

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

©Alliance-SwissPass



2024

Rapport

Sommaire

1. Introduction	4
2. Statistiques	5
2.1 L'année 2024 en comparaison avec les années 2020 à 2023	
2.2 Catégorisation des cas entre 2022 et 2024	
3. Traitement des cas	8
4. Exemples de cas et de domaines problématiques	9
4.1 Une souplesse exceptionnelle dans des cas particuliers	
4.2 Droits des passagers internationaux ou pièges pour la clientèle?	
4.3 Retards lors du «check-in»	
4.4 Tout sauf convivial	
4.5 Les toilettes, un sujet récurrent	
4.6 Est-on censé le savoir ?	
4.7 Des efforts disproportionnés	
4.8 Autres petits détails...	
5. Perspectives	16
6. Remarques conclusives	17
Annexe	20
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	22

1. Introduction

Le Service de médiation des transports publics existe depuis 2001. Il s'agit d'un organe indépendant et neutre auquel peuvent s'adresser les utilisateurs des transports publics en cas de conflit avec une entreprise de transport, s'ils n'ont pas pu s'accorder au préalable sur une solution satisfaisante. Le Service de médiation intervient uniquement comme médiateur et ne peut donc pas infliger de sanction ni imposer de décision. Il a ainsi un caractère subsidiaire par rapport au service à la clientèle des entreprises de transport (ET).

En 2024, le nombre de demandes a nettement augmenté. Il est difficile d'en identifier la raison. La numérisation et l'utilisation accrue des applications qui en découle avec les différentes formes d'E-Tickets, les offres très nombreuses et différentes, mais peut-être aussi la fréquence croissante, y ont certainement contribué. Les deux premiers mois de 2025 indiquent que cette tendance à la hausse se poursuit.

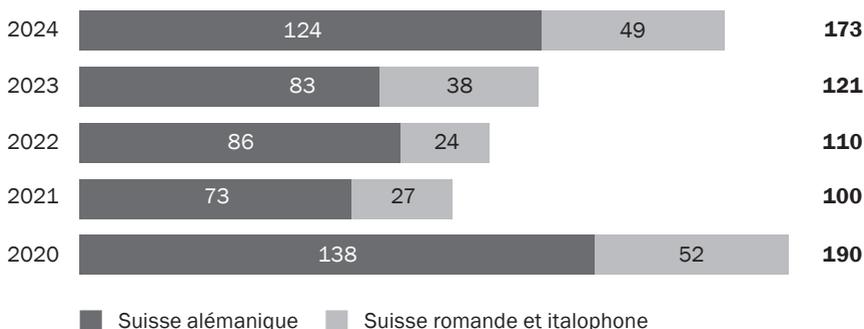


2. Statistiques

L'année passée, le nombre de demandes adressées aux services de médiation ont nettement augmenté, aussi bien en Suisse romande qu'en Suisse alémanique. En 2020, il a fallu lutter pour que les mesures prises contre le coronavirus dans les transports publics soient acceptées, ce qui a notamment entraîné une hausse des demandes. Ensuite, en 2021, on s'est accommodé des mesures, notamment à cause du recul du nombre de passagers. En 2022 et en 2023, la fréquence a retrouvé son niveau d'avant le coronavirus, ce qui a également entraîné une légère hausse des demandes adressées au Service de médiation. Toutefois, on peut dire que les chiffres de 2024, eux, ont pris l'ascenseur.

Le nombre de demandes qui, après examen initial, sont transmises à une autre instance compétente, renvoyées à un autre service pour vérification ou pour lesquelles le service de médiation n'était pas compétent ont aussi fortement augmenté ces deux dernières années.

2.1 L'année 2024 en comparaison avec les années 2020 à 2023



La répartition des cas entre Suisse alémanique et Suisse romande est effectuée sur la base de la langue parlée par la clientèle. Les cas provenant du Tessin sont généralement traités en Suisse alémanique.

Comme toujours, ces statistiques et notre rapport ne tiennent pas compte des demandes concernant les entreprises de transport des cantons de Zurich (ZVV) et de Bâle-Ville (BVB) ainsi que des villes de Berne (BERNMOBIL), de Winterthour (VBW) et de Zurich (VBZ). Bien que ces entreprises soient rattachées à l'Union des transports publics, leurs cas ne sont pas traités par nous, mais par les services de médiation des cantons de Zurich et de Bâle-Ville ainsi que ceux des villes de Berne, de Winterthour et de Zurich. Seules les réclamations en lien avec les contrôles sporadiques effectués dans les RER de Zurich, exécutés par les CFF, font exception à cette règle. Dans ce cas, le Service de médiation des transports publics est compétent pour traiter les cas concernant les trajets effectués sans titre de transport valable ou avec un titre de transport partiellement valable (cas «RogF»).

2.2 Catégorisation des cas entre 2022 et 2024

Cet aperçu n'est peut-être pas sans poser problème, car, souvent, une demande peut relever de plusieurs causes différentes, et elle est attribuée à une catégorie par pondération individuelle. Néanmoins, il souligne des tendances intéressantes :

Voyageurs sans titre de transport partiellement valable (cas RogF)		2024	2023	2022
→ Problèmes avec la billetterie «traditionnelle»		48	26	31
→ Problèmes avec EasyRide		9	6	Chiffre manquant
→ Problèmes avec des E-Tickets		22	30	14
Retards et suppressions		10	7	1
Problèmes avec AG, demi-tarif, autres abonnements		20	8	16
Autres cas		40	30	25
Remboursement de billets		24	14	23
TOTAL des cas traités		173	121	110
Requêtes hors de la compétence du Service de médiation ou transmises		254	181	153
TOTAL des demandes et questions		427	302	263

Suisse alémanique
 Suisse romande et italoophone

En 2024, le nombre de demandes a augmenté de 41 % par rapport à l'année précédente. Rien qu'en Suisse alémanique, cette hausse est de 50 %. Le nombre total de demandes, 427, a battu le record, qui était de 331 depuis 2013.

La plupart des cas pour lesquels le Service de médiation des transports publics n'est pas compétent sont des demandes dont d'autres organes sont responsables, ou des demandes d'ordre général concernant les transports publics. Ces dernières ont été transférées aux services compétents au sein de la branche, nous les avons clarifiées (p. ex. au téléphone) ou nous en avons pris connaissance.

Si l'on compare le nombre de demandes (sans les cas pour lesquels nous n'étions pas compétents) traitées par le Service de médiation, on passe de 121 à 173, ce qui équivaut à un peu plus de 43 points de pourcentage, avec une hausse de 49 % en Suisse alémanique et de 22 % en Suisse romande. Le nombre de cas entièrement traités par le Service de médiation le plus élevé est de 269, et date de 2011.

En Suisse alémanique, presque 84 % des cas traités concernent les CFF, quelque 6 % le BLS et un peu plus de 10 % (22 demandes) concernent seize autres entreprises de transport.

En tête de liste se trouvent les cas RogF, c'est-à-dire les personnes voyageant avec des titres de transport partiellement ou non valables. Il y a dix ans, ces cas étaient surtout dus à des billets qui n'étaient pas achetés correctement, ne couvraient pas l'entier du parcours ou étaient mal ou pas oblitérés. Désormais, ils découlent davantage de difficultés rencontrées avec les E-Tickets, achetés incorrectement et, surtout, trop tard. En deuxième place dans les statistiques, on trouve les «autres cas», qui ne peuvent être classés dans aucune des catégories principales, mais qui ont également atteint un nouveau record des dernières années. Ces cas concernent notamment une annonce trop forte dans un train, un recouvrement dans une affaire de succession irrésolue, des agressions entre le personnel de contrôle et les voyageurs, un conflit avec un chauffeur de bus et un dédommagement pour la chute d'un lit dans un Nightjet.

Ces statistiques ne comprennent pas les demandes transmises de manière privée au médiateur, qui sont généralement clarifiées lors d'un échange personnel et n'entraînent ainsi que rarement des cas de médiation.

3. Traitement des cas

Toute personne qui souhaite accéder au Service de médiation est censée avoir d'abord cherché une solution avec l'entreprise de transport en question. Si un client n'est pas d'accord avec la décision de cette entreprise, il peut faire appel au Service de médiation, à condition qu'il en fasse une demande écrite (e-mail ou lettre). Aucune exigence formelle spéciale n'est requise.

La façon dont travaille le Service de médiation a été expliquée plusieurs fois en détail dans les derniers rapports annuels. Nous ne réexpliquerons donc pas ici le déroulement de la procédure. Nous rappelons toutefois que, conformément au mandat que lui a attribué l'UTP, le Service de médiation cherche à parvenir à un compromis valable sur la base de la justice au cas par cas et formule ainsi sa recommandation. La décision définitive revient dans tous les cas à l'entreprise de transport.

La demande écrite nécessaire n'est certes pas toujours bien comprise, mais elle aide à éviter des bagatelles et exige que les utilisateurs des transports publics veuillent que leurs problèmes soient traités, évalués et résolus. C'est justement pour cela que le Service de médiation et les entreprises de transport s'efforcent de traiter et de clarifier minutieusement chaque cas, même s'il s'agit de détails ou de montants d'argent insignifiants. En fin de compte, l'idée est qu'après leur procédure avec le Service de médiation, les voyageurs aient l'impression d'avoir été traités équitablement, même si l'entreprise de transport n'est pas prête à satisfaire leur demande.

Il est aussi connu que de nombreux clients des transports publics renoncent à se lancer dans une procédure avec le Service de médiation, car ils estiment que le rapport entre les coûts et ce qu'ils en retirent n'est pas raisonnable, ou même car ils ne connaissent pas ce service. Il leur reste un sentiment d'amertume, qui passe avec le temps. Les réactions face aux suppléments facturés pour les E-Tickets achetés avec un retard de «quelques secondes seulement» sont toutefois plus vives. Dans le trafic urbain et local, cette réglementation stricte est encore plus ou moins explicable. Toutefois, dans le trafic longues distances, un billet acheté douze secondes après le départ du véhicule, contrôlé dix minutes après et pour lequel il a fallu payer un supplément peut se traduire par une colère durable. Le Service de médiation est toujours d'avis qu'une gestion plus souple s'impose d'urgence. Il estime que, pour les entreprises qui ne le font pas déjà, il faudrait transmettre au personnel de contrôle et aux services clients les compétences nécessaires pour qu'ils puissent faire preuve, sur place, de souplesse au cas par cas.

La souplesse restera un sujet de discussion dans les transports publics et avec les différentes entreprises de transport, étant donné que la politique à ce sujet varie beaucoup d'une entreprise à l'autre. Certaines accordent la priorité à une égalité de traitement stricte de tous les voyageurs, sans différencier les cas, tandis que d'autres évaluent au cas par cas et exploitent donc davantage le cadre défini au préalable en matière de souplesse.

4. Exemples de cas et de domaines problématiques

Avec ces exemples de cas, le Service de médiation souhaite d'une part souligner la diversité des requêtes ainsi que les différentes demandes, parfois complexes, que doivent traiter les entreprises de transport. D'autre part, il vise à relever des domaines problématiques qui affectent régulièrement la clientèle et les relations qu'elle entretient avec les entreprises de transport.

4.1 Une souplesse exceptionnelle dans des cas particuliers

Toute personne qui souhaite résilier son abonnement demi-tarif doit le faire au moins un mois avant que celui-ci soit automatiquement prolongé. Une résiliation ultérieure n'est pas possible selon les règles tarifaires, d'autant plus qu'un rappel est envoyé à la clientèle en même temps que la facture annuelle, lui indiquant le délai de résiliation possible. Par ailleurs, il serait également possible de paramétrer un rappel de résiliation par e-mail ou par SMS dans son compte SwissPass.

Dans un cas où la personne a pu prouver qu'elle n'avait pas pu respecter le délai de résiliation parce qu'elle traversait une phase de vie difficile et qu'elle ne disposait pas de réseau mobile pendant plus de douze jours en raison d'une erreur provoquée par des tiers, une résiliation rétroactive a été accordée à titre exceptionnel.

Ce cas souligne l'importance de l'équité dans des cas particuliers, qui, selon le mandat du Service de médiation, constitue pour lui un élément essentiel dans le processus d'évaluation. Il n'est toutefois possible de trouver des solutions que lorsque l'entreprise de transport, à qui revient la décision dans tous les cas, est prête à se montrer souple en procédure de médiation et à renoncer à l'égalité de traitement pour tous les voyageurs dans une situation particulière.

4.2 Droits des passagers internationaux ou piéges pour la clientèle ?

Ces dernières années, les passagers ont été confrontés à des problèmes récurrents dans le trafic international lorsqu'ils ont soumis des demandes d'indemnisation en raison de retards importants. C'est le droit des passagers international qui est déterminant lorsqu'il est question d'indemnisations pour des retards dans le trafic international. Si une personne arrive à destination avec plus de 60 minutes de retard, elle a droit à un remboursement équivalant à 25 % du billet aller simple. Si le retard est supérieur à 120 minutes, le remboursement s'élève à 50 % du prix. Depuis une révision effectuée en juin 2023, une indemnisation est due pour chaque contrat de voyage/billet en vertu du droit des passagers. Si une personne manque sa correspondance au lieu de destination temporaire, mais que le retard est inférieur à 60 minutes, elle n'a donc droit à aucune indemnisation.

L'année passée, nous avons traité plusieurs cas dans lesquels des trains en provenance de l'étranger étaient arrivés en Suisse avec un retard important. Souvent, les passagers ont été informés qu'il n'y avait rien, ou peu, à faire. D'après les explications des ET, que leur

achat ait été effectué en une seule transaction ou non, ils avaient conclu plusieurs contrats avec plusieurs entreprises de transport du fait des différents billets. Sur la page où ils ont acheté leur titre de transport, sur laquelle figure un lien vers le site Internet du droit des passagers, il est indiqué que leur voyage peut donner lieu à plusieurs contrats de transport. Toute souplesse serait donc exclue. Dans un cas, par exemple, cela concernait aussi une société avec laquelle aucun accord n'avait été conclu et qui excluait complètement les droits des passagers.

Même si la responsabilité et le devoir de contrôle lors de l'achat du billet qui en découle incombent entièrement aux passagers, ces règles sont difficiles à comprendre pour les personnes qui ne voyagent pas régulièrement à l'étranger, surtout lorsqu'on leur demande au guichet d'acheter leur billet sur Internet.

Même si des améliorations pour la clientèle ont été amorcées dans le trafic international, espérons que les droits des passagers ne soient pas simplement proclamés, mais qu'ils puissent être revendiqués de manière simple et conviviale pour la clientèle. Il en va de même pour la billetterie. Il n'est pas normal que pour acheter un billet pour se rendre dans un pays frontalier, on ait meilleur temps de traverser la frontière pour obtenir son billet au guichet, avec des instructions imprimées, pour moins cher !

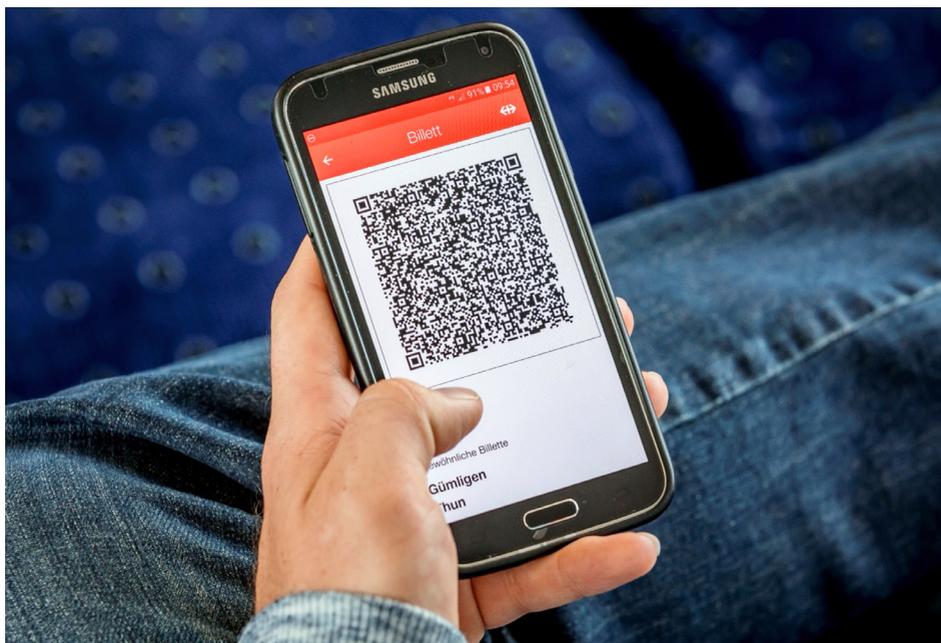
Il est donc très réjouissant qu'en 2024, les CFF aient décidé d'assumer la responsabilité des dysfonctionnements qui surviennent lors de voyages internationaux et en dehors de leur sphère de compétence. Depuis le changement d'horaire de 2024, les CFF versent aux passagers ayant acheté un billet international auprès d'eux des indemnités supplémentaires de manière unilatérale, et donc à leurs propres frais. Cette manière de procéder a du sens, vu que pour les voyages internationaux, la compétitivité du train par rapport à la voiture et à l'avion est discutable.

4.3 Retards lors du «check-in»

Peu de temps après être montée dans un train, une passagère a été priée de montrer son billet, acheté avec EasyRide, au personnel de contrôle. C'est à ce moment-là qu'elle a remarqué qu'aucun code QR ne s'affichait sur son écran, car la recherche de l'emplacement était toujours en cours. Elle a donc été saisie dans le système comme passagère sans titre de transport valable et a dû payer un supplément. Par après, il s'est avéré que cette cliente, qui avait parcouru ce trajet à plusieurs reprises auparavant avec EasyRide, avait essayé de faire le check-in en tout cas deux minutes avant le départ du train et que cela n'avait fonctionné qu'environ cinq minutes après le départ du véhicule.

Pour répondre à nos questions, l'ET a indiqué que ce problème n'était pas dû à un dysfonctionnement de l'application, mais à un manque de données GPS pour l'utilisation souhaitée. Elle a ajouté qu'EasyRide nécessite des données GPS précises, et que c'est le seul moyen de garantir ultérieurement un décompte correct pour le trajet. D'après elle, les utilisatrices et utilisateurs doivent donc toujours contrôler à temps que le check-in a fonctionné et que le code QR est bien visible. Une autre possibilité est d'acheter son billet avec Mobile CFF ou sur cff.ch. Le supplément a été réduit de 100 à 60 francs.

L'entreprise de transport a refusé toute souplesse supplémentaire. Dans ce cas, le Service de médiation aurait apprécié un peu plus de souplesse, d'autant plus que la passagère se déplaçait avec un dispositif d'aide à la marche en raison d'un accident.



4.4 Tout sauf convivial

Un passager se rendant de A à B n'a pas pu présenter de billet valable lors du contrôle. Le train circulait avec du retard et lorsque le client a acheté son billet pour ce train, l'heure du départ selon l'horaire était déjà passée. Il pouvait donc seulement acheter un billet pour le train suivant, ce qu'il a fait. Il est toutefois monté dans le train qui circulait avec du retard.

Lorsque le client a été contrôlé, il a dû s'acquitter d'un supplément. Comme il s'agissait d'une récidive, il a dû payer un supplément d'autocontrôle de 130 francs (40 francs de plus) ainsi que 10 francs de forfait de prix du voyage. L'entreprise de transport a indiqué qu'il existe différentes possibilités pour acheter un billet valable pour un train qui aurait déjà dû partir : en passant par l'horaire en ligne, il est encore possible d'acheter un billet pour une relation située quelques minutes dans le passé. Une autre possibilité serait d'acheter des billets directement valables grâce à une fonctionnalité particulière dans l'application (sans passer par l'horaire) ou d'utiliser le check-in. En principe, aucune souplesse n'est accordée en cas de récidive (RogF), même si l'ET peut comprendre la colère suscitée. Elle a ajouté qu'il est important, dans les cas de RogF, de trouver un bon équilibre entre garantie des recettes et convivialité envers la clientèle.

Voilà comment l'entreprise a expliqué le principe selon lequel aucune souplesse n'est possible en cas de récidive (RogF). Le Service de médiation aurait toutefois apprécié que ce cas particulier soit évalué différemment, en tenant compte du comportement du client. Ce dernier s'est donné de la peine pour acheter un billet valable sur son téléphone pour un train qui est parti avec du retard. Comme il n'était pas directement clair comment cela fonctionnait, il a acheté un billet pour le train suivant. Autrement dit, au lieu de se soucier de son billet, il aurait eu meilleur temps de monter à bord, tout simplement. Cela lui aurait coûté moins cher s'il n'avait pas payé le prix du billet pour rien !

4.5 Les toilettes, un sujet récurrent

Un pendulaire s'est plaint qu'en allant au travail et en revenant, il était souvent tombé sur des toilettes défectueuses et l'avait signalé plusieurs fois déjà à l'entreprise de transport. À plusieurs reprises, il a dû s'arrêter en cours de route, mais les toilettes publiques situées dans les gares étaient souvent sales ou manquaient de matériel.

Le client a accueilli favorablement les explications de l'entreprise de transport, qui a promis de faire des efforts pour améliorer la situation. En réponse à une des questions du Service de médiation, l'entreprise a indiqué qu'elle n'avait reçu que peu de retours sur la disponibilité et la propreté des toilettes sur le tronçon en question. Les appels passés pour résoudre ce problème permettent toutefois de conclure qu'en cas de problème avec les toilettes, les passagers ne contactent pas souvent le service à la clientèle ; tout au plus, ils s'adressent au personnel d'accompagnement ou s'énervent tout simplement dans leur coin.

4.6 Est-on censé le savoir ?

Alors qu'elle voyageait en Suisse dans un train longues distances, une passagère a montré son AG sur son smartphone. En raison d'un échantillonnage aléatoire, l'assistante clientèle lui a également demandé une pièce d'identité physique. La passagère a refusé de lui en montrer une. Elle estimait que c'était inutile, car, d'après elle, on aurait dû pouvoir l'identifier sur son SwissPass Mobile. L'assistante clientèle a alors informé la police des transports, qui est montée dans le train à l'arrêt suivant. Pour finir, la cliente a montré une pièce d'identité à la police, qui a pu vérifier son identité.

Après plusieurs échanges, seul le temps perdu a été facturé à la cliente pour finir, bien que sa non-coopération ait entraîné un travail supplémentaire important, comme l'a indiqué l'ET dans sa consultation. Sans entrer dans les détails concernant la procédure et les échanges, on peut dire que ce cas souligne à quel point les contrôles ainsi que les réactions et les discussions (souvent pleines d'émotions) qui en découlent peuvent être délicats.

Lors de la procédure, la cliente a été renvoyée au ch. 4.9.10 du tarif 600, qui indique que pendant le contrôle des billets, le personnel peut – à tout moment et sans indication de motif – demander aux passagers qui voyagent avec SwissPass Mobile (la version numérique de la carte SwissPass) de présenter une pièce d'identité officielle ou la carte SwissPass à des fins de vérification.

Comment évaluer ce type de demandes et les clarifier ultérieurement ? Quelles émotions sont en jeu ? Les passagers doivent-ils savoir qu'ils doivent pouvoir prouver leur identité en présentant une carte d'identité physique en plus de l'AG sur leur smartphone ? Comment sont-ils censés le savoir ?

Dans tous les cas, il est utile, dans de tels cas, d'analyser la situation et de faire preuve de souplesse, afin que la procédure puisse être bouclée sans autres échanges chronophages.

4.7 Des efforts disproportionnés

Un passager a acheté un billet valable pendant 24 heures, pour pouvoir se rendre de A à B (aller-retour). Sur le retour, il est monté dans un train en voyant que sa destination finale figurait sur le panneau d'affichage. Peu de temps après le départ du train, lors du contrôle des billets, on a indiqué au client que le train s'arrêtait effectivement à la destination souhaitée, mais que ce tronçon n'était pas compris dans les zones couvertes par son billet. Il manquait une zone. En plus, il avait choisi un itinéraire qui durait 44 au lieu de 25 minutes. Dans tous les cas, le train qui parcourait cette distance en moins de temps partait seulement une minute plus tard. Le passager a dû payer un supplément de 90 francs, ainsi qu'un forfait de prix du transport de 10 francs. Il a signalé à l'entreprise de transport qu'après une intervention médicale, il voulait rentrer chez lui le plus rapidement possible mais qu'en consultant le panneau d'affichage, il ne pouvait pas savoir qu'il était monté dans le mauvais train.

Lors de la procédure de médiation, on a constaté que le supplément qu'il a dû payer était trop élevé. Il n'aurait pas dû s'acquitter d'un supplément pour voyageur sans titre de transport valable, mais d'un supplément pour voyageur avec titre de transport partiellement valable, ce qui aurait fait un total de 75 francs. Quant au panneau d'affichage, il n'était pas possible, ultérieurement, de déterminer ce qui y figurait.

Même si, heureusement, ce cas a pu être réglé grâce à un geste de souplesse de 40 francs, la question suivante se pose une fois de plus : dans ce genre de situations, des billets de détour ne devraient-ils pas être vendus avec un supplément modeste ? Si l'on tient compte des échanges et des clarifications internes qu'ont entraînés ce cas, on peut dire que si le problème avait été réglé sur le moment, cela aurait coûté bien moins cher.

4.8 Autres petits détails...

- **Anciennes adresses** : souvent, le Service de médiation constate que le courrier d'entreprises de transport est envoyé à d'anciennes adresses. Le fait que des rappels, surtout la sommation, qui précède la poursuite, ne soient envoyés que par lettre et à d'anciennes adresses peut entraîner des conséquences désagréables et donner lieu à des problèmes de recouvrement fastidieux. Si un rappel était également envoyé par e-mail, avec un avertissement par SMS, de nombreux soucis pourraient être évités dans certains cas. Pour procéder de la manière la plus sûre, le Service de médiation conseille de recourir à tous les moyens de contact possibles lors de rappels. Le fait que la clientèle est elle-même responsable d'indiquer son adresse actuelle dans son compte SwissPass ne change rien. Les voyageurs prêts à payer ne devraient pas se retrouver dans une procédure de recouvrement chère, si cela peut être évité.
- **Payer avec l'avoir de son demi-tarif PLUS** : les titulaires du demi-tarif PLUS souhaitent généralement payer avec cet abonnement, sauf, par exemple, lorsqu'ils achètent un billet pour quelqu'un d'autre. Si l'on modifie ce paramètre dans le système, on oublie souvent de le rechanger par après. Certaines personnes réalisent trop tard qu'elles ont saisi un autre moyen de paiement que le demi-tarif PLUS dans leurs paramètres. Le Service de médiation estime que quand une personne achète un billet pour elle-même et est sur le point de le payer autrement qu'avec l'avoir de son demi-tarif PLUS, alors qu'elle dispose

de cet avoir, elle devrait en être informée dans l'application ou sur le site Internet, grâce à un message de ce genre : «Ne souhaitez-vous pas utiliser l'avoir de votre demi-tarif PLUS pour payer ?».

- **Casiers** : les casiers situés dans les gares suisses coûtent très cher. Leur maniement est aussi varié que les possibilités de paiement. Dans un monde en plein changement et dans lequel la numérisation gagne en importance, il faut s'en accommoder. Il est toutefois embêtant lorsqu'en plus de ses cartes de crédit et de son téléphone, une personne n'a qu'un billet de cent francs sur elle et se retrouve devant des casiers qui n'acceptent que des pièces. Autre exemple: à Bienne, tout ne fonctionne plus qu'avec des codes QR. Mais que faire si on n'arrive pas à les scanner et que les guichets sont fermés ?
- **Wagons-restaurants** : en Suisse orientale, de nombreuses critiques sont formulées au sujet de la mise en service et des horaires des wagons-restaurants. Indiqués sur l'horaire ou sur les moniteurs dans le train, ils ne sont toutefois pas toujours en service, ou seulement à partir de Zurich. L'expérience montre malheureusement que c'est souvent le cas. Les voyageurs s'arrangent en conséquence, en ne prévoyant plus de déjeuner dans le train ou de s'offrir un café et un croissant dans le wagon-restaurant, et s'achètent à manger ou à boire dans un kiosque ou ailleurs. Ce qui risque d'arriver, c'est que l'on dise ensuite qu'en Suisse orientale, les wagons-restaurants ne sont pas suffisamment utilisés, donc le service n'est assuré qu'à partir de Zurich...
- **Augmentation du nombre de voyageurs sans titre de transport** : les médias ont rapporté que le secteur des transports publics avait constaté une augmentation des resquilleurs en 2024. En même temps, on me signale de plus en plus souvent que les passagers n'ont pas été contrôlés lors de longs trajets en train longue distance. Cela amène certains voyageurs à se demander s'il ne vaudrait pas mieux ne pas acheter de billet du tout, si on ne voit jamais de personnel dans les trains longue distance. Ces deux phénomènes pourraient-ils être les deux faces d'une même médaille ?
- **Au fait**, j'ai voyagé en Estonie l'été dernier avec un groupe de sept personnes. Le pays est numérisé comme peu d'autres, notamment dans les transports publics. Nous aurions dû avoir des billets numériques pour prendre un bus du trafic local, mais nous n'avons pas réussi à nous les procurer. Aucun problème pour le chauffeur du bus: nous avons pu acheter sept billets et les payer en liquide en une minute. Tout simplement!

5. Perspectives

À compter d'août 2025, les cas de Suisse romande seront traités par le secrétariat du Service de médiation à Berne, comme le sont ceux provenant de Suisse alémanique et du Tessin. Jacques Nicod, médiateur pour la Suisse romande, continuera d'œuvrer en tant que personne indépendante et neutre et de décider du contenu des prises de position définitives en français. Le mode de travail du Service de médiation romand s'alignera ainsi sur celui en vigueur en Suisse alémanique. Parmi les avantages du traitement des cas par le secrétariat figure le fait que chaque procédure de médiation fasse l'objet d'une évaluation par une personne disposant d'une formation de juriste. Ce changement permet de garantir l'uniformité du travail du Service de médiation dans toute la Suisse. Un autre avantage de ce traitement centralisé réside dans la saisie également uniforme des statistiques annuelles dans toutes les régions linguistiques.



6. Remarques conclusives

Au chapitre 3 (Traitement des cas), nous avons parlé des différences d'application de la souplesse entre les entreprises de transport. En fin de compte, il en va toujours pour les ET d'imposer la garantie des recettes, peu importe comment les procédures se déroulent et la souplesse est appliquée. Quiconque recourt à une prestation des transports publics, co-financée par les contribuables, doit payer sa juste part. Les resquilleurs notoires et les tricheurs doivent être amendés et passer à la caisse. Une part significative des personnes qui se font «attraper» ne font cependant pas partie de cette catégorie. Il s'agit souvent de personnes qui n'empruntent pas régulièrement les transports publics. Elles ont la volonté de payer ce qu'elles doivent, recherchent la bonne offre et doivent – oui, doivent – choisir parmi une multitude de possibilités.

Mais dans pareil cas, à qui demander ? Le bon vieux guichet a disparu à bien des endroits. Dans le train, ce n'est plus possible non plus. À moins de se rendre à la grande gare la plus proche en voiture, cela ne peut quasiment plus se faire que sous forme numérique. Toutes les options disponibles créent de l'incertitude et prennent du temps, et soudain, l'erreur se produit. Souvent, ces personnes qui ne prennent qu'occasionnellement les transports publics, mais aussi des usagers réguliers, ont manqué une indication, mal compris quelque chose ou employé la mauvaise application, et ont été «punis» d'un supplément. Nombre de gens s'énervent, cherchent une solution à un guichet ou auprès du service clientèle, souvent – à raison ou non – sans parvenir au résultat souhaité. Quelques-unes parmi ces personnes se tournent vers le Service de médiation, mais la majorité y renoncent, car la démarche est trop lourde et fastidieuse. Elles reconnaissent parfois leur erreur ou leur inaptitude et acceptent la décision avec certainement une frustration passagère, pour le dire comme cela.

Ce tableau est simplifié et peut paraître quelque peu sévère. Mais, lorsque je suis en route – lors de séances, à des manifestations, dans le train, dans un café, etc. – et que je suis reconnu comme le médiateur des transports publics, je les entends, ces histoires. Pratiquement tout le monde en a vécu une, la raconte parfois avec passion et l'a généralement bien gérée. Car les transports publics suisses sont excellentement organisés, l'offre riche, diverse et bien coordonnée est appréciée et bien perçue. Mais l'achat du titre de transport est souvent perçu comme compliqué, vu comme un défi numérique, et la façon dont les «infractions» sont traitées est considérée particulièrement tatillonne, «à la suisse». L'année passée, en discutant avec sept personnes dans une voiture de première classe entre Berne et Zurich, j'ai entendu quatre d'entre elles dire qu'elles n'avaient un AG que pour éviter ces démarches complexes, à l'exception d'une personne qui l'emploie quotidiennement. Ces personnes prennent certes souvent le train, mais elles ne «rentabilisent» pas leur AG.

Les services de recouvrement des ET traitent chaque année des centaines de milliers de cas dans le cadre de procédures de plus ou moins grande ampleur. Le travail administratif que cela induit est important et ne doit pas être sous-estimé. Le trafic urbain et local ne peut évidemment pas être comparé au trafic longues distances, mais l'application de règles de souplesse adéquates pourrait en valoir la peine financièrement.



Dans le trafic longues distances, nous continuons de plaider pour un délai de carence de 30 à 60 secondes après le départ du train pour l'achat d'E-Tickets sur un téléphone mobile. En tant que médiateur, je peine toujours à comprendre pourquoi lancer une procédure fastidieuse sans rapport avec les coûts occasionnés lorsqu'il apparaît clairement qu'une personne n'a pas tenté de se soustraire à l'obligation de posséder un billet.

Pour terminer, je tiens à remercier chaleureusement toutes celles et tous ceux qui soutiennent et encadrent activement notre travail, mon collègue de Suisse romande Jacques Nicod, la direction de l'UTP, en particulier notre secrétariat et le service juridique, et notamment Eliane Krebs, Marion Roth, Marianne Schild et Christian Sterchi, les collaborateurs et collaboratrices compétents ainsi que nos interlocuteurs et interlocutrices dans les entreprises de transport, le comité de l'UTP et les membres de l'Union des transports publics pour leur collaboration toujours ouverte et constructive.

Le Service de médiation des transports publics

Hans Höhener
Teufen AR, début mars 2025

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

