

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr
Service de médiation des transports publics
Ombudsman dei trasporti pubblici

© Alliance SwissPass



2023

Rapport

Sommaire

1. Introduction	4
2. Statistiques	6
2.1 L'année 2023 en comparaison avec les années 2019 à 2022	
2.2 Répartition des cas traités par le Service de médiation en 2022 et 2023	
3. Traitement des cas	8
4. Exemples de cas et de domaines problématiques	10
4.1 Surclassement contraint	
4.2 Conditions de remboursement dans le trafic transfrontalier	
4.3 Réglementations de zones compliquées	
4.4 Différences dans les décomptes de la billetterie automatique	
4.5 Récupération d'un supplément datant de 2022	
4.6 Parole contre parole	
4.7 Cartes, Twint ou liquide?	
5. Remarques conclusives	14
Annexe	16
Qu'est-ce que le Service de médiation des transports publics?	
Quelles sont les compétences du Service de médiation?	
À quelles conditions le Service de médiation peut-il intervenir?	
Dans quels cas particuliers d'autres services de médiation sont-ils compétents?	
Quelle est la procédure auprès du Service de médiation?	
Comment les voyageurs peuvent-ils s'adresser au Service de médiation?	
Adresses	18

1. Introduction

Nous savons que le nombre de cas que la clientèle des transports publics soumet au Service de médiation ne représente que la toute petite partie émergée de l'iceberg. On pourrait ajouter: s'ils daignent faire appel à cette offre. Pour de nombreuses personnes, s'adresser à nous est trop contraignant du fait de l'exigence de forme écrite – laquelle peut pourtant être satisfaite très simplement – ou n'en vaut pas la peine au regard des montants en jeu. Heureusement! Ou non?

La grande majorité de nos clientes et clients sont satisfaits des prestations des transports publics et saluent régulièrement leur qualité. Des comparaisons avec les pays voisins se font souvent, ce dont notre système de transports publics sort encore grandi. Bien que tous les pays et leurs caractéristiques ne soient pas comparables, le bon jugement d'ensemble ne doit pas occulter le fait qu'il existe en Suisse des situations «très bonnes dans l'ensemble, mais...», des règles incomprises par de nombreux passagers et perçues comme des chicaneries. L'application (trop) systématique de l'obligation de posséder un billet en fait partie (billets électroniques achetés quelques secondes trop tard), de même désormais que la suppression des cartes multiconcours. Celle-ci a valu au Service de médiation de recevoir des réclamations parfois très vives, tant écrites qu'orales.

Le Service de médiation s'est régulièrement penché ces dernières années sur l'obligation de posséder un billet dans son rapport et a appelé à une pratique plus souple, en particulier dans le trafic longues distances. Voici une citation du rapport de l'année dernière: *«Les personnes qui emploient une application et circulent notamment avec EasyRide ou Fair-tiq 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?»

Il ne s'est malheureusement rien passé, ou pas grand-chose, hormis une réjouissante augmentation des cas de souplesse. Les choses ont seulement commencé à bouger à la fin 2023 lorsque l'Office fédéral des transports a constaté que cette pratique de contrôle stricte n'était pas compatible avec la loi sur le transport de voyageurs, en conséquence de quoi le Service de médiation a reçu des plaintes dans lesquelles des clients exigeaient le remboursement de suppléments exigés et déjà payés.

L'annonce de la suppression des cartes multiconcours a également suscité beaucoup d'incompréhension. Une femme de bientôt nonante ans a raconté au médiateur à quel point cette décision la toucherait. Pouvoir se rendre régulièrement en ville depuis chez elle participe de sa qualité de vie, et cela deviendrait pour ainsi dire impossible à l'avenir, car les guichets sur place ont été supprimés et qu'elle ne pourra bientôt plus utiliser du tout les distributeurs en raison de sa déchéance maculaire croissante, distributeurs qu'elle a déjà beaucoup de mal à employer. Un père fâché a pour sa part fustigé «l'arrogance des transports publics», qui voudraient obliger «tout le monde» à employer un smartphone avec de telles décisions. Il est exclu pour lui d'acheter un téléphone à ses trois enfants de moins de dix ans ou de les accompagner systématiquement à la gare pour leur acheter le bon billet pour rendre visite à leurs grands-parents. Sans oublier que les distributeurs de billets sont supprimés les uns après les autres et que les guichets sont rarement ouverts à des heures convenables, ou que l'attente y dure «des heures».

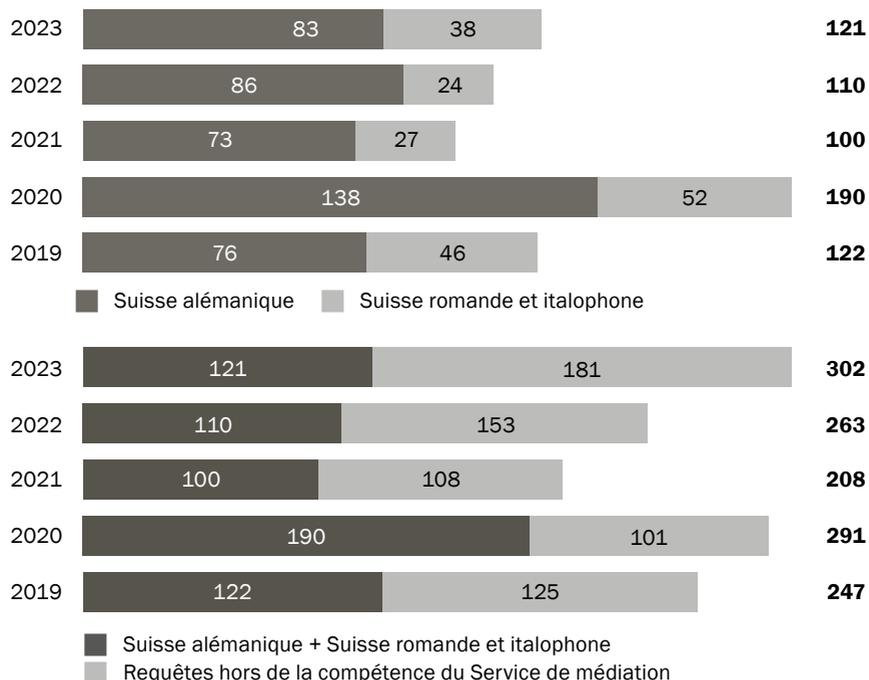
Deux exemples qui sont tout sauf de rares cas isolés! Les remarques d'usagers telles que «les transports publics appartiennent à tout le monde et doivent être accessibles à tous» montrent que nous devons faire attention à ne pas exclure certaines personnes de l'utilisation des transports publics par la stricte numérisation de la billetterie. Les changements, les adaptations et les modernisations font partie de notre quotidien. Une grande sensibilité est indispensable lors de l'introduction de nouveautés ou de la suppression de processus éprouvés lorsque cela concerne l'ensemble de la société, et en particulier les prestations publiques. Il n'est pas admissible que l'accès aux transports publics et leur utilisation par les personnes handicapées, les enfants et les personnes âgées soit toujours plus difficile, voire devienne impossible, à cause de la numérisation et de son corollaire qu'est la suppression des formes d'accès et prestations non numériques, alors que dans le même temps, la branche ne tient que peu ou pas du tout compte des nouvelles habitudes des usagers dans son application de l'obligation de posséder un billet.



2. Statistiques

Les statistiques donnent toujours une vue d'ensemble et un aperçu intéressants du travail du Service de médiation. Après une hausse marquante des cas traités au début de la pandémie de Covid-19, les chiffres se sont stabilisés dans une fourchette de 100 à 125 cas. En revanche, le nombre de requêtes que nous transmettons à une autre instance après examen à la réception ou pour lesquelles nous ne sommes pas compétents a nettement augmenté ces deux dernières années.

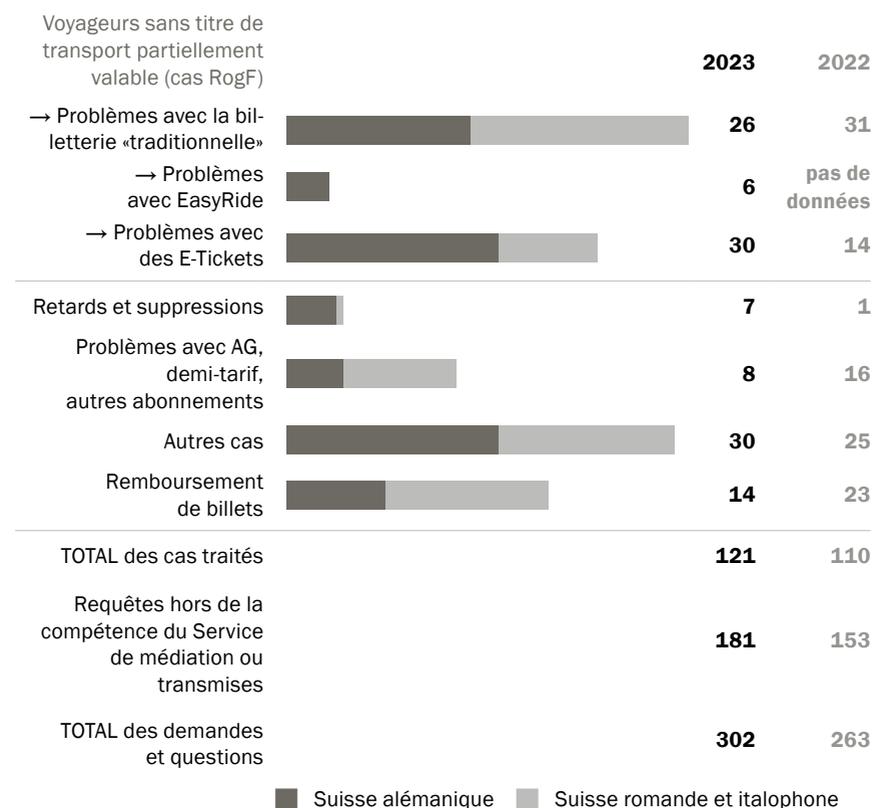
2.1 L'année 2023 en comparaison avec les années 2019 à 2022



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.

Comme toujours, ces statistiques ne tiennent pas 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 (VBW) et Zurich (ZVV). Ces sociétés de transport sont certes membres de l'Union des transports publics, mais leurs cas 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.

2.2 Répartition des cas traités par le Service de médiation en 2022 et 2023



En Suisse alémanique, un peu moins de 68% des demandes traitées concernent les CFF, un peu plus de 8% CarPostal et les 24% restants, soit 20 requêtes, se répartissent entre 14 autres entreprises de transport.

Comme les années précédentes, la majorité des plaintes sont liées à des cas de voyage sans titre de transport ou avec un titre de transport partiellement valable. Alors que ces cas consistent auparavant surtout en des billets erronément achetés, insuffisants, mal ou pas oblitérés (souvent en raison de problèmes avec des distributeurs de billets), il s'agit aujourd'hui de plus en plus de difficultés liées à des E-Tickets mal activés ou activés trop tard.

Les cas n'étant pas de la compétence du Service de médiation des transports publics sont souvent des demandes pour lesquelles d'autres instances sont compétentes ou 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. Le Service de médiation en prend note et les transfère si nécessaire aux organes compétents de la branche. 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.

3. Traitement des cas

En résumé, la tâche centrale de notre service est d'œuvrer en tant que médiateur, de clarifier, d'informer, et, dans la mesure du possible, de parvenir à un arrangement à l'amiable entre les clientes et clients et l'entreprise de transport concernée. Le traitement des cas est clairement défini dans le cahier des charges du médiateur et met l'accent sur une justice au cas par cas. Lors de la confirmation de réception de chaque demande, nous expliquons à la personne requérante le mandat et la fonction du Service de médiation, ainsi que le fait que nous agissons uniquement en tant que médiateurs, que nous n'avons pas la compétence de prononcer des sanctions et que la décision finale, en particulier concernant la souplesse, incombe dans tous les cas à l'entreprise de transport concernée.

Notre collaboration est très bonne avec la grande majorité des entreprises, même si nous pouvons tout à fait comprendre qu'elles ne soient pas toujours ravies de recevoir une invitation de notre part à prendre position sur une plainte et à répondre à nos questions. Nous constatons également que le travail et la fonction du Service de médiation sont peu connus dans certaines petites entreprises et par leurs collaborateurs rarement confrontés à des demandes. Dans de rares cas, le Service de médiation est même vu comme pénible ou inutile. Ceci se traduit en particulier lorsque les prises de position et les réponses à nos questions ne nous parviennent qu'au bout de plusieurs mois, parfois avec des réticences non dissimulées. C'est pourquoi nous rappelons une fois de plus comment se déroulent les procédures du Service de médiation.

La condition impérative pour s'adresser au Service de médiation est que les voyageurs essaient tout d'abord de trouver une solution avec l'entreprise de transport concernée. Si elles ne parviennent pas à une solution satisfaisante, elles peuvent s'adresser au Service de médiation. Les demandes doivent être déposées par écrit (par courrier ou par e-mail), aucune exigence particulière n'étant posée quant à la forme. Une fois que nous avons enregistré une réclamation et en avons confirmé la réception, nous informons l'entreprise de transport concernée. Celle-ci a alors la possibilité de prendre position sur la demande ou la doléance. Cette procédure permet à l'entreprise de réexaminer le cas à l'interne et de présenter d'elle-même une proposition de souplesse ou de solution, ou alors de justifier pourquoi elle souhaite maintenir sa décision initiale. Dans la plupart des cas, ce premier échange écrit permet au Service de médiation d'émettre une recommandation à l'intention de la cliente ou du client et/ou de l'entreprise de transport.

Si cette première étape et les discussions préalables par téléphone ou en personne ne produisent pas un résultat suffisant aux yeux du Service de médiation, un deuxième échange écrit a lieu. Le but du Service de médiation est de servir d'intermédiaire dans tous les cas et de chercher un accord amiable chaque fois que cela est possible. Pour ce faire, lorsque la situation le nécessite, il mise sur le discernement des clients, mais doit également compter sur 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, heureusement de plus en plus rares, dans lesquelles les entreprises de transport montrent très peu de flexibilité au nom de l'«égalité de traitement entre tous les clients». La décision finale revient de toute manière à l'entreprise de transport, et la voie juridique est ouverte au passager qui ne l'accepterait pas. À notre connaissance, il est cependant rarissime que l'on en arrive là.

Une fois que le Service de médiation a obtenu la prise de position de l'entreprise de transport concernée et qu'il connaît le point de vue des deux parties, le médiateur rédige un rapport final. Dans celui-ci, il indique le cadre juridique en vigueur, expose les positions des parties et les faits à l'origine du conflit, et évalue le tout. Le rapport se conclut par la présentation de la solution trouvée ou recommandée par le Service de médiation et par la remarque selon laquelle cette prise de position clôt la procédure de médiation et qu'aucune correspondance ne sera poursuivie sur l'objet concerné.

Voici une dizaine d'années, les cas étaient bel et bien clos après l'envoi de la prise de position finale, mais de nos jours, nous recevons régulièrement des réactions la concernant. En règle générale, nous en prenons connaissance sans commencer un nouvel échange d'e-mails. Le cas échéant, nous donnons des explications complémentaires ou apportons des clarifications par téléphone. Néanmoins, si des faits nouveaux ou complémentaires et pertinents sont apportés, nous acceptons de réévaluer le cas selon la situation.

Les réclamations et suggestions relatives aux tarifs et aux horaires ne sont généralement pas traitées par le Service de médiation, car elles sont le plus souvent de la compétence des cantons. De même, les cas dans lesquels une procédure juridique ordinaire ou devant un tribunal ou une autorité est en cours ne sont généralement pas traités, car une médiation n'est de toute manière plus possible.

Outre les procédures ordinaires par écrit décrites ci-avant, un domaine d'activité que l'on peut qualifier d'informel s'est fait une place dans le travail du médiateur ces dernières années. Il s'agit de prises de contact directes par des clients des transports publics, de réactions lors de manifestations, de demandes des médias 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 qui suivent ne peuvent certes pas donner une vue d'ensemble pondérée du travail du Service de médiation, mais doivent illustrer quel genre de demandes nous adresse la clientèle, comment nous les traitons et les transmettons avec des explications et des recommandations aux entreprises de transport, lesquelles prennent ensuite une décision.

Dans l'ensemble, nous constatons que ces derniers temps, après intervention en ce sens du Service de médiation, certains services clientèle abordent les cas d'une manière plus différenciée selon la situation des clientes et clients, et réagissent avec davantage de souplesse, ce que nous saluons vivement.

4.1 Surclassement contraint

À une heure tardive, un homme se rend en train de A à B. La 2^e classe est bondée, de plus, le client a été importuné par des voyageurs sous l'influence de l'alcool. Il a donc décidé que la seule solution était de passer en 1^{re} classe. Il a immédiatement été contrôlé et un supplément lui a été infligé pour l'absence de billet de surclassement. En sus, il a été traité de façon désagréable par le personnel de train et n'a pas été écouté. Après avoir contacté le service clientèle, le voyageur a obtenu une réduction de 40 francs du supplément. Il s'est ensuite adressé au Service de médiation pour obtenir le renoncement complet au supplément, ce que l'entreprise de transport a refusé, à raison de notre point de vue.

Le Service de médiation a clos le cas avec la recommandation d'acheter si possible un surclassement en ligne avant de pénétrer en 1^{re} classe. De plus, dans notre prise de position finale, nous avons indiqué qu'une certaine gêne au milieu de voyageurs alcoolisés était tout à fait compréhensible, mais que le requérant avait certainement la possibilité de changer de voiture ou de compartiment en 2^e classe. Cependant, le Service de médiation s'est demandé si, dans de telles situations, il ne devrait pas être possible d'acheter directement et sur place un surclassement avec un petit supplément, par exemple de dix ou vingt francs, afin d'éviter de fastidieuses procédures.

4.2 Conditions de remboursement dans le trafic transfrontalier

En raison d'une grippe, un voyageur n'a pas pu utiliser le billet qu'il avait acheté à l'avance pour se rendre d'une localité suisse à une ville étrangère proche. Deux jours avant la date prévue pour le voyage, il a demandé par e-mail à être remboursé. Il a reçu cinq jours plus tard une réponse selon laquelle le train était parti depuis et que les billets ne pouvaient plus être retournés. Il aurait dû faire sa demande par téléphone pour obtenir le remboursement. À la suite de l'intervention du Service de médiation, le client a reçu la confirmation d'avoir fait tout juste, mais d'avoir malheureusement choisi la voie écrite plutôt que le téléphone, sachant que la différence est explicitement faite sur le site Internet de l'entreprise entre les remboursements nationaux et internationaux, et que le tarif régleme de façon contraignante la restitution de titres de transport internationaux et les conditions y relatives.

L'entreprise concernée a par la suite certes constaté que la réglementation était clairement de son côté, mais a salué la bonne volonté du client, qui avait déposé sa demande de remboursement dans les délais, mais sur le mauvais canal. Dans un geste de souplesse, elle a indemnisé le client pour l'entier du prix de son parcours international et lui a remis un bon correspondant.

4.3 Réglementations de zones compliquées

Un étudiant vivant à l'étranger, dans une région frontalière germanophone, voyage régulièrement entre A et B. Deux lignes entrent en ligne de compte pour ce trajet. Sa mère lui a donc acheté un «abonnement de parcours via toutes zones», choisissant la variante la plus chère en pensant qu'elle permettait d'emprunter les deux parcours. Un jour, l'étudiant s'est fait contrôler sur la ligne qui, contrairement à ce qu'il pensait, n'est pas couverte par l'«abonnement toutes zones». Il s'est alors adressé au Service de médiation en demandant l'annulation du supplément perçu, car il n'avait pas agi «dans une mauvaise intention» et qu'il croyait détenir un titre de transport valable en raison de la formulation «via toutes zones» de la variante la plus chère, source de confusion.

L'entreprise de transport concernée n'a malheureusement pas donné suite à la demande du client dans le cadre de la procédure de médiation et a indiqué estimer qu'il n'était pas plus difficile pour les étrangers d'acheter le bon abonnement. Pour les personnes domiciliées en Suisse également, le premier contact avec le système tarifaire nécessite de se familiariser avec la matière. Des erreurs d'interprétation sont naturellement possibles lorsque l'on ne se fonde que sur les informations partielles telles que «toutes zones». Il était cependant de la responsabilité du client de s'informer suffisamment sur le système tarifaire, d'autant que le fait qu'il ait su s'adresser au Service de médiation après le rejet de sa première demande de souplesse indique qu'il possède de bonnes aptitudes à la recherche sur Internet.

Ce cas expose à quel point nos réglementations de zones et de tarifs restent complexes. Le Service de médiation aurait attendu une certaine bienveillance de la part de l'entreprise.

4.4 Différences dans les décomptes de la billetterie automatique

Des clientes et clients constatent régulièrement que le calcul du prix dans les applications de billetterie automatique ne correspond pas toujours à la variante au meilleur prix. En fonction du voyage, les systèmes de distribution ordinaires permettent d'acheter manuellement des combinaisons de billets meilleur marché que dans la billetterie automatique.

Même si les montants concernés sont généralement très faibles, les réclamations à ce sujet sont quasiment systématiquement reçues de façon ouverte, évaluées, plus réglées avec souplesse, d'autant que les informations y relatives permettent souvent d'identifier des lacunes dans le très complexe système de calcul.

4.5 Récupération d'un supplément datant de 2022

Un voyageur s'étant vu infliger un supplément en septembre 2022 en a réclamé le remboursement après que l'Office fédéral des transports (OFT) a jugé en décembre 2023 que les suppléments pour des billets achetés sur smartphone quelques secondes après le départ contrevenaient à la loi sur le transport de voyageurs, jugement repris dans les médias. Il était monté dans le train peu avant son départ et n'avait pas pu effectuer tout de suite son check-in dans EasyRide en raison d'une mauvaise connexion Internet. Le supplément a été payé dans l'intervalle, mais le client estimait avoir droit à un remboursement.

Dans notre réponse, nous lui avons indiqué comprendre son mécontentement et souhaiter vivement une solution plus souple pour la clientèle sans que cela n'ouvre la porte aux abus. Le dialogue est en cours entre l'OFT et les entreprises de transport. Néanmoins, d'ici à ce qu'une décision juridiquement valable soit en vigueur ou qu'une modification tarifaire soit effectuée, les règles tarifaires sont maintenues dans un esprit d'égalité de traitement entre tous les voyageurs. De plus, une réévaluation rétroactive n'est de toute manière certainement pas envisageable.

4.6 Parole contre parole

Une touriste a acheté – croyait-elle – un billet avant de monter dans un funiculaire, mais a ensuite remarqué une fois dans le véhicule qu'il n'y avait pas de réception Wi-Fi à la station inférieure. Elle a donc essayé, comme elle l'écrit, d'acheter son billet pendant la course sous les yeux du contrôleur. Elle y est parvenue après environ huit minutes, mais un supplément pour voyage sans titre de transport valable lui a malgré tout été infligé une fois le processus d'achat terminé.

Dans sa prise de position, l'entreprise est restée inflexible sur le fait que la voyageuse aurait dû disposer d'un billet valable avant le départ du funiculaire. Elle disposait de plusieurs solutions pour l'acheter à la station, par exemple au guichet ou au distributeur de billets. Le Service de médiation a pour sa part notamment présenté la situation juridique. Nous n'avons pas pu définir a posteriori si le contrôleur avait vu que le processus d'achat de la cliente était en cours.

Nous connaissons régulièrement des situations dans lesquelles les déclarations et constatations des passagers et des entreprises de transport divergent. Dans de tels cas non vérifiables de parole contre parole, le Service de médiation renonce généralement à évaluer les faits et soutient la décision factuelle de l'entreprise en raison de la situation juridique en vigueur.

4.7 Cartes, Twint ou liquide?

De plus en plus de clientes et de clients s'adressent au Service de médiation pour des raisons en lien avec les processus de paiement, par exemple dans des cas où les distributeurs de billets n'acceptent que les pièces de monnaie et les cartes, mais pas les billets. Lorsque des passagers montent malgré tout dans le train sans avoir de solution de rechange immédiatement accessible, puis se voient infliger un supplément lors du contrôle, les entreprises se montrent de plus en plus souples lorsqu'une justification et les faits sont donnés, et réduisent le supplément aux seuls frais de traitement.

La situation est différente aux endroits où l'argent liquide a été abandonné de manière générale, comme dans une entreprise ferroviaire qui ne l'accepte plus dans les wagons restaurants. Un client ayant été réduit à devoir emprunter la carte de débit d'un ami pour payer son dû a demandé au Service de médiation de prendre position.

L'entreprise a justifié sa décision de passer aux paiements sans argent liquide dans les wagons restaurants d'une part par des raisons hygiéniques, et d'autre part par des questions de sécurité. Le personnel ne doit plus circuler dans le train avec de l'argent liquide, ce qui réduit le risque d'attaque, de vol et de perte. Cette pratique est indiquée sur le site Internet de l'entreprise de transport et sur les cartes de menu. Aucune solution de remplacement n'est proposée et il n'est pas prévu de réintroduire le paiement en liquide dans les trains.

Pour le Service de médiation, il est problématique que de telles décisions excluent une partie de la clientèle des offres des transports publics. Selon l'art. 2 de la loi fédérale sur l'unité monétaire et les moyens de paiement (LUMMP) du 22 décembre 1999 (état du 1er janvier 2020), les moyens de paiement légaux sont notamment les espèces métalliques émises par la Confédération et les billets de banque émis par la Banque nationale suisse. L'art. 3, al. 2 de la LUMMP dispose que toute personne est tenue d'accepter en paiement les billets de banque suisses sans limitation de la somme. La non-acceptation d'argent liquide n'est cependant pas punissable et n'entraîne aucune sanction.



© Alliance SwissPass

Dans un autre cas, le père d'une famille arrivant de l'étranger voulait payer des titres de transport au guichet avec un billet de 1000 francs, ce qui lui a été refusé, parce que les billets de 200 francs au maximum sont acceptés en raison du risque de blanchiment d'argent et qu'il se serait de plus agi d'un ancien billet de la série précédente (8e série). Le client a été prié d'aller changer son billet à une banque, ce qu'il n'a pas fait. Il a fait de la monnaie en achetant un Toblerone dans un commerce voisin. Les photos envoyées montrent qu'il s'agissait d'un billet de 1000 francs de la série actuelle. Fait intéressant par ailleurs, le voyageur, avocat de métier, a mentionné l'art. 3 de la LUMMP cité plus haut dans ses échanges d'e-mails avec l'entreprise.

5. Remarques conclusives

Le présent document est le rapport présenté annuellement par le médiateur des transports publics à son mandant, l'Union des transports publics. Pour l'auteur, il constitue une bonne occasion de revenir sur l'année écoulée, d'en tirer un bilan et d'éventuels enseignements, de remettre en question et d'analyser son propre travail.

Même si ce rapport est tout sauf un best-seller, ne veut pas l'être, et que les réactions sont toujours les bienvenues, je me pose souvent la question suivante en le rédigeant: que doit et peut faire ce document, qui le lit et quels effets a-t-il? Outre sa fonction de rapport proprement dite, remplie de façon concise avec la vue d'ensemble statistique, il livre à travers les exemples de cas un aperçu des domaines problématiques et des évolutions, et peut aussi donner des suggestions.

Les contacts avec la clientèle dans le cadre d'une procédure de médiation par écrit ou lors de dialogues en personne sont davantage qu'une simple «soutape» pour les voyageurs insatisfaits, difficiles, voire fâchés. C'est, sous une forme intensifiée et réduite à des cas particuliers, ce que d'innombrables employées et employés des transports publics vivent tous les jours, ce à quoi ils font face aux guichets, dans les trains ou dans les bus, en restant aussi courtois et cordiaux que possible. Ces personnes fournissent un excellent travail sur le terrain, s'identifient à leur entreprise, apportent leur aide, informent et contrôlent, mais doivent également régulièrement expliquer et imposer des règles du jeu qui leur sont dictées «d'en haut». Ils le font en règle générale avec soin et beaucoup de doigté. Ils méritent notre confiance, mais doivent également disposer de certaines compétences. Il est contesté que les resquilleurs notoires doivent être combattus et que les infractions aux règles doivent être punies. Mais il devrait également être possible de résoudre sur place, peut-être moyennant un petit émolument, les cas bagatelle tels que les billets achetés quelques secondes trop tard, ce qui éviterait non seulement un énervement inutile, mais aussi de coûteuses charges administratives.

Il y a chaque année des points critiques, des suggestions et des remarques qui doivent contribuer à améliorer les prestations. Certains de ces points ont déjà été cités plusieurs fois au cours des années précédentes. Pour récapituler en y ajoutant les sujets de cette année pour lesquels le Service de médiation voit un besoin d'agir, il s'agit notamment des points suivants:

- les réglementations de zones toujours complexes dans les différentes régions tarifaires,
- la réduction du nombre de guichets et de leurs heures d'ouverture, difficile à comprendre pour bien des clientes et clients,
- le «registre des resquilleurs», souvent confondu en allemand avec le casier judiciaire (le premier se nomme «Schwarzfahrerregister», le deuxième «Strafregister» par les personnes concernées et qui pourrait – comme nous l'avons déjà proposé – être rebaptisé «RogF-Register» («registre RogF»),
- l'exclusion de larges pans de la population d'un accès aisé aux transports publics du fait de la suppression de la carte multicourses et du recours exclusif à la billetterie numérique,
- le fait que l'achat d'E-Tickets après le départ du train devrait être réglementé de façon plus claire, et comporter un délai de carence judiciaire au moins dans le trafic longues distances,
- ou la possibilité d'acheter un surclassement sur place moyennant un petit supplément et sans détours administratifs.

Pour terminer, je tiens à remercier chaleureusement toutes celles et tous ceux qui soutiennent et encadrent notre travail, mon collègue de Suisse romande Jacques Nicod, la direction de l'UTP, notre secrétariat et le service juridique composé de Christian Sterchi, de Marion Roth et d'Eliane Krebs, les collaborateurs et collaboratrices compétents ainsi que nos interlocuteurs et interlocutrices dans les entreprises de transport, le comité de l'UTP, l'association elle-même et ses membres.

Le Service de médiation des transports publics

Hans Höhener

Teufen AR, en mars 2024

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 1er 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.

Adresses

Suisse romande

Service de médiation des transports publics pour la Suisse romande

Jacques Nicod

Dählhölzliweg 12

3005 Berne

E-Mail: info@servicedemediation.ch

Suisse alémanique

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

Hans Höhener

Dählhölzliweg 12

3005 Bern

E-Mail: info@ombudsstelle.ch

Tessin

Ombudsman dei trasporti pubblici

Dählhölzliweg 12

3005 Berna

E-Mail: info@ombudsstelle.ch

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

Dählhölzliweg 12

3005 Berne

info@servicedemediation.ch

www.servicedemediation.ch

Une institution de l'UTP

