



## La billetterie automatique EasyRide sur la voie du succès

**EasyRide, le système de billetterie électronique des CFF, fête son premier anniversaire. Sayanthan Jeyakumar, chef de projet, explique pourquoi EasyRide connaît un tel succès et comment EasyRide va se développer à l'avenir.**

Texte: Stephan Wehrle | Photos: SBB/CFF/FFS

**En un an, EasyRide a enregistré plus d'un million d'inscriptions, et environ 4,5 millions de voyages ont été effectués par ce biais. Comment expliques-tu ce résultat réjouissant en période de coronavirus?** Avec l'introduction d'EasyRide, nous avons simplifié considérablement l'accès aux transports publics. Il suffit de s'inscrire, de partir et de voyager l'esprit tranquille, sans devoir acheter un billet au préalable. Cela simplifie les déplacements et réduit les obstacles pour les personnes qui ne sont pas des clientes et clients réguliers des transports publics. Par exemple, ma mère, qui est une nouvelle cliente des transports publics et une adepte enthousiaste d'EasyRide.

D'autre part, EasyRide bénéficie des conditions de vie actuellement imposées par la pandémie. Les directives relatives au télétravail, les vacances et les excursions en Suisse et l'évolution de l'utilisation des transports publics ont contribué au fait qu'EasyRide soit le canal de vente qui a le plus progressé.

**Pourquoi EasyRide est-il principalement utilisé pour le trafic de proximité, et beaucoup moins pour le trafic grandes lignes?** Bien qu'EasyRide soit confortable et sûr, nous avons remarqué que les clients sont plutôt réticents à l'utiliser pour les longs voyages. D'une part, la complexité tarifaire en trafic de proximité, avec les règles de zone et de validité, est sensiblement plus élevée qu'en trafic grandes lignes. D'autre part, le trafic grandes lignes offre d'autres options telles que les billets et les cartes journalières dégriffés. Mais nos clients ont compris le principe et utilisent Mobile CFF en fonction de leurs besoins. La moitié des utilisateurs d'EasyRide achètent également des billets de parcours classiques avec l'appli, de préférence des billets dégriffés.

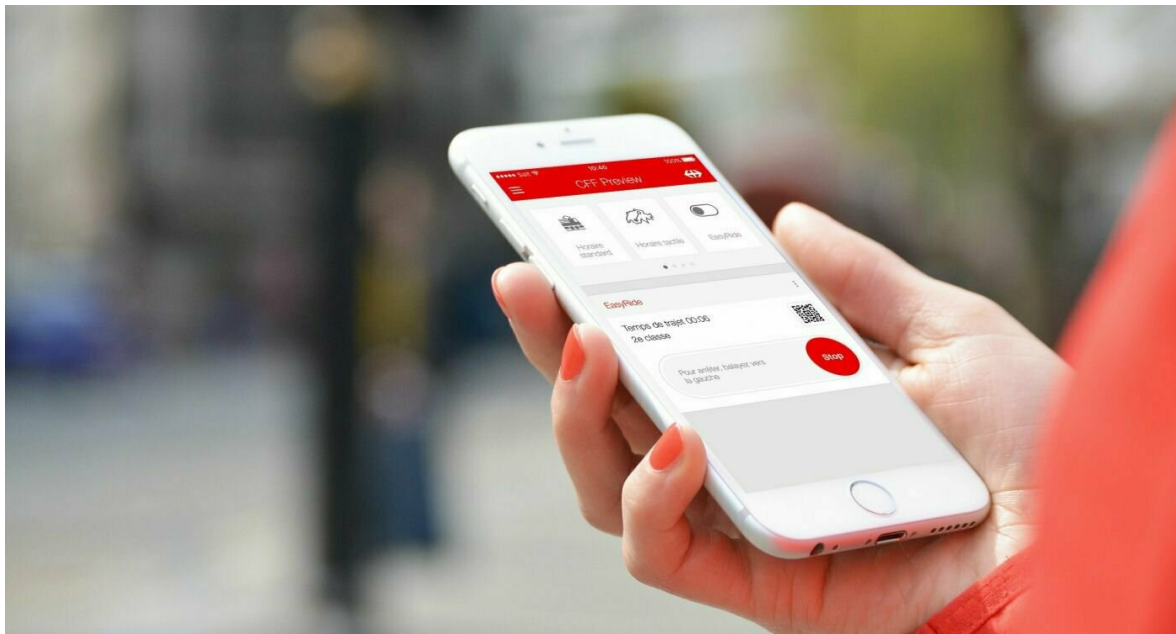
«EasyRide simplifie les déplacements et réduit les obstacles pour les personnes qui ne sont pas des clients réguliers des transports publics.»

*Sayanthan Jeyakumar*

**Les billets dégriffés ne peuvent actuellement pas être achetés via EasyRide. Pourquoi la clientèle ne pourrait-elle pas bénéficier de billets dégriffés peu avant le départ, s'il y en a encore?** Le fonctionnement des billets dégriffés est complètement différent de celui des voyages spontanés avec EasyRide. Les billets dégriffés sont liés à un parcours et à un train donnés, et doivent être achetés au moins une heure avant le départ. L'objectif est de parvenir à un report: la fréquentation doit être allégée aux heures de pointe, et les heures creuses doivent être mieux utilisées. EasyRide mise sur la simplicité et optimise les prix pour une consommation quotidienne. Il serait donc plus approprié d'examiner à quoi pourrait ressembler à l'avenir la structure tarifaire pour les voyageurs spontanés aux heures creuses. Mais il faudrait que cette question soit discutée et traitée en consultation avec l'ensemble de la branche des transports publics.

**EasyRide cannibalise-t-il d'autres canaux de vente tels que cff.ch ou le distributeur de billets?** Nos clientes et clients sont de plus en plus orientés vers le numérique et voyagent spontanément. Aujourd'hui déjà, un billet acheté sur deux est un billet électronique. Avec EasyRide, nous favorisons une fois de plus la transformation numérique, avec un impact notable. Les clients utilisent de plus en plus EasyRide lorsqu'ils achètent pour la première fois un billet pour les transports publics. Autrefois, l'expérience d'achat était différente: pour acheter leur billet, les clientes et clients sont passés du distributeur de billets au site web, et de là à l'application CFF.

**Quelles sont les prochaines étapes?** Nous voulons développer EasyRide en permanence. En particulier, les tarifs d'EasyRide devraient gagner en transparence à l'avenir. En outre, diverses idées de développement sont en cours de discussion. Après un an avec EasyRide, nous comprenons mieux les besoins et le comportement de nos clients. En outre, la pandémie de coronavirus a contribué à un changement notable. C'est pourquoi EasyRide est appelé à gagner en importance pour la distribution numérique dans l'ensemble du système de transports publics.



EasyRide en service

### Qu'est-ce qu'EasyRide?

Grâce à la fonction EasyRide intégrée à l'application Mobile CFF, les clients peuvent s'enregistrer au début de leur voyage et se déconnecter à la fin, où qu'ils soient. La fonction EasyRide reconnaît le trajet parcouru et calcule automatiquement le billet approprié, en tenant compte de l'abonnement du client, et toujours au prix le plus juste.

EasyRide s'adresse aux clients qui n'ont pas d'abonnement général et qui veulent voyager confortablement et facilement avec les transports publics sans se soucier des limites des zones ou des règlements tarifaires.

Pour pouvoir utiliser EasyRide, les voyageurs doivent disposer d'un login SwissPass et d'un moyen de paiement dans l'application Mobile CFF, afin de nous permettre de facturer les trajets effectués.