



Translink

**Solution billettique pour tous les transports
publics à l'échelle des Pays-Bas**

Marco Kartman

Business Innovator Translink

Nouvelle-Aquitaine Mobilités
Angoulême, 14 Novembre 2024



**Nouvelle-Aquitaine
Mobilités**

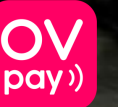
Bon anniversaire!!

Le contexte néerlandais

- 1 Le pays
- 2 L'écosystème de mobilité
- 3 Les moyens de paiement
- 4 Translink
- 5 OV-chipkaart → OVpay
- 6 Questions



Plus intelligent, plus facile





Le pays



powered by
translink



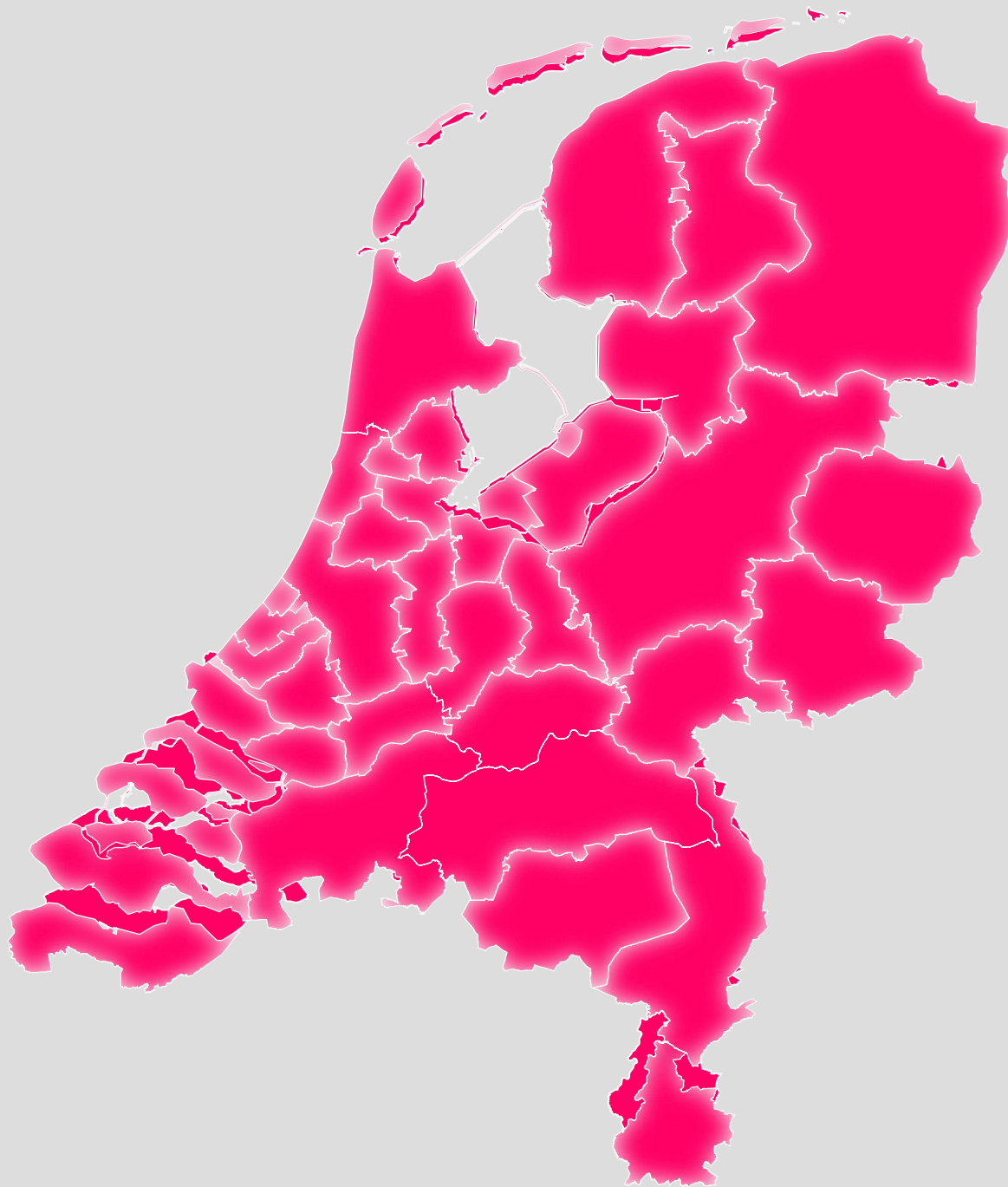
- ❖ La population la plus dense d'Europe
- ❖ Total nombre d'habitants de 18.037.253 (Octobre 2024)
- ❖ Plus de vélos que de personnes
- ❖ 14,5 mln d'OV-chipkaart en circulation (2024)



L'écosystème



powered by
translink



- ❖ 40-50 contrats regionaux de transports en commun
- ❖ Disponibilité dans tout le pays
- ❖ Système de transport multimodal
 - Train (national et régional), tram, bus, metro et bateau
- ❖ Solution de billettique interoperable
- ❖ 9 Opérateurs de transports public



Écosystème néerlandais des transports publics

Opérateur
ferroviaire
historique



NS

Autres
opérateurs



Publics et privé

Équipements de
validation



60.000
valideurs

2024



14.5 million
voyageurs

Plus intelligent, plus facile





Les moyens de paiement

powered by
translink

Méthodes de paiement du transport public

OV-chipkaart ou OVpay



Check-in/out



Prix / kilomètre



Valeur stockée



Abonnements

Plus intelligent, plus facile



Méthodes de paiement du transport public

OV-chipkaart ou OVpay



Check-in/out

Valider l'OV-chipkaart au début et à la fin du voyage, pour chaque moyen de transport.

Prix / kilomètre

Prix plancher +
(km x prix / km).

Prix établi par les
autorités regionales
ou nationales.

Valeur stockée

Nécessaire de créditer
un montant en euros
sur l'OV-chipkaart
manuelle ou
automatiquement.

Abonnements

- Hebdomadaires
- Mensuels
- Annuels

Plus intelligent, plus facile



OV-chipkaart

OV-chipkaart

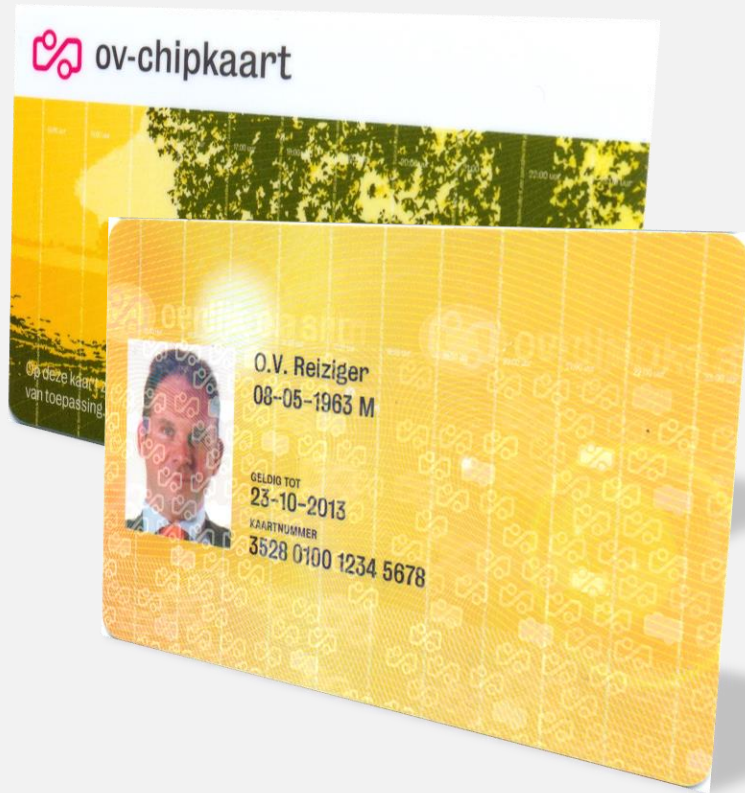
Openbaar Vervoer

↓
Public

↓
Transport

OV-chipkaart

chipkaart = carte à puce
(sans contact)



OV-chipkaart personalisée



OV-chipkaart anonyme

Systeme initial

1



Titre sur la carte

Depuis 2005



2024



OV-chipkaart

- personnelle
- anonyme
- commercial

Plus intelligent, plus facile



Désormais, deux systèmes qui cohabitent

1  Titre sur la carte

Depuis 2005



OV-chipkaart

- personnelle
- anonyme
- commercial

2  Titre sur serveur informatique

Depuis 2023

2024



carte
bancaire

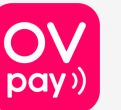


carte de
crédit



carte
virtuelle

Plus intelligent, plus facile



Désormais, deux systèmes qui cohabitent

1



Titre sur la carte

Depuis 2005



OV-chipkaart

- personnelle
- anonyme
- commercial

2



Titre sur serveur informatique

Depuis 2023

2024



carte
bancaire



carte de
crédit

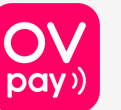


carte
virtuelle

Réduction
d'âge

Produits à
prix réduits

Plus intelligent, plus facile



Désormais, deux systèmes qui cohabitent

1



Titre sur la carte

Depuis 2005



OV-chipkaart

- personnelle
- anonyme
- commercial

2



Titre sur serveur informatique

Depuis 2023



carte bancaire



carte de crédit



carte virtuelle



OV-pas



OV-pas virtuelle

Réduction d'âge

Produits à prix réduits

Abonnements



e-ticket

2025

facile

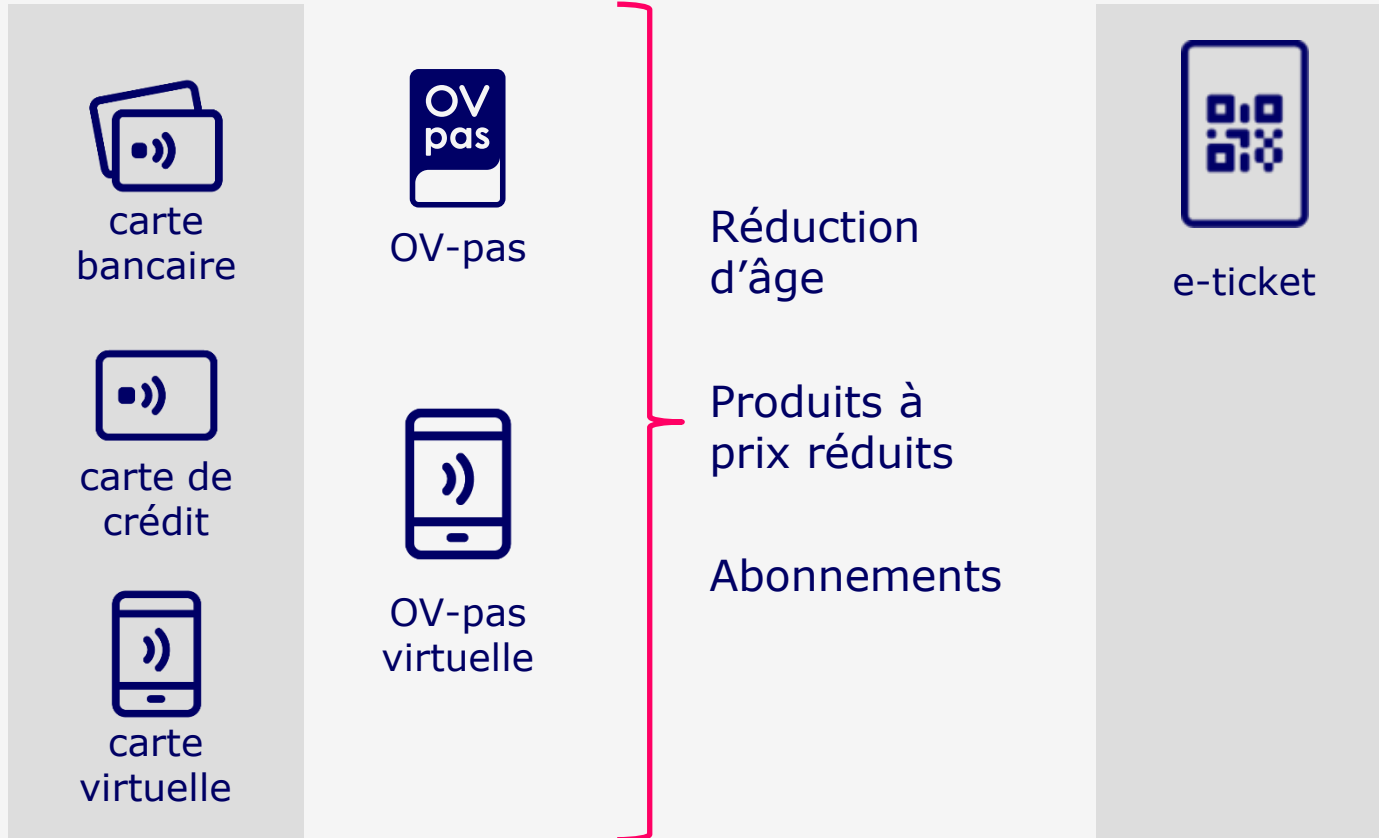
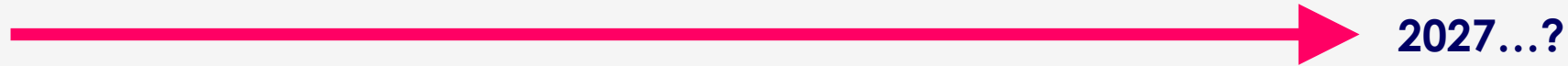


Et bientôt, un seul système moderne

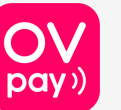
1



Titre sur le serveur informatique



Plus intelligent, plus facile





Translink



powered by
translink

Rôles de Translink



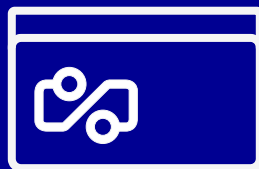
Collecte et
répartition des
recettes et
règlement des
transactions

B2B et B2C



Service clients
Central

B2C



Émission et
distribution de
cartes/jetons

B2B et B2C



Services
d'information

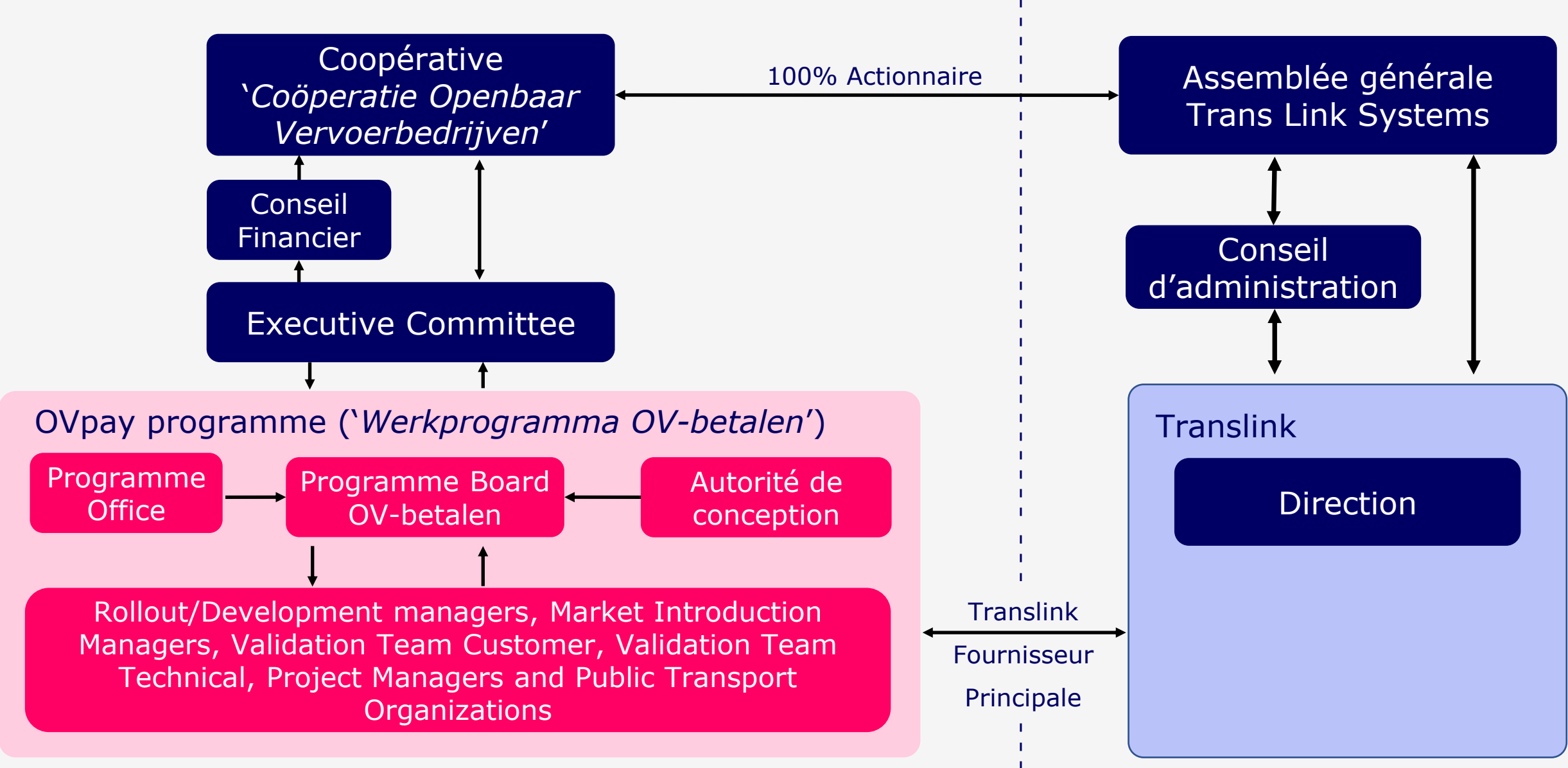
B2B



Superviseur et
gestionnaire de
l'OV-chipkaart
Scheme et OVpay
Système

B2B

Gouvernance d'entreprise



Histoire de l'entreprise et de l'OV-chipkaart



2001



Société créée par 5 opérateurs de transports public.
Le but: créer une méthode de paiement national pour les transports publics.

2005-2011



2005: Lancement de l'OV-chipkaart à Rotterdam.

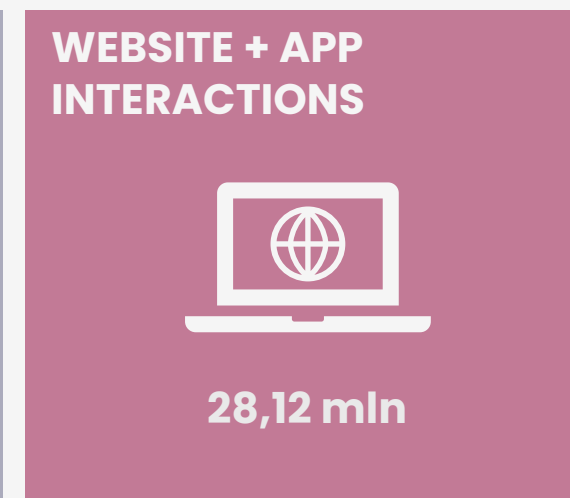
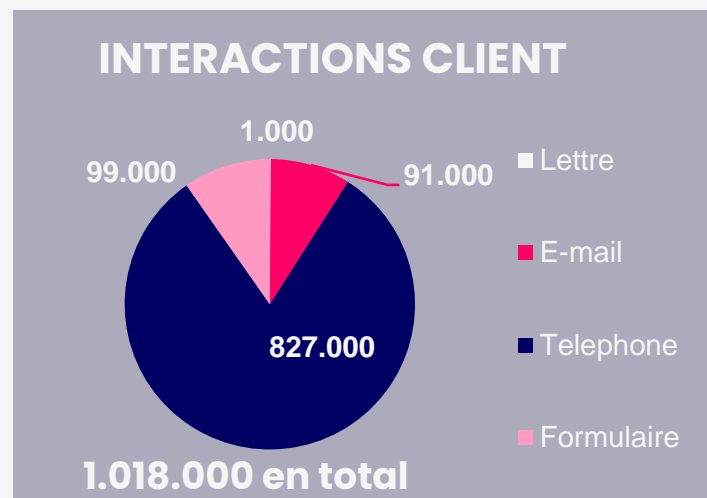
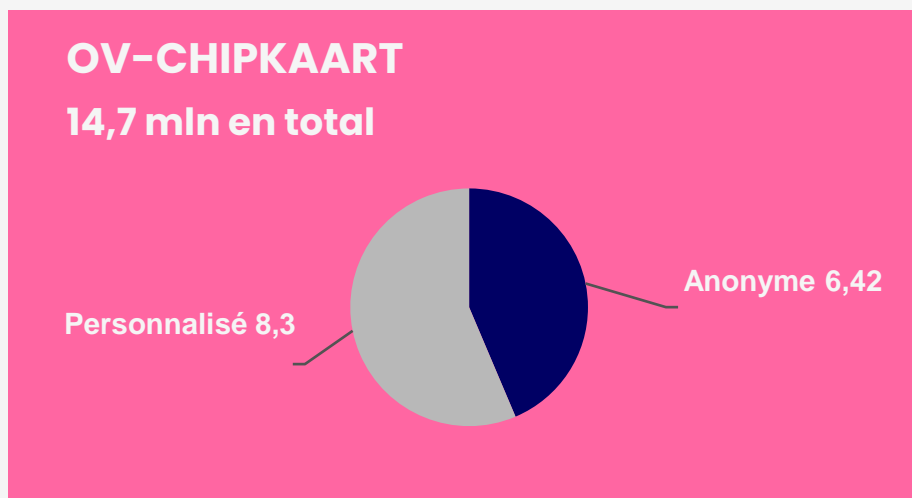
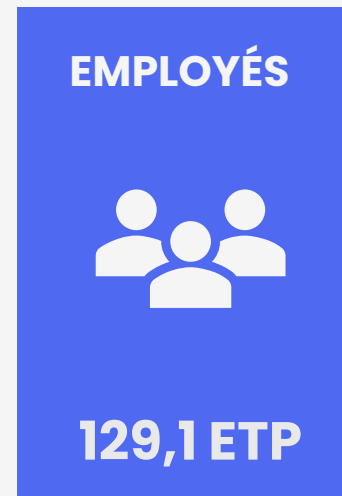
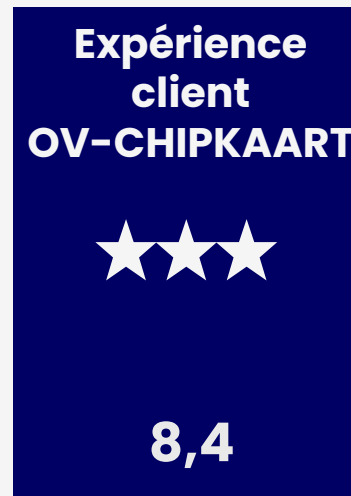
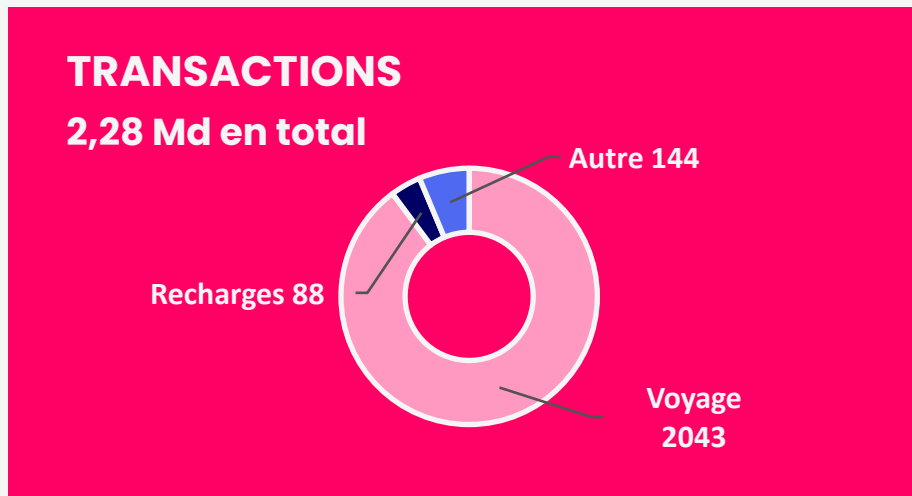
2011: Lancement nationale réalisé.

2016



Création de la "Coopérative des opérateurs de transports publics" par les 9 opérateurs.
Unique actionnaire de Translink.

Les faits et les chiffres 2023



Plus intelligent, plus facile





Migration d'OV-chipkaart vers OVpay

Pourquoi ce changement de l'OV-chipkaart vers OVpay?

1

Les préférences des clients changent

Mobile first, self-service, one-click service

2

Nouvelles technologies disponibles

Portables (smartphones) et paiements sans contact

3

Déclin technologique de la carte à puce actuelle (Mifare classic)

De l'information sur la carte (card-based=CBT) vers l'information sur le serveur (account-based ticketing=ABT)

Plus intelligent, plus facile



Objectifs de l'innovation



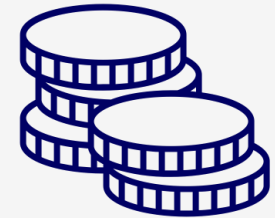
Confort du
client



Nouveaux
produits et
services



Croissance des
revenus



Réduction des
coûts
d'infrastructure

Plus intelligent, plus facile



Voici ce que nous souhaitons offrir à nos clients:

Flexible et simple

Pour tout le monde

Les transports publics sont accessibles à tous. Nous sommes là pour aider les passagers. C'est notre système de transport public partagé.

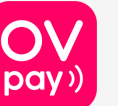
Simple comme bonjour

Cela devrait être facile, simple et fonctionner bien.

Nous visons le voyage le plus facile

Nous voulons que tous les clients voyagent en douceur, sans problèmes ni obstacles inutiles.

Plus intelligent, plus facile

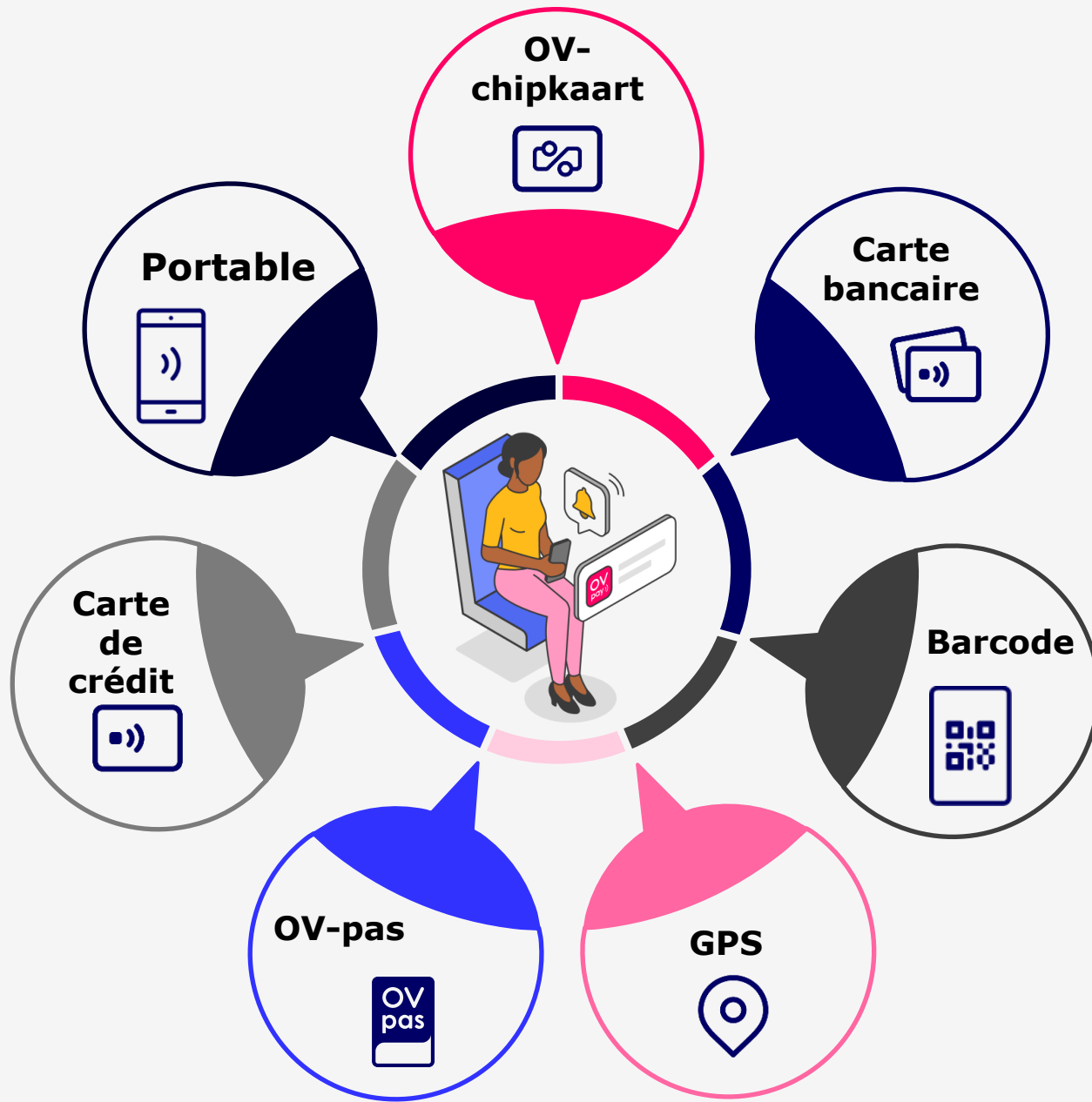


A photograph of a modern public transport station. In the foreground, there is a row of silver turnstiles. Behind them, several people are walking through the station. In the background, there are digital signs and storefronts, including one for 'BURGER KING'. The station has a high ceiling with a grid of lights and structural beams.

Proposition de base

De nouvelles options de paiement pour les transports publics sont en cours de développement dans tout le pays. Ces innovations majeures et vitales affecteront tous les usagers des transports publics aux Pays-Bas.

La marque principale de ces options est OVpay.



Plus intelligent, plus facile



**Notre approche est
entièrement centrée sur le
client.**

**Nous plaçons le client au
de tout ce que nous
faisons.**

**Ce n'est pas la
technologie qui nous
guide, c'est le client.**



1 | Positionner la marque OVpay
comme une icône de confiance

2 | Concept de service, suivi par
l'équipe de réalisation du service

3 | Les pionniers comme notre manuel;
nous voulons apprendre de nos
clients

Open Loop



Open Loop

1

Option sans barrières
pour tous les clients

2

Une carte EMV Open
Loop digital et physique

3

Tarif plein et réduit



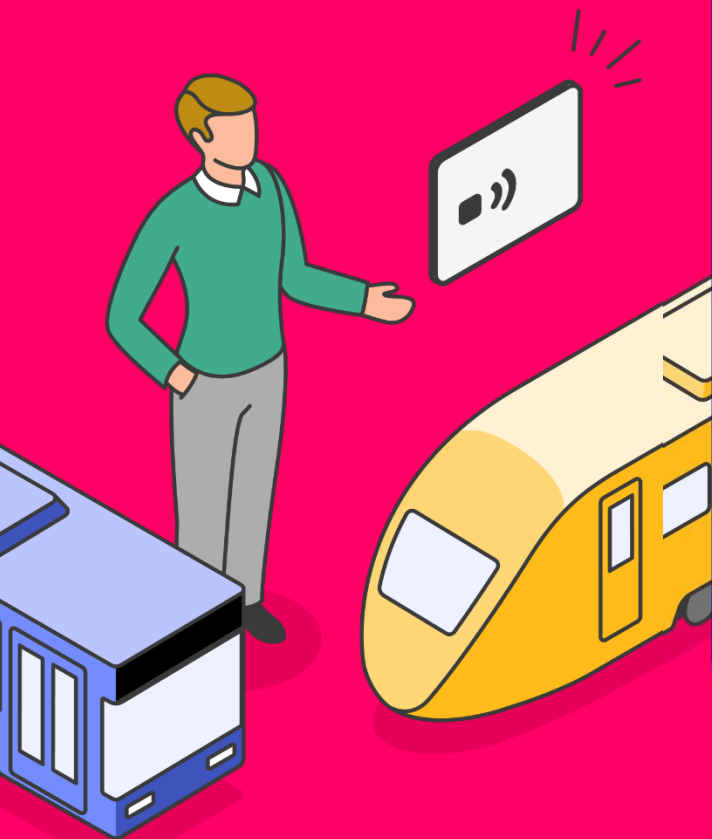
**Expérience
client:
Premiers
Resultats**

> 8 <

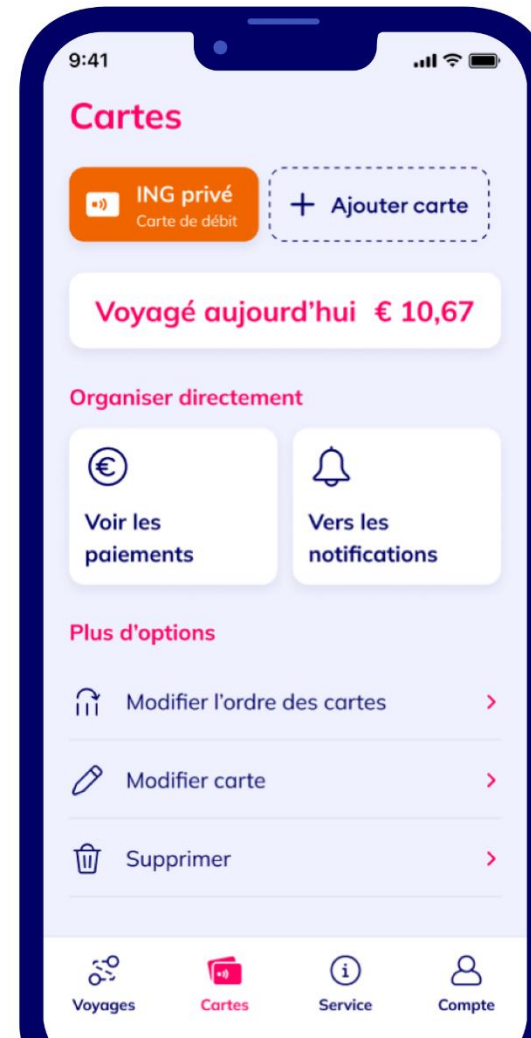




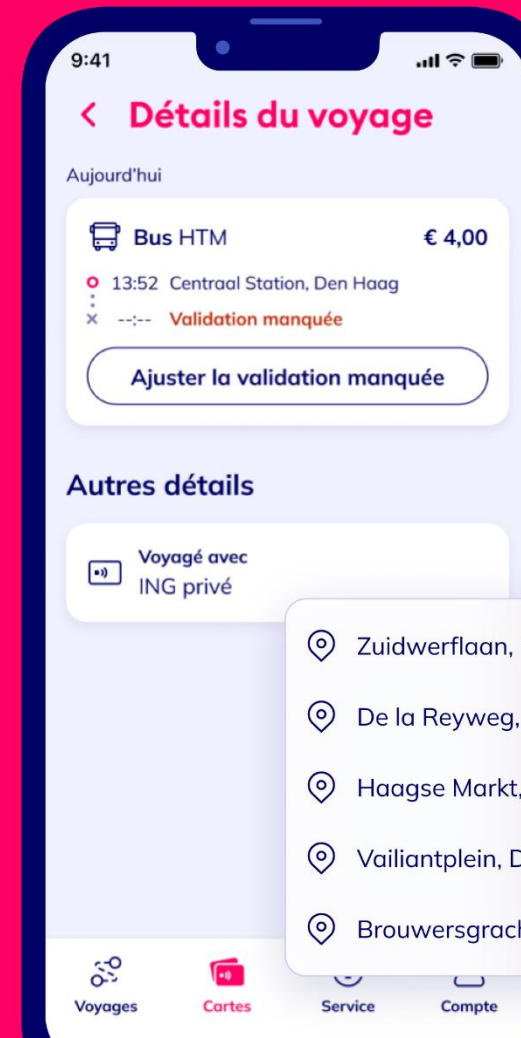
Voyager avec
carte bancaire ou
carte de crédit

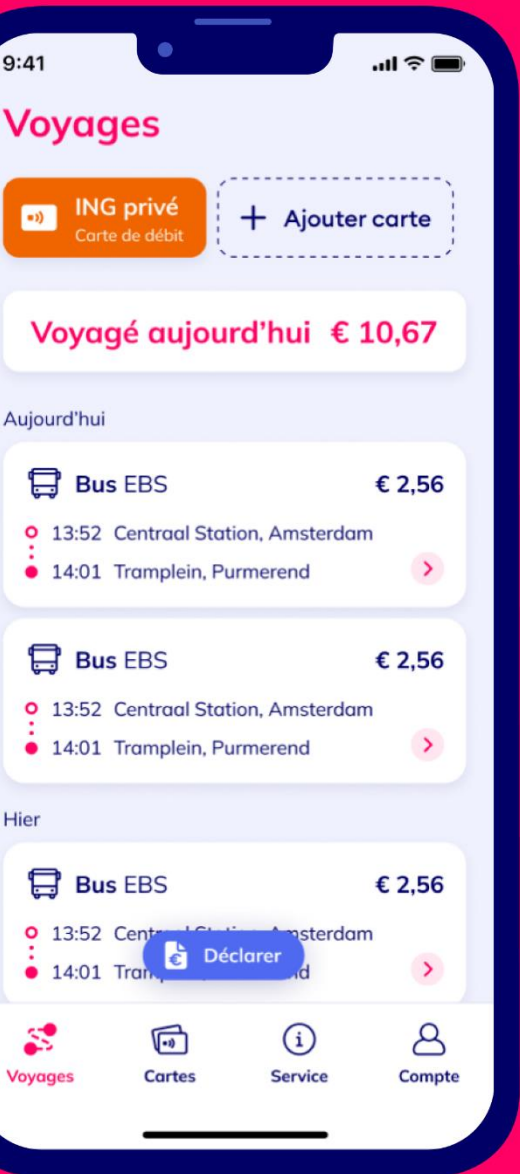


Gérer les
cartes

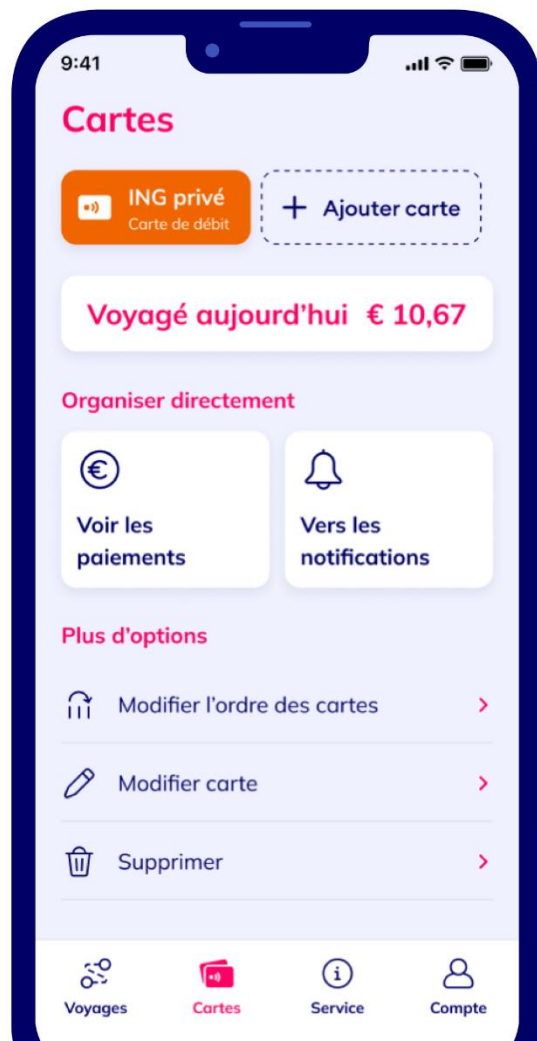


Ajuster validation
manquées

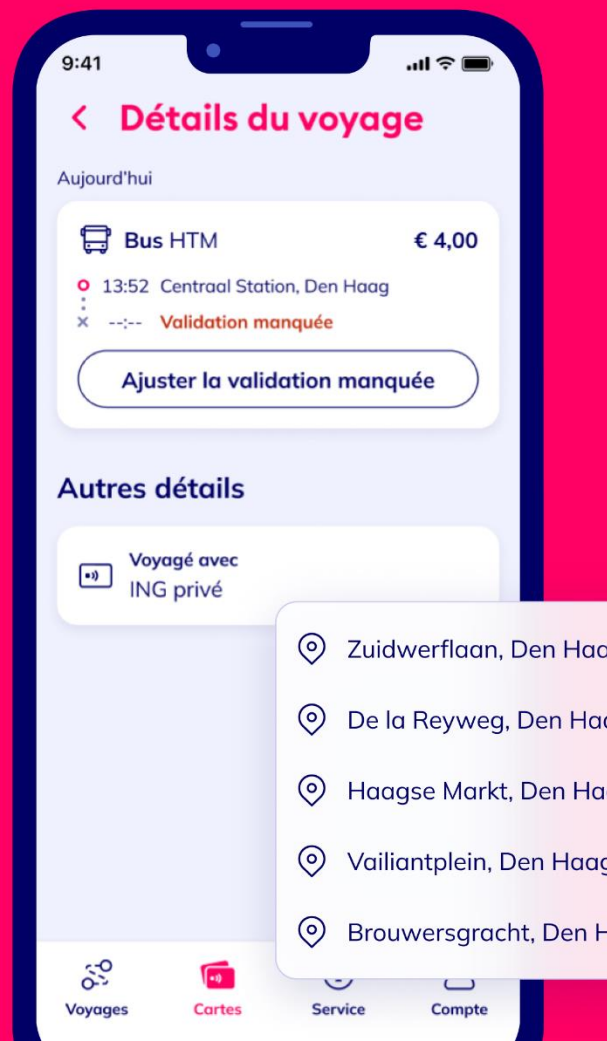




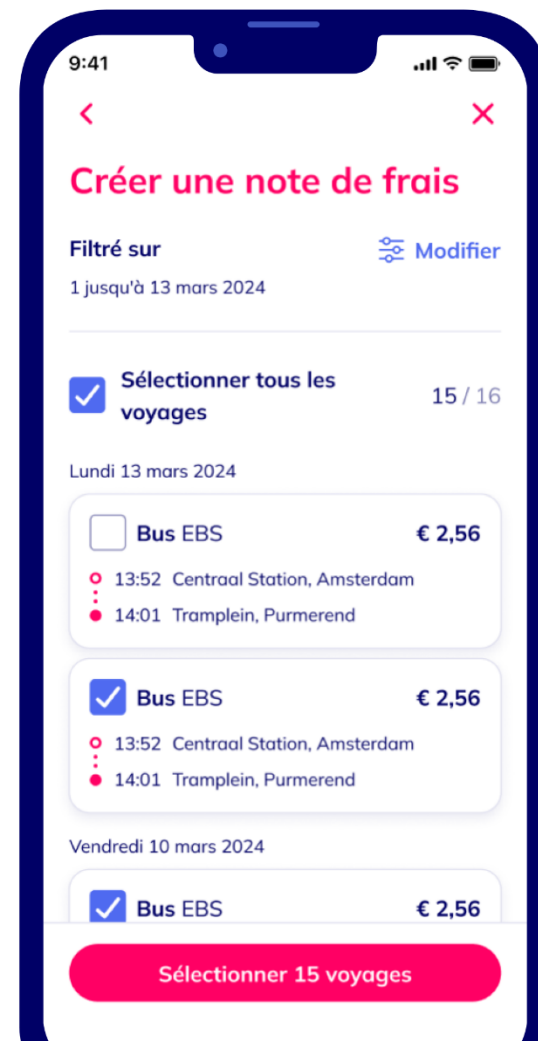
Gérer les cartes



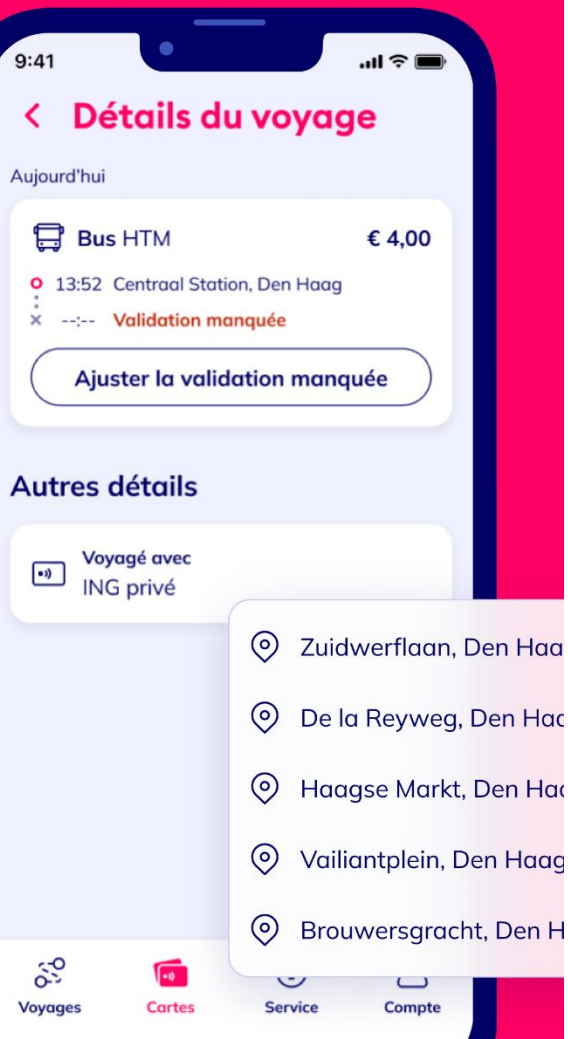
Ajuster validations manquées



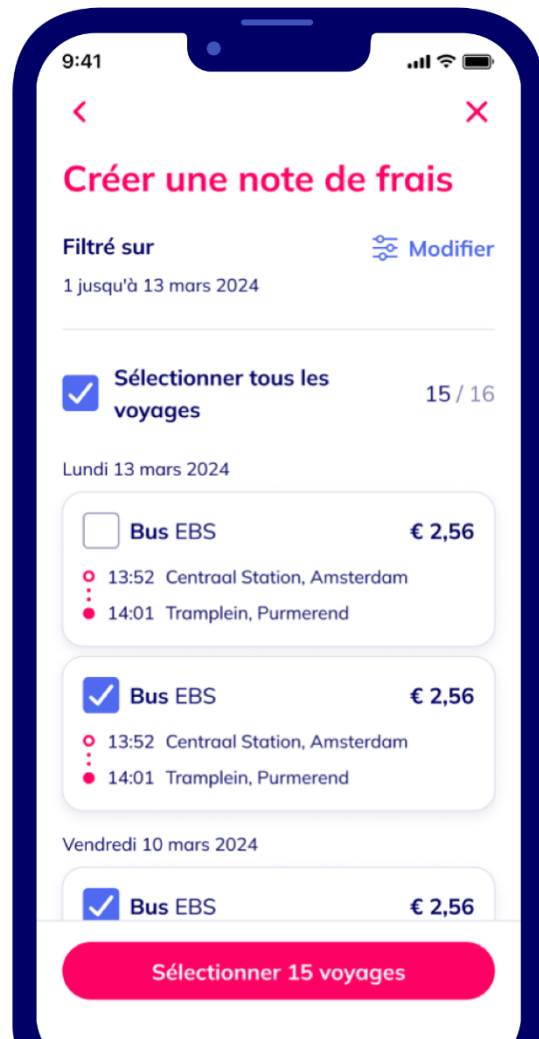
Notes de frais



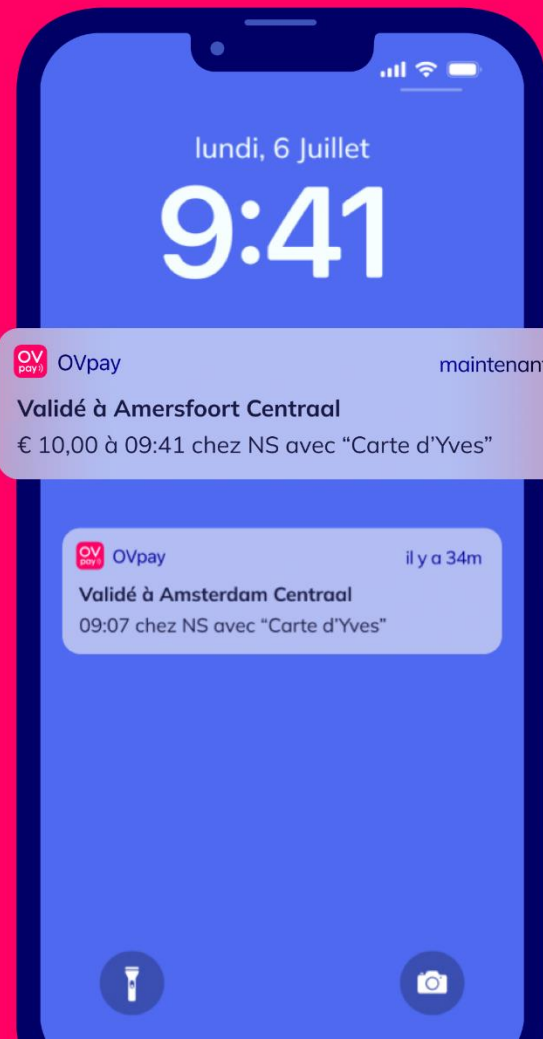
Ajuster validations manquées



Notes de frais



Recevoir des notifications

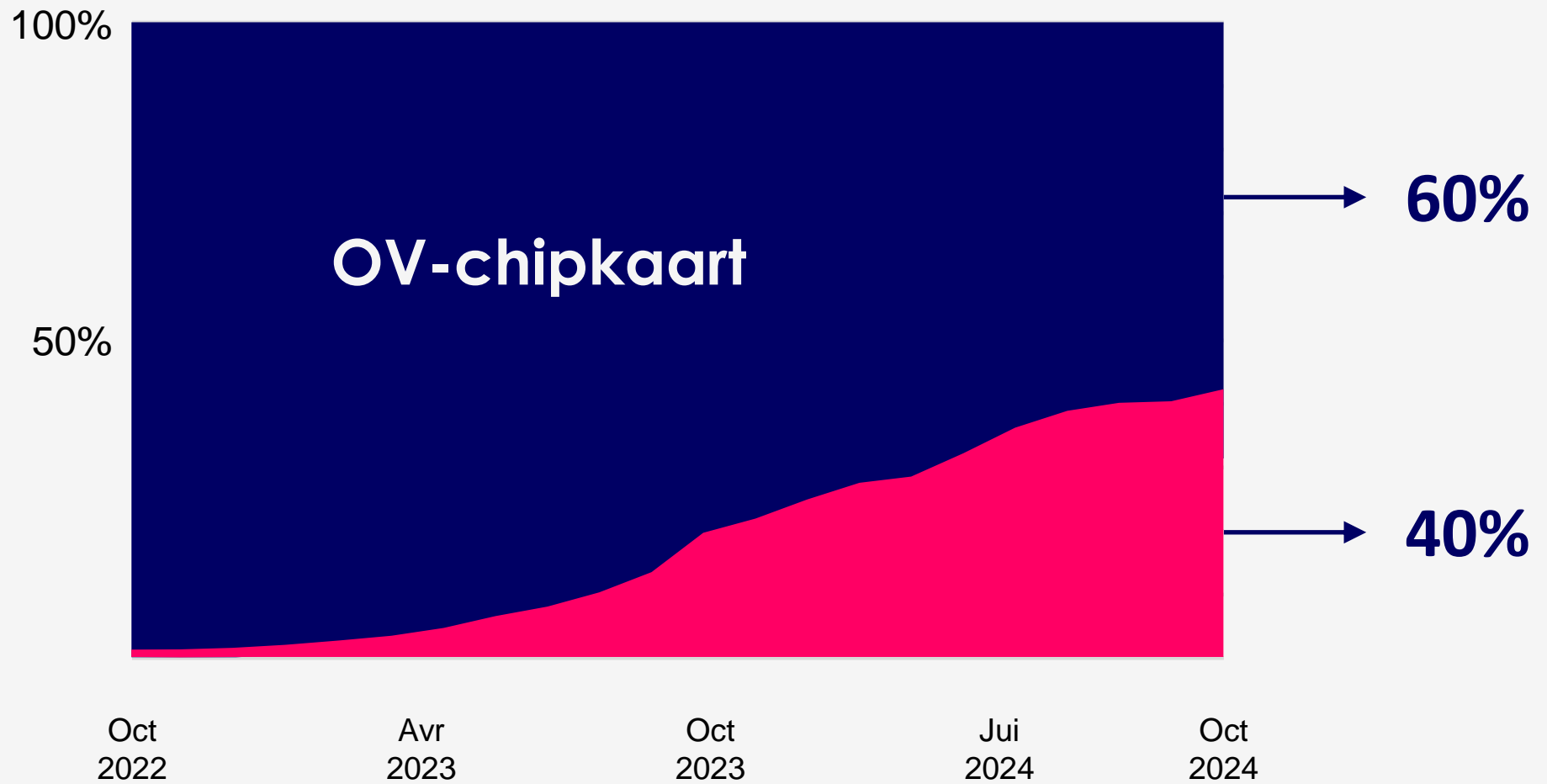


Rendez votre carte reconnaissable



Full Fare Adoption

Validations avec OV-chipkaart vs cartes bancaires et cartes de crédit
(2022-2024)



Closed Loop







Closed Loop Jeton

1

Une carte EMV
Closed Loop digital
et physique

2

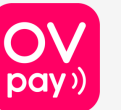
ABT (payé en avance),
abonnements et payé
après

Introduction Closed Loop Jeton

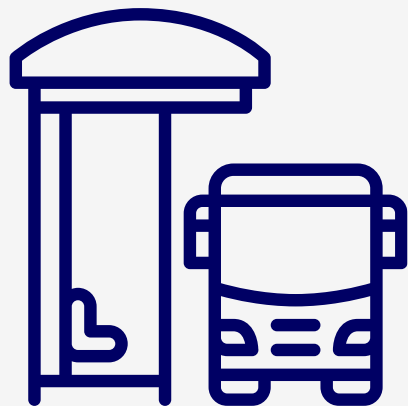
OV-pas



Plus intelligent, plus facile



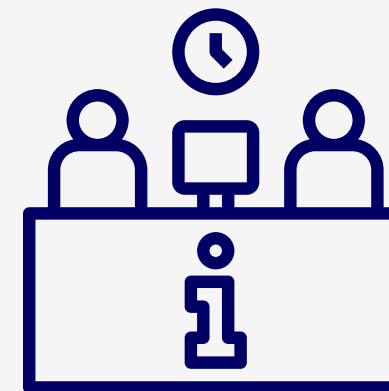
Accessibilité



- Embarquement de plain-pied entre la modalité et le quai
- Portes extra larges, portes coulissantes et sièges spacieux pour les utilisateurs de fauteuils roulants
- Déplacements gratuits pour les chiens-guides
- Toilettes accessibles



- Vers une conformité totale avec WCAG 2.2
- Test de l'application et du site Web avec des utilisateurs malvoyants



- Service client par téléphone et par e-mail
- Comptoirs de service

Plus intelligent, plus facile



Leçons apprises lors du déploiement

- Définir les parcours clients et les produits minimum viables
- La facilité d'utilisation est essentielle
- Rester proche de l'expérience client du système actuel bien connu
- Fournir la meilleure qualité à chaque étape est crucial
- Gérer les attentes des parties prenantes est essentiel
- La communication avec les clients doit être une priorité
- Consacrer du temps et de l'attention à rendre la chaîne robuste
- Gérer la chaîne financière



LES DÉFIS

Expérience client OV-chipkaart 8.4

EMV standard?
Vous dites...

Contracter Apple et Google

Élimination progressive OV-chipkaart

Planning

Mise à jour de l'infrastructure requise pour l'expérience mobile

Développer paiements des boucles ouvertes et fermées en parallèle

Mise à niveau de 60.000 valideurs vers EMV

Pandémie de covid

Développement d'OVpay a coté du support d'OV-chipkaart

Solution de contrôle EMV

Plus intelligent, plus facile



En résumé

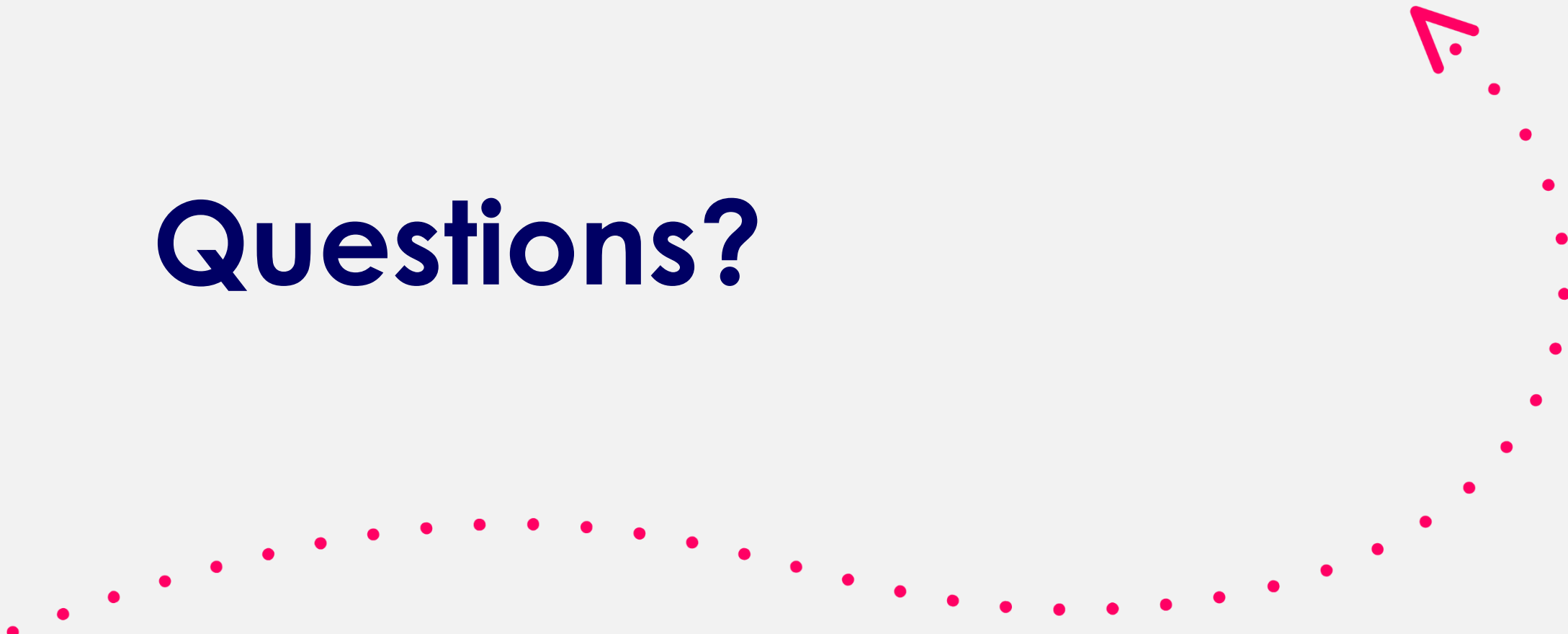
- OV-chipkaart: bientôt 20 ans d'existence
- Un système populaire, utilisé dans tous les transports publics néerlandais
- Check in – check out systématique
- Mouvement en cours de OV-chipkaart (titre sur la carte) vers OVpay (titre sur serveur central)
- Une simplicité accrue pour le bénéfice des clients
- La communication est essentielle!



Campagne nationale de communication OVpay



Questions?



powered by
translink

Partez à l'aventure avec nous!



Contact:

Marco.kartman@translink.nl ou +31 6 218 50 159



Plus intelligent, plus facile

ovpay.nl



@OVpayNL



ovpay_nl

translink.nl