



Ride-Share

Manuel du passager

Trouver, réserver et payer des trajets – pas à pas

Édition octobre 2026 – correspond à la version actuelle de ride-share.ch

Sommaire

1. Bienvenue sur Ride-Share
2. Créer votre compte
3. Rechercher un trajet
4. Réserver et payer
5. Avant le trajet : messagerie et trajets enregistrés
6. Annuler une réservation
7. Après le trajet : évaluer ou signaler un problème
8. Votre profil et vos données
9. Sécurité et aide

1. Bienvenue sur Ride-Share

Ride-Share est une plateforme suisse de covoiturage : les conducteurs proposent les places libres de trajets qu'ils font de toute façon – vous réservez ces places, payez en général bien moins que pour le train et ménagez le climat.

Ce manuel décrit tout ce que vous pouvez faire en tant que passager. Si vous souhaitez proposer vous-même des trajets, consultez le Manuel du conducteur.

- Rechercher des trajets par lieu, date et nombre de passagers – y compris les trajets qui passent par votre localité
- Comparer chaque trajet avec le train (CFF) et votre propre voiture, économie de CO2 comprise
- Payer par TWINT ou par carte – en cas d'annulation, le remboursement est automatique
- Échanger avec le conducteur, laisser une évaluation, recevoir vos reçus par e-mail

2. Créer votre compte

1. Ouvrez ride-share.ch et cliquez sur « S'inscrire ».
2. Saisissez votre nom, votre adresse e-mail et un mot de passe ; la photo de profil est facultative et peut être ajoutée plus tard.
3. Acceptez les CG et la déclaration de protection des données, puis validez.
4. Ouvrez l'e-mail de confirmation et cliquez sur le lien de vérification. Vous pouvez le redemander à tout moment depuis votre profil (« Renvoyer »).

Vous pouvez rechercher sans compte. Pour réserver, vous vous connectez ; une adresse e-mail confirmée est nécessaire.

Mot de passe oublié ? Le lien « Mot de passe oublié ? » sur la page de connexion mène à un formulaire – vous recevez par e-mail un lien (valable 1 heure) pour choisir un nouveau mot de passe.

Le site existe en allemand, français, italien et anglais, avec un thème clair et un thème sombre. Les deux se règlent dans la barre de navigation ou dans le pied de page. Lors de votre première visite, le site s'affiche dans la langue de votre téléphone ou de votre navigateur ; si vous en choisissez une autre, votre appareil retient ce choix pour les visites suivantes.

3. Rechercher un trajet

1. Saisissez le lieu de départ et la destination sur la page d'accueil (ou sous « Trouver un trajet ») – des suggestions apparaissent pendant la saisie, d'abord les lieux en Suisse, puis en Europe.
2. Choisissez une date. Sans date (« Tous les jours »), la recherche affiche les trajets à venir de tous les jours.
3. Choisissez le nombre de passagers et cliquez sur « Rechercher ».

Sur la page des résultats, vous pouvez adapter la recherche à tout moment (sur un téléphone avec « Modifier la recherche »). Le « Rayon » (10 km par défaut, au choix 5, 10, 25 ou 50 km) détermine à quelle distance de vos lieux la montée et la descente peuvent se trouver.

Les trajets avec arrêts intermédiaires sont aussi trouvés : si un trajet Zurich–Genève s'arrête à Berne, une recherche Berne–Genève le trouve, au prix proportionnel à votre portion de route.

Lire les résultats

- Départ, durée et arrivée. Si vous montez à un arrêt, l'heure de montée est estimée (« env. 08:24 ») et la carte indique à quel trajet appartient ce tronçon.
- La distance entre votre lieu et la montée ou la descente (dès 1 km, p. ex. « à 4 km de votre lieu de départ »)
- Le prix par place, frais de service compris – exactement pour votre tronçon – et les places libres
- Le conducteur avec photo, icône de vérification et note moyenne (1 à 5 étoiles, avec le nombre d'évaluations) et, s'il les a indiquées, les langues qu'il parle ; un clic ouvre son profil public
- Le véhicule et les icônes de préférences : réservé aux femmes, confort (max. 2 à l'arrière), petits ou grands bagages, place pour skis/snowboard, place pour un vélo, animaux, fumeur, musique, ainsi que les équipements de la voiture comme la climatisation ou le câble de recharge USB – la fenêtre de réservation les indique en toutes lettres

« Plus tôt » trie selon l'heure à laquelle vous montez, « Moins cher » selon le prix. Les trajets avec moins de places libres que demandé figurent sous « Autres trajets (moins de places disponibles) » ; les trajets complets portent l'étiquette « Complet ».

Aucun trajet ne convient ?

Ride-Share vous propose alors la suite : « Voir les autres jours », élargir le rayon à 25 ou 50 km ou « Proposer ce trajet » – le formulaire de nouveau trajet reprend votre itinéraire. Pour les trajets populaires, un lien mène en outre au guide du trajet (« Tout sur le trajet ... »).

Avec une alerte, vous ne manquez aucun nouveau trajet : sous les résultats de toute recherche avec un lieu de départ ou de destination, cliquez sur « Créer une alerte » – pour une recherche avec date, au choix seulement pour ce jour ou pour tous les jours (pendant 90 jours). Dès que quelqu'un propose un trajet correspondant, vous recevez un e-mail et une notification dans l'application, au plus une par demi-heure et par alerte. Vos alertes se trouvent sous « Réservations », vue « Alertes » ; chaque e-mail contient en outre un lien pour supprimer l'alerte. Vous pouvez avoir jusqu'à 10 alertes ; il faut pour cela un compte avec une adresse e-mail confirmée.

Sur la page d'accueil, sous « Pas de trajet qui vous convient ? Publiez une demande », vous publiez directement une demande de trajet : départ, destination, une date facultative (sans date, elle vaut pour tous les jours pendant 90 jours) et le nombre de personnes. Elle est enregistrée comme alerte. Toute alerte avec départ et destination est visible par les conducteurs sous « Trajets recherchés » – sans votre nom –, qui peuvent vous proposer le trajet directement. Vous recevez alors aussitôt un e-mail « Le trajet que vous cherchez est proposé » ; « Réserver maintenant »

ouvre la réservation de ce trajet avec votre nombre de places. Une place n'est à vous qu'une fois réservée.

| *Vous ne pouvez réserver des trajets « Réserve aux femmes » que si votre profil indique « Femme ».*

4. Réserver et payer

1. Cliquez sur « Réserver » pour le trajet. Si vous n'êtes pas connecté, le bouton s'intitule « Se connecter et réserver » – après la connexion, la fenêtre de réservation s'ouvre directement. Cela vaut aussi si vous vous inscrivez d'abord : le lien de l'e-mail de confirmation vous ramène à ce trajet.
2. Si le trajet comporte des arrêts, choisissez la « Montée » et la « Descente » – le prix s'adapte automatiquement.
3. Réglez le nombre de places avec les boutons moins et plus.
4. Choisissez le mode de paiement : TWINT ou Carte – les deux coûtent la même chose.
5. Vérifiez le détail du prix : prix du trajet (places × prix) + frais de service (8% + 0.30 CHF, frais de paiement compris) = total. Pour une place, c'est exactement le prix affiché dans la recherche.
6. Acceptez les CG et les conditions d'annulation.
7. Cliquez sur « Réserver maintenant » – vous êtes redirigé vers la page de paiement sécurisée de Stripe. Avec TWINT, vous scannez un code QR avec l'application TWINT sur un ordinateur ou passez directement dans l'application sur votre téléphone ; avec une carte, vous saisissez vos données de carte.

Vous payez lors de la réservation, et votre place est aussitôt confirmée. Vous recevez la confirmation de réservation par e-mail avec un reçu PDF ; la réservation figure dans votre profil sous « Réservations ». La confirmation contient aussi le trajet sous forme d'événement d'agenda. Le conducteur ne reçoit sa part qu'après le trajet.

Si vous interrompez le paiement sur la page de paiement, rien n'est débité et vous pouvez réserver le trajet à nouveau. Les réservations sont possibles jusqu'à 3 minutes avant le départ.

Comparaison avec le train et la voiture

La fenêtre de réservation indique combien vous économisez par rapport au train – ou, si le train est moins cher, par rapport à votre propre voiture. « Détails » ouvre la comparaison complète des coûts et des durées : ce trajet, votre propre voiture (coût complet TCS) et le train (CFF, plein tarif 2e classe) – ainsi que le CO2 économisé. Votre économie totale de CO2 s'affiche dans votre profil.

5. Avant le trajet : messagerie et trajets enregistrés

Contacteur le conducteur

Avec l'icône de message du résultat de recherche, vous posez vos questions au conducteur avant de réserver (connecté). Après la réservation, « Messages » sous « Réservations » ouvre la discussion du trajet avec le conducteur et les autres passagers – idéale pour convenir du point de rendez-vous exact. Les discussions restent disponibles jusqu'à un mois après le trajet, puis sont supprimées automatiquement.

Touchez une réservation pour en afficher les détails : conducteur, véhicule, description et – dès que la réservation est payée – le numéro de téléphone du conducteur, s'il l'a indiqué. Avec « Ajouter à l'agenda », vous inscrivez le trajet dans votre agenda (Apple, Outlook & co. ou Google Agenda).

Environ 2 heures avant le départ, nous vous rappelons le trajet par e-mail et dans l'application – avec le point de rendez-vous, l'heure de départ, le conducteur et le véhicule.

Trajets enregistrés

Avec l'icône de signet (« Enregistrer ») du résultat de recherche, vous gardez des trajets intéressants pour plus tard. Un message après le clic vous y mène directement ; vous les retrouvez aussi sous « Réservations », vue « Enregistrés ». Le trajet garde le tronçon que vous avez cherché : si vous cherchez Zurich–Lausanne et enregistrez un trajet qui continue vers Annecy, la liste affiche Zurich–Lausanne avec son prix, et « Voir le trajet » ouvre exactement cette recherche pour réserver.

Notifications

L'icône de cloche rassemble tout ce qui compte : confirmations de réservation, messages, annulations, rappels et nouveaux trajets pour vos alertes. Les événements importants arrivent aussi par e-mail.

6. Annuler une réservation

Sous « Réservations », vous annulez une réservation dans le menu à trois points (« Autres actions ») avec « Annuler la réservation », tant que le trajet n'est pas parti :

- Jusqu'à 5 heures avant le départ : le prix du trajet est intégralement remboursé ; les frais de service sont retenus.
- Dans les 5 dernières heures avant le départ : 20% du prix du trajet sont retenus en plus des frais de service ; le reste est remboursé.

Si le conducteur annule le trajet, vous récupérez toujours le montant intégral, frais de service compris, et êtes informé par e-mail et dans l'application.

Si un paiement n'a jamais été finalisé, « À faire » affiche « Paiement non finalisé ». « Retirer » libère la place – rien n'a été débité.

7. Après le trajet : évaluer ou signaler un problème

1. Après le trajet, vous recevez un rappel. Le trajet figure alors sous « À faire » dans l'« Aperçu » et sous « Réservations », vue « Passés ».
2. Cliquez sur « Évaluer » et attribuez 1 à 5 étoiles ; le commentaire est facultatif.
3. Cliquez sur « Terminer » – vous confirmez ainsi le trajet et libérez le paiement en faveur du conducteur.

Votre évaluation aide les autres à repérer les conducteurs fiables. Vous la voyez dans les détails de la réservation. Le conducteur voit votre nom avec elle dans son profil ; sur le profil public, l'évaluation apparaît sans nom.

Sans évaluation, le trajet est considéré comme terminé 48 heures après l'arrivée, et le conducteur reçoit son argent. Vous pouvez toutefois encore l'évaluer ensuite.

Signaler un problème

Si le trajet n'a pas eu lieu ou si quelque chose s'est mal passé, choisissez « Signaler un problème » dans le menu à trois points de la réservation – jusqu'à 48 heures après l'arrivée. Le versement au conducteur est suspendu jusqu'à ce que nous ayons examiné le signalement. Nous vous répondons par e-mail, puis versons le montant au conducteur ou vous remboursons le montant total, frais de service compris.

8. Votre profil et vos données

Ouvrez « Profil » dans la barre de navigation. En haut figurent vos vérifications et votre économie totale de CO2 ; « Ce que voient les autres » montre votre profil public.

- « Aperçu » : « À faire », votre prochain trajet et « Compléter votre profil »
- « Réservations » : « À venir », « Passés », « Enregistrés » et « Alertes » ; pour chaque réservation la messagerie, l'évaluation, « Ajouter à l'agenda » et, dans le menu à trois points, le profil du conducteur, l'annulation et « Signaler un problème »
- « Messages » : toutes vos discussions et demandes, le message le plus récent en premier, les nouveaux signalés – apparaît dès votre premier message ; une discussion reste jusqu'à 1 mois après le trajet
- « Compte » : profil (photo, nom, genre, à propos de moi, préférences de voyage, langues), sécurité (adresse e-mail, mot de passe), protection des données (« Exporter les données » en fichier JSON, LPD/RGPD) et « Déconnexion » ; le véhicule et le versement ne vous servent que si vous proposez vous-même des trajets
- « Supprimer le compte », tout en bas de « Compte » : supprime définitivement votre compte et vos réservations ; les réservations payées pour des trajets à venir sont remboursées

L'adresse e-mail ne peut pas être modifiée. Vos réservations et reçus restent enregistrés jusqu'à ce que vous supprimiez votre compte ; ils sont alors supprimés avec vos autres données personnelles.

9. Sécurité et aide

- Avant de réserver, consultez les évaluations et les vérifications sur le profil public du conducteur.
- Payez uniquement via la plateforme – jamais en espèces à côté ; seuls les paiements par la plateforme sont protégés et justifiés.
- Les trajets « Réservé aux femmes » ne peuvent être proposés que par des conductrices et réservés que par des utilisatrices dont le profil indique « Femme » (genre déclaré par la personne elle-même).
- L'accord de trajet est conclu directement entre vous et le conducteur ; Ride-Share fournit la plateforme technique (voir les conditions générales).

Des questions ou un problème ? Utilisez « Contact » dans le pied de page – le support vous répondra.