



Retour d'expérience sur la billettique – Angers Loire Métropole

Intervention V Caballé – Directrice Transports Déplacements
29 mai 2018 – ORT – Nantes

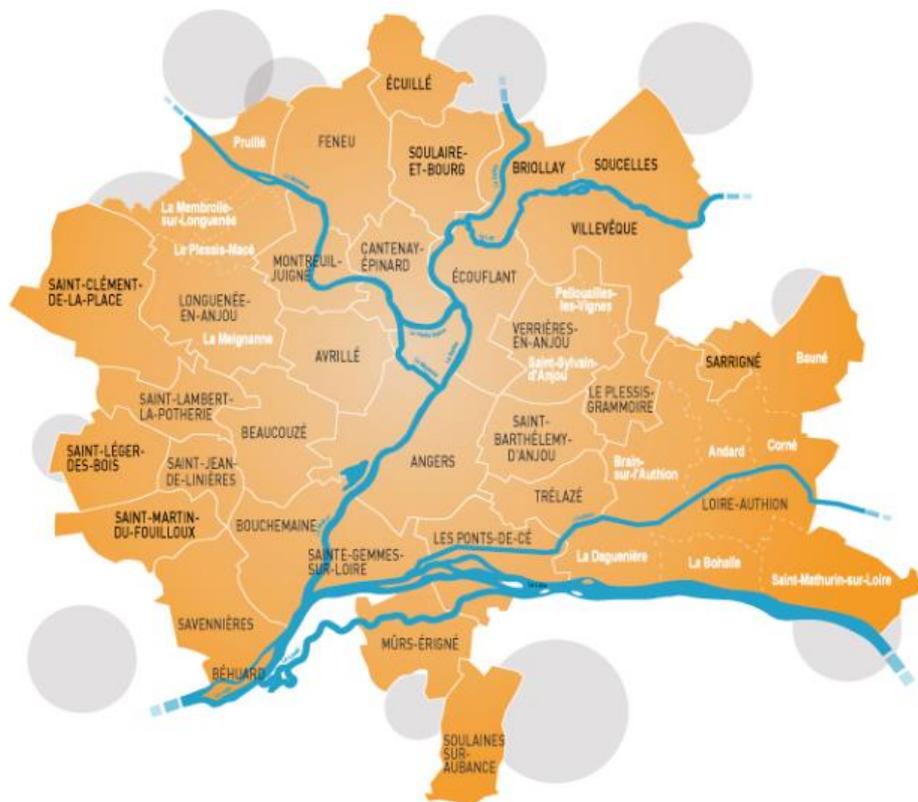
Direction Transports Déplacements

83, rue du Mail - BP 80011 - 49020 ANGERS Cedex 02 • Tél :
www.angersloiremetropole.fr •

un TERRITOIRE
EN MOUVEMENT


angers Loire
métropole
communauté urbaine

Angers Loire Métropole



Communauté urbaine

31 communes

270 000 habitants

39 000 étudiants

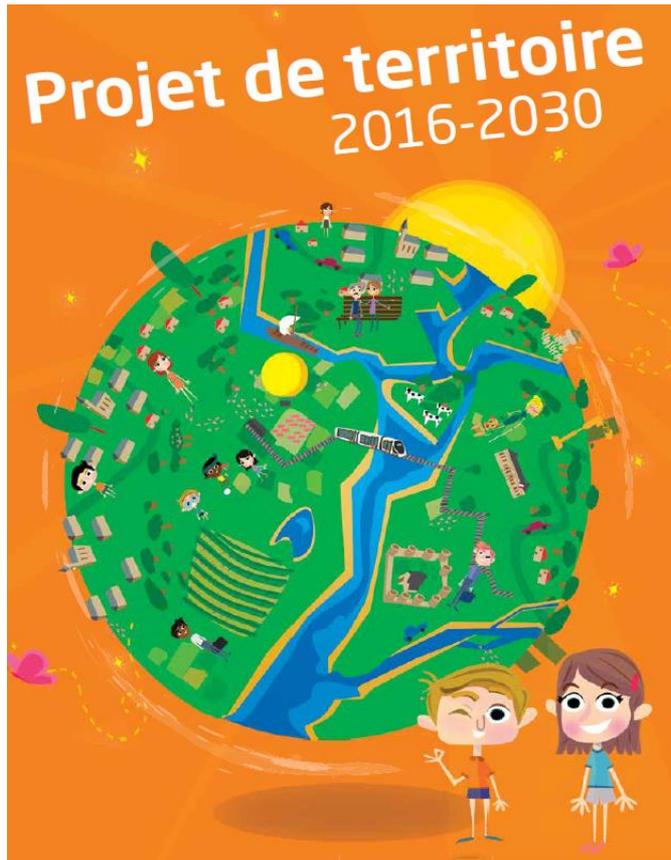
Aire urbaine de 400 000 habitants

Nom du service

un TERRITOIRE
EN MOUVEMENT

angers Loire
métropole
communauté urbaine

Projet de territoire



Pour un territoire équilibré
et diversifié

Repenser les formes d'accès
aux services et aux
équipements

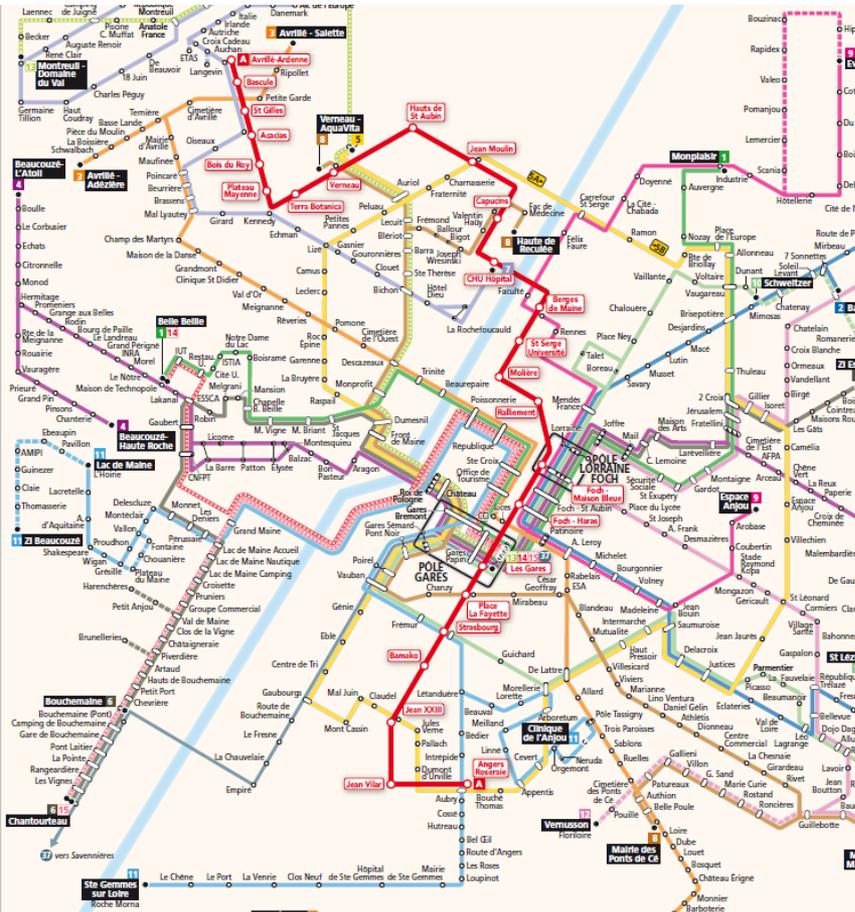
Développer e-administration

Nom du service

un TERRITOIRE
EN MOUVEMENT

angers Loire
métropole
communauté urbaine

Le réseau IRIGO



37 300 voyages par an

1 ligne de tramway

2022 : 3 lignes de tramway

12 lignes urbaines

3 lignes express

13 lignes suburbaines

Services à la demande

Nom du service

un TERRITOIRE
EN MOUVEMENT

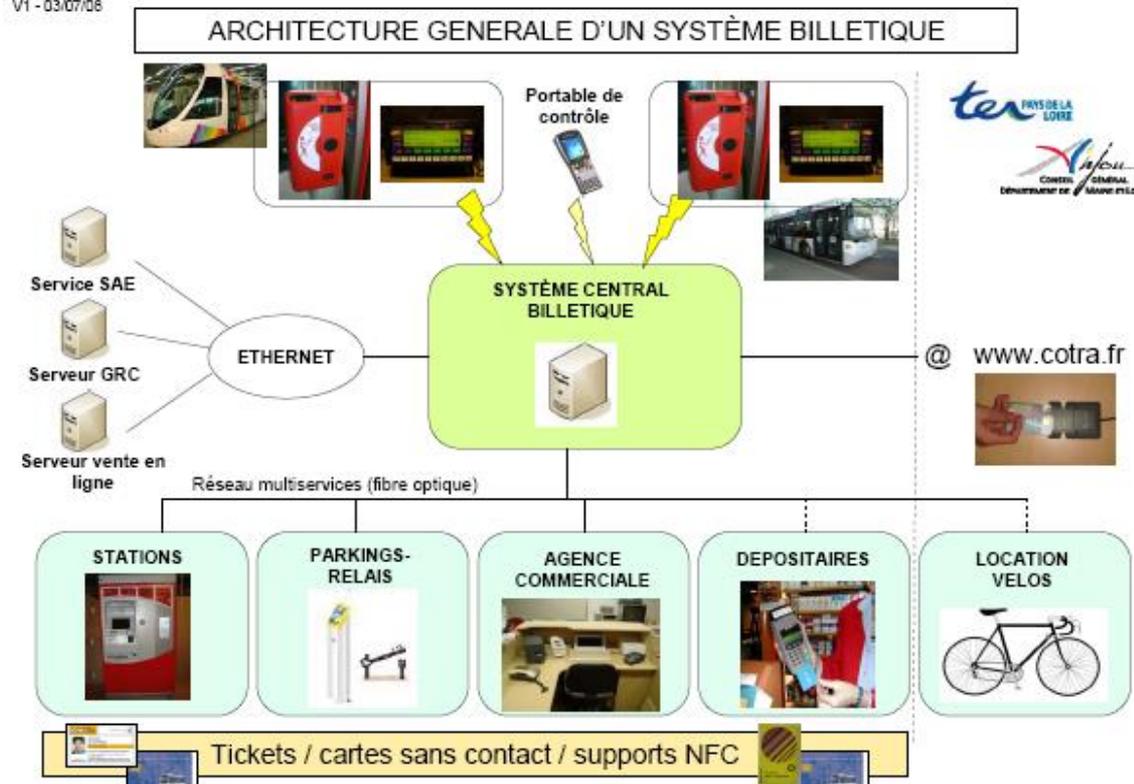
angers Loire
métropole
communauté urbaine

Billettique IRIGO

Mise en service en 2011 avec la ligne A du tramway

Enjeu financier : 5 M d'€ investissement

V1 - 03/07/08



Nom du service

Objectifs assignés en 2011

- Développer un système innovant, ouvert aux développements futurs vers **une large interopérabilité (autres réseaux et autres services à la mobilité) et la Carte de Vie Quotidienne,**
- Créer une **gamme tarifaire constituant une billetterie attractive** et valorisante pour la clientèle existante ou à conquérir,
- Offrir aux utilisateurs un choix étendu de solutions pour les **fonctions d'achat et rechargement des supports,**
- Mettre en œuvre une billettique parfaitement interfacée avec les équipements et logiciels composant le système bus et tramway,
- Proposer un ensemble de statistiques de fréquentation permettant d'évaluer et proposer des évolutions maîtrisées des lignes du réseau.

Nom du service

Interopérabilité : La Carte de Vie Quotidienne,

Support commun pour les transports
et les services de la ville d'Angers



Système A'Tout :

- ✓ Référentiel
- ✓ Accès dématérialisé
- ✓ Carte sans contact
- ✓ Multiservices

Nom du service

un TERRITOIRE
EN MOUVEMENT

angers Loire
métropole
communauté urbaine

La Carte de Vie Quotidienne : un support unique



- Pour les transports et les services de la Ville
- Imprimée par un service de la Ville, puis activée par IRIGO pour le contrat transport
- Pas d'échange informatique de données entre le système informatique de la Ville et celui des transports (Irigo)
- La carte contient en principe une photo, nom, prénom, une puce

Nom du service

un TERRITOIRE
EN MOUVEMENT


angers Loire
métropole
communauté urbaine

La Carte de Vie Quotidienne, un référentiel unique



Nom du service

Référentiel unique des e-dossiers des usagers partagé entre 180 agents de 15 directions de la Ville

Mais étanchéité avec la partie transport

La Carte de Vie Quotidienne, accès dématérialisé

La Ville
simplifie vos **démarches**
avec **l'offre de services**

A'tout

angers Loire métropole
communauté urbaine

Angers

Accueil Démarches Factures

Pensez au renouvellement de vos titres d'identité pour vos examens ou voyages :
Les demandes de titres d'identité se font sur rendez-vous, anticipez !
Plus d'informations au 02 41 05 40 00 ou sur www.angers.fr

Nos différents services

Enfance Bibliothèques Sports

Réservation salles municipales Vélocité Associations

Nos Partenaires

Bus Tramway Autocité +

Créez votre compte

Accéder rapidement et quand vous le voulez à vos données personnelles ou celles de votre association.
Faire vos démarches en ligne, suivre votre activité, avec un lien privilégié avec les services de la Ville.

Créer pour un particulier

Créer pour une association

Connectez-vous

Identifiant *

Mot de passe *

• [Mot de passe ou identifiant oublié ?](#)

Se connecter

EN MOUVEMENT

Tarif attractif : Le Pass liberté

- titre en **post paiement**

- carte **anonyme**

- **Souple**

- **Sans plafonnement**

prélèvement automatique
le 5 du mois suivant avec
envoi d'une facture
détaillée

tarif attractif : 1,25 €, soit le
prix d'un ticket du carnet
« 10 Voyages »



Nom du service



un TERRITOIRE
EN MOUVEMENT



angers Loire
métropole
communauté urbaine

Campagne de communication

- Cible : clients plus occasionnels



- Opérations commerciales directement dans les tramways pour informer sur ce nouveau titre

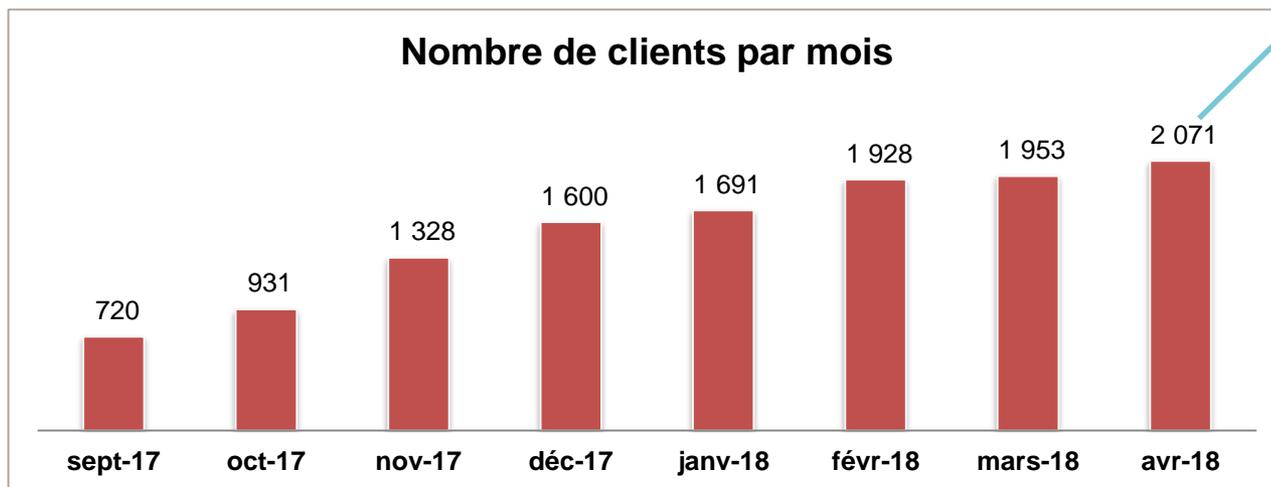
Nom du service

un TERRITOIRE
EN MOUVEMENT

angers Loire
métropole
communauté urbaine

Vente du Pass Liberté

- ⊙ Lancé à la rentrée 2017, 720 clients ont voyagé avec un Pass Liberté dès le 1^{er} mois.



En avril, le cap des 2 000 clients a été franchi !

- ⊙ Le nombre moyen de validations par client progresse aussi, passant de 6 en septembre à 9 en avril
- ⊙ 3% des voyages sont déjà réalisés avec ce nouveau titre, soit la moitié des voyages réalisés avec le ticket 24 Heures

Nom du service

un TERRITOIRE
EN MOUVEMENT


angers Loire
métropole
communauté urbaine

Pas de concurrence avec les autres tickets

- La croissance ne se fait pas au détriment des autres tickets unitaires : entre octobre 2017 et avril 2018, les ventes progressent de :
 - 12% pour le ticket 1 Voyage vendu sur les DAT
 - 1% pour le ticket 1 Voyage vendu par les conducteurs
 - 1% pour le ticket 10 Voyages
- 8% des clients du Pass Liberté voyageaient avec un abonnement au cours de l'année précédente.



Nom du service



un TERRITOIRE
EN MOUVEMENT



angers Loire
métropole
communauté urbaine

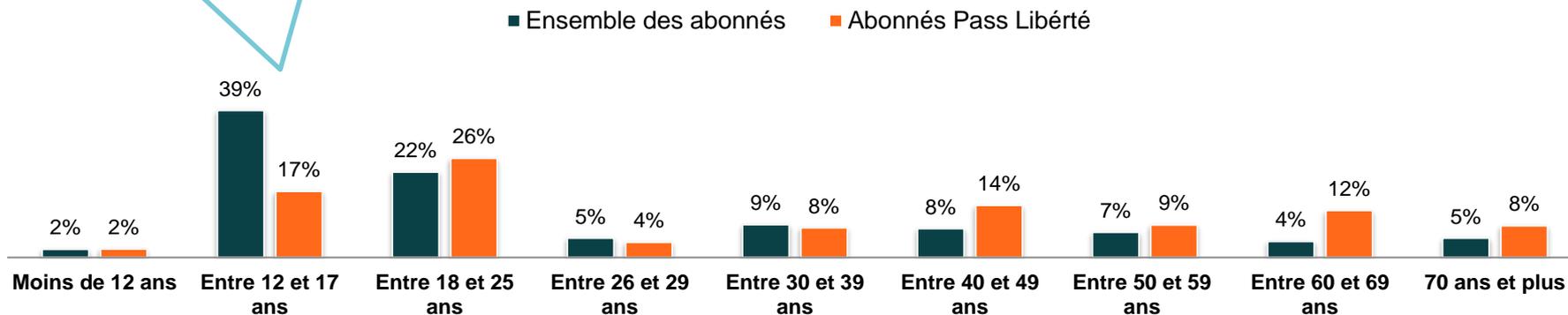
Des utilisateurs au profil varié

Toutes les tranches d'âges sont présentes

Par rapport aux clients des abonnements classiques, on trouve davantage d'abonnés de plus de 40 ans :

-22 points : la plus grosse différence

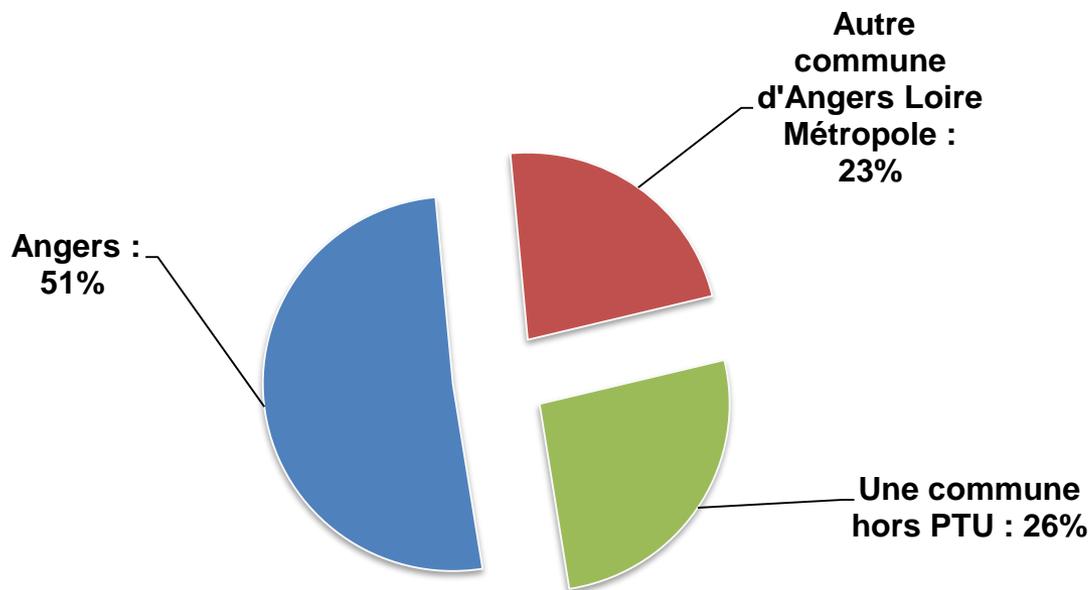
Répartition des abonnés par tranche d'âge



Les 40 ans et + sont systématiquement plus présents

Des clients plus éloignés

- ⦿ Seulement la moitié des clients du Pass Liberté habitent à Angers : c'est 15 points de moins que pour les autres abonnements.
- ⦿ La part des clients habitant hors du PTU est remarquable : 26 %



Solutions innovantes d'achat

Boutique en ligne



Boutique en ligne

Formulaire de réabonnement uniquement pour les détenteurs
d'une carte A'tout souhaitant acheter :
- 10 Voyages Solo
- un abonnement 7 jours, 1 mois ou 1 an «Jeune 6-25 ans» ou « +26 ans »

Votre titre sera disponible au rechargement dans un délai de 3 jours

N° carte A'tout

Nom

Prénom

Date de naissance (jj/mm/aaaa)

Adresse mail

Confirmation adresse mail

Numéro de tel

Code postal de résidence

Commune de résidence

Titre



Nom du service

Enjeux pour l'évolution de la billettique

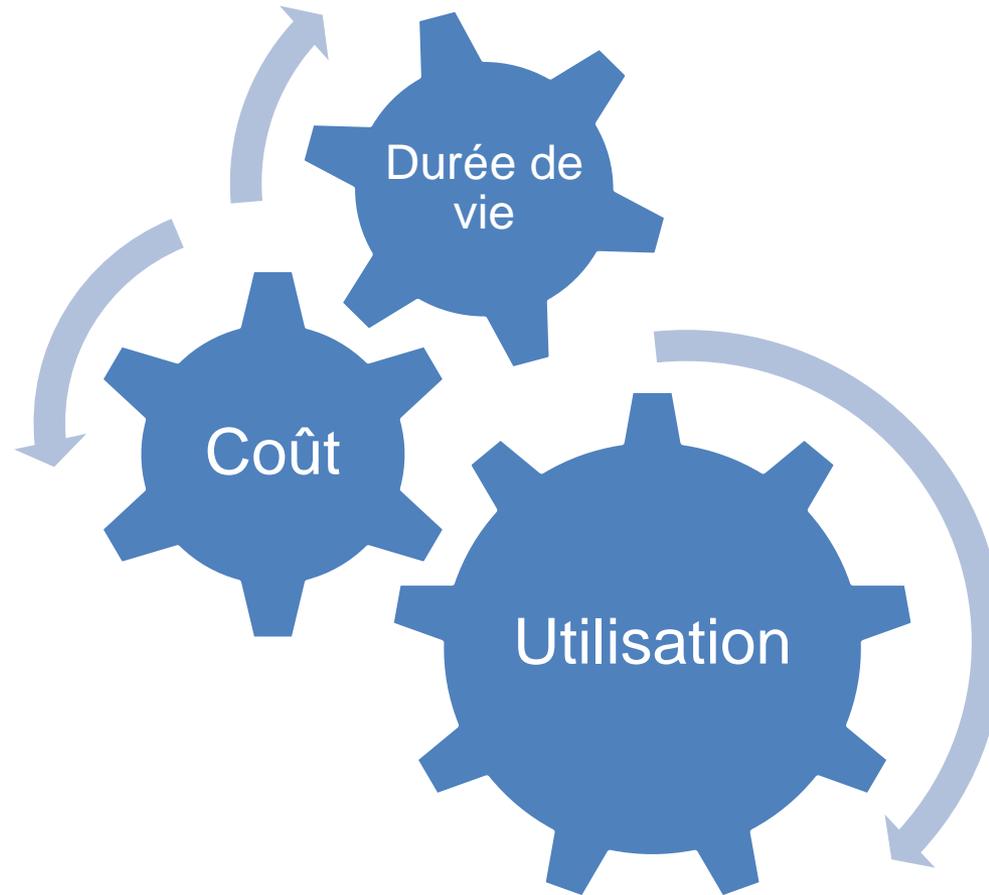
- Faciliter l'accès au réseau pour les très occasionnels
- Simplifier l'accès au réseau de vente en proposant l'achat via les outils digitaux personnels
- Structurer un réseau d'accueil de proximité et humanisé pour les moins connectés
- Réduire l'impact environnemental
- Financer les nouveaux canaux de vente par des économies réalisées par la réduction de certains équipements et sur les frais de gestion

Nom du service

un TERRITOIRE
EN MOUVEMENT



Analyse des canaux de vente existants



Nom du service

un TERRITOIRE
EN MOUVEMENT


angers Loire
métropole
communauté urbaine

Objectifs cibles

- Miser sur la dématérialisation des ventes
- Supprimer la vente à bord
- Abandon progressif du billet sans contact et des distributeurs automatiques de titres quand ils seront obsolètes
- Redistribution des distributeurs de la ligne A vers la B
- Conserver le geste de validation et la statistique du nombre de validations par point d'arrêt

Nom du service

un TERRITOIRE
EN MOUVEMENT



Schéma de vente cible

Typologie clientèle	Support de titre	Horizon cible
Abonnés	Carte atout Étudier support sur smartphone	Aujourd'hui
Réguliers occasionnels (enregistrement préalable)	Carte atout en post paiement ou carnet de 10 voyages Étudier E ticket (Qrcode)	Aujourd'hui 2018
Très occasionnels pas d'enregistrement préalable	Étudier SMS ou Open payment ou Billet sans contact jusqu'à la fin de vie des DAT Et contre marque vendu à bord	2018 2020 (avec livraison des nouvelles rames) Aujourd'hui 2030

Nom du service

ANNEXES



Nom du service



un TERRITOIRE
EN MOUVEMENT



Voyages par titres

abonnements
réduits
21%

tickets
17%

**80 % des voyages par
abonnement**



tickets



abonnements

abonnements
tous publics
20%

abonnements
-26 ans
42%

Nom du service

**un TERRITOIRE
EN MOUVEMENT**

Le projet de ligne B

Réseau maillé

Trois lignes de tramway

Mise en service 2022

