

Service de médiation des transports publics

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

Ombudsman dei trasporti pubblici

© Keystone: Dominic Steinmann



2019

Rapport annuel

Sommaire

1. Introduction
 - 1.1. Des domaines problématiques identiques, mais des raisons qui changent
 - 1.2. Quelles sont les limites de la gigantesque offre des transports publics?
2. Statistiques
 - 2.1. Cas traités en comparaison pluriannuelle
 - 2.2. Classification des cas par catégories
3. Traitement des cas
4. Exemples de cas et de domaines problématiques
 - 4.1. Quand faut-il acheter son E-Ticket?
 - 4.2. Trop de passagers: et l'obligation de transporter?
 - 4.3. Disparition des distributeurs et clients âgés
 - 4.4. Autres problèmes
5. Conclusions

Annexes

Le Service de médiation des transports publics

Adresses

1. Introduction

Le rapport du Service de médiation des transports publics ne peut pas comporter chaque année des nouveautés renversantes. De nombreux incidents dans l'utilisation des transports publics et les problèmes qui s'ensuivent se répètent régulièrement et évoluent lentement ou de façon ponctuelle. Les changements ne sont souvent visibles qu'après plusieurs années. Les données statistiques indiquent certes que le nombre de cas a fortement reculé à partir de 2010 pour augmenter à nouveau légèrement ces deux dernières années; les problématiques restent cependant plus ou moins identiques. C'est dans les causes que l'on constate des changements. Alors que les courses sans titre de transport valable ou avec un titre de transport partiellement valable étaient souvent dues il y a quelques années à des problèmes en lien avec les distributeurs, elles découlent aujourd'hui toujours plus d'erreurs d'utilisation de moyens numériques ou d'une mauvaise compréhension de ceux-ci. Il n'est par conséquent pas possible d'éviter des répétitions dans le présent rapport. Le Service de médiation s'efforce malgré tout de livrer un aperçu varié de son travail tout en fournissant des indications stimulantes aux entreprises de transport (ET) et aux transports publics dans leur ensemble.

Les transports publics se sont de plus en plus trouvés sous les feux des médias ces dernières années, et souvent sous un angle polémique. Cela se reflète partiellement dans les requêtes adressées par les clients au Service de médiation: ils ne justifient pas uniquement leur cas sur la base de leur situation personnelle, mais recourent de plus en plus à des arguments généraux de politique des transports pour étayer leur demande.

1.1. Des problématiques identiques, mais des raisons qui changent

Comme nous l'avons indiqué, le rapport annuel du Service de médiation comprend obligatoirement certaines répétitions d'une année à l'autre. Le voyage sans titre de transport valable (RogF) était et reste la raison la plus fréquente d'une requête auprès du Service de médiation depuis que j'ai repris le mandat de médiateur en novembre 2012. Les retards, les suppressions de train et les problèmes en lien avec le SwissPass conduisent également souvent à ce que l'on me contacte. Certaines des raisons de ces contacts ont cependant changé. Alors que le rapport de 2013 mentionnait de très fréquents problèmes avec les distributeurs de billets conduisant à des cas RogF, ceux-ci sont aujourd'hui liés au smartphone et à son utilisation. En d'autres termes, les domaines problématiques sont restés identiques dans les grandes lignes, mais leurs causes ont sensiblement évolué en parallèle à l'évolution technologique.

Des problèmes avec les distributeurs de billets subsistent naturellement aujourd'hui encore et sont toujours aussi compliqués à traiter. Cependant, lesdits distributeurs sont toujours moins employés en raison de l'élargissement incessant des possibilités offertes par les smartphones. L'illisible patchwork de réglementations de zones des différentes communautés tarifaires demeure lui aussi. Le SwissPass permet certes d'avoir plusieurs abonnements de transports publics sur une même carte, mais cela entraîne régulièrement des malentendus pour les clients qui n'ont pas en tête les limites des communautés ou les abonnements chargés.

1.2. Quelles sont les limites de la gigantesque offre des transports publics?

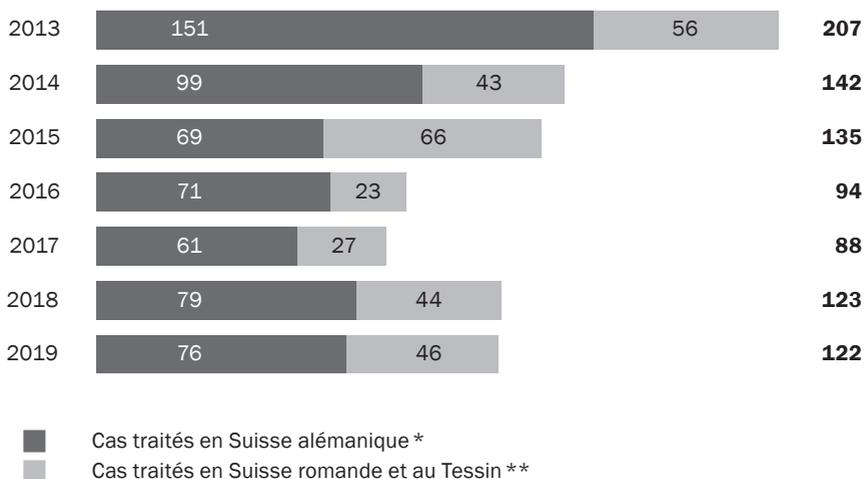
Le client veut obtenir des prestations de transports publics aussi vite que possible, sans perdre trop de temps. De l'AG et du demi-tarif au billet acheté au guichet de façon traditionnelle en passant par EasyRide et Fairtiq, les variantes actuelles de titres de transport sont innombrables. S'y ajoutent les offres spéciales, les actions et les offres pour les groupes. Enfin, à cette «jungle» s'ajoute la diversité des clients eux-mêmes, du retraité de nonante ans qui n'a jamais tenu de smartphone au jeune pas-sager numériquement suréquipé. La diversité des offres et des utilisateurs est si grande qu'elle n'est plus lisible. De plus, les transports publics doivent être promus et répondre aux différents besoins des clients, ce qui nécessite de réaliser de vastes mesures de publicité et d'information ainsi que de maintenir et de développer sans cesse une infrastructure de vente et d'un système de contrôle extrêmement exigeants sur le plan technique.

Dans ce système de transports publics, où se situe le client? Le considère-t-il simplement dans toute sa complexité, le considère-t-il «normal» et cherche-t-il «sa» solution? Mais alors, comment la trouve-t-il, si seulement il la trouve? Serait-il judicieux de diminuer la diversité de l'offre? Quelles sont les limites posées à l'infrastructure de vente et de contrôle des transports publics? Dans quels domaines des simplifications nous permettraient de mieux répondre aux besoins de la clientèle tout en réalisant de larges économies de coûts?

Ce n'est naturellement pas au rapport du Service de médiation de traiter de telles questions, mais celles-ci reviennent régulièrement dans les discussions et l'analyse approfondie des détails des cas soumis.

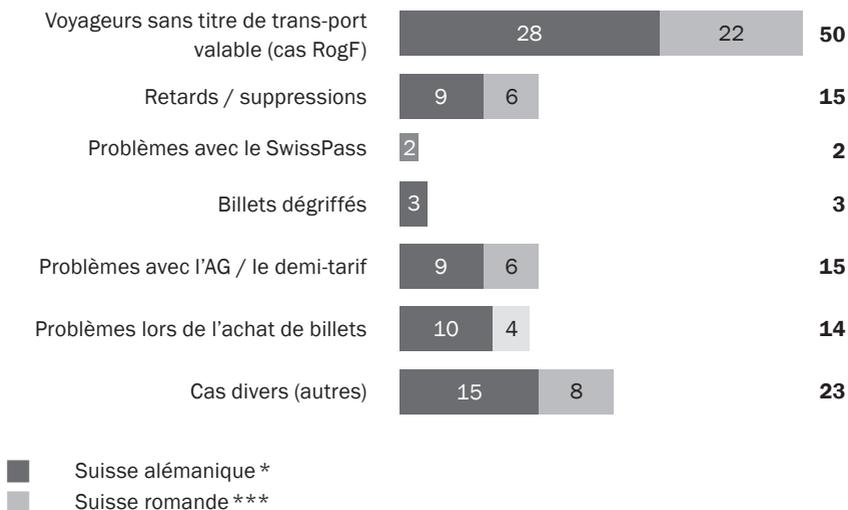
2. Statistiques

2.1. Cas traités en comparaison pluriannuelle



Le Service de médiation est entré en fonction le 1^{er} janvier 2001. Le nombre de cas a augmenté les cinq premières années jusqu'à plus de 200 et presque franchi la barre des 300 après dix ans avant de diminuer nettement à partir de 2013 jusqu'à passer clairement sous la centaine en 2016 et 2017. Il y a certainement différentes raisons à cela. Le Service de médiation a depuis des années pour principe d'éviter une procédure de médiation chaque fois que cela est possible. Il y parvient en examinant précisément chaque cas. L'objectif est de développer une sorte de «pratique de sou-plesse». La collaboration et les discussions avec les entreprises de transport jouent un rôle capital dans ce processus même lorsqu'il ne s'agit que de brèves conversations téléphoniques. Elles doivent contribuer à ce que, si possible, la souplesse ne soit pas prononcée seulement après l'étape du Service de médiation, mais déjà au préalable lors de la prise de contact avec le service clientèle de l'ET, voire au «front» (p. ex. par le personnel de train). Cela nous permet non seulement d'économiser des coûts, mais aussi de renforcer le service clientèle sur le terrain et, espérons-le, de réduire le nombre de cas.

2.2. Classification des cas par catégories



Les «autres» cas, soit ceux qui surviennent généralement seulement de façon isolée sur plusieurs années et ne peuvent pas être attribués à une catégorie définie, constituent la deuxième catégorie la plus importante. Dans ce contexte, il est intéressant de faire la comparaison avec les rapports annuels de la précédente médiatrice, l'ancienne conseillère d'État soleuroise Cornelia Füg, qui a mis sur pied le Service de médiation en 2001 et l'a dirigé jusqu'en juin 2012. À son époque, la part des cas RogF était nettement plus élevée alors que les cas divers constituaient un pourcentage largement moindre. La conclusion peut en être tirée que les clients des transports publics se sont habitués à l'obligation de posséder un billet, à savoir qu'ils doivent se munir d'un titre de transport avant le début du voyage et qu'il n'est plus possible de l'acheter sans autre dans le train. Nous pouvons donc imaginer que la clientèle connaît mieux les différentes possibilités d'achat et technologies qu'il y a quelques années.

Comme toujours, nos statistiques et le présent rapport ne mentionnent pas les demandes concernant les entreprises de transports publics du canton de Zurich (ZVV), du canton de Bâle-Ville (BVB) et des villes de Berne (BERNMOBIL), Winterthur (VBW) et Zurich (VBZ). Ces entreprises sont certes membres de l'Union des transports publics, leurs cas ne sont toutefois pas de notre compétence, mais de celle des services de médiation des cantons de Zurich et de Bâle-Ville ainsi que des villes de Berne, Winterthur et Zurich. Les plaintes relatives aux contrôles sporadiques dans le RER zurichois, effectués par les CFF, constituent une exception, le Service de médiation des transports publics étant compétent pour les cas de voyageurs sans titre de transport valable (RogF).

3. Traitement des cas

La justice au cas par cas explicitement mentionnée dans le mandat donné au médiateur par le comité de l'UTP est au premier plan et régit l'ensemble du processus. Le voyageur doit s'adresser par écrit (par courrier, fax ou e-mail) au Service de médiation, aucune exigence particulière n'étant posée quant à la forme. Selon les principes internes et puisque le Service de médiation a un caractère subsidiaire aux services clientèle des entreprises de transport, un cas ne peut être accepté que si le voyageur a d'abord tenté sans succès de parvenir à un accord à l'amiable avec l'entreprise de transport. Chaque cas doit être abordé de manière différenciée et individuelle.

Les tâches centrales du Service de médiation sont d'agir en intermédiaire, de clarifier, d'informer et, de viser une solution à l'amiable chaque fois que cela est possible. Son travail dépend de la disposition des entreprises de transport à partager la philosophie de la justice au cas par cas et à œuvrer en faveur d'une solution dans un esprit de convivialité envers la clientèle. C'est ainsi que cela se passe dans la plupart des cas, mais il existe des situations dans lesquelles les discussions et échanges de courrier se prolongent au nom de l'«égalité de traitement entre tous les clients», ce qui empêche toute flexibilité. En fin de compte, le médiateur ne peut émettre qu'une recommandation. La décision finale revient à l'entreprise de transport, et la voie juridique est ouverte au passager qui ne l'accepterait pas. Il est cependant rarissime que l'on en arrive là. Il est cependant intéressant de constater que, depuis deux ou trois ans, les prises de position et recommandations définitives du Service de médiation sont de plus en plus commentées par les clients concernés et que ceux-ci exigent même parfois une réévaluation. En règle générale, nous prenons connaissance de ces courriers sans y répondre, ou éventuellement en y apportant des clarifications par téléphone. Néanmoins, si des faits nouveaux ou complémentaires et pertinents sont apportés, nous acceptons de réévaluer le cas selon la situation.

Outre les procédures ordinaires par écrit décrites ci-avant, un domaine d'activité que l'on peut qualifier d'informel s'est ajouté au travail du médiateur depuis quelques années. Il s'agit de prises de contact directes par des clients des transports publics, de réactions lors de manifestations et d'interpellations spontanées issues de la population. Les informations récoltées dans ce cadre ne font pas que confirmer les impressions des cas soumis par écrit, mais donnent souvent un aperçu encore plus détaillé de l'expérience vécue dans les transports publics par de nombreux clients. Dans ce cadre, je constate régulièrement qu'à côté des nombreuses réactions positives concernant les transports publics suisses, de nombreux passagers ne font pas connaître leurs préoccupations ou leurs réclamations, et les adressent encore moins au Service de médiation, parce qu'ils jugent les démarches disproportionnées, voire inutiles.

4. Exemples de cas et de domaines problématiques

Les exemples suivants ne visent pas à présenter des cas particuliers intéressants, mais à indiquer des domaines qui posent régulièrement problème aux clients des transports publics.

4.1. Quand faut-il acheter son E-Ticket?

Les règles sont claires: le processus d'achat et de commande ou l'obtention de l'autorisation de voyager doivent être entièrement terminés avant le départ effectif de la course.

Une cliente arrive juste avant le départ du train avec des sacs de commissions dans chaque main, monte dans le train, dépose ses sacs, s'assied et commence à acheter son E-Ticket. Le train part et le processus d'achat se termine peu après. Un contrôle des titres de transport a lieu une vingtaine de minutes plus tard et le contrôleur constate que le billet a été acheté après le départ du train. La cliente est saisie en tant que cas RogF et un supplément de 100 francs lui est infligé.

Tard le soir, un client veut prendre le train, mais constate que l'arrêt prévu est fermé en raison de travaux. Étant donné qu'il lui reste suffisamment de temps, il décide de marcher jusqu'à la gare de départ située à environ 400 mètres pour y prendre le train. Avant de monter dans le train, il commence à acheter un E-Ticket sur son smartphone, mais le contrôleur le prie de monter car le train va incessamment démarrer. Dans le train, le passager constate que le processus d'achat a été interrompu, raison pour laquelle il lance un nouvel essai d'achat. Il obtient enfin son billet deux minutes après le départ selon l'horaire, ce qui lui vaut également un supplément RogF de 100 francs. Dans la justification, l'entreprise de transport concernée indique que le manque de temps, même dû à des travaux, n'est pas une raison pour acheter son billet après le départ du train.

Dans les deux cas, la procédure de médiation a obtenu à titre de souplesse la réduction du supplément prévu à des frais de traitement de 30 francs. En tant que médiateur, je me demande à chaque fois comment je me serais comporté dans la situation en question. J'aurais très probablement agi exactement comme les deux passagers, et n'aurais pas acheté mon billet sur le quai, laissé partir le train et attendu la prochaine relation (une demi-heure plus tard dans les deux cas) comme l'ont recommandé les services clientèle des deux entreprises de transport. La réglementation est certes claire, mais les faits montrent tout aussi clairement qu'aucun des deux passagers ne voulait frauder. Les deux cas auraient pu être évités avec un peu de bon sens et sans pression «d'en haut».

4.2. Trop de passagers: et l'obligation de transporter?

Par un beau dimanche d'automne, deux randonneurs attendent à un arrêt de bus une relation figurant dans l'horaire afin de rejoindre la gare la plus proche. Vingt minutes après l'heure de départ prévue, un bus arrive dans l'autre sens et les randonneurs demandent au conducteur ce qu'il en est de «leur» bus. Le chauffeur leur répond que le bus était plein, raison pour laquelle il n'a pas pu desservir cet arrêt et s'est directement rendu à la gare. Sur la base de ces informations, les deux randonneurs décident alors de rallier la gare en autop-stop. Ils réclament ensuite le remboursement des billets achetés, ce à quoi l'entreprise de transport concernée accède présentant ses excuses sous la forme de bons Reka. Dans sa lettre d'accompagnement, l'entreprise de transport indique que le beau temps inattendu a attiré un nombre de randonneurs supérieur à la moyenne et que la desserte de certains arrêts n'était plus possible malgré l'engagement de bus supplémentaires.

Les deux passagers ont néanmoins demandé au Service de médiation ce qu'il en est de l'obligation de transporter et si la manière de faire de l'entreprise de transport est admise. Puisque le Service de médiation agit uniquement en tant que médiateur et conciliateur et peut seulement émettre des recommandations, j'ai cherché le dialogue avec les responsables de l'entreprise de transport. Le cas présent constitue une situation extrêmement rare qui a en fin de compte été comprise par les deux passagers. Il est néanmoins permis de se demander si l'installation d'affichages électroniques ne permettrait pas d'éviter de tels problèmes ou dans quelle mesure les arrêts non desservis en raison de la non-disponibilité de bus normaux ne devraient pas l'être en recourant de manière réactive à des minibus ou à des taxis.

4.3. Disparition des distributeurs et clients âgés

Un client d'un certain âge s'est adressé au Service de médiation en déplorant la situation suivante: à la suite de la transformation de la gare locale, le quai du milieu qui offrait une petite salle d'attente et un distributeur de billets utilisables dans les deux sens de circulation a été supprimé pour être remplacé par deux quais reliés par un passage sous-voie et un seul distributeur de billets dans la direction la plus fréquentée. Pour les voyageurs circulant dans la direction inverse, cela signifie que l'achat d'un billet n'est possible qu'en prenant des escaliers ou en effectuant un grand détour. Le client a contacté le Service de médiation après que l'ET a refusé d'installer un deuxième distributeur en raison d'un trop faible chiffre d'affaires. Il estime que la nouvelle solution n'est pas admissible pour les personnes âgées, les handicapés et les personnes avec une poussette, car le distributeur disponible dans une seule des deux directions ne leur est accessible qu'au prix d'un détour de 400 mètres. Comme bien d'autres personnes âgées, il n'est pas prêt à changer de téléphone mobile seulement pour pouvoir acheter des titres de transport.

Un passage sur place a attesté que le détour réclamé aux personnes à mobilité réduite était effectivement démesurément grand. À la suite de l'intervention du Service de médiation, l'entreprise de transport a installé un oblitérateur de billets, ce qui n'a pas suffi à résoudre

le problème pour l'auteur de la réclamation. Au cours d'une conversation téléphonique, ce dernier a même jugé cynique l'information de l'entreprise de transport selon laquelle il était possible de se faire envoyer un billet par courrier via Rail Service en connaissant à l'avance le moment du voyage, d'autant qu'en ville, tout est fait pour les transports publics, notamment des investissements. Le client a certes beaucoup apprécié que l'on se soit rendu sur place et que l'on ait pu discuter, mais cela a également révélé à quel point les émotions sont en jeu dans les transports publics et combien les informations et une bonne appréhension des particularités locales sont importantes. Une grande part de la population se voit en tant que copropriétaire et responsable des transports publics; ses attentes en sont d'autant plus élevées. L'engagement sensible du plaignant pour lui-même et pour son village était imprégné non seulement d'attentes, mais tout autant de sa grande identification aux transports publics.

4.4. Autres problèmes

Environ un quart du total des cas soumis au Service de médiation concernent des problèmes liés à l'achat de billets, au SwissPass, à l'AG et au demi-tarif, dont les raisons sont très variées. Les cas ont cependant de commun que la diversité des systèmes et la complexité des réglementations tarifaires et de zones toujours très différentes d'une région à l'autre conduisent régulièrement à des difficultés et des erreurs de la part des utilisateurs des transports publics. Une infime part des cas qui en résultent finissent par parvenir au Service de médiation. Ce sont le plus souvent les agents de train, les conducteurs de bus et naturellement les services clientèle qui y sont confrontés. Comme j'ai plus l'observer, ils y réagissent presque toujours de façon très compétente, cordiale et disponible. Cependant, les discussions auxquelles je participe sur les réseaux sociaux et des conversations spontanées lors de manifestations ou en petit comité indiquent qu'il ne faut pas sous-estimer le nombre de voyageurs qui acceptent simplement les problèmes, ne veulent pas se défouler sur les collaborateurs des entreprises, paient leur supplément et font probablement le poing dans leur poche.

5. Conclusions

Il est dans la nature des choses qu'outre des chiffres et des constatations froides, le rapport du Service de médiation aborde systématiquement les transports publics et leurs institutions d'un œil critique. Il ne faut néanmoins pas oublier que les innombrables collaborateurs des transports publics suisses réalisent en permanence un travail formidable. Depuis que je suis médiateur, je prends différemment le bus et le train. Je suis bien plus sensibilisé à tout ce qui s'y passe et observe davantage comment les prestations sont fournies, comment les clients sont traités et comment ils se comportent. Je peux le dire: notre personnel au front mérite des lauriers. Je suis par-fois impressionné de voir avec quelle patience ils expliquent pour la énième fois pour quelle raison les toilettes sont hors service, le wagon-restaurant est fermé ou du vieux matériel roulant doit toujours être utilisé. Les collaborateurs font tout cela comme si l'entreprise leur appartenait. Il s'agit d'un morceau de la culture des transports publics dont nous devons prendre soin. En l'écrivant, je m'adresse aussi à l'OFT, par exemple lorsqu'il réfléchit aux réglementations FVP!

Je suis pleinement conscient qu'en tant que Service de médiation, nous n'avons à traiter que la petite partie émergée d'un iceberg. Néanmoins, l'examen approfondi de chaque cas représente toujours un dialogue continu au sujet des transports publics et de leurs prestations. Cela donne au Service de médiation un aperçu intéressant de la façon de travailler des différentes ET et de leurs services clientèle. Nous le répétons volontiers ici: nous sommes toujours prêts à donner des informations sur notre travail aux entreprises, par exemple lors de colloques ou d'ateliers. Tout compte fait, il ne s'agit pas seulement de traiter et de classer des cas individuels, mais également de livrer nos expériences et nos recommandations afin d'améliorer les services clientèle.

Le développement continu des offres, la poursuite de l'augmentation de la fréquentation, les charges de pointe qui en découlent, la densité et la complexité élevée de la mise en place du réseau et de l'horaire et l'évolution des besoins de la clientèle, en particulier avec la numérisation, sont des défis constants pour les transports publics, leurs responsables et leurs prestataires. Malgré toutes les simplifications et améliorations permises par Internet et les automatisations, le domaine de la vente et du conseil recourt toujours à des prestations compétentes de personne à personne dont il ne faut pas sous-estimer l'importance dans la satisfaction de la clientèle, et qui prendront même de l'importance dans une société numérique de plus en plus anonyme. Plus les structures et les offres des transports publics sont complexes, variées et différenciées, plus la communication et le conseil en personne (au guichet!) sont importants. Le Service de médiation n'est qu'une petite pièce de ce système, mais il entend y contribuer par son travail de conciliation entre passagers et entreprises et avec ses recommandations et prestations d'aide.

Pour terminer, je tiens à remercier sincèrement toutes les personnes qui nous accompagnent et nous soutiennent dans notre travail, mon collègue romand Jacques Nicod, la direction de l'UTP, notre secrétariat et son service juridique, les collaborateurs compétents et les personnes de contact au sein des entreprises, le comité de l'UTP, l'UTP elle-même et tous ses membres.

Le Service de médiation des transports publics

Hans Höhener

Teufen, au printemps 2020

Le Service de médiation des transports publics

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 le service; 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 dans le cadre 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 sont également pas traités par le Service de médiation.

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

Avant que le Service de médiation ne traite 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 e-mail 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 afin de demander à l'entreprise de transport de prendre position sur le cas.

Suisse romande

Service de médiation des transports publics pour la Suisse romande

Jacques Nicod

Case postale 374

3000 Berne 6

E-mail: info@servicedemediation.ch

Suisse alémanique

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

Hans Höhener

Case postale 374

3000 Berne 6

E-mail: info@ombudsstelle.ch

Suisse italienne

Ombudsman dei trasporti pubblici

Case postale 374

3000 Berne 6

Service de médiation des TP

Case postale 374

CH-3000 Berne 6

info@servicedemediation.ch

www.servicedemediation.ch

Une institution de l'UTP

