

FAQ, vision globale de la distribution (état au 30 novembre 2025)

Renseignements

Tarifs/standard: Communication ASP (kommunikation@allianceswisspass.ch)

Distribution branche (chiffres nationaux/développements/tendances): Communication ASP

Distribution ET/communautés (chiffres de la distribution ET/acquisitions): entreprises de transport/communautés

Questions fréquentes

Numérisation																														
La transformation numérique généralisée oblige les usagers et usagères à acheter leur billet en ligne.		L'importance des canaux numérique pour la clientèle ne cesse de croître. Aujourd'hui (fin 2025), 76% des clients et clientes achètent leur billet par voie numérique et le nombre de personnes qui se rend au guichet ou au distributeur est en baisse continue. L'Alliance SwissPass tient compte de cette évolution sociale. Par ailleurs, les solutions de vente numériques sont généralement moins onéreuses que les offres analogiques. La branche souhaite profiter de la numérisation pour économiser des coûts et, ainsi, réagir à la baisse des ressources financières des commanditaires.																												
Cette tendance est-elle confirmée par des données?		Oui, celles-ci sont disponibles ici: Les transports publics en chiffres – Alliance SwissPass <table><tr><td>%</td><td>2025</td><td>2024</td><td>2023</td><td>2022</td></tr><tr><td>Numérique</td><td>76,4</td><td>74</td><td>70</td><td>64</td></tr><tr><td>Distributeurs</td><td>17,4</td><td>17,9</td><td>21,8</td><td>26,2</td></tr><tr><td>Guichet</td><td>4,5</td><td>6</td><td>6</td><td>7</td></tr><tr><td>Conducteur</td><td>1,7</td><td>2</td><td>2</td><td>3</td></tr></table> Comme le montrent ces chiffres, les canaux numériques gagnent en importance, tandis que les solutions analogiques telles que l'achat aux distributeurs, la vente desservie et l'achat auprès du conducteur sont de moins en moins utilisées. La vente numérique (nombre d'opérations) a augmenté de 30% à quelque 76% en l'espace de sept ans (de 2017 à 2025). Parallèlement, les solutions analogiques ne représentent plus que 25% de la distribution. Au vu des chiffres et des évolutions actuelles, nous partons du principe que plus de 90% des voyageurs et voyageuses se procureront leur billet en ligne à l'horizon 2030.				%	2025	2024	2023	2022	Numérique	76,4	74	70	64	Distributeurs	17,4	17,9	21,8	26,2	Guichet	4,5	6	6	7	Conducteur	1,7	2	2	3
%	2025	2024	2023	2022																										
Numérique	76,4	74	70	64																										
Distributeurs	17,4	17,9	21,8	26,2																										
Guichet	4,5	6	6	7																										
Conducteur	1,7	2	2	3																										
Qu'en sera-t-il des 10% restants?		L'Alliance SwissPass travaille actuellement sur des solutions de distribution concrètes pour l'avenir. En tant que branche, il est de notre devoir de garantir un accès facile aux transports publics en Suisse. Pour tous et toutes. Y compris les personnes qui souhaitent voyager anonymement et/ou sans smartphone.																												
À quelle date les nouvelles solutions seront-elles instaurées et les anciennes supprimées?		L'objectif n'est pas de supprimer les canaux analogiques aussi vite que possible et de les remplacer par des solutions numériques. Il s'agit davantage de définir une période transitoire couvrant les besoins de la clientèle. Les offres actuelles (distributeurs de billets, cartes à oblitérer sur papier) resteront en circulation dans les transports (publics) jusqu'à l'établissement d'une nouvelle solution.																												

Comment pouvez-vous garantir le fonctionnement des futures solutions pour des catégories de personnes comme les seniors ou les enfants non accompagnés?	La branche développe actuellement des solutions destinées à ces groupes de clients. À cet effet, elle échange régulièrement avec Pro Senectute et d'autres organismes* défendant les intérêts de la clientèle. * Pro Bahn, CITraP, Litra, TCS, ATE, cantons et Confédération
Be in/Be out (BIBO)	
Qu'est-ce que BIBO?	BIBO (Be in/Be out) est une méthode d'accès automatisé en usage dans les transports publics: ce système reconnaît automatiquement la montée d'un utilisateur ou d'une utilisatrice à bord d'un moyen de transport et sa descente. Il s'appuie sur le GPS et le système Bluetooth pour suivre le déplacement des personnes. Si tout est correctement activé, le trajet est enregistré et le prix correspondant est calculé, sans connexion ou déconnexion manuelle. Complément d'information BIBO est d'ores et déjà utilisé dans le cadre du relevé numérique (volontaire) de l'utilisation de l'AG. Plutôt que de saisir manuellement leurs voyages pendant une semaine dans un formulaire en ligne, les titulaires d'un AG peuvent recourir à une application (myJourney) pendant une durée de 7 à 28 jours au plus. Un projet pilote mené en 2024 a montré que les données recensées par application étaient de meilleure qualité, ce qui permet une répartition plus précise des recettes. En outre, la saisie est plus efficace.
Que doit-on faire en cas de changement?	Rien. L'application identifie automatiquement les changements. Aucune touche ne doit être pressée. Le trajet est saisi, puis le prix est calculé et débité. Pour ce faire, l'application doit être activée et les paramètres doivent être configurés comme il se doit. Chaque trajet est ainsi décompté correctement, en toute simplicité.
En d'autres termes, nous sommes sous surveillance permanente.	Non. Le système BIBO enregistre uniquement les données nécessaires au trajet. L'application ne peut saisir aucun itinéraire sans lien avec les transports publics. L'utilisation est facultative et soumise à autorisation. Les utilisateurs et utilisatrices connaissent les données recueillies ainsi que l'endroit où elles sont enregistrées. Seules les entreprises externes dûment désignées peuvent apporter leur soutien. Qui plus est, les données ne sont pas vendues.
Approvisionnement de base	
Espèces	
Pourquoi voulez-vous supprimer	Nous ne les supprimons pas. Tant que l'argent physique existera, la clientèle des transports publics pourra acheter ses billets en espèces – directement au

les règlements en espèces?	guichet ou indirectement avec une Prepaid Card (chargée au moyen d'espèces) au distributeur ou sur une application des transports publics.
Pourquoi un nombre croissant d'entreprises de transport supprime-t-il les distributeurs acceptant les espèces?	L'importance des canaux numériques pour la clientèle ne cesse de croître. Aujourd'hui, seuls quelque 17% des voyageurs et voyageuses achètent encore leurs billets au distributeur. Pour ce faire, plus de la moitié utilise des cartes de débit ou de crédit. L'Alliance SwissPass tient compte de cette évolution sociale. Par ailleurs, les commanditaires (cantons/Confédération) exigent eux aussi une distribution plus efficace dans les transports publics. La gestion des paiements en espèces est complexe et onéreuse, car elle requiert un décompte journalier et un dépôt des fonds en lieu sûr. Les frais d'entretien et de maintenance des distributeurs comprenant un système de gestion des fonds liquides sont en outre très élevés, car ils renferment un mécanisme particulièrement sensible qui nécessite un entretien régulier. Compte tenu du faible nombre de personnes utilisant cette fonction, les entreprises de transport optent souvent pour des distributeurs sans espèces lors de leurs nouveaux achats. Complément d'information Les coûts par personne achetant son billet au distributeur continueront donc de croître, car le nombre d'utilisateurs et d'utilisatrices diminue sans cesse.
De nombreuses initiatives politiques demandent le maintien du paiement en espèces.	Tant que l'argent liquide existera, la clientèle pourra payer ses billets en espèces. Malgré l'objectif de numérisation complète de l'accès aux transports publics d'ici à 2035, la branche veillera à ce que chaque usager et usagère puisse se déplacer en toute simplicité, y compris les personnes qui souhaitent régler en espèces et non avec leur smartphone.
Que conseillez-vous aux personnes qui souhaitent payer en espèces?	Elles peuvent acheter leurs billets au distributeur avec leur SwissPass, puis régler leur facture en fin de mois. Ou se procurer une Prepaid Card impersonnelle, la (re)charger en espèces à un guichet desservi, puis payer ainsi leurs billets au distributeur et/ou sur les applications des transports publics. En savoir plus: SwissPass (personnel) Le SwissPass n'est pas uniquement une carte sur laquelle il est possible de référencer (charger) des abonnements et des billets, mais aussi un moyen de paiement. Les voyageurs et voyageuses peuvent donc l'utiliser pour acheter leurs billets aux distributeurs des transports publics aisément et sans contact, puis régler leur facture en fin de mois. Il permet également de charger des billets individuels. Prepaid Card (impersonnelle) La carte de paiement «Prepaid Card» des transports publics mise en place en décembre 2025 doit simplifier l'accès aux transports publics. Cette carte impersonnelle rechargeable permet aux voyageurs et voyageuses d'acheter des produits et services proposés par les transports publics: du café commandé dans la voiture-restaurant aux billets et abonnements. Ces derniers peuvent

	ainsi être achetés aux points de vente, aux distributeurs de billets, ainsi que dans les boutiques en ligne et sur les applications de nombreuses entreprises de transport. La Prepaid Card peut être obtenue et rechargée en ligne ou en espèces aux points de vente desservis. Les titulaires se déplacent anonymement, depuis le lieu de paiement jusqu'à leur destination. Complément d'information Grâce au bon d'achat des transports publics sous forme de carte, les voyageurs et voyageuses disposaient déjà de cette possibilité avant l'introduction de la Prepaid Card.
Prepaid Card (pour remplacer l'argent liquide)	
Quel est le but de la Prepaid Card?	Début décembre 2025, la branche des transports publics a instauré une carte anonyme rechargeable (sur le modèle du bon d'achat des transports publics) pouvant être utilisée comme moyen de paiement et pour le référencement des billets par les personnes souhaitant voyager avec des espèces, sans nRWL. Cette mesure a été décidée en étroite collaboration avec l'Office fédéral des transports en sa qualité d'organe de régulation.
La carte cadeau permet déjà de payer.	Pour la plupart des clients et clientes, le bon d'achat des transports publics sous forme de carte est plus un cadeau qu'un autre moyen de paiement. En outre, les utilisateurs et utilisatrices doivent comprendre dès le premier coup d'œil que la nouvelle carte est valable dans tous les transports publics.
À partir de quand cette carte pourra-t-elle être utilisée?	Les clients et clientes peuvent l'obtenir dès le mois de décembre.
Où peut-on la demander?	Elle sera disponible dans les centres voyageurs et clientèle des transports publics et pourra également être commandée en ligne. https://www.swisspass.ch/prepaid-card?lang=fr Aux CFF, elle sera envoyée gratuitement à l'adresse du domicile à partir d'un chargement de 50 francs. Pour les montants inférieurs, les frais de port s'élèveront à 8.90 francs.
Peut-on également l'obtenir ailleurs, par exemple aux kiosques?	Dans un premier temps, cette carte ne sera disponible qu'aux points de vente des transports publics de toute la Suisse. Les voyageurs et voyageuses pourront acheter et recharger la nouvelle Prepaid Card à partir de début décembre 2025, en ligne ou à tous les points de vente des entreprises de transport participantes à l'échelle nationale. Dès le mois de décembre, les cartes Prepaid (chargées à 20% ou 50%) seront également disponibles à titre d'essai dans une sélection de filiales postales des cantons de Berne, Soleure, Fribourg et Bâle-Campagne. Les offices de poste ne pourront toutefois recharger les cartes qu'aux points de vente des transports publics ou en ligne; les distributeurs s'y ajouteront à une date ultérieure.

Ces cartes seront-elles donc disponibles ultérieurement dans tous les kiosques?	Si le projet pilote montre que le nombre de cartes vendues justifie la distribution par un partenaire tiers, un appel d'offres serait organisé pour déterminer des partenaires de vente potentiels.
Un montant minimal est-il exigé pour la Prepaid Card? Doit-on s'acquitter de frais de dépôt / la carte est-elle payante?	Aucun frais de dépôt ou autre n'est imputé. Un chargement minimal de dix francs est nécessaire lors de la demande initiale aux points de vente des transports publics. Les voyageurs et voyageuses peuvent ensuite l'utiliser pour acheter des billets. Le montant des chargements ultérieurs peut être choisi librement.
Où peut-on acheter des billets avec cette carte?	La Prepaid Card permet d'acheter des billets en ligne aux mêmes endroits que le bon d'achat des transports publics . L'achat est également possible aux guichets et distributeurs de billets de la plupart des entreprises de transport: https://www.sbb.ch/fr/billets-offres/boutique-offres-complementaires/bons-reduction-bons-achat/bons-transports-publics/points-echange.html .
Peut-on vérifier au distributeur le montant restant sur la carte?	Il est possible de consulter l'avoir dans les centres voyageurs, auprès du service clientèle (en indiquant le numéro de la carte) ou en ligne. L'adresse du site Internet est imprimée sur la carte sous forme de code QR.
Les fonds disponibles sur la carte peuvent-ils être versés en espèces si le montant ne suffit plus pour acheter un billet? Ou doit-on la recharger avec les mêmes contraintes que le bon d'achat?	Non, le versement en espèces n'est pas possible (cf. CG). Information de fond Les conseillers et conseillères à la clientèle peuvent faire preuve d'indulgence dans ce cas de figure et remettre de petits montants restants aux voyageurs et voyageuses. On ne versera pas de montants élevés pour prévenir les abus.
Cette carte remplace-t-elle la carte à oblitérer?	Non. La branche développe actuellement une solution valable à l'échelle nationale. Mais: les communautés peuvent, si nécessaire, continuer de proposer des cartes à oblitérer et les entreprises de transport maintenir les oblitérateurs. À compter de fin 2025, seule sera supprimée l'obligation nationale pour les entreprises de transport d'exploiter des oblitérateurs mécaniques.
Quelles sont les solutions de	Ces solutions ne sont pas encore définitives. Mais une chose est claire: la branche entend instaurer une solution uniforme au niveau national. Le Conseil

remplacement de la carte à oblitérer?	stratégique a donc chargé la commission Distribution (KoV) d'élaborer des règles contraignantes à l'échelle nationale pour l'approvisionnement de base (avec infrastructure physique), par analogie à l'obligation d'exploiter des oblitérateurs. Il a également demandé à la KoV d'examiner les solutions envisageables de plus près et de lui en présenter les avantages, les inconvénients et les incidences d'ici à la fin de l'année.
Puis-je utiliser ma Prepaid Card dans un car postal ou un bus?	Oui, dans la mesure où l'entreprise de transport propose cette option de paiement. Mais attention: la distribution est l'affaire des entreprises de transport.
Puis-je uniquement payer avec cette carte ou mon titre de transport y est-il référencé?	Cela serait techniquement possible. Mais dans un premier temps, la Prepaid Card ne pourra être utilisée que pour le paiement. Le référencement devrait être possible à partir de l'été 2027.
Pourquoi les enseignes Coop, Migros, Volg, etc., ne participent-elles pas?	La Poste a été retenue comme partenaire du projet pilote. Si les essais régionaux montrent que de nombreux usagers et usagères y achètent leurs billets et que les résultats obtenus justifient la vente par un partenaire tiers, un appel d'offres sera organisé.
Les CFF sont-ils de la partie?	Oui. La Prepaid Card permet d'acheter des billets à tous les points de vente des CFF. Elle peut également y être obtenue et rechargée.
Est-ce la solution pour toutes les personnes qui souhaitent voyager anonymement?	La nouvelle Prepaid Card est une carte impersonnelle. En d'autres termes, les clients et clientes peuvent se la procurer sans fournir de données personnelles (paiement en espèces), puis acheter leurs billets aux distributeurs et aux guichets. Elle garantit donc l'anonymat pendant les voyages. Mais sur de nombreux sites, les voyageurs et voyageuses ont encore la possibilité d'acheter leurs billets en espèces aux distributeurs et aux guichets. Ils ou elles se déplacent anonymement, depuis le lieu de paiement jusqu'à leur destination.
Le BLS a lancé une Prepaid Card en octobre. Pourquoi a-t-il opté pour une voie individuelle? N'existe-t-il donc aucune solution pour l'ensemble de la branche?	Depuis 2024, le bon d'achat est disponible à titre de carte rechargeable. Arborant précédemment les couleurs des CFF, elle affiche désormais le logo du BLS. L'Alliance SwissPass fournira des informations sur la solution planifiée pour la branche en temps utile.

Tap in/Tap out (TITO)	
Qu'est-ce que le système TITO?	«Tap in/Tap out» est un système simple dans lequel la personne passe sa Prepaid Card, son SwissPass, son natel ou sa carte bancaire devant un lecteur lors de la montée ou de la descente du véhicule. Le trajet parcouru est saisi automatiquement et le prix correspondant est déterminé sans qu'il soit nécessaire d'acheter un billet.
Doit-on représenter sa carte lors d'un changement?	Oui. Dans le système «Tap in/Tap out», la position actuelle est définie à chaque passage de la carte devant le lecteur. Pendant le trajet, ce système ne dispose d'aucune autre donnée sur la position du voyageur ou de la voyageuse, contrairement à la billetterie automatique. Pour décompter le tarif approprié, d'autres positions sont requises: un passage (tap in) à la montée, un autre (tap out) à la descente et un nouveau (tap in) à la montée (changement) dans un nouveau véhicule.
Pourquoi utiliser un tel système alors que le natel est si simple?	L'objectif prioritaire du système «Tap in/Tap out» consiste à garantir l'approvisionnement de base. En d'autres termes, toute personne qui ne peut ou ne veut pas utiliser les canaux numériques doit elle aussi pouvoir profiter des transports publics, même sans smartphone. La majorité des systèmes actuels affiche une orientation régionale.
Prévente et activation	
Qu'est-ce que «Prévente et activation»?	«Prévente et activation» est une solution pour les transports publics qui pourrait remplacer notamment la carte multicourses. Elle permet d'acheter des trajets à l'avance, puis de les activer avant le départ. Les voyageurs et voyageuses achètent, par exemple au guichet ou au distributeur, plusieurs courses pour un trajet défini. Avant chaque utilisation, un trajet est activé via un appareil (p. ex. dans le bus), le SwissPass ou une Prepaid Card servant de support à cet effet.
Autres supports possibles	
À New York, Londres ou Lisbonne, il est possible de prendre le métro ou le tram avec sa carte de crédit. Pourquoi cela n'est-il pas possible en Suisse?	Les transports publics suisses souhaitent eux aussi proposer cette option à l'avenir. La branche a mis au concours un logiciel devant permettre de contrôler les prestations.
Pourquoi ce changement de cap?	Quelques entreprises de transport misent dorénavant sur des distributeurs sans papier. En outre, certaines personnes n'utilisent pas de smartphone parce qu'elles ne le veulent ou ne le peuvent pas, ne détiennent aucun compte SwissPass ou ne possèdent aucun SwissPass (p. ex. touristes étrangers,

	usagers et usagères occasionnels des transports publics, etc.). Ces personnes doivent pouvoir profiter de cette nouvelle possibilité technique.
La branche des transports publics entend donc supprimer définitivement les billets physiques?	Il ne s'agit pas en priorité de supprimer les billets sur papier ou autres solutions physiques. Mais pour réduire les coûts d'exploitation, les anciens distributeurs seront remplacés par des appareils plus petits sans imprimante.
Lors du référencement d'autorisations de voyager sur une carte de paiement ou de leur contrôle, les données de la carte sont-elles saisies, transférées et enregistrées?	Les données de la carte sont encodées par le terminal de paiement avant d'être transmises à la plateforme centrale de distribution (NOVA). Les entreprises de transport ne peuvent identifier aucune personne. Les données de la carte ne sont pas sauvegardées et ne sont connues que des prestataires financiers.
Comment saisir un billet sur ma carte de paiement?	Aucune donnée n'est enregistrée sur la carte de paiement. La prestation achetée est transmise à NOVA avec l'ID de carte encodé par le terminal de paiement. Pendant le contrôle, l'ID encodé est reconstitué sur la même base, puis utilisé pour contrôler la prestation associée dans NOVA.
Est-ce que cela ne fonctionne qu'avec des cartes de crédit? Et avec toutes les cartes de crédit? Ou aussi avec des cartes de débit? Avec la Postcard?	Le standard fonctionne avec tous les moyens de paiement courants sans contact, y compris Apple Pay et Google Pay. Le référencement sur TWINT est impossible.
Le développement de cette solution est-il une nouveauté?	Non. D'autres solutions existent déjà en Suisse, comme le projet Venda dans les Grisons. À l'étranger, des autorisations de voyager sont également référencées directement sur la carte de paiement ou contrôlées avec cette carte, comme dans le métro londonien.
Si cela est possible dans les Grisons, pourquoi pas dans tout le pays?	Actuellement, la solution des Grisons ne fonctionne que dans ce canton. Une solution nationale requiert tout d'abord un standard national. La branche y travaille en ce moment. La mise en œuvre au niveau national doit couvrir non seulement la vente, mais aussi le contrôle de ces billets. Les billets référencés sur un support doivent

	pouvoir être contrôlés par toutes les entreprises de transport. Il est donc nécessaire de développer un standard et de l'intégrer dans KoServ.
Distributeurs de billets	
Quel est le nombre actuel de distributeurs de billets en Suisse?	Selon l'enquête menée par l'Alliance SwissPass, la Suisse comptait quelque 6500 distributeurs en mars 2025 (appareils fixes aux arrêts et dans les véhicules).
Combien de distributeurs doivent être démantelés dans les années à venir?	La distribution est l'affaire des entreprises de transport. Chaque entreprise de transports publics décide en toute autonomie des canaux de vente (et donc des distributeurs de billets et des guichets) qu'elle souhaite proposer, en étroite concertation avec les cantons et la Confédération (= commanditaires) et conformément à leurs consignes.
Tous les distributeurs sont-ils appelés à disparaître à l'horizon 2035?	Malgré l'objectif de l'Alliance SwissPass visant un accès numérique intégral aux transports publics d'ici à 2035, tout ne doit pas systématiquement passer par le numérique. À l'avenir, chaque personne doit encore pouvoir utiliser les transports publics en toute simplicité, même sans smartphone. Les distributeurs de billets sans papier et sans espèces devraient donc être maintenus à long terme.
À quoi les distributeurs ressembleront-ils?	Il est encore difficile de se prononcer à ce jour. Mais les caissons actuels devraient laisser la place à des solutions plus simples. Plusieurs régions de Suisse, dont le canton des Grisons et de nombreux sites de Suisse romande, utilisent déjà de petits appareils simples (mini-distributeurs) représentant une solution de remplacement possible.
Pourquoi de nombreux distributeurs n'acceptent-ils plus les espèces?	Les personnes qui paient leurs billets en espèces sont devenues rares. Aujourd'hui, seuls quelque 17% des voyageurs et voyageuses achètent encore leurs billets au distributeur. Pour ce faire, plus de la moitié utilise des cartes. La gestion des paiements en espèces est complexe et onéreuse, car elle requiert un décompte journalier et un dépôt des fonds en lieu sûr. Un distributeur de billets acceptant l'argent liquide doit contenir une chambre forte. Un tel appareil coûte à lui seul entre 30 000 à 50 000 francs, auxquels s'ajoutent les frais d'installation et d'entretien. L'expérience montre que les frais d'entretien sont relativement élevés. Ces coûts fixes élevés sont en contradiction avec la baisse de la demande des voyageurs et voyageuses.
Quel est le montant des coûts lorsqu'une personne achète son billet en espèces à un tel distributeur?	Cela varie considérablement d'un site à l'autre. Un distributeur de billets à Zurich, où le nombre de voyageurs et de voyageuses avoisine le million chaque jour, coûte, par billet, moins que dans une commune rurale comptant vingt usagers et usagères par jour. Complément d'information D'autres coûts peuvent difficilement être saisis: formation du personnel qui manipule l'argent liquide, mesures de sécurité, etc.

Pourquoi ne pas conserver les distributeurs actuels? Cette solution serait finalement la moins onéreuse.	De nombreux distributeurs de billets ont atteint la fin de leur durée de vie technique. Ces appareils ne sont plus fabriqués et il est à la fois ardu et coûteux de les entretenir et de les réparer. De plus, certaines pièces de rechange, par exemple, sont très difficiles à trouver.
Comment la clientèle peut-elle utiliser les distributeurs sans espèces si elle ne possède aucune carte de crédit ou de débit?	Elle peut payer ses billets en utilisant le SwissPass ou la Prepaid Card prévue.
Comment garantisiez-vous l'achat de billets en cas de défaillance du système électronique de paiement affectant l'ensemble des distributeurs?	Les défaillances de systèmes électroniques de paiement sont extrêmement rares. Compte tenu de leur mécanisme complexe de gestion des espèces, ce sont les anciens appareils qui posent le plus de problèmes. En cas de panne de courant, plus aucun billet ne pourrait être acheté de toute façon, ni par carte ni en espèces. Information de fond (communiquer uniquement sur demande) En cas de défaillance de systèmes électroniques de paiement, la branche des transports publics dispose d'un concept d'urgence (NOVA Business Continuity Management) permettant d'acheter des billets via TWINT ou auprès du personnel.
Guichets	
Quel est le nombre de guichets encore desservis en 2025 à l'échelle nationale? Combien étaient-ils en 2024?	En 2025, l'Alliance SwissPass a mené une première enquête sur les chiffres-clés de la distribution au sein des entreprises de transport. En mars 2025, la Suisse comptait environ 1200 guichets desservis.
Combien de guichets doivent être démantelés dans les années à venir?	La distribution (et, partant, les distributeurs de billets et les guichets) est l'affaire des entreprises de transport. Chaque entreprise de transports publics décide en toute autonomie des canaux de vente (dont les distributeurs de billets et les guichets) qu'elle souhaite proposer.
Tous les guichets sont-ils appelés à disparaître à l'horizon 2035?	Actuellement, seuls 6% des billets sont achetés au guichet. Mais les clients et clientes se rendent dans les centres voyageurs pour s'informer rapidement, obtenir des conseils personnalisés avant d'acheter un abonnement, réserver des voyages internationaux en train ou remettre des bagages. Les besoins de la clientèle au guichet ont tendance à gagner en complexité. Dans sa vision 2035, la branche a souligné que les canaux de vente desservis

	(guichets, centre voyageurs) constituaient l'épine dorsale de l'approvisionnement de base. Malgré la transformation numérique, le conseil, le service après-vente et autres resteront du ressort du personnel sur place.
Vente par le conducteur	
«Aucune suppression radicale», vraiment? Dans le canton de Zurich, la vente des billets dans le bus a tout simplement été supprimée.	La vente de billets par le personnel de conduite a également été supprimée dans d'autres cantons. Le Grand Conseil zurichois a approuvé cette mesure dès 2022. Il s'est appuyé notamment sur le fait que les appareils de vente dans les véhicules avaient atteint la fin de leur durée de vie. En outre, le nombre de billets achetés dans le bus a diminué au fil des ans, ce qui a fait exploser le coût de chaque billet vendu. Le personnel de conduite est plus à même de respecter l'horaire s'il ne vend pas de billets.
Et que sont censées faire les personnes sans smartphone?	Depuis mi-mars 2024, les voyageurs et voyageuses peuvent acheter leur billet ou abonnement ZVV par téléphone auprès du service clientèle ZVV-Contact. Un appel à partir du réseau fixe ou mobile suffit pour que le personnel de ZVV-Contact charge le billet individuel sur le SwissPass. Le client ou la cliente n'a donc plus besoin de se rendre au guichet ou à un distributeur. Le paiement s'effectue contre facture.
Mais le billet est aussi plus cher!	L'envoi de la facture imprimée par la Poste coûte 2.65 francs. L'envoi par e-mail est gratuit.