

# Service de médiation des transports publics

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

Ombudsman dei trasporti pubblici



# 2014

## RAPPORT ANNUEL

**Suisse alémanique**

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

Hans Höhener

Case postale 374

3000 Berne 6

Tél. +41 62 296 94 25

e-mail: [info@ombudsstelle.ch](mailto:info@ombudsstelle.ch)

**Suisse romande**

Service de médiation des transports publics

Jacques Nicod

Case postale 292

1008 Prilly

Tél. +41 21 948 00 87

e-mail: [info@servicedemediation.ch](mailto:info@servicedemediation.ch)

**Suisse italienne**

Ombudsman dei trasporti pubblici

Case postale 374

3000 Berne 6

Tél. +41 62 296 94 25

e-mail: [info@ombudsstelle.ch](mailto:info@ombudsstelle.ch)

# Sommaire

<b>1</b>	Introduction	3
<b>2</b>	Statistiques 2014	5
<b>3</b>	Traitement des cas	7
<b>4</b>	Types de cas	10
<b>5</b>	Domaines problématiques	12
<b>6</b>	Conclusion	15
<b>7</b>	Le Service de médiation des transports publics	16



# 1. Introduction

Le Service de médiation des transports publics existe depuis 2001. Il constitue un service indépendant et neutre auquel tous les clients des transports publics peuvent s'adresser en cas de conflit avec une entreprise de transport (ET), ceci pour autant qu'aucune solution satisfaisante n'ait pu être préalablement trouvée entre les parties. Le Service de médiation recherche des solutions à l'amiable et accommodantes. Il n'a pas de pouvoir de sanction ni de décision et remplit ainsi un rôle subsidiaire vis-à-vis du service clients des ET.

## **Viser un traitement au cas par cas**

Les prises de position et les recommandations du Service de médiation ne sont contraignantes ni pour le client, ni pour l'entreprise de transport. Il s'efforce néanmoins de trouver dans chaque cas une solution acceptable pour les deux parties. Un principe important réside dans la consigne de l'Union des transports publics de viser un traitement au cas par cas, c'est-à-dire d'examiner le cas pour lui-même et d'éviter de prendre des décisions en fonctions de règles générales et schématiques.

## **Le nombre de cas en baisse pour la première fois**

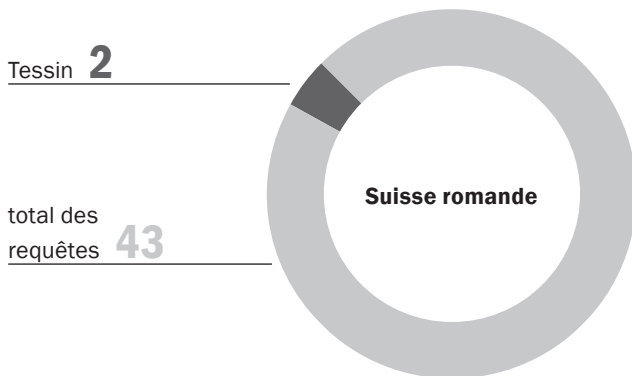
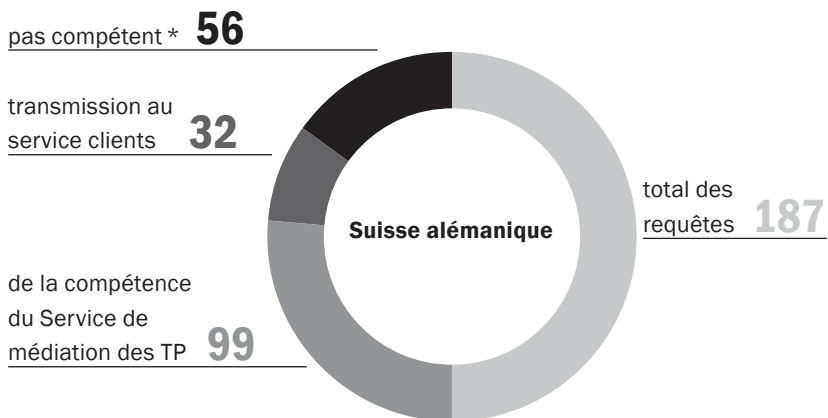
Le nombre de cas soumis au Service de médiation, créé en 2001, a plus ou moins doublé depuis les premières années pour culminer à 329 en 2013. Un net changement de tendance est survenu en 2014. Un recul des cas à traiter a commencé à se dessiner au troisième trimestre de 2013, et les chiffres de 2014 montrent effectivement une baisse d'un peu plus d'un quart.

Plusieurs raisons peuvent l'expliquer, par exemple l'introduction par les CFF de l'achat de billets sur le quai, mais aussi le fait que les voyageurs sont de mieux en mieux familiarisés avec les réglementations de zones et les distributeurs de billets, comme semblent l'indiquer des discussions menées avec des clients. Une évaluation détaillée des cas enregistrés par les entreprises de transport est toutefois nécessaire.

Cette tendance découle certainement aussi du travail du Service de médiation, car il ne se limite pas à traiter les cas, mais cherche de plus en plus la collaboration avec les entreprises de transport. L'objectif est de réduire le nombre de cas et de viser, à des fins de convivialité, la mise en place avec les ET d'une pratique contribuant à éviter autant que possible les procédures longues et exigeantes sur le plan administratif lorsque la situation permet de faire preuve de flexibilité et de souplesse. C'est

pour cette raison qu'il importe d'appliquer toujours davantage traitement au cas par cas non seulement pour les plaintes soumises au Service de médiation, mais aussi et déjà au sein du service clients de l'ET. De grandes disparités existent pourtant à ce niveau. Certaines entreprises de transport se tiennent à une position parfois difficilement justifiable de «pratique d'égalité de traitement de tous les cas».

## 2. Statistiques 2014



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

En 2014 également, une grande partie des cas traités par le Service de médiation concernait les CFF, tant en Suisse alémanique qu'en Suisse romande. Leur part a cependant sensiblement baissé, mais se représente encore environ 75 % du total. Les discussions régulières des cas «critiques» menées avec des représentants du service clients et l'application de règles de souplesse qui s'ensuit ont certainement grandement contribué au net recul du nombre de réclamations.

Ces statistiques et le présent rapport ne tiennent pas compte des demandes concernant les entreprises de transport du Zürcher Verkehrsverbund (ZVV), ni des villes de Berne (BERNMOBIL), Winterthour (VBW) et Zurich (VBZ). Ces ET sont certes membres de l'Union des transports publics, mais les demandes qui les concernent sont traitées par les services de médiation respectifs du canton de Zurich et des villes de Berne, Winterthour et Zurich. Les plaintes relatives aux contrôles sporadiques dans le RER zurichois, effectués par les CFF, constituent une exception: le Service de médiation des TP est compétent pour les cas de voyage sans titre de transport valable.



### 3. Traitement des cas

Du fait de son mandat, le travail du Service de médiation consiste principalement à traiter les cas qui lui sont soumis par courrier, e-mail ou fax, aucune exigence particulière n'étant posée pour la demande hormis la forme écrite. Un cas peut uniquement être accepté si le voyageur a auparavant essayé vainement de trouver un accord avec l'entreprise de transport. Sitôt qu'un cas nous parvient, nous en informons l'entreprise de transport concernée, laquelle a la possibilité de prendre position au sujet de la demande ou de la plainte du client. Cette procédure donne l'occasion à l'entreprise de réexaminer le cas à l'interne et de soumettre d'elle-même une proposition de souplesse ou de solution, ou alors de justifier son choix de s'en tenir à sa décision. Dans la plupart des cas, le Service de médiation peut délivrer une recommandation à l'intention du client et/ou de l'ET sur la base de ce premier échange de courrier.

Si le résultat de cette première étape est insatisfaisant du point de vue du Service de médiation, et pour autant que les discussions par téléphone ou sur rendez-vous n'aient pas abouti, un deuxième échange de correspondance a lieu. Pour chaque cas, le but du Service de médiation est d'examiner, de clarifier et d'aboutir si possible à un accord à l'amiable. Lorsque la situation l'exige clairement, il compte sur le bon sens du client. Cependant, il dépend aussi de la disposition des entreprises de transport à adopter la philosophie du traitement au cas par cas et à se montrer coopératives en vue d'une solution conviviale pour la clientèle. Dans la plupart des cas, cette manière de faire fonctionne, mais, comme nous l'avions déjà mentionné dans le dernier rapport annuel, il arrive régulièrement que des entreprises de transport fassent preuve de très peu de flexibilité et s'en tiennent à la devise du «traitement égal de tous les cas». La voie juridique est certes toujours possible pour le client, mais il n'y est recouru que dans des cas extrêmement rares.

En règle générale, le Service de médiation ne traite pas les réclamations ni les plaintes liées aux tarifs et aux horaires, lesquelles sont de la compétence des cantons. De même, les cas pour lesquels une procédure juridique ordinaire a déjà été déclenchée ne sont pas traités, sauf rares exceptions, car une médiation n'est de toute manière plus possible à ce stade.

Il apparaît cependant que nous sommes de plus en plus souvent sollicités au sujet de thèmes ne figurant pas exactement dans notre cahier des charges. Jusqu'ici, nous avons refusé ou redirigé vers d'autres instances les demandes ne faisant pas partie de notre mandat avec pour justification notre non-compétence. Cette manière de faire n'est pas toujours bien accueillie, d'autant que même pour nous, il est rarement simple de nommer un autre service compétent. Par exemple, comment devons-nous procéder face à des plaintes sur les émissions sonores nocturnes dues aux annonces par haut-parleur à proximité des gares? Que faire lorsque, dans un cas de mise aux poursuites, la responsabilité est sans cesse rejetée entre l'ET et le service social et que la personne concernée nous contacte afin d'obtenir une médiation? Quel comportement adopter quant aux questions de politique des transports ou aux plaintes liées à l'évolution des prestations des TP préoccupant le client et pouvant même déboucher sur des réclamations, mais sans qu'une entreprise de transport en particulier ne soit directement concernée?

Souvent, une discussion par téléphone, ou sur place dans des situations particulières, a été utile. Dans certains cas, le médiateur a agi malgré tout et a contribué à trouver des solutions. Pourtant, à moyen terme, il faudra clarifier la question du financement de ces cas où ce n'est pas une entreprise de transport en particulier mais les TP dans leur ensemble qui sont concernés; ou alors le cahier des charges du Service de médiation devrait être rediscuté en profondeur à l'occasion.

Outre ce qui constitue notre mandat, à savoir le traitement de cas entre un client et une entreprise de transport, nous enregistrons également des réactions et avons des contacts directs lors de manifestations, ainsi que de nombreuses réactions spontanées de la part de la population, surtout lorsque des événements, des mesures ou l'annonce de nouveautés (p. ex. le SwissPass) en donnent le motif. Les discussions qui s'ensuivent et les informations qui en résultent ne font pas que confirmer les impressions tirées des cas soumis par écrit, elles donnent souvent un point de vue intéressant et différent quant à la perception et à la compréhension des TP par de nombreux clients.

C'est pourquoi, comme nous l'avons déjà exprimé dans le dernier rapport annuel, le Service de médiation des TP souhaite mettre à profit ses expériences et ses enseignements, en collaboration avec les entreprises de transport, en faveur de prestations de qualité et conviviales, lorsqu'il est possible de le faire rapidement et sans trop de frais. Le Service de médiation est volontiers disposé à faire part de ses expériences, à discuter de cas particuliers à titre d'exemple, à présenter des exposés et à participer à des ateliers.



## 4. Types de cas

Il n'est pas simple de classer le type de réclamations et leur résolution, d'autant que les causes de cas classés dans une même catégorie peuvent être très différentes les uns des autres. Parmi les cas reçus par écrit, les questions de fond sur les transports publics sont rares. En Suisse alémanique, quelque 66% des cas avaient trait à des problématiques de voyage sans titre de transport valable ou avec titre de transport partiellement valable. Les motifs sont multiples et peuvent être classés comme suit, par ordre décroissant de fréquence:

### **Voyage sans titre de transport valable (RogF)**

- carte multicourses pas oblitérée
- billet hors de sa durée de validité
- billet perdu ou oublié
- absence de billet
- billet pas encore acheté
- problèmes liés aux E-Tickets

### **Voyage avec titre de transport en partie valable**

- zones manquantes
- 2<sup>e</sup> classe au lieu de 1<sup>re</sup> classe
- pas de supplément de nuit

### **Autres raisons**

- retards de trains
- remboursements insatisfaisants
- renseignements erronés
- problèmes lors de la commande
- AG confisqué / abus

Différents motifs isolés nous ont également été soumis. Comme par le passé, les cas les plus nombreux sont les erreurs de choix de parcours et les zones en nombre insuffisant. Ceci indique que la complexité des distributeurs de billets et les règles relatives aux zones continuent de représenter une difficulté pour nos clients. Les réclamations consécutives aux retards de trains et aux correspondances ferroviaires et aériennes manquées à la suite de ceux-ci ont connu une augmentation cette année.

## **Application de la souplesse**

Il est possible de faire preuve de souplesse si les cas sont abordés de manière différenciée et individuelle. L'application du traitement au cas par cas est une obligation pour le Service de médiation. Plus tôt celui-ci est impliqué dans le déroulement d'une procédure, plus il est aisé d'éviter du travail d'administration et des frais. Nous présentons ci-après trois cas d'applications différentes de la souplesse après l'intervention du Service de médiation:

Madame R. veut se rendre de A à L. En raison d'importantes chutes de neige et de vents violents, la première partie du tronçon entre la région de montagne et la vallée est fermée et plus aucun train ne circule le jour prévu pour le voyage. Madame R. doit passer la nuit à A. Bien que selon la loi sur le transport de voyageurs, elle soit libérée de sa responsabilité lorsqu'elle peut prouver que le dommage résulte de circonstances qu'elle ne peut pas éviter et qu'elle ne peut pas empêcher les conséquences, l'entreprise a accepté de prendre à sa charge les frais d'hébergement.

Monsieur K. voyage de Z à B. Plusieurs parcours sont possibles pour ce trajet. K. a choisi un billet pour le parcours comptant 8 zones, mais il circule sur celui pour lequel il aurait dû en payer 9. Après une première réduction accordée par le service clients et alors que le cas était en suspens auprès du Service de médiation, l'entreprise de chemin de fer a renoncé d'elle-même à ses prétentions, car elle est arrivée à la conclusion que les différentes solutions de via avec des titres de transport communautaires étaient complexes et peu conviviales.

Madame V. circule de R à G. En temps normal, elle dispose d'un abonnement de parcours avec lequel elle peut emprunter les deux itinéraires qui sont possibles. Exceptionnellement, elle achète un billet, mais en choisissant le mauvais parcours. La ligne qu'elle emprunte coûte 50 centimes plus cher. Outre le prix forfaitaire de transport de 10 francs, Madame V. est frappée du supplément de 90 francs conformément au Tarif 600.5, à quoi s'ajoutent des frais de traitement de 20 francs car elle ne peut pas régler directement le montant dû. Après une première intervention de Madame V., l'entreprise renonce aux frais de traitement. Après un recours auprès du Service de médiation et une longue procédure, 70 francs sont finalement facturés à Madame V.

## 5. Domaines problématiques

Les domaines posant problème que nous citons dans le rapport annuel 2013 sont dans l'ensemble toujours les mêmes.

Comme par le passé, les distributeurs de billets pas toujours aisés à utiliser et les réglementations de zones, différentes selon les régions et souvent difficiles à comprendre, représentent toujours le principal point négatif. Les entreprises de transport ne devraient pas faire preuve d'indifférence face à des clients renonçant aux transports publics par résignation du fait de la complexité du système. Inversement, un nombre non négligeable d'utilisateurs des TP achètent l'abonnement général uniquement pour éviter ce système de vente compliqué.

C'est pourquoi le Service de médiation est d'avis que, dans le cadre du développement de l'offre, il faut tout mettre en œuvre afin d'uniformiser et de simplifier aussi rapidement que possible l'utilisation et le maniement des systèmes. Nous ne pouvons donc que soutenir les efforts ciblés entrepris par l'UTP en vue de la refonte et de la simplification du paysage tarifaire et du système d'exploitation du trafic.

Dans le cadre des contacts par oral, les autres thèmes régulièrement mentionnés sont les heures d'ouverture des guichets, les longues files d'attente qui s'y forment souvent, mais aussi un aspect proprement incompréhensible pour un pays aussi axé sur le tourisme que la Suisse: le manque de possibilités d'obtenir un billet international lorsque les guichets sont fermés. Le conseil du contrôleur à un voyageur étranger selon lequel il aurait dû télécharger une application ne lui est pas d'une grande aide.

Durant l'année écoulée, l'ombudsman a eu de plus en plus d'occasions d'assister à des colloques et à des ateliers en tant que participant ou comme intervenant. Dans ce contexte, il a pu souligner l'importance de la convivialité et des prestations de service, de l'information en général et de la manière dont les TP sont perçus.

En Suisse, nous disposons d'un réseau de transports publics excellent et très diversifié. Une offre très dense, qui fonctionne généralement de façon fiable et avec ponctualité, va plus ou moins de soi pour l'usager suisse des TP. Ce n'est pas en premier lieu à cela que se mesure la satisfaction de la clientèle, mais plutôt par rapport aux questions suivantes: comment les clients sont-ils informés dans le train, dans les gares, au guichet et via les différents médias? Comment peuvent-ils se procurer un billet facilement, rapidement et à n'importe quelle heure? Comment les traite-t-



on lorsqu'ils ont acheté un mauvais billet ou qu'ils ne se trouvent pas dans le bon train? Tout en sachant qu'il n'est pas possible ni souhaitable de faire jouer les différents facteurs les uns contre les autres, il pourrait valoir la peine d'examiner plus en détail la manière dont l'infrastructure et l'offre d'une part, et la satisfaction de la clientèle et le service de l'autre influent sur la perception des transports publics par la population.





## 6. Conclusion

Les transports publics contribuent pour une part importante au bon fonctionnement de notre société et de notre économie. Cela nécessite des gens qui accomplissent leur tâche avec plaisir et engagement. Les TP suisses disposent de personnel bien formé et généralement très aimable, ce que nous devons veiller à préserver. Les collaborateurs qui ont un contact quotidien avec les clients sont des ambassadeurs. Ils doivent pouvoir s'identifier avec conviction aux décisions des entreprises, des communautés et de l'UTP, mais aussi à celles du monde politique. C'est pourquoi il faut s'efforcer de prendre en compte leurs expériences dans les nouveaux produits, les améliorations et les innovations des transports publics, et de les appliquer rapidement et sans susceptibilités de clocher.

Un bon climat fait beaucoup. Ou, pour le dire autrement, des collaborateurs bien informés et engagés influent sur le quotidien des TP, et donc également grandement sur la perception de ceux-ci par les clients et la population. Les transports publics évoluent dans un environnement sociétal, économique et politique qui les met régulièrement à l'épreuve, mais qui les façonne et les cofinance également de manière décisive. Par conséquent, nous ne devons jamais oublier qu'il faudrait faire sentir à l'ensemble et à chaque voyageur pris individuellement que nous nous efforçons chaque jour de les contenter grâce à notre travail dans les transports publics, avec des infrastructures et des offres simples à utiliser, et à travers des collaborateurs agréables et compétents. Le Service de médiation souhaite y contribuer par son travail entre les usagers et les entreprises, avec ses prestations d'aide et ses recommandations.

Pour terminer, je remercie sincèrement tous ceux qui nous soutiennent et nous accompagnent dans notre travail, notre secrétariat, les collaborateurs compétents, nos interlocuteurs au sein des entreprises de transport, le comité de l'UTP ainsi que l'Union elle-même et ses membres.

Service de médiation des transports publics  
Hans Hühener

# Le Service de médiation des transports publics

## **Qu'est-ce que le Service de médiation des transports publics?**

Le service de médiation est un service indépendant et neutre, auquel un utilisateur des transports publics peut s'adresser lors d'un conflit avec une entreprise de transport. L'ombudsman intervient uniquement comme médiateur; il ne peut pas prendre de sanctions.

Le Service de médiation a été institué le 1<sup>er</sup> mai 2001 par l'Union des transports publics UTP. Pratiquement toutes les entreprises de transports publics suisses sont affiliées à l'UTP. Le Service de médiation ne dépend en aucune façon des entreprises de transport, son activité est donc totalement indépendante et neutre.

## **Quelles sont les compétences du Service de médiation?**

Chaque voyageur qui n'est pas satisfait d'une prestation de transport public, qui a des divergences d'opinions ou d'autres problèmes avec une entreprise de transport, peut solliciter les services de l'ombudsman.

Auparavant, il faut toutefois que la tentative de conciliation entre le passager et l'entreprise ait échoué. Le Service de médiation n'a en fait qu'un caractère subsidiaire pour le service clients de l'entreprise. Les désirs des voyageurs concernant l'offre de l'horaire ne sont pas traités par le service. Pour de telles questions, il y a lieu de renseigner les clients sur la procédure de consultation officielle des horaires.

Ne sont également pas traités les cas qui ont fait ou qui font l'objet d'une procédure auprès d'un tribunal ordinaire ou d'une autorité.

## **Qu'arrive-t-il avec ma réclamation?**

Le Service de médiation examine votre réclamation et – si nécessaire – demande à l'entreprise de transport concernée de prendre position. Suivant le cas, l'ombudsman peut se rallier à l'opinion de l'entreprise. Il peut arranger, organiser une entrevue entre les parties concernées ou adresser une recommandation écrite à l'entreprise de transport. Le Service de médiation ne peut toutefois pas imposer une attitude. Sa prise de position n'engage ni le voyageur ni l'entreprise de transport.



**Service de médiation des TP**  
Case postale 292  
1008 Prilly

Tél. +41 21 948 00 87  
[info@servicedemediation.ch](mailto:info@servicedemediation.ch)  
[www.servicedemediation.ch](http://www.servicedemediation.ch)



**VÖV UTP**

Une institution de l'UTP