



«Heureusement, EasyRide me rappelle que je dois me déconnecter.»

#Virage numérique #Trains #Innovation #Abonnements et Billets

EasyRide est bien perçu: plus d'un million de courses ont déjà été décomptées via EasyRide. Quelque 500 000 utilisatrices et utilisateurs se sont déjà inscrits. Christine Weber est l'une d'entre elles. Elle apprécie la simplicité d'utilisation, mais s'inquiète de la protection des données.



Voyager aisément en transports publics? Aucun problème avec EasyRide. Depuis novembre, EasyRide est à la disposition de nos clientes et clients. EasyRide permet aux clients de s'inscrire avant le début de leur voyage, puis de se déconnecter à la fin, le tout via l'appli CFF Mobile. EasyRide reconnaît le trajet effectué et trouve automatiquement le billet adapté. Par exemple, si un billet coûte plus cher qu'une carte journalière pour un tronçon donné, le client se verra facturer le prix le plus avantageux, soit celui de la carte journalière.



L'utilisatrice Christine Weber emploie EasyRide régulièrement depuis le début. Dans un entretien, elle explique ce qu'elle apprécie et indique les améliorations qu'elle appelle de ses vœux.

### **Pourquoi utilisez-vous EasyRide?**

Pour moi, c'est la façon la plus rapide et la plus simple d'obtenir un billet pour les transports publics. De plus, j'apprécie de profiter du tarif le plus avantageux.

### **Dans quelle mesure EasyRide est-elle aisée pour vous?**

J'ai dû m'habituer à l'enregistrement. Après tout, il est évident qu'on entre dans un train ou un bus avec un titre de transport valable. Le check-out est aussi une sacrée affaire. Je l'oublie souvent. Heureusement, l'appli m'avertit après une durée d'inactivité prolongée. Un jour, j'ai continué en voiture et j'ai confirmé mon check-out trop tard. Une partie du parcours, que j'ai faite en voiture, m'a donc été décomptée et facturée par erreur. Cela n'a posé aucun problème. J'ai annoncé mon erreur par e-mail, et le montant perçu en trop m'a été crédité peu de temps plus tard.

### **Quelles sont les améliorations que vous souhaitez pour EasyRide?**

Souvent, il me faut m'y prendre à plusieurs reprises jusqu'à ce que l'appli me localise et que je puisse activer EasyRide. Ce que je trouverais particulièrement élégant, c'est que l'appli repère elle-même où j'emprunte et où je quitte les transports publics. Peut-être pourrait-elle par exemple communiquer avec la porte du train, du bus ou du tram afin que l'enregistrement et le check-out se fassent sans intervention de ma part.

### **Quels sont à votre avis les inconvénients d'EasyRide?**

Pour une digital native comme moi, EasyRide est indiscutablement un service remarquable. En ce qui concerne la protection des données, toutefois, je reste dubitative. De plus, je me fais du souci quant à la manière dont se sentent les voyageurs qui n'ont pas de smartphone ou qui renoncent à des services tels qu'EasyRide parce qu'ils veillent à la protection de leurs données. J'ai l'impression qu'on abandonne certaines personnes sur le bord du quai.

#### **La protection des données et la confiance de nos clientes et de nos clients sont prioritaires.**

En ce qui concerne l'utilisation des données, la confiance de la clientèle est une priorité absolue pour les CFF. Les données personnelles du SwissPass et les données de paiement sont enregistrées en vue de l'utilisation d'EasyRide. Pendant le voyage, l'appli saisit vos données de géolocalisation et d'activité au moyen des capteurs de mouvement pour déterminer le trajet effectué. La saisie des données sur le voyage commence au moment de la connexion à EasyRide et se termine quelques minutes après la fin du processus de check-out. Avant sa première utilisation d'EasyRide, le client accepte la libération de ses données géographiques par opt-in.

Ces données sont conservées selon les dispositions suisses sur la protection des données; elles ne sont à aucun moment transmises à des tiers.

Toutes les informations sur «Mobile CFF»: [cff.ch/mobile](https://cff.ch/mobile)