ÉVALUATION DE SOLUTIONS DE TITRE DE TRANSPORT UNIQUE :

L'ANALYSE DE LA FNAUT



Un TER Nomad pour Dives - Cabourg en gare de Trouville-Deauville, les trajets à bord de ce train peuvent être pris sous la forme du titre unique par l'application FAIRTIQ, juin 2025.

Marc DEBRINCAT et Anne-Sophie TRCERA

Étude réalisée avec le soutien financier du ministère chargé des transports.

SOMMAIRE

SOMMAIRE **2**

CONTEXTE **3**

1. ANALYSE JURIDIQUE DU TITRE UNIQUE **15**

1.1 La géolocalisation et la protection des données personnelles 15
1.2 L'égalité d'accès aux services publics 23
1.3 Observations juridiques 28

2. ÉTUDES DE CAS ET PRÉCONISATIONS **38**

2.1 Le titre unique en Normandie 38
2.2 Le titre unique en Occitanie 53
2.3 Le titre unique en Suisse 66
2.4 Les préconisations de la Fnaut 76

CONCLUSION **83**

SYNTHÈSE DES PRÉCONISATIONS DE LA FNAUT **84**

CONTEXTE

- **Champ de l'étude**

De manière générale, le **concept de titre unique** vise à permettre un trajet multimodal et/ou multi opérateurs au moyen d'une solution numérique unique : « *Le « titre unique » souhaite apporter un choc de simplification : il a pour vocation de permettre de se déplacer sur tous les réseaux et services de mobilité à l'aide d'un seul support universel, rapprochant ainsi l'offre réelle de l'offre perçue par les usagers (billettique, compte mobilité…). Il n'a pas vocation à modifier les grilles tarifaires des AOM*[1] ».

Le **projet de Titre Unique de la DGITM** repose sur une architecture plus large (plateforme nationale d'interopérabilité, chambre de compensation, format normalisé de distribution) ouverte à plusieurs applications : « le projet repose sur la création d'un socle technique mutualisé entre toutes les parties prenantes – autorités organisatrices de la mobilité (AOM), opérateurs, services numériques de mobilité – afin de « faire commun » en matière de distribution.

Au cœur de ce dispositif se trouve la Plateforme Nationale d'Interopérabilité (PNI), qui permet de connecter les systèmes billettiques existants et de rendre les titres accessibles sur différents canaux de ventes (application nationale, applications locales ou privées, etc.)[2].

L'étude porte essentiellement sur l'application FAIRTIQ, qui est l'un des vecteurs possibles du titre unique avec un moyen possible du titre unique (post-paiement) est qui le support actuel du titre unique en Normandie et en Occitanie.

Un Titre Unique national ou régional pourrait reposer sur d'autres solutions ou sur une application nationale dédiée (le Service Numérique de Mobilité Titre Unique).

Le titre unique objet de cette étude n'est pas un billet unique : le titre unique combine numériquement les différents tarifs applicables à un trajet global à l'aide d'un smartphone utilisant une application de type check-in check-out.

L'application détecte automatiquement les points de départ, de correspondances éventuelles et d'arrivée. Elle génère le titre de transport unique, couvrant l'ensemble des trajets, chacun à son prix spécifique, au fur et à mesure des trajets et des modes empruntés. Le post paiement se fait par prélèvement sur carte bancaire en calculant le meilleur prix pour le parcours, en fonction des règles tarifaires définies par les Autorités Organisatrices de la Mobilité (AOM) concernées.

[1] https://www.expertises-territoires.fr/jcms/pl1_110400/fr/le-projet-titre-unique
[2] https://www.expertises-territoires.fr/jcms/pl1_806023/fr/pourquoi-un-titre-unique-ce-qu-il-faut-savoir

L'objet de l'étude est le titre unique dématérialisé, en post paiement sur smartphone, solution qui est actuellement effectivement déployée sur certaines régions. Elle se distingue donc des solutions mises en place par les AOM sur des passes physiques (c'est l'exemple récent de la compatibilité des abonnements REMI pour des trajets en train TER, en bus ou en tramway dans le périmètre de la Métropole de Tours[3]) ou dématérialisables (Navigo Liberté + en Ile-de-France).

Cette étude se situe dans le prolongement de l'étude sur l'analyse de la Fnaut de la dématérialisation des titres de transport dans les transports ferroviaires et urbains qui a étudié les différentes solutions de dématérialisation des titres de transport qui concernent le transport urbain et ferroviaire. Elle vise à analyser les lacunes et les bonnes pratiques chez certains transporteurs qui ont déjà déployé certains de ces modes, en relation avec leur autorité organisatrice[4].

En France, parmi les exemples de déploiement, le titre unique est désormais disponible en Normandie (https://www.ter.sncf.com/normandie/services-contacts/billets-partenaires/FAIRTIQ-atoumod) pour les TER (à l'exclusion des TER de et vers Paris), les réseaux urbains de Caen, de Cherbourg et du Havre ainsi que l'intégralité des lignes d'autocars régionaux.

L'application FAIRTIQ « billettique mobile pay-as-you-go » (https://fairtiq.com/fr/) est actuellement l'application support du titre unique en région Normandie ou en région Occitanie.

Cette technologie est également le support du titre unique en Suisse : la fonction Easy Ride[5] de l'application CFF ou l'application FAIRTIQ permettent depuis 2018 d'accéder facilement à un titre unique pour les transports urbains, routiers, ferroviaires, les services de navigation et certains transports par câble de l'ensemble de la Suisse en intégrant les abonnements nationaux et régionaux.

Enfin, FAIRTIQ est également le fournisseur du titre unique au Danemark, dans le cadre du déploiement conduit par Rejsekort & Rejseplan A/S, organisme national détenu par les autorités publiques et les opérateurs de transport danois, historiquement en charge de la billettique à l'échelle du pays. Depuis septembre 2024, Rejsekort met en œuvre une solution de billettique mobile dématérialisée en post-paiement, fondée sur la technologie FAIRTIQ, via une nouvelle application nationale permettant d'accéder, selon un principe de check-in / check-out[6], à l'ensemble des transports publics danois (transports urbains, autocars, services ferroviaires régionaux et nationaux). **Après quinze mois de déploiement, cette application atteint déjà un niveau d'adoption significatif, avec près de 60 % de part de marché, l'objectif poursuivi étant d'atteindre à terme 90 %,** ce qui constitue un exemple de généralisation progressive d'un titre unique dématérialisé à l'échelle nationale.

[3] https://actu.fr/centre-val-de-loire/tours_37261/indre-et-loire-un-seul-ticket-pour-voyager-en-tram-bus-et-meme-en-train-a-tours-voici-comment-ca-marche_63104750.html
[4] https://www.fnaut.fr/la-dematerialisation-des-titres-de-transport-dans-les-transports-ferroviaires-et-urbains-lanalyse-de-la-fnaut/
[5] https://www.sbb.ch/fr/informations-voyages/applis/mobile-cff/easyride.html
[6] https://www.rejsekort.dk/rejsekort_app

- **Comment fonctionne FAIRTIQ ?**

Présentation du fonctionnement de FAIRTIQ (rubrique « comment ça fonctionne » de l'application)[7] :





[7] https://fairtiq.com/fr/comment-utiliser-fairtiq

Captures d'écran lors du déroulé d'un trajet Trouville-Deauville - Villerville (ligne 111 autocar NOMAD) :

À partir de l'étape « Start », **à faire avant de monter dans le véhicule de transport,** et en cliquant sur « afficher mon billet », le billet, généré extrêmement rapidement, s'affiche (capture d'écran faite 5 secondes après l'étape « Start ») :



L'accès au billet est disponible durant le trajet :



Une fois arrivé à destination, le voyageur fait glisser le curseur de la droite vers la gauche pour indiquer qu'il a terminé son trajet. L'écran d'accueil de l'application rappelle le point de départ du trajet et, le cas échéant, l'ajout d'un ou plusieurs voyageurs supplémentaires « compagnons de voyage », en l'occurrence, une personne :



Une fois le trajet terminé, l'écran d'accueil de l'application indique immédiatement que la fin du trajet a bien été prise en compte :



Quelques instants après (*ne pas tenir compte de l'heure indiquée sur la capture d'écran*), un récapitulatif du trajet et du prix facturé est disponible :



La fonction « Smart Stop », si elle est activée, détecte automatiquement la fin d'un trajet, le voyageur ayant quitté les transports publics et envoie une notification informant de l'arrêt automatique par l'application (arrêt automatique qui peut être annulé par le voyageur) :



Moins de 24 heures après le trajet, une quittance est adressée par mail détaillant les voyageurs, les trajets effectués, le montant facturé et le montant de la TVA applicable (extrait) :

Relevé de paiement

Sous-total (TVA incluse)	EUR 8.00
Montant facturé	**EUR 8.00**
TVA (10.0%)	EUR 0.73

Avez-vous rencontré un problème concernant votre trajet ?

Si tel est le cas, veuillez ouvrir l'application FAIRTIQ et rechercher le trajet en question dans l'historique de vos trajets. Vous pouvez signaler votre problème directement via l'application FAIRTIQ.

Vous avez des questions d'ordre général ou des commentaire concernant FAIRTIQ ?

- **Pilotage par la DGITM**

Outre le déploiement du titre unique en Normandie et en Occitanie, le projet de « titre de transport unique national » porté par la DGITM devait entrer en phase expérimentale sur l'axe Caen-le Mans-Tours : https://www.francemobilites.fr/actualites/premiere-signature-titre-unique.

Cette expérimentation était d'autant plus intéressante à évaluer qu'elle se serait faite en liaison avec le projet de SERM de Tours. **La mise en place du titre unique est en effet un atout important pour contribuer à la réussite des SERM.**

Toutefois, cette expérimentation ne s'est pas faite dans la mesure où la région Pays de la Loire, s'est retirée du projet, ainsi que cela a été exposé dans une question parlementaire du député Charles Fournier au ministre des transports le 3 juin 2025[8]. Le ministre des transports, Philippe Tabarot, a répondu : « *L'expérimentation du projet de titre unique se poursuit. L'évolution de son périmètre initial, marquée, entre autres, par le retrait partiel de certaines régions partenaires, a constitué une étape clé, permettant de consolider les fondements d'une coopération renforcée entre l'État et les autorités organisatrices de la mobilité. Ces temps de travail commun ont été mis à profit pour redéfinir les priorités du projet et, par conséquent, le périmètre de l'expérimentation entamée sur le territoire urbain de Tours, comme vous l'avez mentionné. L'offre post paiement sera testée auprès d'un panel d'usagers à la fin de l'été 2025 ».* NB : l'expérimentation s'est faite dans le périmètre du Syndicat des mobilités de touraine.

De nouvelles étapes de cette expérimentation sont déjà prévues dans d'autres territoires – en Normandie, par exemple, d'ici la fin de l'année, dans le périmètre du syndicat mixte Atoumod. Un cadre contractuel, sous la forme d'une convention d'expérimentation, est proposé aux territoires souhaitant s'engager dans cette démarche.

L'interopérabilité billettique reste une priorité nationale, notamment dans le contexte de l'ouverture à la concurrence. La loi d'orientation des mobilités, vous l'avez dit, constitue un socle juridique robuste. Nous sommes pleinement mobilisés pour assurer la pérennité de ce projet. Je partage totalement votre vision : il faut faciliter l'interopérabilité pour nos usagers des transports qui, sur ce point comme sur d'autres, rencontrent d'importantes difficultés ».

[8] https://questions.assemblee-nationale.fr/q17/17-352QOSD.htm

- **Hackathon**

La FNAUT a participé au hackathon « Titre de transport de demain » les 7 et 8 février 2023 initié par l'Agence de l'Innovation pour les Transports du ministère des transports. 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 à laquelle participait un membre de la FNAUT.

- **Choix des prestataires d'assistance technique**

En juin 2024, la DGITM a attribué le lot n° 2 de l'accord-cadre ayant pour objet des prestations d'assistance technique du projet "titre de transport unique" au Groupement NEXTENDIS SAS / CMG SELAS / TALAN CONSULTING SASU dont NEXTENDIS SAS est mandataire[9].

En septembre 2024, la Fnaut a pu exposer ses attentes sur l'expérimentation et la mise en œuvre du titre unique à Talan Consulting.

- **Situation du projet**

Ville, Rail & Transports a organisé le 29 avril 2025 une conférence intitulée : « MaaS - Billettique : Quelles formules pour faciliter la vie des voyageurs »[10] ?

Lors de cette conférence VRT, Mélanie Vergnon, Sous-Directrice Multimodalité, Innovation, Numérique et Territoires (MINT) à la DGITM a notamment indiqué que : « *titre unique ne signifie pas tarif unique. L'État se veut ensemblier en facilitant la vie des usagers pour mettre le titre unique à disposition des AOM. L'État est là pour créer le back office, pour créer les conditions de l'interopérabilité nationale. L'ambition de l'État ce n'est pas de supprimer les marques et applications régionales ou locales* ».



Fil X de Ville, Rail & Transports, 29 avril 2025

Une base documentaire et des informations sur l'actualité du projet de titre unique sont disponibles dans une base documentaire[11].

[9] https://ted.europa.eu/fr/notice/-/detail/374346-2024
[10] https://www.ville-rail-transports.com/evenement/conference-vrt-maas-billettique-quelles-formules-pour-faciliter-la-vie-des-voyageurs/
[11] https://www.expertises-territoires.fr/jcms/pl1_110400/fr/le-projet-titre-unique

Avec l'ouverture à la concurrence des services ferroviaires régionaux, chaque région se dote progressivement de son propre système de réservation et de distribution, tandis que l'offre des trains d'équilibre du territoire (TET) sera gérée, à compter de 2027, par un gestionnaire d'inventaire dédié, le Gestionnaire de l'Inventaire, de la Tarification et de l'Exposition des données (GITE). Sans coordination, cette multiplication des systèmes risque de fragmenter l'offre et de compliquer l'achat des trajets qui empruntent plusieurs réseaux.

C'est pour répondre à ce risque que l'État, en lien avec les régions, conduit le projet de Plateforme Nationale d'Interopérabilité (PNI). La PNI joue le rôle d'agrégateur national et d'orchestrateur entre les systèmes de vente des régions, celui des TET et les distributeurs, y compris les guichets en gare. Elle ne vend pas de titres et n'a pas de relation directe avec les voyageurs : elle permet aux distributeurs d'accéder à l'ensemble de l'offre conventionnée par un point d'entrée unique, de proposer un trajet combinant plusieurs réseaux, et elle calcule la répartition des recettes entre les parties concernées. Un protocole d'accord entre l'État et les régions doit ouvrir la voie à la création d'un groupement d'intérêt public chargé de sa gouvernance pérenne.

La PNI constitue ainsi un socle pour l'émergence de solutions de titre de transport unique. En garantissant que l'offre conventionnée de chaque région reste accessible à tous les distributeurs, elle permet à un voyageur d'acheter en une seule fois un trajet de bout en bout, y compris lorsqu'il traverse plusieurs régions, et aux régions de vendre les titres des régions voisines depuis leurs propres canaux. Elle a vocation à intégrer à terme d'autres offres, notamment les services ferroviaires librement organisés et les transports urbains.

- **Intérêt pour la distribution**

La mise en œuvre de ces deux dispositifs correspond à l'alerte que la Fnaut a lancée à partir de 2023 sur le morcellement de la distribution et des offres[12]. Elle correspond également à ce que la Fnaut a indiqué dans son analyse de l'évaluation de la mise en œuvre des 23 exigences de la convention collective de l'usager du transport ferroviaire.

L'exigence 6 de la convention collective porte sur la possibilité d'acheter facilement sur un « guichet unique » l'ensemble des titres. L'évaluation de la mise en œuvre de cette exigence considère qu'elle est en cours de réalisation et que sa priorisation est très élevée. **La Fnaut a rappelé à cette occasion qu'il faut remédier au grand impensé de la législation ferroviaire, c'est-à-dire l'absence d'une chambre de compensation regroupant opérateurs, distributeurs et autorités organisatrices**, chargée de réaffecter à chacun des partenaires la part des recettes commerciales lui revenant.

Un dispositif de ce type serait semblable à la plateforme informatique NOVA mise en place par les CFF, sous l'égide de l'Alliance Swiss Pass. Cette plateforme remplace les systèmes tarifaires et les systèmes de vente des transports publics devenus obsolètes et s'impose comme la principale solution informatique du secteur. 85 entreprises de transports et communautés tarifaires y proposent des prestations. Elle élabore les tarifs et prescriptions communs au Service direct national et aux communautés tarifaires[13].

[12] https://www.fnaut.fr/ter-des-marques-des-marques-et-les-passagers-sy-perdent/
[13] https://www.allianceswisspass.ch/fr/tarifs/TarifsPrescriptions

- **Atouts du dispositif titre unique par smartphone**

La simplification de la distribution est une attente importante des voyageurs En 2024, la Fnaut a rendu public un sondage portant sur « Les Français et le train, leurs attentes, leurs choix, et leurs critiques »[14].

En ce qui concerne les éléments incitatifs au recours du TER, la question « un titre de transport unique même si j'utilise plusieurs modes de transport successifs » figure dans le top 10 des principaux éléments incitatifs (page 31) et recueille pour 23 % des sondés un « oui certainement » et pour 38 % un « oui probablement ».

De même, en ce qui concerne les éléments incitatifs au recours aux trains Intercités, la question « un titre de transport unique même si j'utilise plusieurs modes de transport successifs » figure dans le top 10 des principaux éléments incitatifs (page 32) et recueille pour 23 % des sondés un « oui certainement » et pour 39 % un « oui probablement ».

L'Assemblée Nationale a publié le 8 octobre 2025 un rapport d'information par la mission d'information sur le rôle du transport ferroviaire dans le désenclavement des territoires[15] (la Fnaut ayant été entendue par la mission d'information).

Le rapport considère qu'il convient d'aller vers un titre unique de transport pour favoriser le report modal, indique que : « *Sur le modèle d'autres pays européens et reprenant une proposition de la Convention citoyenne pour le climat, le Gouvernement a lancé en avril 2024 un projet de titre de transport unique valable sur tout le territoire et sur tous les réseaux de transport* ».

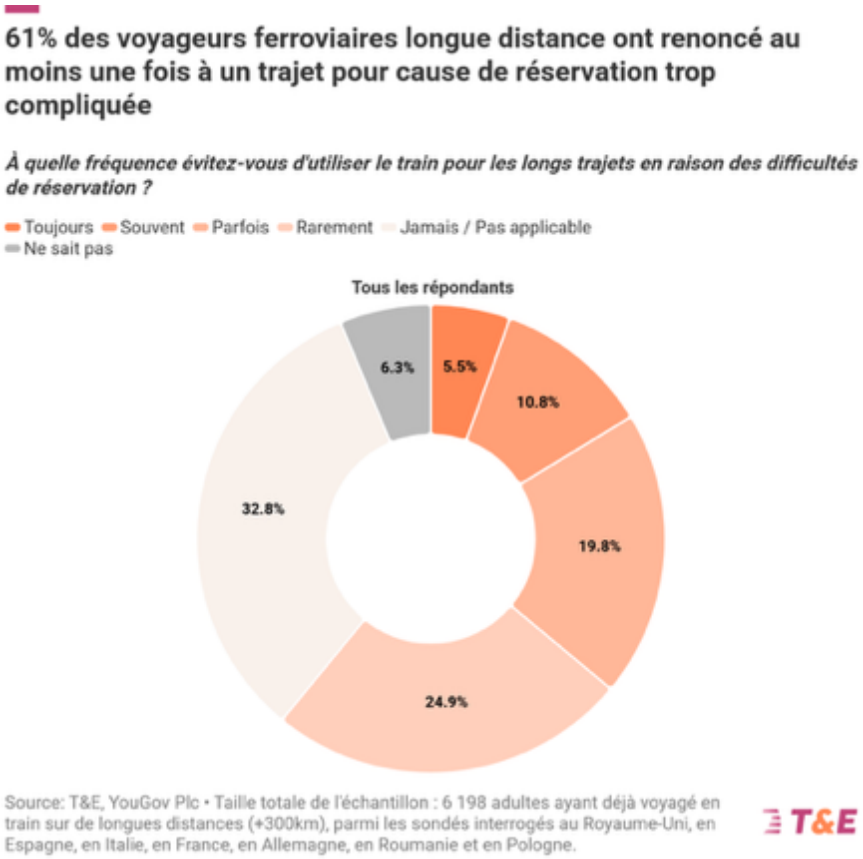
La recommandation 21 vise à une relance du projet de titre unique :

> **Recommandation n° 21**
>
> Relancer le projet de titre unique de transport valable sur l'ensemble du territoire et des réseaux de transports dans le cadre de l'examen prochain d'un projet de loi-cadre sur les transports.

Un sondage de l'association T&E publié le 22 octobre 2025 indique que 38 % des Français souhaitent pouvoir réserver tous leurs trajets ferroviaires sur une seule plateforme[16].

[14] https://www.fnaut.fr/etude-ifop-fnaut-les-francais-et-le-train-leurs-ch
[15] https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/17/organes/commissions-permanentes/developpement-durable/missions-de-la-commission/mi-desenclavement-territoires-transports-ferroviaires
[16] https://www.transportenvironment.org/te-france/articles/train-en-france-deux-voyageurs-longue-distance-sur-trois-ont-deja-renonce-a-acheter-un-billet-pour-un-long-trajet-en-raison-dune-reservation-trop-complexe

Les difficultés liées à la réservation de billets de train dissuadent de nombreux voyageurs. Deux tiers des Français (66 %) et 61 % des personnes interrogées dans l'ensemble des pays sondés pratiquant les voyages longue distance en train [1] ont évité, au moins une fois, d'acheter un billet en raison de difficultés liées à la réservation, selon un nouveau sondage YouGov réalisé pour T&E dans sept pays [2]. Pour les pays européens ayant participé au sondage, 43 % des utilisateurs du train longue distance utiliseraient davantage ce mode de transport si la réservation en ligne était plus facile (46% en France) :



D'après FAIRTIQ, le titre unique représente près de 25 % des billets (hors abonnements) vendus en Suisse. Au Danemark, la part de marché de la distribution via la solution de post paiement par application mobile s'élève à près de 60 %, en décembre 2025.

1. ANALYSE JURIDIQUE DU TITRE UNIQUE

1.1 La géolocalisation et la protection des données personnelles

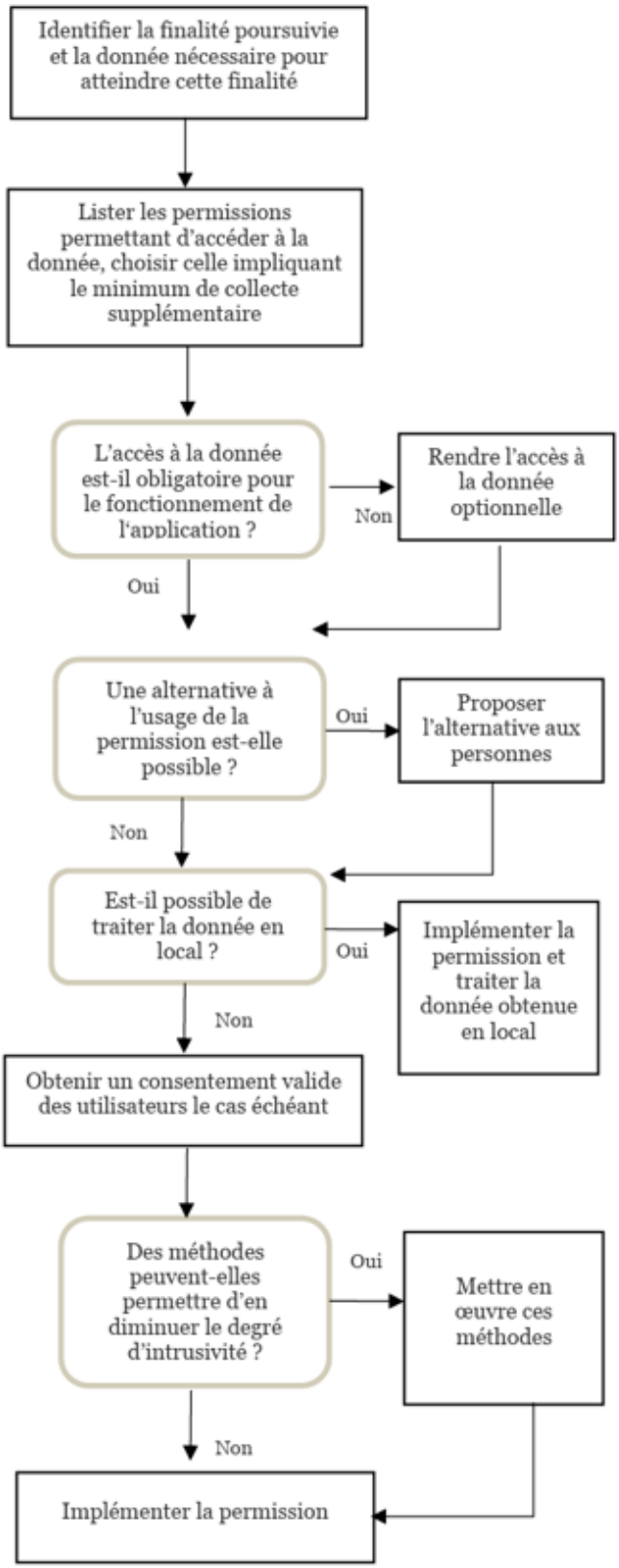
- **Contexte juridique**

Les systèmes de titre unique dématérialisés fonctionnent sur le principe de la géolocalisation du voyageur, par le biais de l'application téléchargée sur son smartphone. Cette donnée, indispensable au fonctionnement de ce système intuitif de distribution, fait cependant l'objet d'une attention particulière au regard de sa sensibilité. C'est une donnée personnelle, tout comme plusieurs de celles nécessaires au fonctionnement des applications de titres dématérialisés : géolocalisation, identité, coordonnées bancaires ou numéro de téléphone, etc.

La CNIL a édité en septembre 2024 une recommandation[17] spécifique aux applications mobiles[18], remise à jour en avril 2025. Cette recommandation vise avant tout à clarifier les informations fournies aux consommateurs, et à s'assurer de leur possibilité de refuser - ou d'accepter - l'utilisation de leurs données personnelles : quelles données, pour quelle conservation, à destination de qui et dans quel but ? La CNIL insiste en particulier sur la nécessité de différencier l'accès à des données techniques de leurs utilisations par l'application. Enfin, un élément clé du respect des données personnelles des utilisateurs est le respect de leur confidentialité, dès la conception de l'application.

[17] https://www.cnil.fr/fr/recommandations-applications-mobiles
[18] www.cnil.fr/sites/default/files/2025-04/recommandation-applications-mobiles-modifiee.pdf

Ainsi, la recommandation « 5.5. Permissions et protection des données dès la conception » fournit un schéma détaillé permettant de respecter les droits des utilisateurs concernant leurs données personnelles :



Des recommandations pour une meilleure conformité au RGPD

Des ressources pour tous les acteurs de l'**application mobile**

La recommandation de la CNIL vise l'ensemble des acteurs impliqués dans le développement et la mise à disposition des applications mobiles, afin d'assurer une protection renforcée des données personnelles à chaque étape :

- **Les éditeurs d'applications mobiles,** qui mettent des applications mobiles à disposition des utilisateurs.
- **Les développeurs d'applications mobiles**, qui écrivent le code informatique composant une application mobile.
- **Les fournisseurs de kits de développement logiciel (SDK ou *software development kit*)**, qui développent des fonctionnalités « prêtes à l'emploi » pouvant être directement intégrées par les développeurs dans une application mobile (mesure d'audience, ciblage publicitaire, etc.).
- **Les fournisseurs de systèmes d'exploitation**, qui mettent à disposition des systèmes d'exploitation (par exemple iOS ou Android) sur lesquels les applications mobiles seront exécutées.
- **Les fournisseurs de magasins d'applications** qui mettent à disposition des plateformes permettant le téléchargement de nouvelles applications.

Les objectifs de la recommandation

1 Clarifier et encadrer le rôle de chaque acteur

Les recommandations précisent le partage des responsabilités entre les acteurs de l'écosystème mobile et clarifient leurs obligations respectives afin d'apporter de la sécurité juridique. Elles fournissent des conseils pratiques pour encadrer leurs relations.

2 Améliorer l'information des utilisateurs sur l'utilisation de leurs données

Les recommandations visent à **améliorer l'information des utilisateurs** sur l'utilisation de leurs données. Cette information doit toujours être claire, accessible et présentée au bon moment dans l'application.

Elles offrent des conseils et bonnes pratiques aux acteurs notamment pour garantir que les utilisateurs comprennent si **les permissions demandées sont réellement nécessaires au fonctionnement de l'application.**

3 S'assurer que le consentement est éclairé et n'est pas contraint

Les recommandations rappellent que les applications doivent **obtenir le consentement pour traiter des données** qui ne sont pas nécessaires à leur fonctionnement, par exemple **à des fins de ciblage publicitaire.**

Elles précisent les conditions dans lesquelles ce consentement doit être demandé, et notamment qu'il ne doit pas être contraint. Il faut permettre à l'utilisateur de pouvoir refuser de consentir, ou retirer son consentement s'il change d'avis, aussi simplement qu'il lui est proposé de le donner. Elles indiquent enfin la manière dont le recueil du consentement peut s'articuler avec le système des permissions techniques.

Les bonnes pratiques pour les fournisseurs d'OS

La recommandation prévoit un certain nombre de bonnes pratiques à destination des fournisseurs d'OS dans le cadre de la mise en œuvre des permissions, concernant les **opérations qui devraient être couvertes**, la **portée des permissions** ou le **niveau d'informations** qu'elles devraient permettre.

En particulier, les fournisseurs d'OS sont encouragés à concevoir leur système de permissions de manière à permettre à l'éditeur de choisir la portée des permissions le plus finement possible. Ainsi, un système de permissions idéal permet à l'éditeur de **choisir** :

- le **degré de précision** de la donnée fournie en fonction de la finalité poursuivie (ex. : localisation plus ou moins précise) ;
- la **portée matérielle** de l'autorisation (ex. : accès aux photos sélectionnées plutôt qu'à la galerie média globale) ;
- la **durée** pendant l'autorisation est donnée (ex. : activation ponctuelle de la permission ou pour une durée prédéterminée).

Le but des permissions est de **permettre aux personnes d'avoir la main sur leurs données** ; elles ne doivent en aucun cas conduire à favoriser les applications conçues par le fournisseur d'OS.

L'éditeur doit choisir les permissions à mettre en œuvre et identifier les situations dans lesquelles un consentement doit être recueilli

L'éditeur doit **choisir les permissions** qu'il souhaite mettre en œuvre pour le fonctionnement de son application. En ce sens, la recommandation guide tout d'abord les choix de l'éditeur d'application en matière d'usage des permissions.

Il doit en particulier identifier :

- **au cas par cas, parmi les permissions mises à disposition par l'OS**, celle permettant de remplir les objectifs poursuivis, dans le respect du principe de **minimisation** : quand l'OS en donne la possibilité, la CNIL recommande à l'éditeur de choisir, pour chaque permission, la version la moins intrusive qui réponde à son besoin.

- **en tant que responsable du traitement, les situations dans lesquelles la règlementation exige un consentement** en complément de la permission imposée par le fournisseur d'OS. Pour ce faire, il devra déterminer si les **traitements liés aux permissions impliquent des opérations de lecture/écriture** qui nécessitent le consentement des utilisateurs (article 82 de la loi Informatique et Libertés). Dans ce cas, **la mise en œuvre d'une plateforme de gestion du consentement** (« *Consent Management Platform* » ou CMP) **pourra être nécessaire** en complément de la demande de permission « technique ». La recommandation guide les développeurs sur la **manière de recueillir le consentement** dans ce cadre. À cet égard, la CNIL considère comme une bonne pratique de recueillir les consentements de manière contextuelle en fonction des actions entreprises en lieu et place d'un unique écran initial.

Les nouvelles clarifications de la CNIL

Les contributions reçues lors de la consultation publique et l'avis de l'Autorité de la concurrence ont permis d'enrichir et de consolider les recommandations, publiées dans leur version finalisée.

Ainsi, la CNIL a clarifié, sur la forme comme sur le fond, sa recommandation sur plusieurs points :

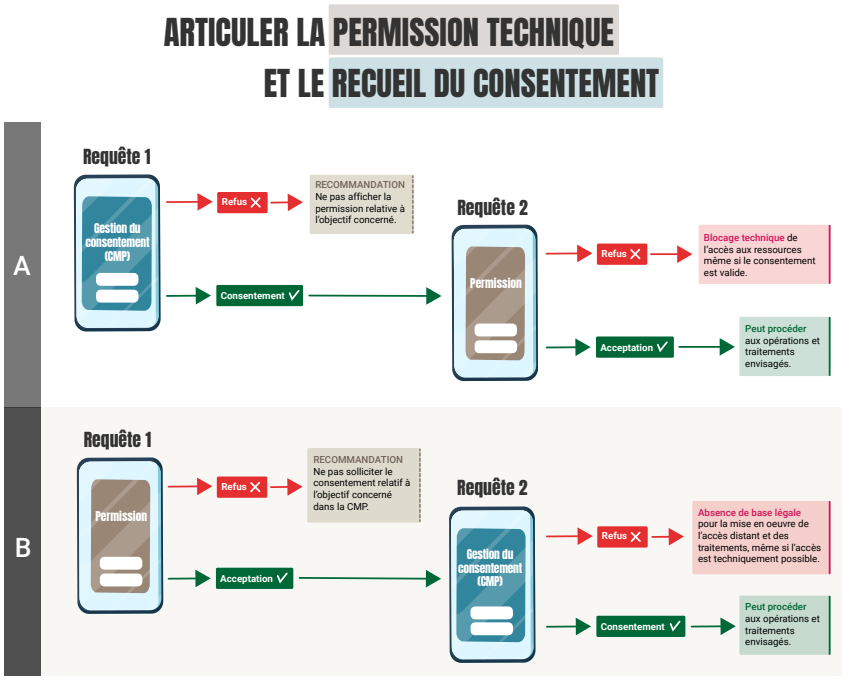
- La CNIL a notamment **mieux distingué ce qui relève de l'obligation** – et qui s'applique à tous – **de ce qui relève de la recommandation ou encore de la bonne pratique** afin d'apporter plus de sécurité juridique.

  Elle a également explicité les interactions entre ses recommandations et la prise en compte des enjeux concurrentiels. Elle rappelle que la recommandation doit s'appliquer dans le respect du droit de la concurrence et du règlement sur les marchés numériques (*Digital Market Act* ou DMA).

- Enfin, **la CNIL a recentré ses recommandations sur les systèmes de permissions** en ciblant les permissions dites « techniques », conçues par les fournisseurs d'OS, qui permettent à l'utilisateur de donner ou de bloquer l'accès à certaines informations (carnet de contact, **géolocalisation**, micro, appareil photo, etc.), indépendamment des finalités pour lesquelles elles pourraient être utilisées (publicitaires, statistiques, techniques, etc.).

Extraits du site internet de la CNIL, novembre 2025

En plus de cette recommandation détaillée, la CNIL fournit des informations pratiques à destination des consommateurs mais aussi des professionnels[19] pour correctement mettre en œuvre ses recommandations et respecter ainsi le RGPD. Par exemple, une infographie précise l'articulation entre les demandes de permission technique et le recueil du consentement :



[19] Par exemple : https://www.cnil.fr/fr/securite-applications-mobiles-conception-et-developpement

Qu'est-ce qu'une permission ?

Les permissions d'accès (ou « autorisations ») mises en œuvre au sein des OS des terminaux mobiles sont des dispositifs permettant à l'utilisateur de **choisir quelles fonctionnalités et quelles données sont accessibles à chacune de leurs applications mobiles.**

Grâce à ces dispositifs, l'utilisateur choisit ainsi de permettre ou non aux applications d'accéder **aux capteurs** (accéléromètre, localisation, luminosité, objectif photo, microphone, etc.) **ou à la mémoire** (stockage de fichiers, photos, vidéos, sons, carnet de contacts, historiques divers, etc.) **de son terminal mobile.**

Dans leur immense majorité, les permissions **visent uniquement à donner ou bloquer l'accès technique à certaines ressources protégées, sans tenir compte des objectifs (ou finalités) pour lesquels les applications le demandent.** Il s'agit donc de permissions « techniques » qui n'encadrent pas l'usage pour lequel les informations peuvent être traitées ou non. Les recommandations de la CNIL **concernent ce type de permissions.**

Pour autant, **ces permissions « techniques » ne sont pas conçues pour collecter le consentement** des utilisateurs, au sens du RGPD et de la loi Informatique et Libertés :

- Elles visent en effet uniquement à **donner ou bloquer l'accès aux ressources et informations protégées du terminal mobile indépendamment des finalités poursuivies par l'éditeur de l'application.** Le fournisseur d'OS suggère uniquement d'expliquer au sein de la requête pour quelle raison l'accès est demandé. Ces **permissions peuvent donc être requises dans des situations où le consentement de l'utilisateur n'est pas imposé par la règlementation.** Par exemple, l'accès à la localisation est exempté de consentement pour le fonctionnement même d'une application de navigation puisque cette donnée est nécessaire au service. Cependant, le fournisseur d'OS impose à l'éditeur de demander une permission pour accéder à ces données.

- Même lorsque le consentement est requis, une simple **demande de permission ne permet pas toujours d'obtenir un consentement libre, spécifique, éclairé et univoque,** conformément au RGPD ou à la loi Informatique et Libertés (article 82). Elle n'est suffisante que dans des cas limités, par exemple, si la permission concerne un seul traitement, une seule finalité et un seul destinataire des données (voir la recommandation, partie 8.3.2). Dans la plupart des cas, il est nécessaire d'utiliser une plateforme de gestion du consentement en complément de la demande de permission.

- **L'exemple de FAIRTIQ**

En France, l'application FAIRTIQ est l'application majeure concernant la mise en œuvre du titre unique. Ses conditions générales[20] sont conçues pour un usage de l'application dans plusieurs pays, et ne sont donc pas spécifiquement rédigées pour la France. Si les CGV restent assez floues concernant le traitement des données personnelles, en revanche le document de politique de confidentialité[21] (auquel les CGV renvoient) est très complet et détaillé. Il précise toutes les données collectées, dans quel but et énonce clairement comment exercer l'ensemble des droits liés aux données personnelles. Ce document constitue une bonne pratique de la part d'un professionnel.

Table des matières

A. Traitement de vos données (Privacy Icons) 2
B. Coordonnées du responsable du traitement et du DPO 4
Responsable du traitement 4
Data Protection Officer (Délégué à la protection des données) 4
C. Responsabilité du traitement des données et lois applicables 4
D. Données personnelles traitées 5
Informations générales sur le-a client-e 5
Données relatives aux compagnons de voyage conformément au chapitre III. A. 2 5
Données relatives aux moyens de paiement 5
Données relatives aux trajets 5
Données relatives aux achats 5
Informations relatives à l'appareil 6
Données d'utilisation 6
E. Finalités et modalités du traitement 6
F. Bases juridiques 7
G. Prise de décision automatisée et profilage 9
H. Sécurité 9
I. Transfert des données 10
J. Création et gestion du compte via authentification unique (SSO) 13
Inscription avec Google (Google Sign-in) 13
Inscription avec Apple (Sign in with Apple) 13
K. Prise de contact avec les clients 14
L. Durée de conservation des données 14
M. Exceptions aux limites temporels selon le chapitre L 15
N. Droit à l'effacement et à l'oubli 16
O. Rectification et limitation 16
P. Droits d'accès et de transmission 16
Q. Droit d'opposition 17
R. Droit de porter plainte 17
S. Lieu du traitement des données 17
T. Correspondant à la protection des données dans un Etat membre de l'UE 18
U. Modifications de la présente politique de confidentialité 18
V. Accéder à et télécharger la politique de confidentialité 18

Table des matières du document de Politique de confidentialité, V.5.1, de l'application FAIRTIQ

[20] https://fairtiq.com/hubfs/FAIRTIQ-GTC%20v4.7%20FR.pdf
[21] https://fairtiq.com/hubfs/FAIRTIQ%20PRIVACY%20NOTICE%20V5.1%20FR.pdf (version 5.1. Dernière mise à jour : novembre 2025)

De rares critiques se sont exprimées sur l'utilisation des données personnelles en vue de l'accès au titre unique par smartphone. Ainsi, un article de Reporterre[22] rapporte les déclarations du collectif Écran total, qui dénonce les impacts du numérique sur la qualité des services publics et le travail, exige la suppression de cette politique tarifaire *« discriminatoire »*. *« Les personnes qui refusent d'avoir une laisse numérique sont discriminées »*, dénonce le collectif.

Bien évidemment il n'y aucune discrimination au sens pénal du terme dans la mise en œuvre de l'application FAIRTIQ.

Face à certaines critiques, liées aux fonctionnalités de FAIRTIQ et notamment à sa capacité d'être un outil au service d'une politique tarifaire novatrice et favorable à l'usager (cf. 2.2 le tarif unique en Occitanie), il faut relever que :

- le système check-in check-out en post paiement ne peut, par définition, que se passer d'une distribution classique par un guichet qu'il soit physique ou numérique et ne peut exister qu'en utilisant les fonctionnalités des smartphones : géolocalisation très précise (GPS et Wi-Fi), rapidité de fonctionnement, bonne couverture réseau téléphonique, post paiement permettant le développement d'offres tarifaires intéressantes (le cas échéant), possibilité d'avoir plusieurs compagnons de voyage.

- Comme le rappelle la CNIL[23], le contrat est une des bases légales prévues par le RGPD sur laquelle peut se fonder un traitement de données personnelles. Le recours à cette base légale suppose que le traitement soit objectivement nécessaire à l'exécution d'un contrat entre l'organisme traitant les données et les personnes concernées.

Concernant l'utilisation des données personnelles des voyageurs, et en particulier de celle de géolocalisation, on peut retenir quelques bonnes pratiques à suivre pour les professionnels :

⇨ **Dès leur conception et dans leurs développements, les applications mobiles doivent prendre appui sur la recommandation de la CNIL relative aux applications mobiles pour garantir le respect des droits des utilisateurs liés à leurs données personnelles, notamment concernant le recueil de leur consentement à l'utilisation de leurs données.**

⇨ **Les applications support de titre unique doivent mettre en place des documents spécifiques et complets permettant de répondre aux exigences de la CNIL et du RGPD concernant le droit à l'information sur le traitement des données personnelles des utilisateurs, ainsi que les différents droits liés aux données (droit à l'effacement, droit d'accès et de rectification, etc.).**

[22] https://reporterre.net/Transports-en-Occitanie-une-appli-suit-les-usagers-a-la-trace
[23] https://www.cnil.fr/fr/les-bases-legales/contrat

1.2 L'égalité d'accès aux services publics

Des régions ont mis en place dans leur réseau de transport une tarification spécifique pour les voyageurs qui utiliseraient des applications, comme FAIRTIQ, constitutives d'un titre unique. Elles peuvent concerner plusieurs modes de transport, ainsi que plusieurs réseaux et peuvent facturer aux voyageurs le tarif le plus avantageux correspondant au trajet effectivement effectué, en post paiement, avec pour seul support l'application dédiée téléchargée sur le téléphone du voyageur. Aucun billet n'a à être acheté en amont, l'activation de l'application en début de trajet génère une autorisation de voyage.

Ainsi, en Occitanie, la région a mis en place trois tarifications du réseau TER pour les personnes qui utilisent l'application FAIRTIQ : +=0 (pour les 12 à 26 ans), +=Flex (de 27 à 59 ans) et +=- (pour les 60 ans et plus). Sans cette application, cette tarification spéciale ne peut s'appliquer.



Extrait du site internet https://www.ter.sncf.com/occitanie/lio-plus/toutes-les-formules/plus-egal-flex le 10/10/2025

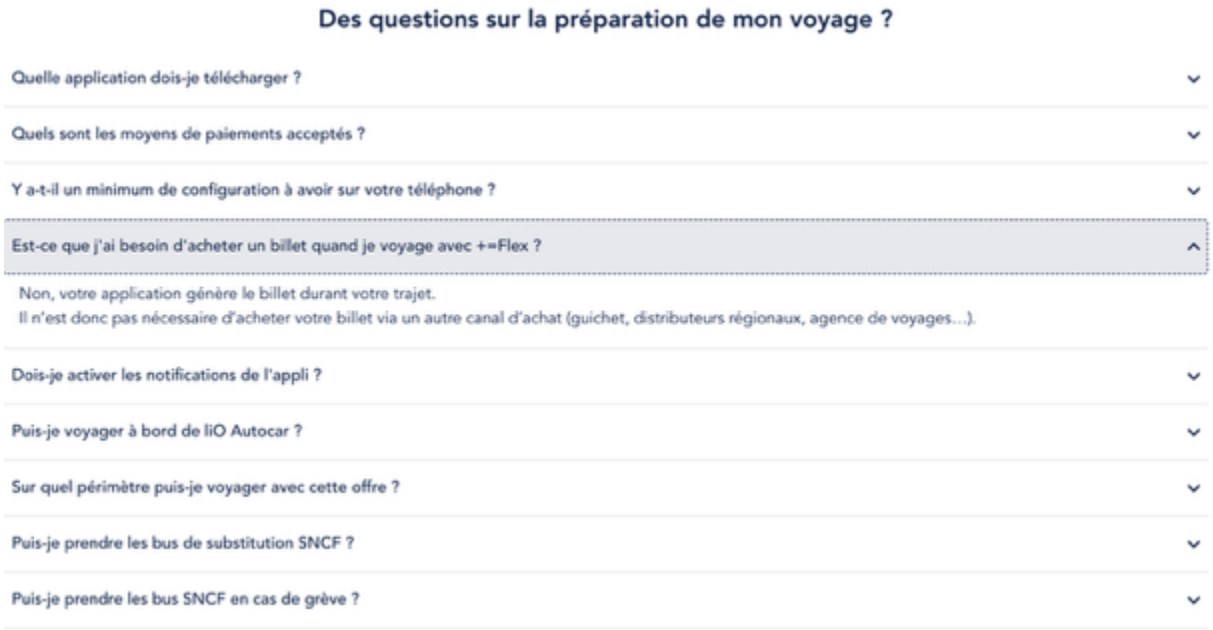
Il faut noter que cette tarification est très claire pour les voyageurs, pratique et avantageuse.

Son cadre d'application est large et bien défini : elle est valable sur les trains TER et les cars TER (sous la dénomination liO), et elle n'est pas soumise à des conditions de résidence dans la région pour le voyageur. Cela permet une grande clarté de compréhension de l'offre.

De plus, la tarification présente de vrais avantages financiers pour le voyageur qui est ainsi fortement incité à l'utiliser. Ainsi, pour les jeunes entre 12 et 26 ans, à partir du 11ème trajet dans le mois, les voyages deviennent gratuits jusqu'à la fin du mois. Les voyageurs entre 27 et 59 ans bénéficient de tarifs réduits, et la réduction augmente au fur et à mesure du nombre de trajets effectués dans le mois, de 20 à 90 % de réduction, avec un prix mensuel plafonné de 97 euros pour le train et 44 euros pour le car. Enfin, pour les voyageurs à partir de 60 ans, le système est sensiblement le même, avec en plus un trajet « cagnotté » tous les 10 trajets effectués.



Cette tarification bénéficie d'une présentation très claire et pédagogique sur le site dédié du TER Occitanie, avec une rubrique de FAQ fournie et détaillée, des questions pertinentes et concrètes, bien placées du point de vue du voyageur.



Que dois-je faire pour monter à bord une fois l'application téléchargée et les données renseignées ?

À votre gare de départ, glissez "start". Une fois à quai dans votre gare d'arrivée, glissez "stop". Il vous reste alors à valider le trajet effectué.
Surtout, assurez-vous que la batterie de votre téléphone est bien chargée et ne modifiez pas vos paramètres de géolocalisation en cours de route.

Quand est-ce que "je gliss start et stop" ?

Il faut déclencher "Start" avant de monter dans le train dans l'appli, et "stop" une fois dans la gare d'arrivée après être descendu du train.
La fonction Smart Stop de l'app FAIRTIQ peut glisser stop automatiquement si vous oubliez de le faire manuellement (à activer dans les réglages de l'appli).

Est-ce que je dois arrêter et redémarrer l'application si j'ai un trajet avec une correspondance ?

Si vous changez de mode de transport dans un intervalle de quelques minutes, vous n'avez pas besoin de mettre fin au trajet.
L'application FAIRTIQ détecte qu'un changement a été effectué et calcule automatiquement le meilleur billet pour votre parcours.

- Temps de correspondance d'un train vers un autre train ou d'un train vers un car : 30mn à partir de la fin du trajet précédent.
- Temps de correspondance d'un car vers un autre car : 2 heures à partir du premier glissé "start".

Attention, si la fonction Smart Stop est active, assurez vous que le trajet soit toujours en cours au départ du nouveau trajet.

Comment faire pour être en règle en gare et à bord ?

Il faut glisser sur le bouton START sur le quai. L'appli va automatiquement générer un QR code, qui fait office de titre de transport.

Extraits de la FAQ du site https://www.ter.sncf.com/occitanie/lio-plus/toutes-les-formules/plus-egal-flex

⇨ **On peut retenir de ces tarifications incitatives mises en place par la région Occitanie des bonnes pratiques pour la mise en place de tarifications spécifiques aux titres uniques dématérialisés :**

- Un champ d'application large et bien défini, un cadre clair ;

- De vrais avantages financiers pour le voyageur qui est de fait incité à l'utiliser ;

- Des explications claires et concrètes, rédigées d'un point de vue du voyageur.

La critique qui pourrait être faite de ce système de tarification serait celle de favoriser financièrement les voyageurs dotés de l'application nécessaire, et donc de défavoriser les autres. Derrière cette question se pose celle de la possibilité pour un service public de mettre en place des tarifs différenciés sur le critère du type de support de titre de transport utilisé.

Les hautes juridictions (Conseil d'État et Conseil constitutionnel) sont d'accord pour admettre que des aménagements au principe de stricte égalité puissent avoir lieu dans trois cas[24], qui peuvent se recouper :

- lorsque la loi le prévoit pour des raisons d'intérêt général ;
- lorsque les usagers se trouvent dans des situations différentes ;
- lorsqu'un intérêt général en rapport avec l'objet du service le justifie.

Extraits de *Droit du service public général*, Gilles Guglielmi, Geneviève Koubi, Martine Long, éditions LGDJ, collection Précis Domat : *« Le « candidat à l'usage du service » est en quelque sorte place dans un statut de demandeur, il sollicite l'accès au service auquel il a droit. Cet accès peut parfois être soumis à des conditions juridiques particulières pourvu que ces dernières soient les mêmes pour chaque candidat-usager. Ces conditions, de natures diverses, doivent reposer sur des fondements objectifs. Mais parmi les conditions d'accès au service public, une question se pose quant à la tarification, c'est-à-dire au paiement du prix qui, en vertu d'une lecture stricte du principe d'égalité, devrait être le même pour chaque usager. Cette lecture a trouvé ses limites. L'obligation implicite d'assurer l'accès du service à ceux qui en ont le plus besoin, puis la nécessité de tenir compte de la situation de ceux qui en usent le plus fréquemment, et enfin la considération portée à la situation économique et sociale de l'usager ont marqué l'évolution du droit en la matière.*
(…)
De fait, la plupart des arrêts et conclusions évoquent la question de l'égalité de l'accès au service pour relever les conséquences de différenciations tarifaires, car ces dernières résultent d'une politique du service public destinée à remédier aux inégalités économiques et sociales. Les développements relatifs aux gradations tarifaires sont, aujourd'hui, particulièrement dépendants des stratégies politiques et des objectifs économiques déterminés par les organismes investis de missions de service public. Si la raison première des différenciations des tarifs repose sur les ressources des usagers, dans le cadre des activités de service public à caractère industriel et commercial, elles peuvent répondre à d'autres conditions généralement imposées par la loi ».

En ce qui concerne la tarification += - en Occitanie, ces conditions sont respectées :

- Le critère est objectif et non subjectif : c'est l'utilisation d'une application pour ses trajets en transport, qui développe des atouts importants pour le voyageur et facilite l'utilisation des transports (géolocalisation, calcul du meilleur tarif, génération d'un QR code, etc.) ;

- Le rôle de cette mesure est un rôle incitatif, ou pédagogique, destiné à faire consommer les services publics locaux de transport. Cela répond à un intérêt général.

[24] *Cours de droit administratif général,* Xavier BRAUD, éditions Gualino.

Le déploiement de solutions telles que celle présentée dans la région Occitanie nous démontre un intérêt supplémentaire pour le transporteur et l'autorité organisatrice : le fait qu'un smartphone et une application soient nécessaires permet aussi de ne pas avoir à équiper toutes les gares de la région de bornes de sorties. C'est au voyageur de « mettre fin » au trajet sur son application lorsqu'il sort de la gare ou du car, sans quoi il risque de payer plus cher son trajet. Cependant, des possibilités de précautions existent afin d'éviter que la facturation continue à être effectuée si le voyageur oublie de mettre fin au trajet.

Il est important que les AOM veillent aux qualités des applications de titre unique déployées dans leurs territoires et soient exigeantes concernant ce point, si elles veulent que les voyageurs adhèrent à ces systèmes de tarification : ils devront les utiliser pour bénéficier de leur tarification et ne doivent ainsi pas se trouver dans la situation d'être contraints de charger une application comprenant des clauses abusives dans leurs CGV ou revendant leurs données personnelles au lieu de collecter seulement les données essentielles nécessaires au fonctionnement de l'application.

De plus, les applications doivent respecter les règles d'accessibilité numérique, mettre à disposition aisément leurs CGV et informer clairement sur le recours à la médiation de la consommation (cf. 1.3 observations juridiques).

⇨ **Les AOM doivent être très vigilantes quant aux propriétés et aux qualités des applications de support de titre unique déployées dans leurs territoires (accessibilité numérique, mise à disposition des CGV et information sur la médiation).**

1.3 Observations juridiques

- **Observations juridiques communes aux autres moyens de paiement dématérialisés des titres de transport**

En 2023, la Fnaut a publié une étude concernant la dématérialisation des titres de transport dans les transports ferroviaires et urbains[25]. L'objectif était de démontrer l'intérêt de développer la dématérialisation des titres de transport urbain mais également d'en souligner les limites et lacunes. Notre analyse a porté sur différents systèmes, du plus rustique au plus abouti. Dans la mesure où faciliter et multiplier les méthodes de dématérialisation dans les transports contribuent au report modal, la Fnaut souhaite accompagner le déploiement de ces nouvelles technologies, tout en veillant au respect des droits des voyageurs.

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. C'est une particularité qui requiert une certaine attention, tout comme la multiplicité des intervenants et l'obligation d'information du professionnel.

- **L'information de l'utilisateur d'un titre dématérialisé**

L'une des obligations les plus importantes du professionnel vis-à-vis du consommateur est de l'informer sur le prix et le détail des prestations, ses caractéristiques essentielles (articles L. 111-1 et L. 211-5 du code de la consommation). Ces obligations s'appliquent quelle que soit la forme du contrat, dématérialisée ou non.

Le développement des titres dématérialisés suppose un soin particulier pour informer correctement le consommateur sur le prix réel payé. Ainsi, lorsque le prix s'adapte en fonction du parcours effectué par le voyageur (par exemple, système check-in check-out, ou adaptation du prix au forfait le plus intéressant), le voyageur doit être informé du tarif finalement payé (en général, l'information est donnée par mail le lendemain du voyage).

Il doit aussi être informé du solde restant sur sa carte de transport, le cas échéant, ou le temps restant pour l'utiliser, selon les types de billets.

[25] https://www.fnaut.fr/la-dematerialisation-des-titres-de-transport-dans-les-transports-ferroviaires-et-urbains-lanalyse-de-la-fnaut/

L'absence de support écrit peut également interroger sur la bonne information du voyageur en cas d'échange ou d'annulation : comment connaître avec certitude le voyage valable ? 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).

La question de l'information sur le prix et le nombre de trajets retenus prend encore davantage d'ampleur avec les systèmes de check-in check-out, car si les prix des trajets sont plafonnés par jour, ils ne le sont pas forcément par semaine ou par mois : le système présenté comme s'adaptant au tarif le plus avantageux pour le voyageur ne l'est alors pas d'une manière plus globale.

⇨ **Le développement des titres dématérialisés appelle un soin particulier pour informer correctement le consommateur sur le prix réel payé.**

⇨ **Il doit aussi être informé du solde restant sur sa carte de transport, le cas échéant, ou le temps restant pour l'utiliser, selon les types de tickets.**

⇨ **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).**

- **Le titre de transport, preuve d'un billet valable au sens pénal**

Les titres de transport servent notamment aux voyageurs à prouver qu'ils ont bien le droit de prendre place à bord du véhicule de transport et ne sont donc pas en situation d'infraction. C'est l'article R. 2242-1 du code des transports[26] qui définit les conditions dans lesquelles un titre de transport peut être exigé d'un voyageur et sous quelles modalités :

« Il est interdit à toute personne de pénétrer dans un espace dont l'accès est réservé aux détenteurs d'un titre de transport ou de voyager sans être munie d'un titre de transport valable complété, s'il y a lieu, par les opérations incombant au voyageur telles que compostage, validation ou apposition de mentions manuscrites. Le fait de contrevenir aux dispositions du présent article est puni de l'amende prévue pour les contraventions de la troisième classe. »

[26] https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000050706403/

L'adaptation de cet article à la variété des billets dématérialisés peut interroger. Comment un voyageur qui a payé son billet par l'apposition de sa carte bancaire sur un valideur peut démontrer qu'il est bien en situation régulière, alors qu'il n'a pas de billet ou de support à présenter ? La question se pose avec plus d'acuité pour les hypothèses dans lesquelles le voyageur peut circuler sans avoir à créer un compte client, ce qui est le cas pour l'open payment si le voyageur a choisi de ne pas se créer un compte client spécifique sur l'usage de cette fonctionnalité.

La question se pose aussi pour le titre unique par smartphone qui génère un QR code, dont le voyageur n'est pas capable de vérifier le contenu, notamment dans la perspective d'un contrôle.

Le régime juridique devra éventuellement évoluer pour faire entrer les hypothèses de billets dématérialisés dans la définition de ce qu'est un billet valable, puisque le code des transports n'envisage le titre de transport que comme un objet physique que l'on détient. La situation juridique doit être sécurisée en prenant en compte les titres de transport physiques et les titres de transport dématérialisés, voire « virtuels », c'est-à-dire invisibles pour le voyageur qui ne s'est pas créé de compte préalablement, dans le cas de l'open payment.

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. Il faudrait envisager et régler la question des voyageurs qui perdent ou se font voler leur carte bancaire, support de leur billet, ou dont la batterie de téléphone s'est déchargée : 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.

Des évolutions sont attendues dans ce domaine, pour que la facilité d'utilisation ne soit pas mise en péril par une application laborieuse. Il ne doit pas y avoir une incompatibilité entre les outils et les infrastructures.

De plus, on peut imaginer une certaine réticence des voyageurs de sortir leur carte bancaire à chaque ligne de contrôle pour voyager, ou leur smartphone pour valider le départ ou la fin d'un trajet, du fait que le sentiment d'insécurité dans les transports publics est élevé pour le transport urbain d'après un sondage[27] de novembre 2022 : la sécurité n'y est pas satisfaisante pour 68 % des sondés (contre 20 % pour le TGV).

⇨ **Le cadre juridique des infractions doit être sécurisé en prenant en compte les titres de transport dématérialisés et physiques.**

[27] https://www.lefigaro.fr/actualite-france/transports-en-commun-la-grande-lassitude-des-francais-20221117

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

Le titre de transport est aussi utile pour démontrer la preuve du contrat de transport si le voyageur a été accidenté durant le transport (chute, blessure, etc…). 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[28]. 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. Avec un billet dématérialisé, sans support matériel, il pourrait être difficile d'établir cette preuve, ce qui diminuerait la sécurité juridique des voyageurs.

Cette question doit donc être prise en compte dans les évolutions possibles de la mise en œuvre de la responsabilité des transporteurs.

- **Le risque de complexification des recours des voyageurs**

La mise en place de billets dématérialisés - mettant parfois en jeu des intermédiaires nouveaux ou utilisant des moyens déjà existants (smartphone, carte bancaire) - mène à des montages complexes, superposant de multiples CGV pour les voyageurs : CGV de l'opérateur de transport, CGV du support utilisé, CGV du moyen de paiement, etc… Cette situation n'est pas souhaitable si certaines dispositions sont contradictoires. Les textes opposables aux voyageurs doivent être les plus succincts et simples possibles pour être intelligibles et utiles.

Les sites et applications concernés par les différentes étapes de la mise en œuvre du titre unique par smartphone (informations, fonctionnement, horaires, tarification et délivrance du titre) doivent indiquer clairement au voyageur les moyens de contact avec le service client et identifier son champ de compétence.

De même, il pourrait être complexe pour le voyageur de déterminer, en cas de litige, quel est le médiateur (au sens de la médiation de la consommation, article L. 612-1 du code de la consommation[29]) compétent pour étudier son dossier : médiateur du transporteur, médiateur de l'établissement bancaire, médiateur de l'application support du titre, médiateur de l'opérateur téléphonique ou médiateur du terminal de communication ? Des accords entre médiateurs seront nécessaires pour identifier le médiateur le plus pertinent pour ne pas décourager le voyageur à exercer un recours amiable. Il faudra veiller à une bonne communication aux voyageurs.

Le plus pertinent semble être de 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.

Il est également souhaitable que le médiateur qui recevrait un dossier pour lequel il n'est pas désigné comme compétent le transfère dans les plus brefs délais au médiateur adéquat, en informant le consommateur.

[28] solution retenue pour un passager qui chute entre le quai et le rail dans des circonstances indéterminées, première chambre civile, 26 juin 1990, 88-12.937 ; et pour un passager surpris par la fermeture des portes alors que le train était arrêté en gare, première chambre civile, 20 octobre 1969, 68-10962.

[29] https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006069565/LEGISCTA000032223347/

⇨ **Des accords entre médiateurs seront nécessaires pour identifier le médiateur le plus pertinent pour ne pas décourager le voyageur à exercer un recours amiable. Il faudra veiller à une bonne communication aux voyageurs.**

- **Observations juridiques spécifiques au titre unique** (application smartphone)

Comme souligné dans l'article « *Titre unique, questions multiples* »[30], une des principales complexités liées au titre unique est celle due à « la multiplicité des acteurs et de l'hétérogénéité des rôles ».

C'est aussi le caractère inédit et innovant de cette solution qui conduit à devoir revoir certaines notions juridiques.

- **Impacts juridiques de la constitution du titre de transport durant le voyage**

Les informations préalables au contrat selon le code de la consommation.

Le fait que le titre unique se crée au fur et à mesure du trajet du voyageur se heurte aux dispositions de l'article L. 111-1 du code de la consommation[31] :

Article L111-1

Version en vigueur depuis le 01 octobre 2021

Modifié par Ordonnance n°2021-1247 du 29 septembre 2021 - art. 2

Avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à titre onéreux, le professionnel communique au consommateur, de manière lisible et compréhensible, les informations suivantes :

1° Les caractéristiques essentielles du bien ou du service, ainsi que celles du service numérique ou du contenu numérique, compte tenu de leur nature et du support de communication utilisé, et notamment les fonctionnalités, la compatibilité et l'interopérabilité du bien comportant des éléments numériques, du contenu numérique ou du service numérique, ainsi que l'existence de toute restriction d'installation de logiciel ;

2° Le prix ou tout autre avantage procuré au lieu ou en complément du paiement d'un prix en application des articles L. 112-1 à L. 112-4-1 ;

3° En l'absence d'exécution immédiate du contrat, la date ou le délai auquel le professionnel s'engage à délivrer le bien ou à exécuter le service ;

4° Les informations relatives à l'identité du professionnel, à ses coordonnées postales, téléphoniques et électroniques et à ses activités, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte ;

5° L'existence et les modalités de mise en œuvre des garanties légales, notamment la garantie légale de conformité et la garantie légale des vices cachés, et des éventuelles garanties commerciales, ainsi que, le cas échéant, du service après-vente et les informations afférentes aux autres conditions contractuelles ;

6° La possibilité de recourir à un médiateur de la consommation dans les conditions prévues au titre Ier du livre VI.

La liste et le contenu précis de ces informations sont fixés par décret en Conseil d'Etat.

Les dispositions du présent article s'appliquent également aux contrats portant sur la fourniture d'eau, de gaz ou d'électricité, y compris lorsqu'ils ne sont pas conditionnés dans un volume délimité ou en quantité déterminée, ainsi que de chauffage urbain. Ces contrats font également référence à la nécessité d'une consommation sobre et respectueuse de la préservation de l'environnement.

[30] *« Titre unique, questions multiples »* Lexisnexis – Energie – Environnement – Infrastructures n° 12 décembre 2023.

[31] https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000006069565/LEGISCTA000032220901/?anchor=LEGIARTI000044142438#LEGIARTI000044142438

Par définition, avec le titre unique par smartphone, le prix ne peut pas être déterminé avant le début du contrat de transport (fonction START, puisque l'application ne connait pas la destination finale du voyageur), sauf à considérer que le contrat de transport ne naît qu'a posteriori (fonction STOP de l'application). En revanche, les éléments qui constituent le prix sont connus puisqu'ils correspondent à la tarification du réseau de transports utilisés, mais ils ne pourront pas être individualisés avant la fin du trajet (activation de la fonction STOP de l'application).

Il serait inapplicable d'informer le voyageur de tous les tarifs potentiellement applicables dès lors qu'il active la fonction START de son application, notamment dans les grands pôles d'échanges.

L'article L. 221-13 du code de la consommation prévoit l'obligation pour le professionnel de remettre aux consommateurs sur un support durable la confirmation du contrat, reprenant les éléments essentiels. Cependant, l'article L. 221-2-9 du même code prévoit l'exclusion des contrats de transports de cette obligation :

9° Les contrats portant sur les services de transport de passagers, à l'exception des dispositions prévues à l'article L. 221-14 ;

FAIRTIQ n'est donc pas obligé de remettre la confirmation durable de la confirmation du contrat mais devrait, selon L. 221-14 du code de la consommation, être en mesure de rappeler au consommateur, avant qu'il ne passe sa commande, de manière lisible et compréhensible, les informations relatives aux caractéristiques essentielles des biens ou des services qui font l'objet de la commande, à leur prix, à la durée du contrat et, s'il y a lieu, à la durée minimale des obligations de ce dernier au titre du contrat, telles que prévues à l'article L. 221-5.

Or, ces dispositions de l'article L. 221-14 apparaissent inapplicables pour un contrat qui se constitue progressivement.

Des modifications législatives à ce sujet devront être envisagées, pour le titre unique et l'open payement, afin d'exclure de cet article les prestations de transport achetées en temps réel au moyen de dispositifs numériques ou dématérialisés permettant l'accès au transport par une opération incombant au voyageur ou par une opération incombant au voyageur afin de mettre un terme à son trajet afin d'en déterminer le prix.

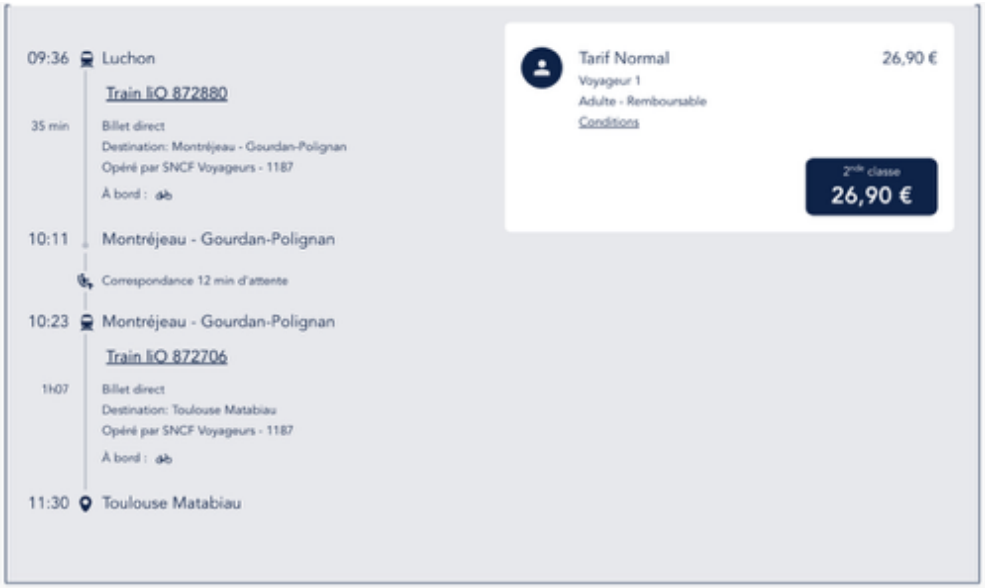
Les droits du voyageur pour un contrat qui se constitue au fur et à mesure du voyage.

De même, le fait que le contrat se constitue au fur et à mesure du voyage amène une nouvelle problématique : quels sont les droits d'un voyageur qui en fonction de son parcours pourrait se voir ouvrir des droits ou non (ou de son parcours souhaité mais qui ne se réalisera peut-être pas en raison de rupture de correspondance, d'un autre aléa ou de son choix de ne pas poursuivre le voyage) ?

Par exemple, un voyageur qui achète un billet TER + TGV aura des droits ouverts par le Règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires[32] pour la partie TER de son trajet, en tant que « billet direct ». Il en est ainsi pour tous les trajets TER en correspondance entre des services assurés par SNCF Voyageurs (TER, Intercités et TGV), à l'exclusion des titres comportant un seul trajet en TER.

Au contraire, un voyageur qui prend le TER en utilisant une application de titre unique ne sera pas couvert, puisque le transporteur ne connait pas la destination finale de son parcours, le contrat ne se faisant qu'au fur et à mesure de son trajet :

Témoignage d'un voyageur : *« vendredi je vais faire un trajet TER SNCF Voyageurs avec FAIRTIQ, deux trajets d'ailleurs, puis j'ai un billet pour un TGV Inoui. Si j'avais un billet classique, j'aurais un billet unique avec trois contrats distincts : 2 TER SNCF Voyageurs et un TGV SNCF Voyageurs et je serai donc couvert par le PRR notamment pour dédommagement retard, reroutage, assistance. Mais là, non, jusqu'à ce que j'arrive au trajet TGV. »*



Lors de la célébration des 95 ans des Règles Uniformes concernant le Contrat de transport International ferroviaire de Voyageurs (CIV) organisés par l'OTIF[33], Marc Debrincat, représentant la Fédération Européenne des Voyageurs à cette occasion, a eu l'occasion de présenter les différents ajustements nécessaires à l'application efficace des droits des voyageurs européens[34] : des lignes directrices seraient ainsi souhaitables pour préciser certains sujets et les ajuster aux technologies émergentes.

[32] https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=celex:32021R0782
[33] https://otif.org/fr/?page_id=216
[34] https://www.epf.eu/wp/epf-at-the-otif-anniversary-event-for-cim-and-civ/

Dans les systèmes check-in check-out ou basés sur le post paiement, le billet se génère au fur et à mesure du trajet sans trains désignés, ce qui appelle les commentaires suivants :

- Comment combiner les dispositions du PRR sur l'assistance et les dédommagements en cas de retard avec ces dispositifs ? Surtout s'il n'y a pas d'agent de l'opérateur à bord.

- D'autre part, les voyageurs doivent pouvoir disposer d'informations sur leurs droits en vigueur pour les différents segments du trajet.

- Comment contacter le SAV et pouvoir interagir et échanger de manière traçable afin de pouvoir justifier des décisions que le SAV aura prises ou communiquées ?

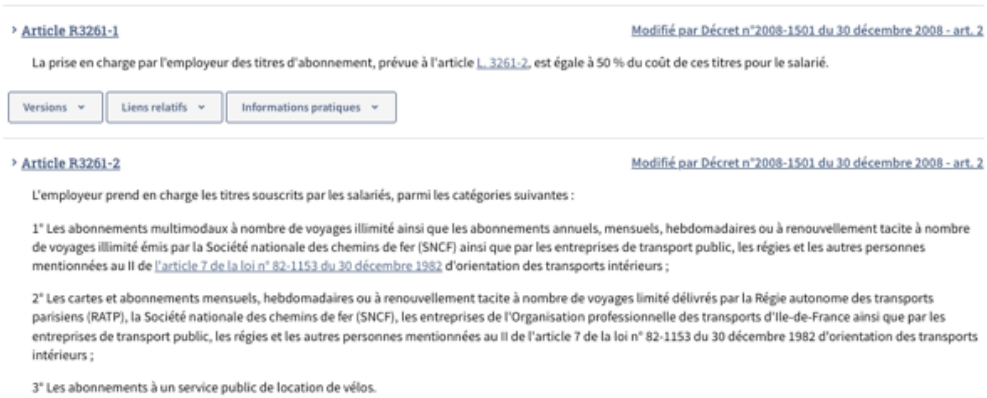
- Constat de la désuétude de certaines dispositions dans les CIV : position fragile du voyageur entre des dispositions commerciales et un PRR rédigé de manière prudente voire frileuse ou dans certains cas d'application concrète difficile sur le terrain.

- Des lignes directrices interprétatives du PRR (voire de la CIV ?) pourraient permettre une harmonisation et une explicitation de manière plus fluide.

- **Prise en compte comme un abonnement remboursable par l'employeur**

Le code du travail prévoit l'obligation pour l'employeur du secteur privé de prendre en charge 50 % des frais de transport du salarié pour se rendre à son travail, s'ils sont effectués en transports publics de personnes ou services publics de location de vélo (article L. 3261-2 du code du travail).

La question se pose de savoir si la détention d'un titre unique est susceptible d'être pris en charge par l'employeur, du fait de ses caractéristiques innovantes et du fait que le prix n'est pas systématiquement connu à l'avance. Les articles R. 3261-1 et R. 3261-2 du code du travail[35] prennent en compte la notion, entre autres, *« d'abonnements multimodaux à nombre de voyages illimités » :*



Article R3261-1 — Modifié par Décret n°2008-1501 du 30 décembre 2008 - art. 2

La prise en charge par l'employeur des titres d'abonnement, prévue à l'article L. 3261-2, est égale à 50 % du coût de ces titres pour le salarié.

Versions | Liens relatifs | Informations pratiques

Article R3261-2 — Modifié par Décret n°2008-1501 du 30 décembre 2008 - art. 2

L'employeur prend en charge les titres souscrits par les salariés, parmi les catégories suivantes :

1° Les abonnements multimodaux à nombre de voyages illimité ainsi que les abonnements annuels, mensuels, hebdomadaires ou à renouvellement tacite à nombre de voyages illimité émis par la Société nationale des chemins de fer (SNCF) ainsi que par les entreprises de transport public, les régies et les autres personnes mentionnées au II de l'article 7 de la loi n° 82-1153 du 30 décembre 1982 d'orientation des transports intérieurs ;

2° Les cartes et abonnements mensuels, hebdomadaires ou à renouvellement tacite à nombre de voyages limité délivrés par la Régie autonome des transports parisiens (RATP), la Société nationale des chemins de fer (SNCF), les entreprises de l'Organisation professionnelle des transports d'Ile-de-France ainsi que par les entreprises de transport public, les régies et les autres personnes mentionnées au II de l'article 7 de la loi n° 82-1153 du 30 décembre 1982 d'orientation des transports intérieurs ;

3° Les abonnements à un service public de location de vélos.

Il n'est pas certain qu'un titre unique, qui facture les billets après le voyage, sans qu'un forfait ait été souscrit, soit considéré comme un « abonnement » au sens de cet article.

[35] https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000020080275

La région Occitanie semble avoir écarté ces réserves, car elle met en avant la possibilité de prise en charge à 50 % par l'employeur des trajets réalisés dans le cadre de l'offre +=flex avec FAIRTIQ, ainsi que l'indique le site TER de la région[36] :



Elle considère donc que le titre unique en place en Occitanie constitue un abonnement susceptible de remboursement partiel par l'employeur.

Le récapitulatif envoyé à la fin de chaque mois à l'utilisateur de FAIRTIQ, +=flex en Occitanie, indique : « *qu'il peut être utilisé pour soumettre une demande de prise en charge de vos frais de transport auprès de votre employeur* » et renvoie vers une page[37] dédiée au justificatif pour remboursement employeur avec l'offre +=. Cette page précise que : « *le récapitulatif a été élaboré pour répondre à toutes les exigences légales, en indiquant de manière explicite qu'il s'agit d'un abonnement* ».

[36] https://www.ter.sncf.com/occitanie/lio-plus/toutes-les-formules/plus-egal-flex
[37] https://support.fairtiq.com/hc/fr/articles/14138641906066--Justificatif-employeur-Occitanie

Justificatif d'achat
Abonnement +=Flex

Bonjour,

Merci d'avoir choisi liO et FAIRTIQ pour vos déplacements. Ce document est un récapitulatif mensuel de vos dépenses et avantages relatifs à l'abonnement +=Flex. Il peut être utilisé pour soumettre une demande de prise en charge de vos frais de transport auprès de votre employeur.

Mois: Novembre 2025

Titulaire de l'abonnement:

Prénom: Marc
Nom de famille: DEBRINCAT

Abonnement:

Total des trajets individuels	74,40 €
Avantages +=Flex	- 11,48 €
TOTAL payé	**62,92 €**

Veuillez noter que ce document n'est pas une facture, mais un récapitulatif de vos transactions du mois. L'utilisation de FAIRTIQ reste gratuite et sans engagement : seuls les trajets effectués sont facturés.

En savoir plus : Justificatif employeur (Occitanie)

Pour toute question, merci de contacter FAIRTIQ via votre application ou via https://fairtiq.com/aide

Exemple de justificatif d'achat mensuel +=flex.

⇨ **Il est souhaitable d'adapter les dispositions du code de la consommation et du code du travail pour prendre en compte l'existence du contrat de transport spécifique que constitue le titre unique, afin de garantir la sécurité juridique des voyageurs.**

2. ÉTUDES DE CAS ET PRÉCONISATIONS

L'analyse porte sur les deux régions dont les services ferroviaires régionaux sont utilisables via le titre unique et l'application FAIRTIQ. Une expérimentation avait été lancée en région Nouvelle Aquitaine grâce à la fonction Just Go intégrée à l'application SNCF Connect en octobre 2023[38], mais ce service n'est plus disponible[39].

2.1 Le titre unique en Normandie

- **Analyse des CGV de FAIRTIQ (version 4.7)**

Le service juridique de la Fnaut a procédé à l'analyse des Conditions Générales de Vente de FAIRTIQ version 4.6 du 24/3/2024. Dans cette analyse, la Fnaut avait émis des propositions pour l'information préalable du client, éviter les dispositions contraires à des lois impératives en France notamment en ce qui concerne la médiation de la consommation et les règles de compétence territoriale des juridictions.

Cette analyse a été transmise à FAIRTIQ et un travail en bonne intelligence a pu être mené. La version 4.7 des CGV de FAIRTIQ a apporté des modifications par rapport à la version précédente et a intégré le respect des règles impératives de compétence territoriale auxquelles il ne peut être dérogé en France. Les consommateurs qui auraient un litige lié à FAIRTIQ peuvent saisir le CM2C, Centre de Médiation de la consommation des conciliateurs de justice, reconnu par la CECMC[40].

[38] https://www.economiematin.fr/sncf-lance-just-go-bientot-ter-sans-billet#google_vignette
[39] https://www.ter.sncf.com/nouvelle-aquitaine/justgo
[40] https://www.economie.gouv.fr/mediation-conso/vous-etes-un-professionnel/choisir-un-mediateur-de-la-consommation/mediateurs-references

Par ailleurs, les CGV TER Normandie[41] en date du 25/09/2025, posent au point 2.1 le principe du paiement préalable du prix du transport, ce qui ne correspond évidemment pas au fonctionnement de l'application FAIRITQ.

Le point 2.5.2 « délai d'utilisation des titres » doit être complété de dispositions applicables à l'application FAIRTIQ, ainsi que le point « validation des titres de transport ».

Les billets émis par l'application FAIRTIQ représentent une telle nouveauté qu'elle justifie des dispositions spécifiques des CGV.

⇨ **Les CGV des transports urbains et des TER doivent intégrer les spécificités des billets FAIRTIQ, notamment : billet valable à partir du déclenchement de la fonction Start de l'application, pas de paiement préalable mais un post paiement.**

[41] https://mmt.vsct.fr/sites/default/files/swt/CNOR/2025-09/V20250925_CGV%20SNCF%20Lignes%20Normande_Nouvelle%20tarification%20Groupes%20KCP%20sur%20VEG.pdf

- **Information**

Au 27 novembre 2025, l'information disponible sur le périmètre de validité de FAIRTIQ en Normandie n'est pas au même niveau en ce qui concerne les réseaux urbains où le titre unique est mis en œuvre entre Atoumod (service numérique multimodal de la région Normandie)[42] et le site TER Normandie[43] : il manque les derniers réseaux urbains ayant rejoint le dispositif Cap Cotentin (Communauté d'agglomération du Cotentin) et Semo (Communauté d'agglomération Seine Eure).

L'application FAIRTIQ ne renvoie ni vers le site Atoumod, ni vers l'application Atoumod qui permettent une information tarifaire multimodale en Normandie.

⇨ **L'application FAIRTIQ devrait renvoyer vers l'application Atoumod afin de faciliter l'information tarifaire préalable (et, de manière générale, renvoyer vers le ou les services numériques de mobilité concernés, notamment ceux des transports urbains).**

- **Tarification**

Le site Atoumod[44] détaille bien les modalités de facturation :



Payer vos trajets

La fonctionnalité « **meilleur prix** » de FAIRTIQ est simple : après avoir terminé un trajet, FAIRTIQ évalue toutes les options de billets disponibles et sélectionne la plus avantageuse. Cela pourrait signifier combiner des billets ou passer à un billet de validité plus longue, comme celui qui dure 24h. La fonctionnalité du meilleur prix de FAIRTIQ fonctionne sur une base **quotidienne** !

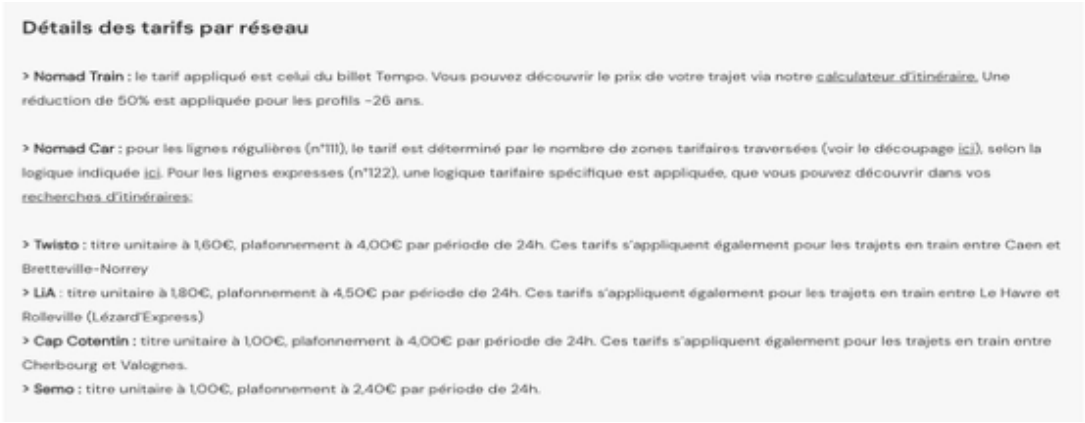
De fait, les trajets FAIRTIQ ne sont **pas facturés individuellement.** Une fois terminé, le trajet apparaît sur la facture en cours. À ce stade, aucune somme n'est débitée.

La facture en cours est réglée ultérieurement – selon les principes suivants :
› À la fin de chaque journée (pendant les 5 premiers jours d'utilisation)
› Dès que le total atteint 15 € ou à la fin du mois si montant < à 15€

L'historique des voyages & paiements est accessible dans l'application (Menu > Historique).

[42] https://atoumod.fr/voyager-avec-atoumod/FAIRTIQ/
[43] https://mmt.vsct.fr/sites/default/files/swt/CNOR/2024-06/Cartographie%20-%20FAIRTIQ%20X%20ATOUMOD%20EN%20NORMANDIE%20A3_V6.pdf
[44] https://atoumod.fr/voyager-avec-atoumod/fairtiq/

et les tarifs pratiqués selon les réseaux :



Détails des tarifs par réseau

> **Nomad Train :** le tarif appliqué est celui du billet Tempo. Vous pouvez découvrir le prix de votre trajet via notre calculateur d'itinéraire. Une réduction de 50% est appliquée pour les profils -26 ans.

> **Nomad Car :** pour les lignes régulières (n°111), le tarif est déterminé par le nombre de zones tarifaires traversées (voir le découpage ici), selon la logique indiquée ici. Pour les lignes expresses (n°122), une logique tarifaire spécifique est appliquée, que vous pouvez découvrir dans vos recherches d'itinéraires.

> **Twisto :** titre unitaire à 1,60€, plafonnement à 4,00€ par période de 24h. Ces tarifs s'appliquent également pour les trajets en train entre Caen et Bretteville-Norrey
> **LiA :** titre unitaire à 1,80€, plafonnement à 4,50€ par période de 24h. Ces tarifs s'appliquent également pour les trajets en train entre Le Havre et Rolleville (Lézard'Express)
> **Cap Cotentin :** titre unitaire à 1,00€, plafonnement à 4,00€ par période de 24h. Ces tarifs s'appliquent également pour les trajets en train entre Cherbourg et Valognes.
> **Semo :** titre unitaire à 1,00€, plafonnement à 2,40€ par période de 24h.

⇨ **Du point de vue tarifaire, le plafonnement à la journée à un prix inférieur à celui de trois trajets isolés au maximum pour le transport urbain est un atout indéniable, que permet l'application FAIRTIQ, si l'AOM en a décidé ainsi.**

L'utilisation de l'application FAIRTIQ en Normandie ne permet pas la prise en compte des réductions liées aux cartes de réduction régionales TEMPO ni aux cartes commerciales nationales, pour celles qui sont acceptées par la région Normandie : carte Avantage Jeune, carte Avantage Senior et carte Liberté, selon les conditions fixées par la région Normandie :

Cartes Nationales SNCF Voyageurs / Régions	CARTE AVANTAGE			CARTE LIBERTÉ
	JEUNE 12- 27 ans	ADULTE 27 à 59 ans	SENIOR 60 ans +	
Normandie	**30 % de réduction** sur le tarif TEMPO à bord des trains KRONO, CITI, PROXI ou sur le tarif du jour (KRONO+ et KRONO Paris-Granville). Pour la carte Avantage Adulte : Valable sur les allers-retours, avec au moins un jour/une nuit de week-end sur place pour le titulaire et un adulte supplémentaire **50 % de réduction** sur le tarif TEMPO à bord des trains KRONO, CITI, PROXI ou sur le plein tarif (KRONO+ et KRONO Paris-Granville)			**50 % de réduction** sur le tarif TEMPO à bord des trains KRONO, CITI, PROXI ou sur le plein tarif (KRONO+ et KRONO Paris-Granville)

Extrait de l'étude « évaluation mise en oeuvre convention des usagers : l'analyse de la Fnaut)[45] *».*

[45] https://www.fnaut.fr/evaluation-de-la-mise-en-oeuvre-des-23-exigences-de-la-convention-collective-de-lusager-du-transport-ferroviaire/

Ainsi, un utilisateur de l'application FAIRTIQ titulaire d'une carte Liberté voyage au plein tarif en Normandie avec FAIRTIQ alors que cette région accorde 50 % de réduction aux titulaires de cartes Liberté en dehors des titres délivrés par FAIRTIQ.



⇨ **Il est souhaitable d'implémenter les réductions tarifaires des cartes commerciales nationales : Avantage et Liberté si la région les applique pour ses TER (ce qui est très fortement souhaité).**

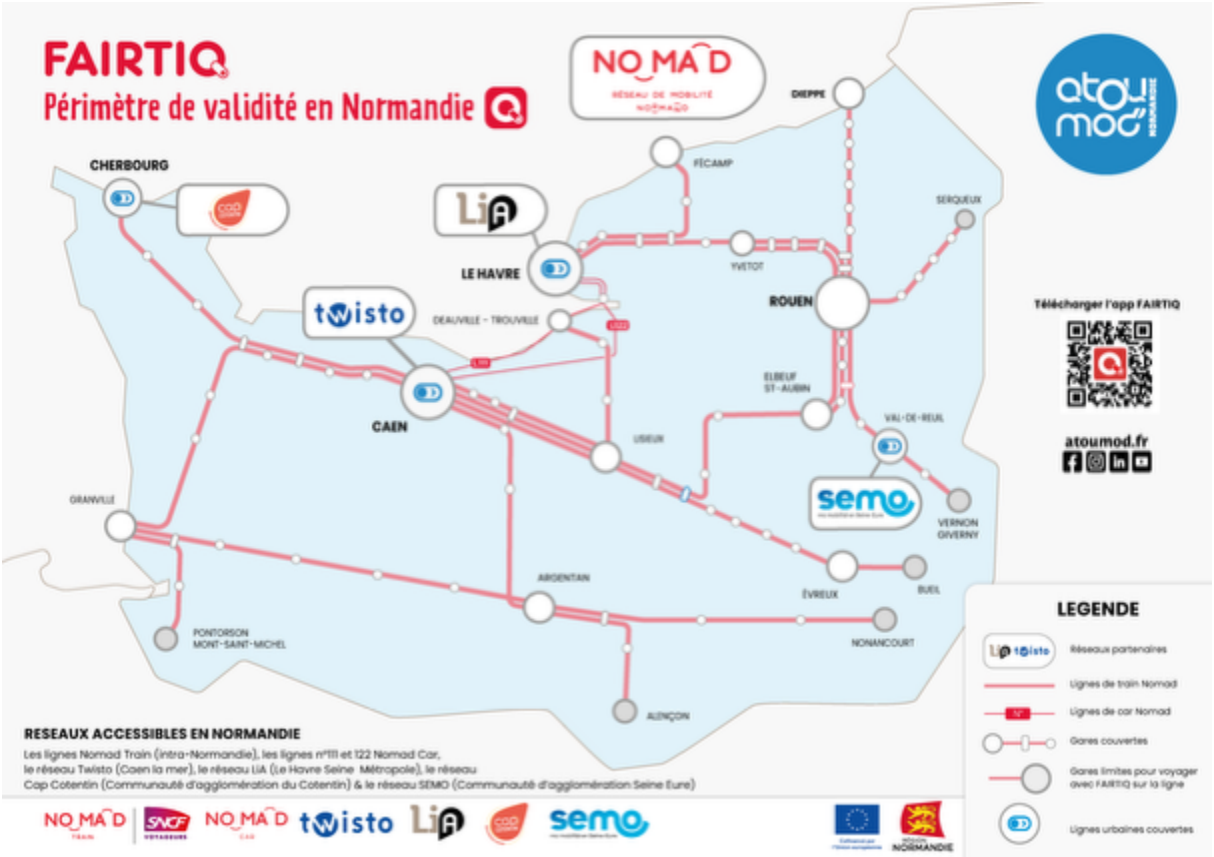
- **Fonctionnalités**

L'intérêt de FAIRTIQ en Normandie est que son déploiement ne concerne pas que le réseau TER ferroviaire mais donne aussi accès aux lignes d'autocars régionaux et à certains réseaux de transports urbains, permettant ainsi une vraie multimodalité. Atoumod précise où utiliser FAIRTIQ en Normandie[46] : FAIRTIQ est valable, STRICTEMENT à l'intérieur de la Normandie, sur :

> **Les lignes Nomad Train (SNCF TER Normandie**, *à l'exclusion des liaisons de et vers Paris*) sauf lignes saisonnières (*il s'agit de la ligne Trouville-Deauville - Dives-Cabourg*) et la ligne Abancourt <> Le Tréport (*dont l'origine et la destination se situent en région Hauts-de-France*),

> **Les lignes Nomad Car n°111 (Touques <> Deauville) et n°122 (Caen <> Le Havre)**, *il s'agit d'une ligne importante*,

> **Les réseaux urbains Twisto** (Caen la mer), **LiA** (Le Havre Seine Métropole), **Cap Cotentin** (Communauté d'agglomération du Cotentin) et **Semo** (Communauté d'agglomération Seine Eure).



[46] https://atoumod.fr/voyager-avec-atoumod/fairtiq/

L’application FAIRTIQ permet facilement l’ajout de compagnons de voyage.

Les mises à jour de l’application explicitent les nouveautés déployées depuis la version précédente et indiquent une adresse mail pour émettre des propositions, c’est une très bonne pratique !



Les différentes réductions disponibles sur les réseaux urbains qui sont dans le champ de l’application FAIRTIQ en Normandie ne sont pas accessibles par FAIRTIQ.

⇨ **Il est souhaitable de permettre l’accès à l’ensemble des modes délégués disponibles dans la région : TER, autocars régionaux et inclure les transports urbains de tous modes.**

- **SAV et médiation**

Un exemple de traitement d'une remarque par le formulaire de contact de FAIRTIQ :



FAIRTIQ

Julian (FAIRTIQ)
1 avr. 2025, 10:54 UTC+2

Bonjour,

Merci d'avoir repris contact avec moi. Votre message a suscité de nombreux échanges entre notre équipe et les équipes Atoumod. Nous sommes en train de travailler sur une solution. Il semble que la mise à jour des données du réseau Normandie dans le système FAIRTIQ soit la voie à suivre.

En attendant, nous renonçons à vous facturer la différence. Merci de votre honnêteté.

Meilleures salutations 👋

Julian de l'équipe FAIRTIQ

- **Contributions**

Contribution de la Fnaut Normandie :

15 octobre 2025

Fairtiq en Normandie

Le titre unique a été conçu par le syndicat mixte Atoumod, avec la cible des voyageurs occasionnels fréquents. Il a d'abord été déployé sur l'axe Caen-Le Havre puis étendu à l'ensemble du réseau TER intra régional (Il n'est pas possible de l'utiliser pour aller à Paris bien que les trains soient tous des TER normands). Les autocars régionaux Nomad seront intégrés dans le dispositif à partir de décembre 2025.

Fairtiq est surtout utilisé par un public jeune, utilisateur fréquent des transports collectifs. Il n'est pas familier des voyageurs occasionnels non-initiés qui préfèrent la planification et l'achat de leur trajet en amont au guichet, en digital ou sur les distributeurs.

Une communication insuffisante

La plus grande difficulté concerne la communication sur cet outil : Atoumod se retrouve globalement seul à communiquer : un besoin de relai est nécessaire au niveau des opérateurs qui jouent plus ou moins le jeu.

A Caen, Twisto, exploité par Keolis, communiquait bien sur Fairtiq. Depuis la reprise du réseau par RATP Dev, le nouvel exploitant étant concentré sur d'autres priorités dans la phase de démarrage, les ventes ont tendance à baisser. Au Havre, lorsque l'appli digitale « maison » de Transdev n'a plus fonctionné, les ventes par Fairtiq ont augmenté.

La communication existe mais semble insuffisante et trop peu visible :

- L'appli figure dans le Guide du Voyageur.
- Des affichages sont parfois ponctuellement réalisés dans les gares principales Rouen, Le Havre, Caen.
- Il n'y a pas d'affichage dans les trains TER intra régionaux, ni dans les gares.
- Une info video est parfois diffusée sur les écrans disposés dans les rames Omneo qui assurent les relations Normandie <> Paris. On peut d'ailleurs s'interroger sur le fait que ces affichages se font dans ces trains à destination de Paris, alors que Fairtiq ne permet pas d'aller à Paris. Ainsi cette information concerne une infime partie du public qui peut le visionner.

Fairtiq ne prend pas en compte les cartes de réduction

Le système prend en compte la réduction de 50 % applicable au public jeunes (public cible), mais ne prend en compte ni les cartes de réduction régionales TEMPO plus de 26 ans (40 000 cartes vendues en 2023, 72 000 en 2024), ni les cartes Avantages nationales. De ce fait, les porteurs de cartes n'ont aucun intérêt à utiliser Fairtiq alors même que c'est justement ces publics occasionnels réguliers qui serait le plus friand de ce canal de distribution. Toutefois, il faut relativiser cette donnée puisque les porteurs de cartes régionales ne représentent que 2% de la population normande.

Toutes les autorités organisatrices n'ont pas intégré le dispositif.

Les transports urbains de Caen et Le Havre ont intégré Fairtiq. Mais, la Métropole Rouen Normandie, la plus importante unité urbaine de la région avec son réseau Astuce, n'y est pas associé. Un usager utilisateur de Fairtiq peut se retrouver en situation de fraude à Rouen en empruntant un bus, TEOR ou le « métro ». Rien n'indique à l'utilisateur que le réseau n'est pas ouvert à ce titre de transport.

Un facteur du succès de ce titre unique déployé en Suisse est que l'intégralité de l'offre de transport public est intégrée à la solution.

Un usage qui reste très marginal malgré l'intérêt de cette application

En Normandie, l'usage de Fairtiq reste peu développé avec environ 5000 usages par année. Ce chiffre est à mettre en regard des titres TER vendus en 2023 (chiffres arrondis):

Billets TEMPO plein tarif régional 650 000

Billets jeunes intra Normandie 1 590 000 (source Rapport d'activité TER 2023 page 214)

Fairtiq représente donc 0,2 % des titres occasionnels vendus.

Pour mémoire : Les billets achetés avec la carte TEMPO > 26 ans (réduction 25 % en semaine et 50 % week-end) : 61 650 titres intra Normandie en 2023, 68 000 en 2024

Une fréquentation insuffisante d'un réseau régional où l'offre reste peu développée

Le titre Fairtiq est parfaitement adapté à une logique SERM, avec une offre fréquente, où les transports en commun deviennent une véritable alternative à la voiture individuelle. Dans l'agglomération de Rouen la part modale de la voiture dépasse 60 %, celle des transports en commun est à 14 % seulement. Pour les trajets à plus longue distance, la Normandie a une offre intra régionale de transport ferroviaire trop faible, mal cadencée, mal coordonnées entre les lignes, avec une amplitude journalière faible. Ceci explique pourquoi la part du transport ferroviaire pour les déplacements longues distances (>80 km) à origine/destination de la région est de 9 % seulement, le plus faible ratio des régions françaises, .très loin de la moyenne nationale à 19 %.

Une autre particularité normande : la double tarification

Fairtiq doit composer avec un système de tarification complexe :

Les trains KCP intra régionaux (et Rouen <> Vernon <>Paris, Serquigny <> Evreux<> Paris) sont à tarification régionale TEMPO (4,40 € par tranche de 25 Km). Les billets sont vendus sur les DBR, les appli mobiles et SNCF Connect ou pris en charge par Fairtiq pour les trajets intra régionaux.

Les trains K+ sont à tarification *Yieldée*, avec une base calquée sur le système Intercités qui préexistait jusqu'à fin 2019, mais avec un barème régional spécifique. Les trains sont à réservation obligatoire pour les déplacements depuis ou vers Paris. La réservation n'est pas obligatoire pour les trajets intra régionaux. Les billets TEMPO sont valables à bord de ces trains en intra régional, mais ne sont pas vendus sur le site TER Normandie. L'affichage en gare de Caen vers Cherbourg ou Rouen vers Le

Havre indique « train à réservation » (pas de mention « obligatoire »). L'usager utilisant Fairtiq sait-il qu'il peut voyager à bord de ces trains en intra régional ?

Le manque de plafond tarifaire pour rassurer les usagers

Il existe en Normandie le Pass Normandie Découverte (20 € pour 2 personnes le week-end toute l'année, 35 € en semaine pendant les congés scolaires). Celui-ci devrait pouvoir être pris en compte comme plafond les week-ends : Je voyage pour moins de 20 €, je paie moins de 20 €, si je voyage pour plus de 20 € mon déplacement sera plafonné au prix de ce titre régional. Cela serait un vrai plus et un facteur d'adhésion au transport public alors que ce titre régional très attractif reste aujourd'hui très confidentiel (11 357 titres vendus en 2024).

En conclusion

Les pays européens où l'usage de Fairtiq est très développé comme la Suisse, l'appli couvre bien tous les transports sur l'ensemble du territoire, avec une offre très développée.

Ainsi il faut prioritairement renforcer et coordonner l'offre multimodale, et parallèlement travailler sur les tarifications et la collaboration entre autorités organisatrices afin que l'ensemble de l'offre tarifaire soit disponible sur des canaux nationaux/régionaux. Dès lors les outils billettiques de type « billet unique », comme Fairtiq, permettraient d'accéder à cette offre de qualité en toute simplicité.

Daniel Grébouval

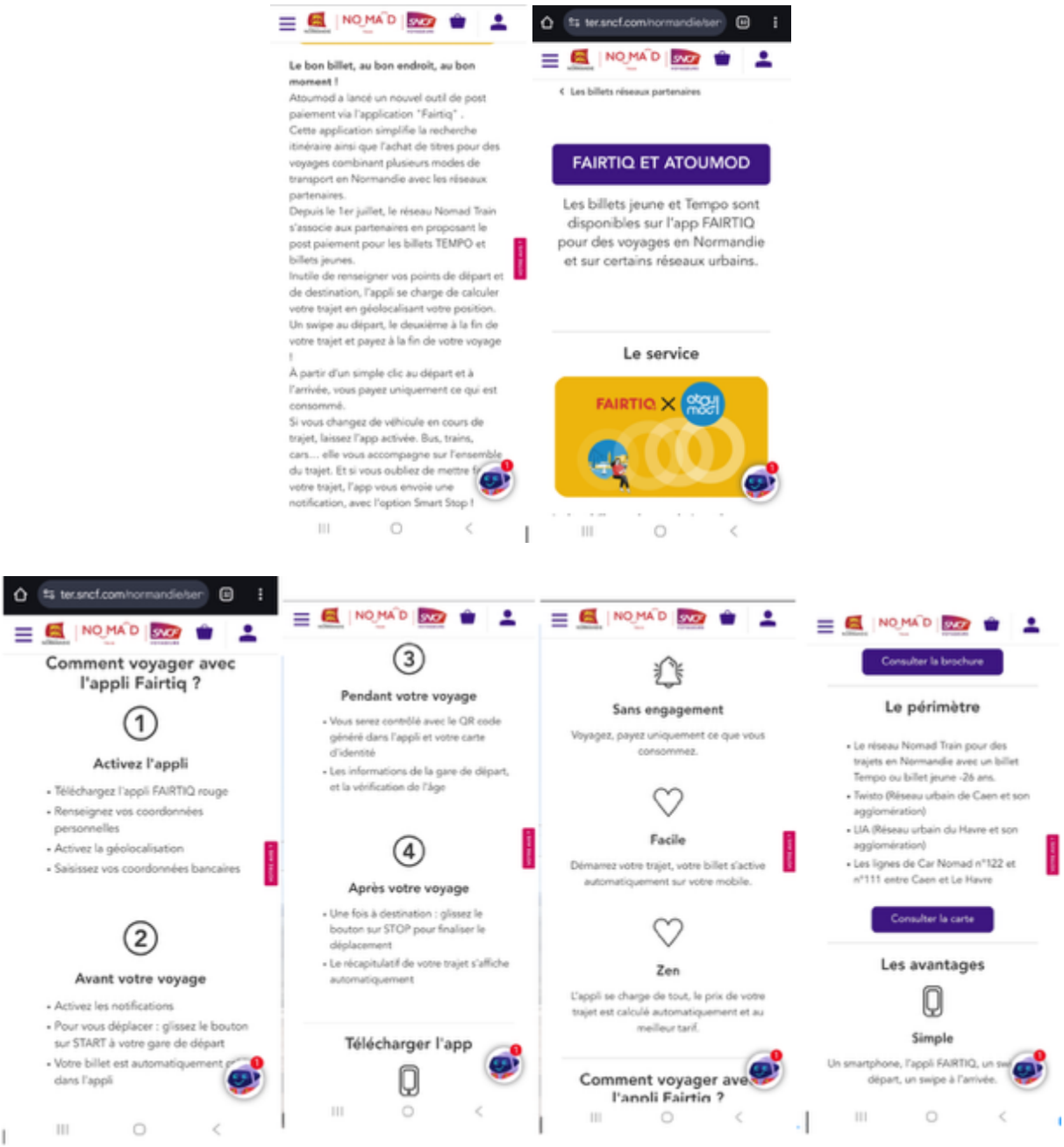
⇨ **Les AOM qui permettent l'utilisation de FAIRTIQ pour leurs services doivent plus communiquer sur cette possibilité auprès des voyageurs.**

⇨ **Les AOM des transports urbains qui ne permettent pas encore l'utilisation de FAIRTIQ pour leurs services doivent la mettre en œuvre rapidement.**

⇨ **Un mécanisme de plafonnement mensuel des dépenses combinées des trajets TER (tous modes) et des transports urbains pourrait être mis en place.**

Trajet Deauville - Pont-l'Evêque - 08/08/25 avec l'application FAIRTIQ - Anne-Sophie Trcera

Les explications sur ce type de titre de transport sont données à la fois par le réseau de transport (TER Nomad dans notre exemple) et SNCF Connect :

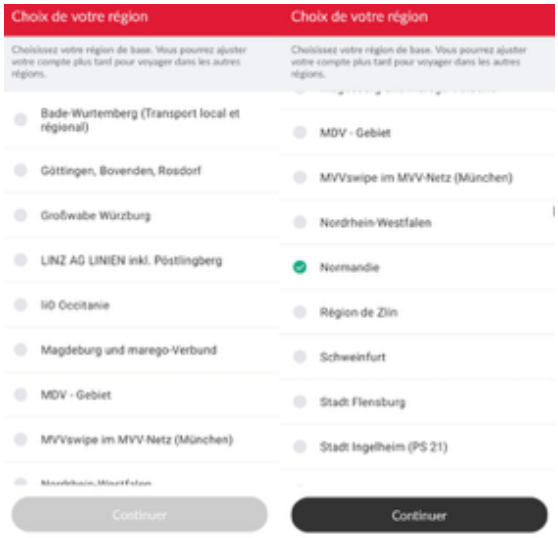


Des affiches sont également disposées dans les trains Nomad pour informer de l'existence de ce type de billet.

Les modalités pour s'inscrire sur l'application FAIRTIQ et pour l'utiliser sont très simples, il ne semble y avoir des demandes d'informations superflues ou répétitives.

Par exemple, il est aisé d'inscrire un accompagnant ou non au voyage. Le contenu de l'application est très sommaire, ce qui permet une utilisation facile.

Un bémol cependant, lors du choix de sa « région de base » par l'utilisateur, il est assez déconcertant d'avoir un choix international et hétérogène :



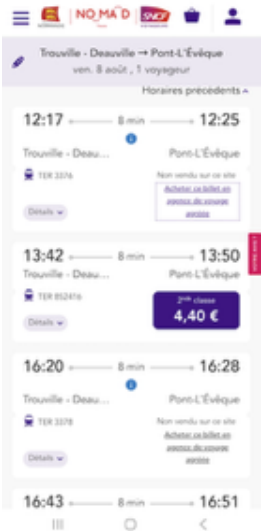
Malgré la promesse d'une application qui *« simplifie la recherche itinéraire ainsi que l'achat de titres »,* il n'y a pas de carte du réseau ou d'information horaire dans l'application FAIRTIQ : c'est un outil différent et distinct des systèmes d'information multimodale.

Une piste d'amélioration du point de vue de l'expérience utilisateur serait d'avoir un module FAIRTIQ dans une application du réseau TER, ou de disposer d'une application FAIRTIQ dédiée à la Normandie, tenue à jour par TER, avec les informations complètes nécessaires au voyage : plan de gare, horaires théoriques et réels, carte du réseau.

Aujourd'hui, le voyageur doit consulter les informations de SNCF Connect ou sur le site TER pour connaître les horaires ou tarifs.

Certaines présentations sont trompeuses ou maladroites : ainsi sur le site TER les billets pour des trains qui ne sont pas 100 % normands (par exemple les TER reliant Trouville-Deauville à Paris Saint-Lazare) ne peuvent être achetés, même pour des trajets internes à la Normandie.

Un voyageur peut donc penser que ce trajet n'est pas éligible au trajet avec FAIRTIQ, alors que c'est pourtant bien le cas.



Le calcul du coût du voyage est rapide, je l'ai reçu une minute après avoir déclaré la fin de mon voyage.





2.2 Le titre unique en Occitanie

- **Analyse des CGV**

En Occitanie, la région a mis en place une tarification spécifique pour le réseau TER qui n'est disponible qu'en utilisant les fonctionnalités de l'application FAIRTIQ, très avantageuse financièrement pour le voyageur :

- +=0 (pour les 12 à 26 ans),
- +=Flex (de 27 à 59 ans),
- +=- (pour les 60 ans et plus).

Si le site internet bénéficie d'une présentation claire et pédagogique (cf. supra), ce n'est pas le cas des CGV et de transport du train liO SNCF Occitanie[47] concernant cette question.

La tarification spécifique liée à l'application FAIRTIQ n'est même pas évoquée dans ce document de 44 pages, ce qui est très étonnant car d'autres tarifications sont envisagées, notamment les abonnements et la compatibilité avec les cartes commerciales nationales.

Mais aussi, les conditions d'accès au transporteur liO ne prévoient pas le cas du billet unique, ni expressément ni incidemment (point 2.3 des CGV). De même, l'article 2.4 « titres de transport valables sur train liO SNCF Occitanie » dresse la liste des titres de transports valables, et ne prévoit pas expressément les titres pris avec FAIRTIQ. Le « titre digital » ne peut pas correspondre car il prévoit l'obligation d'impression du titre par le voyageur, ou sa possession en format PDF dans son smartphone, ce qui ne correspond pas à un titre sous forme de QR code généré durant le voyage.

Il est possible que les CGV fassent allusion à ce type de billet sous l'appellation « application de vente en mobilité », mais cela reste flou, et mérite d'être éclairci.

[47] https://mmt.vsct.fr/sites/default/files/swt/COCT/2025-09/Conditions%20G%C3%A9n%C3%A9rales%20de%20Vente%20et%20de%20Transport%20au%2025%20septembre%202025.pdf Version du 25/09/2025

- **Information**

Le site TER liO Occitanie délivre des informations précises et didactiques sur les offres tarifaires += accessibles au moyen de l'application FAIRTIQ[48] :

- +=0 pour les 12-26 ans,
- += Flex de 27 à 59 ans,
- += - à partir de 60 ans :



Un guide d'utilisation pour la création d'un compte et l'utilisation de l'application FAIRTIQ est disponible[49] :

Les détails de l'offre += Flex de 27 à 59 ans :



[48] https://www.ter.sncf.com/occitanie/lio-plus/toutes-les-formules
[49] https://mmt.vsct.fr/sites/default/files/swt/COCT/2023-09/A4%20d%C3%A9pliant%203%20VOLETS%20FAIRTIQ%20TRAINS%20CAR%20PR%20SEPTEMBRE%202023_0.pdf

En Occitanie, c'est le support des offres += 0 pour les moins de 27 ans, +=flex entre 27 et 59 ans et += - pour les plus de 60 ans en Occitanie, délivre aussi des informations complètes[50] :



- **Tarification**

En Occitanie, l'application FAIRTIQ permet l'accès à l'ensemble de l'offre liO (trains TER et autocars), mais aucun réseau urbain.

Pour l'offre += Flex les informations sur le périmètre disponible sont bien explicitées[51], ce sont les mêmes pour toutes les offres += Flex (variables en fonction de l'âge du voyageur) :

- L'offre +Flex est valable :
  - À bord des trains liO sur la région Occitanie, ainsi qu'au départ d'une gare d'Occitanie et jusqu'aux gares hors Occitanie sur les axes indiqués dans les conditions générales d'utilisation en bas de page.
  - L'offre est également valable sur la ligne du Train Jaune et les lignes 100% 1€, à savoir : Nîmes - Le Grau du Roi, Carcassonne - Quillan, Perpignan - Villefranche-Vernet-les-Bains, Marvejols - La-Bastide-St-Laurent-les-Bains et Béziers - Bédarieux - St-Chély-d'Apcher sans application de réduction
  - À bord des cars liO des lignes régulières (hors transport scolaire).

[50] https://support.fairtiq.com/hc/fr/articles/18909746507794--FAIRTIQ-en-Occitanie-Aper%C3%A7u
[51] https://www.ter.sncf.com/occitanie/lio-plus/toutes-les-formules/plus-egal-flex

Les gares hors Occitanie concernées sont les suivantes :

Axe TOULOUSE - CLERMONT FERRAND
MAURS
LE ROUGET
AURILLAC
VIC SUR CERE
LE LIORAN
MURAT
NEUSSARGUES
MASSIAC BLESLE
ARVANT
BRASSAC LES MINES STE FLORINE
ISSOIRE
CLERMONT LA PARDIEU
CLERMONT FERRAND
Axe NIMES - CLERMONT FERRAND
CHAPEAUROUX
ALLEYRAS
MONISTROL D'ALLIER
LANGEAC
ST GEORGES D'AURAC
BRIOUDE
ARVANT
BRASSAC LES MINES STE FLORINE
LE BREUIL SUR COUZE
ISSOIRE
CLERMONT LA PARDIEU
CLERMONT FERRAND
Axe TOULOUSE - PAU
COARRAZE NAY
PAU
Axe TOULOUSE - AGEN
AGEN
Axe TOULOUSE - BRIVE
BRIVE LA GAILLARDE
Axe FIGEAC - BRIVE
TURENNE
BRIVE LA GAILLARDE
Axe NIMES CENTRE – AVIGNON CENTRE
AVIGNON CENTRE
TARASCON SUR RHONE

Une carte de ces lignes et de ces gares hors Occitanie serait la bienvenue.

L’utilisation de l’application FAIRTIQ est compatible avec les trains à 1 euro en Occitanie qu’il s’agisse de l’offre Billets Avantagio’ à 1 euro ou de l’offre des premiers week-ends du mois.

Les offres +=, quel que soit l’âge du voyageur offrent des réductions à partir d’un certain nombre de trajets : il faudrait préciser qu’il s’agit de n’importe quel trajet en Occitanie, pas uniquement de la répétition du même trajet sur un mois glissant. **Il peut donc s’agir de trajets dont les origines-destinations sont différentes ce qui n’est pas suffisamment explicité, ni qu’il ne s’agit pas d’un mois calendaire mais d’un mois glissant.**

Le tarif de base du billet, avant l’application des réductions prévues par les offres += est le tarif de base : « FAIRTIQ vend les tickets "classiques" (plein tarif et tarif libertiO' Jeunes) de SNCF. Ensuite, des rabais de loyautés sont ajoutés sur votre facture grâce aux offres liO += ».

Lorcan Le Pen, directeur France et Belgique de FAIRTIQ, nous a indiqué lors d’un entretien en date du 17 juillet 2025 : « en Occitanie, pour les TER et cars liO, l’offre FAIRTIQ en billet unitaire se combine avec dégressivité à l’usage sur un mois, les courbes de prix ne sont pas les mêmes selon les usages (i.e. l’âge du voyageur) ».

En 2023, l’association TARSLY-Fnaut Promotion Rail, membre de la Fnaut en Occitanie, avait regretté que l’offre +=flex en Occitanie, qui concerne les adultes (27-59 ans), a remplacé la carte Liberto, d’un coût annuel de 20 euros, qui permettait de voyager avec 30 % de réduction en semaine et 50 % le week-end :

Albi le 31 août 2023

5 rue Florian
81000 ALBI
tarsly-fnaut@orange,fr
objet : carte TER Liberto

Lettre ouverte

Madame la Présidente,

La carte « liberto » permettait de voyager avec 30% de réduction en semaine et 50% le week-end. Son coût annuel de 20 euros encourageait à utiliser le train.
Malheureusement, **sans concertation avec les associations d'usagers,** vous avez décidé de supprimer cette carte qui existe d'ailleurs dans d'autres Régions. Cette carte est remplacée par un dispositif ,+= XFLEX, qui est nettement moins avantageux. De plus celui-ci est discriminatoire car il implique la possession d'un smartphone or 20 à 25% des personnes sont dépourvues de ce téléphone.
Nous vous demandons expressément de rétablir cette carte accessible à tous au plus vite .
Lorsqu'on ne peut bénéficier de réduction, le TER est trop cher. Exemple : Albi-Toulouse 14,40 euros.
Nous réitérons aussi notre demande pour que les trains éligibles au tarif « avantagio futé » soient indiqués clairement dans les gares.
La suppression de la carte « liberto » va inciter les usagers à reprendre leur voiture...
Nous vous remercions de prendre en considération notre demande.
Veuillez croire, Madame la Présidente, en nos cordiales salutations.

Jacques Vaissson

Président de TARSLY-FNAUT

L'utilisation de l'application FAIRTIQ en Occitanie ne permet pas la prise en compte des réductions liées aux cartes commerciales nationales, pour celles qui sont acceptées par la région Occitanie : carte Avantage Jeune, carte Avantage Senior et carte Liberté :

Cartes Nationales SNCF Voyageurs / Régions	CARTE AVANTAGE			CARTE LIBERTÉ
	JEUNE 12- 27 ans	**ADULTE 27 à 59 ans**	**SENIOR 60 ans +**	
Occitanie	**Réduction sur les trajets TER selon le calendrier voyageur** : • -25 % en période blanche • -50 % en période bleue	Non	**Réduction sur les trajets TER selon le calendrier voyageur** : • -25 % en période blanche • -50 % en période bleue	**25 % de réduction** sur les trajets TER

Extrait de l'étude « évaluation mise en oeuvre convention des usagers : l'analyse de la Fnaut)[52] *».*

- **Fonctionnalités**

L'application FAIRTIQ permet facilement l'ajout de compagnons de voyage.

- **SAV et médiation**

Pas de commentaires.

[52] https://www.fnaut.fr/evaluation-de-la-mise-en-oeuvre-des-23-exigences-de-la-convention-collective-de-lusager-du-transport-ferroviaire/

- **Contributions**

Contribution de la Fnaut Occitanie :

RÉDUCTIONS +=-, +=0 ; Flex += selon les catégories d'âge utilisable avec l'application FAIRTIQ.

Ces réductions ne sont pas les seules, la région proposant par ailleurs plusieurs types d'abonnement couplés ou non avec les transports urbains. Il ne s'agit pas pour le moment d'un billet unique.

Avantages :

- *Pas d'achat de billets facturation après coup, déductions faites automatiquement ;*
- *Transport quasi gratuit pour les moins de 27 ans voyageant quotidiennement ;*
- *Réductions sensibles pour les voyageurs réguliers.*

Inconvénients :

- *Nécessité d'avoir un téléphone portable ;*
- *Nécessité de charger l'application ce qui est sensiblement discriminant pour les usagers ne possédant pas ou maitrisant mal les outils numériques ;*
- *La région précise que l'on peut bénéficier des réductions proposées en achetant des billets au guichet mais il faut présenter le billet précédent lors de l'achat et une partie des avantages n'est pas repris ; à noter que cette possibilité a été dite lors de réunions d'associations mais ne figure pas de façon explicite sur le site liO train Occitanie.*

En mettant en place cette formule la Région a supprimé l'abonnement Liberto arguant que cette nouvelle tarification était plus favorable ce qui est faux pour les voyageurs très occasionnels et souvent très modestes. Malgré de nombreuses protestations à ce sujet la Région est restée sur ses positions et n'a pas voulu rétablir cette tarification

Je n'ai pas de remontées particulières concernant l'utilisation de cette application bien utilisée par les jeunes. Les usagers qui travaillent sont plutôt demandeurs d'un titre commun train et transports urbains.

Christian Perrot
FNAUT Occitanie
12 octobre 2025

Contribution de Marc Debrincat (Fnaut) :

Analyse de quelques trajets :

- jeudi 20 novembre 2025 :

Narbonne-Toulouse : prix normal 29,20 euros (21,90 euros avec une carte Liberté).

Il n'est pas possible de faire une capture d'écran du QR code du billet généré par l'application :



Toulouse Luchon : prix normal 26,90 euros (20,20 euros avec une carte Liberté).

L'indication « Demi-tarif » est liée à un abonnement demi-tarif SwissPass, évidemment non applicable en Occitanie :



Environ 10’ après la fin du dernier trajet, l’application FAIRTIQ indique le prix des trajets réalisés :

Narbonne-Toulouse : 27,40 euros



Toulouse-Luchon : 26,20 euros

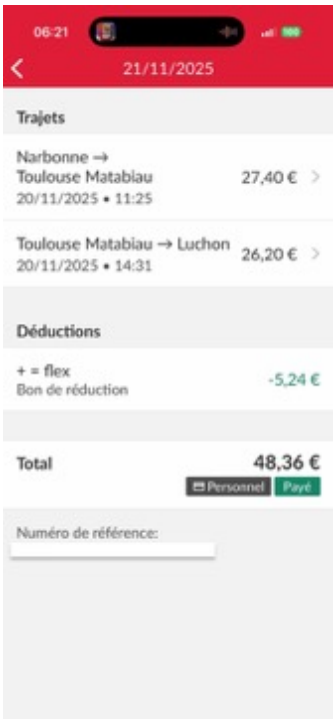


Soit au total pour les deux trajets : 53,60 euros.

Au bout de quelques heures, le montant de la réduction liée à l'offre +=flex est indiqué :



Le lendemain, la réduction de 5,24 euros (correspondant à 9,78 % de 53,60 euros) est déduite, sans qu'on ait le détail du taux de réduction appliqué ni du trajet sur lequel elle a été calculée :



Soit au total pour les deux trajets : 53,60 - 5,24 soit 48,36 euros.

- vendredi 21 novembre 2025 :

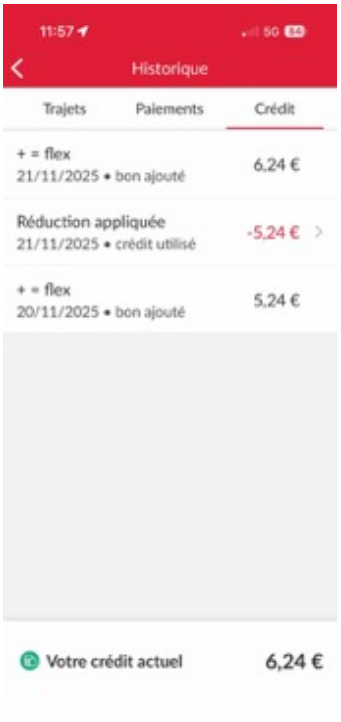
Toulouse - Luchon : prix normal 26,90 euros (20,20 euros avec une carte Liberté).

Environ 10’ après la fin du dernier trajet, l’application FAIRTIQ indique le prix des trajets réalisés :

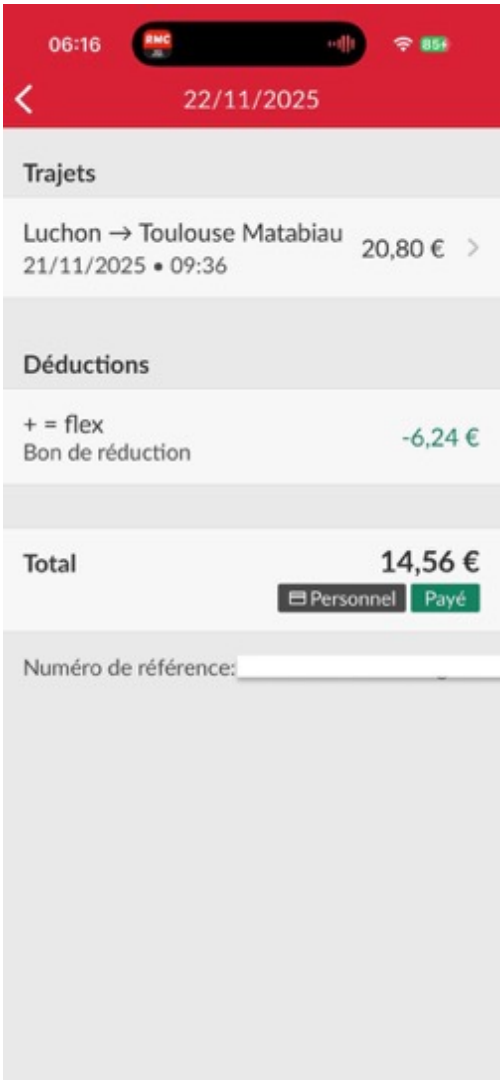
Luchon - Toulouse, avec correspondance à Montréjeau-Gourdan-Polignan :



Au bout de quelques minutes, le crédit pour ces deux trajets du 21 novembre, lié à l’offre +=flex est ajouté :



Le lendemain, la réduction de 6,24 euros (correspondant à 30 % de 20,80 euros) est déduite, sans qu'on ait le détail du taux de réduction appliqué ni du trajet sur lequel elle a été calculée :



Soit au total pour ce trajet : 20,80 - 6,24 soit 14,56 euros.

Utilisant les atouts de FAIRTIQ, l'offre +=flex est intéressante pour le voyageur, mais il pourrait y avoir des informations plus détaillées, au regard des trajets successifs effectués, sur le détail du taux de réduction appliqué et le trajet sur lequel elle a été calculée.

2.3 Le titre unique en Suisse

- **Analyse des CGV de FAIRTIQ (version 4.7) et CFF**

En Suisse, l'utilisation du titre unique par smartphone se fait indistinctement avec l'application FAIRTIQ ou avec la fonction EasyRide[53] de l'application CFF (qui utilise la technologie FAIRTIQ).

Les CGV de FAIRTIQ sont les mêmes en Suisse et en France (cf. analyse des CGV de FAIRTIQ point 2.1 de la présente étude). Les Conditions générales pour EasyRide relèvent du droit de la Confédération Helvétique (Cf. point IV droit applicable : « au droit matériel suisse »).

Chacune des applications vante ses propres mérites en se gardant toutefois de dénigrer l'autre :

- CFF, fonction EasyRide[54] :



[53] https://www.sbb.ch/fr/informations-voyages/applis/mobile-cff/easyride.html
[54] https://www.sbb.ch/fr/aide-et-contact/produits-services/apps/mobile-cff-preview-cff/faq-easyride.html

Avantages d'EasyRide par rapport aux autres solutions:

- Grâce à l'identifiant SwissPass, vos abonnements enregistrés sur le SwissPass sont automatiquement pris en compte pour vos voyages avec EasyRide, et le billet de correspondance est produit automatiquement. Vous trouverez ci-dessous des informations sur les restrictions.
- EasyRide vous permet de payer vos trajets sur facture mensuelle.
- EasyRide vous permet d'enregistrer jusqu'à 5 moyens de paiement: vous avez le choix entre la facture mensuelle, les cartes Visa, MasterCard, American Express, PostFinance Card / PostFinance Pay, le paiement sans contact Twint et le paiement par chèques Reka.

Fairtiq est une appli de billetterie au sens strict; comme EasyRide est intégré à l'appli Mobile CFF, vous profitez d'un service de transports publics complet:

- Consultation simple de l'horaire, grâce à l'horaire tactile.
- Informations d'horaire en temps réel avec aides pour changer de train et informations sur les retards.
- Achat de billets de parcours d'un point à un autre.
- Achat de billets dégriffés et de cartes journalières dégriffées.
- Achat de billets pour accompagnant, vélo ou chien.
- Affichage du SwissPass numérique directement dans l'appli.

Mobile CFF est l'assistant parfait pour les voyages en transports publics à travers la Suisse. Vous pouvez ainsi par exemple acheter un billet dégriffé pour un voyage organisé à l'avance, et vous connecter aux transports publics avec EasyRide si vous partez spontanément. Et vous avez les informations d'horaire à disposition à tout moment. Le tout, avec une seule appli!

- FAIRTIQ[55] :

> **FAIRTIQ a inventé la billetterie automatisée ! 💡**
>
> La technologie innovante de FAIRTIQ alimente diverses applications de billetterie automatisée en Suisse, y compris l'app TL, BLS Mobile, et ZVV Ticket App. Bien que ces applications partagent des similitudes, FAIRTIQ se distingue par des fonctionnalités uniques, un rayon de validité plus large, et une équipe passionnée dédiée à vos besoins en matière de voyage.

Similitudes

- 🇨🇭 **Zone de validité en Suisse :** Voir 🇨🇭 Zone de validité : Suisse et Liechtenstein
- 📍 **Détection de trajet & prix :** Les mêmes systèmes sont utilisés pour toutes les applications

Pourquoi choisir FAIRTIQ ?

- 🤩 **Nouvelles Fonctionnalités :** Soyez la première personne à accéder aux fonctionnalités exclusives de FAIRTIQ comme 👥 Billets pour vos compagnons et 🚭 Smart Stop.
- 🌍 **Voyages Internationaux :** Il est également possible de voyager avec FAIRTIQ en Allemagne, France, Autriche, Danemark, etc. Voir zone de validité
- 💪 **Technologie Originale :** à la source de la technologie : l'application FAIRTIQ est toujours la première à bénéficier des dernières mises à jour technologiques !
- 💰 **Bonus FAIRTIQ :** Profitez des avantages du 💰 Bonus FAIRTIQ.
- 🫶 **Équipe Passionnée :** L'équipe dédiée est engagée à votre satisfaction. Notre motivation quotidienne est de fournir une expérience exceptionnelle et une résolution rapide des problèmes.

Nous serions heureux de vous servir via l'application FAIRTIQ. Toutefois, si une autre application est mieux adaptée à vos besoins, de nombreuses options sont disponibles.

[55] https://support.fairtiq.com/hc/fr/articles/360010361100--Diff%C3%A9rence-entre-FAIRTIQ-et-CFF-EasyRide-CH

- **Information**

Si on prend l'exemple du changement de la méthode de connexion à l'application FAIRTIQ (quel que soit le pays dans lequel elle est utilisée), on peut remarquer la bonne qualité et la clarté des explications de FAIRTIQ[56] pour présenter :

- la nouvelle méthode de connexion,
- les questions fréquentes.

Des informations approfondies sont disponibles si besoin, à la rubrique « guide pour les nouvelles méthodes de connexion [57]» :



[56] https://support.fairtiq.com/hc/fr/articles/27922166252818--Nouvelles-m%C3%A9thodes-de-connexion-%C3%A0-FAIRTIQ
[57] https://support.fairtiq.com/hc/fr/articles/28315013944850--Guide-pour-les-nouvelles-m%C3%A9thodes-de-connexion

- **Tarification**

La force du titre unique par smartphone est qu'il fonctionne sur l'ensemble de la Suisse et pour tous les modes : ferroviaire, autocars, transports urbains, services de navigation et même certains transports par câble[58]:

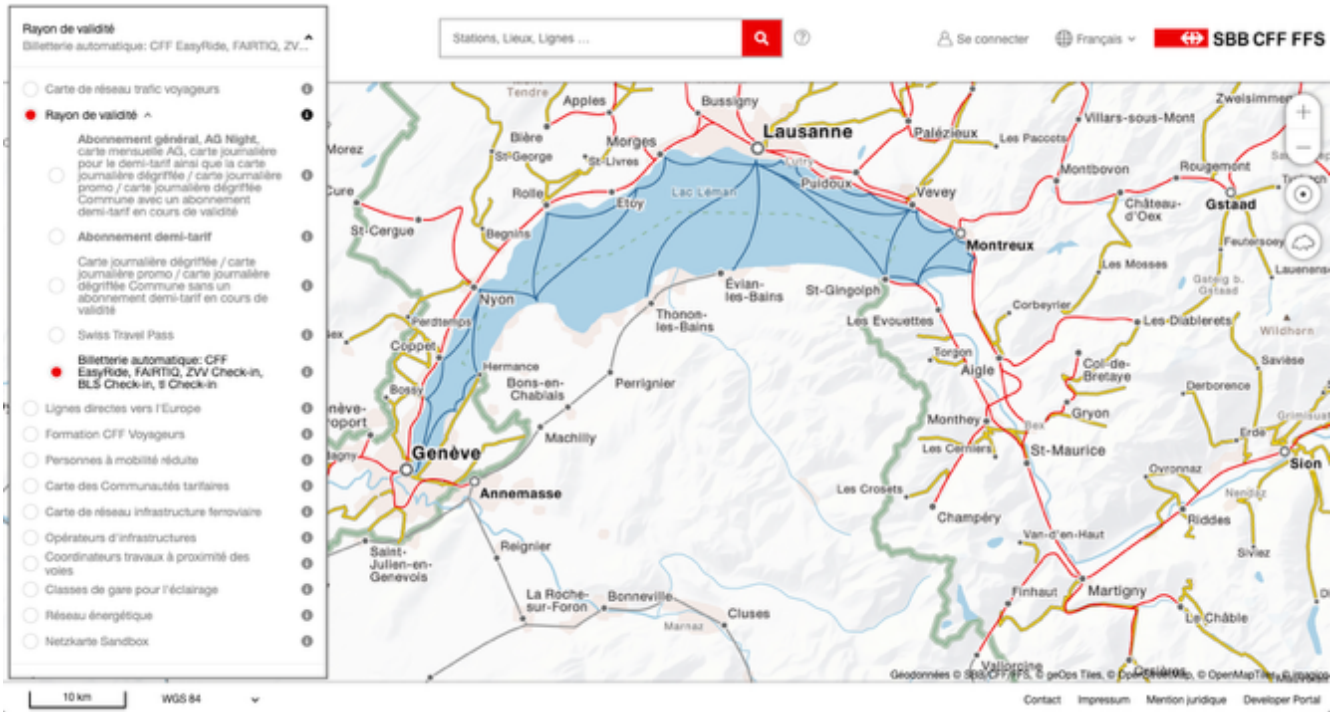
Où puis-je voyager avec FAIRTIQ en Suisse et au Liechtenstein ?

L'application est valable sur la plupart des trajets en transport public dans le pays. Cela inclut les lignes exploitées par CFF, Car Postal, ZVV, TPG et bien d'autres. Voici quelques exemples :

- Voyages longue distance : de St. Gallen à Genève en train
- Voyages régionaux : découverte du Valais en Car Postal
- Transports urbains : trajets en tram à Bâle ou à Genève
- Itinéraires pittoresques : en bateau le long du Lavaux de Vevey à Evian
- Et d'innombrables autres combinaisons !

Consultez la carte pour visualiser le réseau FAIRTIQ! N'oubliez pas que les lignes continues, rouges, jaunes et bleues indiquent les itinéraires où FAIRTIQ est valable.

Le lien « Consultez la carte pour visualiser le réseau FAIRTIQ » renvoie aux informations disponibles sur le site CFF :



[58] https://support.fairtiq.com/hc/fr/articles/360005226400--Rayon-de-validit%C3%A9-Suisse-et-Liechtenstein

Le rayon de validité est le même qu'il s'agisse de l'Abonnement Général, abonnement demi-tarif, cartes journalières, Swiss Travel Pass : une grande simplicité !

C'est l'Alliance SwissPass qui organise la simplicité de la tarification et de la distribution[59] : « *Comme le fromage, le chocolat et les montres, l'abonnement général, le demi-tarif et l'abonnement communautaire sont caractéristiques de la Suisse. Un habitant sur deux du pays possède au moins l'un de ces abonnements. Ceux-ci sont les figures de proue des transports publics suisses. Les entreprises de transport et les communautés du pays se sont réunies le 1er janvier 2020 pour former l'Alliance SwissPass. La nouvelle organisation de la branche regroupe les mondes auparavant séparés du Service direct national et des communautés tarifaires régionales* ».

Le système de transports publics suisses est bâti sur deux éléments structurants : une offre performante et une billetterie unique. Ce modèle, inscrit dans une loi fédérale, repose sur une coopération étroite et continue entre la Confédération, les cantons et plus de 200 opérateurs de transport.

Pour l'usager, cette organisation garantit une expérience simple et lisible : un seul titre de transport, un tarif unique valable sur l'ensemble du pays et reconnu par tous les opérateurs, ainsi qu'un réseau cadencé offrant des correspondances fiables.

Cette simplicité apparente s'appuie sur une coordination complexe. L'Alliance SwissPass joue un rôle central. La Confédération définit le cadre législatif et contribue au financement ; les cantons, en tant que commanditaires, précisent les prestations attendues et participent également à leur financement ; enfin, les opérateurs assurent la mise en œuvre opérationnelle du service, sa distribution et sa promotion.

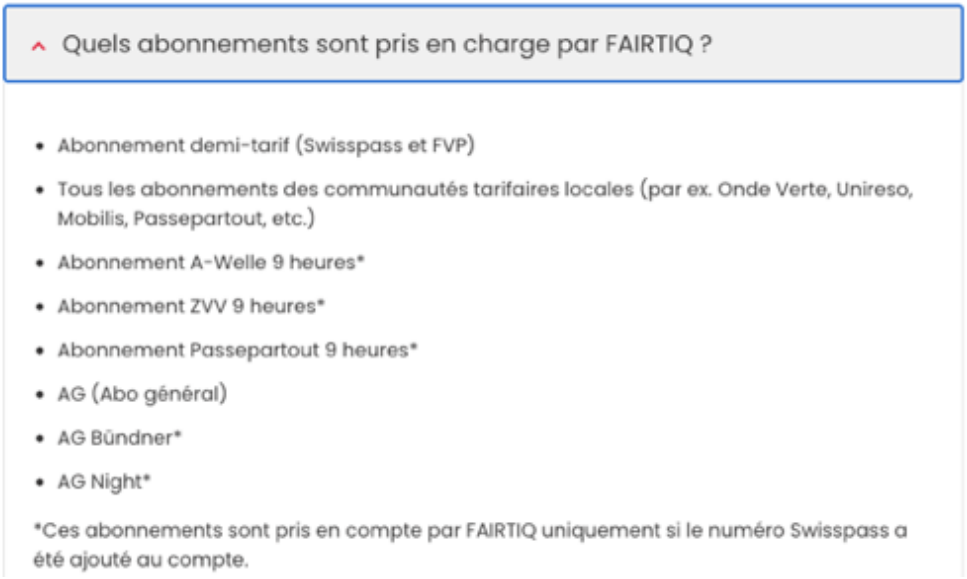
L'accès aux inventaires et aux tarifs est assuré par la plateforme "NOVA" (Neue öV-Anbindung) sur laquelle les différents canaux de distribution se connectent pour permettre la vente aux clients.

NOVA contient tous les éléments centraux pour la vente des services de transport public[60].

- Les données sur le réseau et les horaires de toutes les entreprises de transport importées d'INFO+
- Toutes les gammes de transport public, les domaines d'application et les réglementations tarifaires
- Les principes comptables qui assurent la répartition des recettes et des coûts entre les entreprises de transport participantes et habilitées
- Les données SwissPass, y compris les services de transport public qui y sont disponibles
- Toutes les données nécessaires pour le contrôle dans les véhicules
- Les rapports sur les transports publics

[59] https://www.allianceswisspass.ch/fr/qui-sommes-nous
[60] https://www.fela.swiss/fr/zps-nova/

L'application FAIRTIQ (comme la fonction EasyRide de l'application CFF) permet l'accès aux tarifs liés aux abonnements valables sur l'ensemble de la Suisse, pour tous les modes : Abonnement Général, abonnement demi-tarif, abonnement demi-tarif PLUS, abonnements de certaines communautés tarifaires. Il suffit pour cela d'ajouter la référence du compte SwissPass (support des abonnements) à l'application FAIRTIQ[61] :



Lorcan Le Pen, directeur France et Belgique de FAIRTIQ, nous a indiqué lors d'un entretien en date du 17 juillet 2025 **qu'en Suisse près de 25 % des billets unitaires et des cartes journalières sont distribués en automatic ticketing** (via les applications qui le permettent, notamment BLS, CFF et FAIRTIQ).

On peut regretter qu'il n'y ait pas d'affichage du détail des prix respectifs appliqués pour deux voyageurs qui ont chacun un profil tarifaire différent (un voyageur avec un tarif réduit lié à un abonnement demi-tarif, l'autre sans réduction) :

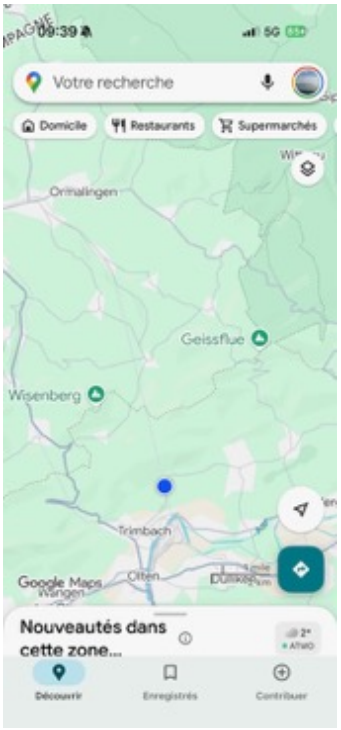


[61] https://support.fairtiq.com/hc/fr/articles/4402404886546--SwissPass-Demi-Tarif-AG-Abo-Carte-CH

- **Fonctionnalités**

Les différences essentielles entre les deux applications sont les suivantes : l'application FAIRTIQ permet l'ajout de compagnons de voyage et procure la fonction Start Stop ; l'application CFF permet une information efficace sur le prix d'un trajet, ce qui n'est pas le cas de l'application FAIRTIQ. Pour des trajets en Suisse, c'est compensé par la facilité et la fiabilité d'accès au tarif de n'importe quel trajet en Suisse, quel qu'en soit le mode par l'application ou le site CFF.

Le voyageur est en confiance sur la bonne prise en compte de ses déplacements grâce à un réseau téléphonique fiable, disponible même dans les tunnels ferroviaires, exemple un bon niveau de 5G dans le tunnel de base du Hauenstein en novembre 2025 :



L'application FAIRTIQ et la fonction EasyRide de l'application CFF permettent de choisir, avant le début de trajet, entre une tarification en seconde ou en première.

- **SAV et médiation**

Un exemple permet de démontrer l'efficacité du service client facilement : exemple lié à l'utilisation de la fonction EasyRide des CFF où un trajet en autocar a été facturé au plein tarif alors que le voyageur possède un abonnement demi-tarif :

> RE : [EasyRide-256071] Le trajet ou le prix calculés ne sont pas corrects mail du 16 juin 2023 :



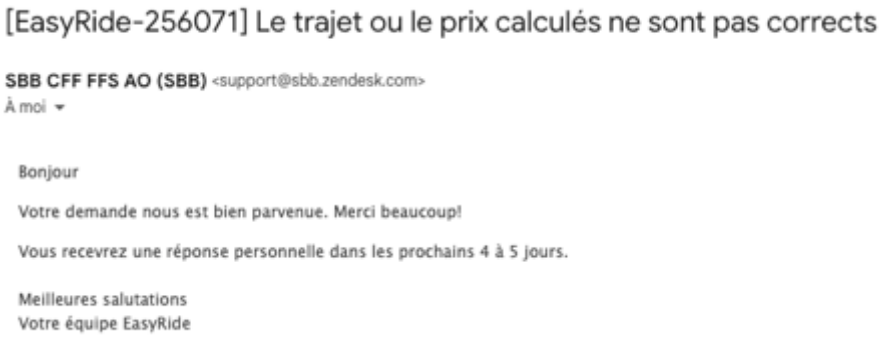
Vos Billets

Billet	Montant
Billet de parcours (Bex - Monthey-Ville via Bus - Monthey hôme Tilleuls - Bus - Monthey - Bus, 2ème classe, simple course, Abonnement demi-tarif) Date: 14 juin 2023 Numéro de vente: 797913385	CHF 3.70
Montant total facturé	**CHF 3.70** TVA de 7.7% incluse

14 juin 2023, 12:02 UTC+2

Je pense que le prix facturé est trop élevé

L'accusé de réception de la demande est émis quelques minutes après celle-ci :



[EasyRide-256071] Le trajet ou le prix calculés ne sont pas corrects

SBB CFF FFS AO (SBB) <support@sbb.zendesk.com>
À moi

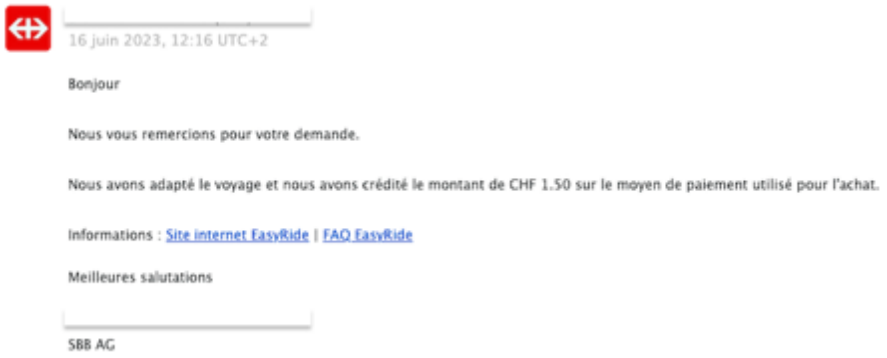
Bonjour

Votre demande nous est bien parvenue. Merci beaucoup!

Vous recevrez une réponse personnelle dans les prochains 4 à 5 jours.

Meilleures salutations
Votre équipe EasyRide

Deux jours après, l'erreur est corrigée et le trop-perçu est remboursé :



16 juin 2023, 12:16 UTC+2

Bonjour

Nous vous remercions pour votre demande.

Nous avons adapté le voyage et nous avons crédité le montant de CHF 1.50 sur le moyen de paiement utilisé pour l'achat.

Informations : Site internet EasyRide | FAQ EasyRide

Meilleures salutations

SBB AG

- **Contribution**

En novembre 2025, la Fnaut a questionné Lorcan Le Pen, directeur France et Belgique de FAIRTIQ sur la possibilité pour FAIRTIQ de prendre en compte les abonnements locaux payants ou gratuits délivrés à l'occasion de séjours : il s'agit d'offres commerciales qui permettent la libre circulation et qui sont délivrées notamment. à l'occasion d'un séjour à l'hôtel et permettent la libre circulation dans des zones assez vastes, tel le Ticino ticket au Tessin.

Lorcan Le Pen, nous a répondu : « *Nous dépendons des souhaits de nos partenaires (opérateurs ou autorités) sur l'intégration ou non de leurs abonnements dans l'app FAIRTIQ (et de la complexité associée).*

Je vois bien le concept des Cartes Touristiques/Carte d'Hôtes ou autres dispositifs d'offres commerciales, nous sommes engagés en Suisse dans ces démarches avec quelques partenaires - par exemple nous apportons une solution digitale aux cartes d'hôtes, c'est le cas par exemple dans la Région de Neuchâtel dans ce cas, cela fonctionne de la même manière que pour les abonnements, l'usager renseigne un code unique fourni par le prestataire dans FAIRTIQ, ce code est pris en compte selon les conditions (date de validité, périmètre) si la personne sort du périmètre elle sera facturée de la différence entre le dernier arrêt de la zone couverte par la carte d'hôte et celui de son trajet ».

⇨ **La simplicité, la praticité et l'efficacité du titre unique par smartphone en Suisse est l'objectif ultime à atteindre ! Une organisation collective efficace associant l'État, les autorités organisatrices et les opérateurs pour la tarification et la distribution est la seule solution pour atteindre cet objectif.**

2.4 Les préconisations de la Fnaut

Les exemples de titre unique par smartphone évalués dans cette étude correspondent aux attentes de la Fnaut, ce qui permet d'en exposer les atouts et d'établir des préconisations et des bonnes pratiques à généraliser.

- **Atouts du titre unique par smartphone**

  - Avantages généraux

La complexité de la distribution est une difficulté importante à laquelle les voyageurs sont confrontés. La convention collective de l'usager « 23 exigences pour la simplicité et la cohérence pour le parcours voyageur » de mai 2023[62], les aborde au chapitre « distribution et billettique » :

- Exigence 6 : Acheter facilement sur « un guichet unique » l'ensemble des titres,
- Exigence 7 : Pouvoir acheter de manière non dématérialisée les titres régionaux et ne pas être sanctionné à bord si tel n'est pas le cas,
- Exigence 8 : Disposer d'un format de billet standard pour faciliter les déplacements et le contrôle de son titre.

En septembre 2024, la Fnaut a évalué en la mise en œuvre des 23 exigences de la convention collective de l'usager du transport ferroviaire[63], les exigences relatives au chapitre « distribution et billettique » sont prioritaires et leur état de réalisation n'est pas satisfaisant :

Type d'exigence	Niveau de réalisation	Niveau de priorité	Type d'action à réaliser
Exigence 6 Acheter facilement sur un « guichet unique » l'ensemble des titres	Exigence en cours de réalisation	**Priorisation très élevée**	**Nécessité d'une intervention de nature législative**

[62] https://www.fnaut.fr/convention-collective-de-lusager-p-perennes-trans-missions/
[63] https://www.fnaut.fr/evaluation-de-la-mise-en-oeuvre-des-23-exigences-de-la-convention-collective-de-lusager-du-transport-ferroviaire/

Exigence 7 Pouvoir acheter de manière non dématérialisée les titres régionaux et ne pas être sanctionné à bord si tel n'est pas le cas	Exigence non réalisée	Priorisation importante	**Nécessité d'une intervention de nature réglementaire** **Le déploiement du billet unique contribuera à la réalisation de cette exigence**
Exigence 8 Disposer d'un format de billet standard pour faciliter les déplacements et le contrôle de son titre	Exigence non réalisée	Priorisation importante	**Le déploiement du billet unique contribuera à la réalisation de cette exigence**

Ainsi que cette étude le démontre, sur la base des exemples de déploiement en Normandie, en Occitanie et en Suisse, le titre unique par smartphone recèle de nombreux avantages qui pourraient conduire à une amélioration de la distribution :

- il permet de contourner les TER soi-disant complets[64], la Fnaut ayant dénoncé cette pratique[65],
- il permet de pallier l'absence de guichets de vente et peut compléter les solutions préconisées par la Fnaut aux fermetures des guichets[66] et permet l'accès à un tarif inférieur au tarif de bord imposé par de nombreuses régions en l'absence de guichet,
- il permet de contourner la limitation à 3 segments et 2 correspondances de SNCF Connect, désormais en vigueur aux guichets et aux distributeurs, qui élimine de fait des solutions plus complexes mais pertinentes pour le voyageur, d'autant plus avec le renforcement de l'offre avec les SERM (cas du Léman Express par exemple),
- il permet de régler la question des compléments de parcours au sortir des zones d'abonnements et pourrait régler la question des billets qui ne sont pas distribués à distance (exemple des trajets à destination des gares en dehors de l'Ile-de-France mais desservies par des lignes de Transilien organisées par IDFM), comme exposé dans cette vidéo sur le site du Parisien : « Impossible d'être en règle ! » : quand le voyage en train se transforme en traquenard[67],
- il permet la multimodalité,
- il permet de la créativité tarifaire au service du voyageur : post paiement permettant un plafonnement à la journée ou au mois, adaptation au profil tarifaire du voyageur (par ex. en fonction de l'âge), sans achats de titre à l'avance ou d'obtention de cartes de réduction,

[64] https://www.ladepeche.fr/2025/08/09/quand-le-train-est-complet-je-peux-quand-meme-monter-quelle-est-cette-application-qui-facilite-la-vie-dans-les-transports-regionaux-12850037.php
[65] https://www.fnaut.fr/ter-une-epidemie-de-trains-complets/
[66] https://www.fnaut.fr/fermetures-des-guichets/
[67] https://www.leparisien.fr/video/video-impossible-detre-en-regle-quand-le-voyage-en-train-se-transforme-en-traquenard-13-12-2025-BIDI5CXOPRBU7JUFKYHKXU7SIE.php

- il permet de mutualiser les coûts de développement de la billettique pour l'ensemble des AOM et des opérateurs concernés,

- l'application et les richesses fonctionnelles du smartphone ont qu'il devient l'interface avec le système de paiement et il n'y a pas besoin d'installer de bornes dans les voitures ou les véhicules ou les gares ou stations, ce qui permet de le déployer dans des zones très peu denses ou rurales,

- le postpaiement s'adapte naturellement au trajet réel du voyageur : il n'est pas nécessaire d'anticiper un éventuel changement de mode, de trajet ou de destination pour être en règle.

    - avantages/inconvénients par rapport à l'open payment, qui peuvent être déployés de manière complémentaire :

	Avantages	**Inconvénients**
Open payment par carte bancaire	- Simplicité d'usage - Pas besoin de batterie - Pas besoin de mise à jour du système - Pas nécessaire de créer un compte client - Dans la plupart des cas, permet une utilisation multi-utilisateurs	- Pas de lisibilité pérenne par le voyageur des détails du trajet retenu, du nombre de voyageurs ou des tarifs appliqués - Ne permet d'obtenir une preuve instantanée de l'émission du titre qu'en cas de création préalable d'un compte client - Exclusion de ceux qui n'ont pas de carte bancaire (mineurs ou interdits bancaires) ou de ceux qui n'ont qu'une carte spécifique (American Express, carte à autorisation systématique) - Pas de choix de la gamme tarifaire applicable - Pièce d'identité conseillée - Pas de support de conservation de la preuve du trajet en l'absence de création préalable d'un compte client - Réticence à sortir sa carte bancaire dans les transports publics - Achat immédiat exclusivement, pas de possibilité de payer le trajet à l'avance - Paiement par carte bancaire pour autrui en l'absence du payeur pas possible - Nécessite l'équipement des véhicules ou des stations en bornes spécifiques

Titre unique par smartphone	- Dans la plupart des cas, permet une utilisation multi-utilisateurs - Permet d'obtenir une preuve instantanée de l'émission du titre - Lisibilité pérenne par le voyageur des détails du trajet retenu, du nombre de voyageurs ou des tarifs appliqués - Accès à la gamme tarifaire disponible selon les décisions de l'AOM - Permet parfois d'accéder à une tarification exclusive et avantageuse (le cas échéant) - Permet de conserver une preuve du trajet en faisant une capture écran ou en consultant son compte client - Permet le paiement pour autrui avec une carte bancaire qui n'est pas celle du voyageur : parents pour les enfants par ex. - Aucun équipement spécifique des véhicules, stations ou gares	- Nécessite une bonne qualité du réseau téléphonique ou internet - Nécessite de la batterie disponible - Exclut ceux qui n'ont pas de smartphone et l'application dédiée - Peut nécessiter des mises à jour de l'application et du système du téléphone - Nécessite d'avoir un compte client - Nécessite une pièce d'identité - Réticence à sortir son smartphone dans les transports publics - Achat immédiat exclusivement, pas de possibilité de payer le trajet à l'avance - Pas d'exemples d'utilisation pour des réseaux fermés équipés de contrôle d'accès

L'open payment présente des atouts qui sont détaillés dans le document du CEREMA : « Que peut-on attendre de l'Open Payment pour les transports publics et la décarbonation des mobilités ?[68] ».

C'est aussi une solution qui vient d'être adoptée par IDFM en complément des autres solutions de distribution pour les utilisateurs occasionnels des autobus : « *plus rapide, plus pratique : la carte bancaire remplace le ticket d'accès à bord dans les bus franciliens* [69]».

L'open payment présente des avantages de simplicité, notamment pour le client porteur d'une carte bancaire, mais le titre unique permet des fonctionnalités plus étendues, notamment du point de vue tarifaire, selon les décisions prises par l'AOM.

[68] https://doc.cerema.fr/Default/doc/SYRACUSE/604956/que-peut-on-attendre-de-l-open-payment-pour-les-transports-publics-et-la-decarbonation-des-mobilites?_lg=fr-FR
[69] https://presse.iledefrance-mobilites.fr/plus-rapide-plus-pratique-la-carte-bancaire-remplace-le-ticket-dacces-a-borddans-les-bus-franciliens/

- **Préconisations de bonnes pratiques à généraliser**

1.1 La géolocalisation et la protection des données personnelles

⇨ Dès leur conception et dans leurs développements, les applications mobiles doivent prendre appui sur la recommandation de la CNIL relative aux applications mobiles pour garantir le respect des droits des utilisateurs liés à leurs données personnelles, notamment concernant le recueil de leur consentement à l'utilisation de leurs données.

⇨ Les applications support de titre unique doivent mettre en place des documents spécifiques et complets permettant de répondre aux exigences de la CNIL et du RGPD concernant le droit à l'information sur le traitement des données personnelles des utilisateurs, ainsi que les différents droits liés aux données (droit à l'effacement, droit d'accès et de rectification, etc.).

1.2 L'égalité d'accès aux services publics

⇨ On peut retenir de ces tarifications incitatives mises en place par la région Occitanie des bonnes pratiques pour la mise en place de tarifications spécifiques aux titres uniques dématérialisés :

- Un champ d'application large et bien défini, un cadre clair ;

- De vrais avantages financiers pour le voyageur qui est de fait incité à l'utiliser ;

- Des explications claires et concrètes, rédigées d'un point de vue du voyageur.

⇨ Les AOM doivent être très vigilantes quant aux propriétés et aux qualités des applications de support de titre unique déployées dans leurs territoires (accessibilité numérique, mise à disposition des CGV et information sur la médiation).

1.3 Observations juridiques

⇨ Le développement des titres dématérialisés appelle un soin particulier pour informer correctement le consommateur sur le prix réel payé.

⇨ Il doit aussi être informé du solde restant sur sa carte de transport, le cas échéant, ou le temps restant pour l'utiliser, selon les types de tickets.

⇨ 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).

⇨ **Le cadre juridique des infractions doit être sécurisé en prenant en compte les titres de transport dématérialisés et physiques.**

⇨ **Des accords entre médiateurs seront nécessaires pour identifier le médiateur le plus pertinent pour ne pas décourager le voyageur à exercer un recours amiable. Il faudra veiller à une bonne communication aux voyageurs.**

2.1 Le titre unique en Normandie

⇨ **Les CGV des transports urbains et des TER doivent intégrer les spécificités des billets FAIRTIQ, notamment : billet valable à partir du déclenchement de la fonction Start de l'application, pas de paiement préalable mais un post paiement.**

⇨ **L'application FAIRTIQ devrait renvoyer vers l'application Atoumod afin de faciliter l'information tarifaire préalable (et, de manière générale, renvoyer vers le ou les services numériques de mobilité concernés, notamment ceux des transports urbains).**

⇨ **Du point de vue tarifaire, le plafonnement à la journée à un prix inférieur à celui de trois trajets isolés au maximum pour le transport urbain est un atout indéniable, que permet l'application FAIRTIQ, si l'AOM en a décidé ainsi.**

⇨ **Il est souhaitable d'implémenter les réductions tarifaires des cartes commerciales nationales : Avantage et Liberté si la région les applique pour ses TER (ce qui est très fortement souhaité).**

⇨ **Il est souhaitable de permettre l'accès à l'ensemble des modes délégués disponibles dans la région : TER, autocars régionaux et inclure les transports urbains de tous modes.**

⇨ **Les AOM qui permettent l'utilisation de FAIRTIQ pour leurs services doivent plus communiquer sur cette possibilité auprès des voyageurs.**

⇨ **Les AOM des transports urbains qui ne permettent pas encore l'utilisation de FAIRTIQ pour leurs services doivent la mettre en œuvre rapidement.**

⇨ **Un mécanisme de plafonnement mensuel des dépenses combinées des trajets TER (tous modes) et des transports urbains pourrait être mis en place.**

2.3 Le titre unique en Suisse

⇨ **La simplicité, la praticité et l'efficacité du titre unique par smartphone en Suisse est l'objectif ultime à atteindre ! Une organisation collective efficace associant l'État, les autorités organisatrices et les opérateurs pour la tarification et la distribution est la seule solution pour atteindre cet objectif.**

2.4 Les préconisations de la Fnaut

⇨ **Ainsi que cette étude le démontre, sur la base des exemples de déploiement en Normandie, en Occitanie et en Suisse, le titre unique par smartphone recèle de nombreux avantages qui pourraient conduire à une amélioration de la distribution.**

CONCLUSION

- **Le titre unique par smartphone est une solution efficace et simple**

Le titre unique par smartphone est un outil efficace au service des voyageurs, qui contribue largement à simplifier la distribution. Son usage doit être développé rapidement par les autorités organisatrices.

- **Enfin une avancée dans la distribution : la création du Gestionnaire de l'Inventaire des Trains d'Équilibre du territoire et de la Plateforme Nationale d'Interopérabilité**

Les réflexions et démarches pilotées par la DGITM et engagées depuis plusieurs années ont mis en lumière la nécessité de l'édification de deux briques essentielles, en amont des développements du titre unique :

- le GITE sera le gestionnaire de l'inventaire des trains d'équilibre du territoire (TET) ; il ne constitue pas un agrégateur ;
- la PNI a vocation à devenir l'agrégateur national : elle traite les enjeux d'interopérabilité entre les réseaux régionaux et calcule la répartition des recettes entre les parties concernées. Elle ne gère aucun flux monétaire et ne constitue donc pas une chambre de compensation.

Dès la convention collective de l'usager : simplicité et cohérence pour le parcours voyageur de mai 2023[70], la Fnaut a souligné les difficultés pour le voyageur qui a réussi à obtenir l'information sur son trajet, la seconde étape du voyage consiste à acquérir son billet. Lui est-il facile de se procurer un titre de transport pour l'ensemble de son trajet, y compris si l'itinéraire comprend des changements ou l'utilisation de multiples modes de transport ?

La Fnaut souhaite que la mise à disposition des données et le recours à la chambre de compensation soient obligatoires pour tous les services de transports collectifs terrestres, ainsi qu'elle l'a exprimée dans l'étude relative à l'évaluation de la mise en œuvre de la convention collective des voyageurs, exigence 6 acheter facilement sur un guichet unique l'ensemble des titres[71] : « ***Nécessité d'une intervention de nature législative*** *pour la création, l'organisation du financement et le pilotage d'un système numérique national de distribution multimodal, agglomérant les données théoriques et en temps réel des services de transports collectifs terrestres, incluant ceux de l'Ile-de-France, en associant les représentants d'organisations de collectivités territoriales, d'Autorités Organisatrices, d'opérateurs, de distributeurs, d'usagers et l'État.* »

[70] https://www.fnaut.fr/convention-collective-de-lusager-p-perennes-trans-missions/

[71] https://www.fnaut.fr/evaluation-de-la-mise-en-oeuvre-des-23-exigences-de-la-convention-collective-de-lusager-du-transport-ferroviaire/

SYNTHÈSE DES PRÉCONISATIONS DE LA FNAUT

Hiérarchisation des préconisations fondamentales de la Fnaut en ce qui concerne le déploiement du titre unique	**Entité responsable**
Remarque préliminaire : **la qualité de l'offre de transports conditionne le succès du titre unique.**	AOM concernée.
1. **Champ d'application large et bien défini**, un cadre clair couvrant l'ensemble des modes sur le territoire.	AOM concernée.
2. **Politique tarifaire incitative** : de vrais avantages financiers pour le voyageur par exemple plafonnement des trajets à la journée, dégressivité des tarifs en fonction de l'utilisation, prise en compte des cartes commerciales nationales pour les TER.	AOM concernée.
3. **Fluidité du processus**.	AOM concernée et responsable du support numérique.