



**MINISTÈRE
CHARGÉ
DES TRANSPORTS**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

nova7

DGITM / SDMINT

TITRE DE TRANSPORT UNIQUE

**_ Résultat des focus groups menés
auprès des cibles prioritaires**

V2.

Avril 2024

Julien Casals _casals@nova7.fr

Emile Hooge _hooge@nova7.fr

Bastien Santune _santune@nova7.fr

Julie Gayral _gayral@nova7.fr

Sommaire

Présentation de l'étude p. 3

Se déplacer dans sa ville de destination p. 5

Se déplacer dans une autre ville p. 8

Principe général et scénarios d'usages p. 15

Scénarios alternatifs p. 30

Contexte et objectifs de l'étude



Au sein de la Direction Générale des Infrastructures, des Transports et des Mobilités (DGTIM), la Sous-direction multimodalité, innovation, numérique et territoires (SDMINT) pilote actuellement le projet de « titre de transport unique », en concertation avec les AOM (régions et autres collectivités territoriales).

Une première feuille de route validée en juillet 2023 rappelle l'ambition de contribuer au report modal de la voiture vers des transports moins carbonés, fixe le principe d'une expérimentation lancée en 2024 dans deux à trois régions pilotes et définit les grandes lignes du dispositif numérique à mettre en place.

Afin de simplifier les trajets intermodaux, le « titre unique » consiste à proposer, à l'ensemble des Français, la possibilité de circuler sur tous les réseaux de transport et de mobilités partagées grâce à **une démarche d'achat unique et avec un seul support.**

A ce stade, pour pouvoir consulter des agences spécialisées et développer l'application ainsi que les solutions numériques supports du futur titre unique, la SDMINT souhaite **un accompagnement marketing et design de services.**

C'est donc pour initier cette phase d'accompagnement que l'agence Nova7 a conduit 3 focus groups auprès de cibles prioritaires.

L'objectif : évaluer les bénéfices et inconvénients perçus et les questionnements que ce titre unique pouvait soulever chez certains cas d'usages.

Nova7 a réalisé 3 focus groups auprès d'échantillon cible d'utilisateurs potentiels du titre unique.

Les entretiens ont eu lieu à Tours dans les locaux du Syndicat des Mobilités de Touraine (SMT) les 29 et 30 janvier sur des tranches de 2h30.

Contexte et objectifs de l'étude

Nova7 a réalisé 3 focus groups auprès d'échantillon cible d'usagers potentiels du titre unique. Les entretiens ont eu lieu à Tours dans les locaux du Syndicat des Mobilités de Touraine (SMT) les 29 et 30 janvier sur des tranches de 2h30.

FG1 : groupe familles tourisme urbain

Prénom	Age	Profession	Fréquence voyage (hors Paris)
Sonia	40	Hôtesse de vente	1-5
Angeline	37	Technicienne santé	5-10
Emmanuel Fabrice	35	Opérateur amiante	5-10
Aurélie	44	Responsable service client	5-10
Juliana	42	Développement coach	5-10
Edwige	/	/	/
Marie	/	/	/

FG2 : étudiants et jeunes actifs

Prénom	Age	Profession	Fréquence déplacement (hors Paris)
Gabriel	20	Etudiant	Mini. 1/mois
Emeline	20	En recherche d'emploi	Mini. 1/mois
Eliot	20	Informaticien	Mini. 1/mois
Pauline	24	Aide-soignante	Mini. 1/mois
Julien	26	Préparateur de commandes	Mini. 1/mois
Sahra	18	Etudiante	Mini. 1/mois

FG3 : professionnels

Prénom	Age	Profession	Fréquence déplacement (hors Paris)
Jean-Baptiste	34	Militaire	Mini. 1/mois
Sabrina	52	Coordinatrice projets d'études	Mini. 1/mois
Ophélie	29	Cheffe des ventes	Mini. 1/mois
Florence	58	Responsable d'agence	Mini. 1/mois
Ségoène	35	Artiste	Mini. 1/mois
Emilie	40	Militaire	Mini. 1/mois



**Se déplacer dans sa
ville de destination**

Les critères de choix du mode de transport

A Tours et ses environs, les participants prennent plusieurs éléments en compte pour choisir leur mode de déplacement du quotidien :

> **Le trajet en lui-même**, à savoir la localisation de leur point d'arrivée par rapport à leur point de départ :

S'ils effectuent un trajet de périphérie à périphérie, les participants privilégient la voiture en considérant que le vélo n'est pas une alternative raisonnable. De même, les transports en commun nécessiteraient trop de correspondances et un trajet trop long.

S'ils effectuent un trajet intra-Tours ou de la périphérie vers le centre-ville de Tours, la plupart des participants privilégie les transports en commun ou le vélo. Se garer dans Tours en voiture est compliqué et payant quasiment partout.

> **Le motif du déplacement** : pour aller faire des courses alimentaires, la voiture est très souvent privilégiée, exception faite des participants qui habitent près des centres commerciaux ou des supermarchés (ex: Tours Nord). Pour les trajets domicile-travail, le choix du mode dépend des autres critères listés.

> **La météo** : les conditions extérieures peuvent également conditionner le choix du mode de déplacement et déclencher un changement dans les habitudes : s'il pleut trop, certains interviewés ne prennent plus le vélo ou les bus (pour ne pas attendre sous la pluie à un arrêt poteau). A l'inverse s'il fait beau, certains choisissent facilement de marcher ou de faire du vélo pour se déplacer.

> **Le fait d'être accompagné** est également un critère, notamment pour les familles : la présence d'enfants tend à rendre l'usage de la voiture nécessaire pour certains participants.

« J'utilise la voiture quotidiennement pour aller travailler. En TC, ça serait beaucoup trop long. » (FG2 – jeunes)

« Dans le centre-ville, le stationnement est cher et tout est payant ! » (FG1 – familles)

« Au centre-ville, avec le parcmètre et les difficultés pour circuler, les transports communs, c'est bien mieux. » (FG2 – jeunes)

« Pour les courses, il faut se rendre dans les grandes surfaces en extérieur. J'y vais en voiture. » (FG1 – familles)

« Moi, quand il pleut des cordes et qu'il fait froid, je prends la voiture. » (FG1 – familles)

« J'ai un petit de 5 mois, je fais tout en voiture » (FG3 – professionnels)

Usages des différents modes

Le réseau **Fibleu** est privilégié pour les déplacements dans Tours même, surtout s'ils peuvent s'effectuer en **tramway**, ou pour pouvoir se déplacer en ayant bu (soirée, apéro...).

Dans la mesure du possible, les interviewés expliquent qu'ils privilégient le **tramway au bus** : ces derniers sont jugés moins fiables, et certaines lignes ont un matériel vieillissant peu confortable.

La voiture est utilisée pour aller faire des courses, se déplacer de banlieue à banlieue ou pour effectuer des déplacements chainés, avec les enfants notamment. Le stationnement voiture dans Tours semble trop contraignant pour venir et se déplacer en voiture dans la ville. Plusieurs participants qui habitent trop loin de Tours (Villeperdue, etc) pour venir en transport en commun (sans perdre trop de temps) se garent dans les **parkings relais** aux abords de la ville puis utilisent les transports en commun.

Le vélo ou la marche à pied sont utilisés comme mode de transport principal par quelques personnes habitant dans Tours. Quelques interviewés utilisent aussi ses modes pour le loisir ou le sport. La météo peut dissuader la pratique du vélo ou de la marche pour se déplacer, généralement au profit des transports en commun dans Tours.

« On utilise beaucoup le tram, surtout pour le centre-ville. Le bus, j'ai un peu plus de mal à passer le cap. » (FG1 – familles)

« Villeperdue, c'est vraiment perdu. Ce serait trop difficile autrement qu'en voiture. » (FG1 – familles)

« Les parcmètres jouent beaucoup, c'est cher de stationner dans la ville. » (FG2 – jeunes)

« Les enfants, c'est aussi un facteur. S'il pleut, je ne vais pas sortir mon enfant en bas-âge et je prends la voiture. » (FG1 – familles)

« En été, c'est toujours sympa de se déplacer à vélo et de faire de l'exercice. » (FG3 – professionnels)

« J'ai un vélo cargo pour les courses. Je me rends au drive aux Halles, c'est vraiment pratique. » (FG3 – professionnels)





**Se déplacer dans
une autre ville**

Choix du mode de transport

nouveau réseau

Comme précisé dans nos critères de recrutement, au sein des trois groupes, tous les participants ont déclaré prendre les TC de leur ville de destination.

Pour le G1 (déplacements en famille), si les participants se sont rendus dans la ville en voiture, ils ont tendance à la laisser sur un parking et à ne se déplacer qu'en transport en commun.

Pour le G2 (jeunes) et le G3 (professionnels), les participants se déplacent en TC seulement s'ils ne sont pas venus avec leur voiture personnelle (en train ou en covoiturage).

Le choix des transports en commun pour se déplacer en ville est motivé par :

- l'absence d'alternative (pas de voiture sur place ou pas de permis)
- l'écologie
- l'envie de prendre son temps et de découvrir la ville.
- Le choix de la voiture est motivé par :
- Le fait que l'adresse de destination n'est pas accessible en transport en commun
- Le fait de s'être rendu dans la ville depuis Tours en covoiturage
- La possession d'un véhicule de fonction (FG3 – professionnels)
- Un temps de trajet en train / car plus long qu'en voiture (notamment avec correspondances et aléas)
- Le coût du billet de train perçu comme plus élevé que la voiture.

« Je n'ai pas le permis donc sur place, j'utilise forcément les TC et la marche. » (FG3 – professionnels)

« Ca m'arrive aussi de me laisser porter, de me perdre dans la ville volontairement. » (FG2 – jeunes)

« Quand il faut se rendre dans une ville excentrée, je choisis la voiture. Pour les grandes villes, je préfère le train et l'avion. » (FG3 – professionnels)

« Je suis militaire donc mes déplacements dépendent souvent des disponibilités des véhicules » (FG3 – professionnels)

« J'ai de trop mauvais souvenirs de grèves où on attend en gare avec les enfants. En famille, je choisis la voiture. » (FG1 – familles)

Préparer son itinéraire

Nouveau réseau

Prendre les transports en commun dans une ville peu ou pas connue nécessite de l'organisation.

Si les participants rejoignent des proches habitant dans la ville, ils se reposent en général sur ces derniers pour se déplacer : ils suivent les instructions de leurs guides.

S'ils ne connaissent personne, tous expliquent anticiper leurs trajets (surtout s'ils arrivent en car ou en train) en utilisant un calculateur d'itinéraire qui intègre les transports en commun de la ville. Les membres du G1, qui se déplacent en famille, prévoient leurs déplacements au moins la veille, pour faciliter la logistique avec les enfants. Les autres groupes le font soit la veille, soit directement sur place, peu de temps avant leur déplacement.

Les interviewés ont cité plusieurs moteurs de recherche d'itinéraires :

Google Maps, quand la ville a permis l'intégration de son réseau de TC dans la fonctionnalité de Google

D'autres site ou applications trans-territoires comme Transit ou Citymapper

Les applications ou sites des réseaux locaux, à condition de connaître le nom du réseau.

« A Bordeaux, je fais confiance à mon amie sur place. C'est elle qui m'a appris le fonctionnement du réseau. » (FG2 – jeunes)

« Je calcule toujours par internet, soit avec le site du réseau soit avec des applis comme Maps ou City Mapper. » (FG2 – jeunes)

« Quand on a des enfants, il faut anticiper un peu pour pouvoir diriger tout le monde. Je repère mes lieux et après je cherche comment m'y rendre. » (FG1 – familles)

« Moi, je ne peux pas vivre sans Google Maps. » (FG1 – familles)

*« Pour le train, il y a Railplanner »
(FG3 – professionnels)*

Se repérer sur place

Nouveau réseau

Pour se repérer, comprendre la structure du réseau et repérer les correspondances, la majorité des participants utilise soit une application soit une carte interactive ou un plan synthétique. Les utilisateurs des applications se retrouvent en revanche plutôt démunis quand celles-ci dysfonctionnent ou lorsqu'ils n'ont plus de réseau. Certains consultent également les plans aux arrêts.

Pour emprunter des correspondances dans un pôle d'échange, les participants cherchent et utilisent la signalétique présente, qui n'est pas toujours très intuitive. Par exemple, quelques personnes redoutent de faire des correspondances entre 2 gares parisiennes ou pour certaines correspondances complexes (par exemple Châtelets).

Lorsqu'une ligne est en panne / grève / travaux / détournée, le trajet et le repérage des visiteurs d'une autre ville est mis en difficulté. Les interviewés expliquent que ce genre de situation est inconfortable, même avec un smartphone. Trouver un itinéraire alternatif n'est pas toujours simple, surtout en cas de perturbation ponctuelle et imprévue et surtout non détectée par les applications des réseaux (donc non prise en compte dans les itinéraires proposés).

Quand ils se déplacent dans une autre ville, les personnes rencontrées essaient au maximum d'utiliser les modes lourds présents (tramway, métro) pour ne pas ressentir le besoin de consulter des horaires de passages précis : tous savent que ces véhicules ont une fréquence de passage suffisamment élevée pour ne pas attendre très longtemps à l'arrêt.

Ainsi, lorsqu'ils prennent des bus, les participants consultent en général les horaires de passage en amont de leur trajet, pour planifier le déplacement, puis revérifie le temps d'attente une fois à l'arrêt, d'abord en regardant la BIV si elle est présente, sinon en regardant la fiche horaire.

*« J'aime bien avoir un plan de la ville quand j'en trouve un. Ça me permet de voir l'ensemble et de comprendre les combinaisons avec le rail. »
(FG1 – familles)*

*« Certaines correspondances, c'est vraiment l'enfer. Que ce soit Montparnasse ou Gare de l'Est, il vaut souvent mieux les faire à pied. »
(FG3 – professionnels)*

« Dans les grandes villes, c'est vraiment compliqué de se repérer avec les lignes en travaux et les accidents, il faut savoir lire les panneaux. A Tours, on peut recevoir un SMS pour nous avertir. » (FG2 – jeunes)

*« Je n'hésite pas à demander à quelqu'un, c'est vraiment plus simple. »
(FG3 – professionnels)*

*« On regarde les fiches horaires aux arrêts, histoire de voir si les bus passent et avoir un ordre d'idée de la fréquence de passage. »
(FG1 – familles)*

Acheter un titre de transport

Nouveau réseau

Peu de participants se renseignent en amont de leur venue sur le prix des titres de transports, ni des supports disponibles. Lorsqu'ils le font, c'est souvent pour regarder le prix de tarifs spéciaux, comme le titre famille. Certains prévoient un budget maximum alloué aux transports, notamment lorsqu'ils sont en vacances. Les autres ne prêtent pas vraiment attention à ce qu'ils paient.

Quoi qu'il en soit, la compréhension de la grille tarifaire d'un réseau demande un effort cognitif. Si certains interviewés expliquent qu'ils ne cherchent pas à optimiser le coût du déplacement, souvent par « flemme de calculer », et prennent uniquement des titres unitaires ou des lots de 10, d'autres effectuent des recherches plus avancées. Ces derniers estiment le nombre de trajets qu'ils vont réaliser dans la ville sur une journée et sur la totalité de leur séjour et comparent le prix des titres unitaires, des lots de 10 et des titres journée pour déterminer ce qui leur sera le plus avantageux.

Comme tous les interviewés utilisent déjà les transports en commun à Tours, ils ont quelques réflexes de bonnes pratiques lorsqu'ils arrivent sur un réseau. Ils savent par exemple qu'ils trouveront des DAT aux arrêts d'un tramway ou avant les portiques d'un métro. Ils savent aussi qu'ils peuvent acheter des titres auprès des conducteurs de bus (mais souvent plus cher qu'en borne). Tous sont aussi conscients que de plus en plus de réseaux permettent l'achat de titres sur des supports rechargeables ou sur des applications smartphone.

« C'est toujours un peu la surprise mais je reste vigilante sur les éventuels tarifs famille. » (FG1 – familles)

« Quand je me déplace ailleurs, je me fixe un budget avec une marge raisonnable. » (FG2 – jeunes)

« Il y a toujours au moins 3 offres qui correspondent à notre profil, c'est vraiment casse-tête de choisir. Il faudrait une offre directe liée à notre profil. » (FG1 – familles)

« J'aime bien regarder les prix avant mais bon, c'est toujours compliqué de comparer un réseau à un autre. » (FG3 – professionnels)

« Quand j'arrive, je vais directement vers une borne de tram et c'est là que je prends mon titre de transport. » (FG2 – jeunes)

Les modes d'achat possibles

Nouveau réseau

Lors des focus groups, les participants ont été amenés à réagir à la liste suivante de modes d'achat / supports de titres de transport :

Titres physiques

- En borne de retrait (DAT) aux arrêts ou à proximité
- Au près d'un conducteur de bus
- Dans des commerces « points relais » qui vendent des titres
- A l'agence du réseau
- Titres à imprimer chez soi
- Sur une carte rechargeable

Titres dématérialisés :

- Tickets SMS
- Titres sur votre téléphone (via QR code comme SNCF, ou via NFC)
- Paiement et validation via carte bancaire / Apple Pay etc.

Préférence de titre et de support

Nouveau réseau

Les participants ont déclaré qu'ils utilisaient majoritairement les DAT, les applications et les conducteurs de bus pour acheter leurs titres de transports.

Aucun ne se rend en agence ou en point relais pour acheter les titres. Quitte à acheter un titre physique, les interviewés des G2 et G3 préfèrent obtenir des supports rechargeables, entre autres raisons parce qu'ils y sont habitués à Tours. A l'inverse, les interviewés du G1 préfèrent des tickets unitaires, parce qu'ils achètent des carnets de 10 qu'ils répartissent entre les membres de la famille (ce que ne permet pas un support rechargeable).

Ceux qui se rendent dans des villes où le réseau permet l'achat de titres sur smartphone apprécient grandement ce support/mode d'achat : il leur permet de ne pas faire la queue en borne, de connaître facilement les prix, de ne pas perdre leur support physique.

Les quelques usagers qui connaissent le paiement et validation par carte bancaire plébiscitent aussi cette fonctionnalité. Elle leur donne l'impression d'avoir un coupe-file et ils apprécient grandement de ne pas avoir à se poser de question sur le type de titre à acheter.

Il en va de même pour le ticket SMS : quand il est connu, il est très apprécié des voyageurs seuls, parce qu'il est instantané et qu'il permet lui aussi de ne pas passer du temps à comprendre la grille tarifaire du réseau.

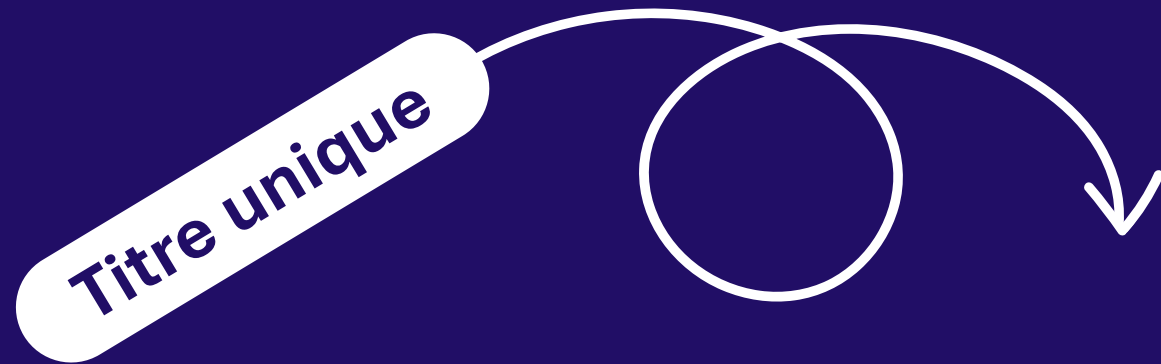
« J'ai plutôt tendance à aller vers le physique et prendre un billet que je recharge quand c'est possible. » (FG2 – jeunes)

« Quand on est en famille, je préfère pouvoir répartir et contrôler les tickets au cas où on se sépare. » (FG1 – familles)

« Je passe par SNCF Connect pour les tickets du réseau mais ce n'est pas forcément très clair, il faudrait quelque chose de plus centralisé. » (FG3 – professionnels)

« Avec la CB, on ne perd pas de temps et on ne risque plus de voir le bus vous passait sous le nez. » (FG3 – professionnels)

« J'utilise le ticket SMS et ça débite directement sur mon forfait, c'est à la portée de tous. Ça manque à Tours. » (FG3 – professionnels)



Principe général et scénario d'usage

Réactions spontanées au « titre unique »

Avant même d'évoquer la notion de Titre Unique, deux participantes (l'une du G1 et l'une du G3) ont évoqué une solution qui leur permettrait d'avoir un seul titre à acheter pour se déplacer partout en France. Idéalement, elles et leur groupe souhaiteraient un titre avec un tarif unique, valable dans n'importe quel réseau de France.

Avant d'expliquer le détail du fonctionnement du Titre Unique aux participants, ils ont d'abord réagi au simple nom, pour tester ce qu'il leur évoquait et ce que cela pourrait signifier.

Pour les participants, le « titre unique » serait synonyme :

- D'une simplification de la diversité d'offres en termes de mobilité : il serait ainsi une réponse à la profusion d'applications et aux diversités de titres des différents réseaux.
- De nombreuses difficultés opérationnelles pour coordonner l'ensemble des acteurs impliqués.
- D'une possibilité d'aller plus loin et d'envisager un tarif unique.

« Ça pourrait être une sorte de guichet unique qui centralise tous mes achats de titre. » (FG3 – professionnels)

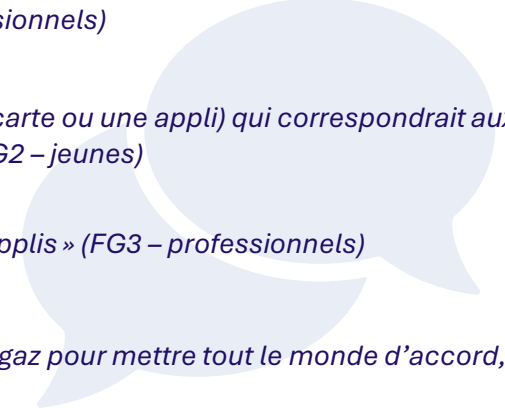
« Ça pourrait être un titre (une carte ou une appli) qui correspondrait aux titres de la France entière. » (FG2 – jeunes)

« Ça éviterait enfin les 15 000 applis » (FG3 – professionnels)

« Ça risque vite d'être l'usine à gaz pour mettre tout le monde d'accord, non ? » (FG3 – professionnels)

« Il s'agirait du même prix partout ? » (FG3 – professionnels)

« Ça serait trop beau que ce soit un tarif unique. Mais juste un « titre » cela voudrait dire que le billet agglomère les prix des différents réseaux. » (FG2 – jeunes)



Scenarrio de base

Les participants des 3 groupes ont ensuite pu découvrir un scénario d'usage détaillé du Titre unique. Ils ont été invités à exprimer leurs points d'appréciation ou de blocage et leurs questionnements spontanés sur le déroulé d'ensemble.



1. L'installation de l'application



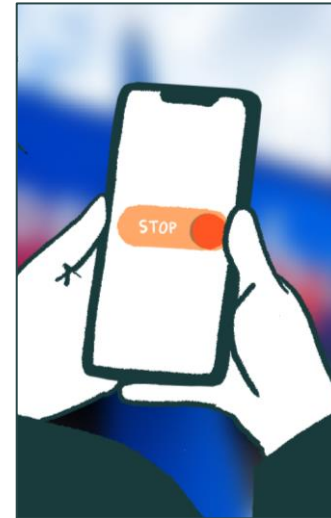
2. Je prépare mon déplacement

J'accède à un itinéraire et on me donne le prix du trajet estimé



3. Je voyage

Je démarre mon trajet sur l'application,
Pas besoin de valider, on peut me contrôler, je suis en règle.
L'application détecte les changements de transports automatiquement.



4. Je termine mon trajet

Je stoppe mon trajet sur l'application et
Je reçois une notification de fin de trajet



5. J'accède à ma facture

A la fin de la journée, je suis débité et je peux accéder à ma facture

Premières réactions au scénario

Le fait que le service proposé soit une application mobile ne dérange aucun participant. Chacun d'eux est équipé de smartphone et se sent à l'aise pour s'en servir.

En se basant uniquement sur la description des étapes, les participants sont plutôt séduits. Le fonctionnement est jugé innovant et suscite instantanément beaucoup de questions (traités dans les pages suivantes) :

Comment l'application détecte-t-elle que l'on est dans un transport en commun ou que l'on en change ? Comment distingue-t-elle que nous sommes à pied ?

Comment sont traitées et protégées les données personnelles ?

S'il y a une géolocalisation, quelle consommation de batterie ?

Comment la fraude est-elle gérée ? Qu'est ce qui empêche de n'activer l'application que lorsque l'on voit un contrôleur ?

Comment sont intégrés les statuts spéciaux et les abonnements ?

En ce qui concerne le portage du projet, les participants préfèrent que cette solution soit publique plutôt que privée, notamment pour la protection des données. Mais certains d'entre eux doutent de la capacité du public à mettre en place un système aussi complexe sur toute la France.

« J'aurais quand même un peu l'impression d'être surveillé comme avec Tous Anti-Covid. » (FG1 – familles)

« La géoloc consomme beaucoup. » (FG2 – jeunes)

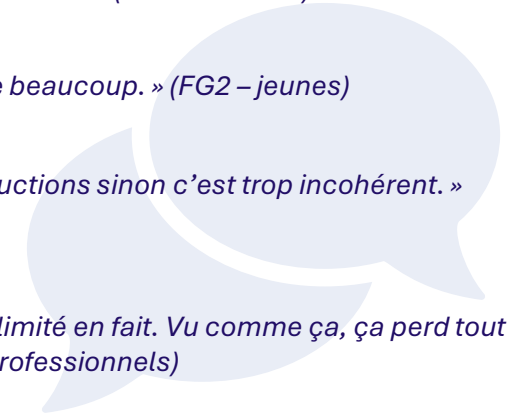
« Il faut intégrer les réductions sinon c'est trop incohérent. » (FG1 – familles)

« C'est beaucoup trop limité en fait. Vu comme ça, ça perd tout son charme. » (FG3 – professionnels)

« C'est indispensable de pouvoir mettre plusieurs membres de la famille sur le même portable. » (FG1 – familles)

« C'est une bonne nouvelle que ce soit public. » (FG3 – professionnels)

« Quel rapport avec l'écologie ? Pour réduire les tickets papier peut-être. Je trouve ça trop minime. » (FG2 – jeunes)



Etape 1



1. L'installation de l'application

Je télécharge l'application « titre unique ».

Je crée mon compte grâce à mon adresse mail ou avec France Connect.

Je rentre mes coordonnées bancaires pour pouvoir utiliser le service.



Création de compte et France Connect

étape 1

France Connect est connu des participants. Pour autant, ces derniers ont relativement du mal à exposer clairement de quoi il s'agit.

Pour certains, il s'agit d'un mot de passe unique multi-service, pour d'autres d'une manière plus sécurisée de se connecter (grâce à une garantie d'Etat). Ainsi, la France Connexion rassure sur la protection des données.

Pour certains, enfin, France Connect constitue une garantie officielle de l'identité. Dans le cadre du Titre unique, cette dernière caractéristique serait éventuellement une manière d'intégrer au dispositif les statuts spéciaux (chômage, handicap, enfant, militaire, etc).

Comme les participants ont eu un descriptif général du service ils comprennent bien qu'il est nécessaire de renseigner ses coordonnées bancaires. Néanmoins, pour quelques personnes, l'implication bancaire soulève des appréhensions : risque de piratage, crainte que l'Etat puisse se servir de ces coordonnées.

Certains participants aimeraient également pouvoir fixer une limite au débit possible de leur compte, à la fois pour limiter un éventuel piratage, mais aussi pour restreindre la facturation liée au post-paiement.

*« France Connect, ça me dit quelque chose, mais je ne suis pas très à l'aise pour l'utiliser, j'aime autant passer par mon numéro de téléphone. »
(FG2 – jeunes)*

« On se sent sécurisé. On se dit c'est l'Etat. » (FG3 – professionnels)

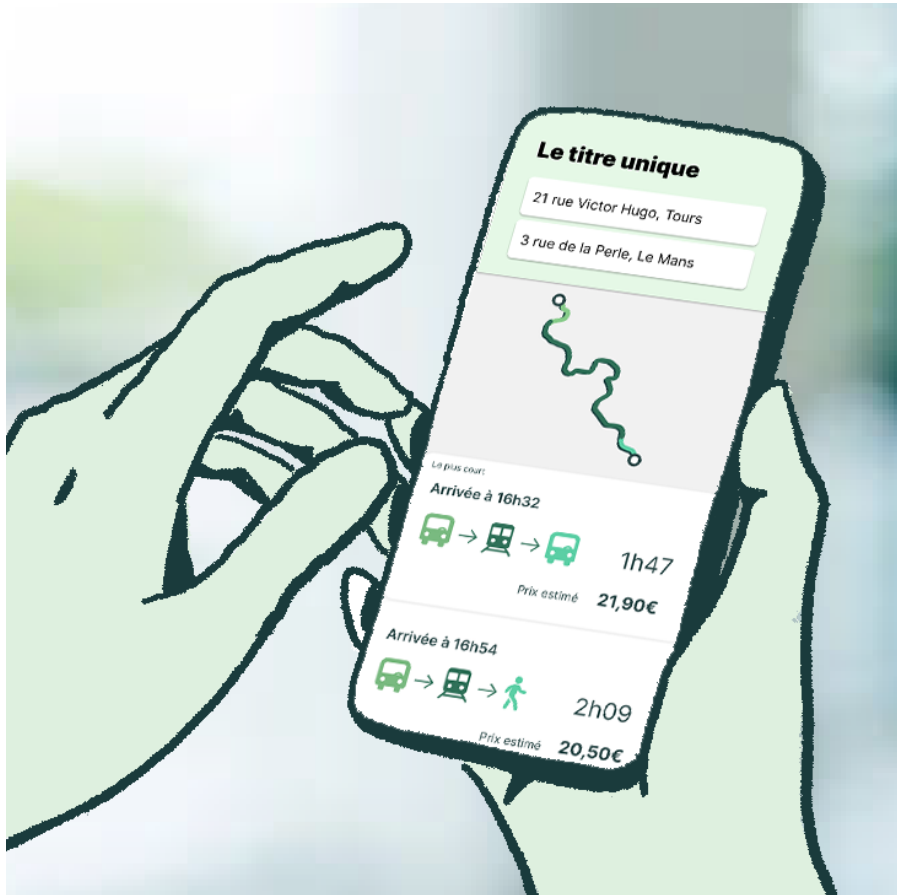
*« France Connect, c'est une sorte de bulle, un portique sécurisé. »
(FG1 – familles)*

« C'est normal de devoir donner ses coordonnées bancaires : il faut bien payer quand-même ! » (FG2 – jeunes)

*« Je pense que je préfère renseigner un RIB que ma CB directement. »
(FG2 – jeunes)*

« Si c'est directement relié à mon compte, il faut une limite comme garde-fou. Je pense notamment à mes ados. » (FG1 – familles)

Etape 2



2. Je prépare mon déplacement

J'ai prévu de me déplacer au Mans demain pour rendre visite à un ami.

J'ouvre mon application et je renseigne l'adresse de mon ami

L'application me propose un itinéraire avec les différents modes de transport ainsi que le prix estimé du trajet total.



Le calculateur d'itinéraires

étape 2

Pour la majorité des participants, le calculateur d'itinéraire constitue un outil indispensable. Certains utilisent déjà des applications comme Citymapper ou Transit, mais un calculateur national géré par l'Etat (synonyme d'exhaustivité) est convaincant.

Le fait que l'application donne une estimation du coût du trajet est aussi crucial, au vu de la logique de post-paiement, particulièrement pour les familles ou ceux qui prévoient leur budget déplacement à l'avance. Peu d'applis le font pour les TC (mis à part SNCF Connect), et aucune en inter-villes.

L'estimation du coût du trajet soulève cependant plusieurs réserves :

Les participants ne comprennent pas facilement pourquoi il s'agit d'une estimation et non d'un prix fixe. Comment le trajet pourrait coûter plus cher ou moins cher ? Ces questionnements sont de potentielles sources de suspicion et de crainte quant au meilleur prix.

Les cas où l'utilisateur est susceptible de payer plus que cette estimation sont ainsi à bien identifier. Ces expériences utilisateurs sont sources de polémiques potentielles et d'un sentiment d'arnaque chez les participants.

Enfin, les participants veulent savoir si l'estimation permettrait de prendre en compte les cartes de réductions et les abonnements de TC d'une ville ou de trains. Le fait que la réponse soit négative sur le scénario présenté nourrit le sentiment chez les participants de ne pas être une cible pertinente pour ce titre puisqu'ils possèdent des abonnements, des cartes de réduction ou des statuts spéciaux.

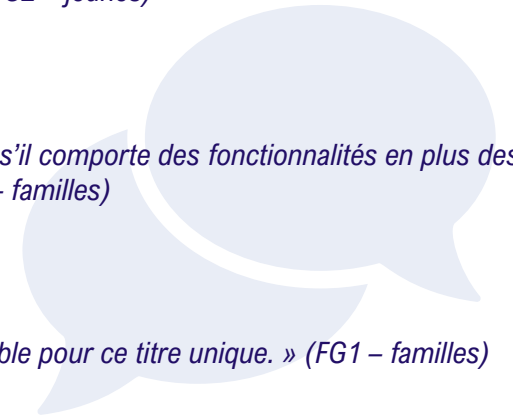
« J'utilise déjà Google Maps donc je pense que même avec le titre unique je continuerai à l'utiliser en parallèle. » (FG2 – jeunes)

« Ce calculateur peut-être intéressant s'il comporte des fonctionnalités en plus des autres, un peu comme Waze. » (FG1 – familles)

« L'estimation du prix, c'est indispensable pour ce titre unique. » (FG1 – familles)

« Ca veut dire quoi « prix estimé », ça peut changer ? Ça m'inquiète un peu. » (FG2 – jeunes)

« Je ne pense pas que ça me concernerait, avec mon abonnement Fil Bleu, ce n'est pas rentable. » (FG2 – jeunes)



Etape 3



3. Je voyage

Je commence mon trajet,

Une fois à bord du premier transport, je démarre mon trajet en activant la fonction sur l'application.

Même si je change de transport ou de réseau (Filbleu, TER etc.) l'application le détecte automatiquement, je n'ai pas à m'en soucier.

Pas besoin de valider, je suis en règle. Si je suis contrôlé, je présente un justificatif de mon trajet sur l'application.



Déclencher mon trajet

étape 3

Ce fonctionnement constitue un changement d'habitude notable et perçu comme problématique. Ainsi, certains participants font part de leur crainte de ne pas penser à activer l'appli. Le fait de devoir activer l'application n'est pas naturel. Pour certains, cela semble plus complexe (et moins rassurant) que d'avoir un titre dématérialisé ou physique.

La description du fonctionnement fait poser des questions techniques aux participants :

- Est-on sûr que l'appli détecte bien le changement de mode de transport ?
- Est-ce que je suis considéré comme dans un TC si je marche le long d'une ligne de tram ? ET si je suis en voiture le long d'une ligne de tram ou (pire) de bus ?

Le fait que l'application utilise la géolocalisation et un capteur de vitesse est globalement bien compris mais soulève des craintes sur la consommation de batterie. Lorsque l'on annonce 1% pour 30mn, cela paraît peu aux groupes de jeunes (qui sont néanmoins sceptiques sur le fait que cela consomme si peu), mais beaucoup aux deux autres groupes. Le risque de n'être plus en règle si le téléphone est éteint est ainsi un motif de crainte massivement évoqué par les participants.

Ce point génère de fortes appréhensions, notamment de la part de ceux qui ont en leur possession des vieux modèles de smartphone. Que se passe-t-il en cas de bug ? Comment peut-on relancer son trajet ?

Enfin, certains participants anticipent certaines fraudes : qu'est-ce qui m'empêche d'activer mon application seulement quand je vois le contrôleur (et de la désactiver après le contrôle) ?

« J'ai peur d'oublier de l'activer. Il faut y penser su place alors qu'avec un billet pris en avance on a plus à s'en soucier. » (FG2 – jeunes)

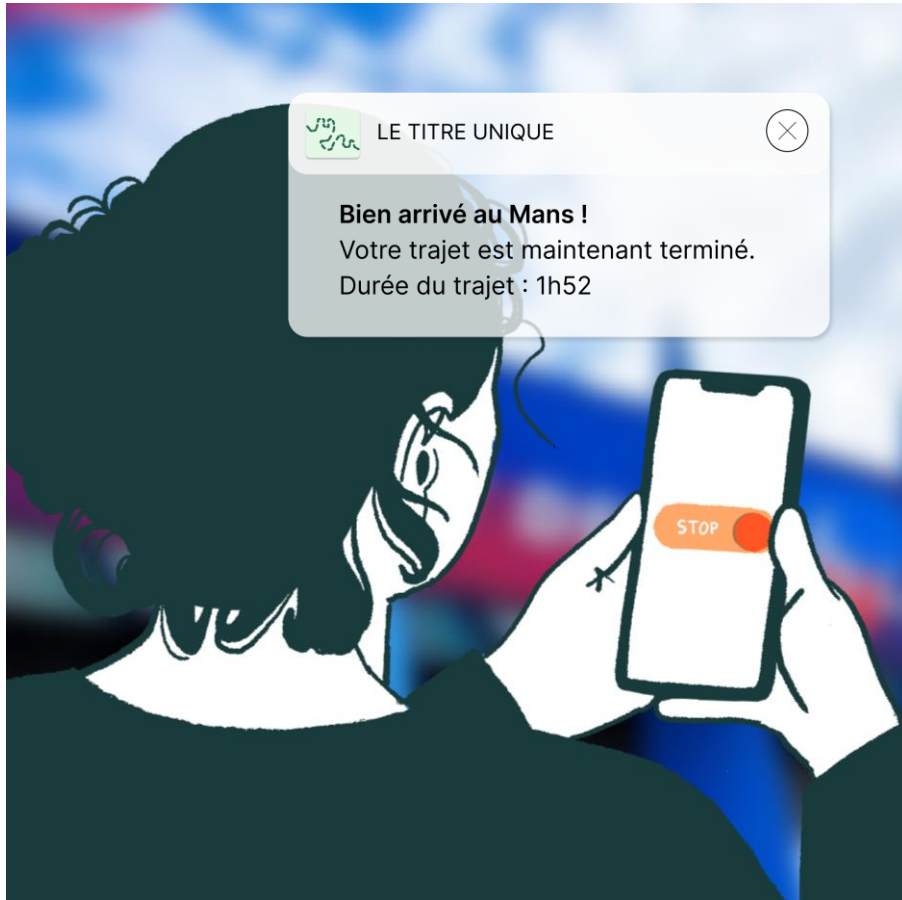
« Vous nous dites 1% de batterie toutes les 30 minutes, je trouve ça énorme. Il faudrait une batterie externe. » (FG3 – professionnels)

« Pour garantir le bon fonctionnement, il faut faire en sorte que l'on puisse recharger gratuitement dans tous les TC. » (FG1 – familles)

« Mon téléphone est en fin de vie. Si mon appli crash et que je la réactive, qu'est-ce qu'il se passe ? Si je relance directement, l'appli se remet en route. » (FG2 – jeunes)

« Comment les agences s'assurent que je n'active pas mon titre en cours de route ? » (FG2 – jeunes)

Etape 4



4. Je termine mon trajet

Une fois arrivé à destination, je le signale sur l'application.

Si j'oublie de stopper mon trajet, l'application le détecte automatiquement.

Je reçois une notification de fin de trajet.



Arrêter mon trajet

étape 1

Les participants comprennent bien le principe du « check out ». Le fait que l'application puisse arrêter le trajet toute seule est rassurant pour ceux qui auraient tendance à oublier de le faire.

Pour autant, comme pour l'étape précédente, certains participants émettent leurs réserves sur cette détection automatique. Il faut en effet s'en remettre à la technologie pour qu'elle ne nous considère pas ou plus dans un TC ou qu'elle ne se désactive pas alors que l'on est en train d'attendre une correspondance ou encore qu'elle ne considère pas comme un maillon supplémentaire un trajet en voiture.

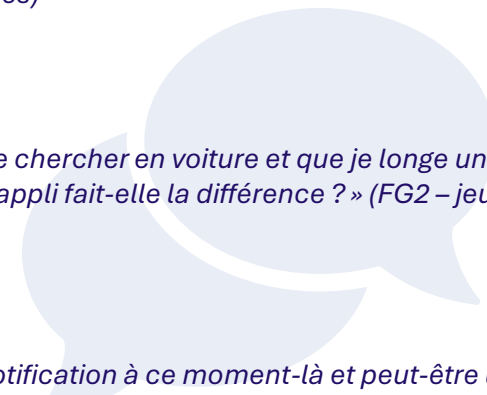
Sur ce point, une notification annonçant la fin du trajet semble nécessaire à la plupart des participants pour être rassuré et éventuellement connaître le prix du trajet dès la fin du déplacement.

Lorsqu'on leur demande de choisir le mode de validation du titre qu'ils préfèrent (entre check-in/out, passage sur un valideur, validation par déclenchement : Ticket SMS ou auto-validation), les participants préfèrent le passage sur valideur. Cela les rassure car il s'agit du système qu'ils connaissent le mieux et qu'ils sont le moins susceptibles d'oublier. Cela leur évite de subir une forme de pression sociale : s'ils ne valident rien sur un valideur, ils craignent le regard des autres, et notamment celui des conducteurs.

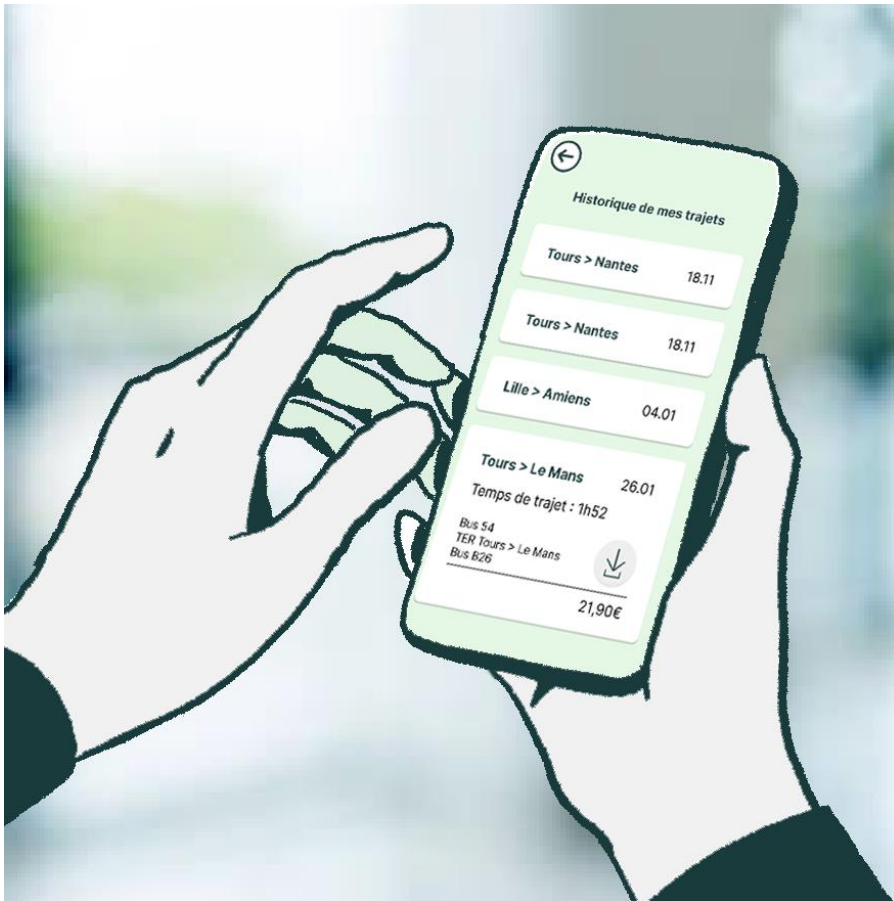
« Au bout de combien de temps, l'application considère-t-elle que j'ai fini mon déplacement ? » (FG1 – familles)

« Mettons que l'on vienne me chercher en voiture et que je longe une ligne de tram ou de bus : comment l'appli fait-elle la différence ? » (FG2 – jeunes)

« Ça serait bien d'avoir une notification à ce moment-là et peut-être une information sur le prix. » (FG3 – professionnels)



Etape 5



5. J'accède à ma facture

A la fin de la journée, je suis débité du montant du trajet.
(ou à la fin du mois ?)

L'application me facture automatiquement au meilleur tarif en fonction du ou des trajets que j'ai faits
(ex : prix d'un ticket journée si j'ai fait assez de déplacements pour que ce soit rentable)

Je peux accéder à l'historique de mes trajets et télécharger la facture.



Le post-paiement

étape 5

La notion de post-paiement n'est pas intuitive pour les participants. Elle est assez inhabituelle pour les déplacements en TC notamment pour des publics moins familiarisés aux tickets SMS ou CB. Certains font tout de même le parallèle avec le badge de télépéage.

Globalement, on observe une crainte de ne pas pouvoir contrôler son budget. Le système semble moins acceptable pour les TC que pour l'autoroute, notamment par résistance au changement. Il semble indispensable pour une grande partie des participants d'avoir un plafond de sécurité lié au titre unique.

Le fait que l'application optimise le coût des déplacements est très apprécié, même si on regrette beaucoup que cela ne prenne pas en compte les réductions auxquelles on a droit (étudiant, famille nombreuse, autre statut, etc.)

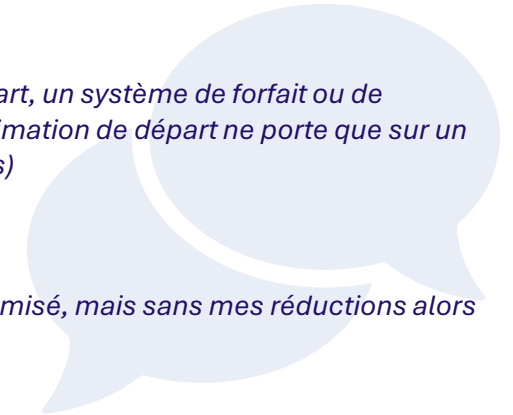
Tous préfèrent la facturation en fin de journée plutôt qu'en fin de mois : cela permet un meilleur suivi des comptes, et d'avoir des justificatifs rapidement pour l'employeur et d'éventuelles réclamations. Pour autant certains participants souhaiteraient qu'il soit possible de choisir son délai de facturation au cas par cas.

« C'est la même logique que les badges Ulys. » (FG1 – familles)

« Je pense qu'il faut dès le départ, un système de forfait ou de plafond. Etant donné que l'estimation de départ ne porte que sur un seul itinéraire. » (FG1 – familles)

« Le tarif est donc toujours optimisé, mais sans mes réductions alors ?! » (FG2 – jeunes)

« Serait-il possible de choisir de facturer le jour même ou à la fin du mois ? Par exemple, moi, je préfère à la fin du mois pour le travail et à la fin du jour pour le perso. » (FG2 – jeunes)



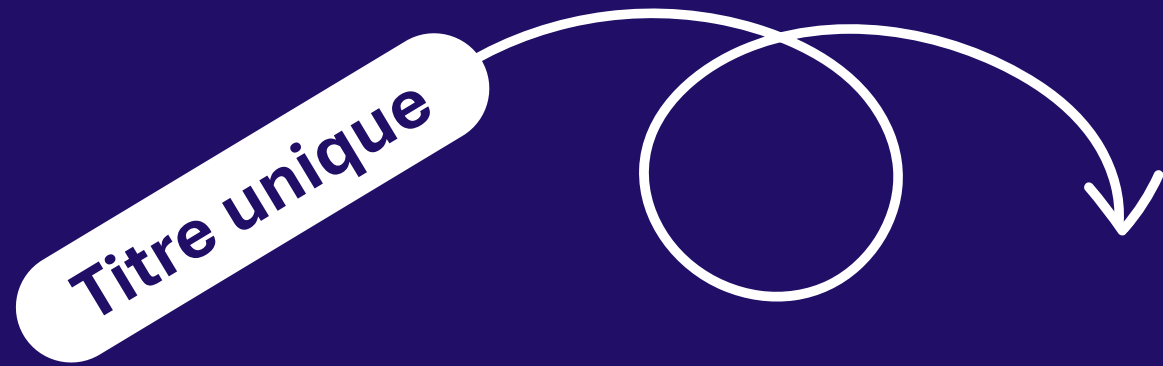
Avantages et inconvénients du scénario

Avantages

- ✓ Réduit le coût cognitif de la gestion du trajet : on active, on monte et tout se fait automatiquement.
- ✓ Choisit instantanément le tarif adapté à la personne, sans avoir à chercher la bonne offre et faire soi-même les comparaisons.
- ✓ Optimise le coût des déplacements sur la journée (hors abonnement), ce qui évite d'avoir à faire des calculs compliqués.
- ✓ Estime en amont le coût du trajet via le calculateur, pour avoir une bonne première estimation.

Inconvénients

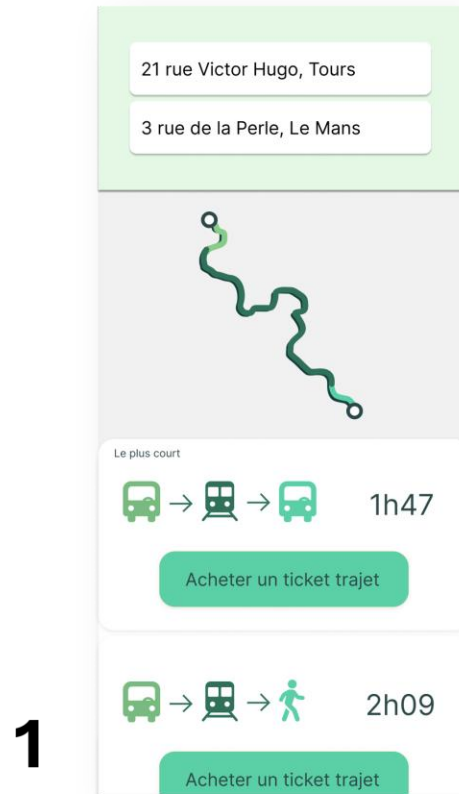
- ✗ Ne prend pas en compte les cartes de réductions et les abonnements.
- ✗ Ne permet pas de circuler partout, avec tous les modes de TC (voire de VLS). L'absence du TGV et des grandes métropoles (dont Paris) est perçue comme le principal inconvénient.
- ✗ Crainte de se trouver en infraction en cas de panne de batterie (surtout si l'on possède un vieux smartphone), de dysfonctionnement ou de passage en « zone blanche » sans réseau (perte de la géolocalisation).
- ✗ Implique de changer radicalement ses habitudes dans l'utilisation des TC (estimation du prix a priori, check in/out, géolocalisation continue, post-paiement, etc.).



**Scenarios
alternatifs**

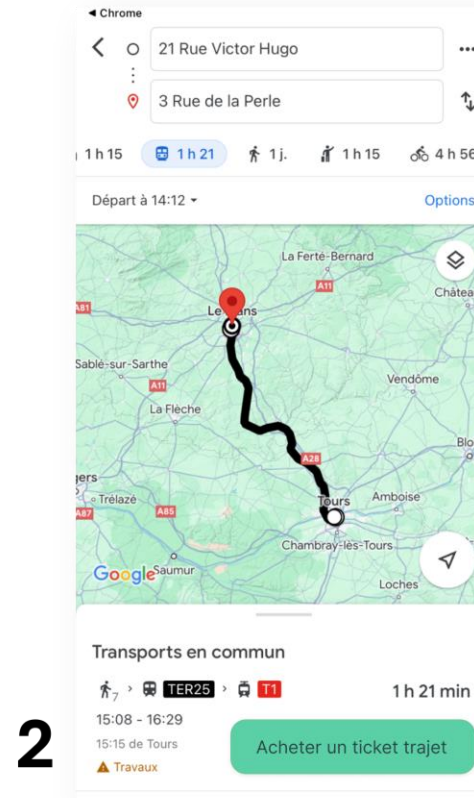
Alternative : pré-paiement

Les participants des 3 groupes ont ensuite pu découvrir plusieurs variantes du scénario de base. Ils ont pu exprimer leurs impressions et leurs préférences parmi ces différentes alternatives et le scénario présenté.



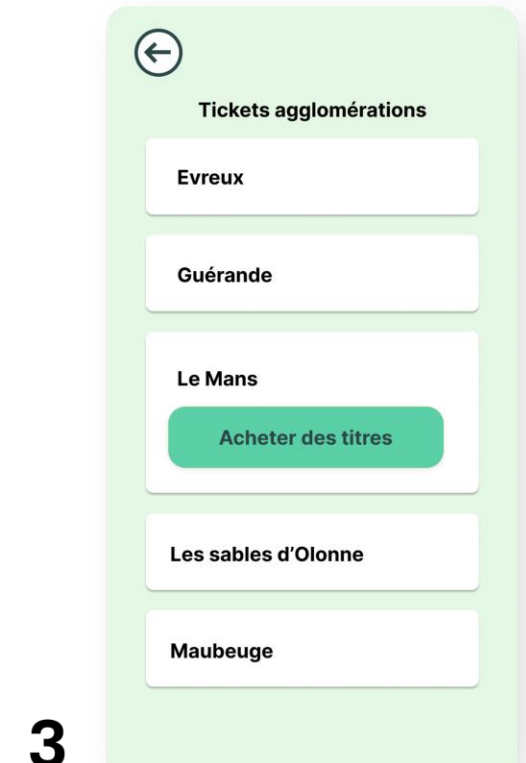
« Ticket trajet »

Je calcule mon itinéraire via l'application et je peux acheter directement un ticket pour circuler sur l'ensemble de mon trajet. Mon ticket comprend le prix de tous les modes empruntés et je peux le valider dans chacun des transports utilisés.



« Ticket trajet dans mon appli d'itinéraire favorite »

L'application que j'utilise le plus souvent me permet d'acheter un titre dématérialisé pour chaque réseau sur lequel je voyage. Je compose virtuellement mon billet lorsque je monte à bord.



« Ticket à l'unité dématérialisé »

L'application me permet d'acheter un titre dématérialisé de toutes les villes de France. Avant mon déplacement, j'achète un billet dématérialisé de la ville dans laquelle je me rends. Je compose virtuellement mon billet lorsque je monte à bord, sur chaque réseau que je prends.

« Ticket trajet »

Cette alternative présente une solution de prépaiement limité à un seul trajet multimodal entre deux villes. Elle est basée sur une recherche d'itinéraire d'adresse à adresse.

De prime abord, le système de prépaiement a tendance à rassurer les participants. Pour autant, cette alternative 1 limite l'intérêt du service par rapport à l'offre initiale : même si la plupart des participants préfèrent ce service, tous regrettent l'aspect innovant du Titre Unique, avec l'optimisation automatique qu'il permettait. Cela ressemble davantage à leurs usages actuels.

En outre, le fait d'acheter en amont l'entièreté du trajet via un seul titre réduit la flexibilité des voyageurs. Ils ne peuvent, en effet, plus décider au dernier moment de changer de mode de transport sur l'une des portions du trajet (ex décider de prendre un autre train, ou rejoindre la gare à pied plutôt qu'en bus, etc.).



Je calcule mon itinéraire via l'application et je peux acheter directement un ticket pour circuler sur l'ensemble de mon trajet. Mon ticket comprend le prix de tous les modes empruntés et je peux le valider dans chacun des transports utilisés.

« C'est comme d'habitude, autant acheter ses titres dans l'appli. » (FG2 – jeunes)

« C'est plus sécurisant mais cela revient à faire comme d'habitude, je ne vois plus l'intérêt. C'est un tir groupé mais sans l'optimisation qui est le petit plus du « titre unique » » (FG1 – familles)

« Là, je n'ai plus aucune souplesse, si je veux modifier mon trajet en cours de route, j'ai déjà payé la totalité. Ca limite beaucoup les déplacements en ville. » (FG2 – jeunes)

« Dans mon application itinéraire »

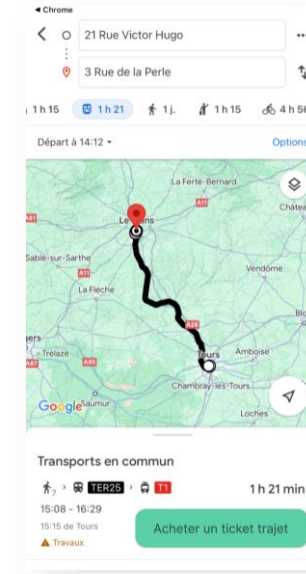
Cette seconde alternative permet l'achat de titre de transport sur différents réseaux directement depuis une application de recherche d'itinéraire.

Les participants ont confirmé utiliser régulièrement des calculateurs itinéraires pour se repérer dans leurs villes d'habitat (Tours) et dans les villes de destination : Google Maps, Citymapper, Rail Planner, etc. Ils sont assez facilement séduits par l'idée de pouvoir intégrer le titre unique à leurs pratiques actuelles. Comme pour la première alternative, le prépaiement rassure les participants des différents groupes.

Pour autant le concept convainc peu. Certains interviewés considèrent que plusieurs applications intègrent déjà cette fonctionnalité, en renvoyant sur les sites d'achat de titres des réseaux après calcul de l'itinéraire. Comme pour la première alternative, cette solution est jugée trop peu innovante.

D'autres estiment que le coût cognitif des diverses manipulations à effectuer est trop élevé et rend la démarche complexe.

Enfin, certains utilisateurs ont une utilisation morcelée ou partielle des calculateurs d'itinéraires : ils l'utilisent rarement pour calculer de longs trajets chaînés, comprenant notamment du train.



L'application que j'utilise le plus souvent me permet d'acheter un titre dématérialisé pour chaque réseau sur lequel je voyage. Je compose virtuellement mon billet lorsque je monte à bord.

« Je ne peux pas vivre sans Google Maps donc ça m'irait bien comme solution. » (FG2 – familles)

« Je suis complètement libre mais c'est moins innovant, je connais déjà. » (FG1 – familles)

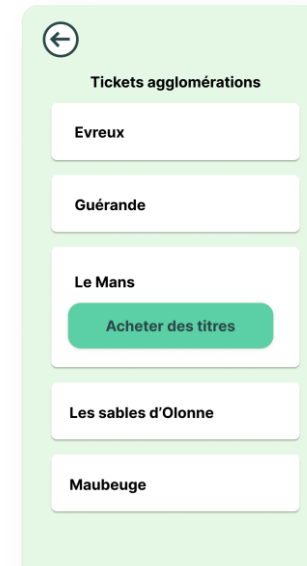
« Pour le train, par exemple, c'est complètement inutile. Je ne calcule les itinéraires qu'en voiture et que dans les villes. » (FG2 – jeunes)

« Ticket unité dématérialisé »

Cette alternative ressemble à ce que propose notamment SNCF Connect sur certains réseaux de transports urbains: on peut acheter et stocker les titres de plusieurs réseaux sur smartphone, en achetant individuellement les titres, réseau par réseau, selon la tarification en vigueur.

Les G1 et G2 ont préféré cette alternative aux deux précédentes. A leurs yeux, elle ne facilite cependant pas autant le voyage que le scénario de base, surtout si les freins de ce dernier sont levés (TGV, prise en compte des cartes de réduction). Elle apparaît ainsi comme une solution par défaut qui recouvre a minima le principe d'un « titre unique » tel qu'il est imaginé par les participants.

Le G3 a beaucoup apprécié ce principe de « hub d'achat » centralisé. Il leur semble plus viable et profitable que le scénario de base puisqu'il est bien moins limité : plus de problème pour les TGV ou pour les grandes métropoles. Cette solution offre également une grande liberté de choix et de gestion du budget.



L'application me permet d'acheter un titre dématérialisé de toutes les villes de France. Avant mon déplacement, j'achète un billet dématérialisé de la ville dans laquelle je me rends. Je compose virtuellement mon billet lorsque je monte à bord, sur chaque réseau que je prends.

« C'est exactement ce que j'avais en tête quand vous parliez de « titre unique », une sorte de « guichet unique ». Je préfère ce principe à votre scénario de départ. » (FG3 – professionnels)

« En famille, pourquoi pas ? Mais il faut pouvoir avoir plusieurs personnes sur un portable. » (FG1 – familles)

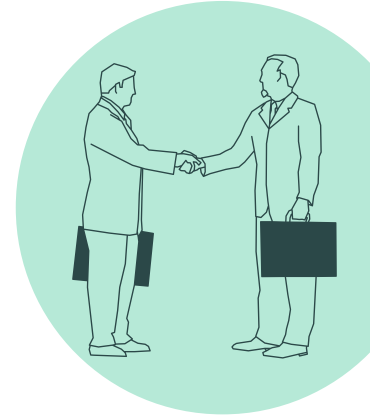
« Si SNCF Connect le fait déjà, quel intérêt de le refaire ? » (FG2 – jeunes)

Alternative : tirelire déplacements



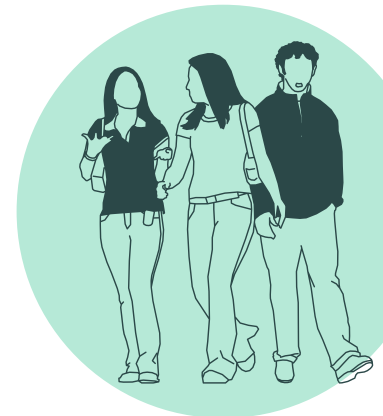
Un système de « tirelire déplacements »

Je crédite ma tirelire virtuelle depuis mon compte bancaire, le montant de mes déplacements est débité sur cette cagnotte. C'est une tirelire bloquée : si je n'ai pas assez de crédit pour effectuer mon déplacement, il faudra que je recharge ma tirelire sinon je ne serai pas en règle.



Une tirelire déplacements professionnelle

La cagnotte déplacement peut être créditée par l'employeur pour les déplacements professionnels (et éviter les notes de frais individuelles) ou bien pour participer à la mobilité de ses salariés



Une tirelire déplacements pour un membre de sa famille

La cagnotte déplacement peut être destinée à une autre personne que celle possédant le compte initial. Exemple : permettre à ses enfants de se déplacer plus facilement en étant sûr que l'argent soit bloqué à cet usage

Tirelire déplacements

Le principe de la tirelire est très apprécié des participants qui souhaitent pouvoir limiter leurs dépenses de transport en post-paiement. Cela intéresse notamment les membres du G1 et du G2 qui envisageraient de charger un montant sur les comptes de leurs adolescents pour pouvoir les rendre autonome dans leurs trajets. Les participants du G3 y voient en revanche peu d'intérêt au niveau professionnel. Si certains disent que cela peut aider à financer les déplacements salariés, les autres expliquent que sans l'intégration des remboursements d'abonnement et des statuts spéciaux cette tirelire ne constitue pas une bonne alternative aux notes de frais gérées par leur entreprise.

Le principe de la cagnotte soulève quelques questionnements sur les moyens de la recharger et sur les risques concrets qu'engagent le fait qu'elle soit vide au moment de voyager.

Le concept de tirelire présenté aux participants leur permettait également de s'exprimer sur le format souhaité pour cette tirelire : dématérialisé sur un smartphone ou physique sur une carte. Les participants se rangent des deux côtés, selon leurs préférences personnelles.

L'avantage d'un support physique, c'est qu'il peut être fourni à des mineurs sans smartphone et qu'il n'y a pas de risque de panne faute de batterie (donc pas d'amende possible pour non-possession de titre). Il permet aussi d'être utilisé dans les réseaux avec portiques (contrairement au scénario de base).

Le titre dématérialisé sur smartphone limite le risque de perdre son support et garantit de l'avoir toujours sur soi

« C'est un peu comme la cantine des enfants. Ça peut être pratiques pour les ados. » (FG1 – familles)

« Je pense qu'il faudrait que ce soit une option, pas obligatoire : avoir un format tirelire pour les jeunes et les salariés. » (FG3 – professionnels)

« Avoir un plafond qu'on ne peut pas déplacer, c'est vraiment un plus. Mais comment, on peut le modifier, on peut faire un virement instantané ? » (FG2 – jeunes)

« Mettons que mon frère arrive à court de sa cagnotte au moment de prendre le bus. Peut-on faire un virement instantané pour relancer la tirelire ? » (FG2 - jeunes)

« Avec le physique, on évite les problèmes de batterie. » (FG1 - familles)

« On devrait pouvoir choisir soit l'un soit l'autre. Au pire, on a un QR code physique sur une carte pour les gens comme moi que tu peux prendre en photo ou mettre sur ton téléphone. » (FG3 - professionnels)

Cadeaux et récompenses à l'usage

Les personnes interviewées ont réagi à deux idées de récompense pour utiliser le titre unique :

Une gratification par écogeste : par exemple, à chaque usage de l'application, un arbre est planté.

Les écogestes ne motivent pas les participants à utiliser le titre unique. Ils estiment que ce genre d'action est désormais très courante. Certains craignent également les pratiques de green washing ou les malversations qui peuvent être liées à ce genre de promesses. Enfin, quelques personnes estiment qu'elles font déjà un écogeste en utilisant les transports en commun plutôt que la voiture individuelle.

Une gratification par cumul de points pour obtenir des réductions sur divers produits et services : réduction sur les réservations TGV, réduction sur des places de festivals ou autres événements culturels et sportifs.

Les gratifications pour obtenir des réductions sont beaucoup plus plébiscitées. La plupart des participants estiment qu'elles doivent être en lien avec la mobilité. C'est notamment le cas pour les réductions sur les TGV. Les participants considèrent également que les événements culturels sont pertinents, puisqu'il faut se déplacer jusqu'au lieu.

« C'est un peu hypocrite, cette histoire d'arbre planté. Est-ce qu'ils sont vraiment plantés d'ailleurs ? » (FG3 – professionnels)

« Je pense qu'il faut rester sur l'écologie pour motiver les gens à agir sur ces questions. Sinon tout le monde va juste choisir son petit plaisir. » (FG1 – familles)

« Pourquoi pas ? Ça peut inciter les gens. » (FG2 – jeunes)

« Je préfère que ce soit quelque chose en lien avec les transports ou les activités (la laverie, des événements, des hôtels, etc). Les arbres ça n'a rien à voir. » (FG1 – familles)

« C'est un système qui peut s'appuyer sur du parrainage également avec mes amis et ma famille. » (FG2 – jeunes)

