

INFORMATION MULTIMODALE ET BILLETTEQUE :

LES ATTENTES DE LA FNAUT

RESUME

L'étude, menée avec le soutien financier de la Direction Générale des Infrastructures de Transports et de la Mer du Ministère de l'Ecologie, du Développement Durable, des Transports et du Logement, a porté sur les attentes de la FNAUT en ce qui concerne l'information multimodale et la billetterie. Pour chacun de ces deux thèmes, elle a dressé un état des lieux à l'étranger et en France, procédé à une évaluation et proposé des améliorations.

Elle a fait intervenir le réseau des FNAUT régionales, des membres de la FNAUT experts de ces questions et a été rédigée par Marc DEBRINCAT (responsable du service juridique de la FNAUT), Aymeric GILLAIZEAU (FNAUT Pays de la Loire) et Jean LENOIR (vice-Président de la FNAUT).

L'exigence de fluidité des déplacements en transports collectifs, surtout s'ils sont intermodaux, et la nécessité que les dispositifs d'information et les systèmes tarifaires couvrent le déplacement de porte à porte sont des exigences des voyageurs et donc des enjeux pour les Pouvoirs publics, les autorités organisatrices de transport et les exploitants de transport.

L'information intermodale et la billetterie se conjuguent en effet pour améliorer la facilité d'usage et l'attractivité du transport collectif.

La problématique qui se pose aux Systèmes d'Information Multimodale (SIM) et de billetterie est de répondre aux besoins actuels des voyageurs dans un souci de simplification de l'usage des modes de transports collectifs et de maîtrise des coûts supplémentaires pour l'exploitant. La réalisation de ces deux objectifs pourrait contribuer à l'accélération du report modal.

Les représentants de la FNAUT au comité d'orientation de l'AFIMB s'appuieront sur les conclusions de cette étude pour exprimer leurs attentes sur les systèmes d'informations multimodaux et la billetterie.

Le champ de l'étude est limité aux transports collectifs terrestres nationaux. La première partie ne porte pas sur l'intermodalité "physique" mais sur les informations dont le voyageur a besoin ou qu'il peut trouver pour réaliser un trajet combinant un ou plusieurs modes de transport collectif. Elle ne porte pas non plus sur les dispositifs d'information en situation perturbée. La seconde partie ne porte pas sur la politique tarifaire ou la tarification mais sur les systèmes dématérialisés de billetterie.

1. L'INFORMATION MULTIMODALE

L'information multimodale est définie dans le cadre de l'étude comme l'information relative aux modalités et conditions de déplacement à partir de tout mode de transport public terrestre proposé aux usagers.

L'information multimodale peut être délivrée à trois "niveaux" différents :

- 1^{er} niveau : l'espace public dont la lisibilité informe sur l'organisation des modes de transport,
- 2^{ème} niveau : l'information statique théorique : la signalétique, les plans et les horaires imprimés,
- 3^{ème} niveau : l'information dynamique instantanée : les annonces sonores et l'information électronique.

L'information multimodale doit être claire, simple d'accès, délivrée au bon endroit et au bon moment, cohérente, complète (multimodale), fiable. Idéalement, en cas de situation perturbée inopinée, elle doit aussi permettre au voyageur d'obtenir l'information avant qu'il soit confronté à la perturbation et doit lui proposer des itinéraires de remplacement.

Elle doit permettre de disposer d'informations sur l'ensemble de la chaîne des déplacements et d'informations en temps réel, de manière homogène quels que soient les systèmes de communication dont les voyageurs disposent.

1.1 Exemples à l'étranger

Un certain nombre d'exemples à l'étranger (notamment en Suisse) permettent d'illustrer de bonnes pratiques d'information multimodale en gare, par internet et imprimée.

1.2 Etat des lieux en France

La gare est le lieu privilégié de l'information multimodale, particulièrement au niveau des gares qui ont le rôle de Pôles d'Echanges Multimodaux. Ce rôle d'information est avant tout ferroviaire mais concerne aussi les autres modes. L'information doit être compréhensible par les voyageurs étrangers.

Les dispositifs d'information multimodale à bord des véhicules de transport se développent.

Les systèmes d'information multimodale par internet sont obligatoires pour les agglomérations de grande taille. Ils existent pour une grande majorité des régions et de nombreuses communes. L'internet mobile est particulièrement adapté à l'information multimodale, pour autant l'information multimodale imprimée n'est pas obsolète.

1.3 Evaluation et propositions d'améliorations

Le niveau d'attente des voyageurs en ce qui concerne l'information multimodale est croissant. La mise en œuvre progressive du cadencement des services ferroviaires ne dispense pas d'une bonne information.

Les axes d'amélioration de l'information multimodale sont les suivants :

- **En gare** : la signalétique, les informations sur le mode ferroviaire et les informations sur les autres modes en correspondance (notamment les informations dynamiques) doivent être améliorés ; en cas de pluralité d'opérateurs ferroviaires, la gare est la plaque tournante de l'information ferroviaire, quels que soient les opérateurs.
- **En station ou au point d'arrêt** : les dispositifs d'information sur les temps d'attente doivent être systématisés.
- **A bord des véhicules de transport** : l'information sur les modes en correspondance doit être développée, notamment en situation perturbée ; l'information relative au transport des vélos doit être améliorée.
- **Par internet** : un système d'information horaire national incluant le mode ferroviaire et utilisant ou renvoyant aux SIM régionaux doit être développé ; les liens entre les SIM doivent être développés : il faut mettre en place des SIM pour l'ensemble des régions et améliorer leurs fonctionnalités.
- **Par internet mobile** : la couverture du réseau téléphonique 3G doit être étendue.
- **L'information imprimée** sur les TER et les liaisons ferroviaires grandes lignes doit être améliorée.

Enfin, en ce qui concerne l'information en situation perturbée inopinée, l'ensemble des voyageurs doit pouvoir disposer d'informations fiables en temps réel, quels que soient les supports de communication qu'ils utilisent.

2. LA BILLETTIQUE

La billettique est définie dans le cadre de l'étude comme l'ensemble des opérations d'une offre de transport dans laquelle les billets papier ont été remplacés par des supports de technologie plus avancée. Elle concerne à la fois le mode de distribution et les titres eux-mêmes.

2.1 Exemples à l'étranger

Un certain nombre d'exemples à l'étranger (notamment en Suisse) permettent d'illustrer de bonnes pratiques de billettique.

2.2 Etat des lieux en France

La billettique monomodale s'est développée dans le secteur des transports urbains ou du transport ferroviaire sous les formes les plus modernes de billettique : billets électroniques, puces Near Field Communication (NFC) qui peuvent être intégrées à des smartphones, des clés USB ou des cartes bancaires, paiement par SMS, tarification a posteriori.

Une majorité de réseaux de transports urbains propose leurs abonnements sous des formes billettiques. Les systèmes billettiques régionaux permettant l'accès aux TER n'ont pas assez développé les capacités d'intermodalité tarifaire et sont peu adaptés aux voyageurs occasionnels. Les réseaux de cars des conseils généraux sont en général totalement ignorés de ces dispositifs.

Les systèmes billettiques peuvent poser un certain nombre de questions juridiques, notamment sous l'angle de la protection des données personnelles collectées.

2.3 Evaluation et propositions d'améliorations

Les axes d'amélioration de la billettique sont les suivants :

- Pour les **titres de transports urbains** : le développement de l'achat à distance et sur support NFC.
- **Pour les liaisons ferroviaires** : le développement des billets électroniques pour l'ensemble des destinations ferroviaires, sous une forme totalement dématérialisée, en rappelant qu'il s'agit d'un titre nominatif et en maintenant un certain nombre d'informations à la connaissance du voyageur.
- **L'institution d'une véritable intermodalité tarifaire** : développer et systématiser les possibilités d'intégration des titres de vélo libre-service, transport urbain, cars départementaux et TER sur un même support billettique au moyen de l'interopérabilité des systèmes billettiques des différentes AO (communes, établissements publics de coopération intercommunale, départements, régions). Ces titres doivent être disponibles pour des durées d'abonnement variables.
- Enfin, en ce qui concerne les **questions juridiques que posent ces dispositifs**, il convient de prévoir la possibilité de fournir une preuve d'achat sous une forme adaptée pour les paiements par puce NFC ; de permettre aux voyageurs de se désinscrire facilement des systèmes permettant le postpaiement des transports ; de délivrer une information claire concernant la durée, la zone et les modes de transports compris dans les différents supports billettiques ; de déployer les titres de transport anonymisés conformément aux recommandations de la CNIL.

Conclusion

Faire face aux besoins exprimés par les usagers d'améliorer la fluidité dans leurs déplacements, de développer les formes modernes d'information multimodale et de billettique en tant qu'alternative aux supports traditionnels, de développer l'interopérabilité des modes de transports et des modes de paiement sont les objectifs qui doivent être poursuivis afin d'améliorer l'attractivité des systèmes de transport public.

L'information multimodale et la billettique sont deux des composantes d'amélioration pour aller vers une augmentation de la capacité des transports publics à permettre un déplacement sans couture, de porte à porte. Des efforts importants d'améliorations doivent être faits pour franchir rapidement des paliers et permettre l'appropriation de ces dispositifs par tous.