

Transports publics: quelle représentation des usagers?

Une recherche dans le cadre de la Haute Ecole de Lucerne.

Laurent Widmer La Suisse est réputée pour son excellent système de transports publics. Cependant, la prise en compte de la satisfaction des usagers de ce système n'est pas toujours au centre des préoccupations. Il est étonnant de constater que l'on entend peu, voire pas du tout, la voix des usagers lorsqu'il est question d'adaptations tarifaires, d'horaires, de chantiers ou de projets d'extension de l'infrastructure. Ce travail tente de déterminer comment les intérêts de ces usagers sont représentés en Suisse et comment cette représentation pourrait être améliorée.

Analyse de la situation actuelle

Dans le cadre d'une consultation de la Confédération sur l'avenir du rail, sept organisations défendant les intérêts des usagers ont été identifiées. Quatre de ces organisations ont fait l'objet d'un examen détaillé: deux d'entre elles se concentrent exclusivement sur les préoccupations des passagers (Pro Bahn et la Communauté d'intérêts pour les transports publics, CITraP) et comptent chacune environ 1000 membres. L'Association transports et environnement (ATE), une organisation environnementale de 100'000 membres, poursuit des objectifs plus larges, mais qui ne coïncident pas toujours avec les intérêts des usagers. La Fondation pour la protection des consommateurs (SKS: Stiftung für Konsumentenschutz), forte de 25'000 membres, a de son côté un engagement thématique très large, qui ne se limite pas aux transports publics.

Cette constellation d'organisations se traduit par des ressources limitées et une capacité restreinte à mener des actions ciblées dans l'intérêt des passagers. En résumé, la représentation des intérêts des usagers des transports publics en Suisse n'est pas systématique, mais reste fragmentée et peu représentative.

Possibilités d'amélioration

Afin d'optimiser la représentation des usagers, trois approches sont discutées:



Le résumé de Laurent Widmer: «La représentation des intérêts des usagers des transports publics en Suisse n'est pas systématique, mais reste fragmentée et peu représentative.» Photo: BLS

- Le renforcement des organisations existantes. Une fusion des associations d'usagers CITraP et Pro Bahn pourrait théoriquement augmenter leur efficacité grâce à la mise en commun des ressources. Une telle fusion ne semble pas être à l'ordre du jour de ces organisations et n'entraînerait qu'un élargissement marginal de la base des membres.
- La création d'une nouvelle organisation. Elle comporte des défis pratiques, tels que le financement et le recrutement de membres. De plus, les avantages directs supplémentaires qu'elle pourrait offrir aux membres potentiels restent flous.
- L'introduction d'un «watchdog». L'exemple de «Transport Focus», l'autorité britannique indépendante de surveillance des usagers des transports, montre qu'une telle structure peut être très efficace. Un agent de surveillance placé auprès du Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication, de l'Office fédéral des transports ou au

niveau cantonal pourrait jouer un rôle central en intégrant le point de vue du client dans toutes les décisions des autorités et des entreprises de transport. Un tel dispositif permettrait non seulement de mieux prendre en compte la perspective des passagers, mais aussi d'accroître la transparence et de servir de point de contact pour les réactions des clients. Des trois approches, c'est la méthode la plus efficace pour mieux représenter les intérêts des usagers des transports publics en Suisse.

L'étude complète, sous le titre «Wie werden die Interessen der öV-Passagiere in der Schweiz vertreten?», est consultable à l'adresse Internet <https://tinyurl.com/CAS-Passagiere>. Le texte original, en allemand, comporte un résumé en français.

citrap-vaud.ch

communauté d'intérêts pour les transports publics, section vaud

Plädoyer für einen «Watchdog»

Eine Analyse zur Vertretung der Interessen von öV-Fahrgästen in der Schweiz gibt eine Reihe von Anregungen.

Gerhard Lob In seinem Artikel für Citrap Vaud präsentiert Laurent Widmer eine Projektarbeit, die er im Rahmen des «CAS Transformation of Public Transportation» an der Hochschule Luzern verfasst hat. Er kommt zum Schluss, dass die Interessenvertretung der Nutzerinnen und Nutzer des öffentlichen Verkehrs in der Schweiz unsystematisch, fragmentiert und wenig repräsentativ ist. Er ortet Verbesserungspotential. Die wissenschaftliche Arbeit ist somit auch als Einladung an die Interessenverbände zu verstehen, sich mit der eigenen Arbeit auseinanderzusetzen.

Um die Vertretung der Fahrgäste zu optimieren, werden drei Ansätze diskutiert:

- Die Stärkung existierender Organisationen. Eine Fusion der Fahrgastverbände Pro Bahn und IGöV (Interessengemeinschaft öffentlicher Verkehr) könnte theoretisch durch die Bündelung von Ressourcen und einer erweiterten Präsenz

deren Wirksamkeit steigern. Jedoch scheint eine solche Fusion aktuell nicht auf der Agenda dieser Organisationen zu stehen und wirkt daher eher unrealistisch. Zudem würde eine Fusion nur eine marginale Erweiterung der Mitgliederbasis bewirken.

- Die Gründung einer neuen Organisation. Sie bringt praktische Herausforderungen mit sich, wie zum Beispiel die Finanzierung und die Gewinnung von Mitgliedern. Zudem bleibt unklar, welchen zusätzlichen direkten Nutzen sie potenziellen Mitgliedern bieten könnten.
- Die Einführung eines «Watchdogs». Das Beispiel von «Transport Focus», der unabhängigen britischen Aufsichtsbehörde für Verkehrsteilnehmer, zeigt, dass solche Konstrukte sehr effizient sein können. Ein beim Eidgenössischen Departement für Umwelt, Verkehr,

Energie und Kommunikation (UVEK), beim Bundesamt für Verkehr (BAV) oder auf kantonaler Ebene angesiedelter Überwachungsbeauftragter könnte eine zentrale Rolle spielen, indem er die Kundensicht in alle Entscheidungen der Verkehrsbehörden und Transportunternehmen einbringt. Dabei sollte er immer wieder die Frage stellen: «Ist es kundengerecht?».

Dies würde nicht nur zu einer stärkeren Berücksichtigung der Fahrgastperspektive führen, sondern auch die Transparenz erhöhen und als Anlaufstelle für Kundenfeedback dienen. Von den drei Ansätzen ist dies laut dem Autor die effektivste Methode für eine bessere Vertretung der Interessen der öV-Passagiere in der Schweiz. Die Arbeit wurde auf Deutsch verfasst und kann unter <https://tinyurl.com/CAS-Passagiere> heruntergeladen werden.

www.alstom.com

MOBILITÄT FÜR DIE SCHWEIZ

Komfort, Sicherheit, Zuverlässigkeit

- FV-Dosto Fernverkehrszug
- Flexity-Tram in Zürich
- Metro Lausanne
- TRAXX Last Mile Lokomotive



ALSTOM
• mobility by nature •