

MOBIMART PLUS

Mobilità e bigliettazione intelligente mare terra

Componente T2

Definizione di un sistema integrato transfrontaliero

Attività T2.2

Coinvolgimento degli Stakeholder

Prodotto T2.2.1

Report sul feedback degli stakeholders

PRODUZIONE

>	Data	Scrittori
	20/02/2023	Valérie ROSSELET

REVISIONI

Versione	Data	Autori	Descrizione
1.0	03/03/2023	Valérie ROSSELET	Versione da consegnare
2.0	09/03/2023	Valérie ROSSELET	Considerazione della revisione CCI
3.0	10/03/2023	Valérie ROSSELET	Considerazione della revisione CCI i setec

DETTAGLI DI CONTATTO

Siège social

setec its

Immeuble Central Seine
 42 - 52 quai de la Rapée - CS 71230
 75583 PARIS CEDEX 12
 FRANCE

Tél +33 1 82 51 57 12

Fax +33 1 82 51 57 81

its@setec.com

www.setec.fr

SOMMARIO

1	SCOPO DEL DOCUMENTO	4
2	CONTESTO E PROBLEMI	4
2.1	PROGETTO MOBIMART PLUS.....	4
2.2	ASPETTI DEL PROGETTO E DELL'AZIONE PILOTA DA REALIZZARE.....	5
3	ATTIVITÀ METODOLOGICA DETTAGLIATA T2.2 - MODALITÀ OPERATIVE PER LA CONSULTAZIONE DEGLI PARTI INTERESSATI (STAKEHOLDER)	5
4	INVENTARIO DEGLI ATTORI, DELLE OFFERTE, DELLE TARIFFE, DEI SISTEMI SUL TERRITORIO DIPARTIMENTALE	7
4.1	ATTORI E OFFERTE DI MOBILITÀ.....	7
4.2	TARIFFE DI MOBILITÀ.....	8
4.3	STRUMENTI E SISTEMI.....	9
4.4	STRUMENTI DIGITALI DI INFORMAZIONE O DI ACQUISTO.....	11
5	AZIONI PILOTA POSSIBILI, AZIONI IN CORSO O PIANIFICATE	12
5.1	ANALISI COMPARATIVA DELLE AZIONI IN CORSO E DI QUELLE IN PROGETTO.....	14
5.2	ANALISI COMPARATIVA DELLE AZIONI PREVISTE (NÉ IN CORSO, NÉ IN PROGETTO).....	15
6	CONCLUSIONE: AZIONE PILOTA PRESCELTA	16
7	ANNEXE 1 –ELENCO DEGLI ALLEGATI	17

1 Scopo del documento

Questo documento è il rapporto intermedio dello studio di setec its, missione " **Programma Interreg Italia Francia Marittimo - Progetto MOBIMART PLUS T2** ", realizzata per la CCI Nice Côte d'Azur.

Il documento presenta :

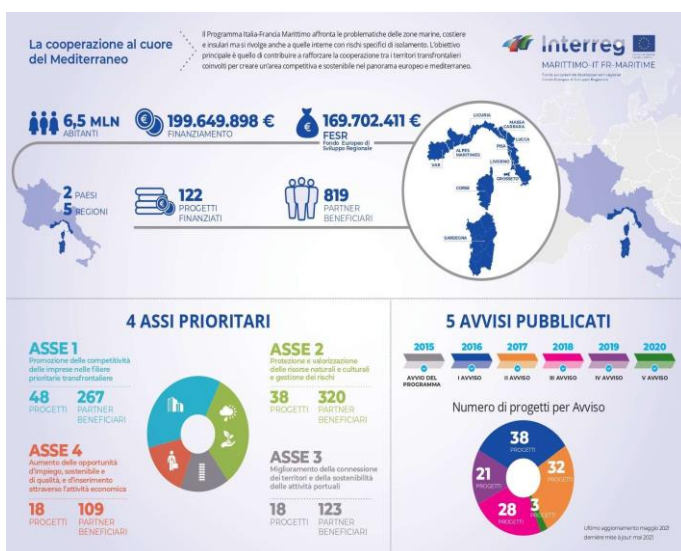
- Contesto e problemi ;
- Metodologia applicata allo studio ;
- Inventario degli attori, degli strumenti e dei sistemi esistenti sul territorio, utile per la definizione delle azioni ammissibili al progetto;
- Diverse azioni pilota possibili, azioni già in corso o programmate;
- Azione proposta da conservare per ulteriori lavori.

Elenco degli acronimi

AOM	Autorità organizzatrice della mobilità
A/R	Viaggio di ritorno
CA	Comunità di agglomerazione
LER	Linee espresse regionali (autobus)
TC	Trasporto pubblico
TER	Trasporto espresso regionale (treno)

2 Contesto e problemi

2.1 Progetto MOBIMART PLUS



Il progetto MOBIMART PLUS fa parte del Programma Interreg Italia-Francia Marittimo 2014-2020, un programma transfrontaliero cofinanziato dal Fondo europeo di sviluppo regionale (FESR) nell'ambito dell'obiettivo Cooperazione territoriale europea. Questo programma finanzia 122 progetti, suddivisi in 6 poli tematici.

Il progetto MOBIMART PLUS fa parte dell'ultimo polo "Promozione delle connessioni per ridurre le distanze".

Questo progetto mira a "studiare e sperimentare un servizio di bigliettazione integrata intermodale transfrontaliera a sostegno del trasporto multimodale tra le regioni e con le isole per migliorare la connettività dei nodi secondari e terziari alle reti TEN-T" (fonte <https://interreg-maritime.eu/fr/web/mobimart-plus/projet>).

Figura 1 : Programma Interreg Italia-Francia Marittimo (fonte: <https://interreg-maritime.eu/fr/programme>)

Guidato dalla Regione Liguria, il progetto MOBIMART PLUS riunisce diversi partner :

- Le regioni Liguria, Toscana e la Regione Autonoma della Sardegna,
- La Comune di Genova,

- La “Chambre de Commerce et d’Industrie du Var” e “Chambre de Commerce et d’Industrie Nice Côte d’Azur”,

intorno all'obiettivo comune di sviluppare l'intermodalità tariffaria e di creare un sistema transfrontaliero integrato, attraverso un lavoro strutturato in 3 componenti: lo studio dei sistemi tariffari (Componente T1, realizzata nel 2021 dalla CCI Nice Côte d'Azur), lo studio dei sistemi di biglietteria esistenti o in fase di realizzazione (Componente T2, oggetto dello studio), che permetteranno così di definire l'azione pilota (Componente T3).

2.2 Aspetti del progetto e dell'azione pilota da realizzare

Lo studio ha identificato e approfondito le varie questioni sull'azione pilota da realizzare:

- **Pianificazione:** la pianificazione del progetto MOBIMART+ impone la realizzazione dell'azione pilota in un arco di tempo molto ristretto: questa azione deve essere realizzata e, per quanto possibile, valutata entro la fine di giugno 2023. Questo vincolo di tempo limita il campo delle azioni possibili. Questa azione pilota può essere una realizzazione o essere integrata nella preparazione di un progetto del territorio (ad esempio: studio di fattibilità, definizione/descrizione dettagliata del progetto...).
- **Perimetro:** inizialmente previsto per un'area più ampia e con un collegamento con le isole, i vincoli di pianificazione hanno portato a ridurre il perimetro dell'azione pilota, che deve comunque concentrarsi su un progetto di sviluppo dell'intermodalità, principalmente nel dipartimento delle Alpi Marittime.
- **Responsabilità:** la Regione PACA, grazie al suo ruolo di "leader in termini di mobilità e intermodalità", è responsabile di "organizzare [...] le modalità dell'azione congiunta delle autorità organizzatrici della mobilità, in particolare per quanto riguarda ..: le diverse forme di mobilità e di intermodalità, in termini di servizi, orari, tariffe, informazione e accoglienza di tutti i pubblici [...], l'identificazione e la diffusione delle pratiche di mobilità e delle azioni attuate in particolare per migliorare la coesione sociale e territoriale [...]" (estratto dall'articolo L215-1 del Codice dei trasporti, versione in vigore il 1° gennaio 2022). L'azione pilota della CCI Nice Côte d'Azur deve quindi essere integrata in uno schema di responsabilità che tenga conto di questo ruolo della Regione e delle azioni che sta portando avanti in questo contesto, in particolare i progetti per lo sviluppo di prodotti multimodali (Pass Sud Azur in una versione a breve termine per il territorio 06) e il progetto per l'implementazione di un Sistema Informativo Regionale di Biglietteria (SIBR).

3 Attività metodologica dettagliata T2.2 - Modalità operative per la consultazione degli parti interessati (stakeholder)

La presente relazione riguarda l'attività T2.2 "Coinvolgimento degli stakeholder".

L'attività è stata svolta da setec its, società di consulenza specializzata in ingegneria della mobilità e dei trasporti.

Il 01 dicembre 2022 è stato organizzato un incontro di avvio tra il responsabile del progetto setec its e le équipe della CCI Nice Côte d'Azur incaricate del progetto. Prima dell'incontro di avvio, setec its ha redatto una nota organizzativa che è stata inviata dopo l'incontro.

Durante la missione, sono stati organizzati, tra Setec Its e la CCI Nice Côte d'Azur, riunioni bimestrali sullo stato di avanzamento dei lavori. Dopo ogni incontro ci veniva inviato: il verbale dell'incontro via e-mail e l'aggiornamento della tabella di avanzamento delle azioni, delle decisioni e dei dati in entrata.

Sono state quindi svolte le seguenti attività:

- **Analisi del contesto e dei risultati dello studio della componente T1 nel dicembre 2022** : questa analisi ha permesso di conoscere il contesto e gli attori, e di condividere le tipologie di azione pilota e le esigenze/vincoli da tenere in considerazione ; questi elementi sono stati integrati nel supporto della riunione plenaria descritta di seguito.
- **Organizzazione di una riunione plenaria con i potenziali stakeholder il 13 gennaio 2023 presso la sede della CCI Nice Côte d'Azur:** questa riunione è stata organizzata congiuntamente da setec its e dalla CCI Nice Côte d'Azur. Sono stati invitati tutti gli attori dell'AOM del dipartimento, nonché l'Ufficio del Turismo Metropolitano, il Comitato Turistico Regionale e il gestore dell'aeroporto di Nice Côte d'Azur. Prima dell'incontro, il 6 gennaio 2023 la CCI Nice Côte d'Azur ha inviato, agli attori invitati, un documento

contenente il contesto e le tipologie di azioni pilota, invitandoli a preparare l'incontro individuando le potenziali azioni. All'incontro hanno partecipato le seguenti persone:

- La "Région PACA" ;
- Le seguenti AOM: Communauté d'Agglomération Cannes Pays de Lérins, Métropole Nice Côte d'Azur;
- L'Ufficio del Turismo Metropolitano di Nice Côte d'Azur;
- Il direttore dell'aeroporto di Nice Côte d'Azur.

La Communauté d'Agglomération Sophia Antipolis, la Communauté d'Agglomération du Pays de Grasse, la Communauté d'Agglomération de la Riviera Française, le Comité Régional du Tourisme, si sono scusati. La Communauté d'Agglomération Sophia Antipolis ha tuttavia inviato, prima dell'incontro, delle proposte che sono state esaminate durante la riunione.

L'ordine del giorno di questa riunione plenaria (comunicato in anticipo nell'e-mail di invito) era il seguente:

1. Presentazione del progetto Mobimart Plus: attori, ambito, obiettivi, pianificazione
2. Presentazione sintetica delle conclusioni della fase 1 del progetto e presentazione delle principali tipologie di azioni pilota pre-identificate sulla base della fase 1.
3. Discussione con i partecipanti su possibili azioni pilota tenendo conto dei seguenti elementi:
 - a. Calendario di attuazione in relazione alle tappe, agli obiettivi generali e all'ambito del progetto Mobimart Plus
 - b. Possibili progetti in corso nell'area di responsabilità dell'organizzazione/azienda di ciascun partecipante
 - c. Opportunità / ostacoli
4. Presentazione delle fasi successive:
 - a. Prossimi passi e pianificazione
 - b. Identificazione dei contatti per la raccolta di ulteriori dati

Durante la riunione plenaria sono state individuate e discusse diverse possibili azioni pilota. Queste sono presentate più avanti nel documento.

Il verbale di questa riunione, così come il materiale di supporto, è stato inviato il 23 gennaio 2023 a tutti gli attori invitati, via e-mail, comprese le proposte di date per un punto di scambio video.

- **Organizzazione di punti di scambio bilaterali in videoconferenza tra Setec its e ogni potenziale stakeholder tra il 26 gennaio 2023 e il 16 febbraio 2023.** Questi incontri sono stati preceduti dall'invio di una guida all'intervista che richiamava lo scopo del progetto e dell'intervista, ed elencava tutte le domande da affrontare . Al termine di ogni intervista sono stati individuati i dati aggiuntivi attesi. La tabella dell'Allegato 1 elenca le date e gli interlocutori di queste interviste. In questi incontri sono stati discussi i seguenti argomenti:
 - Richiamo del contesto e delle azioni pilota possibili, informazioni generali (relazioni contrattuali o convenzionali esistenti, tipi di clienti), canali di informazione per i clienti (elenco, tipo di informazioni, attori, interfacce, dati quantitativi sul pubblico), opinioni e osservazioni (ostacoli, opportunità) sulle azioni pilota;
 - Per le AOM e le reti di TC : gamma di tariffe, canali di vendita, dati quantitativi di vendita e di utilizzo, sistema di biglietteria (fornitore, attrezzature, date di implementazione, interfacce).
- Analisi degli elementi raccolti durante gli scambi bilaterali e stesura del presente rapporto.

Il resto dello studio (attività T2.3) si concentrerà sulla definizione dell'azione pilota secondo i seguenti assi, da adattare in base all'azione pilota selezionata:

- Organizzazione e governance
- Calendario di attuazione
- Funzioni, trattamenti e/o attrezzature
- Modelli retributivi
- Impatto sui ricavi e costi di investimento/operativ

Il capitolo 4 illustra in dettaglio le informazioni raccolte attraverso il coinvolgimento degli stakeholder e ulteriori ricerche.

4 Inventario degli attori, delle offerte, delle tariffe, dei sistemi sul territorio dipartimentale

La componente T1, realizzata in precedenza, aveva permesso di redigere un inventario delle tariffe di mobilità sul territorio del dipartimento, nonché dei contratti e degli accordi relativi al servizio di mobilità.

Poiché sono intervenuti cambiamenti nell'ambito del presente studio da quando è stato realizzato lo studio T1, e tenendo conto delle azioni pilota previste (descritte di seguito), è stato effettuato un aggiornamento di questo inventario.

Inoltre, questa missione ha permesso di stilare un inventario dei sistemi di "ticketing" esistenti e dei progetti associati sul territorio, nonché dei servizi di mobilità forniti dai vari attori.

Infine, tenendo conto delle azioni pilota, è stato realizzato anche un inventario degli strumenti digitali di informazione sulla mobilità.

4.1 Attori e offerte di mobilità

Gli elementi principali del inventario degli attori et delle offerte della mobilità sono i seguenti:

- 6 attori Autorità organizzatrici della mobilità :
 - 5 Autorità Organizzative della Mobilità Urbana, ciascuna delle quali ha affidato la gestione della propria rete urbana a un operatore, secondo diverse modalità contrattuali;
 - La Regione, Autorità Organizzativa Regionale di una rete composta da linee stradali regolari (Linee Espressive Regionali e Linee Locali), linee scolastiche, linee ferroviarie regionali (TER) e la linea Chemins de Fer de Provence.
- Un'offerta di mobilità, gestita da ciascuna Autorità Organizzativa Urbana all'interno del proprio perimetro, composta da regolari linee di autobus, linee scolastiche, Trasporto su Richiesta (su prenotazione) all'interno del perimetro dell'autorità ma anche :
 - Di competenza della Métropole de Nice : l'etichettatura di 3 operatori che offrono veicoli elettrici a noleggio in car-sharing sul territorio, il contratto con un operatore per il noleggio di biciclette self-service (e biciclette a pedalata assistita) (Vélo bleu e e- Vélo bleu).
 - Sotto la giurisdizione della CA de Sophia-Antipolis: un accordo con un'associazione che propone il prestito di biciclette a pedalata assistita.
 - Tra la CA de Sophia-Antipolis e la CA de Cannes Pays de Lerins: una convenzione che autorizza l'accettazione reciproca di abbonamenti su una linea cooperata che collega i due territori.
 - Tra la CA de Cannes Pays de Lerins e la CA du Pays de Grasse : una convenzione che autorizza la rispettiva accettazione di abbonamenti (sulla parte di linea integrata in ciascun territorio) su una linea cooperata che collega i due territori.

- Tra la CA du Pays de Grasse e la Regione: una convenzione che autorizza l'accettazione degli abbonamenti Sillages sulle linee regionali, all'interno del perimetro del trasporto urbano.

4.2 Tariffe di mobilità

Nello presente studio è stata effettuata un inventario delle tariffe di mobilità per tenere conto degli aggiornamenti intervenuti dopo lo studio della componente T1.

Gli elementi principali di quest'inventario delle tariffe di mobilità sono i seguenti:

- Per quanto riguarda la tariffazione del trasporto pubblico "monomodale" (cioè che consente l'utilizzo della rete di trasporto pubblico dell'autorità organizzatrice):
 - Ogni rete offre un servizio del tipo "biglietto unitario". D'altra parte, il periodo di validità del biglietto varia notevolmente da una rete all'altra (e, come si vedrà più avanti, anche i canali di acquisto e i supporti dei biglietti sono eterogenei). Le reti Zest (Menton), così come Palm Bus (Cannes) offrono anche il servizio di "open payment" (convalida della propria carta bancaria, che può essere utilizzata come "biglietto" quando si sale sull'autobus).
 - Ogni rete ha un'offerta di "10 viaggi". Tuttavia, a seconda della rete, il titolare del biglietto può autorizzare o meno il "multi-trip" (cioè l'utilizzo da parte di più persone) per questi 10 viaggi. Si noti che esiste un'offerta "famiglia" e "gruppo" sulla rete Sillages (1 viaggio con 1 collegamento), nonché un'offerta mini-gruppo (3, 4, 5, 6, 7 o 8 persone) sulla rete regionale (1 viaggio).
 - Ogni rete urbana (quindi esclusa la rete regionale) dispone di un'offerta "1 giorno", la cui data di inizio è stabilita dalla prima convalida. La versione "x giorni", invece, non esiste sistematicamente e non ha la stessa durata (2 giorni e 7 giorni sulla rete Lignes d'Azur, 7 giorni solo sulle reti Zest ed Envibus, 3 giorni e 7 giorni sulla rete Palm Bus).
 - Inoltre, ogni rete offre abbonamenti mensili, annuali e scolastici; alcune reti offrono anche abbonamenti trimestrali. Questi abbonamenti sono disponibili per il pubblico in generale o per i clienti con diversi profili di tariffe scontate.
- Per quanto riguarda le tariffe TC "multiAOM":
 - Esiste un'offerta del tipo "biglietto unitario" che consente di viaggiare su più reti: il "Ticket Azur". Inizialmente, questo biglietto consentiva un unico viaggio su una rete urbana (Lignes d'Azur, Envibus, Palmibus, Sillages) e un unico collegamento sulla rete dipartimentale. Il trasferimento della rete dipartimentale alla Regione e la revisione dell'offerta tariffaria regionale hanno portato a una modifica delle possibilità di utilizzo di questo "Ticket Azur". Ora consente un viaggio sulla rete urbana e un viaggio sulla rete stradale regionale (linee locali, ZOU !06), con un collegamento da effettuare entro 2h30.
 - L'offerta è disponibile anche come abbonamento mensile e come abbonamento annuale, con il nome "Carte Azur", la cui data di validità viene stabilita al momento dell'acquisto. Questa offerta permette la libera circolazione sulle reti urbane (Lignes d'Azur, Envibus, Palm bus, Sillages e Zest) e sulla rete stradale regionale ZOU !06.
 - Inoltre, esiste anche un'offerta multimodale su scala dipartimentale, istituita dalla Regione (nome commerciale "Pass Sud Azur"), attualmente disponibile in versione mensile e annuale, con validità di calendario (dal primo alla fine del mese o dell'anno). In termini tariffari, il Pass Sud Azur corrisponde a una tariffa alveolare zonale: il cliente acquista da 1 a 7 zone contigue e beneficia della libera circolazione su tutte le reti (urbane e regionali, comprese LER e TER) nelle zone acquistate. Come verrà spiegato più avanti, per luglio 2023 è prevista una versione "a breve termine" (3 giorni, 7 giorni e 14 giorni) del Pass Sud Azur.
- Per quanto riguarda l'accesso ad altre offerte o servizi di mobilità (diversi dal TC) :
 - Il servizio di noleggio self-service di biciclette, affidato dalla Métropole Nice Côte d'Azur a un fornitore di servizi (Vélo bleu e e-Vélo bleu), non è soggetto ad alcuna integrazione tariffaria o multimodale con la rete di trasporto pubblico. Tuttavia, ai titolari di un abbonamento annuale alle Lignes d'Azur viene offerta una riduzione sull'abbonamento annuale. L'utilizzo di questo servizio richiede quindi un "acquisto" da parte del cliente sui canali di Vélo bleu.

- Allo stesso modo, il prestito gratuito di una bicicletta a pedalata assistita, concordato dall'CA de Sophia Antipolis con un'associazione, non è legato al possesso di un biglietto di trasporto Envibus. D'altra parte, questo servizio è accessibile solo ai dipendenti che vivono o lavorano sul territorio dell'CA de Sophia Antipolis.
- Infine, esiste un'offerta che combina l'utilizzo del TC, nell'esclusivo perimetro metropolitano, e l'accesso ai siti turistici che si trovano principalmente in questo stesso perimetro (ma che comprendono anche siti sul territorio del CA de Sophia Antipolis e del CA de Cannes Pays de Lérins): il "French Riviera Pass con opzione trasporto". Questa offerta, proposta dall'Ufficio del Turismo Metropolitano, consente al cliente di acquisire, oltre al French Riviera Pass che permette l'ingresso ai siti turistici, una "opzione trasporto" sotto forma di un pass di 24, 48 o 72 ore che autorizza la libera circolazione sulla rete di trasporto delle Lignes d'Azur.

Durante le discussioni su questo tema sono stati citati progetti di evoluzione o sviluppi recenti:

- Regione: semplificazione del sistema tariffario regionale il 1er gennaio 2023 (tariffa unica sulle linee locali, semplificazione dei profili tariffari ridotti);
- Territorio 06: estensione prevista dell'offerta tariffaria multimodale Pass Sud Azur (vedi sotto);
- Métropole Nice Côte d'Azur: modifiche tariffarie previste per il 1er luglio 2023 e abolizione del biglietto 10 Voyages.

4.3 Strumenti e sistemi

Gli elementi principali dell'inventario degli strumenti e dei sistemi sono i seguenti:

- **In termini di canali di acquisto dei titoli di trasporto :**
 - del tipo "biglietto unitario" (tranne "biglietto Azur") e carnet di titoli :
 - Ad eccezione della rete TER, tutte le reti consentono l'acquisto di biglietti singoli a bordo, in vari formati (cartaceo, magnetico, contactless). Anche il periodo di validità di questi biglietti varia. Tuttavia, i carnet di biglietti non possono essere acquistati a bordo. I carnet di biglietti possono essere acquistati presso le agenzie e le biglietterie automatiche delle reti Lignes d'Azur ed Envibus.
 - Inoltre, ad eccezione della rete TER, tutte le reti dispongono di un'applicazione mobile che consente l'acquisto di un biglietto unitario. Le tecnologie e le procedure di convalida di questo "biglietto elettronico" unitario variano a seconda della rete (autoconvalida, convalida con QR Code). Le reti Lignes d'Azur (Nice), Zest (Menton) ed Envibus (Sophia-Antipolis) consentono anche l'acquisto di carnet di 10 viaggi tramite l'applicazione mobile.
 - Infine, le reti Zest (Menton) e Palmbus (Cannes) consentono anche l'utilizzo di carte bancarie per la convalida diretta sull'autobus ("openpayment").
 - Del tipo "pacchetto breve" (1 giorno o più):
 - Il pass "1 giorno" è venduto a bordo di tutte le reti urbane, tranne Envibus, e non è venduto a bordo della rete stradale regionale. Il pass giornaliero può essere acquistato anche sull'applicazione mobile di ciascuna delle reti urbana (solo sugli smartphone Android per Lignes d'Azur, e non sugli smartphone iOS (iPhone)). Questo pass di un giorno è venduto anche presso le biglietterie automatiche (Lignes d'Azur ed Envibus) e può essere acquistato sul sito web, per ricaricare una carta contactless.
 - Oltre all'abbonamento di 1 giorno, per le reti che ne dispongono, gli abbonamenti x-day sono venduti sull'applicazione mobile (3 giorni e 7 giorni su Palmbus, 7 giorni su Zest, 24h, 48h e 7 giorni su Lignes d'Azur - solo Android).
 - Di tipo "gruppo" o "famiglia":
 - Questo prodotto è disponibile solo sulla rete stradale regionale e sulla rete Sillages - Grasse (venduto a bordo e sull'applicazione mobile).
 - Tipo di abbonamento :

- Questi prodotti possono essere acquistati su applicazioni mobili, e-shop, agenzie e distributori automatici per le reti che ne dispongono.
- Per i clienti con profili tariffari ridotti (sociali, ecc.), l'abbonamento viene generalmente offerto tramite l'e-shop (con distribuzione tramite macchine automatiche o validatori, o con ricezione della carta a casa); nonché nelle agenzie.
- Per i titoli "interAOM" :
 - I canali di vendita dei biglietti Azure variano da una rete all'altra (a bordo di Palmbus, sulle macchine automatiche e sull'e-boutique Lignes d'Azur, sulle macchine automatiche Envibus, nelle agenzie delle altre reti).
 - Il pass "Pass Sud Azur" può essere ricaricato in una agenzia o presso le macchine automatiche nelle stazioni.
- **In termini di detentori di titoli:**
 - Tutte le reti urbane, così come la rete stradale regionale, dispongono di un'applicazione mobile che consente di acquistare e "ospitare" almeno i biglietti unitari.
 - Oltre a questa dematerializzazione, i biglietti unitari sono supportati, a seconda della rete, da: supporti cartacei, biglietti contactless (supporti in cartone con chip NFC), carte contactless anonime (supporti in plastica con chip NFC), supporti magnetici (supporti in cartone con banda magnetica).
 - I carnet e gli abbonamenti brevi sono supportati dallo stesso tipo di supporto dei biglietti singoli, oltre che da carte contactless personalizzate.
 - Gli abbonamenti vengono effettuati su carte contactless personalizzate.
- **In termini di sistemi di biglietteria :**
 - Tutte le reti urbane e interurbane del dipartimento sono dotate di sistemi di biglietteria, messi in servizio in date diverse e con fornitori diversi.
 - Questi sistemi di bigliettazione sono principalmente "card-centric" (ad eccezione del sistema di bigliettazione della rete Sillages e di alcuni sistemi regionali, che sono "back-office-centric"), cioè richiedono che il biglietto sia "codificato" sul chip del supporto. Questo carattere "card-centric" richiede la distribuzione fisica del biglietto in caso di acquisto tramite e-shop. Questa distribuzione differita avviene tramite apparecchiature di convalida o distributori automatici di biglietti per le reti che ne dispongono (Nice, Sophia, Region).
 - Inoltre, ad eccezione di Lignes d'Azur, le reti urbane hanno un sistema centrale di back-office "applicazione mobile" in aggiunta al sistema di bigliettazione, tramite QRCode, con la convalida e il biglietto registrati nel sistema di back-office e non sul supporto. La rete Lignes d'Azur ha optato per la dematerializzazione NFC, un sistema di "card-centric".
 - Infine, va notato che, in alcune agenzie della rete (principalmente nelle stazioni), l'emissione e la personalizzazione della carta Pass Sud Azur avviene tramite l'installazione di terminali di vendita forniti dalla Regione e collegati al sistema di biglietteria regionale.

Durante le discussioni su questo tema sono stati citati progetti di evoluzione o sviluppi recenti:

- Regione: progetto di realizzazione del Sistema Informativo Regionale di Biglietteria (in corso) ;
- Sillages (Grasse): Progetto per lo sviluppo di una rete di rivenditori (tabaccheria,...), progetto in 2023 per la creazione di un sistema di "openpayment" (utilizzo di carte di credito per i viaggi) ;
- Envibus (Sophia-Antipolis): progetto per la creazione di un servizio di biglietteria via SMS ;
- Lignes d'Azur (Nice): progetto per la rimozione al 1er luglio 2023 dei supporti magnetici, progetto per la creazione di un servizio di ricarica dei supporti delle carte tramite applicazione mobile.

4.4 Strumenti digitali di informazione o di acquisto

Gli elementi principali dell'inventario degli strumenti digitali di informazione o di acquisto sono i seguenti:

- Ogni rete ha un sito web "di rete" e un'applicazione mobile. Diverse reti hanno un'applicazione mobile dedicata all'"acquisto di biglietti", separata dalle applicazioni mobili di informazione sulla mobilità (orari, percorsi, ecc.).
- I siti web forniscono le seguenti informazioni :
 - Tutti: Gamma tariffaria: le modalità di presentazione variano a seconda della rete. L'approccio può essere per "profilo di mobilità" (occasionale, frequente) o per "tipo di cliente" (scuola, pubblico, tariffa ridotta), oppure esaustivo (presentazione "piatta"). L'offerta "multimodale" (Carte Azur, Ticket Azur, Pass Sud Azur o offerte specifiche) non è presentata sistematicamente.
 - Tutti : Offerta TC: mappa della rete, elenco delle linee, orari o tempi di passaggio, disturbi.
 - Ricerca itinerari: integrazione della ricerca di itinerari regionali (Sud Mobilités o Zou!) per i siti Envibus, Palmbus, Zest e Région; ricerca di itinerari metropolitani per il sito Lignes d'Azur; nessuna ricerca di itinerari sul sito Sillages. Sebbene la ricerca dei percorsi includa biciclette o automobili (per Lignes d'Azur e per i siti che integrano Zou! o Sud mobilité), nessuno di essi crea un collegamento con i servizi di noleggio self-service di biciclette o con i servizi di car-sharing autorizzati.
 - Tutti : E-shop, che consente l'acquisto di prodotti variabili.

I siti web di Lignes d'Azur, Envibus e Palmbus sono in francese/inglese/italiano (comprese le informazioni sulle tariffe). Il sito ZOU è in francese e parzialmente in inglese (non le informazioni tariffarie). I siti web di Zest e Sillages sono solo in francese.

- Le applicazioni mobili forniscono le seguenti informazioni:
 - Acquisto di m-ticket o e-ticket (formati variabili) su Envibus, Palmbus, Zest, Grasse (Mybus) e Zou. Sulla rete Lignes d'Azur è disponibile un'applicazione per smartphone Android e un'applicazione per smartphone iOS. La gamma di tariffe acquistabili è diversa tra le due applicazioni. Ad eccezione delle applicazioni mobili di Lignes d'Azur, le altre applicazioni mobili funzionano secondo il principio di un QRCode da "convalidare" al momento dell'accesso al veicolo. Le applicazioni mobili di Lignes d'Azur, invece, funzionano secondo il principio della dematerializzazione del biglietto sullo smartphone. Nel caso dell'applicazione Lignes d'Azur su iOS, il processo di convalida è "auto-convalidato" dal cliente al momento dell'accesso alla rete di trasporto. Nel caso dell'applicazione Lignes d'Azur su Android, il biglietto deve essere convalidato sull'apparecchiatura di convalida, tramite un gesto identico alla convalida di una carta contactless.
 - Orari in tempo reale, interruzioni e ricerca del percorso su Palmbus, Sillages e Zou! Le altre reti possono avere applicazioni mobili separate tra l'applicazione "acquisto" e l'applicazione "informazioni". Si noti che la ricerca del percorso è limitata al perimetro della rete per ciascuna rete.
 - Inoltre, sul "Pôle métropolitain CAP AZUR", le applicazioni mobili (envibus cap azur, sillages cap azur, palmbus cap azur) forniscono informazioni sulla mobilità (percorsi, orari) su tutte e 3 le reti + la rete regionale (stradale e ferroviaria). Ad eccezione di Palmbus, questa applicazione è diversa da quella che consente l'acquisto di biglietti di trasporto dematerializzati.
- Inoltre, al di fuori delle reti di trasporto :
 - Il sito web dell'Ufficio del Turismo Metropolitano (<https://www.explorenicecotedazur.com>) ha una sezione intitolata "Informazioni pratiche / spostamenti" che dà accesso a: il sito web di Lignes d'Azur per gli spostamenti in autobus e tram, il sito web di Zou! per gli spostamenti in treno, i siti web di Vélo bleu e e- Vélo bleu per gli spostamenti in bicicletta e i siti web dei servizi di car-sharing approvati dall'Métropole Nice Côte d'Azur.
 - Il sito web della CRT (<https://provence-alpes-cotedazur.com>) contiene una sezione intitolata "Séjourner / Informations pratiques / se déplacer" (Soggiornare / Informazioni pratiche / spostarsi) che rimanda al sito web di Zou! per le informazioni regionali.

Durante le discussioni su questo tema sono stati citati progetti di evoluzione o sviluppi recenti:

- Palmbus (Cannes) e il CRT: progetto di evoluzione del sito web ;
- Sillages (Grasse): progetto di evoluzione della governance del sito web ;
- Lignes d'Azur : progetto per la creazione di un MaaS.
- Pôle Métropolitain Cap Azur : progetto per la creazione di un MaaS.

5 Azioni pilota possibili, azioni in corso o pianificate

Prima della riunione plenaria degli stakeholder, sono state stabilite tipologie di azioni pilota per aiutare tutti gli stakeholder a identificare le possibili azioni.

Tipi di azioni in base al loro obiettivo principale



Azione orientata al servizio: servizio multimodale sul territorio. (ad esempio : sportello unico, informazioni multimodali sui canali).



Azione orientata alle tariffe : ad esempio, armonizzazione delle tariffe, implementazione di un nuovo prodotto tariffario.



Azione con un focus tecnico: ad esempio, creazione di un'applicazione mobile per l'acquisto/distribuzione di biglietti da diversi "operatori", o un nuovo supporto multimodale per titoli.

Prima e durante la riunione plenaria, sono state esplorate diverse possibili azioni pilota:

- Creare uno sportello unico per la vendita o l'informazione multimodale: durante la riunione plenaria è stato indicato che questo sportello unico esiste già nell'Métropole Nice Côte d'Azur (vendita e informazione), all'aeroporto di Nizza (informazione), nelle stazioni delle varie reti (vendita e informazione Pass Sud Azur) e presso gli sportelli e le agenzie delle reti (vendita Pass Sud Azur). **Questa azione è già stata realizzata.**
- Implementare un "Sud Azur Pass" a breve termine per i turisti: durante la riunione plenaria, la Regione ha informato del suo progetto di implementare un Pass Sud Azur di 3 giorni/7 giorni/14 giorni, su base anonima, entro luglio 2023. **Questa azione è quindi già in fase di pianificazione.** I canali di vendita, i supporti e i prezzi di questi pass non sono ancora stati definiti.
- Attuare una tariffa "Pass Sud Azur" per gli studenti o per la solidarietà: durante la riunione plenaria, la Regione ha informato del suo progetto a medio termine per attuare questa tariffa ridotta Pass Sud Azur. **Questa azione è quindi già in progetto.** I profili, i canali di abbonamento e i prezzi di questi biglietti non sono ancora stati definiti.
- Implementare la vendita dei biglietti "Pass Sud Azur" su un'unica applicazione mobile: durante la riunione plenaria, la Regione ha informato del progetto in corso per la creazione di un sistema (SIBR), che include una componente MaaS. **Questa azione è quindi già in fase di pianificazione.**
- Armonizzare i profili tariffari ridotti tra le diverse reti: questa azione è stata identificata sulla base delle conclusioni dello studio della componente T1 (che ha fatto emergere un'eterogeneità tra le tariffe ridotte esistenti sulle diverse reti, che potrebbe costituire un ostacolo alla mobilità "intermodale" sul territorio). L'obiettivo di questa azione sarebbe quindi quello di armonizzare i criteri per il diritto alle tariffe ridotte (età, reddito o equivalente, residenza) e di implementare una soluzione tecnica per il riconoscimento condiviso

dei profili che consenta a un cliente, con un profilo tariffario di mobilità ridotta assegnato da un operatore di una rete di trasporto, di beneficiare di una tariffa ridotta con un operatore di un'altra rete.

- Diffondere informazioni (offerta di mobilità, prezzi) su sito web, rivolte a visitatori e turisti (con particolare attenzione all'offerta tariffaria adatta ai soggiorni brevi): questa azione mira a promuovere l'uso del trasporto pubblico e delle altre offerte di mobilità sostenute dalle AOM per turisti e visitatori. L'obiettivo è quello di concentrare su un'unica pagina web informazioni "mirate" che permettono ai visitatori di accedere alle informazioni sulle offerte di mobilità a loro disposizione (linee e orari del trasporto pubblico, ricerca di percorsi multimodali, altre offerte di mobilità) su tutto il territorio, nonché sui biglietti di trasporto (e sulle tariffe) da acquistare e sulle modalità di acquisto di tali biglietti (comprese le applicazioni mobili o gli e-shop per consentire loro di acquistare direttamente il/i biglietto/i). La proposta è che questa pagina web sia accessibile o sia riferimentata nei siti web delle varie reti di trasporto, nonché a quelli degli attori del turismo.
- Estendere l'offerta di mobilità del "French Riviera Pass" alle offerte di mobilità che coprono territori al di fuori della rete delle Lignes d'Azur: questa azione mira a promuovere l'utilizzo dei trasporti e delle altre offerte di mobilità sostenute dalle AOM per i clienti che acquistano il "French Riviera Pass" (offerta dell'ufficio turistico metropolitano che include l'accesso alle attività turistiche per 24, 48 o 72 ore). Questa azione è il risultato del fatto che il French Riviera Pass offre attività su siti esterni al territorio metropolitano, mentre attualmente consente l'inclusione di un'opzione di trasporto su questo territorio metropolitano solo. Si propone quindi di includere nel French Riviera Pass biglietti che permettano al cliente di viaggiare con i mezzi pubblici verso i siti di queste attività al di fuori del territorio metropolitano senza dover acquistare un biglietto aggiuntivo.

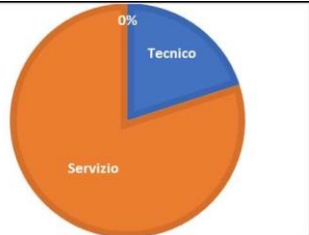
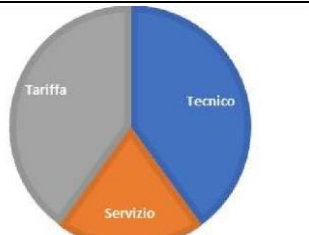
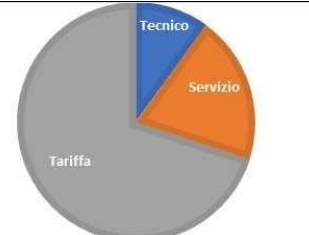
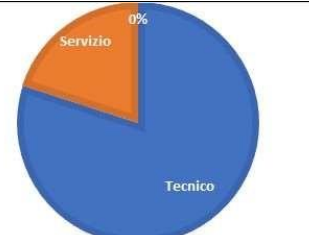
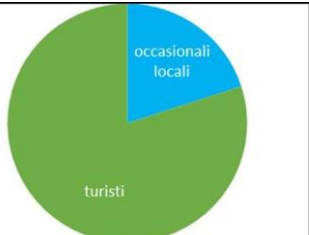
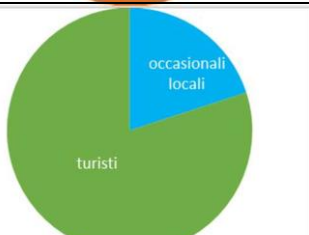
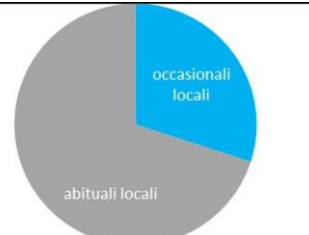
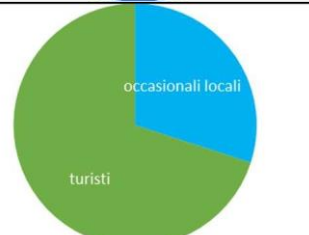
I paragrafi che seguono stabiliscono un confronto tra queste azioni secondo diversi criteri, prima di tutto le azioni già in corso o pianificate, e poi le azioni previste in aggiunta. I criteri utilizzati per tutte le azioni sono :

- Gli stakeholder ;
- Dominante: quota di ogni dominante (servizio, tariffa, tecnica) ;
- Target di clientela: utenti occasionali locali, turisti, clienti abituali del luogo ;
- Coerenza del programma MOBIMART+: obiettivi, scadenze, costi, territorio.

Integrato, per le azioni non ancora in corso o pianificate, dai criteri :

- Tipo: studio, implementazione permanente, pilota ;
- Adesione degli stakeholder ;
- Rischi/Complessità (organizzativa, tecnica).

5.1 Analisi comparativa delle azioni in corso e di quelle in progetto

Criterio		Sportello unico per informazioni e/o vendita di servizi multimodali	Tariffa turistica "Pass Sud Azur" di breve durata	Tariffe ridotte "Pass Sud Azur"	Vendita di biglietti multimodali su app mobile
Parti interessati		Tutti gli operatori e AOM Aeroporto + attori del turismo	Tutti gli operatori e AOM	Tutti gli operatori e AOM	Tutti gli operatori e AOM
Dominante					
Segmenti di clienti					
Coerenza del progetto MOBIMART+	Obiettivi	++ : promuove la multimodalità	++ : promuove la multimodalità	+/- : multimodalità, segmento di clienti ridotto	+/- : multimodalità
	Scadenze	- - : scadenze di lavoro, formazione	- - : scadenze di studio, di sviluppi	- - : scadenze di studio, di sviluppi	- - : studio, acquisto, scadenze di sviluppi
	Costo	- : Costi umani	- - : Costi di implementazione tecnica per la biglietteria	- - : Costi di implementazione tecnica per la biglietteria	- - : costi di sviluppi
	Territorio	+/- : territorio 06, luoghi specifici	++ : territorio 06	++ : territorio 06	++ : territorio 06

5.2 Analisi comparativa delle azioni previste (né in corso, né in progetto)

Criterio		Armonizzazione delle tariffe scontate tra le reti	Diffusione di informazioni sulla mobilità turistica su sito web	Estensione del perimetro di trasporto nel French Riviera Pass
Gli stakeholder		Tutte le reti e AOM	Tutte le reti e AOM + gli attori del turismo	Régie Ligne d'Azur, Envibus, Palmbus e le loro AOM + Regione + Ufficio del Turismo Metropolitano
Dominante				
Obiettivo del cliente				
Coerenza del progetto MOBIMART+	Obiettivi	+/- : favorisce la multimodalità, bersaglio piccolo	++ : multimodalità, attrattività, turismo	++ : multimodalità, attrattività, turismo
	Scadenze	-- : Termini nelle decisioni politiche e nell'attuazione	++ : realizzazione rapida	-- : Réalizzazione : termini tecnici per la realizzazione degli biglietti, qualificazione del supporto -- : Studio : termini organizzativi
	Costo	+/- : costi di interfaccia, evoluzione della biglietteria	++ : costi limitati	+/- : costi delle attrezzature ufficio del turismo
	Territorio	++ : tutto il territorio	++ : tutto il territorio	+/- : territorio limitato ai siti del Pass French Riviera
Tipologia		Studio di fattibilità o implementazione	Implementazione, pilota o permanente	Studio di fattibilità o implementazione
Adesione degli parti interessati		Bassa: questioni politiche	Alta: basso impatto	Media: Réticenze della Région (coerenza con il progetto Pass Sud Azur «turista»), punto di attenzione sul perimetro di responsabilità Ufficio del Turismo Metropolitano
Rischi complessità /	Tecnica	Rischi medi: interfacce tra SI di biglietteria + modifiche dei parametri di biglietteria	Basso rischio: landing page che fanno riferimento nei siti web	Rischi forti: impatti sul ticketing, coabitazione tra titoli, qualificazione del supporto
	Organizzazione	Rischi forti: richiede il coordinamento tra le AOM, il sostegno politico.	Rischi medi: processo per mantenere i dati aggiornati	Rischi medi: coordinamento tra AOM e operatori, interferenza con il progetto regionale

6 Conclusione: azione pilota prescelta

Sulla base dell'analisi multicriteriale di cui sopra, si propone di adottare la seguente azione pilota: diffondere informazioni (offerta di mobilità, prezzi) su sito web, rivolte ai visitatori e ai turisti (concentrandosi sull'offerta di prezzi adatta ai soggiorni brevi).

Nota: i seguenti elementi saranno perfezionati nel corso dello studio

- Obiettivi: facilitare la mobilità dei turisti e dei visitatori attraverso i mezzi di trasporto pubblici e altri mezzi di trasporto concordati dalle AOM (co-voiturage, car-sharing, biciclette, scooter, monopattini, ecc.)
- Target: visitatori, turisti e clienti occasionali/molto occasionali [dati quantitativi in corso di raccolta].
- Modalità di realizzazione:
 - sviluppo di una landing page in 3 lingue (francese, inglese, italiano), da inserire nei siti web delle reti di trasporto e degli attori del turismo:
 - creazione di un modello web, definizione dei contenuti;
 - sviluppo, hosting della landing page.
 - promozione di questa pagina tramite volantini, manifesti, video, street marketing:
 - creazione di un modello web , ordini di stampa, produzione e distribuzione;
 - produzione di un video di presentazione integrato nella landing page;
 - produzione di un video di promozione del progetto;
 - realizzazione di una campagna di street marketing (distribuzione di volantini nelle aree turistiche stazioni ferroviarie, aeroporti, centri commerciali, ecc.)
 - raccolta dei dati dei visitatori, e delle recensioni degli utenti :
 - definizione dei dati da raccogliere ;
 - analisi e raccolta ;
 - preparazione di un bilancio.
 - implementazione di interfacce tecniche con gli strumenti di opendata e/o degli operatori di trasporto - o processo di gestione delle modifiche delle fasce tariffarie per l'aggiornamento.
- Contenuto delle informazioni diffuse :
 - mappatura dinamica con presentazione del perimetro delle reti di trasporto ;
 - ricerca di itinerari multiAOM (sito web di Zou!);
 - visualizzazione, per rete, della gamma di tariffe per biglietti singoli e pacchetti brevi (nome, prezzo, condizioni di utilizzo, canali di acquisto);
 - link alle applicazioni mobili e agli e-shop per l'acquisto di questi biglietti;
 - evoluzione ulteriore per la presentazione del Pass Sud Azur 3 giorni/7 giorni/14 giorni.

7 Annexe 1 –Elenco degli allegati

N°	data dell'intervista	Entità		Persona di contatto
1	26/01/2023	Communauté Française	d'Agglomération Riviera	Philippe PINOLI – Responsable du Département Transport et Mobilité
2	02/02/2023	Communauté Grasse	d'Agglomération du Pays de	Raphaël FLATOT – Responsable Service Mobilités Transport
3	08/02/2023	Régie Palm Bus (CA Cannes Pays de Lerins)		Roger BARRESI – Responsable Marketing offre et territoire David VAZQUEZ – Responsable Systèmes
4	08/02/2023	Communauté d'Agglomération Sophia Antipolis		Camille BORDES – Responsable Service Marketing et Commercial Sylvie PONTUS – Directrice Adjointe Mobilité Déplacements Transports
5	09/02/2023	Régie Lignes d'Azur / Métropole Nice Côte d'Azur		Valérie POUBLAN-ATTAS – Directrice Clientèle – Régie Lignes d'Azur Fabrice RODRIGO – Directeur Clientèle Adjoint – Régie Lignes d'Azur Rafika MAHMOUDI – Pôle Mobilité Durable – Métropole
6	14/02/2023	Office du Tourisme métropolitain d'Azur	Nice Côte	Isabelle DEFOLY – Directeur Relations Clientèle
7	14/02/2023	Comité Régional du Tourisme		Céline RICORD – Responsable Pôle Sales Marketing
8	16/02/2023	Région PACA		Nathalie PEINADO – Direction des Transports Scolaires et Interurbains