

# Service de médiation des transports publics

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

Ombudsman dei trasporti pubblici



# 2013

## 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](mailto: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](mailto: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](mailto:info@ombudsstelle.ch)

# Sommaire

<b>1</b>	Introduction	3
<b>2</b>	Statistique 2013	4
<b>3</b>	Traitement des cas	5
<b>4</b>	Nature des cas	6
<b>5</b>	Points problématiques	7
<b>6</b>	Remarques finales	10
	Le service de médiation des transports publics	12

# 1 Introduction

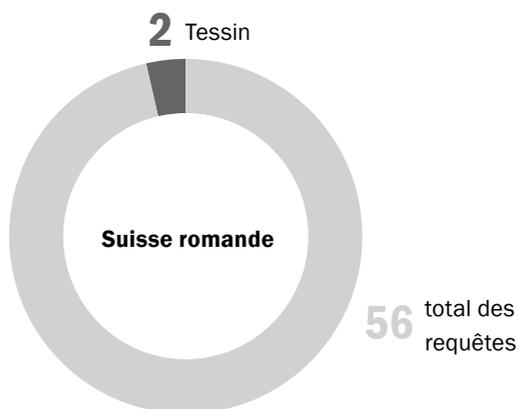
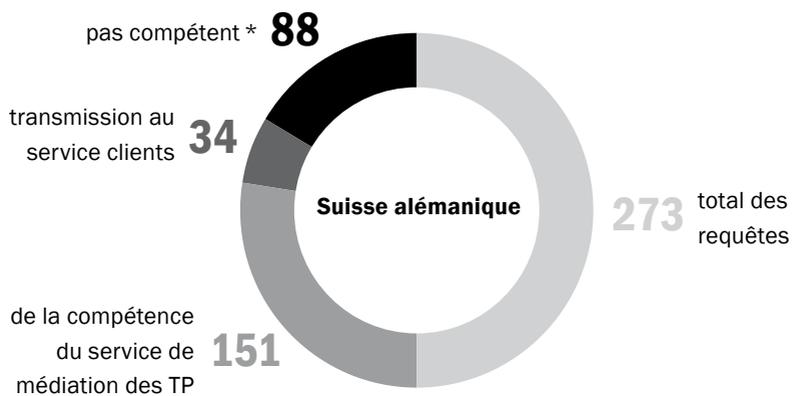
Suite au départ de l'ancienne conseillère d'Etat et conseillère nationale Cornelia Füg à fin juin 2012 et après une solution transitoire, l'ancien président de RMS et du gouvernement d'Appenzell Rhodes-Extérieures Hans Höhener a repris la fonction de médiateur des transports publics pour la Suisse alémanique le 1<sup>er</sup> novembre 2012. En Suisse romande, c'est l'ancien préfet du district de Lausanne Jacques Nicod qui a remplacé l'ancienne conseillère nationale Rose-Marie Ducrot à cette fonction au 1<sup>er</sup> janvier 2013. En raison de la phase transitoire mentionnée, aucun rapport annuel n'est paru en 2012.

De par son mandat, le travail du service de médiation consiste avant tout à traiter les cas soumis par écrit. A cela s'ajoutent les contacts directs et les réactions entendues lors de manifestations ainsi que des discussions menées spontanément avec la population. Les informations recueillies par ce biais confirment non seulement les impressions ressortant des cas soumis par écrit, mais apportent aussi un aperçu détaillé de la «perception des transports publics» par de nombreux clients.

La Suisse dispose d'un vaste réseau de transports publics de très bonne qualité proposant des offres denses et, dans l'ensemble, étant très fiable et ponctuel. L'usager suisse perçoit ce fait comme acquis. La satisfaction de la clientèle des transports publics ne se mesure pas à partir de ces éléments, mais dans leur application: comment les usagers sont-ils informés? Quelle est la manière la plus simple et la plus rapide d'acheter un billet? Comment se comporter avec eux lorsqu'ils ont commis une erreur, acheté le mauvais titre de transport ou se ne trouvent pas dans le bon train?

Un grand nombre des critiques et réclamations se réfère à des cas liés à l'utilisation des distributeurs de billets et aux règles du système par zones. Le principal problème est la diversité du système. A la difficulté d'utilisation des distributeurs pour de nombreux clients s'ajoute celle des systèmes de tarifs et de zones, qui diffèrent selon les régions et s'avèrent parfois très complexes. Or seule une partie infime des problèmes qui en résultent parviennent au service de médiation sous la forme d'une requête. Le personnel d'accompagnement des trains, les chauffeurs de bus et, naturellement, les services clients y sont plus souvent confrontés. Il ne faut pas non plus sous-estimer le nombre d'usagers qui, comme le montrent les débats publics mais aussi les discussions spontanées après des événements ou en cercle restreint – subissent simplement cet état de fait, en payant leur suppléant voire en faisant le poing dans leur poche.

## 2 Statistique 2013



\* transmission à d'autres services de médiation, etc.

### 3 Traitement des cas

L'utilisateur doit s'adresser au service de médiation par écrit (lettre, fax ou e-mail), la forme écrite ne devant répondre à aucun critère particulier. En outre, le service de médiation intervient en aval des entreprises de transport. Un cas n'est donc accepté que si l'utilisateur n'a pas réussi à s'entendre au préalable avec l'entreprise de transport. Le règlement des cas se fait selon le principe de l'équité. Chaque cas est à traiter de façon différenciée et individuellement. Les décisions ne sont pas prises selon des règles schématiques ou générales. L'objectif du service de médiation est en effet de servir d'intermédiaire, de procéder aux clarifications nécessaires et, le cas échéant, de parvenir à un accord à l'amiable. Sa tâche dépend donc de la disposition des entreprises de transport à partager cette philosophie de l'équité et à l'appliquer en vue d'obtenir la satisfaction de la clientèle. C'est ce qui se passe dans la plupart des cas. Il existe néanmoins des entreprises de transport et des services qui, au nom du «traitement égal», se montrent très peu flexibles. Lorsqu'il n'est pas d'accord, le client peut alors toujours recourir à la voie juridique. Mais celle-ci n'est empruntée que dans de très rares cas.

L'une des préoccupations du service de médiation est donc aussi de développer des prestations et des offres de qualité et conviviales avec les entreprises de transport là où elles peuvent s'appliquer rapidement et sans grande dépense, sur la base des expériences réalisées lors du traitement des réclamations et des discussions. Le service de médiation est donc disposé à partager ses expériences, en parlant par exemple des cas particuliers, et se tient à disposition pour donner des exposés ou participer à des ateliers.

Les réclamations concernant les entreprises de transport du canton de Zurich (ZVV) et des villes de Berne (BernMobil), Winterthour (VBW) et Zurich (VBZ) ne sont pas traitées par le service de médiation. Ces cas relèvent en effet de la compétence du canton de Zurich et des villes précitées. En revanche, les réclamations en relation avec les contrôles sporadiques dans le RER de Zurich réalisés par les CFF sont traitées par le service de médiation des transports publics.

Les réclamations et les plaintes portant sur les tarifs et les horaires ne sont pas du ressort du service de médiation mais de celui des cantons. Les cas pour lesquels une procédure juridique ordinaire a déjà été lancée ne sont pas non plus traités par le service, qui ne peut plus intervenir en tant qu'intermédiaire.

## 4 Nature des cas

La nature des cas est difficile à classer et à représenter dans un tableau. On peut néanmoins affirmer que les requêtes soumises par écrit portent plutôt rarement sur des questions fondamentales des transports publics. Dans 80 % des réclamations, il s'agit d'un cas de «voyageur sans titre de transport valable (RogF) ou avec titre de transport en partie valable». Les raisons les souvent plus évoquées sont les suivantes: erreur dans la sélection des tronçons ou nombre insuffisant de zones, oblitération oubliée ou inscrite à la main, titre de transport et porte-monnaie oublié ou volé, distributeur de billets hors service, absence ou panne du réseau téléphonique ou de l'application, absence de supplément de nuit et heure / date de voyage (de retour) ne correspondant pas à celle du billet.

La plupart des réclamations soumises au service de médiation sont liées à des cas RogF donnant lieu à des suppléments que les usagers considèrent comme des amendes injustifiées, ou à des cas où le client estime le traitement de sa requête inéquitable et trop peu différencié.

Dans les 20 % de cas restants, les requêtes sont très variées. Elles portent avant tout sur des informations fausses ou mal comprises, des retards, des correspondances manquées, des problèmes avec les relations à l'étranger et, très généralement, sur des difficultés à utiliser les distributeurs de billets. Dans des cas particuliers, le service de médiation a aussi été interpellé par des clients sur des questions concernant les abonnements généraux confisqués, le comportement incongru d'usagers, des bons échus, après des falsifications ou des tentatives de tromperie ou encore en cas de problèmes lors de contacts avec la police des transports.

## 5 Points problématiques

### **Complexité des distributeurs de billets et des réglementations de zones**

Lors du traitement des cas, nous avons identifié deux points problématiques majeurs: d'une part, la question de la complexité des distributeurs de billets pour de nombreux clients et, d'autre part, les réglementations de zones qui diffèrent selon les régions et sont souvent difficiles à appréhender. Afin de répondre au mieux aux besoins de tous les clients dans toutes les régions, l'offre s'est fortement diversifiée et différenciée ces dernières années, si bien que son application est souvent perçue comme trop compliquée et pas conviviale.

Pour illustrer ce constat, les CFF enregistrent chaque année près de 600 000 cas RogF. Il va sans dire que les abus clairs et manifestes doivent être combattus et sanctionnés. Néanmoins, les réactions de la clientèle montrent de toute évidence que bon nombre de cas résultent des difficultés d'utilisation des systèmes d'offre. Du point de vue du service de médiation, il faut donc tout mettre en œuvre pour que l'offre se développe de façon à uniformiser et à simplifier le plus rapidement possible l'utilisation et le maniement des systèmes.

### **Achat de billets sur le quai**

Le lancement de l'achat de billets sur le quai a largement contribué à détendre la situation dans le trafic longues distances. Son application reste néanmoins différenciée et pose des problèmes de délimitation. Pour des raisons pratiques, il conviendrait d'examiner si la possibilité d'acheter des titres de transport dans le trafic longues distances contre supplément ne pourrait pas être réintroduite de façon générale.

### **Heures d'ouverture des guichets / voyages à l'étranger**

La fermeture des guichets et la réduction des heures d'ouverture exigent que les distributeurs de billets soient simples à utiliser et fonctionnent correctement. Les clients sont aussi de plus en plus nombreux à acheter leur titre de transport par Internet ou sur leur téléphone portable (Online Tickets, billets MMS, Mobile Tickets). Néanmoins, une grande partie de la clientèle continue d'acheter son billet au distributeur ou au guichet.

D'une part, de nombreuses personnes se sentent incertaines voire dépassées par les systèmes de distribution électroniques. D'autre part, beaucoup d'entre elles, notamment les personnes âgées, craignent les conséquences d'une éventuelle erreur et perçoivent les suppléments comme des amendes et, parfois, comme un affront. Il est donc indispensable de proposer suffisamment de guichets ouverts pour assurer un service de qualité et personnalisé à la clientèle.

Par ailleurs, il est particulièrement désagréable de trouver des guichets fermés lorsque l'on voyage vers l'étranger étant donné que, à quelques exceptions près, les distributeurs de billets ne proposent pas de telles destinations, même vers les régions frontalières. Le dimanche, justement, lorsque les guichets ne sont pas desservis – même dans les grandes gares – et que de nombreux touristes des pays voisins voyagent, des indications comme celle d'acheter un Online Ticket sont loin d'être opportunes ou conviviales.

### **Compétences**

Dans divers cas, les conseils insuffisants donnés au guichet pour des longs trajets avec plusieurs entreprises de transport ont mené des clients à acheter un titre de transport seulement en partie valable. Lors du traitement des réclamations, certains clients ont alors été renvoyés du service client de l'entreprise vendeuse à l'entreprise qui avait finalement enregistré le client, et inversement. Dans le traitement de tels cas soumis au service de médiation, la définition des compétences n'est pas non plus toujours très simple. Il faut donc aspirer à ce qu'une entreprise en principe se charge de régler l'affaire pour le client. En règle générale, cette tâche devrait revenir à l'entreprise qui a vendu le billet.

### **Comportement du personnel de contrôle**

Aucune réclamation directe concernant le comportement du personnel de contrôle n'a été déposée. En règle générale, le personnel de train est complimenté et considéré comme très aimable et avenant. Il en va de même pour le personnel de vente aux guichets. Lorsqu'il y a des plaintes, elles sont généralement liées à la saisie de voyageurs sans titre de transport valable. Dans une telle situation, il est cependant difficile de déterminer qui, de l'utilisateur ou du contrôleur, s'est montré prétendument grossier ou peu aimable. C'est souvent la parole de l'un contre celle de l'autre.

## **De la restauration dans le train à la disponibilité du réseau mobile**

Voici encore une énumération de quelques autres points problématiques (des réclamations ou des souhaits de clients), sans commentaire particulier:

- Les offres du wagon restaurant sont trop prétentieuses et trop chères, il manque des plats simples et typiquement suisses comme autrefois (saucisses à rôtir, saucisses de Vienne, etc.).
- Dans le trafic régional, la 1<sup>re</sup> et la 2<sup>e</sup> classe sont difficiles à distinguer, ce qui entraîne des malentendus.
- Les informations ne sont pas suffisantes et pas assez rapides en cas de trains bloqués ou retardés.
- Désordre dans les trains: les personnes à l'origine du désordre ne sont pas suffisamment appelées à rendre des comptes.
- La climatisation est insuffisante lorsqu'il fait chaud, voire ne fonctionne pas du tout.
- Oblitération des cartes multicourses: il devrait être possible de les remplir à la main, ou alors il faudrait installer des appareils d'oblitération dans tous les trains.
- Réception mobile/ Internet encore insuffisante sur de trop nombreux tronçons de lignes.

## 6 Remarques finales

Comme mentionné au chiffre 5, l'offre des transports publics s'est développée et diversifiée si fortement ces dernières années que son application n'est plus conviviale dans certaines situations.

Le personnel des transports publics est bien formé et, en règle générale, très aimable. Néanmoins, malgré tous ces efforts et un système d'offre bien développé, dense et fiable, la clientèle mesure la convivialité avant tout au regard des files d'attente aux guichets, des distributeurs de billets compliqués et difficiles à utiliser, des offres et réglementations trop divergentes au niveau régional et à la manière dont les tarifs sont appliqués.

De toute évidence, il existe un nombre non négligeable d'usagers des transports publics qui achètent l'abonnement général uniquement pour contourner ce système de vente complexe. Il reste à savoir si cela va dans l'intérêt des transports publics. Dans tous les cas, l'application des tarifs au moyen de suppléments encore considérés comme trop élevés par la plupart des usagers ne doit pas amener à penser que les transports publics veulent créer une nouvelle source de revenus par ce biais. Il vaudrait mieux que l'on pense le contraire. Les cas de tromperie et d'abus volontaires doivent sans aucun doute être poursuivis et sanctionnés, le resquillage ne doit en aucun cas être attrayant. Néanmoins, il vaudrait la peine d'examiner de plus près les dépenses et les revenus dans cette question.

Les foules qui empruntent chaque jour les transports publics et dont les besoins se renouvellent sans cesse constituent un défi constant. Il faut donc bien les maîtriser et les gérer de manière fiable. Mais la convivialité dans les transports publics exige plus: à travers leur travail, à travers des infrastructures et des offres conviviales et faciles à utiliser, les entreprises de transports devraient faire sentir – aux foules et à chaque usager – qu'elles mettent à chaque fois tout en œuvre pour les reconquérir.

Le service de médiation est également un élément de ce système. Nous aussi, nous devons sans cesse nous demander comment nous pouvons contribuer à ces améliorations. Quand un cas du service de médiation peut-il être considéré comme réglé? Lorsqu'il est clos pour nous, pour le client et pour l'entreprise de transport, classé définitivement et, éventuellement, évalué statistiquement? Sur le plan formel, c'est effectivement le cas. Néanmoins, nous et l'ensemble du système évoluons dans un environnement social, économique et politique qui exige beaucoup des transports publics, mais qui le marque aussi profondément et le soutient.

C'est pourquoi il nous tient à cœur d'introduire dans le débat sur la politique des transports les expériences et les connaissances acquises à travers les cas traités par le service et les nombreuses remarques reçues par oral ou par téléphone, par le biais du présent rapport annuel mais aussi dans le cadre d'exposés et d'ateliers.

Je remercie sincèrement toutes les personnes qui nous ont soutenus et encadrés dans notre travail, notre secrétariat, les collaborateurs et collaboratrices concernés et les interlocuteurs des entreprises de transport, le comité de l'UTP, l'Union des transports publics et ses membres.

Médiateur 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<sup>er</sup> 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'opinions 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](mailto:info@servicedemediation.ch)  
[www.servicedemediation.ch](http://www.servicedemediation.ch)



Une institution de l'UTP