

DOSSIER DE PRESSE

DÈS DÉCEMBRE 2020, LE SMMAG MODERNISE LA BILLETTIQUE DU RÉSEAU TAG



DÈS DÉCEMBRE 2020, LE SMMAG MODERNISE LA BILLETTIQUE DU RÉSEAU TAG



VERS UN SYSTÈME DIGITAL MODERNE ET SOUPLE QUI FACILITE L'ACCÈS AUX TRANSPORTS EN COMMUN

Après 18 années de bons et loyaux services, le système de billettique actuel tire sa révérence, ayant atteint ses limites techniques. En deux décennies, les voyageurs du réseau TAG ont pris des habitudes. Dès décembre 2020, l'arrivée de nouveaux valideurs, la poursuite de la rénovation des distributeurs engagée en 2019 puis l'apparition de nouveaux supports de titres de transport changent les gestes du quotidien. C'est le SMMAG qui a pensé, piloté et financé cette modernisation, sans impact sur le tarif des tickets et des abonnements.

SYNTHÈSE : LES NOUVEAUTÉS POUR L'USAGER DES TRANSPORTS EN COMMUN DE L'AGGLOMÉRATION GRENOBLOISE

LE MÊME VALIDEUR PARTOUT



Terminé le geste de validation différent que l'on voyage en bus ou en tramway, avec un ticket, une carte OÛRA ou son smartphone. En remplacement des deux types de valideurs, c'est **une machine unique** et plus ergonomique qui arrive. Plus besoin de réfléchir pour valider son titre de transport !

ADIEU LE MAGNÉTIQUE, BONJOUR LES QR CODES !

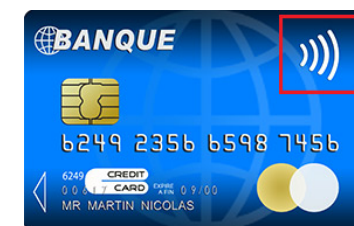


C'est le gros changement pour les voyageurs occasionnels sur le réseau TAG. En mai 2021, les tickets à bande magnétique disparaissent pour laisser place aux tickets QR Code. Il suffit de scanner le QR Code devant le valideur. La machine confirme la validation et indique le solde restant.

La SEMITAG invite les détenteurs des actuels tickets magnétiques à les utiliser avant mai 2021. Un dispositif d'échange sera également proposé.

Un nouveau support arrive : la carte OÛRA anonyme. Elle est progressivement vendue dans les distributeurs à partir de janvier 2021. C'est un support durable proposé pour recharger des titres à voyages uniquement (pas d'abonnement).

L'OPEN-PAIEMENT ARRIVE À L'AUTOMNE 2021



Dès l'automne 2021, on pourra également voyager sur le réseau TAG avec sa carte bancaire sans contact. Plus de ticket, c'est la CB qui fait office de titre de transport. Le service est compatible avec toutes les banques et les cartes de paiement Visa et Mastercard.

En utilisant cette solution, le voyageur a la garantie de payer le meilleur tarif en fonction de sa consommation. Le système billettique calcule automatiquement le tarif le plus avantageux pour lui en fin de journée, au moment du prélèvement.

En 2015, la SEMITAG et le SMMAG avaient été précurseurs en testant une solution d'open-paiement sur la ligne C1 dans le cadre de l'expérimentation *Monetrans*.

LES AUTRES AVANTAGES DE LA NOUVELLE BILLETTIQUE DU RÉSEAU TAG



Terminés les problèmes d'impression ou les tickets avalés ! En plus d'intégrer les dernières avancées technologiques, la billettique version 2021 recelle de nombreux avantages. Personnaliser l'offre, faciliter l'accès aux titres de transports, proposer de nouveaux services, s'ouvrir aux acteurs économiques... Voilà de réelles avancées pour les usagers.



VERS UNE BILLETTIQUE EXTENSIBLE À TOUTE L'AIRE GRENOBLOISE ?

Cette nouvelle billettique pourrait permettre, à terme, le lancement de nouveaux produits tarifaires et une harmonisation des équipements billettiques sur un périmètre plus large. De nouvelles offres s'adressant à différents types de mobilité au-delà du seul usage transports en commun pourraient voir le jour (par exemple, des forfaits combinés avec d'autres réseaux).



ACHETER SON TITRE DEPUIS N'IMPORTE OÙ

La télédistribution arrive. Elle permet d'acheter son titre de transport où que l'on soit ! Une boutique en ligne déployée courant 2022 permettra au voyageur de charger sa carte OÙRA à distance. La carte se met automatiquement à jour lors de sa prochaine validation. Un service de vente et d'après-vente plus rapide aussi car les équipes de la SEMITAG peuvent intervenir à distance sur le contenu des cartes OÙRA (ajout de titres, modification d'abonnement...).



DU TEMPS RÉEL POUR RÉPONDRE AUX USAGERS

Les 2 000 valideurs du réseau TAG seront connectés en 4G au serveur central. Les validations remonteront en temps réel et les différents services de la SEMITAG disposeront de toutes les données instantanément. Un nouvel atout pour offrir un meilleur service client et adapter l'offre plus finement.



DES PRODUITS ÉVÉNEMENTIELS POSSIBLES

Rencontre sportive, salon, convention d'affaires... Via un service en ligne, les organisateurs de manifestations généreront des QR Codes propres à leur événement. Ils pourront alors être imprimés directement sur les badges ou les places des participants pour voyager sur le réseau TAG.

LE CALENDRIER DE DÉPLOIEMENT DE LA NOUVELLE BILLETTIQUE



La mise en route d'un nouveau système de billettique ne se fait pas d'un claquement de doigt. Tous les services et toutes les équipes de la SEMITAG et du SMMAG sont mobilisés pour assurer le déploiement des nouveaux équipements et services. Installation de nouveaux valideurs, rénovation des distributeurs automatiques de titres, nouveaux supports de titres et dispositif d'échange... Ce travail de longue haleine se découpe en trois grandes étapes. Il démarre en décembre et s'étale sur plus de 10 mois. De quoi assurer une transition en douceur aux voyageurs du réseau TAG.

DÉCEMBRE 2020

Installation de 2/3 des 2 000 nouveaux valideurs

En 5 mois, plus de 1300 valideurs de titres vont être remplacés. Objectif : permettre aux usagers de se familiariser avec ces nouveaux outils et déjà y valider leurs cartes OÛRA. Pour les utilisateurs de titres papiers, il faut continuer à valider sur les anciens boîtiers pendant cette période de transition.

Rénovation des 192 distributeurs de titres

Les 192 distributeurs des stations tramway et lignes de bus Chrono se refont une beauté ! Surtout, ils intègrent de nouvelles fonctionnalités (écrans tactiles, paiement sans contact, délivrance de cartes OÛRA anonymes) et sont désormais accessibles à tous les handicaps. 50 % ont déjà été rénovés.

Lancement du dispositif d'échanges de titres

Début 2021, la SEMITAG communiquera vers les usagers pour les inciter à utiliser ou transférer leurs titres sur les supports déjà compatibles avec la nouvelle billettique : le PASS'Mobilités et la carte OÛRA. Progressivement, les tickets magnétiques 10 voyages ne sont plus disponibles à l'achat dans les distributeurs.

MAI 2021

Installation du dernier tiers des nouveaux valideurs

Les derniers valideurs nouvelle génération sont installés jusqu'en août. Les anciens valideurs sont désactivés et disparaissent progressivement du paysage grenoblois. La fin des anciens valideurs entraîne l'arrêt complet de l'utilisation des titres avec bande magnétique.

Mise en service des nouveaux tickets QR codes et arrêt complet de la vente de titres magnétiques

Les tickets magnétiques sont remplacés par un nouveau ticket papier. Sa particularité ? Il intègre un QR code à scanner à chaque déplacement. Côté utilisateurs de la carte OÛRA, du PASS'Mobilités ou du ticket par SMS : pas de changement !

Accélération du dispositif d'échanges de titres

Pour les voyageurs qui disposent encore de tickets magnétiques, pas de panique ! Ils peuvent les échanger contre des tickets avec QR code. Rendez-vous en agence de mobilité, dans certains relais TAG et lors d'opérations spéciales sur le terrain proposées par les équipes de la SEMITAG. La liste des points d'échange sera précisée sur tag.fr.

AUTOMNE 2021

Lancement de la validation par CB sans contact

Elle a été expérimentée avec succès pour la première fois en France en 2015 à Grenoble. La solution de voyager avec sa carte bancaire sans contact comme titre de transport est généralisée à tout le réseau TAG dès l'automne 2021. Elle est permise par les nouveaux valideurs. Une solution simple et rapide pour les voyageurs occasionnels !

Création d'une e-boutique

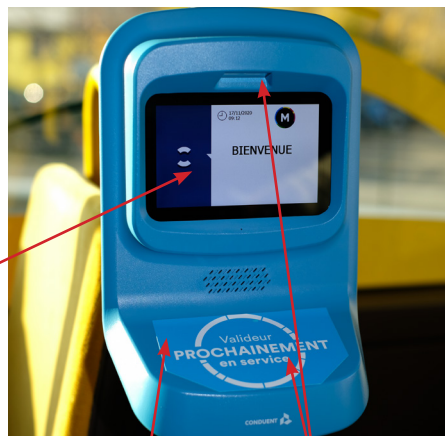
En 2022, une boutique en ligne permettra de recharger n'importe quel titre de transport, où que l'on soit. Plus besoin de disposer d'un adaptateur de carte, ni d'aller en agence ou d'utiliser le service de vente par correspondance ! Avec l'achat en ligne, la carte OÛRA se recharge à distance et se met automatiquement à jour lors du prochain passage sur un valideur.

LES ÉQUIPEMENTS S'ADAPTENT À LA NOUVELLE BILLETTIQUE

Changer la billettique implique de modifier tous les équipements. D'ici mai 2021, 2 000 nouveaux valideurs vont progressivement être installés. Plus modernes et plus intuitifs, ils disposeront d'un large écran qui donnera toutes les informations utiles au voyageur. Les 192 distributeurs de titres du réseau TAG opèrent aussi leur mue : ils sont désormais accessibles à tous les handicaps et intègrent de nouvelles fonctionnalités.

UN MODÈLE UNIQUE POUR LES 2 000 VALIDEURS

Tous les valideurs de titres de transport du réseau TAG vont être progressivement remplacés. Ce modèle unique se substitue aux deux valideurs bus et trams actuels. Déployé sur tout le réseau, il est fabriqué par l'entreprise internationale Conduent. L'intérêt pour le voyageur ? Un seul repère visuel, un seul geste de validation, quels que soient la ligne empruntée ou le support de titre utilisé.



Le **grand écran tactile** permettra de visualiser la validation de son titre de transport ainsi que le solde de voyages disponibles ou la fin de validité de son abonnement. Pour voyager à plusieurs avec un titre à voyages, il suffira de sélectionner le nombre de passagers.

Les cartes OÛRA seront toujours à valider en les posant sur le **lecteur sans-contact**. Ce sera le même procédé pour utiliser sa CB sans contact.

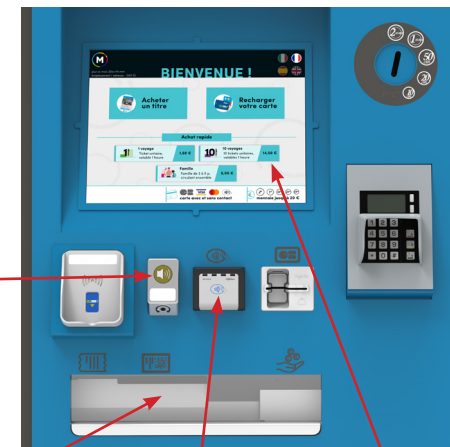
Les tickets papier seront à poser sur le socle pour être scannés par le **lecteur optique** en haut du valideur.

LES 192 DISTRIBUTEURS SE METTENT À JOUR

Nouvelles fonctionnalités, meilleure accessibilité pour tous les handicaps : les 192 distributeurs automatiques de titres de transport connaissent une nouvelle jeunesse. Ces machines sont essentielles : elles génèrent 85% des ventes de titres de transport du réseau TAG.

A chaque handicap, sa solution ! **Écrans plus bas pour les personnes à mobilité réduite, assistance sonore pour les malentendants, gestion du contraste et touches en braille pour les malvoyants...** Cette attention et cette vigilance à une mobilité plus inclusive est portée par le SMMAG en collaboration avec les associations locales.

Progressivement, **des cartes OÛRA anonymes** seront introduites à partir de janvier 2021. Elles permettront de charger les titres de transport occasionnels (hors abonnements). En mai 2021, les distributeurs proposeront la vente de **tickets QR Code**.



C'est nouveau : il est désormais possible d'utiliser **le paiement sans-contact**.

Terminée la molette à tourner pour faire son choix : **un écran tactile**, c'est plus pratique !



LES TERMINAUX DE VENTE SE RÉINVENTENT AUSSI

Il n'y a pas que les équipements visibles du grand public qui nécessitent d'être actualisés ! Dans les 4 agences de mobilité comme dans les 122 relais et les 2 points services TAG répartis sur tout le bassin grenoblois, tous les terminaux de vente sont remplacés. De nouvelles machines connectées à la nouvelle billettique sont mises en service. Une interface plus ergonomique et des outils tactiles simplifient le travail des agents de vente.



DU NOUVEAU AUSSI CÔTÉ PARKINGS-RELAIS

Le taux d'occupation des parkings-relais sera connu en temps réel afin de mieux communiquer sur le nombre de places disponibles. Les accès aux parkings-relais automatisés seront aussi tous homogénéisés pour plus de facilité pour les usagers.

SUPPORTS DES TITRES DE TRANSPORTS : L'AVANT/APRÈS POUR MIEUX COMPRENDRE



En 2021, la nouvelle billettique implique aussi des changements dans les supports disponibles. Une transformation sans impact sur la gamme tarifaire. Côté abonnés, pas de modification : la carte OÙRA nominative continue sa carrière et s'offre un nouveau visuel. Côté voyageur occasionnel, l'offre évolue : introduction du ticket QR Code et de la carte OÙRA anonyme, généralisation de la carte bancaire sans contact...



Entre janvier et mai 2021, durant la phase de transition, **le ticket magnétique 10 voyages ne peut progressivement plus être acheté aux distributeurs**. Il reste disponible en relais TAG. Le titre 10 voyages est déjà disponible sur le Pass'Mobilités et rechargeable sur une carte OÙRA nominative ou anonyme (nouveau).

À compter de mai 2021, **les tickets à bande magnétique disparaissent et sont remplacés par des tickets avec un QR code**. Les personnes qui disposent encore d'anciens tickets sont invitées à les échanger en agence de Mobilités, dans certains relais TAG et lors d'opérations spéciales sur le terrain proposées par les équipes de la SEMITAG. La liste des points d'échange sera précisée sur tag.fr. **Il est donc conseillé de ne pas faire de stock de tickets dans les prochains mois !**

À l'automne 2021, **la carte bancaire sans contact devient un nouveau titre de transport** pour les voyageurs occasionnels.

COMMENT VOYAGER SUR LE RÉSEAU TAG D'ICI MAI 2021 ?



Pour les usagers, l'enjeu est d'éviter de se retrouver avec un stock de tickets magnétiques périmés en mai 2021. Bien sûr, ces tickets magnétiques seront échangeables de mai 2021 jusqu'à la rentrée, mais autant prendre ses précautions. D'ici l'arrivée du nouveau ticket QR Code, les usagers peuvent déjà s'orienter vers des supports compatibles avec le nouveau système billettique.

Le PASS'Mobilités et la carte OÙRA permettent déjà de recharger les titres 1 ou 10 voyages et VisiTAG. Les usagers du titre 1 voyage peuvent également se reporter vers le ticket SMS. Pour les habitués du titre 10 voyages, il y a davantage de changements. La SEMITAG accompagnera les usagers tout au long de cette transition par une information et des actions régulières.

QUELLES SOLUTIONS POUR LES UTILISATEURS DE TITRES 10 VOYAGES ?

COMMENT VOYAGER SEUL ?



Carte OùRA nominative

Le PASS'Mobilités et la carte OùRA nominative sont personnels, durables et permettent de recréditer les titres en cas de perte ou de vol.

L'ASTUCE : LE TITRE 1 VOYAGE SUR-MESURE À 1,45 €

Le client peut également opter pour l'offre « sur-mesure » disponible sur le PASS'Mobilités. La tarification est plus avantageuse et le client paie en fin de mois selon sa consommation. Le montant de sa facture est plafonné au prix de l'abonnement mensuel.

COMMENT VOYAGER SÉPARÉMENT AVEC LE MÊME TITRE (TITRE CESSIBLE) ?



Carte OùRA anonyme

La carte OùRA anonyme, vendue 5 € apparaît progressivement dans les distributeurs à partir de janvier 2021.

COMMENT VOYAGER À PLUSIEURS EN MÊME TEMPS (TITRE MULTIVALIDABLE) ?



Ticket magnétique

Il faudra continuer d'utiliser les tickets magnétiques jusqu'en mai 2021. A partir de mai, ces usagers se reporteront vers la carte OùRA, qui permettra alors de voyager à plusieurs en même temps. Il suffira d'indiquer le nombre de voyageurs lors de la validation.

REPÈRES

LES ACTEURS DU PROJET



C'est le SMMAG* qui a pensé et financé le déploiement du nouveau système billettique du réseau TAG. L'ensemble des salariés de la SEMITAG, exploitant du réseau, sont mobilisés pour assurer la mise en route de ce nouvel outil et accompagner les voyageurs au changement. La nouvelle billettique est proposée par la société internationale Conduent, dont la branche française est implantée à Guilhaud-Granges en Ardèche. La société Flowbird (Besançon) est en charge de la rénovation des distributeurs.



Le **SMMAG*** est l'autorité organisatrice des mobilités sur les 123 communes de la métropole grenobloise, du Pays Voironnais et du Grésivaudan. Elles représentent près de 650 000 habitants. Le SMMAG a en charge la définition des politiques de déplacement sur l'ensemble de l'aire grenobloise. En sa qualité de gestionnaire, il détermine l'offre de transport, les normes de qualité de service, la politique tarifaire. Il a investi dans le renouvellement de l'infrastructure billettique du réseau TAG (5 millions d'euros pour la rénovation des distributeurs et 10 millions d'euros pour le nouveau système billettique). Le SMMAG est présidé depuis septembre 2020 par Sylvain Laval. smmag.fr

***Syndicat Mixte des Mobilités de l'Aire Grenobloise**

SEMITAG

Le mouvement, c'est la vie

La **SEMITAG** est la société d'économie mixte qui gère le réseau de transports en commun de l'agglomération grenobloise depuis 1975. Ses missions sont d'assurer quotidiennement le service de transports, concevoir, exploiter et promouvoir les modes de déplacements alternatifs à la voiture particulière, proposer les évolutions quantitatives et qualitatives de l'offre, assurer la sécurité sur le réseau. Le réseau TAG dessert 49 communes soit 450 000 habitants avec 5 lignes de Tram, près de 50 lignes de bus Chrono, Proximo et Flexo. Il transporte chaque année 88 millions de voyageurs. tag.fr