



Carte Mobib TEC : Avis de clients



Octobre 2015

SOMMAIRE

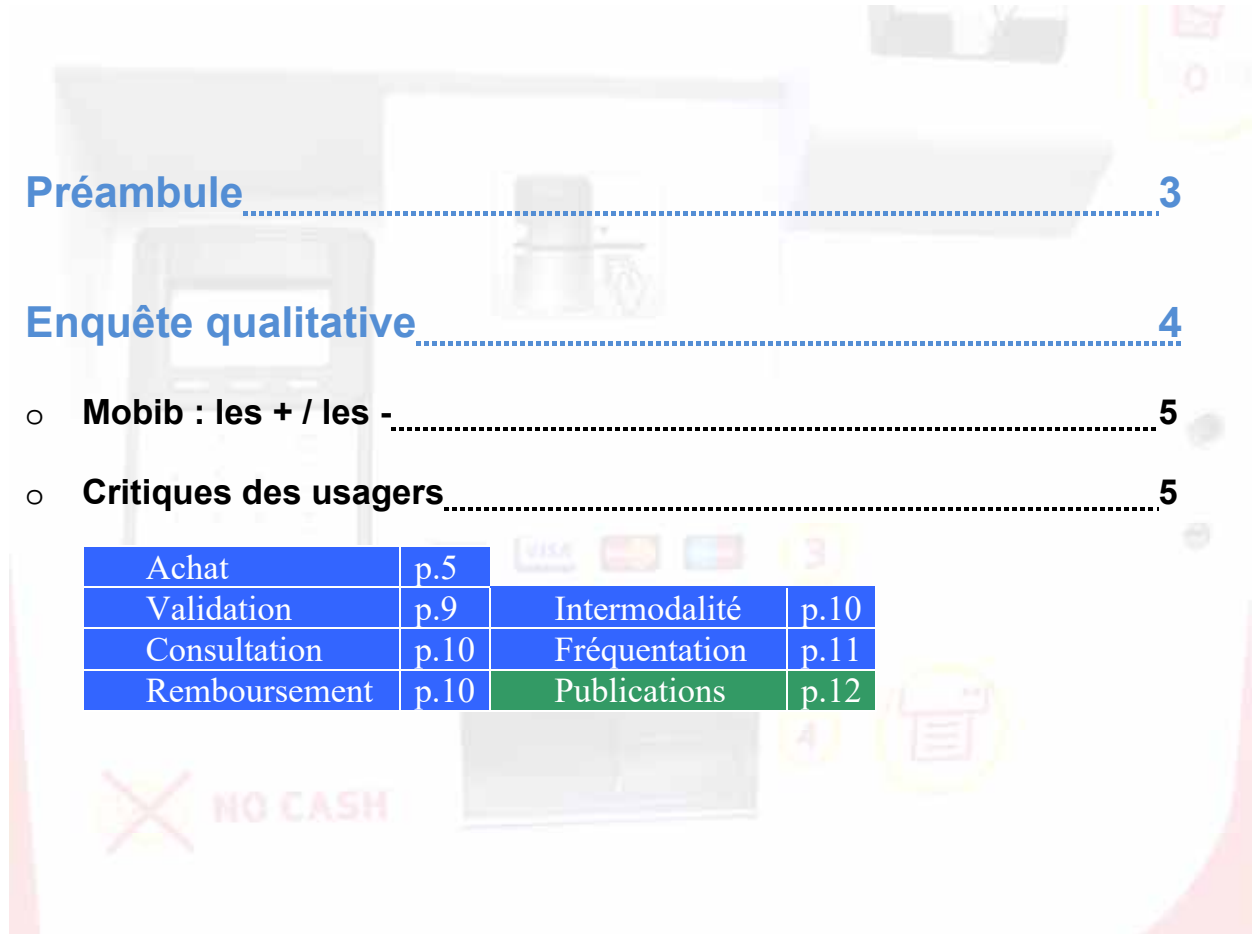
Préambule 3

Enquête qualitative 4

○ **Mobib : les + / les -** 5

○ **Critiques des usagers** 5

Achat	p.5		
Validation	p.9	Intermodalité	p.10
Consultation	p.10	Fréquentation	p.11
Remboursement	p.10	Publications	p.12



Préambule

Le passage à la technologie sans contact, s'il était prévisible, n'en fut pas moins attendu. Pour les usagers, **Mobib** ouvre le champ à de nouvelles **perspectives** : gain de temps, procédures simplifiées, intégration tarifaire, ... À travers cette étude, nous avons voulu savoir si dans la pratique, celles-ci sont rencontrées.

► Qu'attend l'utilisateur de la nouvelle billettique ?

- **Modalités simplifiées.**
- Fin des longues **files d'attente** lors des transactions.
- **Vitesse commerciale** améliorée et donc éventuellement, **dessertes plus fréquentes.**
- **Dessertes mieux ajustées** vu la visibilité sur la fréquentation.
- **Intégration tarifaire**, et notamment :
 - Émission d'un **titre unique**, quel que soit le voyage demandé (ex. : titre combinant train-tram-bus-vélo).
 - **Offre de titres** de transport belges disponible depuis chaque lieu de distribution (ex. : achat de tickets TEC au guichet SNCB, vu que la gare accueille de nombreux clients TEC).

► Qu'attend le TEC de la nouvelle billettique ?

- **Statistiques de fréquentation.**
- Fin des **transactions à bord.**
 - Gain en **sécurité** (agression ou distraction).
 - **Vitesse commerciale** améliorée.
 - Meilleure **disponibilité** du **chauffeur.**
 - Meilleures **conditions de travail** des chauffeurs.

Notre enquête qualitative révèle les commentaires des usagers quant aux **points forts et faibles** du système. Étudiant chaque cas en détail, elle nous a permis de mettre en évidence les problèmes les plus **fréquents** et **gênants** pour l'utilisateur. Ceux-ci, dans ce document, tiennent logiquement le premier rang.

Il nous a paru particulièrement intéressant :

- De connaître les **avantages** de l'ancienne billettique et de l'actuelle.
- De connaître les **améliorations souhaitées.**
- De connaître l'avis de clients **provenant de pays limitrophes.**

○ Enquête qualitative

Ci-dessous, nous avons tenté de reproduire, largement synthétisées, les **remarques positives comme négatives** concernant l'adoption du nouveau système de **billettique, Mobib**. Dans les pages suivantes, nous **approfondirons** plutôt les **critiques**, notre travail visant à relayer les avis de clients pouvant mener à des **améliorations** avantageuses pour tous.

Cette focalisation ne doit pas occulter le **travail remarquable accompli par le TEC**, que nous félicitons ; les clients ne manquent d'ailleurs pas de le souligner.

Mobib : les +	<ul style="list-style-type: none">○ Rapidité des achats de titres○ Files d'attente moins importantes aux guichets○ Achat d'abonnements simplifié (accès aux données de la carte d'identité électronique)○ Vitesse commerciale○ Format pratique de la carte○ Usage multimodal : une seule carte pour tous les réseaux
Mobib : les -	<ul style="list-style-type: none">○ Toujours pas d'abonnement possible de date à date○ Abonnement « Next » : complexité d'achat○ Assistance « humaine » de plus en plus rare lors de l'achat de titres○ Pannes et dysfonctionnements : Self, valideurs, e-shop○ Accentuation de la fracture numérique○ Convivialité et aspect social diminués○ Remboursements légitimes difficiles à obtenir○ Promotion insuffisante des possibilités offertes en intermodal○ Prix des trajets○ Flexibilité des moyens de paiement (fin des ventes à bord, etc.)○ Interrogations quant au respect de la vie privée

○ Critiques des usagers

Nous avons classé les problèmes rencontrés dans les catégories suivantes :

Achat	5	Remboursement	10
Validation	9	Intermodalité	10
Consultation	10	Fréquentation	11

Achat	5
-------	---

Remarque préliminaire :

Les tarifs sont très élevés en Belgique, comparés à ceux de la France. À Paris, le voyageur occasionnel paie 1,8 € son ticket, contre 2,1 € en Wallonie. L'offre de transport est pourtant moins substantielle chez nous.

► Via e-shop :

- Le **décal** nécessaire pour que le **titre** soit effectivement **chargé** sur la carte varie, atteignant parfois une durée de plusieurs jours.
- **Malgré paiement**, la carte de l'utilisateur n'est pas toujours chargée.

Ces dysfonctionnements forcent les usagers à se rendre à des guichets souvent surchargés alors qu'ils souhaitent en premier lieu gagner du temps.



Au vu de telles files – celle-ci se prolonge à l'intérieur de la « Maison de la Mobilité », dont le nom prête à sourire – on comprend que l'utilisateur préfère Internet pour acquérir un titre. Cette photo a été prise à Liège-Guillemins avant la mise en service de Mobib ; aujourd'hui, le système de prévente semble éviter ce calvaire aux usagers... pourvu que les solutions proposées fonctionnent !

Les clients demandent :

- Une **diminution des tarifs** ou une **amélioration de l'offre** ; ces deux propositions ne s'excluent pas !
- Un **service** effectivement **opérationnel** ; dans le cas contraire, des modalités de **remboursement** simplifiées ; voir ci-après.

► **Via « self » :**

*Notons que les **appareils** sont présents **en nombre limité** sur le réseau et qu'ils fonctionnent uniquement via l'introduction d'une carte bancaire **et** d'une carte Mobib.*

- Pour commander un **abonnement Next**, l'utilisateur doit fournir le **couple de zones** concernées. Pourtant, **aucun client ne connaît les limites de zones** ; par conséquent les erreurs sont légion, plusieurs passages auprès d'employés TEC sont souvent nécessaires avant d'obtenir le titre adéquat.

Les « self » – de l'anglais « **soi-même** » – sont curieusement nommés, puisque de nombreuses personnes ont **besoin d'aide** pour en faire usage. À Liège, le TEC semble l'avoir remarqué et a agi en conséquence : lors de la mise en service, une assistance était prévue, bientôt remplacée par des indications proposées à même l'appareil.

Elles concernent principalement la procédure d'**acquisition d'un abonnement « Next »**. Cette initiative fournit une aide indispensable à l'utilisateur, mais doit rester une **solution provisoire** : à terme, la notion même de « zone » doit être revue car elle est contre-intuitive et rend les procédures complexes.



Les clients demandent :

- Une **identification des zones plus aisée**, tant d'un point de vue géographique que tarifaire.
- Le **calcul automatique** par l'appareil des **zones tarifaires**, le client n'ayant plus qu'à introduire **origine et destination**.
- Une **interface guidant davantage le client** lors de l'achat de titres.

- De nombreux clients ont signalé des **appareils** régulièrement **en panne**.
En voici un exemple à Liège, Place Saint-Lambert.
NB : Le nombre de points de vente ayant considérablement diminué, ce type d'incident est à éviter à tout prix. Dans ce cas, c'est **au TEC**, et non à l'utilisateur **d'assumer** les manquements constatés à bord en termes de titres de transport.



Ces signets grossièrement collés sur l'appareil renseignent certes l'utilisateur francophone et familier du TEC. Mais les initiales « H.S. » – pour « hors service » – n'évoquent rien au **voyageur étranger**, même s'il peut deviner leur signification. Un signe de **professionnalisme** et de **prévoyance** serait plutôt d'afficher un **plan des lieux** désignant une **alternative**, une information en quelques **langues** et des **excuses**, le tout sur du **papier à en-tête** spécialement d'usage dans ces conditions. En effet, comment distinguer l'œuvre d'un plaisantin d'une **communication officielle** du TEC lorsqu'elle se présente de la sorte ?

Le feuillet « **déviations** », apposé sur la paroi vitrée de l'arrêt de bus jouxtant l'appareil, répond davantage à ces critères de clarté et de professionnalisme, même s'il reste critiquable : dans ce type de communication, le TEC gagnerait à n'utiliser **aucun terme technique**, aucune notion que l'utilisateur pourrait ne pas comprendre. Dans ce cas précis, les termes « boucle INT » et « EXT » n'évoquent rien à la plupart des clients. Un **schéma** traduirait bien plus simplement l'idée voulue. Pour des considérations esthétiques, relevons que le mode d'accrochage pourrait aussi être revu.



Un autre appareil hors service.

Les clients demandent :

- Une **information** en cas de perturbations à l'allure **professionnelle**, **schématisée** au maximum et dépourvue de **termes techniques**, inconnus des clients.
- Une **communication** susceptible d'être **comprise par tout usager**.
- Lors de la conception des supports, considérer que le message doit être **compréhensible des clients étrangers**.

- Une carte Mobib trop vite retirée de l'appareil peut avoir pour conséquence un **titre manquant** malgré une somme bel et bien débitée du compte bancaire.

Les clients demandent :

- L'assurance, légitime, d'obtenir le titre voulu pour toute somme débitée du compte !
- À défaut, la procédure de **remboursement** doit être simple et celui-ci, **garanti**.
- Si dans un premier temps, le système ne peut être modifié, un **avertissement** doit informer le voyageur du risque encouru.



Devant la gare de Liège-Guillemins, le Self disponible s'accompagne d'un **mode d'emploi** et de l'**avertissement** ci-dessus, s'intégrant à une liste de consignes (photo de droite). Ce genre de feuillet, encore **trop rare** au sein du réseau, indique clairement la marche à suivre, mais pour être tout à fait complet, il devrait intégrer les **indications** relevées page 6. Un constat :



la quantité d'informations devient énorme, c'est pourquoi nous recommandons vivement une **révision de la notion de zone**, car elle permettra aux clients de se concentrer uniquement sur le fonctionnement de l'appareil. Ainsi, les indications encombrantes, mentionnées page 6, pourront être définitivement oubliées. Enfin, l'avertissement mentionné ci-dessus gagnerait à être mis en évidence plus directement, car il concerne le cas de figure ayant les plus fâcheuses conséquences.

- Les **Self** mis en service par la **STIB** ne permettent pas de renouveler un abonnement à tarif réduit, ni d'acheter des cartes à réduction. Le passage par un guichet est obligatoire.
- Plusieurs clients déplorent que les **tickets « 24h »** ne couvrent pas réellement la durée de validité annoncée : ainsi, un tel ticket acquis à 20h sera uniquement valable jusqu'à la dernière desserte vespérale.

Les clients demandent :

- Des **tickets « 24h »** réellement valables pour les 24 heures suivant l'achat.
- La possibilité d'acquérir des **titres à réduction** ou à **tarif réduit** via les **Self**.



- Les **appareils** sont parfois « **H.S.** » : traduisez « hors service ». À nouveau – cf. remarques page 7 – ce vocable convient peu à une clientèle n'étant pas forcément autochtone. Signalons que même parmi les francophones, ces initiales ne sont pas unanimement reconnues. Concédonsons que l'utilisateur, face à une telle annonce, devine tout de suite sa signification ; mais

l'enjeu, au-delà de la clarté de l'information, réside ici dans l'**apparence du service** aux yeux du public. Le TEC produit d'excellents **graphismes publicitaires**, l'on s'attend dès lors à une pareille maîtrise des outils en matière d'information. Toute communication du TEC influence l'image de l'opérateur auprès des clients : le message transmis involontairement par de tels signets dénote un travail bâclé, inadapté aux besoins de nombreuses personnes, relevant de l'imprévu. Nous devinons qu'à choisir, le TEC préfère ne pas donner cette image de lui-même.



- Pour les **personnes à mobilité réduite**, l'embarquement s'avère périlleux, car si elles ont la possibilité d'entrer par la porte médiane, elles doivent par contre toujours valider. Que faire lorsque le bus est bondé ? Face à cette question, les chauffeurs eux-mêmes restent actuellement sans réponse. Des usagers suggèrent l'installation d'une borne de validation près de la porte d'embarquement des PMR.
- La **validation consécutive** – par exemple, pour un adulte accompagné de 3 ou 4 enfants – est fastidieuse et demande un certain temps.
- Des problèmes récurrents de **connectivité** ont marqué la mise en fonction du système Mobib. De nombreuses cartes, parmi les premiers lots, n'étaient pas fonctionnelles. Les usagers concernés se sont vus contraints de payer – plus cher – leur ticket, de demander un **remboursement** ainsi qu'un duplicata de leur carte. Certains nous ont confié avoir attendu plusieurs semaines ledit remboursement, une fois la demande établie. Actuellement, les anomalies semblent rarissimes, même si des usagers nous relatent des cas d'abonnements non reconnus.

Les clients demandent :

- Un système privilégiant les **PMR**, les **dispensant de l'obligation de valider**.

- La possibilité de **valider un titre via les Self**.

Consultation

- Presque tous les clients titulaires de **cartes sans contact** – chargées ou non sur Mobib – s’interrogent sur le mode de **consultation de leur solde**. Les chauffeurs semblent n’avoir reçu aucune instruction leur permettant de répondre aux clients ; ils ne peuvent fournir d’aide.
- **Une seule carte Multiflex peut apparaître à l’écran**, même lorsque le client en a chargé plusieurs. Résultat : de nombreuses personnes croient erronément n’avoir plus de crédit.

Remboursement

*De manière générale, les remboursements doivent être facilités.
Nous avons été informés de nombreux cas de **clients abandonnant leur droit au remboursement** tant les procédures sont longues !*

- Se faire rembourser pour **carte défectueuse** est impossible si le titre a été utilisé, ne serait-ce qu'une seule fois. Pour les responsables aux guichets, souvent, la carte fonctionne, ces derniers taxant parfois les clients de menteurs.

Les clients demandent :

- Des **remboursements rapides, simplifiés et automatiques** dans les situations mentionnées pages 5 (e-shop non fonctionnel), 6 (abonnement Next) et 8 (retrait de carte trop rapide).

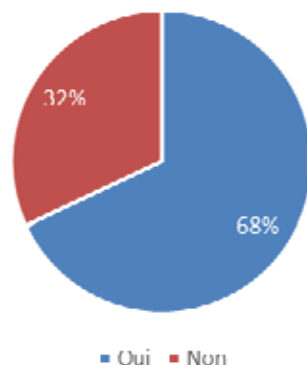
Intermodalité

- Des clients regrettent le **manque d’information quant à l’utilisation multimodale de Mobib**. Le gouvernement vient pourtant de s’engager, via sa Ministre de la Mobilité Jacqueline Galant, à renforcer les liens collaboratifs entre les différents opérateurs de transport public, qu’ils soient fédéraux ou régionaux. Une plate-forme d’intermodalité vient d’être créée afin d’atteindre cet objectif. Nous pensons que les résultats de ces bonnes initiatives ne peuvent toucher le grand public qu’au prix d’une certaine **promotion**. Les résultats de nos enquêtes montrent qu’à l’heure actuelle, peu de clients sont informés des nouvelles possibilités multimodales offertes par le système Mobib.

Les clients demandent :

- Des actions visant à **promouvoir Mobib** comme outil **intermodal** de transport.

Saviez-vous que vous pouviez charger sur votre carte Mobib TEC un titre de transport valable chez d'autres opérateurs ?



Fréquentation

3

- Des clients se plaignent de la non-adaptation des dessertes aux **volumes de fréquentation**, Mobib permettant pourtant une excellente visibilité sur les flux de voyageurs. Certaines lignes sont, aux heures de pointe, **bondées** à la limite de l'humainement acceptable. Si le système Mobib constitue un outil de premier plan pour le TEC, les clients – à fortiori lorsqu'ils font l'effort de l'utiliser selon les procédures voulues – sont en droit d'obtenir un **service adapté à leurs besoins**. Cela est d'autant plus évident que le TEC dispose à présent d'un outil de mesure ne laissant aucun doute quant à la fréquentation des véhicules.

Les clients demandent :

- Un **service** respectueux du bien-être des usagers, et pour cette raison, **adapté aux volumes de fréquentation**.

Publications :

(Disponibles sur demande ou sur www.actp.be)

Liaisons TEC Vers Bruxelles :

- Ligne 366 Court-St-Etienne – Rixensart – Ixelles
- Ligne 365a Charleroi-Waterloo-Bruxelles
- Ligne W Braine-l'Alleud-Waterloo-Bruxelles
- Ligne E Eghezée – Wavre – Bruxelles
- Conforto et Conforto bis : vers un BHNS périurbain ?

Autres :

- Nivelles : Intermodalité TEC – SNCB
- Que demandent les clients des TEC ?
- Que demandent les clients de la SNCB ?
- Accessibilité aux bus pour les PMR ambulatoires
- La connexion train-bus, exemples de bonnes pratiques
- Qualités d'une connexion train-bus / train-tram
- Étude de la ligne express Rapido 1 Jodoigne-LLN-Ottignies
- Étude de la ligne express Rapido 4 LLN-Nivelles
- Quel avenir pour la ligne 43 Liège-Jemelle ?

Voir plus sur notre site ...



ACTP asbl

Place des Guillemins 17B25

4000 Liège

Tél/Fax : 04/233.67.57

actp@skynet.be

www.actp.be

