

6 janvier 2023

Politique de distribution Propositions de la FNAUT

Il revient à l'opérateur ferroviaire et à l'autorité organisatrice compétente, en concertation avec les représentants des utilisateurs des transports publics, de prévoir les outils utiles à l'acquisition des titres de transport, qui doit rester simple, accessible à tous et faciliter l'utilisation des moyens de transport. Les technologies retenues ne doivent pas conduire à exclure certaines populations isolées ou peu à l'aise avec l'outil Internet. Par ailleurs, l'ouverture à la concurrence et la pluralité d'opérateurs qui en découlera ne doit pas constituer un obstacle à l'acquisition des titres de transport, qui doit rester transparente pour l'utilisateur.

La fonction de la vente est à comprendre au sens large : information, conseil, vente tous billets et après vente : échanges, remboursements, dédommagements.

La fonction distribution consiste en la possibilité d'obtenir le titre de transport acheté, quelque soit le canal d'achat utilisé (sauf par internet mobile où la fonction est sans objet).

Les usagers ont des attentes variables

La distribution des titres de transports doit être accessible à tous les voyageurs.

Le smartphone n'est pas un outil universel : 10 à 15 % des voyageurs n'en possèdent pas, d'autres ne savent utiliser que les fonctions de base ; selon l'INSEE, 17% de la population française est atteinte d'illectronisme.

Des malvoyants ne peuvent pas visionner des outils utilisant certaines catégories d'écrans.

Il est donc indispensable pour 20 à 30 % des usagers que l'achat de billets sous forme physique soit possible pour l'accès à toutes les prestations.

Quelques principes de base

La distribution concerne toutes les catégories de déplacements : de l'urbain à l'international en passant par le régional, l'interrégional et le national. En conséquence, dans le contexte d'ouverture à la concurrence, les titres de transports doivent être multi modes et multi opérateurs.

L'obtention d'un titre de transport unique doit constituer un objectif. C'est le « billet direct ».

Toutes les possibilités de déplacements existantes doivent être proposées.

Les achats doivent être pouvoir effectués à l'avance ou en dernière minute.

Les paiements doivent être possibles, *a minima*, en espèces et par carte bancaire.

En cas de défaillance d'un mode de distribution, des alternatives doivent être opérationnelles sans pénaliser les voyageurs sur la qualité du service de distribution assuré et sur les prix.

Chaque point d'arrêt ferroviaire doit disposer d'une solution de vente physique.

Chaque point d'arrêt doit disposer d'une signalétique renseignant le voyageur sur les modalités de vente (au sens large) et de distribution assurés.

Dans la mesure du possible, les locaux des petites gares doivent rester ouverts.

Les moyens à mettre à disposition

Le guichet avec présence d'un agent de vente avec des fonctions d'information et de conseil est la solution la plus complète et constitue la référence.

Par référence, il faut entendre la possibilité d'éditer des titres de transport physiques correspondants aux différents services et tarifications offerts.

Le dimensionnement des guichets (nombre de points de vente, jours et amplitude d'ouverture) doit être adapté en fonction du nombre d'utilisateurs.

Les temps d'attente doivent rester modérés même en période d'affluence. L'attente doit être faite dans des conditions de confort acceptables pour toutes les catégories de voyageurs.

En complément ou en remplacement de la solution de référence, des automates doivent assurer les fonctions de base (vente des titres de transports régionaux) avec possibilités de paiement en numéraire ou par carte bancaire. Cette solution simple est en vigueur dans des pays voisins de la France.

Dans les cas d'indisponibilité de vente au sol, la vente à bord par le contrôleur ou par un automate doit être assurée sans supplément de prix. Cette solution est également largement en vigueur dans des pays voisins de la France, dans la mesure où les agents d'accompagnement disposent de terminaux portables qui leur indiquent les éventuels dysfonctionnements des distributeurs ou oblitérateurs.

En cas d'absence de contrôleur à bord ou d'automate, le contrôle en sortie de quai doit assurer la vente sans supplément de prix et seulement si elle ne retarde que très faiblement (quelques minutes) la durée du déplacement.

Ce contrôle doit être supprimé en cas de retard du train.

L'usage du « simple téléphone », fixe ou portable, doit être mieux connu et valorisé. Il est d'utilisation facile pour tous les voyageurs et en particulier pour certaines catégories de handicap. Il doit permettre l'achat de dernière minute.

Les alternatives numériques, fixes ou mobiles, doivent proposer des services analogues à ceux du guichet. Leur développement ne doit pas porter atteinte aux services assurés au guichet ou par un automate.

Les évolutions techniques des fonctions numériques doivent rester compatibles avec des versions anciennes d'ordinateurs ou de smartphones pour ne pas obliger des achats de matériel pour cause d'obsolescence.

Le numérique augmente les possibilités de vente et de distribution. Il doit permettre d'atteindre l'objectif de la distribution d'un billet unique urbain – régional – grandes lignes.

L'accompagnement humain peut faire bénéficier des avantages du numérique aux 20 %-30 % de personnes qui n'ont pas la possibilité d'utiliser ces outils.

En complément ou en remplacement d'automates, des commerçants habilités en gare, ou à défaut dans l'agglomération desservie par la gare, ou bien des maisons de service, peuvent être munis d'outils numériques avec imprimantes assurant les mêmes fonctions qu'au guichet pour toutes opérations multi modes et multi opérateurs.

La qualité des moyens de distribution est une condition essentielle pour accéder aux moyens de transports et pour les utiliser facilement. La palette des solutions proposées est très large selon les besoins du trafic. L'humain et le numérique peuvent souvent se compléter pour améliorer la qualité de service. Ils ne doivent pas être opposés afin de permettre l'accès au transport à toutes les catégories d'usagers. Comme le souligne la Défenseure des Droits, une partie des économies obtenues par le numérique doit être redistribuée pour améliorer la qualité de service aux usagers qui n'y ont pas accès. Ces principes doivent être rendus obligatoires par le code des transports ou tout autre outil juridique équivalent.

Il convient enfin de souligner, en remarque générale, qu'une vente et une distribution faciles impliquent la simplicité de la tarification.