

**COURRIEL A MADAME P. BORLOZ, chargée du pôle clients chez transN,  
concernant les  
COMPOSTEURS EN PANNE**

Chère Madame,

Une grand-maman m'a raconté la mésaventure suivante arrivée à sa petite-fille dernièrement :

la maman domiciliée à Colombier a donné une carte multicourses à sa fille de 10 ans pour qu'elle puisse rejoindre sa grand-maman à Neuchâtel. Or les composteurs étaient en panne ce jour-là, mardi 24 février sur la ligne 215. Comme cette fillette n'avait ni smartphone, ni carte de crédit, ni argent liquide, elle est rentrée chez sa maman.

Ma question : est-ce que les usagers des TP doivent disposer en tout temps de plusieurs moyens de paiement pour pallier les pannes éventuelles de vos systèmes ? En vous remerciant de votre réponse, je vous adresse les cordiaux messages de la CITraP.

Nicole Humbert-Droz, février 2026

**REPONSE DE transN**

Bonjour Madame Humbert-Droz,

Merci pour vos messages et détails qui nous ont été transmis comme étant l'objet de notre compétence

Selon les règlements tarifaires en vigueur, si aucun oblitérateur n'est à disposition à l'arrêt ou dans le véhicule ou qu'il est en dérangement, une carte à oblitérer peut être validée manuellement (manuscritement) par le personnel habilité. Sur les lignes transN, il convient de s'adresser au personnel de conduite. Sur la ligne R15 comme le personnel de conduite n'est pas accessible et qu'il n'y a ni personnel en gare, ni personnel d'accompagnement dans les trains, on pourrait exceptionnellement admettre que l'inscription soit faite au stylo par le client en cas de panne d'un oblitérateur. Dans ce cas, l'arrêt de départ, le jour et l'heure devraient être notés sur la première ligne depuis le bas.

**Patricia Borloz**

Directrice Pôle clients

Février 2026

**COURRIEL A MADAME P. BORLOZ, chargée du pôle clients chez transN,  
Concernant les  
ZONES SILENCES DANS LES TP**

Chère Madame,

En espérant que vous allez bien, je me permets de vous faire part d'une observation dans les TP de Genève, soit les autocollants ci-joints dans les trams et bus de ce canton.

Empruntant régulièrement les TP dans notre canton, je suis souvent dérangée par les gens qui parlent haut et fort dans leur téléphone et qui, de surcroît, mettent leur interlocuteur sur haut-parleur, sans parler de ceux qui regardent des films sans oreillettes, ...

Je ne me fais pas trop d'illusion sur la portée de ces pictogrammes s'ils ne sont pas associés à des contrôles réguliers. Dans ce sens, les employés qui procèdent au contrôle des titres de transport **devraient** aussi empêcher les incivilités (pieds sur les banquettes, ...). Malheureusement, souvent, **ils ferment pudiquement les yeux sur ces manquements** au regret de la plupart des passagers qui sont respectueux des TP.

Dans l'attente de votre réponse je vous adresse, chère Madame, les cordiaux messages de la CITraP.

Nicole Humbert-Droz, février 2026

Chère Madame,

Je vous remercie de votre prise de contact et espère que vous allez également bien.

Les observations que vous nous avez remontées ci-dessous, concernant des situations que l'on pourrait qualifier d'incivilité, rejoignent des problématiques connues. De ce fait, nous allons lancer une campagne de communication avec pour thème "restons zen" afin de sensibiliser tant les voyageurs que notre personnel à l'importance des bonnes pratiques pour assurer la qualité du "vivre ensemble". La campagne débutera prochainement.

Concernant le rôle des équipes de contrôle, le message leur a été transmis et nous suivrons cet aspect avec eux.

Je laisse mes collègues qui nous lisent en CC compléter ci-besoin.

Restant à disposition pour tout complément utile, je vous adresse, chère Madame, mes cordiaux messages,

**Patricia Borloz**  
Directrice Pôle clients  
Février 2026