

RÉSUMÉ - LA DÉMATÉRIALISATION DES TITRES DE TRANSPORT DANS LES TRANSPORTS FERROVIAIRES ET URBAINS : L'ANALYSE DE LA FNAUT

Marc DEBRINCAT, Jean LENOIR, Michel QUIDORT, Alain RICHNER, Nina SOTO et Anne-Sophie TRCERA.

CONTEXTE

Dans cette étude, il s'agit d'étudier **différentes solutions de dématérialisation des titres de transport qui concernent le transport urbain et ferroviaire** et **d'analyser, du point de vue de la FNAUT**, les lacunes et les bonnes pratiques chez certains transporteurs qui ont déjà déployé plusieurs de ces modes, en relation avec leur autorité organisatrice.

L'objectif est de **montrer l'intérêt de développer la dématérialisation des titres de transport ferroviaire et urbain mais également d'en souligner les limites et lacunes**. Notre analyse portera notamment sur les systèmes suivants du plus rustique au plus abouti :

Dans la mesure où **simplifier et multiplier les méthodes de dématérialisation dans les transports contribuent au report modal**, la FNAUT souhaite accompagner le déploiement de ces nouvelles technologies en veillant au respect des droits des utilisateurs et à l'inclusion de tous les voyageurs.

Les dispositifs de titres de transport dématérialisés sont une des briques du MaaS (Mobility as a Service), sur lequel la FNAUT a pris une position¹ : « favoriser la mise en place des outils au service des voyageurs ». Les solutions de paiement dématérialisées et notamment l'open payment constituent une surcouche de billettique numérique permettant de favoriser la multimodalité et de faciliter les déplacements occasionnels, **à condition que la structure tarifaire et les dispositifs de billettique décidés par l'AO le permettent**.

1. LES TITRES DE TRANSPORT DÉMATÉRIALISÉS

Pour cette étude, 5 solutions de titres de transport dématérialisés seront examinées successivement :

- l'achat par SMS ;
- les passes des AO ;
- la carte bancaire (le moyen de paiement remplace le titre de transport), qui permet, en fonction des choix des AO entre le **paiement sans contact** et l'« **open payment**² » la réalisation de plusieurs trajets avec un ajustement au tarif le plus favorable (« plafonnement » ou « paiement à l'usage »), le compte bancaire n'étant débité qu'à l'issue des trajets ;

¹ <https://www.fnaut.fr/maas-favoriser-la-mise-en-place-des-outils-au-service-des-voyageurs/>

² <https://www.servicesmobiles.fr/cest-quoi-lopen-payment-72440>

- les applications mobiles des AO ou des transporteurs ;
- le smartphone (applications de paiement des systèmes d'exploitation des smartphones, qui remplacent le titre de transport).

Ces solutions seront comparées grâce à une grille d'évaluation des dispositifs de dématérialisation des titres de transport qui évaluent 5 caractéristiques : démarches personnelles pré-requises, praticité et ergonomie du support, caractéristiques techniques permettant l'accès au service, gamme tarifaire et billettique ainsi que gouvernance.

2. ÉTUDES DE CAS

Sur la base d'exemples, la FNAUT a étudié **différentes solutions de titres de transport dématérialisés** mises en œuvre dans des réseaux de transport urbain, de transport ferroviaire ou pour d'autres modes de transport. La FNAUT a analysé, de son point de vue, les caractéristiques intrinsèques de ces dispositifs et les conditions de leur mise en œuvre par les opérateurs, en relation avec leur autorité organisatrice.

2.1 Titres de transport dématérialisés dans les transports urbains

- **Ile-de-France**

En ce qui concerne l'évolution des supports billettiques d>IDFM et la suppression annoncée du ticket magnétique, Alain Richner, pilote du réseau « mobilités urbaines » de la FNAUT, a évalué le déploiement du paiement dématérialisé en Ile-de-France. Sa conclusion est qu'il existe trop de supports de titres, ce qui entraîne une confusion. La FNAUT préconise donc notamment :

- De développer des solutions multi-utilisateurs,
 - De développer la dématérialisation, l'open payment et le post-paiement par carte bancaire et smartphones pour l'ensemble des titres unitaires,
 - De développer un système de support de titres adapté aux parents, enseignants et accompagnateurs d'enfants pour simplifier les démarches des voyages en groupe en IDF,
 - D'améliorer l'information sur les dispositifs utilisables et les limites d'utilisation des tarifs.
- **À Dijon**, le passe de l'autorité organisatrice dispose d'une capacité de chargement multi-utilisateurs et que la carte bancaire peut être le titre de transport lui-même.
 - **À Lyon**, on peut retenir que l'application de l'AO permet d'implémenter directement des titres dans le téléphone mais ne dispose pas de capacité multi-utilisateurs ; la carte bancaire peut être le titre de transport lui-même et possède une capacité multi-utilisateurs de 2 à 5 personnes.

- **À La Rochelle**, le paiement par carte bancaire ou smartphone a été adopté, en incitant les voyageurs à l'utiliser grâce à une tarification plus avantageuse³ : le billet classique coûtera 1,50 euros en 2023 (1,30 euros en 2022), contre 1,20 euros pour sa forme dématérialisée.

2.2 Titres de transport dématérialisés dans le transport ferroviaire

- **SNCF Voyageurs**

Le paiement dématérialisé des titres de transport ferroviaire est très largement développé, au moyen des sites ou des applications des opérateurs ou de distributeurs.

Un développement récent en France notamment en Occitanie et en Nouvelle-Aquitaine du paiement dématérialisé est la mise en place de systèmes de paiement de type Check In Check Out (CICO) dans le transport ferroviaire régional (présenté dans une étude FNAUT⁴). Il présente deux avantages : facilité d'usage et possibilité d'adopter une tarification favorable au voyageur. Néanmoins, le manque d'information sur les conditions d'utilisation des billets TER dématérialisés persiste.

- **Chemins de Fer Fédéraux suisses**

La fonction Easy Ride de l'application CFF, dont la base est l'application Fairtiq. Cette application fonctionne sur l'ensemble des modes de transport disponibles sur l'application CFF (tous les modes de services urbains, ferroviaires et de navigation).

À noter que le paiement par reconnaissance faciale est disponible sur l'application CFF pour s'identifier et déclencher automatiquement le paiement par carte bancaire.

2.3 Titres de transport dématérialisés dans d'autres modes de transport

Les dispositifs de paiement dématérialisés se développent dans tous les domaines des transports : on peut notamment relever de telles évolutions dans le domaine du transport par autocar⁵, les locations de voitures⁶, les parkings à vélo⁷, les autoroutes.

3. QUESTIONS JURIDIQUES

Le déploiement des titres dématérialisés appelle un examen des dispositifs législatifs encadrant la situation des consommateurs utilisant un titre de transport, notamment du fait qu'un voyageur qui ne respecte pas les CGV d'un transporteur peut se voir appliquer des sanctions pénales : des contraventions sont prévues par les textes.

³ <https://www.sudouest.fr/economie/transports/la-rochelle-agglo-le-prix-du-ticket-de-bus-va-changer-en-2023-11586576.php>

⁴ <https://www.fnaut.fr/comment-ameliorer-lattractivite-du-transport-ferroviaire-marc-debrincat/>

⁵ <https://www.mobilitesmagazine.com/post/l-occitanie-adopte-l-open-payment-pour-son-reseau-de-cars-lio>

⁶ <https://www.iledefrance-mobilites.fr/actualites/louer-une-voiture-autopartage-communauto-avec-passe-navigo-ile-de-france-mobilites>

⁷ <https://www.iledefrance-mobilites.fr/le-reseau/services-de-mobilite/velo/parkings-velo>

3.1 L'information de l'utilisateur d'un titre dématérialisé

Cette obligation légale d'information (articles L. 111-1 et L. 211-5 code de la consommation) porte sur : le prix, le solde restant sur sa carte de transport, le cas échéant, ou le temps restant pour l'utiliser, selon les types de tickets.

Le transporteur a les moyens de lire le titre du passager, mais le voyageur a-t-il la possibilité de s'assurer de la sécurité juridique de sa situation ? La même question se pose pour les billets avec une durée d'utilisation limitée après la première validation : comment le voyageur peut-il connaître cet élément essentiel du contrat, pour ne pas être en situation d'infraction ? Le transporteur pourrait mettre à disposition des voyageurs des bornes permettant la lecture du support de paiement afin qu'il puisse avoir connaissance des informations sur le titre qui y est stocké (solde, temps écoulé, temps restant).

3.2 Le titre de transport, preuve d'un billet valable au sens pénal (Article R. 2241-8 du code des transports)

Il sera nécessaire de faire évoluer la lutte contre la fraude, qui doit prendre en compte le fait que des voyageurs peuvent être en situation régulière, et pourtant sans billet papier ni preuve écrite d'un paiement : une preuve, postérieure au voyage, de leur titre de transport pourrait-elle leur permettre de ne pas être verbalisés ?

Il peut aussi exister des erreurs du système, par exemple si la validation sans contact n'a pas été prise en compte, malgré la bonne foi du voyageur qui pense avoir accompli la bonne procédure de validation, ou des erreurs de connexion entre le système du transporteur et celui du paiement bancaire.

Une autre difficulté est illustrée par le rapport du Médiateur Tourisme et Voyage 2020⁸ : le retard de réception du SMS confirmant l'achat d'un ticket de bus. **D'autre part, en 2021, la Médiatrice de la RATP a souligné la nécessité d'adapter les cheminements des voyageurs lors des correspondances**, afin d'éviter que des voyageurs se voient facturer deux trajets sur certains parcours s'ils passent par une ligne de contrôle de sortie.

3.3 Le titre de transport, utile dans l'éventualité de la mise en œuvre de la responsabilité contractuelle du transporteur

À partir du moment où le voyageur monte dans le véhicule jusqu'à ce qu'il ait fini d'en descendre, le transporteur est responsable de plein droit de sa sécurité. Cependant, pour mettre en œuvre cette responsabilité, il est nécessaire d'établir l'existence d'un contrat de transport liant le voyageur et le transporteur. Or avec un billet dématérialisé et parfois sans support matériel, il pourrait être difficile d'établir cette preuve, ce qui diminuerait la sécurité juridique des voyageurs.

⁸ https://issuu.com/elwardi/docs/rapport_2020

3.4 Le risque de complexification des recours de voyageurs

Les textes opposables aux voyageurs doivent être les plus succincts et simples possibles pour être intelligibles et utiles.

En 2021, la Médiatrice de la RATP a souligné la nécessité d'informer les voyageurs du montant maximum de titres pouvant être chargés sur un passe, mais également le dysfonctionnement résidant dans le fait que les achats aient pu être faits mais non crédités sur le passe de transport.

Il faudrait également désigner le médiateur du transporteur comme le médiateur compétent pour l'ensemble des litiges concernant ce type de titre, puisque le transport est l'objet principal du contrat passé par le consommateur.

4. PRÉCONISATIONS

La FNAUT prend position sur les titres de transport dématérialisé des transports et préconise de :

- Mettre en place un support billettique unique, qui soit également totalement dématérialisable dans une application permettant de disposer de l'ensemble des titres de transport ferroviaire, de transports régionaux et de TCU et, le cas échéant de valider et franchir les lignes de contrôle.
- Pour les TCU, développer l'open payment par carte bancaire ou smartphone
- Permettre les solutions multi-utilisateurs et la distribution de l'ensemble de la gamme tarifaire, ce qui relève de la décision de l'AO
- Améliorer l'information relative aux limitations dans les conditions d'utilisation ou d'usage des dispositifs d'open payment
- Mettre en place rapidement une facilitation billettique aisée avec les dispositifs de type CICO particulièrement adaptée au TER, puisqu'il n'y a pas de contrôle d'accès, ainsi que le post-paiement.
- Améliorer l'adaptation des formules tarifaires d'abonnement aux nouveaux modes de vie et de travail : développement d'abonnements par périodes mais de date à date, abonnements spécifiques télétravail pour permettre une tarification à l'usage sur la période considérée
- Prendre en compte certaines problématiques juridiques :
 - définition juridique du billet valable : préciser les dispositions du code des transports,
 - risques de difficultés pour déterminer le médiateur compétent en cas de situation complexe : initier des accords entre médiateurs et les porter à la connaissance des voyageurs,
 - développer le champ de la prise en charge à 50 % par l'employeur,
 - communiquer au voyageur les conditions de validité des titres dématérialisés et lui permettre d'avoir accès en temps réel aux informations sur la durée de validité et le solde de chaque titre et ainsi éviter les verbalisations.

CONCLUSION

Le déploiement de ces titres dématérialisés doit s'accompagner de dispositions tarifaires en faveur du report modal, condition sine qua non du développement de ces solutions mais doit permettre d'inclure tous les voyageurs, même les moins « connectés ».

Pour la FNAUT, 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 le Défenseur 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.

La FNAUT a participé au hackathon « Titre de transport de demain » les 6, 7 et 8 février 2023 initié par l'Agence de l'Innovation pour les Transports du ministère des transports⁹. **Le ministre des transports Clément Beaune a pu féliciter les participants des dix équipes pour leurs bonnes idées de création d'un billet unique, et en particulier l'équipe gagnante dans laquelle participait un membre de la FNAUT.**

⁹ <https://www.forumait.fr/fr/hackathon>