

SAMEDI
11 JANVIER 2025
WWW.ARCINFO.CH

NO 8/CHF 3.70/€ 3.70 /
J.A. - 2000 NEUCHÂTEL

ARCINFO

À 1000M
^ -1° ~ -3° ☁
EN PLAINE
^ 3° ~ 1° ☁

ÉDITÉ À NEUCHÂTEL. NÉ EN 2018 DE LA RÉUNION DES QUOTIDIENS L'IMPARTIAL ET L'EXPRESS.

Comment prendre le bus sans distributeur

La compagnie neuchâteloise TransN a renoncé à équiper plusieurs haltes de distributeurs, en particulier sur le Littoral. Elle redirige les usagers vers les solutions numériques. Mais si on n'est pas connecté ?

PAR VIRGINIE GIROUD



Le nouvel arrêt de bus TransN situé devant Manor, aux Champs-Montants à Marin, ne dispose pas d'automate à billets. Et il n'est pas possible d'acheter son ticket dans les véhicules de la ligne 107. Lucas Vuitel

Trois nouveaux arrêts de bus TransN sont apparus en décembre 2024 entre Saint-Blaise et Marin. Leur point commun : ils sont dépourvus d'automates à billets. La compagnie neuchâteloise a modifié l'itinéraire de sa ligne 107, faisant passer les trolleybus par les Champs-Montants et le giratoire de Marin-Centre. Sur ce tronçon, TransN a renoncé aux automates. « C'est une tendance nationale d'installer moins de distributeurs », selon la porte-parole Aline Odot. « Les voyageurs sont toujours plus nombreux à utiliser des solutions comme l'application Fairtiq. »

Sur le Littoral, d'autres arrêts sont dépourvus d'automate, notamment sur la ligne 101 entre Corcelles et Cormondrèche. Et il n'est pas possible d'acheter son billet auprès du conducteur. Que doivent faire les usagers « non connectés » ? Explications.

ENTRE 35 000 ET 40 000 FRANCS POUR UN AUTOMATE

En renonçant à équiper certains arrêts d'automates à billets, TransN réalise des économies. Chaque distributeur coûte entre 35 000 et 40 000 francs pièce, selon les options dont il dispose, entretien non compris.

Mais la compagnie n'a pas pour objectif de se séparer des 210 distributeurs présents sur son réseau. « Ce n'est absolument pas prévu, même si certains distributeurs sont très peu utilisés », assure Aline Odot. « L'idée est de continuer à proposer des solutions multicanaux pour l'achat de billets. »

En 2023, les distributeurs de TransN ont connu une baisse de leur utilisation, générant 20,1% du chiffre d'affaires total, contre 22,1% en 2022.

En revanche, l'achat de billets via l'application Fairtiq a progressé, représentant 5,4% du chiffre d'affaires en 2023, contre 4,48% en 2022. Le shop en ligne de TransN a également connu une hausse des ventes.

QUE FAIRE EN L'ABSENCE DE DISTRIBUTEUR DE BILLETS ?

Sur certaines lignes TransN, il est possible d'acheter son billet directement auprès du conducteur ou de la conductrice. C'est le cas notamment à La Chaux-de-Fonds, au Locle, au Val-de-Ruz, au Val-de-Travers ou à Rochefort (lignes 120, 360 361, 421, 422, 423, 590 et 591).

En revanche, si aucun distributeur n'est présent à l'arrêt et qu'il n'est pas possible d'acheter son billet dans le véhicule, TransN propose les solutions suivantes : « L'utilisateur peut se rendre à un arrêt voisin équipé d'un distributeur », indique Aline Odot.

Il peut également utiliser une carte multicourses ou un billet acheté à l'avance auprès d'un point de vente ou d'un automate.

« Avec les cartes multicourses, le client peut s'adresser au conducteur qui peut valider la course. » Actuellement, des oblitérateurs existent dans certains véhicules, mais pas dans les trolleybus.

MONTER SANS TICKET, C'EST RESQUILLER

En l'absence d'automate, et si aucune des possibilités évoquées n'est envisageable, l'utilisateur a-t-il tout de même le droit de monter dans le véhicule et d'acheter son billet à un autre arrêt, par exemple à la fin du trajet ?

Aline Odot est catégorique : « Non, selon la loi fédérale sur le transport de voyageurs, chaque usager doit avoir un titre de transport valable avant le voyage. »

La porte-parole conseille aux usagers sans solution numérique, par exemple aux enfants, adolescents ou personnes âgées, de se munir à l'avance de cartes multicourses.

Car TransN n'a pas prévu de proposer l'achat de billets dans les trolleybus du Littoral. « L'achat auprès des conducteurs est une solution marginale. En 2023, cette option a représenté 1,6% des ventes. »

DOUBLE PEINE POUR LES PERSONNES ÂGÉES

Le choix de ne pas équiper certains arrêts de bus de distributeurs de billets fait réagir l'Avivo Neuchâtel, l'association de défense des personnes retraitées.

Son président cantonal, Claude-Alain Kleiner, parle de « double peine » pour les seniors, « à qui on recommande ou on enjoint de ne plus utiliser leurs véhicules automobiles », et qui se retrouvent devant « des mécanismes méconnus » en empruntant les transports publics.

« Compte tenu de l'absence de politique familiale dans notre pays, qui plus est de politique de la personne âgée, ces choix ne nous surprennent guère, mais nous déçoivent très profondément », poursuit Claude-Alain Kleiner. « La population des seniors représentera bientôt le 30% de la population et n'est jamais consultée dans ces choix. » Il rappelle la demande, initiée par plusieurs organisations neuchâteloises de défense des seniors, d'inscrire dans la Constitution neuchâteloise une reconnaissance des besoins des retraités.

TRANSN RÉFLÉCHIT AU BILLET PAR SMS

Soucieuse de ne pas laisser certains usagers au bord de la route, la compagnie TransN est « en pleine réflexion » au sujet de ces questions d'achats de billets.

« Nous voyons que les solutions digitales gagnent du terrain et que les solutions traditionnelles en perdent », explique Aline Odot. « Nous réfléchissons à la meilleure façon d'accompagner nos clients dans ce virage numérique. Cela pourrait se faire par le biais de formations axées sur les billets digitaux. »

TransN propose déjà des cours de mobilité gratuits aux seniors, dans le cadre du programme « Etre et rester mobiles ». Les participants apprennent notamment à utiliser les distributeurs de billets. L'étape suivante serait une sensibilisation aux applications numériques. La compagnie neuchâteloise étudie par ailleurs la possibilité d'achats de billets par SMS.

Les compagnies de transports publics lausannoise et genevoise proposent déjà cette option. Le principe : en envoyant un code par sms à un numéro donné, l'utilisateur reçoit son titre de transport. Le prix est alors débité du forfait ou ajouté à la facture téléphonique directement par l'opérateur.