

# LA TRANSFORMATION DE LA MOBILITÉ DU QUOTIDIEN

## QUELS ENJEUX POUR LES RÉGIONS

---

### AUTEURS

---



CÉLINE GAUTHIER  
[celine.gauthier@wavestone.com](mailto:celine.gauthier@wavestone.com)

Cette publication a été réalisée avec les contributions de Maïlys ROUGANNE, Sophie MONTOUSSY et Claire LE DREN.

Propre, partagée, autonome et connectée : la mobilité du quotidien est en pleine mutation et suscite des réflexions stratégiques dans les Régions. En effet, cette transformation, si elle s'orchestre bien, peut se faire au service de l'attractivité et du dynamisme d'un territoire, de l'intégration de ses différentes zones et de l'accélération de la transition écologique.

**Un véritable enjeu donc pour les Régions, composées d'agglomérations et de territoires peu denses, pas toujours bien desservis par les transports en commun.**

À ce contexte de mutation, s'ajoute l'évolution du cadre légal français : il accorde une plus grande autorité aux Régions en matière d'organisation des transports et prépare l'ouverture à la concurrence.

Cela crée une opportunité de redéfinir l'offre de mobilité de façon holistique, à la maille de la Région.

En endossant son rôle d'Autorité Organisatrice de Transport (AOT), la Région doit travailler à plusieurs niveaux pour fédérer les différentes offres existantes et améliorer les trajets des voyageurs, en dehors des zones urbaines denses.

Comment une Région doit-elle orchestrer cette transformation ?

Quelques pistes de réflexion et de méthode.



## **RÉSUMÉ**

**L'Etat français opère un mouvement de transfert de responsabilité vers les Régions, qui tendent à devenir de plus en plus autonomes dans la gestion du transport régional.**

**Ce transfert se met en place grâce à une évolution du cadre législatif, avec une liberté d'organisation et une liberté tarifaire accordées dans le cadre de la gestion de la mobilité sur leur territoire. Ce mouvement de responsabilisation va de pair avec l'arrivée de nouveaux acteurs sur le marché et la volonté de proposer une offre de transport en commun capable de répondre aux attentes des usagers.**

**L'enjeu pour les Régions est désormais de mettre en cohérence ces nouvelles offres de transport et disposer d'outils digitaux efficaces pour les penser et les organiser à la maille régionale.**

# Une opportunité pour les Régions de redéfinir l'offre de mobilité sur leur territoire

Le mouvement d'urbanisation se poursuit et, d'ici 2020, 80% des européens vivront dans des zones urbaines. Pour les Régions, cela soulève une problématique écologique, un souci de gestion des infrastructures et un enjeu sociologique d'intégration des territoires ruraux et d'attractivité du territoire au global. Suite aux réflexions menées, des plans d'actions ont été déployés au sein des villes pour les rendre plus intelligentes ("Smart Cities") : durables, écologiques et connectées.

A beaucoup d'égards, les Régions, encore peu intégrées dans cette modernisation, devraient s'inspirer de ces tendances urbaines pour repenser la mobilité sur l'ensemble de leur territoire.

## Un cadre législatif qui renforce l'autorité des Régions

### Transfert de compétences aux Régions

Les politiques pour renforcer l'autorité des Régions en matière de gestion du transport se concrétisent. La loi NOTRe (Nouvelle Organisation Territoriale de la République) d'août 2015, en est le parfait exemple. En plus de porter un projet de loi de redécoupage des frontières des Régions, elle confie à ces

dernières l'organisation du transport routier interurbain à compter du 1er janvier 2017 et celui du transport scolaire dès septembre 2017, jusque-là pris en charge par les départements. Les Régions tendent à devenir l'Autorité Organisatrice de Transport (AOT) sur l'ensemble de leur territoire.

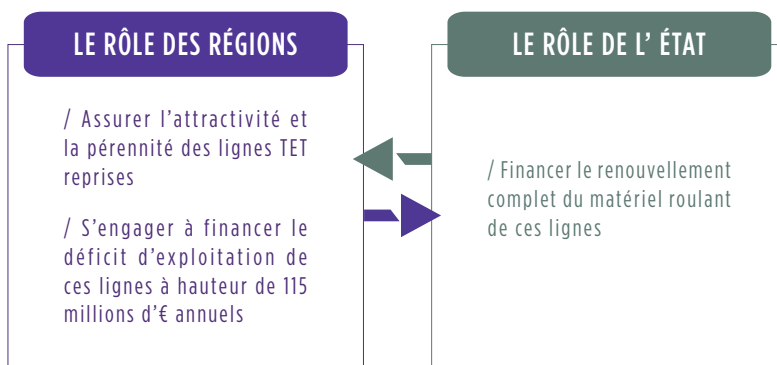
L'Etat et les Régions ont également trouvé un compromis après plusieurs mois de négociation concernant la reprise de 18 lignes de TET (Trains d'Equilibre du Territoire, communément appelés Intercités). C'est un total de 6 Régions qui sont concernées et qui s'engagent à reprendre cette activité de façon progressive entre 2017 et 2020.

### Application de la liberté tarifaire

En plus de l'organisation de leurs réseaux de transport, les Régions ont vu leurs compétences élargies sur la politique tarifaire applicable sur les transports régionaux.

Le décret « Liberté tarifaire » leur permet en effet de définir une tarification libre sur les lignes régionales - notamment, lignes TER (Trains Express Régionaux) et lignes TET reprises - basée sur un nouveau barème de référence, selon les catégories d'usagers. Le décret est entré en vigueur en mars 2017 pour les trajets sans correspondances et en juillet 2017 pour les parcours en correspondances.

### Reprise de l'activité TET



Ces nouvelles responsabilités nécessitent une réorganisation opérationnelle (recrutement de profils aux compétences spécifiques, intégration des ressources départementales aux équipes locales) et déclenchent également une réflexion stratégique sur la mobilité.

## Redéfinition de l'offre tarifaire par les Régions

### NORMANDIE

Sortie en janvier 2018 de la tarification nationale. Mise en place d'un barème de référence par palier.

### GRAND-EST

Sortie début septembre 2017 de la tarification nationale avec un lancement de sa nouvelle gamme. Harmonisation autour de 2 classes d'âges, offre « Primo » pour les moins de 26 ans et offre « Presto » pour les plus de 26 ans.

### BOURGOGNE /FRANCHE-COMTÉ

Sortie fin août 2017 de la tarification nationale et lancement d'une nouvelle gamme tarifaire le 29 août, par paliers, qui s'articule autour de ces 2 classes d'âges.

### PAYS DE LA LOIRE ET NOUVELLE AQUITAINE

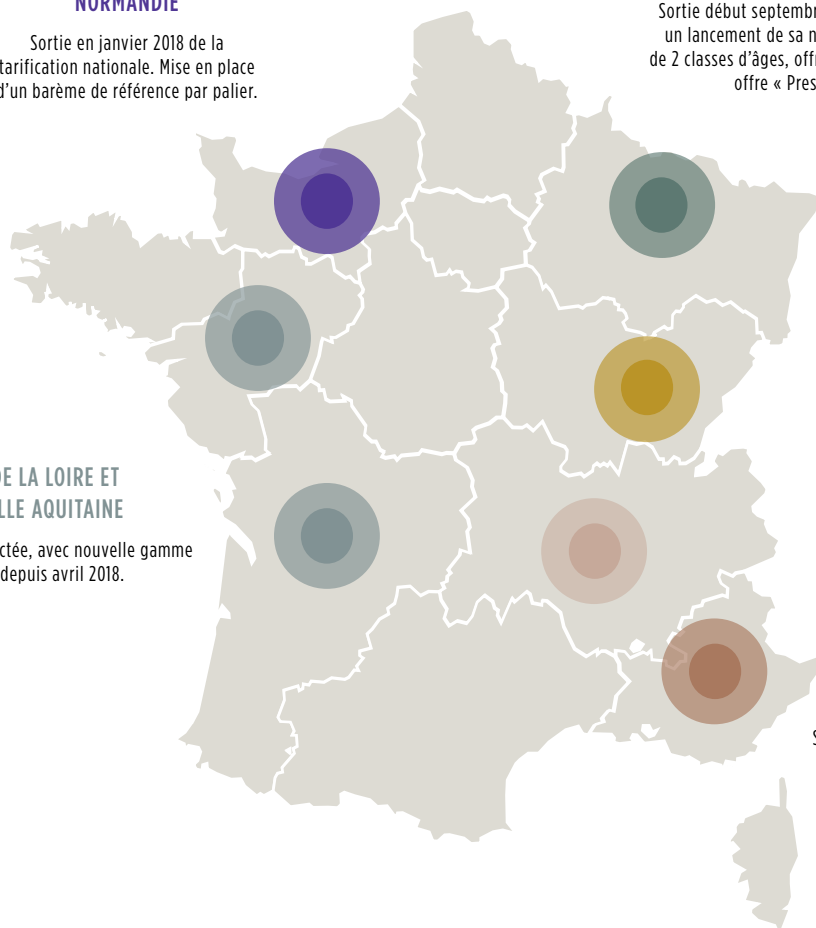
Liberté tarifaire actée, avec nouvelle gamme tarifaire depuis avril 2018.

### AUVERGNE RHÔNE-ALPES

Sortie début septembre 2017 de la tarification nationale et majoration tarifaire appliquée sur les tarifs de la Région.

### PACA

Sortie en janvier 2018 de la tarification nationale et majoration tarifaire appliquée sur les tarifs de la Région.



## Des outils à disposition des Régions pour redéfinir l'offre plus finement

Ce nouveau périmètre d'autorité pour les Régions va de pair avec les objectifs ambitieux que se donne le transporteur TER.

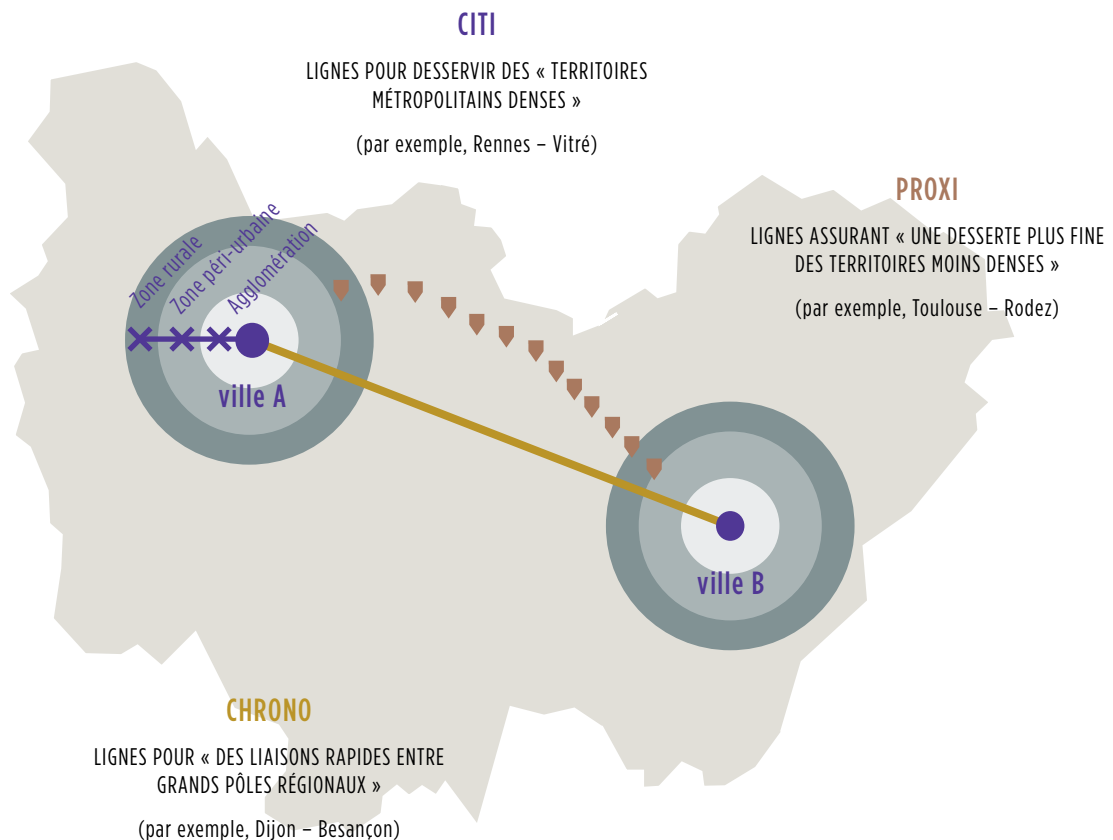
Le projet d'entreprise "Cap TER 2020" affiche la volonté de redynamiser l'activité en collaboration avec les Régions et au service des voyageurs, et se donne comme ambitions de :

- / **baisser les coûts des autorités organisatrices.**
- / **gagner en attractivité pour conquérir 5 à 10 % d'usagers supplémentaires d'ici 2020.**

« Proposer le bon mode, au bon prix et au bon moment »

Ambition CAP TER 2020

## Une nouvelle segmentation des lignes régionales, proposée par la SNCF



## L'ouverture à la concurrence se prépare

En parallèle, l'État travaille à une ouverture à la concurrence des lignes TER, bien que ce virage vers la libéralisation soit envisagé avec prudence.

Le secteur des transports pourra s'inspirer des exemples français d'ouverture à la concurrence des services publics (les opérateurs de télécommunications et les fournisseurs d'énergie) et l'État et les AOT devront garantir deux principes clés :

1

### LA NEUTRALITÉ

Eviter les conflits d'intérêt entre les acteurs historiques et les nouveaux entrants qui se partagent le marché, garantir un accès non discriminatoire au marché et aux infrastructures pour les nouveaux entrants et offrir aux voyageurs une liberté de choix

2

### LE FINANCEMENT

Continuer d'assurer un bon financement des infrastructures communes, tout en développant un marché compétitif et en proposant une tarification transparente

La mise en place de ces mesures d'ouverture à la concurrence dans d'autres pays européens (Allemagne, Suède, ...) peut aussi inspirer les Régions sur les bonnes pratiques à appliquer.

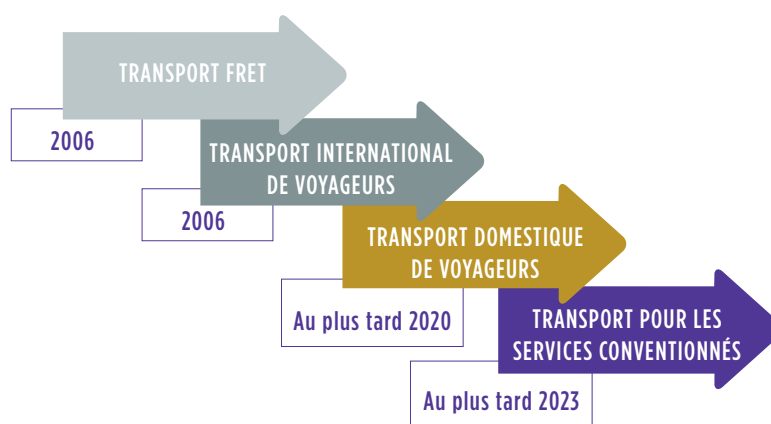
## L'ouverture de la concurrence au bénéfice du client ?

Les autorités parient sur le fait que l'ouverture à la concurrence dynamisera la modernisation des transports et ce, au bénéfice de l'utilisateur. De

nouvelles structures, françaises ou étrangères, pourront prétendre à des parts de marché, en étant plus agiles et disruptives et en proposant des solutions plus adaptées aux AOT et donc aux usagers. D'un point de vue financier, l'enjeu de baisse des prix est fort : une baisse des tarifs pour les usagers est espérée, comme celles observées en Suède (environ -20%) ou en Allemagne (environ -10%).

En revanche, les acteurs historiques ne pourront pas uniquement capitaliser sur leur savoir-faire mais devront s'adapter et se montrer résilients.

### Ouverture progressive des transports ferroviaires à la concurrence



# Fédérer les offres intermodales et multi-acteurs au niveau régional grâce au digital

Si le contexte législatif semble propice à une transformation et une simplification de l'offre, des difficultés persistent à la mise en place d'offres intermodales et intégrées. Et ce d'autant plus à la maille régionale car il faut fédérer les initiatives des collectivités pour simplifier le parcours des voyageurs.

Autant de problématiques qu'une Région doit tenter de résoudre en endossant son rôle d'autorité organisatrice et en se lançant dans la transformation de sa mobilité : favoriser l'interopérabilité, construire des parcours intégrés, et ne pas omettre la gestion du dernier kilomètre.

## L'interopérabilité entre différentes zones urbaines d'une Région

Les logiques de parcours clients sont souvent pensées par périmètre de responsabilité mais les passages d'une zone à l'autre restent problématiques. Par exemple, comment penser une tarification cohérente entre deux zones différentes ? De premières initiatives permettent de proposer, dans certaines Régions, des abonnements combinés : « TER + transports en commun », « TER + voiture » ou « TER + vélo ».

Désormais, les AOT et AOM (Autorité Organisatrice de Mobilité) doivent s'organiser entre elles pour unifier leurs différents systèmes : billettique, tarifaire, information voyageur, etc.

Pour consolider les offres de transport entre elles, les AOT doivent inciter les transporteurs, sous leur contrôle, à offrir un système ouvert (API : interface de programmation applicative) permettant à d'autres acteurs de s'y connecter. Un maillage progressif (*1to1* puis *1toMany*) se construit ainsi entre les noyaux urbains.

Des systèmes entièrement ouverts se mettent en place pour proposer de nouveaux services de mobilité : information, calcul itinéraire, nouvelles mobilités intégrées, etc.

Cette interopérabilité repose sur :

### 1 LA CAPACITÉ À CONVERTIR LES VOYAGEURS AU DIGITAL

Apporter plus de services sur ce canal proposer progressivement des offres 100% digitales (comme l'offre Eco d'Intercités). A titre d'exemple, seuls 30% des achats sont réalisés sur un canal digital pour les transports opérés par la SNCF dans la Région des Pays de la Loire.



### 2 LA CAPACITÉ À FAIRE PROFITER DE CES SERVICES DIGITAUX À TOUTES LES TRANCHES DE LA POPULATION

Travailler sur la connexion réseau, s'assurer que les personnes âgées ou handicapées disposent d'une alternative et veiller à ce qu'il n'y ait pas de « décrochage » entre l'urbain et le rural (Jean-François Legris, directeur des Transports et de la Mobilité de la Région Pays de la Loire).

## L'exemple d'Atoumod en Normandie

Ce système intermodal regroupe 15 AOM dans la Région.

L'offre Atoumod'Multi permet ainsi aux usagers de voyager moins cher, avec un seul titre et en illimité sur plusieurs zones regroupées (principe de la tarification en alvéoles)



1 UNIQUE ABONNEMENT



4 MODES DE TRANSPORTS DISPONIBLES  
Train, métro, bus et car



4 ZONES INTÉGRÉES  
Rouen, Elbeuf, Val-de-Reuil et Evreux, autrefois non reliées, le sont désormais

## L'intermodalité ou comment construire un parcours intégré

Si les modes de transports en commun existants sont souvent complémentaires, ils ne permettent pas toujours un parcours intermodal. Des plateformes digitales, comme Cityway ou Digimobee, proposent un service de « *seamless mobility* » (mobilité sans couture) et travaillent avec les AOT à leur mise en place dans de grands centres urbains. À Paris, le pass Smart Navigo intégrera de plus en plus les nouvelles mobilités (velib, autolib', etc.) grâce à Wizway et Digimobee.

L'étape critique de l'intégration de plusieurs modes réside dans la billettique. Certaines solutions, telles que le NFC (technologie de communication sans fil à courte portée et à haute fréquence), sont mises en place pour permettre aux utilisateurs d'acheter leurs titres de transport sur une application. Néanmoins, le succès de ces initiatives reste actuellement mitigé du fait du manque de compatibilité de ces technologies avec les systèmes d'exploitation des téléphones mobiles.

Des initiatives vont plus loin et proposent des « *mobility package* » (abonnements multimodaux) à plus grande échelle. Dans cette stratégie, les AOT doivent accepter que la complémentarité des offres puisse parfois venir d'alternatives privées, concurrentes à l'offre historique.

« Le MaaS (*Mobility as a Service*) doit permettre une mobilité sans couture pour les voyageurs, une meilleure contribution de ceux-ci au coût de leur mobilité, et une meilleure efficacité et évaluation des différents services de mobilité. Les maîtres mots du MaaS sont : multimodalité, intégration des mobilités publiques et privées, orientation des choix modaux par le prix et les temps de parcours, qualité de service, économies. »

Synthèse atelier Innovation, Assises de la Mobilité

- ➔ **La multimodalité** est le fait de proposer plusieurs modes de transports différents, sur un même trajet. Par exemple, pour aller à la gare je m'y rends soit en vélo, soit en bus.
- ➔ **L'intermodalité** c'est utiliser et combiner différents moyens de transports lors d'un même trajet. Par exemple, c'est se rendre avec sa voiture à la gare, puis prendre le train.

Cela ne remet pas pour autant en cause leur rôle de maintien des infrastructures : les gares peuvent devenir des centres d'interopérabilité (covoiturage, autocar, etc.) et se moderniser pour permettre le déploiement de services digitaux (parking connecté, information en gare).

## Whim, un accès facilité à plusieurs modes de transport

A Helsinki, l'application Whim propose un forfait unique pour les transports urbains et régionaux ainsi que la location de voitures et de taxis. L'utilisateur s'acquitte ensuite d'une mensualité ou, s'il a choisi l'option « *pay as you go* », règle uniquement les trajets réalisés en fin de mois.





## Le parcours « porte à porte » ou comment effectuer le dernier kilomètre grâce à de nouveaux modes de transport

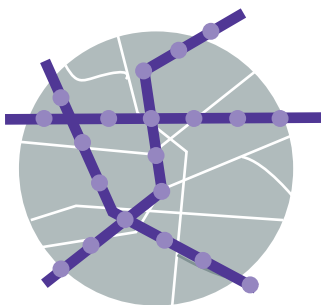
À l'approche du point de destination, les solutions de mobilité existantes sont peu concluantes. Dans les années à venir, la tendance du *mass transit* (accroissement du trafic sur les axes principaux) va intensifier cette problématique : les axes secondaires devront proposer un transport « sur mesure » pour acheminer le voyageur jusqu'à sa destination finale.

Pour rejoindre le dernier kilomètre, le transport à la demande peut devenir une véritable solution digitale. Les performances des applications mobiles permettraient une véritable généralisation du service. Au Canada et aux USA, plusieurs villes choisissent de subventionner les trajets Uber de leurs concitoyens. En France, Metz développe des lignes de bus à réservation obligatoire : en fonction de la demande, l'opérateur adapte le véhicule utilisé et le trajet effectué afin d'optimiser les coûts et la qualité du service.

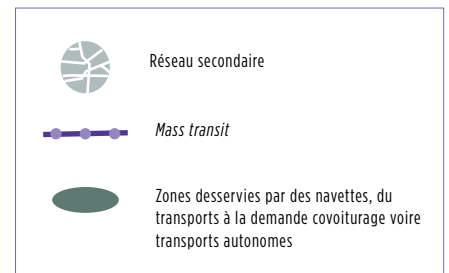
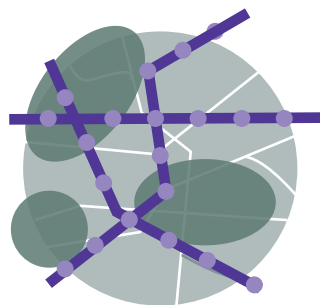
« Notre objectif ?  
Faire en sorte qu'il n'y ait aucune poche, aucune commune, aucun territoire à l'écart, tout en anticipant la croissance démographique de notre Région. »

Jean-François Legris, directeur des Transports et de la Mobilité de la région Pays de la Loire

### MODÈLE DE TRANSPORT ACTUEL



### MODÈLE DE TRANSPORT FUTUR



Cette tendance sera très probablement soutenue par le développement des véhicules autonomes. Par exemple, Transdev et Delphi (équipementier automobile) ont lancé un partenariat commercial afin de développer un système global de transport autonome à la demande et respectueux de l'environnement, avec un objectif de lancement en 2019.

### Les applications développées par la SNCF

ID CAB

RÉSERVATION D'UN CHAUFFEUR POUR DES TRAJETS DOMICILE-GARE

ID VROOM

RÉSERVATION D'UN COVOITURAGE SUR COURTES DISTANCES

ID AVIS

FACILITE LA LOCATION DE VOITURE EN GARE POUR L'ACHAT D'UN BILLET DE TRAIN

# Construire une offre de transport en 7 étapes

Pour construire une offre multimodale et intégrée, afin de simplifier les trajets des voyageurs, 7 étapes sont nécessaires.

1

## CONNAÎTRE LES USAGES ET LES BESOINS DE SES CITOYENS

Lancer des études (clients, études démographiques, traces mobiles, etc.) afin de comprendre finement les types de déplacements, les modes de transport utilisés, mais aussi les typologies de clients.

ex : catégoriser et évaluer les caractéristiques et les proportions des déplacements : occasionnels / quotidiens

2

## CIBLER LES OBJECTIFS ET AMBITIONS POLITIQUES DE LA RÉGION

Pour chaque Région, les politiques en matière de transport peuvent différer, avec des enjeux affichés différents:

- D'économies (augmentation des recettes ou réduction des coûts)
- D'amélioration de la cohérence et de la lisibilité de l'offre
- D'attractivité du territoire
- D'équité territoriale
- D'affirmation de l'unité territoriale, suite à des fusions de Régions notamment
- D'écologie

Des contraintes budgétaires sont à prendre en compte, ce qui oblige les Régions à être innovantes pour faire mieux au même coût

3

## CONSTRUIRE L'OFFRE DE MOBILITÉ

Identifier les modes de transport inclus dans l'offre (trains, cars,..) et travailler sur la desserte

4

## CONSTRUIRE LA GAMME TARIFAIRE

Construire une segmentation client et définir les produits adaptés à la segmentation client

5

## IDENTIFIER LES IMPACTS EN TERMES DE DISTRIBUTION ET BILLETTIQUE

Définir les interopérabilités entre les systèmes de distribution et de billettique

6

## PRÉVOIR L'INFORMATION CLIENT ADÉQUATE : VERS UN MODÈLE MAAS

Mettre en place une information voyageur efficace pour faciliter le parcours voyageur et assurer que toutes les informations, notamment en temps réel, lui parviennent.

Des plateformes permettent d'agréger les données des transporteurs, des villes : trafic en temps réel, des perturbations ponctuelles (travaux, etc.). Ces plateformes sont également un moyen de faciliter la vie des citoyens au-delà de la simple utilisation des transports : plateforme de services, informations administratives, échange entre citoyens, etc.

7

## RECUEILLIR LES DONNÉES UTILES POUR ENRICHIR L'OFFRE

## Pour conclure

Au cœur d'un changement de paradigme, les transports sur les territoires régionaux doivent être réorganisés pour répondre aux multiples enjeux de la mobilité. En reprenant la main sur l'ensemble des transports, les AOT ont une opportunité pour relever un beau challenge : proposer des offres multimodales, intégrées et digitales. L'autorité publique doit continuer à assurer le service de transport pour tous avec un rôle à la fois de :

- Coordinateur au niveau régional des initiatives urbaines.
- D'incitateur vers les nouveaux modes de transports (encourager à abandonner la voiture personnelle ou encourager le covoiturage).
- De régulateur des acteurs privés (sur les problématiques de vie privée dans l'utilisation des données par exemple).

Pour cela, on peut s'appuyer sur les technologies qui facilitent ces transformations et encouragent la mobilité partagée.

## Nos convictions



### UNE RÉFLEXION IMMÉDIATE

La réflexion pour repenser l'offre de transport régionale doit s'enclencher dès maintenant.



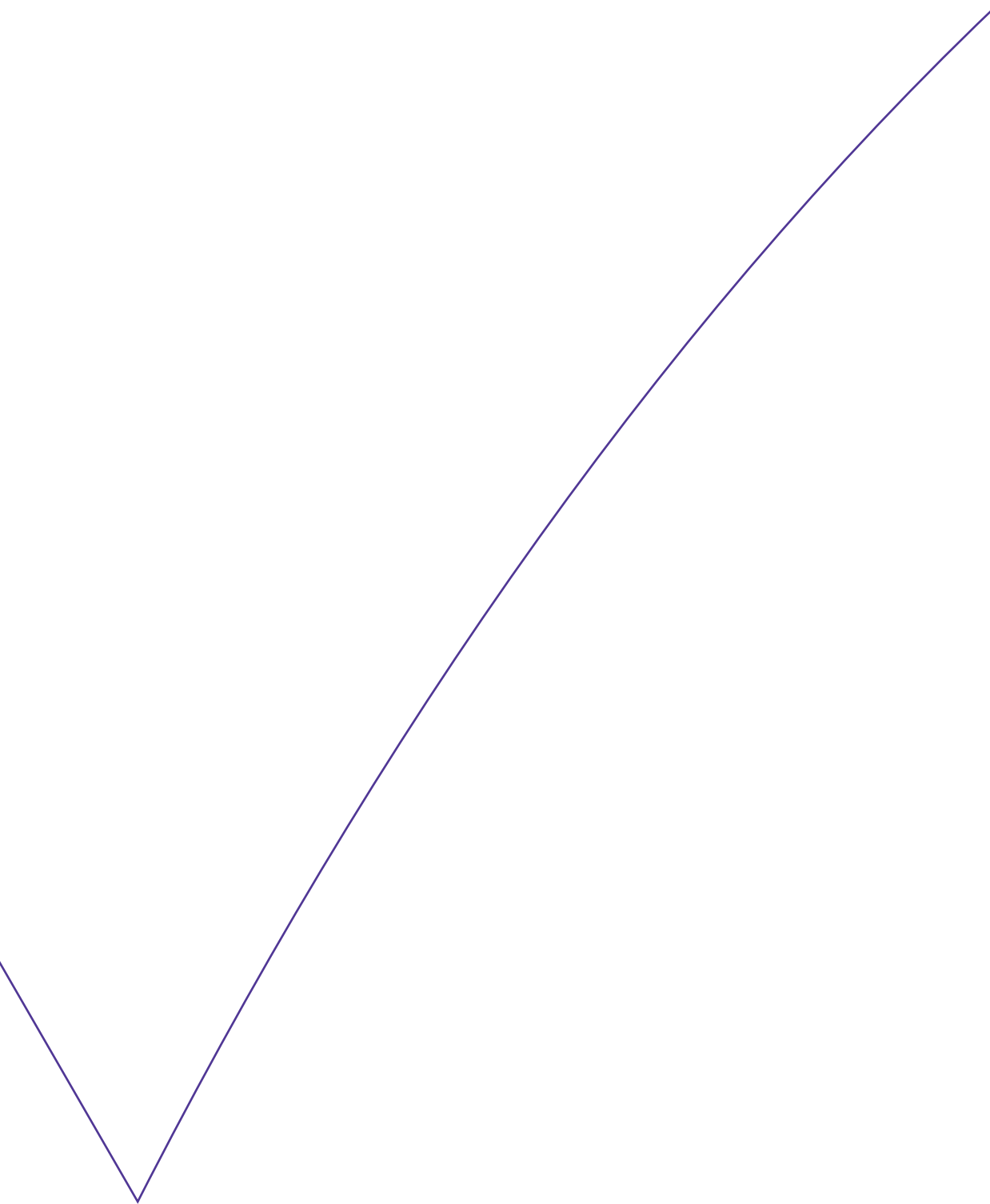
### UNE CONCERTATION GLOBALE

La redéfinition de l'offre est un travail global qui nécessite d'impliquer tous les pans de l'offre et tous les acteurs régionaux.



### DES BONNES PRATIQUES À SUIVRE

Les Régions doivent s'inspirer des bonnes pratiques et usages des villes et répliquer ceux ayant démontré leur succès.



**WAVESTONE**

[www.wavestone.com](http://www.wavestone.com)

Wavestone est un cabinet de conseil, issu du rapprochement de Solucom et des activités européennes de Kurt Salmon (hors consulting dans les secteurs retail & consumer goods). Il figure parmi les leaders indépendants du conseil en Europe.

La mission de Wavestone est d'éclairer et guider ses clients dans leurs décisions les plus stratégiques en s'appuyant sur une triple expertise fonctionnelle, sectorielle et technologique.