

Remplacement de la carte journalière « Commune »

Options de solutions de remplacement à partir de 2024

Version du 16.06.2022

1 Situation initiale

1.1 Décision d'octobre 2020

En octobre 2020, les villes et les communes ont été informées par l'Association des Communes Suisses (ACS) et l'Union des villes suisses (UVS) qu'Alliance SwissPass avait décidé de proposer la **carte journalière « Commune » sous sa forme actuelle jusqu'à la fin de l'année 2023**, puis de la remplacer par une solution alternative qui reste à définir (voir annexes 1 et 2). Dans une déclaration d'intention, ces trois associations ont réaffirmé leur volonté de poursuivre le partenariat stratégique (voir annexe 3).

Fin 2021, Alliance SwissPass, l'ACS et l'UVS ont indiqué aux villes et communes que les possibilités de commande de lots de cartes journalières « Commune » seraient plus flexibles et que, par mesure de souplesse, il serait toujours possible de s'en procurer jusqu'à la fin du mois de janvier 2023. Les trois associations ont en outre annoncé qu'elles avaient commencé les travaux en vue de trouver une solution de remplacement à partir de 2024 (voir annexe 4).

1.2 Décision de principe concernant la solution de remplacement dans le cadre de la consultation

La consultation des villes et des communes en 2019 a abouti à la conclusion que la solution de remplacement doit, si possible, être proposée à la fois en ligne et sur papier. De plus, l'offre doit plaire aux clientes et aux clients et conférer une certaine exclusivité aux villes et aux communes.

Les transports publics tiennent à ce que la nouvelle offre soit bien compréhensible pour les voyageurs et compatible avec la stratégie de prix et d'assortiment du Service direct national. Cette stratégie prévoit notamment de répondre aux besoins des clients, qui évoluent au fil du temps.

1.3 Remarques préliminaires sur les options

Les échanges entre Alliance SwissPass, l'ACS et l'UVS ont débouché sur les options suivantes, qui prennent en considération les exigences de toutes les parties prenantes.

- **Vente de la carte journalière dégriffée par les villes et les communes comme points de vente exclusifs, y compris en version papier au guichet (voir 2.2, options A et B)**
- **Vente de cartes journalières promo par les villes et les communes (voir 2.3, options A et B)**

La possibilité de **conseils prodigués par les villes et les communes concernant l'assortiment des transports publics** a par ailleurs été discutée (voir 2.1). Ces trois possibilités sont décrites au chapitre 2.

Les options présentées correspondent aux propositions du groupe de travail. Elles n'ont encore été ni développées dans les détails, ni approuvées par les comités des trois organisations. On ne peut donc garantir que l'option préférée puisse finalement être mise en œuvre comme décrit.

La consultation consiste simplement à recueillir l'avis des villes et des communes concernant la voie dans laquelle s'engager pour la solution de remplacement. À partir de là, la nouvelle solution sera définie en détail, puis présentée aux trois associations pour approbation.

En fonction des retours de la consultation, seront ensuite réglés en détail - outre l'élaboration de l'offre (prix, délai de prévente, etc.) - l'exploitation/maintenance d'une éventuelle nouvelle application web (support technique, prise en charge des frais d'exploitation, etc.), le processus de facturation avec les différentes communes et villes ainsi que le montant de la commission de vente.

Comme c'est déjà le cas pour la carte journalière « Commune » actuelle, les villes et les communes seront libres d'utiliser ou non la nouvelle solution.

2 Nouvelles offres potentielles

2.1 Conseils prodigués par les villes et les communes concernant l'assortiment des transports publics

Cette option propose de recourir aux guichets des villes et des communes pour conseiller la population sur l'assortiment des transports publics. Les employés des villes et des communes seraient tenus régulièrement au courant de l'assortiment actuel et auraient accès à la documentation d'information. Après le conseil, les voyageurs devraient toujours faire leur achat éventuel sur un canal de vente des transports publics.

2.1.1 Évaluation des «conseils des villes et des communes sur l'assortiment des transports publics»

+	-
Conseil personnalisé sur l'assortiment des transports publics, même dans les villes et communes dépourvues de point de vente des transports publics.	Le personnel ne connaît pas encore l'assortiment. Il risque d'être débordé et de ne pas pouvoir satisfaire les exigences élevées des clients finaux.
Service permanent (pas juste une action temporaire).	Effort considérable d'apprentissage et d'information (de nouvelles offres sortent très régulièrement, adaptations de l'assortiment, etc.).
Sans risque financier pour les villes et communes.	Gros travail de conseil sans opportunité de vente pour les villes et communes.
	La majorité de la population s'informe sur l'offre de transports publics en ligne ou dans les applications.

2.2 Vente de la carte journalière dégriffée par les villes et les communes toute l'année

Les clientes et les clients voyagent toute une journée sur les lignes du rayon de l'AG avec la carte journalière dégriffée, comme avec la carte journalière « Commune ». La carte journalière dégriffée est proposée aux détenteurs d'un abonnement demi-tarif et aux personnes sans abonnement demi-tarif, en 1^{re} et en 2^e classes. Cette offre est limitée à la date de voyage et disponible à différents prix (à partir de 29 francs avec le demi-tarif et à partir de 52 francs sans demi-tarif), uniquement en prévente en ligne (à partir de 60 jours avant la date de voyage). Le principe: «réservé à l'avance pour voyager moins cher». Vous trouverez plus d'informations sur cette offre sur www.sbb.ch/fr/abonnements-et-billets/billets-suisse/carte-journaliere/carte-journaliere-degriffee.html.

Pour atteindre aussi les personnes âgées, en particulier, dont une partie n'utilise pas encore les canaux de vente numériques, il faudrait étudier la vente de cartes journalières dégriffées aux guichets des villes et des communes toute l'année (alors qu'elles ne sont habituellement vendues qu'en ligne). Les paragraphes suivants présentent les différentes possibilités de mise en œuvre à l'étude.

2.2.1 Option A: «assistance à la clientèle»

Le personnel des villes et des communes aiderait les clients au guichet à acheter une carte journalière dégriffée via le webshop. En outre, les contingents de cartes journalières dégriffées existants seraient relevés, afin de garantir une grande disponibilité.

- Achat de la carte journalière dégriffée dans un webshop qui existe déjà (p. ex. bls.ch, cff.ch etc.).
- Accès au contingent accru de cartes journalières dégriffées.
- Le personnel du guichet saisit les données de la cliente ou du client (y c. ses moyens de paiement) dans le webshop.
- Si la personne n'a pas de moyen de paiement accepté (carte de crédit, PostFinance Card, TWINT) ou ne veut pas le confier au personnel de la commune, la ville ou la commune aurait la possibilité d'acheter la carte journalière dégriffée avec un moyen de paiement propre tout en encaissant le montant en espèces.
(L'achat sur facture n'est proposé qu'aux clients qui ont un compte SwissPass et sont enregistrés sur Byjuno).
- La ville ou commune imprime la carte journalière dégriffée pour l'habitante ou l'habitant.
- La ville ou commune peut exiger des frais de service pour le conseil et l'impression, qu'elle encaissera séparément.

2.2.2 Option B: «nouvelle application pour les villes et les communes»

Une application web centrale est mise à la disposition des communes et des villes, leur permettant d'accéder à un propre contingent de cartes journalières dégriffées. Le développement et l'exploitation de l'application sont financés et assurés par la branche des transports publics.

- Toutes les villes et les communes accèdent à la même application et au même contingent. Contrairement à la carte journalière « Commune », il n'y aurait plus de contingent distinct, ni de prix variables selon la ville ou la commune. Quand le contingent journalier est épuisé, les villes et communes ne peuvent plus vendre de cartes journalières dégriffées supplémentaires pour le jour concerné.
- Les habitantes et habitants payent le montant dû à la ville ou commune.
- La ville ou commune imprime la carte journalière dégriffée pour la cliente ou le client ou la lui envoie par courriel.
- Les villes et communes touchent une commission d'Alliance SwissPass sur la vente de chaque carte journalière dégriffée.
- Un décompte régulier des factures est effectué.

Cette solution homogène et réaliste sur le plan technique réglerait les problèmes de contrôle des versions numérisées des cartes journalières « Commune ». Toute l'année, les villes et communes pourraient vendre des cartes journalières dégriffées en exclusivité à leurs guichets, ce qui constituerait un service supplémentaire pour la population. Des recettes supplémentaires sans risque financier, puisque seules les ventes seraient facturées.

2.2.3 Évaluation de la «vente de la carte journalière dégriffée par les villes et les communes»

Options	+	-
Toutes	Les villes et communes ne prennent plus de risque financier puisque seules les ventes de cartes journalières dégriffées sont facturées.	Les clients qui achètent déjà leurs billets sur une appli des transports publics ne trouvent aucune valeur ajoutée à cette offre.
	Exclusivité: les guichets des villes et des communes sont les seuls points de vente où la carte journalière dégriffée peut être achetée en version papier.	Contingent limité - disponibilité connue seulement au moment de se rendre au guichet. Les réservations ne sont pas possibles pour les client-e-s.
	Offre permanente (pas juste une action temporaire), donc pas de frais de communication récurrents.	
	L'offre est plus différenciée que la carte journalière « Commune »: elle existe aussi en 1 ^{re} classe et le demi-tarif est pris en compte dans le calcul du prix.	
Option A «Assistance à la clientèle»	Il n'est pas nécessaire d'organiser une interface et une application distinctes, donc pas de coûts d'exploitation.	Pas de prix fixes - prix connu seulement au guichet (besoin d'explications).
	Service/assistance inédit(e) au guichet pour la commande des billets.	Les clients doivent (faire) enregistrer un moyen de paiement au guichet de la ville ou commune, ou cette dernière utilise un moyen de paiement propre. La facturation directe par Alliance SwissPass n'est pas possible.
		Impossible d'octroyer aux villes et aux communes une commission sur les ventes. Les clients doivent participer aux frais pour couvrir les dépenses des villes et communes.

Option B «Nouvelle application pour les villes et les communes»	Un seul accès central commode à la nouvelle application et aux contingents accrus de cartes journalières dégriffées pour toutes les villes et communes.	Nécessité de créer et d'exploiter une nouvelle appli.
	La création de la plate-forme (application web) serait financée par Alliance SwissPass.	
	Contrairement à la variante A, il est possible de proposer des prix fixes.	
	D'un point de vue technique, une simple facturation via l'application web est en principe possible et doit être examinée.	
	Les villes et communes perçoivent des recettes supplémentaires (commissions sur ventes).	
	Les habitants peuvent payer avec les moyens de paiement proposés par la ville ou commune sans avoir à (faire) enregistrer leurs moyens de paiement dans le webshop, contrairement à l'option A.	
	Par la suite, l'appli pourrait servir à vendre d'autres offres (compatibilité ascendante).	

2.3 Vente de cartes journalières promo par les villes et les communes

Comme la carte journalière « Commune » et les cartes journalières dégriffées, les cartes journalières promo, comme on en trouve par périodes à la Coop ou à la Poste Suisse, par exemple, sont particulièrement appréciées, pour leur simplicité, des clientes et clients qui ne prennent pas souvent les transports publics.

Ces dernières années, les cartes journalières promo ont trouvé leur place sur le marché. Les partenaires (p. ex. Coop, La Poste) peuvent proposer à leurs clientes et clients un produit intéressant (p. ex. carte journalière Coop à 49 francs valable même pour les clients sans demi-tarif), en se chargeant en contrepartie de la communication et de la distribution (y c. distribution des cartes journalières entre les filiales et décompte final aux différentes filiales).

En général, une action dure 3 à 4 semaines, et les cartes journalières promo sont valables 6 à 7 semaines.



À l'avenir, les villes et communes pourraient profiter elles aussi du succès des partenaires des actions en participant à une ou deux offres promotionnelles de cartes journalières par an, pendant une période définie. Les paragraphes suivants présentent les options évaluées à cet égard.

2.3.1 Option A «Cartes journalières physiques non datées»

Un peu comme le partenariat évoqué avec la Coop, les villes et communes pourraient vendre des cartes journalières à leurs guichets pendant une période d'action définie.

- Contrat signé avec un ou quelques partenaire(s) (p. ex. Alliance SwissPass, ACS et UVS).
- Livraison des cartes journalières papier à un organe central à préciser (p. ex. entreprise logistique) qui se chargera de la distribution en détail.
- Les clients finaux paient le prix de vente à la ville ou à la commune.
- Les villes et les communes perçoivent une commission sur les ventes.
- Alliance SwissPass reçoit un compte rendu sur toutes les cartes journalières promo vendues, établi par un organe central ou un petit nombre d'organes centraux.
- Ce ou ces derniers se chargent aussi du décompte des cartes journalières vendues (en incluant les commissions sur vente). Ces organes centraux partagent la responsabilité des décomptes avec les villes et communes concernées.

2.3.2 Option B «Nouvelle application pour les villes et les communes»

Comme indiqué pour l'option B des cartes journalières dégriffées, les villes et les communes pourraient acheter des cartes journalières promo dans une nouvelle appli web à créer, qui comprendrait une interface avec l'offre, et les vendre en version papier au guichet. Cette option n'est toutefois envisageable qu'en complément de la vente de cartes journalières dégriffées sur une appli web toute l'année, car la mise en place d'une appli pour des cartes journalières promo uniquement ne serait pas rentable.

2.3.3 Évaluation de la «vente de cartes journalières promo par les villes et les communes»

Options	+	-
Toutes	Commissions sur les ventes pour les villes et communes participantes.	Il faut assurer la promotion de chaque action séparément auprès de la population puisqu'il n'y a pas d'offre permanente.
	Sans risque financier.	
Option A «Cartes journalières physiques non datées»		Travail de coordination considérable (livraison, distribution en détail, décompte).
Option B «Nouvelle application pour les villes et les communes»	Contrairement à l'option A, on s'épargne le gros travail de coordination: les communes ont accès aux cartes journalières promo dans l'appli et les impriment elles-mêmes.	La mise en place et l'exploitation d'une application ne seraient financièrement tenables qu'en combinaison avec une offre de cartes journalières dégriffées permanente.
	D'un point de vue technique, une simple facturation via l'application web est en principe possible et doit être examinée.	

3 Recommandation du groupe de travail Alliance SwissPass/ACS/UVS

Pour proposer aux utilisateurs habituels de la carte journalière « Commune » une offre de remplacement disponible toute l'année et délivrée exclusivement par les villes et les communes, le groupe de travail recommande de **se concentrer sur la vente de cartes journalières dégriffées au guichet via une application web (Variante B)**. Cette solution permet aux villes et aux communes d'engranger des recettes supplémentaires sans prendre de risques financiers, puisque seules les cartes journalières dégriffées vendues sont facturées. Elle serait en outre idéale pour faire profiter les habitants qui n'achètent pas (encore) de billets sur les canaux de vente numériques des transports publics de l'offre actuelle attrayante. La nouvelle application a l'avantage de correspondre à une offre professionnelle conviviale, qui recèle un fort potentiel de développement. De plus, cette solution offre la possibilité de mettre à disposition des communes et des villes un propre contingent de cartes journalières dégriffées à prix fixes. Contrairement à l'option A «Assistance à la clientèle», l'option B ne nécessite pas d'enregistrer les moyens de paiement des clients dans le webshop. De plus, grâce aux commissions sur les ventes, les villes et communes n'auraient pas à exiger des frais de service des clients pour couvrir leurs charges.

La vente de cartes journalières promo par les villes et les communes sera proposée comme un possible complément par la suite.

Les ressources nécessaires pour que les guichets des villes et des communes puissent conseiller la population sur l'assortiment des transports publics sont jugées disproportionnées.

4 Prochaines étapes

À partir d'août 2022, la nouvelle offre sera définie en détail en fonction des résultats de la consultation des villes et des communes (jusqu'au début du mois d'août), puis présentée aux comités pour décision. Alliance SwissPass aimerait annoncer la solution de remplacement avec l'Association des Communes Suisses et l'Union des villes suisses en décembre 2022.

Annexes

1. Information aux villes et aux communes d'octobre 2020
2. Communiqué de presse d'octobre 2020
3. Déclaration d'intention d'octobre 2020
4. Information sur le processus de remplacement de la carte journalière « Commune » de décembre 2021