



Référence du dossier : BAV-052.1-00013/00028

## Fiche info

Date 13.05.2020

---

# Renforcement des droits des passagers dans les transports publics (TP)

Grâce aux cadences étoffées en Suisse, il est souvent possible de bénéficier rapidement d'une bonne liaison ou d'itinéraires de remplacement permettant d'atteindre sa destination à temps malgré un retard ou une suppression de course. À l'avenir, en cas de retards importants, les usagers des transports publics doivent pouvoir prétendre légalement à des prestations précises au lieu des prestations actuellement offertes sur une base volontaire (par ex. « bons d'excuse »). Cela permet de renforcer les droits des passagers et de les harmoniser avec les règlements de l'UE. C'est ce qu'ont décidé le Conseil fédéral et le Parlement dans le cadre du projet sur l'organisation de l'infrastructure ferroviaire (OBI). Les nouvelles dispositions entrent en vigueur début 2021. Concrètement, les améliorations suivantes sont prévues :

### Remboursement

En cas de retard ou de suppression d'une course, les voyageurs disposent en principe des possibilités suivantes :

- Annuler le voyage avant son début et bénéficier d'un remboursement de l'intégralité du prix du transport ;
- Retourner au point de départ sans payer de supplément et bénéficier d'un remboursement de l'intégralité du prix du transport ;
- Renoncer à la poursuite du voyage et bénéficier d'un remboursement au prorata du prix du transport.

Exemple : Monsieur X doit se rendre à Genève pour un entretien d'embauche et a acheté pour ce faire un billet aller-retour entre son domicile à Lenzburg et Genève. En raison d'une panne sur une ligne de contact, le départ de Lenzburg a subi un retard important. Le voyage a perdu tout intérêt pour Monsieur X qui bénéficie d'un remboursement de l'intégralité du prix du transport.

Si le retard s'était produit durant le voyage, Monsieur X aurait pu incessamment retourner à Lenzburg et se faire rembourser.

## Indemnisation

Si le voyage est poursuivi malgré un retard ou une suppression de course, les voyageurs ont bénéficié de prestations de service et n'ont donc pas droit de prétendre à un remboursement. Cependant, les nouvelles dispositions instaurent un droit à l'indemnisation lorsque l'on arrive à destination avec un retard de plus d'une heure :

- en cas de retards de plus d'une heure : au moins 25 % du prix du transport ;
- en cas de retards de plus de deux heures : au moins 50 % du prix du transport.

Exemple : Monsieur Y veut se rendre à Lugano pour un week-end prolongé et a acheté à cet effet un billet aller-retour entre son domicile à Gossau et Lugano. Au retour, il arrive avec plus d'une heure de retard à Gossau. Monsieur Y se voit rembourser au moins un quart du prix du transport qu'il a payé pour son voyage de retour.

Les entreprises de transport doivent généralement procéder à l'indemnisation dans les 30 jours qui suivent le dépôt de la demande d'indemnisation. Celle-ci peut être effectuée sous forme de bons de voyage à condition que les bons ne fixent pas une durée de validité ni une destination précise. Les personnes concernées peuvent cependant aussi demander le remboursement du montant. Le droit à l'indemnisation s'applique également lorsque le retard a été causé par un cas de force majeure comme par ex. un glissement de terrain ou une chute de pierres. Afin de maintenir les dépenses occasionnées dans des limites raisonnables pour les entreprises de transport, celles-ci doivent être exonérées de l'obligation de rembourser des montants inférieurs à 5 francs. Cela signifie que des indemnités sont dues uniquement pour des titres de transport d'au moins 10 francs (lors de retards de plus de deux heures) ou d'au moins 20 francs (lors de retards d'une à deux heures). Les entreprises de transport à câbles et de navigation sont exceptées de cette règle d'indemnisation, car elles sont particulièrement tributaires des conditions météorologiques.

À partir de 60 minutes de retard et plus, les entreprises de transport doivent proposer des rafraîchissements et des repas aux voyageurs, dans la mesure où ceux-ci sont disponibles dans le train ou dans la gare ou peuvent être livrés dans un délai raisonnable.

## Détenteurs d'abonnement

Les voyageurs qui possèdent un abonnement et qui subissent des retards et des suppressions à plusieurs reprises peuvent exiger une indemnisation appropriée. Les conditions détaillées sont fixées par les entreprises de transport. Les personnes concernées ne peuvent généralement pas prouver les retards subis de manière définitive, car elles ne disposent pas d'un titre de transport correspondant à une période et à un parcours précis. Afin de faire valoir le droit à l'indemnisation, il suffit que les personnes démontrent de manière crédible qu'elles ont été affectées par un retard. Ce que cela signifie exactement doit être défini dans les conditions d'indemnisation des entreprises de transport et devra faire l'objet d'une vérification au cas par cas.

## Bus de ligne internationaux (« Autocars grandes lignes »)

De nouvelles dispositions d'indemnisation s'appliquent également au trafic international par bus de ligne (« autocars grandes lignes »). Elles sont valables lors de retards

de deux heures et plus. Dans ce cas, le critère de retard se réfère non pas à l'ensemble du voyage mais au retard occasionné au départ, étant donné que l'heure d'arrivée des autocars grandes lignes dépend de nombreux facteurs extérieurs comme le trafic pendulaire, la météo, les conditions de route ou les accidents de la circulation.

Désormais, les bus de ligne internationaux doivent également respecter les prescriptions de l'UE concernant la conformité aux besoins des handicapés. Jusqu'à présent, il n'existait aucune prescription spécifique en la matière.

### **Autres améliorations :**

- À l'avenir, les entreprises ont une obligation d'information en cas de retards ou de suppressions, ce qui inclut l'information sur les droits des passagers.
- À l'avenir, toutes les entreprises de transport doivent disposer d'un service de renseignement ou des réclamations que les passagers peuvent contacter. Pour ce faire, les entreprises de transport peuvent se regrouper.
- Si un passager se blesse ou décède des suites d'un accident, les entreprises ferroviaires doivent verser une avance.
- Il deviendra plus facile d'apporter des vélos dans des trains ou des bus. Le Parlement exige que les entreprises de transport aménagent des conditions adaptées pour transporter des vélos dans leurs véhicules.

### **Questions/précisions :**

Office fédéral des transports OFT  
Information  
058 462 36 43  
presse@bav.admin.ch