos interlocuteurs au sein des entreprises de transport, le comité de l'UTP ainsi que l'Union elle-même et ses membres.

Service de médiation des transports publics

Hans Höhener

Le service de médiation des transports publics

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

Le service de médiation est un service indépendant et neutre, auquel un utilisateur des transports publics peut s'adresser lors d'un conflit avec une entreprise de transport. L'ombudsman intervient uniquement comme médiateur; il ne peut pas prendre de sanctions.

Le service de médiation a été institué le 1^{er} mai 2001 par l'Union des transports publics (UTP). Pratiquement toutes les entreprises de transports publics suisses sont affiliées à l'UTP. Le service de médiation ne dépend en aucune façon des entreprises de transport, son activité est donc totalement indépendante et neutre.

Quelles sont les compétences du service de médiation?

Chaque voyageur qui n'est pas satisfait d'une prestation de transport public, qui a des divergences d'opinion ou d'autres problèmes avec une entreprise de transport, peut solliciter les services de l'ombudsman.

Auparavant, il faut toutefois que la tentative de conciliation entre le passager et l'entreprise ait échoué. Le service de médiation n'a en fait qu'un caractère subsidiaire pour le service à la clientèle de l'entreprise. Les désirs des voyageurs concernant l'offre de l'horaire ne sont pas traités par le service. Pour de telles questions, il y a lieu de renseigner les clients sur la procédure de consultation officielle des horaires.

Ne sont également pas traités les cas qui ont fait ou qui font l'objet d'une procédure auprès d'un tribunal ordinaire ou d'une autorité.

Qu'arrive-t-il avec ma réclamation?

Le service de médiation examine votre réclamation et – si nécessaire – demande à l'entreprise de transport concernée de prendre position. Suivant le cas, l'ombudsman peut se rallier à l'opinion de l'entreprise. Il peut arranger, organiser une entrevue entre les parties concernées ou adresser une recommandation écrite à l'entreprise de transport. Le service de médiation ne peut toutefois pas imposer une attitude. La prise de position du service de médiation n'engage ni le voyageur ni l'entreprise de transport

Service de médiation des TP
Case postale 292
1008 Prilly

Tél. +41 21 948 00 87
info@servicedemediation.ch
www.servicedemediation.ch

Une institution de l'UTP

