

L'expérimentation de l'achat du titre unitaire par carte bancaire sans contact, à bord des bus

Journées techniques billettique
13 et 14 mars 2017



La métropole de Grenoble



- **49** communes
- **450 000** habitants
- **541** km²
- **64 000** étudiants
- **220 000** emplois
- **2^{ème}** pôle de recherche de France (**20 000** chercheurs)



Un environnement montagnard, mais :

- 82 % des habitants de la Métropole vivent en fond de vallée dans des secteurs plats
- sur moins de 14 % de la superficie de la Métropole
- Le cœur dense (10 km x 15km) rassemble 80 % de la population, 90 % des emplois

Le réseau TAG



- Une politique transport portée et financée par le SMTC avec un budget de 185 M€



- Une exploitation déléguée à la SEMITAG, via une DSP jusqu'au 31/12/2020



- TRANSDEV, partenaire industriel



- 5 lignes de tram (*103 rames de tramway*)

- 41 lignes de bus (*268 bus*) → 6 lignes structurantes CHRONO



- 87 millions de voyages par an

11 lignes de maillage PROXIMO



- 400 000 voyages par jour

24 lignes locales FLEXO



- 190 voyages/an/habitant

- 18 millions de kilomètres parcourus par an

La billettique sur le réseau TAG

- Un système billettique déployé en 2002...
... et interopérable avec 25 réseaux OÙRA!
- 300.000 cartes déployées sur la Métropole Grenobloise et plus de 1.200.000 en Rhône-Alpes
- Un système billettique constitué de :

184	distributeurs
2.000	valideurs
20	terminaux point de vente (TPV)
167	TPV simplifiés
- Une coordination régionale à travers :
 - Une plate-forme régionale pour les tests d'interopérabilité sur Valence,
 - Une centrale OÙRA! pour assurer la coordination des systèmes, offrir un outil de distribution commun au territoire rhônalpin, et permettre de mutualiser certains services



La billettique sur le réseau TAG

- De nouveaux services en complément du système billettique :
- L'abonnement en post-paiement sur téléphone mobile avec l'application



sur le réseau TAG et la zone périurbaine du réseau départemental *Transisère*

17.000 voyages par mois et une extension envisagée sur les abonnements en pré-paiement pour 2018

- L'expérimentation de l'achat du titre unitaire par carte bancaire sans contact, à bord des bus



TRANSDEV comme pilote du projet...

... dans le cadre de **LEMOT**
laboratoire d'expérimentation des mobilités
de l'Agglomération Grenobloise
**le Laboratoire Grenoblois
d'Expérimentations des mobilités.**

qui place le territoire grenoblois, comme terrain d'expérimentation sur les projets de mobilités

dans le cadre de la DSP signée en 2014, entre la SEMITAG, le SMTC et Transdev

11 projets déjà lancés : l'aménagement de pôle d'échanges, le covoiturage en zones peu denses, l'accompagnement de personnes à mobilité réduite dans leurs déplacements... et le projet **Monetrans**



Les partenaires du projet : MONETRANS



PME grenobloise
spécialisée dans le développement
de SI dans les domaines du péage autoroutier
et de la billettique des transports publics
(partenaire de SEMITAG)

L'objectif du projet

expérimenter sur une ligne CHRONO du réseau TAG un service innovant permettant d'acheter son titre de transport pour un voyage occasionnel via sa carte bancaire

Le genèse du projet :

- tous les grands « animateurs d'audiences » passent au sans-contact
- le paiement sans contact devient une réalité tangible du marché
- expérimenter pour appréhender un nouveau dispositif d'accès aux transports en commun



Au lancement du projet :

- **33 millions** de CB sans-contact en France (+1% par mois)
- **55 %** du parc CB équipé sans-contact (65% en Isère)
- **20 millions** de paiement réalisés sans-contact



L'objectif du projet

- Tester une solution innovante ciblée sur les clients occasionnels, voire très occasionnels
- Mesurer l'appétence de la clientèle pour le paiement sans-contact dans les transports
- Gagner en vitesse commerciale

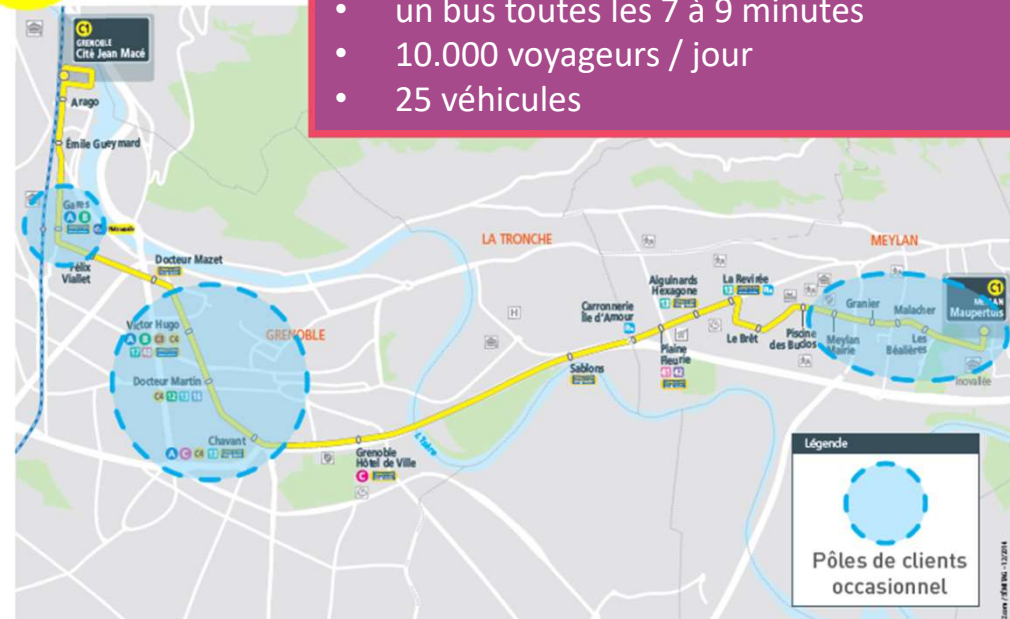


- Le périmètre géographique :

- La ligne C1 entre Grenoble et Meylan
- Un part significative de voyageurs occasionnels
- Des usagers plus sensibles aux services innovants

C1

GRENOBLE Cité Jean Macé
MEYLAN Maupertuis



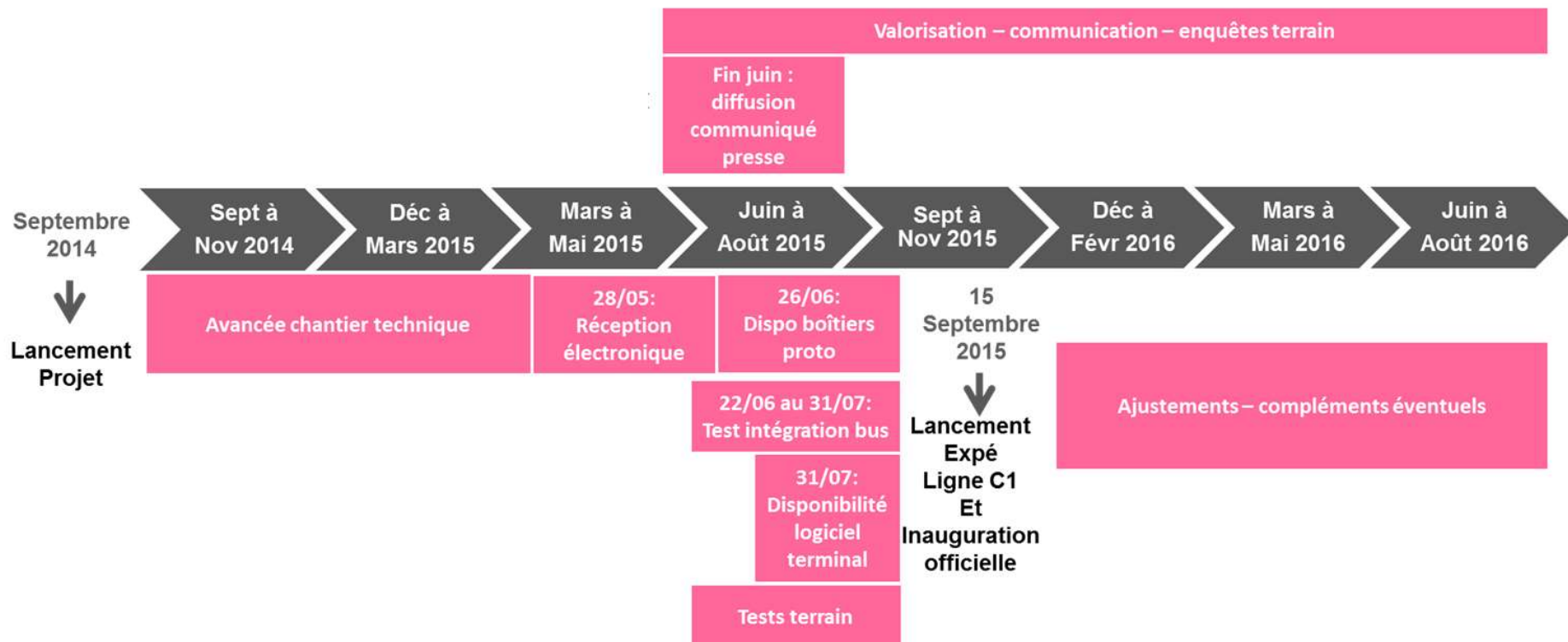
Le Planning

Septembre 2014

Lancement du projet

Septembre 2015

Mise en service de MONETRANS pour une durée expérimentale d'un an



Le projet en détails

Installation de valideurs spécifiques « PayBill » conçus par ACTOLL dans les 25 bus de la ligne

Les valideurs sont équipés :

- d'un écran tactile 7" et connectivité 3G
- d'une géolocalisation GPS

Maintien des valideurs billettiques pour les autres usagers

Seul le titre unitaire est vendu sur le valideur

Le titre est vendu au tarif « à bord » : 2 € (contre 1,5 €)

Le conducteur assure toujours en parallèle la vente du titre unitaire sur support magnétique



Le lancement

En septembre 2015 : lancement d'une importante campagne de communication pour assurer la notoriété du nouveau service

1^{ÈRE} EN FRANCE

LIGNE C1

ROULEZ AU COEUR DE L'INNOVATION

Dans le bus,
obtenez votre ticket
grâce à votre
carte bancaire
sans contact !



- 1 Plaquez votre CB sans contact sur la cible de la borne dédiée
- 2 Prenez le reçu : C'est votre titre de transport !
- 3 Voyagez librement sur le réseau TAG pendant 1 heure

www.tag.fr Le cœur du réseau TAG, c'est vous !



EXCLUSIVITÉ

LIGNE C1

FAITES-LE VOUS AUSSI !

IL ACHÈTE SON TICKET AVEC SA CARTE DE PAIEMENT SANS CONTACT)))

Utilisez la borne dédiée à bord du bus.
Le reçu est votre titre de transport.



www.tag.fr Le cœur du réseau TAG, c'est vous !



Le parcours client

1. Je suis un client occasionnel du réseau TAG



2. En montant à bord je me présente devant le boitier



3. Je sélectionne mon titre de transport



4. Je place ma carte bancaire sur le



Le parcours client

5. Je finalise ma transaction



6. Mon reçu est mon titre de transport



Le bilan

Un service **facile d'utilisation** et perçu comme **très innovant**

Un geste de paiement / validation **simple et rapide**

« **plus de souci de monnaie!** »

570 transactions par mois

1 940 clients différents ont utilisé le terminal de paiement (58 % d'entre eux ont réalisé une seule transaction, 26 % des clients ont réalisé plus de 5)

Pas de réticence à l'utilisation de la carte bancaire (malgré les craintes liées à la sécurité)

Une bonne appropriation des conducteurs

Des clients dans l'attente d'un tarif différencié pour la carte (1,5 € « comme au distributeur »)

Un **déficit de notoriété** du service

Dispositif dérogatoire à la validation systématique (pas de validation en correspondance)

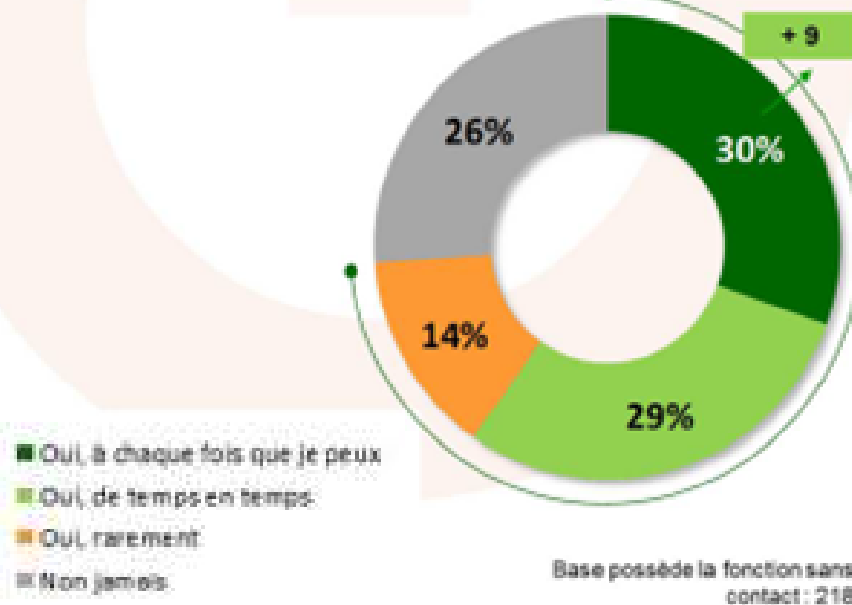
La remise d'un ticket est jugée utile pour la majorité (64%) des utilisateurs : un élément permettant de sécuriser les utilisateurs sur un nouveau mode de paiement

Le bilan

52% des voyageurs de la ligne C1 (hors abonnement) possèdent une carte de paiement avec la fonction sans contact, en légère progression par rapport à la vague 1(+6 points)

++ 25-34 ans (72%) / Cadre (82%)

74% l'utilisent, même rarement...



Le bilan technique :

Un système fiable :

- **Des concepts validés**
 - 98% des paiements avec autorisation réalisés sous couverture 3G
 - 96% des paiements localisés via GPS
- **Un mode de paiement efficient**
 - 97,1% des cartes acceptées (refus divers - mais justifié)
 - 99,9% des transactions encaissées par les banques
 - Aucun problème rencontré entre les bornes de paiement et le serveur monétique ACTOLL
 - Aucun fichier de remise refusée par le SI Caisse d'Epargne
- **Vitesse commerciale**
 - Des temps de transaction rapide
 - Vente d'un titre en moins de 5 secondes
 - Lecture de la carte en 0,5s
 - Réalisation de la transaction et impression du ticket: <2s
 - Demande d'autorisation bancaire (pour 20 à 25% des transactions): 2/3 s

Bilan et perspectives

Volonté du SMTC d'intégrer ce service au nouveau système billettique

Une alternative efficace à la disparition envisagée du support magnétique

Des perspectives d'extension vers de l' « open-paiement »...

... avec la possibilité d'offrir des services combinés (ex : TC + stationnement)

Un modèle économique à confirmer

Quid de l'interopérabilité d'un tel service ?

Questionnement sur la pertinence du maintien de la facturette (coûteux).

Solution non retenue par ACTOLL dans la phase d'industrialisation.