



Comment faire de la distribution un outil d'attractivité des mobilités sur le territoire national : la promesse du titre de transport unique ?

Compte rendu– Tables Rondes 13 juin



Introduction par Mélanie Vergnon, Sous-Directrice Multimodalité, Innovation, Numérique et Territoires (MINT), DGITM.

L'objectif de ces tables rondes est de réfléchir collectivement à l'avenir des multiples systèmes de distribution sur le territoire national et à la manière dont nous pouvons les rendre plus efficaces, inclusifs et innovants.

Quelques mots sur les défis de la distribution. Ils sont nombreux et ont pour objectifs de favoriser le report modal de la voiture vers des modes de transports décarbonés. Nous pouvons les résumer ainsi : créer un système intégré, accessible, adapté à la diversité des territoires et des spécificités locales, tout en assurant un parcours voyageurs cohérent et sans couture pour que les usagers ne ressentent pas les frontières administratives.

La DGITM a souhaité organiser ces tables-rondes pour favoriser les échanges, les débats et les questions.

La DGITM porte également le projet de Titre de Transport Unique avec la volonté que celui-ci réponde aux attentes et lève les obstacles soulevés par les autorités organisatrices de la mobilité ; il est précisé que ces tables rondes n'ont pas vocation à faire une présentation du projet Titre Unique ou d'échanger sur le périmètre de la consultation en cours.

Table ronde 1 : L'Europe et la distribution : Comment s'inspirer et travailler collectivement ?



Intervenants :

Laura Brun, Responsable matériel roulant, infrastructures et systèmes, Mulhouse Alsace Agglomération (M2A),

Benoit Chauvin, Responsable du pôle technologie des transports et accessibilité, GART - Groupement des Autorités Responsables des Transports

Mélanie Veissier, Cheffe de projet billettique multimodale unifiée, Direction générale des Infrastructures, des Transports et des Mobilités (DGITM)

Sessions de présentation (4' par intervenant) :

Mélanie Veissier

Les initiatives lancées par nos voisins européens sont des sources d'inspirations pour le projet de « titre de transport unique ». L'idée d'approfondir le projet est venue, entre autres, à la suite de l'initiative portée par l'Allemagne durant l'été 2022 avec le 9-€-ticket. **Des voyages en Suisse et aux Pays-Bas, organisés par la DGITM**, ont permis d'enrichir la réflexion sur le rôle de l'État et la valeur ajoutée des solutions déployées à l'échelle de ces pays.

Ces voyages ont été l'occasion pour la DGITM de déterminer si, pour une solution portée au niveau national, l'accent doit être mis sur le back-office ou plutôt sur le front-office.

Sur le volet organisation, les visites ont mis en exergue que **les pays ayant initié ce type de démarche ont préalablement défini une organisation et des méthodes de collaboration avec l'ensemble des parties prenantes concernées par ces projets.**

Enfin, même si les pays visités ont fait des choix différents, ils s'interrogent tout de même sur les stratégies vis-à-vis des GAFAM et les acteurs bancaires, pour préserver leur souveraineté tout en déployant des services innovants plébiscités par les voyageurs.

La France doit progresser rapidement pour être à la hauteur des ambitions européennes. Et notamment dans le cadre de l'ouverture des canaux billettiques et la gestion des données des voyageurs.

Laura Brun

Mulhouse Alsace Agglomération, située à la frontière avec la Suisse (20 minutes en train de Bâle), a eu l'occasion de participer au voyage d'étude organisé par la DGITM en avril 2024. De cette expérience, Laura Brun en tire plusieurs enseignements :

En Suisse, **toutes les lignes sont cadencées sur la base d'horaires validés** pour quatre ans, au niveau national. Cette organisation, offrant peu de flexibilité, facilite la construction d'une offre de transport très intégrée.

Cette offre intégrée, permet de fournir une **information multimodale de qualité** qui fait partie de la réussite du Swiss Pass.

Les **tarifs sont également uniformisés et gérés en zones tarifaires à l'échelle nationale**. Le système de check-in/check-out permet d'effacer la complexité tarifaire du pays.

Le principe "**1 voyage = 1 ticket**" est en place depuis plus de 100 ans, et est inscrit dans la loi, sans imposer de méthode spécifique pour son application. Les suisses ont donc construit leur stratégie « Titre Unique » il y a un siècle, cela peut expliquer l'avance qu'ils ont sur les Français.

Benoît Chauvin

Dans le cadre de ses propositions aux candidats à la présidentielle de 2022, **le GART avait suggéré la mise en place du « titre unique »**, initiative adoptée par le ministre Clément Beaune. Le GART s'était également inspiré du modèle Suisse, où l'association s'était rendue avec une délégation de son conseil d'administration (NDLR : le conseil d'administration du GART est paritaire, constitué de 48 élus issus de différentes sensibilités politiques). Les discussions avec les acteurs en place ont souligné **l'importance des investissements mutualisés et de l'augmentation des recettes permise par la mise en place d'une solution intégrée**.

La construction d'offre **de service autour du voyageur et la mise en place d'une stratégie marketing ambitieuse** offre aussi de nouvelles opportunités favorisant le report modal : *L'exemple de la newsletter Swiss Pass offrant 50% de réduction sur un hôtel, a été pris, en séance.*

Des investissements importants ayant déjà été réalisés par les territoires sur les calculateurs d'itinéraires, le GART recommande de concentrer les ressources humaines sur un système de distribution « un ticket = un voyage ».

Sessions de questions / réponses par l'animateur :

« Est-ce qu'une application Titre Unique nationale est une bonne solution pour la France. »

Laura Brun (M2A) :

« Se déplacer n'est pas une fin en soi ; l'objectif est de permettre aux gens d'accomplir leurs activités en offrant un moyen simple de voyager ».

Une brique nationale d'interopérabilité est nécessaire pour gérer les interfaces entre les collectivités. Chaque autorité organisatrice de la mobilité pourrait offrir ces services supplémentaires via son application locale.

Mélanie Veissier (DGITM) :

L'objectif de l'application nationale est également de pouvoir expérimenter le cadre juridique et contractuel de la mise en place d'un SNM défini par la LOM (notamment l'article 28). En Suisse, le choix a été fait de ne pas mettre en place une application mobile ; aux Pays-Bas et à Londres, une application simple permettant d'accéder à ses factures et suivre les coûts de ses déplacements a été mise en place.

Benoit Chauvin (GART) :

Pour mettre en œuvre une stratégie de distribution et de déploiement des MaaS (Mobility as a Service) en France, le GART est convaincu que la standardisation est essentielle et passe, à l'échelle française, par la CN03. Le GART confirme son accompagnement à toutes les collectivités.

Sessions de questions / réponses par les participants :

Question 1 : Les différents titres uniques européens incluent-ils d'autres modalités que les transports en commun ferrés et routiers (vélo, mobilités partagées, covoiturage) ?

Les autorités de Bâle et Zurich se sont associées pour aborder cette question, mais les projets en cours se limitent actuellement aux transports publics (urbains et ferroviaires).

Question 2 : L'expérimentation vous permet-elle de « tester » une évolution de l'article 28 pour le national ?

Selon la DGITM, la mise en œuvre de l'article 28 est complexe et soulève de nombreuses questions, notamment concernant les recettes et les contrats de distribution.

L'article 28, ouvre la distribution plus largement et notamment à des acteurs privés. Aux Pays-Bas, il y a des craintes concernant une potentielle réplique de l'article 28 à l'échelle européenne, qui pourrait notamment imposer une collaboration « forcée » avec les GAFAM impliquant une perte de souveraineté en matière de distribution.

Selon le GART, même si les MAS privés permettent de distribuer plus largement des titres de transport, les questions de souveraineté et de gouvernance des données sont encore ouvertes. Des garde-fous ont été mis en place à la rédaction de l'article 28 pour que les AOM puissent rester des « tiers de confiance » quand la distribution est faite par des acteurs privés.

Question 3 : L'expérience internationale montre-t-elle une pertinence à la mise en œuvre d'applications à toutes les échelles (locales, régionales) ? Une mutualisation des coûts par tous les réseaux sans prendre en charge le « front-end » ne permettrait-elle pas de mieux cibler les investissements ? Pourquoi faut-il que chaque réseau ait son (voire ses) appli(s) ?

Oui la mutualisation des back-offices et d'une plateforme nationale d'interopérabilité permettra de réduire les coûts. Quant au front-office, la position est différente suivant l'AOM. Les AOM définissent et mettent en œuvre la politique de transport sur leur ressort territorial cela inclut la gestion de la relation usagers, ce qui peut impliquer la mise en place d'une application pour le réseau.

L'application mobile Titre Unique mise en œuvre sera l'occasion d'expérimenter la mutualisation des front-office.

Question 4 : L'Europe avait un projet, la directive MDMS (Multimodal Digital Mobility Services). Comment la France entend-elle « pousser » pour que cette directive redevienne une priorité et soit au sommet du programme « transport » de la future commission européenne ? Si la solution n'est pas européenne, la France travaille-t-elle à une législation pour faire avancer la multimodalité ?

La mise en place d'un nouveau parlement européen devrait permettre de relancer ce sujet qui a été mis en « attente ». Les attentes autour de ce projet européen de partage de données sont nombreuses et c'est un sujet bien pris en compte pour le gouvernement.

Le GART est mobilisé pour travailler avec les acteurs publics, comme Agir, sur ces questions.

Table ronde 2 :

L'innovation autour de la distribution vue par les autorités organisatrices de la mobilité



Intervenants :

Magalie Dujeancourt, Directrice nouvelles technologies, AGIR transport,

Artitz Videgain, Chef de service au sein du SMPBA (Syndicat des mobilités du Pays-Basque Adour),

Soazic Le Guen, Directrice du SMT (Syndicat des mobilités de Touraine)

Sessions de présentation (4' par intervenant) :

Soazic Le Guen

Soazic Le Guen aborde la question du renouvellement de la billettique dans le cadre du projet de tramway prévu sur la métropole tourangelles en 2028. Elle souhaite introduire l'open payment pour **offrir "un parcours usager simple et lisible, sans couture."**

Par ailleurs, le SMT s'est engagé dans la labélisation du SERM en partenariat avec la Région. C'est aussi dans cette logique que le SMT souhaite participer à l'expérimentation du Titre Unique national.

Des premiers travaux d'intégration tarifaire ont été mis en place et offrent déjà une première réponse pour une mobilité plus intégrée. Néanmoins cette solution se matérialise par le déploiement de valideurs Fil Bleu dans les gares/haltes ferroviaires du ressort territorial du SMT.

Enfin, la solution « JVMalin » de la région Centre-Val-de-Loire qui fonctionne sur le ressort territorial du SMT s'inscrit en complémentarité du projet Titre Unique.

Artitz Videgain

Artitz Videgain explique que le SMPBA a mis en place un titre unique à l'échelle de son territoire (réseau Txik Txak).

La stratégie consistant à :

- la simplification de la gamme tarifaire
- la mise en place d'une solution innovante (Open Payment)
- le maintien et le développement d'une stratégie de distribution multicanale.
- la mise en place d'un plan d'accompagnement marketing spécifique

ont été des facteurs clés de succès. Ils se traduisent par une augmentation significative de la fréquentation (11% en 2023 et 14% depuis le début de l'année).

Les retours utilisateurs montrent que **"la carte bancaire marche (vachement) bien," représentant 40% des opérations de ventes de titre avec une croissance de 45% sur un an.** La **cohabitation entre les différents canaux de vente fonctionne aussi très bien**, avec le ticket SMS toujours utilisé et une diminution des opérations sur les distributeurs automatiques et la vente à bord ce qui permet une optimisation des temps de parcours. Cependant, il note que les technologies innovantes et simples ont un impact sur la connaissance client : **"plus c'est simple, moins on a de données," ce qui pose un défi pour la collecte d'informations sur les voyageurs et leurs profils.**

Magalie Dujeancourt

Magalie Dujeancourt présente brièvement l'association AGIR transport qui assure notamment des prestations de conseil, de formation et de centrale d'achat dans le domaine des transports pour ses adhérents AOM et opérateurs (plus de 500).

La distribution dans un contexte MAS est un sujet sensible et complexe dont se préoccupe AGIR Transport et ses adhérents depuis plusieurs années.

La distribution dans le secteur des transports est en retard (par rapport à d'autres secteurs qui entrent dans le quotidien des français) et s'appuie sur des solutions techniques et des stratégies marketing obsolètes (DAT, cartes, gammes tarifaires complexes).

Ces solutions et stratégies doivent être revues pour être davantage centrées sur le voyageur : **"Le marketing, c'est se préoccuper de l'utilisateur, avoir une offre qui correspond à son quotidien, à ses habitudes de consommation, répondre à ses besoins,"** dit-elle.

Pour avancer, Magalie Dujeancourt insiste sur le besoin de mettre l'écosystème en marche et de ne pas rester prisonnier d'un système billettique obsolète.

Elle appelle les industriels à jouer le jeu et insiste sur le fait qu'il **faut standardiser les billettiques classiques et si ce n'est pas possible, il faut passer par le digital**.

Sessions de questions / réponses par l'animateur :

Soazic Le Guen, SMT (Syndicat mixte de Touraine) :

Soazic Le Guen mentionne que des solutions dématérialisées ont été mises en place sur le ressort du territorial du SMT via la technologie QR code. Cette solution est une première brique d'une trajectoire plus innovante qui sera mise en place dans le cadre du renouvellement de la billettique.

Artitz Videgain, SMPBA (Syndicat mixte des Pays Basques) :

Artitz Videgain indique qu'il reste encore des étapes à franchir et des évolutions à mettre en œuvre : Multi-validations pour l'open payment, mise en place de titre dématérialisé sur smartphone.

Ils cherchent à améliorer le parcours client en intégrant des API avec la DGFIP pour faciliter les transactions.

Les efforts devront être maintenus, malgré les très bons résultats sur les transports en commun, le trafic automobile ne diminue pas à la hauteur des objectifs de report modal.

Magalie Dujeancourt, (AGIR transport) :

Magalie Dujeancourt met en exergue les **freins à l'innovation auxquels les collectivités sont confrontées** et notamment la grande difficulté pour les régies de mettre en place des titres dématérialisés dont l'encaissement des recettes s'appuie sur des services opérés par des entreprises privées mais que la DGFIP considère comme des recettes publiques.

Et l'article 28 ?

Soazic Le Guen, SMT (Syndicat mixte de Touraine) :

Soazic Le Guen reconnaît que le SMT ne s'est pas encore positionné sur les modalités d'application de l'article 28 sur son ressort territorial. Elle questionne l'ouverture à d'autres acteurs sans avoir totalement identifié les impacts de cet article pour leur organisation et leurs systèmes.

Artitz Videgain, SMPBA (Syndicat mixte des Pays Basques) :

Artitz Videgain souligne que le SMPBA est impliqué dans les saisines auprès de l'ART (Autorité de Régulation des Transports) formulées par un acteur MAS privé. Ils voient cette démarche comme une opportunité, mais souhaitent maintenir une certaine maîtrise et souveraineté sur la collecte des données. C'est un sujet sur lequel ils vont continuer à travailler activement.

Magalie Dujeancourt, (AGIR transport) :

Magalie Dujeancourt exprime des préoccupations quant à la lenteur perçue dans la mise en place des Maas (Mobility as a Service). En 2019, elle constate que le législateur souhaite accélérer ce processus en imposant des contraintes d'ouverture aux gestionnaires de services pour permettre aux acteurs privés de délivrer des produits tarifaires. Cependant, cinq ans après ces discussions initiales, elle constate qu'il n'y a toujours pas eu de progrès significatifs. Malgré cela, certains adhérents d'AGIR transport ont réussi à délivrer des produits tarifaires sur SNCF Connect, bénéficiant ainsi d'une simplicité technique appréciée. Selon Magalie Dujeancourt, cette intégration a été rendue possible car elle n'a pas eu d'impact financier pour les gestionnaires de services concernés.

Sessions de questions / réponses par les participants :

Question 1 : Est-ce que le SMPBA réfléchit à supprimer la vente à bord au regard de l'évolution de ses canaux de distribution ?

Artitz Videgain, (SMPBA) : Sur deux lignes de BHNS (qui représentent 35% de la fréquentation du réseau), la vente à bord a été supprimée, et pour les autres lignes, le SMPBA cherche à mettre en place des canaux de vente plus efficaces. Les conducteurs orientent les passagers vers l'utilisation de la CB, mais la suppression complète de la vente à bord n'est pas encore envisagée pour toutes les lignes (encore 18% des ventes sont réalisées à bord)

Question 2 : Retour d'expérience sur le coût de l'open payment : Quel est le retour d'expérience sur les coûts de l'open payment (taux de commissions) ?

Soazic Le Guen, SMT (Syndicat Mixte de Touraine) : Le SMT n'a pas encore déployé l'open payment sur son territoire. Le M-ticket représente seulement quelques pourcents des ventes, depuis sa réintroduction en août dernier.

Pour réduire la vente bord, le SMT a augmenté le prix des ventes à bord. Le SMT attache une grande importance à la conservation du geste de validation pour maintenir un faible taux de fraude, actuellement maintenu bas en partie grâce à cette pratique.

Artitz Videgain, (SMPBA) : Le SMPBA a intégré l'open payment sur le système billettique comme pour tous les autres canaux, avec l'utilisation d'un seul et même valideur quel que soit le mode de validation. Seule exception, les tickets SMS, qui ne nécessitent pas de validation mais représentent moins de 1% des voyages. D'une manière générale le SMPBA préfère éviter les systèmes additionnels qui réduisent leur contrôle sur la validation.

Q3 : L'intégration de financement entreprise (FMD) ou public (subvention et aide mobilité) dans le financement des mobilités citoyennes est-il une innovation envisagée par les AOM ?

Comment les AOM prennent en compte le FMD dans leur offre ou la constitution de bouquet de mobilités / offres de services combinés par les entreprises privées ?

Quelles innovations en matière de financement des transports et quel est le modèle économique des FSNM.

Magalie Dujancourt, (AGIR transport) :

Il ne faut pas confondre le FMD qui permet aux employeurs de participer au financement des mobilités durables des actifs et le financement de tout ou partie d'offre de service par des entreprises privées.

En termes de modèle économique pour les FSNM, Magalie Dujancourt précise que les AOM ne commissionnent pas les revendeurs et que l'article 28 n'a pas pour objectif de créer un business model pour les FSNM privés qui reposent sur le financement de la distribution par les AOM.

Elle souligne que le volume de ventes de titres occasionnels est évalué à 3 milliards d'euros.

Artitz Videgain, (SMPBA) :

Le SMPBA connaît le coût d'investissement et de fonctionnement de son système billettique, mais n'ont pas estimé le coût si une telle ouverture devait être envisagée.

Table ronde 3 :

Comment appréhender l'ouverture à la concurrence du rail dans la gestion de la distribution ?



Intervenants :

Karen Poggi, Cheffe de service adjointe - Direction des Trains Régionaux et de l'Intermodalité - Région Sud

David Herrgott, Conseiller transports, Région de France (RdF),

Thomas Schneider, Responsable financier - Mission Autorité Organisatrice des trains d'équilibre du territoire (TET), Direction générale des infrastructures, des transports et des mobilités

Sessions de présentation (4' par intervenant) :

Karen Poggi

La région Sud est un territoire très fréquenté toute l'année, tant par des voyageurs occasionnels que réguliers. Ce territoire est composé de plus de 50 Autorités Organisatrices de la Mobilité (AOM) avec plus de 5 millions d'habitants.

Depuis 2016, la Région SUD a entrepris une démarche ambitieuse visant à harmoniser progressivement sa politique de transport public sur l'ensemble de son territoire, avec pour objectif principal d'améliorer la qualité de vie des usagers.

Cette initiative a débuté par l'unification de nos services au sein d'un réseau régional de transport sous une marque unique : « ZOU ! » rassemblant ainsi ses anciens réseaux de transport (TER, LER, CP) et ses nouveaux réseaux de transport (Cartreize, Varlib, Transvauclose et Lignes D'azur).

En matière d'offre tarifaire intégrée et multimodale, la Région Sud travaille avec les AOM locales et a lancé notamment le Pass Sud Azur, qui permet de voyager sur tout le territoire des Alpes-Maritimes et sur la Principauté de Monaco, en collaboration avec les 7 AOM locales et de la Principauté de Monaco.

Pour améliorer la relation usager, la Région Sud proposera une interface unique pour l'ensemble des transports qu'elle gère :

- Sur le réseau ferré en prenant en compte l'ouverture à la concurrence
- Sur le réseau interurbain.

En matière de distribution des titres de transports, la Région Sud travaille depuis deux ans sur la mise en place d'une délégation de service public (DSP) qui définit les « attendus » et les « objectifs d'une distribution et d'une relation usagers unifiées ». L'objectif est de proposer un service simple pour les voyageurs en leur offrant la possibilité d'effectuer leurs achats dans tous les canaux de distribution régionaux mais aussi pour un titre unique sur tous les réseaux de transports régionaux et ceux des tiers qui le souhaitent.

David Herrgott, Région de France (RdF),

Il a pu être rappelé par Régions de France le rôle important des Régions, cheffes de file aux mobilités, notamment dans le cadre de l'animation et la promotion de l'intermodalité. Il a également pu être rappelé que le transport ferroviaire régional, fort de 350 millions de voyageurs par an sur le périmètre TER, fait l'objet d'une forte croissance du trajet, de plus de 36% depuis la crise sanitaire, à un niveau de tarification parmi les plus compétitifs d'Europe pour les usagers.

De par leur rôle en matière d'intermodalité, les Régions sont aujourd'hui déjà en première ligne pour jouer un rôle d'intégrateur de l'ensemble des services de mobilité des AOM urbaines et régionales, pour aboutir à une fluidité dans le parcours client. En effet, un voyage sur cinq sur le réseau TER se fait en complément avec les transports collectifs publics ».

Les régions n'ont donc pas attendu l'ouverture à la concurrence, et ont déjà mis en place des systèmes billettiques interopérables en s'appuyant sur un support unique (Oùra, KorriGo...) pour proposer une solution intégrée sur leur territoire. Dans une démarche de co-construction, les Régions contribuent à leurs échelles au partage de connaissance des AOM d'un territoire dans l'optique d'une convergence des outils de distribution. Toutes les AOM partagent l'objectif de capter de la clientèle avec un éventail d'offre le plus large possible, une information exhaustive, et avec des outils partagés (incluant la réciprocité d'usage, le commissionnement, etc.), tout en conservant les principes de service public.

Thomas Schneider (DGITM, MAOT)

Thomas Schneider, intervient sur les trains d'équilibre du territoire (TET), service organisé sous la responsabilité de l'Etat. Dans le cadre de l'ouverture à la concurrence des TET, générant un contexte multi-opérateur, l'Etat a pour objectif d'éviter des ruptures dans la chaîne de déplacement des voyageurs sur son ressort territorial. Aujourd'hui les TET c'est 85 trains par jour et plus de 100 gares desservies avec de nombreuses correspondances proposées.

Dans ce contexte, l'Etat a réfléchi à différents scénarii de gestion de la distribution. La mission MAOT a écarté le scénario de reprise complète de la distribution et a finalement opté pour ne pas être distributrice de titres mais pour construire un back-office commun et permettre à tous les opérateurs de distribuer les titres permettant de voyager sur les TET. Ce système est appelé le GITE : Gestionnaire de l'Inventaire de la Tarification et de l'Exposition des données.

Sessions de questions / réponses par l'animateur :

Karen Poggi (Région Sud)

Karen Poggi souligne **l'importance de la gestion organisationnelle et de la conduite du changement**, tant en interne qu'avec les opérateurs. Elle insiste sur la nécessité de mobiliser toutes les parties prenantes pour avancer ensemble et se mettre en ordre de marche.

La région a opté pour une délégation de service public pour la fourniture, l'exploitation et la maintenance du Système d'Information Billettique Régional (SIBR) plutôt qu'un marché car elle apporte de la souplesse notamment dans la mise en œuvre d'innovation.

Elle remarque que l'ouverture à la concurrence a apporté des découvertes inattendues. La Région Sud étant la première région à s'être lancée dans le processus d'ouverture à la concurrence elle « essuie quelques plâtres ». C'est aussi un changement de paradigme pour l'opérateur historique qui a perdu une partie de ses missions historiques.

Sessions de questions / réponses par les participants :

Question 1 : Comment garantir les correspondances entre TGV et un futur TER Transdev en permettant un billet unique de Lyon à Toulon par exemple ?

Karen Poggi de la Région Sud explique que le SIBR pourra s'interfacer avec les autres systèmes en charge de la distribution sur les autres régions ou services librement opérés.

David Herrgott, de Régions de France, reconnaît les défis actuels concernant les correspondances entre les TER et les TGV, en soulignant que les Régions, au-delà de l'ouverture à la concurrence, sont déjà à la manœuvre sur la meilleure gestion et optimisation des correspondances entre trains régionaux avec les cars et réseaux de transports urbains.

Question 2 : Est-ce qu'il ne serait pas opportun de s'appuyer sur la solution titre unique pour distribuer les titres des Trains d'équilibre des territoires dont l'État a la responsabilité ?

Thomas Schneider que l'objectif principal est **l'amélioration de l'expérience pour l'utilisateur final**. Le titre unique est un point d'entrée pour la distribution de tous les titres en France, dont les TET. Il est toutefois noté que des adaptations spécifiques seront nécessaires pour intégrer certaines particularités des TET comme la réservation à la place dans les trains. Il précise que bien que ce soit un projet distinct, il reste étroitement lié à la démarche globale du titre unique.

Question 3 : Quel est votre retour d'expérience dans les négociations avec l'opérateur historique. Comment appréhendez-vous la mise en œuvre de l'interface entre le système de distribution de l'opérateur historique et la vôtre ?

Karen Poggi de la Région Sud partage que l'opérateur historique découvre lui aussi les défis de l'ouverture à la concurrence et doit s'adapter à cette nouvelle réalité. Elle explique que précédemment, l'opérateur assumait à la fois le rôle d'exploitant et de distributeur, mais que cette séparation des responsabilités requiert une adaptation interne significative. Elle souligne que les aspects financiers et la perte du monopole représentent des défis supplémentaires, mais elle exprime sa confiance dans la capacité de l'opérateur à démontrer son expertise et à évoluer dans cet environnement en mutation.

Conclusion par François Déletraz, Président de la FNAUT (Fédération nationale des associations d'usagers des transports)



Le report modal de la voiture vers le train, un enjeu de taille

Environ 80% des déplacements de 300 km se font encore en voiture en France. Pour réussir la transition vers le train, il existe trois leviers :

- **une offre de transport attractive,**
- **la facilité d'usage,**
- **le prix.**

Selon une enquête IFOP accessible [ici](#), le 1^{er} critère de choix pour un déplacement longue distance est le prix. Néanmoins, François Déletraz pense que ce n'est pas nécessairement le levier le plus intéressant pour faciliter le report modal vers le train.

Améliorer les outils de distribution permet d'actionner le second levier, à savoir la facilité d'usage. Et pourtant aujourd'hui, selon François Déletraz, c'est de plus en plus complexe d'acheter un titre de transport.

Pour améliorer l'expérience utilisateur, il est crucial de simplifier le parcours client. En comparaison avec la Suisse, où un système simplifié fonctionne bien, François Déletraz, reconnaît que reproduire un tel modèle en France serait difficile, notamment en raison de la fragmentation actuelle des initiatives entre les différentes régions et autorités organisatrices et du manque de maturité sur le sujet (les Suisses y travaillent depuis 100 ans).

Exigences pour une solution simplifiée

L'accent est mis sur la nécessité de créer **une approche commune et unifiée**. Actuellement, chaque acteur agit de manière indépendante notamment dans la mise en œuvre des politiques d'interopérabilité régionales (Zou, Aleop, Jvmalin, Lio...), ce qui nuit à la cohérence nationale. La France doit s'inspirer d'initiatives comme celle du Thalys, où il était possible d'acheter un billet pour toutes les gares belges.

Enfin, François Déletraz insiste sur les différences de profils qui nécessitent de proposer des solutions de distributions simples. En effet en plus des disparités régionales, « on n'est pas jeune au même âge selon les régions » souligne-t-il.

En complément, environ 20% des utilisateurs éprouvent des difficultés avec les solutions numériques actuelles, ce qui démontre que la transition vers le digital n'est pas sans défi.

En synthèse, pour basculer de la voiture vers le train, la facilité d'usage est un des leviers majeurs. Rendre les choses simples et mettre un outil de distribution mutualisé au niveau national sont des facteurs clés de succès pour réussir cette bascule.

Remerciements :

La DGITM remercie chaleureusement les intervenants de ces trois rondes ainsi que Stéphane Schultz, fondateur de 15 marches, qui a animé avec dynamisme ces échanges et le groupement Talan, Nextendis, CMG pour la modération et les prises de notes des échanges.