

Vers une plateforme intégrée des transports européens ?

Aujourd'hui, chaque transporteur propose à ses usagers un site de vente en ligne pour acheter ses billets. Cependant, ces sites présentent des offres partielles ne permettant de réaliser qu'une partie du trajet. Comment améliorer dans ce cadre l'expérience client ? Comment capter de nouveaux usagers ? Comment les consommateurs pourront-ils acheter leur billet de train après l'ouverture à la concurrence du secteur ferroviaire français ?

L'Union européenne tente de répondre à ses problématiques à travers son programme Shift2Rail et son projet «It Solution For Attractive Railway Service».

SHIFT2RAIL, un programme européen...

Shift2Rail est un programme stratégique issu d'une initiative européenne pour promouvoir l'utilisation du rail et développer le secteur ferroviaire sur le territoire européen.

3 principaux objectifs ont été désignés:



X 2 la capacité ferroviaire



Améliorer la fiabilité et la qualité du service de 50%



Réduire le coût du cycle de vie

Ces objectifs doivent amener à la création en 2020 du SERA: Single European Railway Area.

... pour répondre à un véritable enjeu

IP4, un des projets de Shift2rail, met l'utilisateur au centre de ses préoccupations: ils souhaitent leur proposer une plateforme unique pour réserver tous les moyens de transports (Train, avion, VTC, métros, ...) à l'échelle européenne. En effet, cette plateforme permettra de visualiser les différents itinéraires possibles, d'être alerté des perturbations avant et pendant le trajet et recevoir un itinéraire alternatif. En particulier, les usagers n'auront plus qu'un seul billet, directement sur l'application, pour tous les transports réservés.



24M€ ont été engagés sur ce projet européen

¹
Nouveau record du nombre de passagers aériens: 4,1 Milliards soit +7,1% en un an selon l'OACI¹

Quels avantages pour les transporteurs ?

En intégrant cette plateforme européenne, les transporteurs peuvent espérer capter de nouveaux clients ou créer de nouveaux partenariats. Ils pourront également accéder à de nouvelles données clients. Mais est-ce que tous les transporteurs bénéficieront de ces opportunités ?

Prenons l'exemple de la SNCF: sans l'ouverture à la concurrence, l'entreprise accueille tous les usagers du réseau ferré français. En achetant votre billet, vous accédez déjà à de nombreux services tels que la location d'une voiture, la réservation d'un hôtel, d'un taxi... grâce aux nombreux partenariats que la SNCF a déjà développé. La SNCF a par ailleurs annoncé en novembre dernier la mise en place de sa propre plateforme de paiement pour différents moyens de transports (taxi, VTC, vélos...). Des tests sont également en cours concernant la dématérialisation des titres de transports en Île-de-France à travers Wizway Solutions, une joint-venture entre SNCF, la RATP, Orange et Gemalto.

Les billets sont alors contenus sur la carte SIM du téléphone et peuvent être badgés directement sur les différentes bornes du réseau avec la NFC.

De même, la data créée par les différents sites internet représentent une mine d'or pour les entreprises. **Mais avec la mise en commun de tous les types de transports et des billets, qui sera propriétaire de ces données ?**

¹ *Organisation de l'aviation civile internationale

La SNCF a annoncé sa propre plateforme de paiement pour différents moyens de transports

De réels défis à relever

Dans ce cadre, l'un des principaux enjeux de ce programme sera de convaincre les transporteurs de venir sur la plateforme. Cela signifie que le transporteur est d'accord pour partager ses données et laisser une partie du contrôle actuel sur son image de marque. Il faut souligner que certains transporteurs l'ont déjà perdu notamment le secteur aérien avec l'essor de tous les comparateurs en ligne.

Les transporteurs auraient certainement plus à perdre à ne pas être présent sur la plateforme, en particulier de la clientèle. En derniers recours, **l'Union Européenne pourrait obliger les transporteurs à partager leurs données.**

Mais au-delà de ces considérations marketing et politique, le challenge technique doit être relevé. En effet, le programme Shift2Rail et ce projet font écho à une autre directive européenne de 2008, les STI (Spécifications Techniques d'Interopérabilité), qui vise également à promouvoir le système ferroviaire à travers l'Europe. Force est de constater que les objectifs sont loin d'être atteints: les acteurs principaux du secteur peinent à les mettre en place. Ce retard reflète, les difficultés de communication entre Entreprises Ferroviaires et GI et ce même au sein d'un même pays.

Le projet IP4 de par son échelle, présente une ambition encore plus grande. Par exemple, l'objectif d'alerter en temps réel les usagers des perturbations suppose que toutes les acteurs puissent partager une information exacte à un instant T. Cet enjeu est déjà partagé par les protagonistes du secteur ferroviaire.

2020, La cible ?

En tant qu'usager des transports, cette plateforme serait une énorme avancée et permettrait un gain de temps sans équivoque.

Mais de nombreuses questions restent adresser avant sa mise en œuvre. Notamment, répondra-t-elle exactement à l'objectif initial du programme: favoriser le secteur ferroviaire ? En le mettant en concurrence direct avec les différents secteurs, comme l'aérien, la réponse n'est pas si évidente. Est-ce que ce projet est un moyen de lutter contre des acteurs de type « GAFAM » dans la course à la donnée numérique ?

L'OFFRE TALAN CONSULTING

L'actualité du système ferroviaire est marquée par des transformations profondes telles que la réforme ferroviaire, l'ouverture à la concurrence, la mue de la SNCF en SA, la position de SNCF Réseau comme grand architecte du réseau ferré, l'évolution du rôle des autorités organisatrices et de la relation clients ou les évolutions technologiques. Elles constituent autant de défis à relever pour ses nombreux acteurs : entreprises de transport ferroviaire voyageurs et fret, gestionnaires d'infrastructure, autorités organisatrices, régulateur...

Intervenant sur l'ensemble de cet écosystème, Talan Consulting accompagne ses clients et répond à leurs enjeux grâce à une expertise entretenue et enrichie par à un recrutement sélectif, des formations spécifiques, une veille active, la contribution de senior advisors.

CONTACTS

Matthieu Graton, Partner Ferroviaire

matthieu.graton@talan.com

06 45 80 55 21

Guillaume Lafare, Senior Manager

guillaume.lafare@talan.com

06 37 34 89 76