

Nantes, le 20 septembre 2018

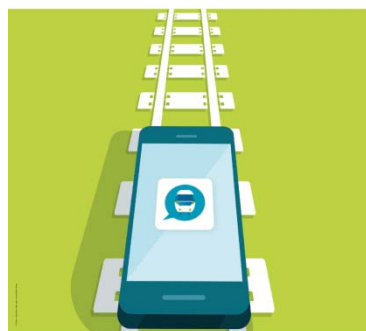
Mobilités

ContribuTER, une nouvelle application développée en Pays de la Loire pour les usagers du TER

FAITES CIRCULER L'INFO
AVEC L'APPLI
contribuTER
RETARDS, SURCHARGES, SUPPRESSIONS :
SIGNALEZ TOUT DYSFONCTIONNEMENT SUR L'APPLICATION
ET CONTRIBUEZ À UNE MEILLEURE QUALITÉ DE SERVICE TER !

Surcharge, retard ou suppression de trains, défaut d'information en situation perturbée... Les usagers des trains régionaux peuvent désormais signaler des dysfonctionnements à l'occasion d'un voyage grâce à ContribuTER, une application gratuite et inédite, développée et lancée officiellement aujourd'hui par la Région des Pays de la Loire sur les plateformes App Store et Google Play.

Avec déjà plus de 17 millions de voyages par an, et 45 000 voyageurs par jour comptabilisés sur le réseau TER en Pays de la Loire, le TER est un élément majeur de la mobilité des Ligériens. C'est aussi un élément structurant de la politique régionale en faveur des solutions de mobilité durable. **La Région s'est résolument engagée pour renforcer l'attractivité de ce mode de transport sur le territoire, auprès de tous les Ligériens en activant trois leviers : l'offre, la qualité puis les tarifs. La qualité de service s'entend aussi dans la relation aux usagers et le suivi des dysfonctionnements du réseau.**



La qualité de service, un engagement régional

« *La qualité de service rendue à l'utilisateur est une préoccupation majeure de la Région, c'est un des objectifs qui a guidé l'élaboration de la nouvelle convention d'exploitation conclue avec SNCF Mobilités pour la période 2018-2023 dans un contexte de dégradation de service constaté avant 2017* » rappelle Christelle Morançais, présidente de la Région des Pays de la Loire.

La Région a en effet obtenu des évolutions importantes dans ce cadre. Ainsi, **l'engagement de SNCF Mobilités sur les objectifs de qualité de service est désormais pluriannuel et assorti d'un dispositif d'incitation financière beaucoup plus élevé** : 1,3 M€ de malus maximum contre 0,3 M€ auparavant. De plus, le dispositif qualité repose sur 5 grands critères pour être au plus proche de la vision de l'utilisateur :

1. Conformité de l'offre tenant compte des retards et des suppressions (nouveau)
2. Disponibilité en places assises pour combattre les surcharges (nouveau)
3. Qualité de la relation clientèle,
4. Propreté et fonctionnement des équipements dans les trains et les gares
5. Satisfaction de la clientèle via une enquête indépendante (nouveau).

Par ailleurs, un **programme fidélité dédié aux abonnés Tutti illimité** a été mis en place, pour améliorer le système d'indemnisation des voyageurs avec la nouvelle gamme tarifaire adoptée cette année. **Une réduction de 20% est automatiquement appliquée sur le montant de l'abonnement**, si les 2 trains empruntés matin et soir désignés par l'abonné subissent plus de 8 retards supérieurs à 10 minutes ou s'ils ont été supprimés dans le même mois.

La Région organise également chaque année des comités de ligne sur tout le territoire régional. Dans un souci constant d'améliorer le fonctionnement du réseau TER et de donner à l'utilisateur une place centrale, la Région invite les usagers, les collectivités concernées, les associations (parents d'élèves, usagers des transports, personnes handicapées...) à échanger en présence de SNCF Mobilités et Réseau, respectivement exploitant et gestionnaire du réseau. Pour chacun, c'est l'occasion de se faire entendre, afin d'améliorer constamment les conditions de transport.

Enfin, la Région a souhaité réaliser un outil simple et rapide destiné aux usagers, pour leur permettre de signaler au quotidien des problèmes rencontrés sur le service actuel. « C'est avec la volonté forte de renforcer et compléter nos dispositifs de dialogue avec les usagers et de suivi qualité du réseau, que nous avons souhaité développer ContribuTER. C'est un outil qui nous permettra d'être en relation directe avec les dysfonctionnements constatés et d'avoir un reflet quotidien du fonctionnement du service de transport régional » explique Roch Brancour vice-président en charge des Transports et de la Mobilité.

ContribuTER, mode d'emploi

Application simple, rapide et facile d'utilisation, ContribuTER est utilisable sur tablette et mobile (Android et iOS). Elle est destinée aux usagers fréquents ou occasionnels empruntant le réseau TER Pays de la Loire et leur permet de faire remonter leurs constats de dysfonctionnement lors d'un voyage à bord du TER. Les dysfonctionnements signalés sont de 4 types :

- **surcharge** du train,
- **retard** du train à l'arrivée,
- **train supprimé**,
- **défaut d'information** en situation perturbée.

Exemple : pour signaler un retard du train à l'arrivée, de l'écran d'accueil, à l'écran de confirmation.
Une démarche simple en 4 étapes

The image displays four sequential screenshots of the ContribuTER mobile application interface:

- Screen 1 (Home):** Shows the app logo, the Région Pays de la Loire logo, and a question: "Votre voyage en TER ne s'est pas effectué dans de bonnes conditions ?". Below this is a button "Signalez le problème que vous avez rencontré et participez ainsi avec la Région des Pays de la Loire à l'amélioration des conditions de transport." and a "Je signale un problème >" button.
- Screen 2 (Selection):** Titled "Je signale un problème", it features four large buttons: "Surcharge du train", "Retard du train à l'arrivée", "Train supprimé", and "Défaut d'information en situation perturbée".
- Screen 3 (Form):** Titled "Je signale un problème", it shows a form for reporting a delay. It includes a dropdown for "Durée du retard à l'arrivée" (set to "De 6 à moins de 20 min"), a "Train concerné" section with fields for "Date du trajet" (12/09/2018), "Gare de montée" (Nantes), "Gare de descente" (Angers Saint-Laud), and "Horaire théorique du départ" (06:00). At the bottom, it lists three train options: "6:16 > 7:12 TER 857502", "6:47 > 7:27 TER 857302", and "7:12 > 7:54 TER 860002". A "VALIDER" button is at the bottom.
- Screen 4 (Confirmation):** Titled "Train n°860002, Nantes ... TERMINER", it displays a green confirmation message: "Merci pour votre signalement. Ce dernier a bien été pris en compte. Veuillez trouver en dessous le résumé de votre signalement." Below this is a "Signalement d'un retard." section with details: "Date du trajet : 12/09/18", "Gare de montée : Nantes", "Gare de descente : Angers Saint-Laud", "Train : 07:12 > 07:54 TER 860002", and "Retard du train De 6 à moins de 20 min".

1. L'utilisateur commence par sélectionner l'un des 4 types de signalements suivants : Surcharge du train / Retard du train à l'arrivée / Train supprimé / Défaut d'information en situation perturbée
2. L'utilisateur complète ensuite les informations sur le trajet concerné : Date du trajet / gare de montée et gare de descente (à choisir dans la liste des gares, par auto complétion) et horaire théorique de départ.
3. L'application propose alors plusieurs trains correspondant à ces critères et l'utilisateur sélectionne le sien.
4. L'utilisateur reçoit enfin une confirmation indiquant la bonne prise en compte de son signalement.

Les usagers peuvent déclarer une perturbation intervenant jusqu'à un mois suivant le jour du trajet effectué.

L'utilisateur peut retrouver la synthèse de l'ensemble des trajets signalés dans la rubrique « Mes signalements ».

L'application ContribuTER dispose également de 2 autres rubriques :

- « Comités de ligne » avec le calendrier prévisionnel et un lien direct vers la rubrique dédiée du site Internet www.paysdelaloire.fr
- « A propos » avec les objectifs de ContribuTER et le rappel du rôle de la Région en tant qu'autorité organisatrice des transports.

« ContribuTER permettra ainsi à la Région de disposer de données issues du terrain, afin de les croiser avec les données transmises par la SNCF et de l'informer rapidement de problèmes de qualité récurrents pour correction de sa part dans les meilleurs délais. Nous renforçons ainsi notre proximité auprès des usagers et augmentons la visibilité du niveau de service de notre réseau TER » ajoute Christelle Morançais.

Après les Régions Picardie et Provence-Alpes Côte d'Azur, la Région des Pays de la Loire est ainsi la troisième région à se doter d'un tel outil. Avant son lancement, l'application a été testée par un panel utilisateurs pour valider notamment la qualité de son ergonomie et sa simplicité d'utilisation. Une campagne de communication dédiée est programmée dès ce 20 septembre pour accompagner le lancement auprès du grand public (affiches à bord des TER, bannières web, supports de communication Région etc..)

CONTACT PRESSE

Nadia Hamnache : nadia.hamnache@paysdelaloire.fr -02 28 20 60 62 – 06 77 66 11 16