

Transports publics: exigences pour un système de billetterie équitable et démocratique

Pour que la Suisse soit à même d'atteindre ses objectifs de transfert modal et de sauvegarde du climat, il est indispensable qu'une plus grande proportion de la population opte pour des déplacements en transports publics (TP). À cela s'ajoute la garantie d'avoir un réseau couvrant l'ensemble du territoire et un accès facilité pour toutes les couches de la population. À cet égard, le système de vente et d'émission des titres de transport joue un rôle essentiel. Le tout numérique redéfinit fondamentalement les possibilités et la manière d'obtenir un titre de transport.

L'organisation suisse alémanique de protection des consommateurs SKS et l'ATE Association transports et environnement s'investissent en faveur de transports publics facilement accessibles à toutes et à tous et ce, à des tarifs équitables. Les TP doivent pouvoir répondre aux réels besoins de la population et ne désavantager ni n'exclure personne. Afin que ces conditions soient remplies à l'avenir également, il est impératif de définir un cadre directeur clair en matière de tarification et de billetterie. Il repose sur sept exigences fondamentales.

1. Limiter les obstacles: chacun et chacune doit pouvoir accéder aisément aux TP

La mobilité est essentielle dans la vie sociale. Les TP jouent un rôle important, c'est pourquoi ils doivent pouvoir être facilement accessibles pour toutes et tous. Les groupes de personnes suivants doivent tout particulièrement être pris en considération:

- Les personnes qui ne peuvent pas faire usage d'un téléphone mobile (p.ex. les jeunes enfants, les personnes âgées ou les personnes avec handicap).
- Les personnes qui n'ont pas accès à des moyens de paiement numérique ou à un SwissPass (p.ex. les personnes «sans-papiers», à faible revenu ou nécessiteuses, les touristes, etc.).
- Les personnes qui n'utilisent pas (encore) régulièrement les TP et qui ne maîtrisent pas le système d'achat des titres de transport.

2. Système de tarif transparent: le prix d'un même trajet ne doit pas fluctuer

Pour que les TP soient crédibles, il est indispensable que le système de tarif soit compréhensible, transparent et qu'il puisse soutenir la comparaison. La législation précise d'ailleurs que les tarifs doivent prévoir «des conditions comparables pour les clientes et clients qui se trouvent dans des situations comparables»¹. Ce principe doit être garanti par une structure de coûts invariable, basée sur les coûts effectifs (système ouvert à tarif normal)². Pour un même voyage, les prix ne doivent en principe pas fluctuer. Des «échelles tarifaires individuelles» ou des «prix dynamiques» calculés sur la base de l'historique du voyageur ou de la voyageuse vont à l'encontre de ce principe. C'est la raison pour laquelle il y a lieu d'écarter les modèles de prix dynamiques³ qui ne manqueraient pas d'attiser encore la consommation de mobilité de la part des personnes voyageant beaucoup⁴. Cela ne concerne pas les variations du prix des billets qui servent à un transfert des heures de pointe vers les heures creuses (p.ex. billets dégriffés) ou les offres combinées visant à encourager le transfert vers les transports publics (p.ex. snow-rail).

¹ Cf. Loi sur le transport des voyageurs, art 15, al. 3 (LTV).

² Les écarts par rapport au tarif normal sont admissibles uniquement s'ils ont pour objectifs d'égaliser les effets des heures de pointe (cf. LTV art. 15, al 5). Ceux-ci doivent cependant être publiés bien à l'avance et maintenus pendant un laps de temps substantiel, sans toutefois interférer d'une manière disproportionnée sur le choix de l'offre.

³ Les modèles de prix dynamiques de certaines compagnies aériennes sont des exemples à ne pas suivre.

⁴ Alors que les tarifs flexibles ont tendance à inciter les personnes voyageant beaucoup à se déplacer davantage encore, ils s'avèrent dissuasifs pour les personnes voyageant peu, du fait du prix élevé au début – un mécanisme qui va à l'encontre de l'objectif de politique des transports consistant à inciter la population à privilégier au maximum les déplacements en TP.

3. Le prix doit être connu à l'avance

En matière d'achat de produits ou de prestations, c'est le principe de la transparence des prix qui s'applique. Le prix, mais aussi l'ampleur et la portée des prestations offertes doivent pouvoir être consultés clairement et sans ambiguïté par la clientèle. Ce principe s'applique également à l'achat de titres de transport, indépendamment de la question de savoir s'ils doivent être payés avant ou après la course⁵.

4. Les personnes payant en argent liquide ne doivent pas être désavantagées

La clientèle doit pouvoir utiliser le mode de paiement de son choix. En particulier, les paiements en espèces ou sur facture doivent être garantis et la clientèle ne doit pas être désavantagée par rapport au paiement en mode numérique – ni en termes de prix (p.ex. en cas de rabais offerts seulement via internet), ni encore en termes de points de vente (p.ex. par la réduction de la densité des automates à billets ou des guichets). Les TP n'ont pas pour mission d'inciter la clientèle à privilégier un mode de paiement par rapport à un autre.

5. Le respect de la sphère privée doit être garanti

L'article 13 de la Constitution fédérale stipule que le respect de la sphère privée doit être garanti. Les transports publics doivent faire œuvre de pionnier en la matière. Ils génèrent d'innombrables données sensibles sur les voyageurs et voyageuses, notamment le profil des habitudes de déplacement, l'adresse et les données de paiement. Il en résulte non seulement un risque élevé d'atteinte à la sphère privée, mais également d'enrichissement abusif de tiers. Cela signifie que ni l'exploitant des TP (p.ex. les CFF), ni des tiers (p.ex. l'exploitant du système informatique) ne doivent avoir accès aux données de la clientèle – et pas non plus indirectement par l'utilisation du système d'exploitation. C'est pourquoi les applications doivent être anonymisées le plus possible et appliquer, implicitement aussi, le principe de respect de la vie privée⁶.

6. Se déplacer anonymement en TP doit rester possible

Depuis des décennies, la population peut emprunter les TP sans devoir déclarer son identité. Dès lors, il ne doit pas être compliqué de pouvoir continuer de voyager en TP d'une manière anonyme – par exemple avec un titre de transport imprimé sur papier, en payant en argent liquide et sans contrôle d'accès. À défaut, les entreprises de transport devront développer des alternatives permettant de voyager anonymement⁷.

7. Les données relatives à la clientèle ne doivent pas être commercialisées

Le tout numérique produit toujours plus de données relatives aux voyageurs et voyageuses. Les entreprises de TP ont pris l'habitude de les récolter et de les stocker. La démarche est parfaitement légitime si les données servent à améliorer la sécurité et la planification dans l'intérêt de la clientèle et à optimiser les prestations de transport. Il serait en revanche contestable d'utiliser ces données à des fins publicitaires ou même de les commercialiser⁸.

Berne, 21 novembre 2023

⁵ Cf. LTV art. 15, al. 3.

⁶ Dans le cadre de l'utilisation d'une application en configuration standard et conformément à la nouvelle loi sur la protection des données, seules les données personnelles indubitablement nécessaires à l'utilisation prévue peuvent être traitées. Un traitement supplémentaire des données personnelles n'est possible que si le ou la propriétaire du téléphone mobile en a volontairement modifié la configuration.

⁷ Diverses solutions permettant d'emprunter les TP sans fournir des données personnelles ont déjà été proposées, telle que l'utilisation d'une «carte numérique à points» avec crédit ou le système de paiement numérique «GNU Taler».

⁸ Le système de paiement par facture mensuelle des CFF, géré par CembraPay (anciennement Byjuno SA) est typiquement un exemple à ne pas suivre.