

MISE EN VENTE DE TICKETS SUR INTERNET

• Dominique Delair

SUCCÈS ET RÉCOMPENSE D'ARGENT POUR LA SNCB.

Il y a un an, la vente de billets en ligne était lancée sur Internet. Cette formule de vente rapide, confortable et fiable permet d'acquérir des billets en service intérieur via Internet : le client effectue le paiement en ligne et imprime le ticket à son domicile sur une imprimante couleurs ou noir et blanc.

Le projet a été mené par Koen Van De Putte, ingénieur civil depuis neuf ans à l'ancien service staff ICT (Information & Communication Technology). Aujourd'hui Account Manager, il est responsable des projets informatiques pour la nouvelle SNCB, entreprise de transport.

Informaticien dans l'âme, Koen Van De Putte a mis sur les rails bon nombre d'applications au sein de la SNCB. Il a commencé sa carrière en travaillant sur le projet *Artemis* et a conçu l'application *Artweb* qui permet de suivre les trains, en temps réel, via l'*Intraweb*. Il a également collaboré au développement du projet *Atlas* qui assure le suivi des locomotives par satellite (GPS). Il participe ensuite, pour l'unité Voyageurs National, à la suite de l'accident de Pécrot, au développement du projet *Alasca* qui permet, via une technologie SMS, d'identifier et de contacter sans

faute l'accompagnateur et le conducteur desservant un train.

Il s'attelle enfin au projet *Vente en ligne de tickets voyageurs*. Il va le développer en un temps record : quatre mois à partir du concept jusqu'à la mise en service! Il bénéficie, il est vrai, de l'appui d'une équipe de cinq personnes en continu ainsi que de l'étroite collaboration de tous les services concernés des unités *ICT et Voyageurs*.

«Sans leur précieuse collaboration, le *Ticket On Line* n'aurait pas vu le jour si rapidement», précise Koen Van De Putte.

Le concept repose également sur une application existante et bien connue des guichetiers, le système SABIN.

LE CONCOURS

Chaque année, *Trends*, hebdomadaire indépendant belge couvrant la vie économique et financière, organise un concours qui récompense les projets les plus novateurs dans leurs catégories.

Ce sont les *ICT Trends Awards*. En 2004, Koen Van De Putte est inscrit par son management et est sélectionné. Onze personnes sont nommées.

Il défend son projet *Ticket On Line* pour la SNCB devant un jury composé de spécialistes ICT et obtient le *Prix d'Argent*.

L'INTÉRÊT DE LA VENTE EN LIGNE

En ce début des années deux mille, les besoins de la clientèle ont évolué. La SNCB, opérateur ferroviaire, a diversifié ses canaux de distribution.

- Grâce à cette formule de vente, le voyageur est en mesure d'acheter des billets n'importe où, n'importe quand, n'importe comment.

- La vente sur le Net permet également de toucher un nouveau public, jusqu'ici peu enclin à prendre le train. «Beaucoup de gens ne prennent pas le train parce qu'ils n'ont pas envie de faire la file au guichet. En particulier les hommes et les femmes d'affaires».

- Etant donné que certaines petites gares ne vendent pas de tickets, les voyageurs doivent l'acheter à l'accompagnateur de train, et la plupart n'aiment pas cela, car ils ont l'impression d'être en faute.

- Les titres de transport que l'on peut obtenir via *Ticket On Line* représentent actuellement 30 % du chiffre d'affaires mais 85 % du volume des manipulations... ce qui signifie qu'il s'agit de la bonne cible pour alléger la charge des guichets...

SÉCURITÉ DU PRODUIT ET MOYENS DE CONTRÔLE

Etant donné que les billets vendus ne correspondent pas à une place assignée comme dans un avion ou dans un TGV, il a fallu augmenter les dispositifs anti-fraude.

Par rapport aux systèmes utilisés par d'autres chemins de fer européens, la SNCB estime avoir réalisé une première en cette matière.

En effet, elle a développé un processus à boucle ouverte, permettant de commercialiser les tickets de la totalité du réseau, sans alourdir la tâche des accompagnateurs.

Voyons plus en détail les indices potentiels dont disposent ces derniers pour contrôler le ticket :

- **La photo** : une illustration est imprimée sur le billet. Elle change tous les jours;
- **L'incrustation** : le nom et le prénom du passager ainsi que le parcours sont imprimés plusieurs fois à travers la photo, ce qui rend la contrefaçon plus compliquée;
- **Nominatif** : le ticket est nominatif. Un fraudeur va penser deux fois ...
- **Code de contrôle** : en cas de doute, l'accompagnateur peut vérifier un code imprimé sur le ticket, en introduisant les caractéristiques du ticket dans son terminal portable. Ce dernier doit fournir un code conforme à celui indiqué sur le ticket.
- **Code-barres** : même principe que le code de contrôle; plus rapide, il sera utilisé avec le nouveau terminal portable des accompagnateurs, *Ibis*. (ex *Yvette*).

UTILISATION SIMPLE ET CONVIVIALE

Le client s'installe devant son ordinateur, navigue sur www.sncb.be et sélectionne le champ *Achetez vos billets en ligne*. Actuellement, il peut acheter un billet en réseau national : après avoir confirmé son choix, il effectue le paie-



▲ Quelques partenaires du projet *Ticket On Line*.

ment avec une carte de crédit ou *Bancontact/Mister Cash* (pour les propriétaires d'un petit lecteur *Banxafe*, à brancher sur le PC); il peut imprimer le ticket et reçoit ensuite un message électronique de confirmation avec, en annexe, son billet qu'il pourra imprimer sur format A4 s'il ne l'a déjà fait.

Depuis peu, le client peut également effectuer des validations de carte de train en ligne. Il lui suffit de compléter son numéro de carte train, sa date de naissance ainsi que la date de début souhaitée et d'effectuer le paiement. La validation est envoyée par *La Poste* le jour ouvrable qui suit la commande.

ET DANS LE FUTUR....

La SNCB vise à faire évoluer sans cesse ses services en ligne.

Au niveau du paiement, elle espère pouvoir conclure des accords avec les banques afin d'autoriser le paiement via les systèmes de banque électronique *-PC banking-* car actuellement, le paie-

ment peut constituer un frein pour la clientèle. En effet, les cartes de crédit sont moins courantes parmi les usagers du train que parmi ceux qui achètent des tickets d'avion. Quant à l'utilisation de la carte *Bancontact/Mistercash*, peu de personnes possèdent le petit lecteur *Banxafe*.

Pour le futur, l'utilisation du GSM pourrait être envisagée.

Elle souhaite également faciliter la vie de ses clients les plus importants comme *La Poste* et *Belgacom* en créant le *home ticketing for contractors*.

Ces entreprises disposeraient d'un code d'accès afin d'obtenir les billets selon leurs besoins.

Les billets émis seraient facturés en fin de mois.

Lancé en mars 2004, le *Ticket On Line* connaît un franc succès : plus de septante mille billets et validations de Cartes Train ont déjà été vendus via Internet. ■