



MÉTROPOLE
EUROPÉENNE DE LILLE

LA BILLETTIQUE SANS CONTACT À LILLE

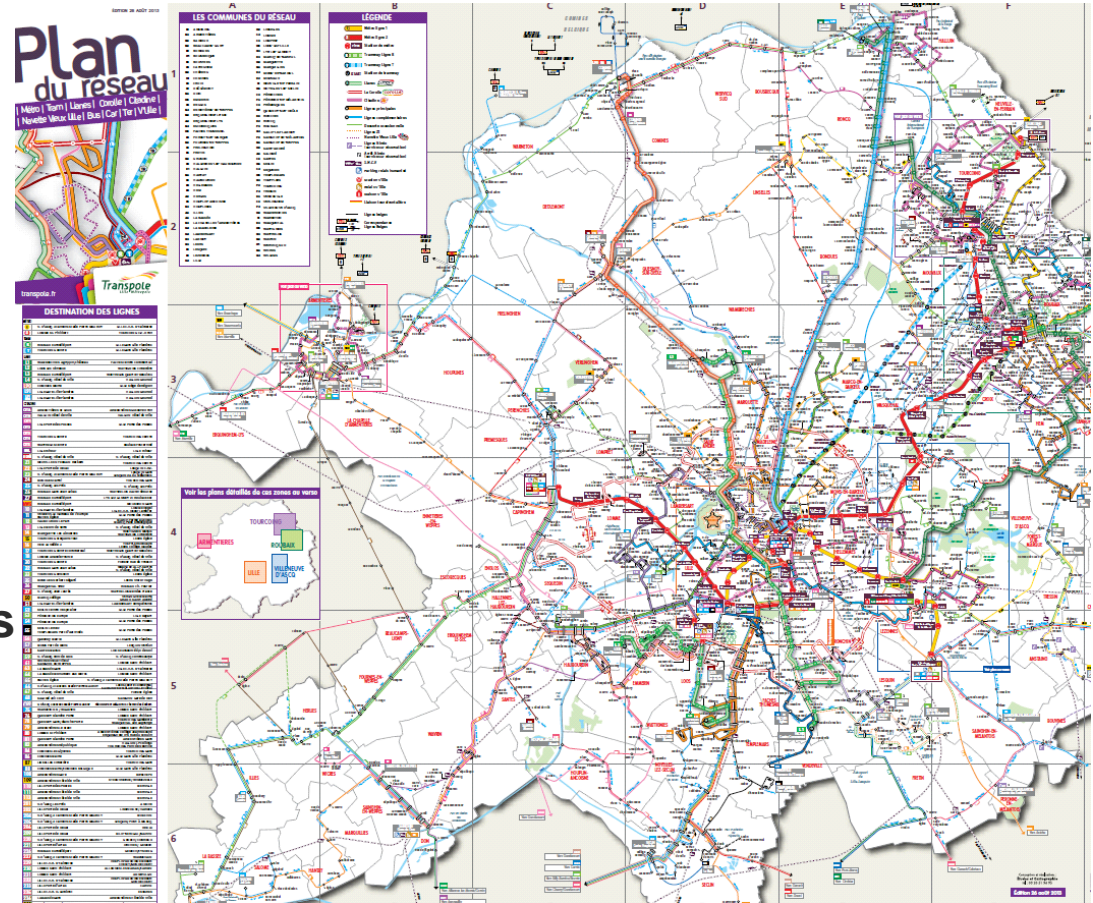
Sa mise en œuvre à l'échelle de la Métropole Européenne de Lille et
La solution prévue pour les voyageurs transfrontaliers

Les nouveaux outils pour la billettique interopérable –
CNFPT/CEREMA – 19 et 20 mars 2015

Synthèse du réseau de transports de la Métropole Européenne de Lille

87 communes, 1.100.000 habitants

- 2 lignes de métro
- 2 lignes de tramway
- 92 lignes de bus
- 270 dépositaires
- Trafic de **171 millions de voyages 2014**
- Exploitant: Transpole (groupe Kéolis)



La carte pass pass : un support visant à favoriser l'interopérabilité au sein de la région Nord pas de Calais - SMIRT

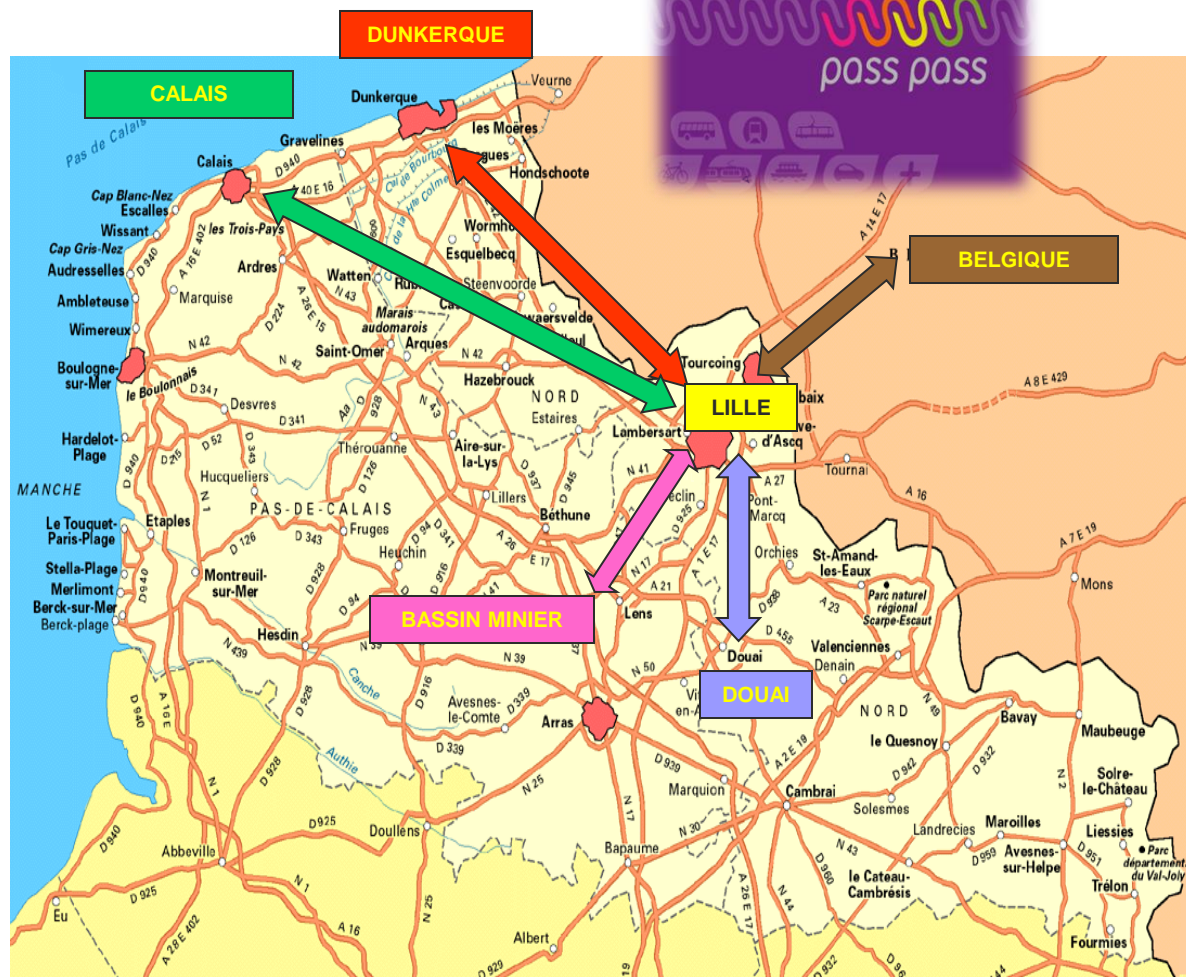
Actuellement

- Réseau TER avec intégration tarifaire
- Réseau Arc en Ciel avec intégration tarifaire


- Calais
- Dunkerque
- Cambrai

Prochainement

- Bassin Minier/ Douai (mise à jour de la billettique)
- Belgique à travers l'application Triangle 2



Un projet ambitieux soutenu par les élus de la Métropole Européenne de Lille

- Délibération autorisant le lancement de l'appel d'offres le 17 avril 2009 pour un montant de 27 M€ (ensemble du système + tous les équipements)
- Lancement de l'appel d'offres mi-mai 2009 et réception des offres mi-septembre 2009. Maître d'œuvre: Keolis via le contrat de DSP
- SPIRTECH en AMO sur la partie cartes et sécurité. Appui pour la partie transfrontalière.
- Choix de la CAO le 04 décembre 2009 :  PARKEON pour un montant de 21 M€ (subventions européennes: 2,2 m € par le FEDER, 50 k€ par Interreg IVb)
- Notification du marché le 12 janvier 2010 – fin initiale décembre 2011
- de nombreuses difficultés techniques rencontrées ➡ retards conséquents
➡ mise en service partielle le 25 juin 2013 ➡ livraison des fonctionnalités manquantes en 3 temps.

Remplacement de l'ensemble des équipements de distribution et de compostage par de nouveaux équipements



- ✓ Multi langues (ENG / ESP / BEL / NED)
- ✓ Nouvelle interface tactile
- ✓ Information sur le support
- ✓ **557 sur les quais métro et tramway**

1134 dans les bus



- ✓ Vente multi supports
- ✓ **Paiement CB avec et sans contact**
- ✓ Nouvelle interface tactile
- ✓ 230 sur le réseau (métro, tramway, bus)

Davantage de points de distribution pour un achat de titres facilité.....

- Mise en œuvre de 60 nouvelles bornes de rechargements
- Plus de 270 dépositaires dotés de nouveaux équipements
- Des achats par internet pour les particuliers, les entreprises, les administrations,.....



De nouveaux supports de titres sans contact

Carte Pass Pass personnelle



4 €

Disponible dans les agences
commerciales

- *pour tous les usagers*
- possibilité de charger tous les titres de la gamme tarifaire Transpole
- permet l'accès à tous les services de mobilité (Métro, bus, tram, V'lille,...)
- possibilité de reconstituer le contenu de sa carte en cas de perte ou de vol

En vue du lancement commercial du système billettique, les cartes personnelles ont été fournies gratuitement aux usagers jusqu'au 30 septembre 2013

De nouveaux supports de titres sans contact

Carte Pass Pass personnelle *déclarative*



- *pour les usagers souhaitant voir leur données personnelles supprimées du système*
- possibilité de charger certains titres de la gamme tarifaire Transpole y compris sociaux (étant exclus tous les titres avec prélèvement automatique)
- ne permet pas l'accès à certains services de mobilité comme le V'lille
- impossibilité de reconstituer le contenu de sa carte en cas de perte ou de vol

Inscription d'un label en caractéristique supplémentaire: « **Carte déclarative: vos données personnelles ont été effacées** »

Mais aussi disponibles aux distributeurs

Ticket rechargeable



0,20 €

**(déduit automatiquement
au 5ème rechargement)**

10 rechargements maximum

Disponible dans les bus (ZAP et TU
uniquement), les points service, les
distributeurs et les agences
commerciales

Carte Pass Pass non personnalisée



2 €

Disponible dans les points
service, les distributeurs et les
agences commerciales

De nouveaux supports de titres sans contact

Nombre de supports émis (données à septembre 2014)



Carte Pass Pass personnelle

430 000 unités actives

(contre 200 000 attendues)

Plus d'un 1 habitant / 3 possède désormais une carte Pass Pass



Carte Pass Pass personnelle *déclarative* 2 000 unités

Ticket rechargeable

1 860 000 unités (hors vente à bord)



Carte Pass Pass non personnalisée

150 000 unités

Une campagne de communication massive pour le lancement

Sensibilisation de l'ensemble des habitants et réorganisation nécessaire de l'exploitant

- ✓ Affiches
- ✓ Dépliants multiples tirés à plusieurs centaines de milliers d'exemplaires
- ✓ Insert journaux / radio
- ✓ Site internet dédié (<https://www.passpass.transpole.fr>)
- ✓ Mailing – emailing
- ✓ Accompagnement humain important avec **700 personnes** supplémentaires sur le réseau



Un ensemble de services rassemblés dans un seul et même support

TRANSPORTS



Tramway-Métro



Auto-partage



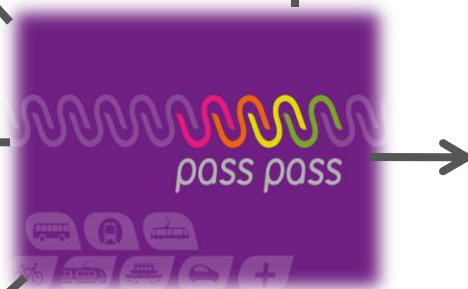
Train



13 V'Lille



Bus



AUTRES SERVICES DEPLOYES



LA C'ART : accès illimité aux 5 musées de la métropole



Accès aux garages à vélos sécurisés

SERVICES EN PROJET



Stationnement Voirie Ville de Lille

Carte de vie Quotidienne

Téléphone portable

Des nouveautés tarifaires au lancement

La billettique permet de proposer des titres innovants répondant à une demande des usagers :

- ***Abonnements semaines et mensuels deviennent glissants.*** Début de l'abonnement au choix de l'utilisateur
- ***Pass' 2 jours et Pass' 3 jours***
- ***Abonnement annuel pour les moins de 26 ans***
- ***Assouplissement des conditions de justification de domicile pour les jeunes et personnes âgées***

Autres mesures tarifaires envisageables:

- ***ZAP bus*** : trajet court de 5 interstations (titre existant déjà sur les modes métro et tramway pour 3 inter arrêts)
- ***Post-paiement***. le trajet normal au prix du trajet carnet **dès le premier voyage (1,25 € au lieu de 1,50 €)**. Montant maximum journalier plafonné au prix du pass' journée, soit 4 €

Des nouveautés mises en place progressivement

Pour une plus grande souplesse d'utilisation :

- *achat sur internet avec distribution garantie sur tous les modes sous 48 h depuis le 23/04/2014. Aujourd'hui plus de 2% des ventes*
- *billettique pour les administrations et les entreprises (SVD pro)*
- *billettique pour les parkings relais, les abris à vélo sécurisés et depuis peu pour certains parcs en ouvrage*
- *billettique pour les transports à la demande et les transports pour personnes en situation de handicap*
- *chargement et mise à jour de profil sur internet*

Les constats depuis la mise en service le 25 juin



- Plus de **430 000 métropolitains** ont une carte PassPass Personnelle
- Interopérabilité avec le TER et le CG 59 (avec intégration tarifaire sur certains titres)
- Interopérabilité avec le vélo en libre service (V'Lille) et l'autopartage (Lilas)
- Mutualisation avec la nouvelle carte d'accès aux musées: la C'art
- Utilisation simple des équipements (geste de validation en cours d'acquisition par les usagers)
- Bonne acceptation par les abonnés et de la validation systématique
- Plus de **10 000 000 validations** au mois de janvier (6,2 millions sur le métro)

Les constats depuis la mise en service le 25 juin



Les points délicats

- Certaines fonctionnalités attendues au 25 juin décalées dans le temps (achat sur internet, fonctionnement dans le bus, etc...): difficultés rencontrées du fait de la complexité du système et de la taille du réseau de la MEL.

➡ ancien et nouveau systèmes de billetterie ont fonctionné en parallèle (vente complètement en billettique janvier 2014 pour les DAT- et avril 2014 pour la vente à bord; plus de titres papier à compter de juin 2014)

- Attente aux guichets lors de la 1^{ère} rentrée en billettique en septembre 2013 du fait de soucis rencontrés sur les équipements de vente: organisations définies pour améliorer la situation + vente sur internet: 2^{ème} rentrée sans problèmes majeurs.

- Dysfonctionnement des valideurs: très importants au début – nette amélioration depuis novembre 2013 – toujours en traitement par l'industriel afin de circonscrire les derniers légers dysfonctionnements.

Les constats depuis la mise en service le 25 juin



Les points délicats

- rechargement des supports à bord pas en service: vente de tickets rechargeables précodés actuellement à bord
- organisation de l'exploitant pour utiliser toutes les possibilités du système
- geste de validation pas encore automatique pour tous les usagers
- travail en cours sur les données issues du système comme véritable outil de pilotage des transports

Le cas particulier de la gestion des voyageurs transfrontaliers

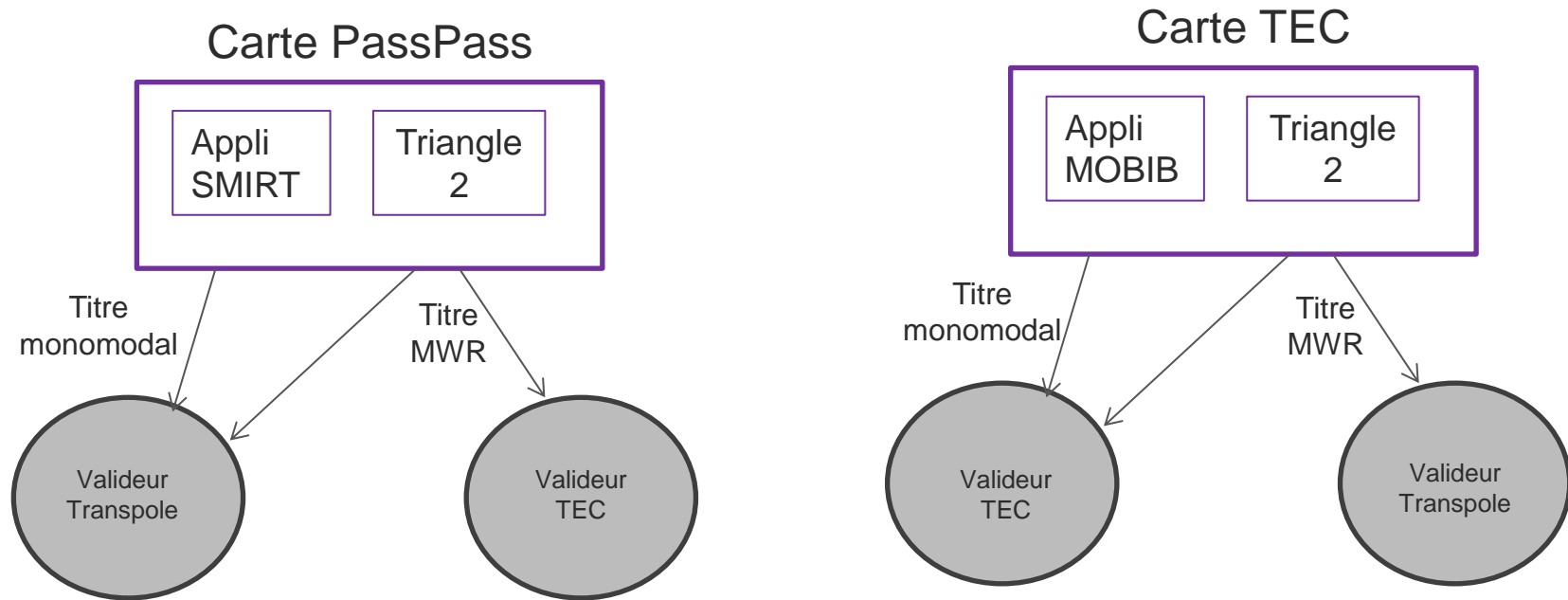
- 1 ligne de bus coexploitée entre Transpole-MEL, côté français et TEC-SRWT, côté belge. La ligne MWR (Mouscron – Wattrelos – Roubaix) – 5 bus dédiés (3 en France et 2 en Belgique)
- environ 150 000 voyages par an
- 1 gamme tarifaire réduite, bien définie et reconnue par les usagers:
 - Trajet MWR sans correspondance: voyage uniquement sur la ligne MWR
 - Trajet MWR avec correspondances: voyage peut débuter ou se terminer ailleurs que sur la ligne MWR. Côté Belgique: sur 2 zones, côté français: sur tout le périmètre urbain
 - Trajet MWR par 10 sans correspondance
 - Trajet MWR par 10 avec correspondances
 - Semaine MWR sans correspondance: forfait fixé du lundi à dimanche.
- Depuis la mise en service de la billettique de la MEL, gamme tarifaire sur supports billettiques: cartes et BSC – contrôle visuel côté belge car pas encore en billettique



La gestion des voyageurs transfrontaliers

- TEC/SRWT: en billettique fin 2015. En Belgique, application transport: MOBIB. Application Triangle installée dans les premières cartes MOBIB (STIB sur Bruxelles) mais pas utilisée.
- groupe de travail franco-belge sur l'interopérabilité billettique dès 2010 ➡ gestion des titres transfrontaliers sur Triangle.
- dès le début du projet de la billettique de la MEL, implémentation de Triangle imposée à Parkeon.
- idée initiale: avoir 1 valideur unique dans les bus transfrontaliers.
Problème: comme certains titres sont avec correspondance, les valideurs dans les bus transfrontaliers doivent pouvoir lire tous les titres à la fois de Transpole et de TEC
➡ partage des données des systèmes centraux mais à ce jour pas possible.
Solution: 2 valideurs: 1 TEC et 1 Transpole. Chaque valideur peut lire ses titres monomodaux propres dans l'application locale et les titres transfrontaliers dans l'application Triangle.
- titres transfrontaliers: uniquement dans l'application Triangle.

La gestion des voyageurs transfrontaliers



Utilisation de la structure Triangle 2 avec les spécifications de l'usage des titres définis dans les zones dédiées de Triangle 2 (« specific data » prévues). Gestion de zones pour traiter la correspondance autorisée, multivaldation possible. Utilisation de la structure d'instanciation MOBIB sur cartes, et SMIRT sur billets

La gestion des voyageurs transfrontaliers

- planning envisagé:
 - tests unitaires prévus à partir d'avril 2015
 - tests d'interopérabilité: été 2015
 - mise en service côté français (validation, vente, contrôle) à partir de novembre 2015. Validation uniquement côté belge à cette période (pas de vente ni de contrôle)
 - mise en service toutes fonctionnalités des 2 côtés de la frontière courant 2016.
- en première version: pas de SAV, pas d'échange de listes colorées.
- difficultés rencontrées:
 - gestion de 2 applications transport par les industriels billettiques
 - gestion d'une structure d'instanciation non courante en France: structure MOBIB (pas intercode).
 - multiplicité des équipements à bord des bus MWR car impossibilité actuelle de faire communiquer 2 systèmes billettiques différents.
- **points positifs:**
 - une première réalisation d'usage de Triangle sur cartes qui servira d'exemples aux autres réseaux (notamment sur le périmètre régional Nord Pas-de-Calais).
 - collaboration transfrontalière intéressante dans le care de l'Eurométropole.
 - Triangle 2 implémenté dans le système billettique: ouverture possible à l'ABC, ou autre solution



1, rue du Ballon
CS 50749 59034 LILLE CEDEX
Tél : +33 (0)3 20 21 22 23
Fax : +33 (0)3 20 21 22 99

www.lillemetropole.fr