



EasyRide: très bien accueilli par les clients nouveaux et occasionnels

Il y a un an, les CFF ont intégré le système de billetterie automatique EasyRide à leur appli Mobile CFF. Malgré la crise du coronavirus, EasyRide a connu une forte croissance et est très bien accueilli par les clients.

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

Depuis son introduction, plus d'un million d'inscriptions et environ 4,5 millions de voyages ont été enregistrés. Jusqu'à présent, EasyRide a été utilisé principalement en trafic de proximité. Les CFF s'attendent à ce que le canal de vente des billets électroniques continue à se développer dans les années à venir.

Après un début fulgurant en novembre de l'année dernière - après environ trois mois, plus de 500 000 clients s'étaient déjà inscrits - la première vague de coronavirus a ralenti la croissance d'EasyRide ainsi que de tous les autres canaux de distribution. Dans les mois qui ont suivi, la billetterie automatique des CFF s'est fortement développée, enregistrant des taux de croissance mensuels d'environ 15%. Malgré la pandémie de coronavirus, environ 4,5 millions de voyages ont été effectués via EasyRide depuis son introduction et plus d'un million de clients s'y sont inscrits via l'application Mobile CFF. Chaque mois, 100 000 voyageuses et voyageurs utilisent EasyRide pour leurs déplacements. Rien qu'en septembre, EasyRide a enregistré une augmentation de 20 000 nouveaux clients, dont environ 40% ont acheté un billet par voie numérique pour la première fois.

Sur la base de ce bilan positif dans un contexte difficile, les CFF estiment qu'EasyRide est déjà bien positionné en tant que canal de vente supplémentaire et continuera à s'imposer à plus long terme. Cette simplification de l'accès aux transports publics grâce à une solution pratique est spécialement bien accueillie par les clients occasionnels et les nouveaux clients. Jusqu'à présent, EasyRide a été utilisé principalement en trafic de proximité. Pour environ 80% des trajets, les clients sont restés connectés pendant 30 minutes au maximum.

S'enregistrer et voyager en transports publics au prix le plus juste

Grâce à la fonction EasyRide, les clientes et clients peuvent s'enregistrer en début de voyage et se déconnecter où ils le souhaitent, au terme de leur voyage. La fonction EasyRide reconnaît le parcours effectué et comptabilise automatiquement le titre de transport adéquat, au meilleur prix. Si la valeur du parcours effectué dépasse par exemple le prix d'une carte journalière un jour donné, c'est le tarif le plus avantageux, celui de la carte journalière, qui est facturé après coup au client. EasyRide a été développé en collaboration avec le partenaire technologique FAIRTIQ et intégré comme solution à l'appli Mobile CFF.

EasyRide s'adresse aux clientes et clients qui n'ont pas d'abonnement général, mais souhaitent utiliser les transports publics de manière pratique sans avoir à se soucier des limites des zones ou de la réglementation tarifaire. Pour utiliser EasyRide, les voyageurs doivent disposer d'un identifiant SwissPass et enregistrer un moyen de paiement dans l'appli Mobile CFF afin de permettre la facturation des voyages effectués.

Les CFF veulent continuer à développer EasyRide. Entre autres, la tarification doit encore gagner en transparence. Afin d'améliorer encore la qualité de la billetterie électronique et de développer le calcul des prix, le secteur des transports publics a décidé de centraliser ce dernier.

Traitement des données: la confiance de nos clientes et de nos clients est prioritaire.

En ce qui concerne l'utilisation des données, la confiance de la clientèle est une priorité absolue pour les CFF. Ceux-ci se portent garants de la sécurité des données et n'utilisent celles-ci que pour offrir une plus-value à la clientèle.

Les données relatives à EasyRide sont collectées et traitées exclusivement dans le cadre d'EasyRide et de l'achat de billets électroniques. Les données de déplacement sont conservées pendant douze mois après la fin du voyage pour des prestations de service à la clientèle, à des fins de lutte contre les abus. Elles sont ensuite rendues anonymes, de façon à empêcher toute identification du client. De plus, aucune donnée n'est valorisée. En particulier, aucun profil de mobilité n'est établi sur cette base. Les clientes et clients acceptent la divulgation des données de localisation avant d'utiliser EasyRide pour la première fois.

Informations complémentaires sur EasyRide: www.cff.ch/easyride/