

MOBIMART PLUS

Mobilità e bigliettazione intelligente mare terra

Componente T2

Definizione di un sistema integrato transfrontaliero

Attività T2.2

Coinvolgimento degli Stakeholder

Prodotto T2.2.1

Report sul feedback degli stakeholders

PRODUCTION

>	Date	Rédacteurs
	20/02/2023	Valérie ROSSELET

REVISIONS

Version	Date	Auteurs	Description
1.0	03/03/2023	Valérie ROSSELET	Version livrable
2.0	09/03/2023	Valérie ROSSELET	Prise en compte relecture CCI
3.0	10/03/2023	Valérie ROSSELET	Prise en compte remarques CCI et setec

COORDONNEES

Siège social

setec its

Immeuble Central Seine
 42 - 52 quai de la Rapée - CS 71230
 75583 PARIS CEDEX 12
 FRANCE

Tél +33 1 82 51 57 12

Fax +33 1 82 51 57 81

its@setec.com

www.setec.fr

SOMMAIRE

1	OBJET DU DOCUMENT	4
2	CONTEXTE ET ENJEUX	4
2.1	PROJET MOBIMART PLUS.....	4
2.2	ENJEUX DU PROJET ET DE L'ACTION PILOTE A MENER	5
3	METHODOLOGIE DETAILLEE ACTIVITE T2.2 - MODALITES OPERATIONNELLES DE CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES	5
4	ETAT DES LIEUX ACTEURS, OFFRES, TARIFS, SYSTEMES SUR LE TERRITOIRE DEPARTEMENTAL	7
4.1	ACTEURS ET OFFRES MOBILITE	7
4.2	TARIFICATIONS MOBILITE	8
4.3	OUTILS ET SYSTEMES	9
4.4	OUTILS DIGITAUX INFORMATION OU ACHAT	10
5	ACTIONS PILOTES ENVISAGEES, ACTIONS EN COURS OU EN PROJET	12
5.1	ANALYSE COMPARATIVE DES ACTIONS EN COURS OU EN PROJET	14
5.2	ANALYSE COMPARATIVE DES ACTIONS ENVISAGEES (NON EN COURS NI EN PROJET).....	15
6	CONCLUSION : ACTION PILOTE RETENUE	16
7	ANNEXE 1 : ENTRETIENS BILATERAUX REALISES	17

1 Objet du document

Ce document constitue le rapport intermédiaire de l'étude de setec its, mission « **Programme Interreg Italie - France Maritime - Projet MOBIMART PLUS T2** », réalisée pour la CCI Nice Côte d'Azur.

Le document présente :

- Rappel du contexte et des enjeux ;
- Méthodologie appliquée pour l'étude ;
- Etat des lieux des acteurs, outils et systèmes existants sur le territoire utiles à la définition des actions éligibles au projet ;
- Différentes actions pilotes envisageables, les actions déjà en cours ou en projet ;
- Action proposée à retenir pour la suite de la mission.

Liste des acronymes

AOM	Autorité Organisatrice de la Mobilité
A/R	Aller/Retour
CA	Communauté d'Agglomération
LER	Lignes Express Régionales (bus)
TC	Transport en commun
TER	Transport Express Régional (Train)

2 Contexte et enjeux

2.1 Projet MOBIMART PLUS

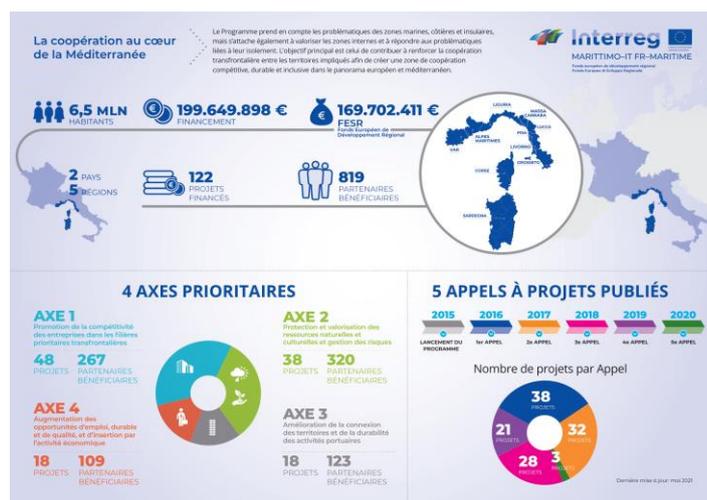


Figure 1 : Programme Interreg Italie-France Maritime (source : <https://interreg-maritime.eu/fr/programme>)
<https://interreg-maritime.eu/fr/web/mobimart-plus/projet>).

Piloté par la Région Ligure, le projet MOBIMART PLUS réunit différents partenaires :

- Les régions Ligure, Toscane et Région Autonome de la Sardaigne,
- La Ville de Gènes,

Le projet MOBIMART PLUS s'intègre dans le Programme Interreg Italie-France Maritime 2014-2020, Programme transfrontalier cofinancé par le Fonds Européen de Développement Régional (FEDER) sous l'objectif Coopération Territoriale Européenne. Ce Programme finance 122 projets, répartis sur 6 pôles .

Le projet MOBIMART PLUS s'inscrit dans le dernier pôle « promotion des connexions pour réduire les distances ».

Ce projet vise à « étudier et expérimenter un service de billetterie intégrée intermodale transfrontalière à l'appui du transport multimodal entre les régions et avec les îles pour améliorer la connectivité des nœuds secondaires et tertiaires eu réseau TransEuropéen » (source [https://interreg-](https://interreg-maritime.eu/fr/web/mobimart-plus/projet)

- Les CCI du Var et **Nice Côte d'Azur**,

autour d'un objectif commun de développement de l'intermodalité tarifaire et mise en place d'un système intégré transfrontalier, via des travaux structurés en 3 composantes : l'étude des régimes tarifaires (Composante T1, réalisée en 2021 par la CCI Nice Côte d'Azur), l'étude des systèmes billettiques existants ou en cours de réalisation (composante T2, objet de l'étude), permettant ainsi de définir l'action pilote (composante T3).

2.2 Enjeux du projet et de l'action pilote à mener

L'étude a permis d'identifier et d'approfondir les différents enjeux applicables à l'action pilote à mener :

- **Planning** : le planning du projet MOBIMART+ impose la réalisation de l'action pilote dans des délais très contraints : cette action doit être menée, et dans la mesure du possible, évaluée avant fin juin 2023. Cette contrainte de délai se traduit par des limitations importantes sur les actions possibles. Cette action pilote peut être une réalisation ou s'intégrer dans la préparation d'un projet du territoire (ex : étude de faisabilité, définition/description détaillée du projet...).
- **Périmètre** : initialement prévu sur un territoire élargi et comportant une dimension de liaison avec des îles, les contraintes de planning induisent une réduction du périmètre de l'action pilote, qui doit cependant toujours porter sur un projet de développement de l'intermodalité d'usage, prioritairement sur le territoire du département des Alpes-Maritimes.
- **Responsabilités** : La Région PACA, via son rôle de « chef de file en matière de mobilité et d'intermodalité », est chargée « d'organiser [...] les modalités de l'action commune des autorités organisatrices de la mobilité, notamment en ce qui concerne : les différentes formes de mobilité et l'intermodalité, en matière de desserte, d'horaires, de tarification, d'information et d'accueil de tous les publics [...], le recensement et la diffusion des pratiques de mobilité et des actions mises en œuvre en particulier pour améliorer la cohésion sociale et territoriale [...] » (extrait article L215-1 du Code des Transports, version en vigueur au 01 janvier 2022). L'action pilote menée par la CCI Nice Côte d'Azur doit donc s'intégrer dans un schéma de responsabilités tenant compte de ce rôle de la Région et des actions qu'elle mène dans ce cadre, en particulier les projets de développement des produits multimodaux (Pass Sud Azur en déclinaison courte durée sur le territoire 06) et le projet de mise en œuvre d'un Système d'Information Billettique Régionale (SIBR).

3 Méthodologie détaillée activité T2.2 - Modalités opérationnelles de consultation des parties prenantes

Le présent rapport porte sur l'activité T2.2 « Engagement des parties prenantes ».

L'activité a été réalisée par la société setec its, bureau d'études spécialisé dans l'ingénierie de la mobilité et des transports.

Une réunion de lancement a été organisée le 01 Décembre 2022 entre la chef de projet setec its et les équipes de la CCI Nice Côte d'Azur en charge du projet. Une note d'organisation a été élaborée par setec its en amont de la réunion de lancement et transmise suite à cette réunion.

Durant la mission, des points d'avancement bimensuels ont été organisés entre setec its et la CCI Nice Côte d'Azur, se traduisant par l'envoi d'un compte-rendu mail et d'une mise à jour du tableau d'avancement des actions, décisions et données d'entrée.

Les activités suivantes ont ensuite été réalisées :

- **Analyse du contexte et des résultats de l'étude composante T1 en décembre 2022** : cette analyse a permis de prendre connaissance du contexte et des acteurs, et de partager sur les typologies d'action pilote et les besoins et contraintes à prendre en compte, éléments intégrés dans le support de la réunion plénière décrite ci-dessous.
- **Organisation d'une réunion plénière avec les parties prenantes potentielles le 13 Janvier 2023 dans les locaux de la CCI Nice Côte d'Azur** : cette réunion a été co-animée par setec its et la CCI Nice Côte d'Azur. Tous les acteurs AOM du territoire départemental, ainsi que l'Office du Tourisme Métropolitain, le Comité Régional du Tourisme et le gestionnaire de l'aéroport de Nice Côte d'Azur, ont été invités. Un

support, reprenant le contexte, les typologies d'action pilote, a été adressé le 06 Janvier 2023 par la CCI Nice Côte d'Azur à ces acteurs conviés, les invitant à préparer cette réunion en identifiant les actions potentielles. Ont participé à cette réunion :

- La Région PACA ;
- Les AOM suivantes : Communauté d'Agglomération Cannes Pays de Lérins, Métropole Nice Côte d'Azur ;
- L'office du Tourisme métropolitain Nice Côte d'Azur ;
- Le gestionnaire de l'aéroport Nice Côte d'Azur.

La Communauté d'Agglomération Sophia Antipolis, la Communauté d'Agglomération du Pays de Grasse, la Communauté d'Agglomération de la Riviera Française, le Comité Régional du Tourisme, se sont excusés. La Communauté d'Agglomération Sophia Antipolis a cependant adressé, avant la réunion, des propositions qui ont été examinées en séance.

L'ordre du jour de cette réunion plénière (communiqué en amont dans le mail d'invitation) était le suivant :

1. Présentation du projet Mobimart Plus : acteurs, périmètre, objectif, planning
2. Présentation de synthèse des conclusions de l'étape 1 du projet et exposé des grandes typologies d'actions pilotes pré-identifiées sur la base de l'étape 1
3. Echanges avec les participants sur les actions pilotes envisageables compte tenu des éléments suivants :
 - a. Planning de réalisation en lien avec les jalons Mobimart Plus, objectifs généraux et périmètre du projet Mobimart Plus
 - b. Projets éventuels en cours sur le périmètre de responsabilité de l'organisme/société d'appartenance des participants
 - c. Opportunités / freins
4. Présentation de la suite de la démarche :
 - a. Prochaines étapes et planning
 - b. Identification des interlocuteurs pour recueil des données complémentaires

Lors de cette réunion plénière, plusieurs actions pilote envisageables ont été identifiées et analysées en séance. Elles sont présentées plus loin dans le document.

Le compte-rendu de cette réunion, ainsi que le support, ont été adressés le 23 Janvier 2023 à l'ensemble des acteurs conviés, par mail, comprenant également des propositions de dates pour un point d'échange en visio.

- **Organisation de points d'échange bilatéraux en visioconférence entre setec its et chaque partie prenante potentielle entre le 26 Janvier 2023 et le 16 Février 2023.** Ces points d'échange ont été précédés de l'envoi d'un guide d'entretien rappelant l'objet du projet et de l'entretien, et listant l'ensemble des questions à aborder. A l'issue de chaque entretien, les données complémentaires attendues ont été recensées. Le tableau en annexe 1 liste les dates et interlocuteurs de ces entretiens. Ces points d'échange ont permis d'aborder les sujets suivants :
 - Rappel du contexte et des actions pilotes envisagées, informations générales (relations contractuelles ou conventionnelles existantes, typologies des clients), canaux d'information client (liste, nature d'information, acteurs, interfaces, données quantitatives d'audience), avis et remarques (freins, opportunités) sur les actions pilotes ;
 - Pour les AOM et réseaux de TC : gamme tarifaire, canaux de vente, données quantitatives de vente et d'usage, système billettique (fournisseur, équipements, dates de mise en service, interfaces).
- Analyse des éléments recueillis lors des échanges bilatéraux et rédaction du présent rapport.

La suite de l'étude (activité T2.3) portera sur la définition de l'action pilote selon les axes suivants, à adapter en fonction de l'action pilote retenue :

- Organisationnel et gouvernance
- Planning de mise en œuvre

- Fonctions, traitements et/ou équipements
- Modèles de rémunération
- Impact recette et coûts d'investissement/fonctionnement

Le chapitre 4 ci-après détaille les informations recueillies dans le cadre des échanges avec les parties prenantes et des recherches complémentaires effectuées.

4 Etat des lieux acteurs, offres, tarifs, systèmes sur le territoire départemental

La composante T1, réalisée antérieurement, avait permis d'établir un état des lieux des tarifications mobilité sur le territoire du département, ainsi que des contrats et conventionnements relatifs au service mobilité.

Des évolutions ayant eu lieu sur ce périmètre depuis la réalisation de l'étude T1, et compte tenu des actions pilotes envisagées (décrites plus loin), une mise à jour de cet état des lieux a été réalisée dans le cadre de la présente étude.

Par ailleurs, la présente mission a également permis d'établir un état des lieux des systèmes « billettiques » existants, et projets associés, sur le territoire, ainsi que des offres mobilité sous compétence des différents acteurs.

Enfin, compte tenu des actions pilotes, un état des lieux des outils digitaux d'information mobilité a également été réalisé.

4.1 Acteurs et offres mobilité

Les éléments principaux de l'état des lieux des acteurs et offres mobilité sont les suivants :

- 6 acteurs Autorités Organisatrices de la Mobilité :
 - 5 Autorités Organisatrices urbaines de la Mobilité, chacune ayant confié l'exploitation de son réseau urbain à un opérateur selon des modes de contractualisation variés ;
 - La Région, Autorité Organisatrice Régionale d'un réseau constitué de lignes régulières routières (Lignes Express Régionales et Lignes de proximité), de lignes scolaires, de lignes ferroviaires régionales (TER) et de la ligne des Chemins de Fer de Provence.
- Une offre de mobilité, gérée par chaque Autorité Organisatrice urbaine sur son périmètre, constituée sur chacun des réseaux urbains de lignes de bus régulières, lignes scolaires, Transport à la Demande (sur réservation) sur le périmètre de l'autorité mais également :
 - Sous compétence de la Métropole de Nice : la labellisation de 3 opérateurs proposant des **véhicules électriques à la location en autopartage sur le territoire**, la contractualisation avec un **opérateur pour la location de vélos (et vélos à assistance électrique) en libre-service (Vélobleu et e-Vélobleu)**
 - Sous compétence de la CA de Sophia Antipolis : une convention avec une association proposant le **prêt de vélo à assistance électrique**
 - Entre la CA de Sophia Antipolis et la CA de Cannes Pays de Lérins : une convention autorisant l'acceptation mutuelle des abonnements sur une ligne co-exploitée reliant les 2 territoires
 - Entre la CA de Cannes Pays de Lérins et la CA du Pays de Grasse : une convention autorisant l'acceptation respective des abonnements (sur la portion de la ligne intégrée dans chaque territoire) sur une ligne co-exploitée reliant les 2 territoires
 - Entre la CA du Pays de Grasse et la Région : une convention autorisant l'acceptation des abonnements Sillages dans des lignes régionales, à l'intérieur du périmètre de transports urbains.

4.2 Tarifications mobilité

Un état des lieux des tarifications mobilité a été réalisé dans le cadre de la présente étude afin de tenir compte des mises à jour depuis l'étude composante T1.

Les éléments principaux de cet état des lieux des tarifications mobilité sont les suivants :

- Concernant la tarification TC « monomodale » (i.e permettant l'usage du réseau TC de l'autorité organisatrice) :
 - Chaque réseau propose une offre de type « titre unitaire ». En revanche, la durée de validité du titre varie assez fortement selon les réseaux (et, cf plus loin, les canaux d'achat, les supports de titre, sont également hétérogènes). Les **réseaux Zest (Menton)**, ainsi que Palm Bus (Cannes) proposent également le service de « open payment » (validation de sa carte bancaire, utilisable comme un « titre de transport » à l'entrée dans le bus).
 - Chaque réseau propose une offre de type « 10 voyages ». En revanche, selon le réseau, le support de titre autorise ou pas la « multivaldation » (i.e. utilisation à plusieurs) de ces 10 voyages. On note qu'il existe une offre « famille » et « groupe » sur le réseau Sillages (1 déplacement avec 1 correspondance), ainsi qu'une offre mini-groupe (de 3, 4, 5, 6, 7 ou 8 personnes) sur le réseau régional (1 trajet).
 - Chaque réseau urbain (donc hors réseau régional) propose une offre de type « 1 jour », dont la date de début de validité est fixée par la 1^{ère} validation. En revanche, la déclinaison « x jours » n'existe pas systématiquement et pas selon les mêmes durées (2 jours et 7 jours sur le réseau Lignes d'Azur, 7 jours uniquement sur les réseaux Zest et Envibus, 3 jours et 7 jours sur le réseau Palm Bus).
 - Par ailleurs, chaque réseau propose des abonnements mensuels, annuels, des abonnements scolaires ; certains réseaux ont également une déclinaison trimestrielle. Ces abonnements sont accessibles tout public ou à des clients présentant des profils tarifs réduits variables.
- Concernant la tarification TC « multiAOM » :
 - Il existe une offre de type « titre unitaire » permettant le déplacement sur plusieurs réseaux : le « **ticket azur** ». Initialement, ce titre permettait de réaliser un voyage unique sur un réseau urbain (Lignes d'Azur, Envibus, Palmbus, Sillages) et une correspondance unique sur le réseau départemental. La reprise du réseau départemental par la Région et la remise à plat de la gamme tarifaire régionale ont amené à une évolution sur les usages possibles de ce titre « ticket azur ». Il permet aujourd'hui un voyage sur un réseau urbain et un voyage sur le réseau routier régional (lignes de proximité, ZOU !06), la correspondance étant à réaliser dans un délai de 2h30.
 - Cette offre se décline également en abonnement mensuel et en abonnement annuel, sous la dénomination « **Carte Azur** », dont la date de début de validité est déterminée à l'achat. Cette offre permet la libre circulation sur les réseaux urbains (Lignes d'Azur, Envibus, Palmbus, Sillages et Zest) et le réseau routier régional ZOU !06.
 - Par ailleurs, il existe également une offre multimodale à l'échelle départementale, mise en place par la Région (dénomination commerciale « **Pass Sud Azur** »), déclinée actuellement en version mensuelle et annuelle, à validité calendaire. En termes tarifaires, le Pass Sud Azur correspond à une tarification zonale alvéolaire, le client achetant 1 à 7 zones contigües et bénéficiant de la libre circulation sur l'ensemble des réseaux (urbains et régional, y compris LER et TER) dans les zones achetées. Comme développé plus loin, il est prévu la mise en œuvre d'une déclinaison « courte durée » (3 jours, 7 jours et 14 jours) du Pass Sud Azur, dans une version non nominative, à l'horizon de juillet 2023.
- Concernant l'accès aux autres offres de mobilité ou de service (autres que le TC) :
 - Le service de location de vélo en libre-service, confié par la Métropole Nice Côte d'Azur à un prestataire (Vélobleu et e-Vélobleu) ne fait l'objet d'aucune intégration tarifaire ou tarification multimodale avec le réseau TC. Une réduction sur l'abonnement annuel est cependant offerte aux titulaires d'un abonnement annuel Lignes d'Azur. L'usage du service VLS nécessite donc un acte « d'achat » par le client sur les canaux Vélobleu.

- De même, le prêt de vélo à assistance électrique gratuit, conventionné par la CA de Sophia Antipolis auprès d'une association n'est pas lié à la possession d'un titre de transport Envibus. En revanche, ce service n'est accessible qu'aux salariés habitant ou travaillant sur le territoire de la CA de Sophia Antipolis.
- Enfin, il existe une offre combinant l'usage du TC, sur le périmètre exclusif métropolitain, et l'accès à des sites touristiques majoritairement sur ce même périmètre (mais comprenant également des sites sur le territoire de la CA de Sophia Antipolis et de la CA de Cannes Pays de Lérins) : le « **French Riviera Pass avec option transport** ». Cette offre, proposée par l'office du Tourisme de la Métropole, permet au client d'acquies, en plus du French Riviera Pass permettant l'entrée dans des sites touristiques, une « option transport » sous forme d'un forfait 24, 48 ou 72h autorisant la libre circulation sur le réseau de transport Lignes d'Azur.

Des projets d'évolution ou des évolutions récentes ont été évoqués lors des échanges sur ce sujet :

- Région : simplification de la gamme tarifaire régionale au 1^{er} janvier 2023 (tarif unique sur les lignes de proximité, simplification des profils tarifs réduits) ;
- Territoire 06 : extension en projet de la gamme tarifaire multimodale Pass Sud Azur (cf plus loin) ;
- Métropole Nice Côte d'Azur : changements tarifaires prévus au 1^{er} juillet 2023 et suppression du titre 10 Voyages.

4.3 Outils et systèmes

Les éléments principaux de l'état des lieux des outils et systèmes sont les suivants :

- **En termes de canaux d'achat des titres de transport**
 - de type « titre unitaire » (hors « ticket Azur ») et carnets de titres :
 - Sauf réseau TER, l'ensemble des réseaux permettent l'achat de titre unitaire à bord, sous des formats variés (papier, magnétique, billet sans contact). La durée de validité de ces titres est également variable. En revanche, l'achat de carnets de ticket n'est pas proposé à bord. Les carnets de titre sont également achetables en agence, et sur automates dans le réseau Lignes d'Azur et Envibus.
 - Par ailleurs, sauf réseau TER, tous les réseaux disposent d'une application mobile permettant l'achat d'un titre unitaire. Les technologies, et les gestes de validation de ce titre unitaire « e-ticket » sont variables selon les réseaux (autovalidation, validation QR Code). Les réseaux Lignes d'Azur (Nice), Zest (Menton) et Envibus (Sophia-Antipolis) permettent également l'achat de carnets de 10 voyages via l'application mobile.
 - Enfin, les réseaux Zest (Menton) et Palmbus (Cannes) permettent également l'utilisation de la carte bancaire en validation directe dans le bus (« openpayment »).
 - De type « forfait court » (1 jour ou plus) :
 - Le forfait « 1 jour » est vendu à bord sur tous les réseaux urbains sauf Envibus, et n'est pas vendu à bord dans le réseau routier régional. Ce forfait 1 jour est également achetable sur l'application mobile de chaque réseau urbain (uniquement smartphones Android pour Lignes d'Azur, et non les smartphones iOS (iPhone)). Ce forfait 1 jour est également vendu sur automate (Lignes d'Azur et Envibus) et achetable sur site web, pour rechargement d'un support carte sans contact.
 - Au-delà du forfait 1 jour, pour les réseaux qui en disposent, des forfaits x jours sont vendus sur l'application mobile (3 jours et 7 jours sur Palmbus, 7 jours sur Zest, 24h, 48h et 7 jours sur Lignes d'Azur – Android uniquement)
 - De type « groupe » ou « famille » :
 - Ce produit existe uniquement sur le réseau routier régional et le réseau Sillages – Grasse (vendu à bord et sur l'application mobile).
 - De type abonnements :

- Ces produits sont achetables sur applications mobiles, e-boutique, agence et automates pour les réseaux en disposant.
- Pour les clients disposant de profils tarifs réduits (sociaux, etc), la souscription est en règle générale proposée sur e-boutique (avec distribution via les automates ou valideurs, ou avec réception de carte à domicile) ; ainsi qu'en agence.
- Pour les titres « interAOM » :
 - Les canaux de vente du ticket azur sont hétérogènes selon les réseaux (à bord sur Palmbus, sur automate et e-boutique Lignes d'Azur, sur automates Envibus, en agence sur les autres réseaux).
 - L'abonnement « Pass Sud Azur » est rechargeable en agence ou sur les automates en gare.
- **En termes de supports de titres :**
 - Tous les réseaux urbains, ainsi que le réseau routier régional, disposent d'une application mobile permettant l'achat et « l'hébergement » de titres unitaires a minima.
 - En complément de cette dématérialisation, les titres unitaires sont supportés, selon les réseaux, par : des supports papier, des billets sans contact (support cartonné avec puce NFC), des cartes sans contact anonymes (support plastique avec puce NFC), des supports magnétiques (support cartonné avec piste magnétique).
 - Les carnets et forfaits courts sont supportés par le même type de support que les titres unitaires, ainsi que par les cartes sans contact personnalisées.
 - Les abonnements sont portés sur cartes sans contact personnalisées.
- **En termes de systèmes billettiques :**
 - Tous les réseaux urbains et réseau interurbain du département sont équipés de systèmes billettiques, dont la date de mise en service et les fournisseurs sont multiples.
 - Ces systèmes billettiques sont majoritairement « carte centrique » (à l'exception du système billettique réseau Sillages et d'une partie des systèmes régionaux, qui sont « back-office centrique »), i.e. nécessitant que le titre de transport soit « codé » sur la puce du support. Ce caractère « carte centrique » impose la distribution physique du titre en cas d'achat en e-boutique. Cette distribution différée est réalisée via les équipements de validation ou les distributeurs automatiques de titres pour les réseaux en disposant (Nice, Sophia, Région).
 - De plus, à l'exception de Lignes d'Azur, les réseaux urbains ont en complément du système billettique un système « application mobile » back-office centrique, via QRCode, la validation et le titre étant enregistrés dans le système back-office et non sur le support. Le réseau Lignes d'Azur a fait le choix de la dématérialisation NFC, système « carte centrique ».
 - Enfin, on note que, dans certaines agences des réseaux (en gare majoritairement), l'émission et personnalisation de la Carte Pass Sud Azur se traduit par l'installation de Terminaux Points de Vente fournis par la Région raccordés au système billettique régional.

Des projets d'évolution ou des évolutions récentes ont été évoqués lors des échanges sur ce sujet :

- Région : projet de mise en place du Système d'Information Billettique Régionale (en cours) ;
- Sillages (Grasse) : Projet de déploiement d'un réseau de dépositaires, projet 2023 de mise en place de l'openpaiement (utilisation CB pour voyager) ;
- Envibus (Sophia-Antipolis) : projet de mise en place d'un service SMS-Ticketing ;
- Lignes d'Azur (Nice) : projet de suppression des supports magnétiques au 1^{er} juillet 2023, projet de mise en place du service de rechargement de support carte via application mobile.

4.4 Outils digitaux information ou achat

Les éléments principaux de l'état des lieux des outils digitaux d'information ou d'achat sont les suivants :

- Chaque réseau dispose d'un site web « réseau » et d'une application mobile. Plusieurs réseaux ont une application mobile dédiée « achat titres de transport » distincte de(s) application(s) mobile(s) d'information mobilité (horaires, itinéraires, etc).
- Les sites web dispensent les informations suivantes :
 - Tous : Gamme tarifaire : les modalités de présentation sont variables selon les réseaux. L'approche peut ainsi être par « profil de mobilité » (occasionnel, fréquent) ou par « typologie de client » (scolaire, tout public, tarif réduit), ou exhaustive (présentation « à plat »). L'offre « multimodale » (carte azur, ticket azur, pass sud azur, ou offres spécifiques) n'est pas présentée systématiquement.
 - Tous : Offre TC : plan du réseau, liste des lignes, fiches horaires ou horaires de passage, perturbations.
 - Recherche d'itinéraire : intégration de la recherche d'itinéraire régionale (Sud Mobilités ou Zou !) pour les sites Envibus, Palmbus, Zest et Région ; recherche d'itinéraire métropolitaine pour le site Lignes d'Azur ; pas de recherche d'itinéraire sur le site Sillages. Si cette recherche d'itinéraire inclut le vélo ou la voiture (pour Lignes d'Azur, et les sites intégrant Zou ! ou Sud mobilité), aucun ne fait le lien avec les services de location de vélo en libre-service, ou avec les services d'autopartage labellisés.
 - Tous : E-boutique, permettant l'achat de produits variables.

Les sites Lignes d'Azur, Envibus et Palmbus sont en français/anglais/italien (y compris les informations sur les titres). Le site ZOU est en français et partiellement en anglais (pas l'information tarifs). Les sites Zest et Sillages sont en français uniquement.

- Les applications mobiles dispensent les informations suivantes :
 - Achat m-ticket ou e-ticket (formats variables) sur Envibus, Palmbus, Zest, Grasse (Mybus) et Zou. Sur le réseau Lignes d'Azur, il existe une application pour les smartphones Android et une application pour les smartphones iOS. La gamme tarifaire achetable est différente entre ces deux applications. A l'exception des applications mobiles Lignes d'Azur, les autres applications mobiles fonctionnent sur un principe de QRCode à « valider » lors de l'accès au véhicule. Les applications mobiles Lignes d'Azur fonctionnent en revanche sur un principe de dématérialisation du titre sur le téléphone. Dans le cas de l'application Lignes d'Azur sur iOS, le geste de validation est de « l'autovalidation » par le client à l'accès au réseau de transport. Dans le cas de l'application Lignes d'Azur sur Android, le titre de transport est à valider sur les équipements de validation, via un geste identique à la validation d'une carte sans contact.
 - Horaires temps réel, perturbations et recherches d'itinéraires sur Palmbus, Sillages et Zou !. Les autres réseaux peuvent avoir des applications mobiles distinctes entre l'application « achat » et l'application « information ». A noter que cette recherche d'itinéraire est limitée au périmètre du réseau pour chaque réseau.
 - En complément, sur le « pôle métropolitain CAP AZUR », des applications mobiles (envibus cap azur, sillages cap azur, palm bus cap azur) dispensent de l'information mobilité (itinéraires, horaires) sur l'ensemble des 3 réseaux + réseau régional (routier et ferré). Sauf pour Palmbus, cette application est différente de celle permettant l'achat de titres de transport dématérialisés.
- Par ailleurs, en dehors des réseaux de transport :
 - Le site de l'office du tourisme métropolitain (<https://www.explorenicecotedazur.com/>) comporte une rubrique « Pratique / se déplacer » qui permet d'accéder : au site Lignes d'Azur pour les déplacements bus et tram, au site Zou ! pour les déplacements train, au site Vélobleu et e-Vélobleu pour les déplacements en vélo, aux sites des offres labellisées par la Métropole Nice Côte d'Azur pour l'autopartage.
 - Le site du CRT (<https://provence-alpes-cotedazur.com/>) comporte une rubrique « Séjourner / Informations pratiques / se déplacer » qui renvoie vers le site Zou ! pour les informations régionales.

Des projets d'évolution ou des évolutions récentes ont été évoqués lors des échanges sur ce sujet :

- Palmbus (Cannes) et le CRT : projet d'évolution du site web ;
- Sillages (Grasse) : projet d'évolution de la gouvernance du site web ;

- Lignes d'Azur : projet de mise en place d'un MaaS ;
- Pôle métropolitain Cap Azur : projet de mise en place d'un MaaS.

5 Actions pilotes envisagées, actions en cours ou en projet

Avant la réunion plénière des parties prenantes, des typologies d'actions pilotes ont été établies afin d'aider l'ensemble des parties prenantes à identifier les actions envisageables.

Les typologies d'actions selon leur dominante



Action à dominante service : service multimodal sur le territoire. (par exemple guichet unique, information multimodale sur des canaux)



Action à dominante tarifaire : par exemple harmonisation tarifaire, mise en œuvre d'un nouveau produit tarifaire.



Action à dominante technique : par exemple, mise en place d'une application mobile achat/distribution de titres de transport de plusieurs « opérateurs », ou d'un nouveau support de titres multimodaux

En préalable et lors de la réunion plénière, différentes actions pilotes envisageables ont été explorées :

- Mettre en place un guichet unique de vente ou d'information multimodale : lors de la réunion plénière, il a été indiqué que ce guichet unique existe déjà sur la métropole de Nice (vente et information), à l'aéroport de Nice (information), en gare dans les différents réseaux (vente Pass Sud Azur et information), ainsi qu'aux guichets et agences des réseaux (vente Pass Sud Azur). **Cette action est donc déjà réalisée.**
- Mettre en place une tarification « Pass Sud Azur » courte durée à destination des touristes : lors de la réunion plénière, la Région a informé de son projet de mise en œuvre d'un Pass Sud Azur 3 jours/7jours/14 jours, sur support anonyme, à l'horizon juillet 2023. **Cette action est donc déjà en projet.** Les canaux de vente, les supports et les prix de ces titres ne sont pas encore définis.
- Mettre en place une tarification « Pass Sud Azur » étudiants, ou solidaire : lors de la réunion plénière, la Région a informé de son projet à moyen terme de mise en œuvre de ce Pass Sud Azur tarif réduit. **Cette action est donc déjà en projet.** Les profils, les canaux de souscription, les prix de ces titres ne sont pas encore définis.
- Mettre en place la vente de titres « Pass Sud Azur » sur application mobile unique : lors de la réunion plénière, la Région a informé de son projet en cours de mise en place d'un système (SIBR), incluant un volet MaaS. **Cette action est donc déjà en projet.**
- Harmoniser les profils tarifs réduits entre les différents réseaux : cette action a été envisagée suite à l'étude composante T1. En effet, il est apparu une hétérogénéité entre les droits à tarifs réduits existants sur les différents réseaux, pouvant constituer un obstacle à la mobilité « intermodale » sur le territoire. L'objectif de cette action est donc d'harmoniser les critères donnant droit à tarifs réduits (âge, revenus ou équivalent, résidence) et de mettre en œuvre une solution technique de reconnaissance partagée des profils permettant à un client disposant d'un profil tarif réduit mobilité attribué par un opérateur d'un réseau de transport de bénéficier d'un tarif réduit chez un opérateur d'un autre réseau.
- Diffuser de l'information (offre mobilité, tarification) sur site web, à destination des visiteurs et touristes (axée sur l'offre tarifaire adaptée aux courts séjours) : cette action vise à promouvoir l'usage des transports collectifs et autres offres de mobilité soutenues par les AOM à destination des touristes et visiteurs. Son objectif est de concentrer sur une page web unique une information « ciblée » permettant à un visiteur d'accéder aux informations sur les offres de mobilité à sa disposition (lignes de transport en commun et

horaires, recherche d'itinéraire multimodale, autres offres de mobilité) sur l'ensemble du territoire, ainsi que sur les titres de transport (et tarifs) à acquérir, et les modalités d'achat de ces titres (dont applications mobiles ou e-boutiques pour lui permettre d'acheter directement son(s) titre(s)). La proposition est que cette page web soit accessible ou référencée sur les sites des différents réseaux de transport, ainsi que des acteurs du tourisme.

- Etendre l'offre mobilité du « French Riviera Pass » à des offres de mobilité couvrant des territoires au-delà du réseau Lignes d'Azur : cette action vise à promouvoir l'usage des transports et autres offres de mobilité soutenues par les AOM pour les clients achetant le « French Riviera Pass » (offre de l'office du tourisme métropolitain incluant l'accès à des activités touristiques pendant 24, 48 ou 72 heures). Cette action résulte du constat que le French Riviera Pass propose des activités sur des sites en dehors du territoire métropolitain alors qu'il ne permet aujourd'hui d'inclure qu'une option transport sur ce territoire métropolitain. La proposition est donc d'intégrer au French Riviera Pass des titres de transport permettant au client de se rendre en transport en commun sur les lieux de ces activités hors territoire métropolitain sans lui imposer d'acte d'achat de titre complémentaire.

Les paragraphes suivants établissent une comparaison entre ces actions selon différents critères, tout d'abord les actions déjà en cours ou en projet, puis les actions envisagées en complément.

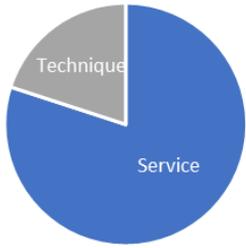
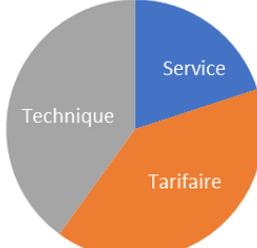
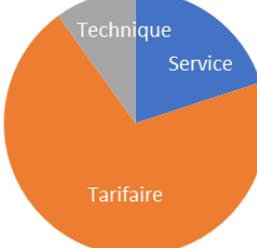
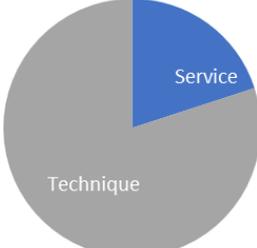
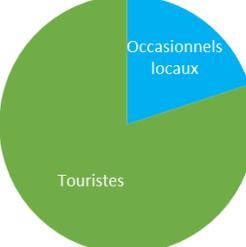
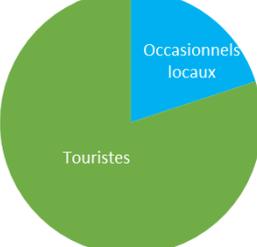
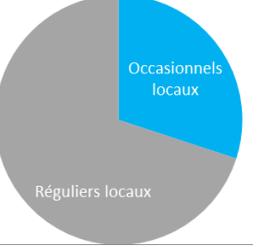
Les critères retenus pour toutes les actions sont :

- Parties prenantes
- Dominante : part de chaque dominante (service, tarifaire, technique)
- Cibles client : occasionnels locaux, touristes, réguliers locaux
- Cohérence programme MOBIMART+ : objectifs, délais, coûts, territoire

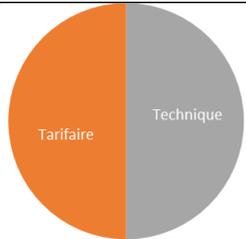
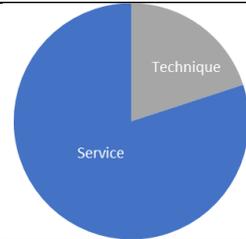
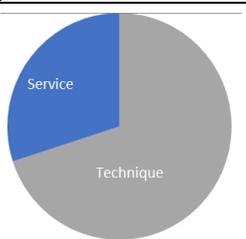
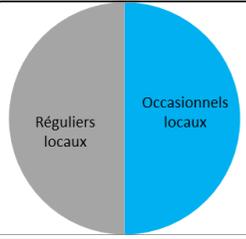
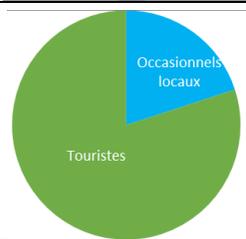
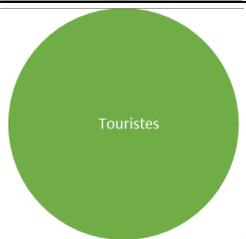
Complétés, pour les actions non déjà en cours ou en projet, par les critères :

- Typologie : étude, réalisation pérenne, pilote
- Adhésion parties prenantes
- Risques/Complexité (organisationnelle, technique)

5.1 Analyse comparative des actions en cours ou en projet

Critère		Guichet unique information et/ou vente offre multimodale	Tarif « Pass Sud Azur » courte durée pour touristes	Tarif « Pass Sud Azur » tarifs réduits	Vente titres multimodaux sur app mobile
Parties prenantes		Tous opérateurs et AOM Aéroport + Acteurs tourisme	Tous opérateurs et AOM	Tous opérateurs et AOM	Tous opérateurs et AOM
Dominante					
Cible client					
Cohérence projet MOBIMART+	Objectifs	++ : favorise la multimodalité	++ : favorise la multimodalité	+/- : multimodalité, cible réduite	+/- : multimodalité
	Délais	-- : délais travaux, formation	- - : délais études, développements	- - : délais études, développements	- - : délais études, achat, développements
	Coût	- : coûts humains	- - : coûts implémentations techniques billettiques	- - : coûts implémentations techniques billettiques	-- : coûts développements
	Territoire	+/- : territoire 06, lieux spécifiques	++ : territoire 06	++ : territoire 06	++ : territoire 06

5.2 Analyse comparative des actions envisagées (non en cours ni en projet)

Critère		Harmonisation tarifs réduits entre réseaux	Diffusion info mobilité « touristes » sur site web	Extension périmètre transport dans French Riviera Pass
Parties prenantes		Tous réseaux et AOM	Tous réseaux et AOM + acteurs tourisme	Régie Ligne d'Azur, Envibus, Palmbus et leurs AOM + Région + Office Tourisme métropolitain
Dominante				
Cible client				
Cohérence projet MOBIMART+	Objectifs	+/- : favorise la multimodalité, cible réduite	++ : multimodalité, attractivité, tourisme	++ : multimodalité, attractivité, tourisme
	Délais	-- : délais décision politique + mise en oeuvre	++ : réalisation rapide	-- : réalisation : délais techniques billettiques, qualification support -- : étude : délais organisationnels
	Coût	+/- : coûts interfaces, évolutions billettiques	++ : coûts limités	+/- : coûts équipement office tourisme
	Territoire	++ : ensemble du territoire	++ : ensemble du territoire	+/- : territoire restreint aux sites French Riviera Pass
Typologie		Etude faisabilité ou Réalisation	Réalisation, pilote ou pérenne	Etude faisabilité ou Réalisation
Adhésion parties prenantes		Faible : enjeux politiques	Forte : impacts faibles	Moyenne : réticence Région (cohérence avec projet Pass Sud Azur « touriste »), point d'attention sur le périmètre de responsabilité Office du Tourisme Métropolitain
Risques / complexité	Technique	Risques moyens : interfaces entre SI Billettiques + évolutions paramétrages billettiques	Risques faibles : référencement landing page dans sites web	Risques forts : impacts billettiques, cohabitation entre titres, qualification support
	Organisationnel	Risques forts : nécessite coordination entre AOM, adhésion politique	Risques moyens : processus pour maintien à jour des données	Risques moyens : coordination entre AOM et opérateurs, interférence avec le projet régional

6 Conclusion : action pilote retenue

Sur la base de l'analyse multicritères ci-dessus, il est proposé de retenir l'action pilote suivante : diffuser de l'information (offre mobilité, tarification) sur site web, à destination des visiteurs et touristes (axée sur l'offre tarifaire adaptée aux courts séjours).

Nota : les éléments ci-dessous seront affinés dans la suite de l'étude.

- Objectifs : faciliter la mobilité TC et autres conventionnées par les AOM (autopartage, vélo, scooters, trottinettes...) des touristes et visiteurs
- Cible : visiteurs, touristes et clients occasionnels/hyperoccasionnels *[données quantitatives en cours de recueil]*
- Modalités de réalisation :
 - développement d'une landing page en 3 langues (français, anglais, italien), à référencer dans les sites web des réseaux de transport et acteurs du tourisme :
 - réalisation d'une maquette, définition du contenu ;
 - développement, hébergement de la landing page.
 - promotion de cette page via flyers, affichages, vidéo, street marketing :
 - réalisation d'une maquette, bons à tirer, production et distribution ;
 - réalisation d'une vidéo de présentation intégrée dans la landing page ;
 - réalisation d'une vidéo de promotion du projet ;
 - réalisation d'une campagne de street marketing (distribution de flyers dans des lieux de passage touristiques – gares, aéroport, centres commerciaux...).
 - recueil de données de fréquentation, avis utilisateurs :
 - définition des données à recueillir ;
 - analyse et recueil ;
 - élaboration d'un bilan.
 - mise en place d'interfaces techniques avec opendata et/ou outils des opérateurs de transport – ou process de gestion des évolutions des gammes tarifaires pour mise à jour.
- Contenu de l'information diffusée :
 - cartographie dynamique avec présentation du périmètre des réseaux de transport ;
 - recherche d'itinéraire multiAOM (site Zou !) ;
 - affichage, par réseau, de la gamme tarifaire titres unitaires et forfaits courts (nom, prix, modalités d'usage, canaux d'achat) ;
 - liens vers les applications mobiles et e-boutiques permettant l'achat de ces titres ;
 - évolution ultérieure pour présentation du Pass Sud Azur 3 jours/7 jours/14 jours.

7 Annexe 1 : entretiens bilatéraux réalisés

N°	Date entretien	Entité	Interlocuteur
1	26/01/2023	Communauté d'Agglomération Française Riviera	Philippe PINOLI – Responsable du Département Transport et Mobilité
2	02/02/2023	Communauté d'Agglomération du Pays de Grasse	Raphaël FLATOT – Responsable Service Mobilités Transport
3	08/02/2023	Régie Palm Bus (CA Cannes Pays de Lerins)	Roger BARRESI – Responsable Marketing offre et territoire David VAZQUEZ – Responsable Systèmes
4	08/02/2023	Communauté d'Agglomération Sophia Antipolis	Camille BORDES – Responsable Service Marketing et Commercial Sylvie PONTIUS – Directrice Adjointe Mobilité Déplacements Transports
5	09/02/2023	Régie Lignes d'Azur / Métropole Nice Côte d'Azur	Valérie POUBLAN-ATTAS – Directrice Clientèle – Régie Lignes d'Azur Fabrice RODRIGO – Directeur Clientèle Adjoint – Régie Lignes d'Azur Rafika MAHMOUDI – Pôle Mobilité Durable – Métropole
6	14/02/2023	Office du Tourisme métropolitain Nice Côte d'Azur	Isabelle DEFOLY – Directeur Relations Clientèle
7	14/02/2023	Comité Régional du Tourisme	Céline RICORD – Responsable Pôle Sales Marketing
8	16/02/2023	Région PACA	Nathalie PEINADO – Direction des Transports Scolaires et Interurbains