

Service de médiation des transports publics

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

Ombudsman dei trasporti pubblici



2016

Rapport annuel

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. Il intervient uniquement comme médiateur et ne peut pas prendre de sanctions.

Quelles sont les compétences du Service de médiation?

Chaque voyageur qui n'est pas satisfait d'une prestation de transports publics, qui a des divergences d'opinion ou qui connaît d'autres problèmes vis-à-vis d'une entreprise de transport peut solliciter le Service de médiation.

Auparavant, il faut toutefois que la tentative de conciliation entre le passager et l'entreprise ait échoué. Le Service de médiation a donc un caractère subsidiaire au service à la clientèle de l'entreprise. Les réclamations des voyageurs concernant l'offre de l'horaire ne sont pas traitées par le service. Pour de telles questions, les clients peuvent exprimer leurs doléances dans le cadre de la procédure cantonale de consultation officielle des horaires.

Les cas qui ont fait ou font l'objet d'une procédure auprès d'un tribunal ordinaire ou d'une autorité ne sont pas traités non plus.

Que se passe-t-il lorsqu'une réclamation est soumise?

Le Service de médiation examine la réclamation et demande si nécessaire à l'entreprise de transport concernée de prendre position. Selon le cas, le médiateur peut se rallier à l'opinion de l'entreprise, il peut organiser une entrevue ou servir d'intermédiaire entre les parties concernées, ou encore adresser une recommandation écrite à l'entreprise de transport ou au client. Le Service de médiation ne peut toutefois rien imposer à quiconque. La prise de position du Service de médiation n'engage ni le voyageur, ni l'entreprise de transport.

1. 2016 en bref

Le nombre de cas soumis au Service de médiation pour l'ensemble de la Suisse a à nouveau baissé en 2016. De 135 en 2015, il est passé à 94 seulement en 2016. Le nombre de réclamations est resté quasiment stable en Suisse alémanique (71 contre 69), mais il a chuté de 66 à 23 en Suisse romande.

Si le nombre de cas n'a cessé d'augmenter depuis la création du Service de médiation en 2001 et jusqu'en 2012, il a commencé à baisser au troisième trimestre de 2013, l'évolution n'ayant toutefois jamais été totalement synchrone des deux côtés de la Sarine. Avec 94 réclamations pour toute la Suisse, le niveau atteint en 2016 est le plus bas depuis l'entrée en fonction du Service de médiation des transports publics le 1^{er} mai 2001.

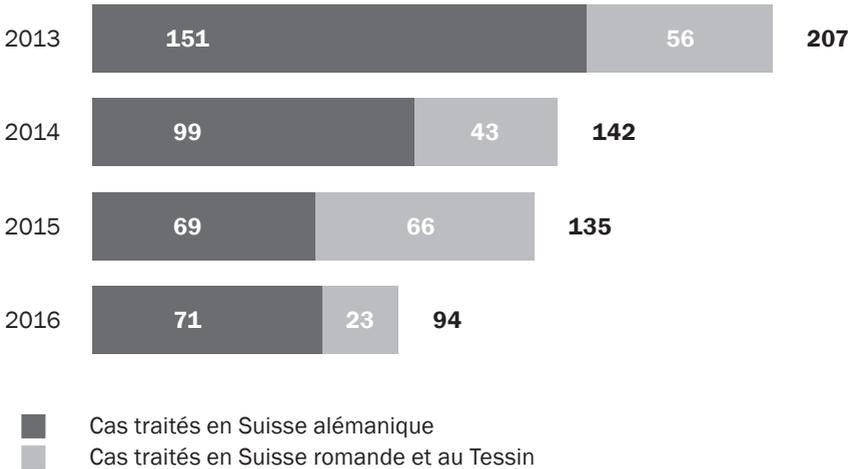
Il est difficile de déterminer quelles sont les raisons de cette évolution. Les discussions menées ces dernières années au cas par cas, de façon régulière et au fil des demandes avec les représentants des entreprises de transport ont largement contribué à faire reculer le nombre de réclamations. Ces rencontres avaient et ont toujours pour but d'éviter dans la mesure du possible des cas pour le Service de médiation. L'amélioration des règles de souplesse aux CFF et dans d'autres entreprises de transport (mais pas encore toutes) y a également contribué. A cela s'ajoute la numérisation, qui a permis un développement énorme des offres et prestations sur le réseau et facilité encore l'accès à celles-ci.

En revanche, il est intéressant de relever que le médiateur, dans ses entretiens personnels et téléphoniques, est régulièrement interpellé sur des questions de politique des tarifs et des transports ainsi que sur l'évolution de l'horaire et de l'offre. Nous nous référons ici aux services compétents en matière de transports publics au sein des entreprises de transport, du milieu politique et des cantons.

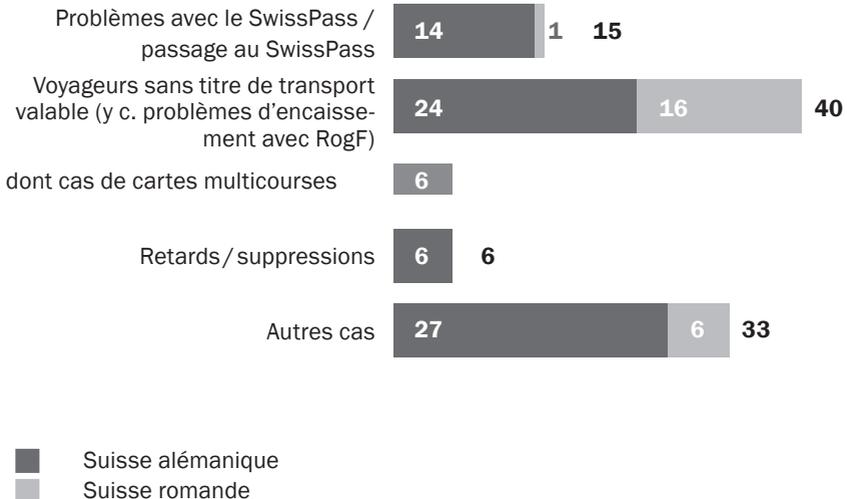
Le fait que la Suisse dispose d'un réseau de transports publics de très bonne qualité et très étendu, avec une offre très dense se distinguant par sa fiabilité et sa ponctualité, est connu du grand public. Pour une grande partie des passagers suisses, cela va de soi. La convivialité des transports publics quant à elle ne se mesure pas en premier lieu à cela, mais à la manière dont ces conditions sont appliquées: comment les hôtes sont-ils informés? Comment acheter un billet de la manière la plus simple et la plus rapide possible? Comment les voyageurs sont-ils traités lorsqu'ils ont commis une erreur, acheté ou téléchargé le mauvais titre de transport, ou qu'ils se trouvent dans le mauvais train? Comme le montrent de nombreuses réactions reçues oralement, la perception de ces aspects par la clientèle a été grandement améliorée.

Par ailleurs, le type de cas et le déroulement dans la pratique n'ayant pas beaucoup changé par rapport aux deux années précédentes, nous nous sommes permis de réduire le contenu du rapport.

2. Statistiques



La répartition par **catégories de cas** se présente comme suit:



Comme à l'accoutumée, ces statistiques et le présent rapport ne mentionnent pas les demandes concernant les entreprises de transport du canton de Zurich (ZVV) et des villes de Berne (BERNMOBIL), Winterthour (VBW) et Zurich (VBZ). 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

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 pratique n'était pas toujours comprise durant les premières années en raison du souhait de «traiter tous les cas de manière identique», mais elle est aujourd'hui largement acceptée par les entreprises et reprise dans leurs propres services à la clientèle, ce qui est réjouissant. Ceci présuppose une approche différenciée et peut parfois nécessiter un important volume de travail. Dans l'ensemble, même si nous ne pouvons pas l'étayer par des chiffres, il est permis de penser que cette pratique porte ses fruits, car l'imposition aveugle d'une prétendue égalité de traitement ne prend généralement pas moins de temps et conduit en fin de compte à «alourdir» les cas.

Il reste néanmoins important de rappeler que le Service de médiation des TP est 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. Il est dans la nature des choses que le Service de médiation essaie dans un premier temps de comprendre le point de vue du client, mais qu'il doit toujours finir par indiquer qu'il agit en médiateur et en conciliateur, sans possibilité de sanction ni compétence de décision. Dans de nombreux cas, ceci signifie également réexpliquer et faire comprendre la décision de l'entreprise de transport à l'auteur de la réclamation.

Le travail du Service de médiation, à savoir l'examen approfondi de chaque cas, est et demeure néanmoins aussi un dialogue continu à propos des transports publics et de leurs prestations. Même si notre service n'est en réalité confronté qu'à la «pointe de l'iceberg», il en tire tout de même un aperçu intéressant de la manière de travailler des différentes entreprises de transport et de leur service client, raison pour laquelle nous sommes toujours prêts à donner des informations sur notre travail aux entreprises, lors de colloques ou dans le cadre d'ateliers.

4. Remarques conclusives

La «nature des cas» n'a que peu changé dans les domaines principaux par rapport à l'année précédente. Nous renonçons par conséquent à répéter le détail des informations présentées de manière exhaustive aux chapitres «Nature des cas» et «Domaines problématiques» des deux derniers rapports annuels. Il est à souligner que les réclamations relatives au SwissPass n'ont pas été particulièrement nombreuses bien qu'il ait souvent été question de celui-ci dans les médias. Ceci indique que la préparation et la réalisation de ce projet ont été et sont toujours l'objet d'une communication et d'un traitement adéquats.

Le renoncement à des explications plus détaillées ne signifie cependant pas que les objets traités ces dernières années méritent moins d'attention. Les domaines (problématiques) évoqués à l'époque sont toujours d'actualité, à quelques nuances près.

La poursuite de l'augmentation de la fréquentation, les pics des taux d'occupation qui y sont liés, la densité élevée de l'offre et l'extrême complexité de sa mise en place, les besoins changeants – en particulier ceux liés à la numérisation – de la clientèle, tous ces défis occupent en permanence les transports publics, leurs organes responsables et leurs prestataires. Dans ce contexte, il ne faut pas oublier que malgré toutes les simplifications et les améliorations permises par Internet et par l'automatisation, les prestations compétentes de personne à personne dans la vente et le conseil ne doivent pas être sous-estimées et pourraient même à nouveau gagner en importance.

Pour terminer, je remercie sincèrement tous ceux qui nous soutiennent et nous accompagnent dans notre travail, notre secrétariat, ses 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

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 pour la Suisse romande

Jacques Nicod

Case postale 292

1008 Prilly

Tél. +41 21 948 00 87

e-mail: info@servicedemediation.ch

Tessin

Ombudsman dei trasporti pubblici

Case postale 374

3000 Berne 6

Tél. +41 62 296 94 25

e-mail: info@ombudsstelle.ch

Service de médiation des TP

Case postale 292

1008 Prilly

Tél. +41 21 948 00 87

info@servicedemediation.ch

www.servicedemediation.ch