



Transports publics

## Retards dans les transports publics: 6800 dédommagements en 6 mois

**Les entreprises de transports publics ont versé près de 74'000 francs pour répondre à 6800 demandes de dédommagement pour des retards de plus d'une heure durant le premier semestre 2021. Elles s'attendaient à davantage de réclamations.**

**2021-09-07**

Depuis le 1er janvier dernier, les retards des transports publics de plus d'une heure sont indemnisés de manière uniforme. Les voyageurs qui arrivent à destination avec 60 minutes de retard ou plus sur l'ensemble de la chaîne de transport ont droit à un dédommagement à hauteur de 25% du prix du billet ordinaire, indépendamment du titre de transport acheté. Si le retard est supérieur à deux heures, le dédommagement se monte à 50%.

En six mois, 8600 demandes d'indemnisation aux entreprises de transports publics ont été déposées, dont 79% étaient justifiées, a indiqué mardi l'Alliance SwissPass, qui regroupe 250 entreprises de transports et 18 communautés tarifaires. Les autres ont été refusées, car le retard était inférieur à 60 minutes, le billet n'était pas valable ou la demande portait sur un montant inférieur à cinq francs.

La moitié des demandes ont été soumises en janvier lorsque de très importantes chutes de neige ont entraîné des interruptions de l'exploitation en de nombreux endroits. Ne serait-ce qu'à cause de cette météo défavorable, l'Alliance SwissPass s'attendait à davantage de réclamations. Tel n'a pas été le cas en raison de la diminution du nombre de voyages due au Covid-19 et à une bonne ponctualité pendant les six premiers mois de 2021, explique la faitière.

La grande majorité des demandes d'indemnisation provient de voyageurs munis d'un abonnement général (46%) ou d'un titre de transport unitaire (42%). C'est le Contact Center CFF à Brigue qui traite toutes les demandes sur mandat de l'Alliance SwissPass, qui tire un bilan positif de l'introduction des droits des passagers. La réglementation des dits droits et le processus d'indemnisation ont tous deux été bien accueillis, précise l'Alliance dans son communiqué.

(ATS)

