

Associazione
consumatrici e
consumatori della
Svizzera italiana

strada di Pregassona 33
6963 Pregassona

Telefono
091 922 97 55

IBAN
CH41 0900 0000 6900 4470 1

www.acsi.ch
acsi@acsi.ch

Office fédéral des transports
3003 Berne

konsultationen@bav.admin.ch

Lugano, le 22 octobre 2019

Consulenze:
Infoconsumi
Casse malati
Pazienti
Contabilità domestica

Consultation sur l'ordonnance sur l'organisation de l'infrastructure ferroviaire

Madame, Monsieur,

L'Associazione consumatrici e consumatori della Svizzera italiana (ci-après: l'ACSI) vous remercie de l'avoir associée à la consultation susmentionnée et vous prie de trouver ses commentaires ci-dessous.

Commentaire général

En préambule, nous rappelons que l'ACSI se bat depuis longtemps pour que les usagers suisses bénéficient d'une indemnisation en cas de retard. Il est incompréhensible qu'un passager faisant Lausanne-Paris puisse obtenir un dédommagement mais pas s'il fait Lausanne-Genève. Nous saluons donc la fin de cette inégalité de traitement et l'adaptation de la Suisse au droit européen. Toutefois, le projet initial du Conseil fédéral excluait les titulaires d'abonnement, soit 73% des usagers, ce qui était inacceptable. L'ACSI s'était battue au Parlement pour que les abonnés puissent justement être éligibles à un dédommagement, sur le mode de l'Union européenne. Le Parlement a donc corrigé le tir en renforçant les droits des passagers. Néanmoins, le projet d'ordonnance contredit à notre sens la volonté du Parlement en inscrivant trop de restrictions, par exemple en excluant le cumul de retards répétés ou en instaurant une limite de 10 CHF bien trop élevées. Sans modification du projet, quasiment aucun usager ne pourrait bénéficier de cette indemnisation. Nous saluons par contre qu'il n'y ait pas d'exceptions pour les cas de force majeure (éboulement, canicule, gel, etc).

Commentaires sur les articles

Article 61

Alinéa 1 – conditions d'indemnisation

Sachant que le but de l'OBI est de s'adapter au droit européen ([Règlement 1371/2007](#)), comme il est mentionné dans le projet, nous demandons que les valeurs pour calculer le retard soient déjà calqués sur les nouvelles valeurs que l'Union européenne mettra bientôt en place à savoir : 50% du prix du billet en cas de retard de 60 à 90 minutes, 75% avec un retard de 91 à 120 minutes et 100% en cas de retard de plus de 121 minutes. Il faut que la Suisse s'adapte immédiatement au nouveau règlement européen pour ne pas avoir constamment un train de retard. A tout le moins,



La Borsa
della Spesa

Telefono
091 922 97 55

bds@acsi.ch

Alleanza
delle organizzazioni
dei consumatori

acsi

frc

KONSUMENTEN
SCHUTZ

nous demandons qu'une adaptation automatique aux standards de l'UE dès que ceux-ci seront entrés en vigueur.

Alinéa 2 – solution pour les abonnés laissé à la libre appréciation des entreprises

Nous comprenons la volonté du Conseil fédéral de laisser la liberté aux entreprises de trouver des moyens raisonnables pour indemniser les passagers. Toutefois, nous demandons au Conseil fédéral de prévoir une ligne de conduite pour les entreprises de transport pour éviter de donner une latitude trop grande pouvant aller à l'encontre des intérêts des usagers. Il est nécessaire également que l'OFT ait un droit de regard plus étendu que le droit de recours actuellement prévu mentionné à la page 12 du projet « Dans le cadre de ses activités de surveillance, l'OFT peut vérifier la conformité juridique des différentes conditions d'indemnisation ». Nous demandons que l'OFT puisse vérifier non pas uniquement la conformité juridique des solutions proposées, mais bien si elles permettent d'indemniser véritablement les passagers et ne contiennent pas des contraintes disproportionnées pour apporter la preuve de sa présence dans le train/bus en retard ou qui excluraient une partie de la population à cause de la solution choisie. Il s'agirait donc d'une évaluation sur le fond et non uniquement la forme juridique. Nous demandons également qu'un droit de recours soit conféré aux organisations de consommateurs.

Nous demandons également à l'OFT d'avoir un regard attentif sur les technologies utilisées pour permettre une indemnisation. Si une application permet d'être une solution simple pour ceux qui le souhaitent, elle ne doit en aucun cas être l'unique solution. Comme l'ont montré les retours suite à l'opération des CFF lors de l'interruption de la ligne Lausanne-Puidoux, le tout-numérique n'est pas une solution suffisante, d'autres alternatives doivent être garanties pour ceux qui n'ont pas de smartphone ou ne souhaitent pas partager leurs données de géolocalisation. Sur ce point, nous prions l'OFT d'inclure le Préposé fédéral à la protection des données dans ses tâches de surveillance pour vérifier que le principe de proportionnalité est bien appliqué. Il serait en effet totalement disproportionné d'utiliser l'excuse de l'indemnisation des passagers pour les traquer 24h/24 et suivre tous leurs déplacements. Les données collectées ne devraient ainsi pas pouvoir être utilisées à d'autres fins qu'au dédommagement des passagers et devraient être supprimées immédiatement après.

Nous demandons au Conseil fédéral d'étudier comment la solution du Swisspass permettrait de résoudre la question des indemnisations de manière simple en se basant sur les outils déjà à disposition. Il faut éviter à tout prix que les entreprises de transports fassent porter sur le consommateur le fardeau de se procurer le matériel pour pouvoir avoir droit à une indemnisation.

Dans le cas où l'UTP établissait un règlement au niveau national, nous demandons à ce que les organisations de consommateurs puissent participer aux débats et aux décisions.

Alinéa 3 – modalité de versement du dédommagement

Nous soutenons la mesure permettant aux usagers puissent demander une indemnisation en argent et pas uniquement en bons.

Alinéa 4 – montant minimal du dédommagement

Nous demandons de baisser le minimum pour une indemnisation au niveau de celui de l'Union européenne (4 euros) et le faire passer de 10 CHF à 5 CHF. Sans cette mesure, quasiment aucun usager ne pourrait avoir droit à une indemnisation car il est très rare d'arriver à la somme de 40 CHF nécessaire à déclencher une indemnisation (25% si 60 minutes de retard). Si pour un passager voyageant en première classe sans le demi-tarif, il est plus facile d'arriver à un billet

d'une valeur de 40 CHF, pour un trajet en 2^{ème} classe avec le ½ tarif, il est très rare d'arriver à cette somme, comme l'a démontré un article du [Beobachter](#). Un trajet Genève-Zurich ou Lugano-Berne arrivent juste à 44 CHF, mais cela signifie qu'un passager ne devrait pas choisir un billet dégriffé sous peine de ne pas recevoir d'indemnisation en cas de retard, ce qui est totalement absurde.

Il ne serait pas acceptable que l'ordonnance d'application prive les usagers de leurs droit à une indemnisation de manière disproportionnée, sous peine de devenir une coquille vide. Rappelons que [80%](#) des offres de siège des CFF sont des 2^{ème} classes et que 2,6 millions de demi-tarif sont en circulation, cela signifie que l'énorme majorité des usagers voyagent par ce biais et n'auraient ainsi généralement pas droit à une indemnisation en cas de retard.

Alinéa 5 – exclusion du droit au dédommagement

Point 1 : nous demandons de biffer ce point car il est inapplicable : comment prouver qu'une personne a été informée que son train était en retard. Une information sur le panneau d'affichage en gare ou sur l'application n'est pas suffisante, car, souvent, ces informations sont défailtantes et peu claires. A tout le moins, ce serait à l'entreprise de transport qui refuse une indemnisation qui devrait prouver que la personne a eu connaissance du retard. Une information générale de la population n'est pas suffisante, l'entreprise devrait prouver que ladite personne a bien vu l'information. Le fardeau de la preuve doit donc être sur l'entreprise.

Point 2 : nous exigeons de biffer ce point. Il est inacceptable de limiter à 60 minutes la durée minimum pour avoir droit à un dédommagement car cela va à l'encontre de la volonté du législateur de renforcer le droit des passagers, comme mentionné [ici](#). Le but de permettre aux abonnés d'être également indemnisés est justement de pouvoir cumuler des retards répétés de moindre importance sur une ligne. Dans l'Union européenne, de nombreux pays/compagnies de transport appliquent ce système. Par exemple, en [Belgique](#), sur six mois, s'il y a 20 retards de plus de 15 minutes ou 10 retards de plus de 30 minutes, les usagers ont droit à une indemnisation (respectivement 25% ou 50% du prix du trajet). Ou encore en [France](#), sur certaines lignes, où 8 retards sur un mois permettent une réduction de 30% d'une mensualité d'un abonnement annuel. Citons encore [l'Italie](#) qui a un indice de ponctualité (fiabilité) dans la région toscane qui indemnise les usagers lorsque cet indice est trop faible.

En dernier lieu, nous rappelons l'opération des CFF sur la ligne Lausanne-Puidoux où les passagers qui subissaient un retard de plus de 20 minutes au moins dix fois se voyaient octroyer un bon de 100.-. Et que les CFF ont annoncé qu'ils offriraient un dédommagement dès 30 minutes. Cette limite de 60 minutes n'a donc aucun sens.

Les solutions existent et il est inacceptable que le Conseil fédéral limite à 60 minutes, y compris pour les abonnés, le droit à une indemnisation. Au contraire, la Suisse souffre de retards répétés plutôt que de gros retards ponctuels. Au vu des investissements et travaux annoncés, les retards sont à prévoir et il serait inacceptable de pousser les usagers à prendre leur voiture car les transports publics ne garantissent plus la ponctualité et ne permettent pas d'indemniser correctement les passagers.

Article 61a – assistance en cas de retard

Nous saluons ces dispositions qui permettront une meilleure assistance pour les consommateurs, lors de retards. Il est important de garantir que les passagers qui se retrouvent à quai alors qu'ils n'ont plus d'autres solutions soient acheminés rapidement à la destination finale par d'autres moyens, comme le taxi. Même s'il doit s'agir d'une erreur, nous soutenons la version française du texte qui demande des rafraîchissements après 6 minutes. Nous demandons également que les

entreprises de transports ne puissent pas facilement se soustraire à cette obligation car il est facile de distribuer des bons à faire valoir dans les gares pour un rafraîchissement ou un repas. Par ailleurs, à l'alinéa 3, nous demandons que l'organisation d'une alternative soit certes rapide, mais que le réacheminement le soit aussi. Et que dans la mesure du raisonnable, si un usager peut organiser lui-même son réacheminement de manière plus rapide, les surcoûts soient couverts par l'entreprise de transport. Il ne serait en effet pas acceptable que l'entreprise prévoit un réacheminement bien plus lent que ce qu'un usager pourrait effectué par lui-même.

Conclusion

Nous demandons au Conseil fédéral de mieux prendre en compte les besoins des usagers, en particulier des abonnés et des voyageurs de 2^{ème} classe en ½ tarif, pour qu'ils ne soient pas, de fait, exclus du droit à une indemnisation à cause de critères trop strictes.

Nous vous remercions de l'intérêt que vous porterez à ces lignes et vous adressons, Madame, Monsieur, nos salutations les meilleures.

Associazione consumatrici e consumatori
della Svizzera italiana

Laura Regazzoni Meli – segretaria generale

L. Regazzoni Meli