

AMTU

Le post-paiement, un atout pour
développer la clientèle du transport public ?

Pierre Hanrot
2b2p Conseil

Historiquement le transport public est passé...

...du paiement comptant à bord des véhicules...


...au prépaiement avec des tickets ou des abonnements.

Avec la billettique, certains réseaux de transport urbain ont décidé d'expérimenter la facturation et le post paiement.

Pour qui ? Pourquoi ?

Le premier réseau à avoir expérimenté le post paiement est celui de Brème en 2005

EINE STADT FÄHRT BOB

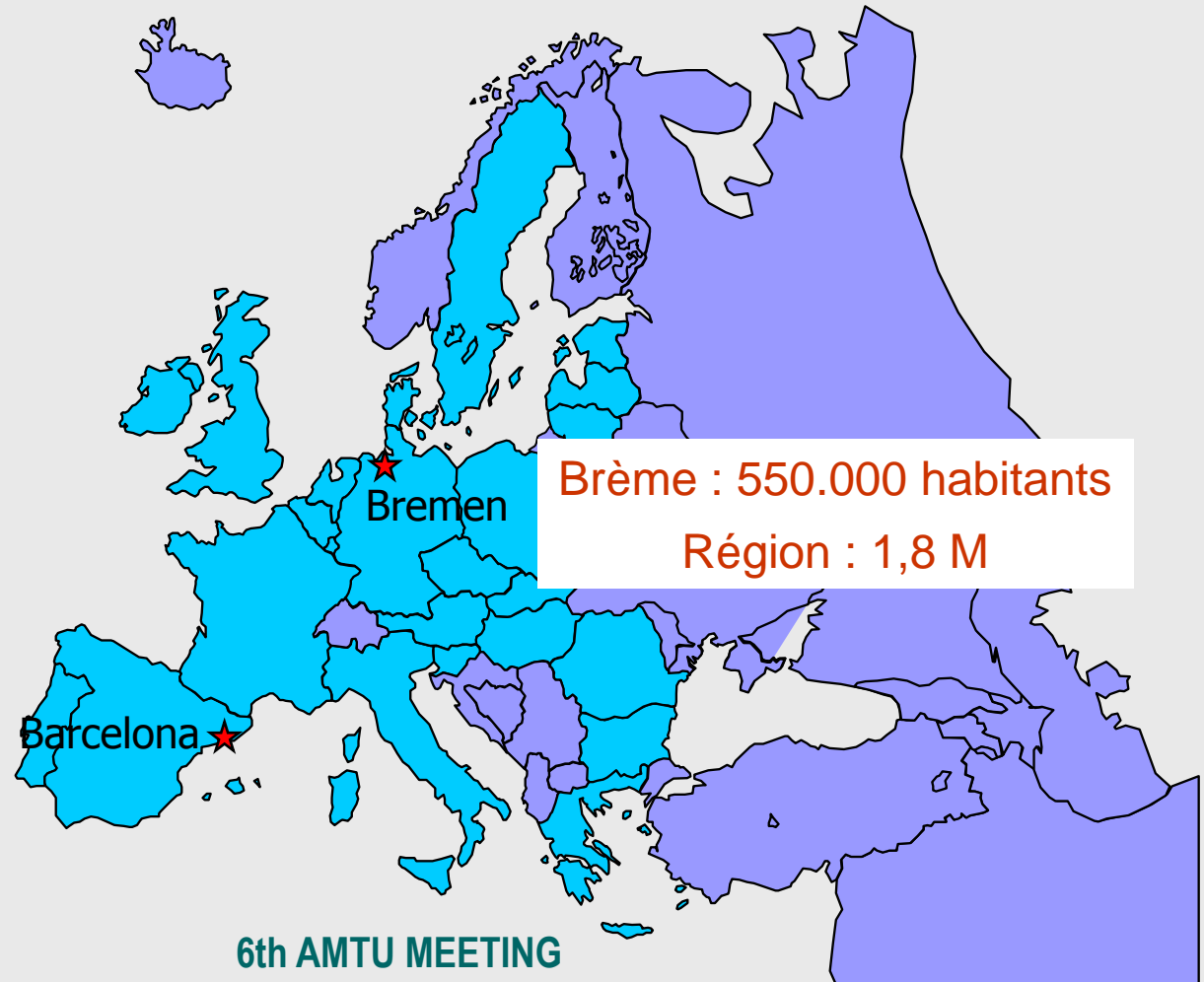


» In unserer Familie liegt das BOB-Ticket immer griffbereit in der Schublade. So kann jeder, wenn er Lust hat, ganz spontan losfahren. Die Übertragbarkeit ist für uns ein echter Vorteil!«
Siehe, alles von über 18,00 € BOB-Fahrern.

BOB
BEQUEM OHNE BARGELD

BSAG **VBN** **McCuBa**

Zahlen per Rechnung · Keine Grundgebühr · Ohne Mindestumsatz
Einfach übertragbar · Günstiger als Einzeltickets · www.bob-ticket.de



Une idée simple : faciliter l'accès du réseau aux voyageurs occasionnels qui sont des habitués de la voiture

Plus besoin de se préoccuper d'avoir des tickets, de la monnaie...avant de prendre les transports en commun,

La carte BOB suffit pour emprunter le tram ou le bus

A bord, on valide sa carte sur un automate :

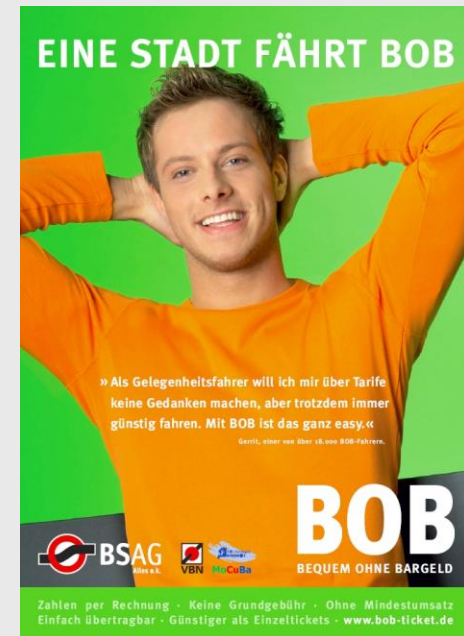
- La zone de départ et la zone d'arrivée
- Le nombre de personnes qui voyagent ensemble (adultes et enfants)

Le mois suivant on recevra la facture de ce que l'on a consommé et la somme sera prélevée sur le compte bancaire

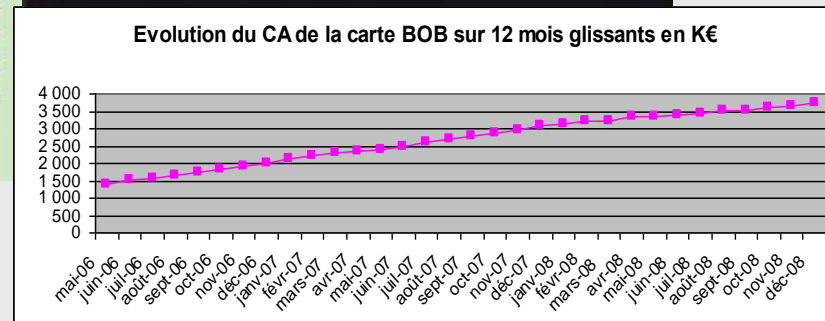


La carte BOB

- Elle est gratuite
- Si on ne voyage pas, rien n'est facturé
- Le prix au voyage qui est débité est celui du ticket en carnet (tarif adulte ou demi tarif enfant)
- Si on voyage beaucoup dans une même journée, la dépense sera plafonnée au prix du forfait individuel ou petit groupe journalier selon que l'on a voyagé seul ou en petit groupe.



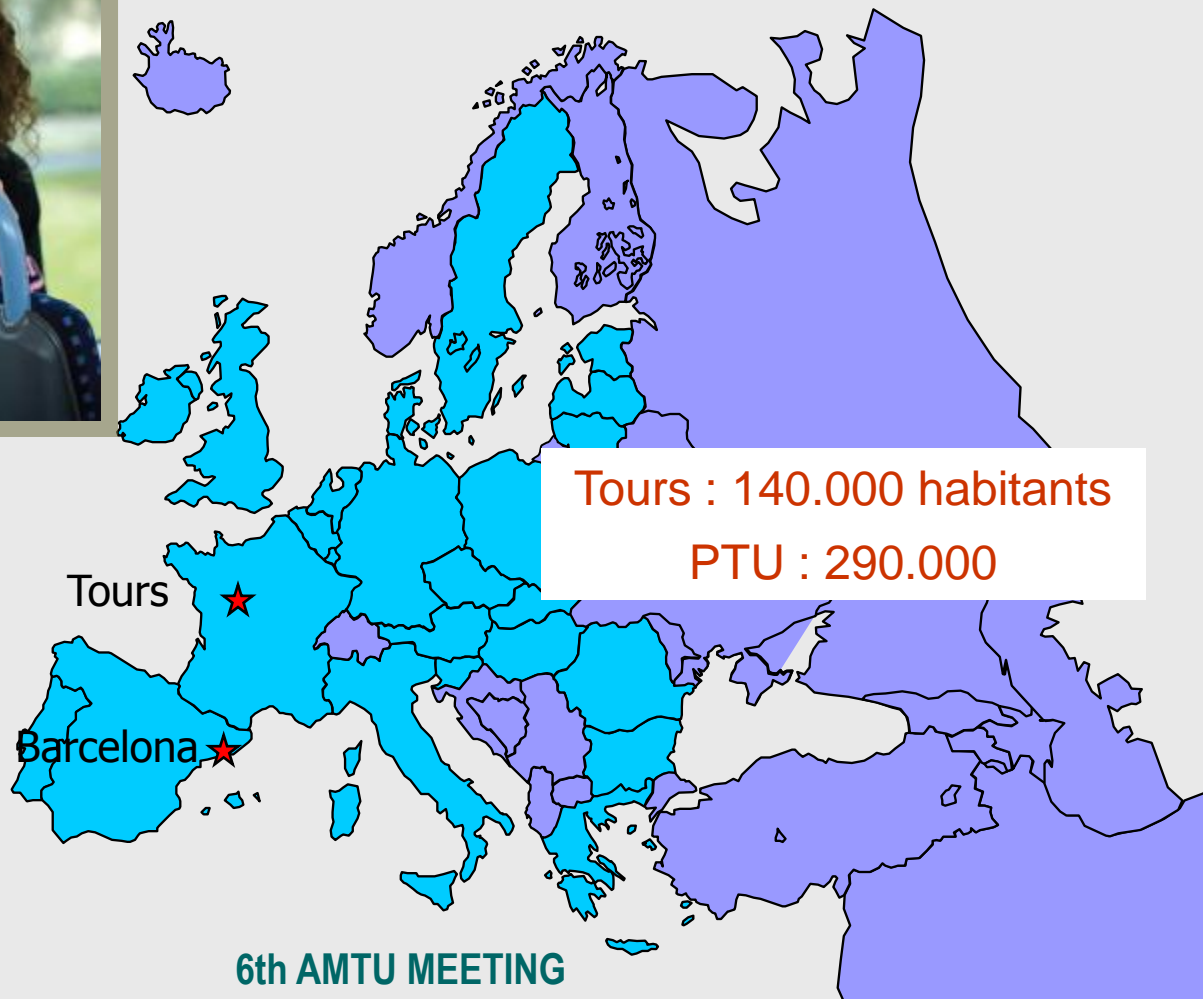
L'objectif : gagner de nouveaux clients occasionnels, les personnes qui voyagent en petit groupe, les professionnels...



45.000 abonnés au bout de 4 ans

Le chiffre d'affaire de la carte BOB a été multiplié par 2,7 en 2,5 ans : 3,7 M € en 2008, soit 80 € par carte BOB par an

Fin 2007, le réseau de Tours crée le contrat Liberté "C'est voyager sans recharger"



Une idée simple : faciliter l'accès du réseau aux voyageurs occasionnels qui sont des habitués de la voiture

"Sans engagement, plus simple et moins chère, la carte Liberté vous permet de voyager l'esprit tranquille".

"Pour les voyageurs occasionnels, des avantages pour voyager sans contraintes :

- Une carte toujours chargée pour circuler autant que vous le souhaitez.
- Un paiement différé par prélèvement automatique le 15 du mois suivant sur ce que vous avez consommé. *Une facture détaillée vous est envoyée sur simple demande*
- Les voyages au prix des voyages préachetés
- Une carte personnalisée et gratuite."

La billettique sans contact a été mise en service en 2002 avec chargement, soit d'abonnements prépayés, soit de voyages.



Fin 2007, le réseau introduit le contrat Liberté en post-paiement.

Deux cibles pour le réseau de Tours : la clientèle occasionnelle "moderne", les clients fréquents quand ils suspendent leur abonnement

- 1,5 ans après le lancement du contrat Liberté, 13.000 clients ont souscrit ce contrat.
- La majorité des clients du contrat liberté sont des voyageurs occasionnels qui préfèrent ne pas avoir à se préoccuper d'acheter des tickets pour pouvoir voyager.
- Une autre partie de la clientèle sont des abonnés dont le forfait mensuel est reconduit automatiquement de mois en mois mais qu'ils peuvent suspendre.
 - Lorsqu'ils interrompent leur abonnement, le contrat Liberté leur permet de continuer à utiliser le réseau sans avoir à acheter des tickets.
 - Leurs déplacements sont enregistrés, facturés le mois suivant et prélevés sur leur compte bancaire et ceci jusqu'à ce qu'ils réactivent leur abonnement.

**DEVENIR OPTYMOBILISTE,
UN VRAI JEU
D'ENFANT**



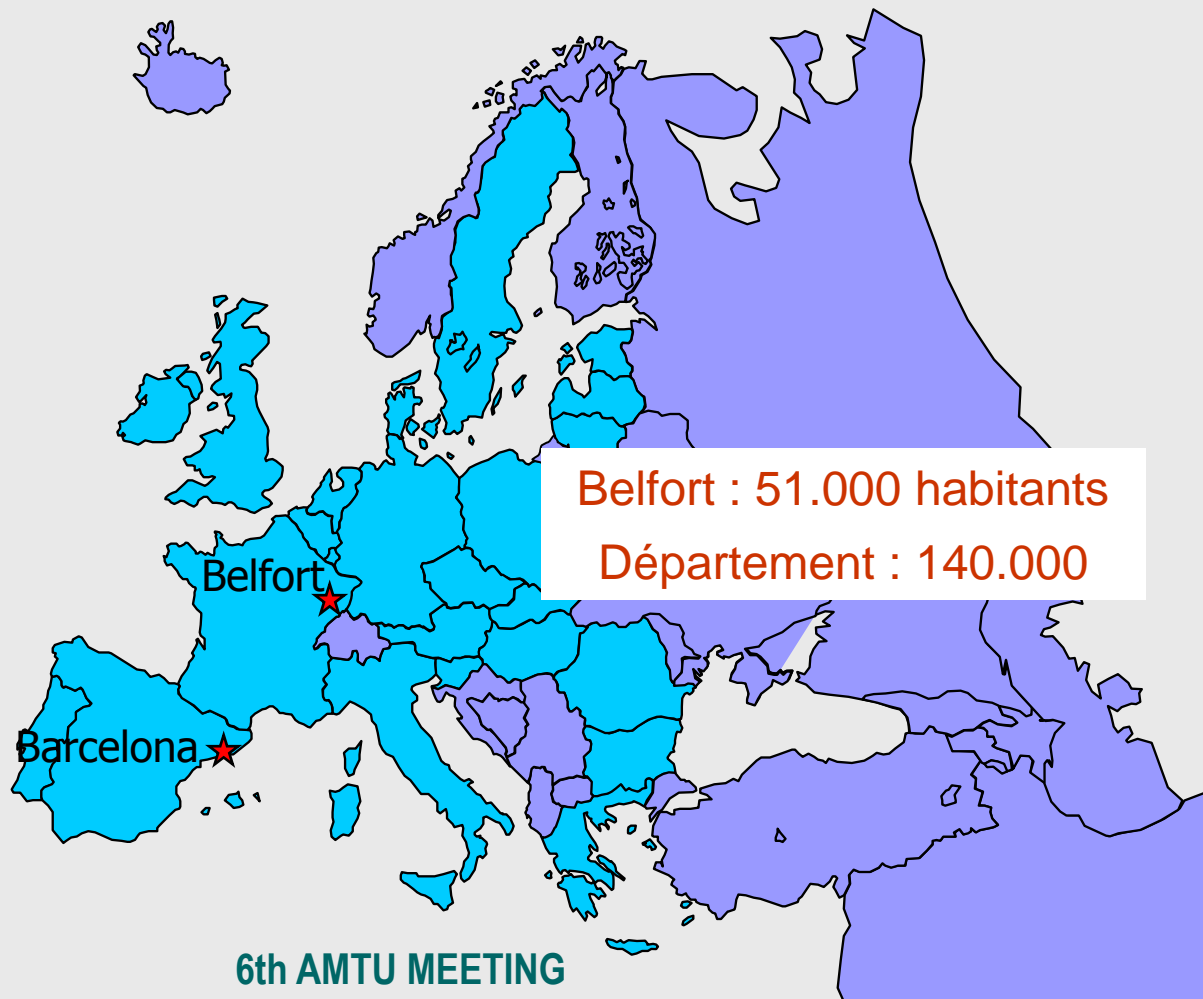
DEMANDEZ LA CARTE GRATUITE OPTYMO

N° Vert 0 800 304 863 www.optymo.fr

*APPEL GRATUIT À PARTIR D'UNE LIGNE FIXE

OPTYMO, LE MEILLEUR MOYEN DE JOINDRE LES DEUX BOUTS

**Début 2008, le réseau de Belfort a
choisi de généraliser le post-paiement et
de le proposer à tous les clients**



Belfort : 51.000 habitants

Département : 140.000

La carte Optymo sans contact est dédiée à l'identification des voyages dans la perspective du post-paiement

La carte Optymo est mise gratuitement à la disposition du client.

- Le recueil des validations du client se fait au fil du mois.
- La consolidation des données de validation et la facturation en fonction du profil du client et des éventuelles offres commerciales se font en back office.
- Les factures sont au choix du client, soit mises à disposition sous format électronique sur le site internet www.optymo.fr (compte du client accessible par mot de passe), soit éditées sur papier et adressées par courrier.
- L'acquittement des factures se fait par prélèvement automatique ou en espèces à l'espace info ou encore par mandat postal.

La tarification a été très simplifiée et la dépense mensuelle est plafonnée

Le prix du voyage est le même pour tous (0,8 €) mais la dépense est plafonnée mensuellement et ne peut pas dépasser :

- 31 € pour tous
- 9 € pour les moins de 18 ans, étudiants boursiers et autres personnes à faible revenu
- Les scolaires bénéficient de surcroît de 1 aller retour gratuit par jour scolaire.

Il ne subsiste que 3 titres prépayés (tickets magnétiques) :

- Un forfait 24H à 3 €
- Une carte de 10 voyages à 10 €
- Un forfait hebdomadaire à 12 €

Il n'y a plus de ticket 1 voyage et la vente à bord a été supprimée alors qu'elle représentait 50% des recettes.

Le réseau de Belfort a voulu révolutionner les rapports entre les clients et le réseau de transport public...

Le réseau ne demande plus au client de choisir entre acheter des voyages ou s'abonner :

- Tout le monde paie le même prix au voyage,
- S'il se déplace plus de 39 fois dans le mois, les voyages suivants sont gratuits (sa dépense ne peut pas dépasser ce que cela lui coûtait avec l'abonnement).
- Si le voyageur dispose d'un droit à réduction, sa dépense sera plafonnée dès le 12^{ème} voyage payant.

Parallèlement à l'instauration du post-paiement, le réseau a été complètement restructuré : cadencement des horaires y compris pendant les vacances scolaires, nouveaux véhicules, nouvelle énergie...

...et il y est parvenu moyennant un investissement commercial très important

L'autorité organisatrice a développé **une politique marketing** (très forte notoriété de la marque Optymo) **et commerciale très dynamique** qu'elle poursuit encore aujourd'hui pour présenter le réseau, expliquer les principes de fonctionnement de la carte Optymo et la diffuser :

- Multiplication des rencontres sur le terrain avec tous les équipements qui permettent de confectionner la carte immédiatement, (présence sur les marchés, dans les entreprises, dans les écoles...),
- Rabais de 5% sur la facture la première année, opérations ponctuelles de promotion...
- Parrainage...

Au final, 14 mois après la mise en service de la carte Optymo, le réseau avait environ 27.000 clients abonnés actifs et la fréquentation a augmenté les deux premières années de 20% / an environ.

Principes de fonctionnement du post-paiement pour l'exploitant

1. Confection des cartes, des comptes, gestion des autorisations des prélèvements bancaires
2. Les informations relatives aux voyages sont remontées au niveau du système central
3. Logiciel d'élaboration de la facture par carte et de production de la facturation par compte, envoi aux clients, envoi à la banque pour prélèvement
4. Gestion du service après facturation : réponses aux demandes d'information, réclamations, relance impayés, annulation cartes pour impayés

Les limites du post paiement : une partie de la clientèle est très réticente

- Les différentes enquêtes que nous avons réalisées dans plusieurs réseaux de transport urbain français (Toulouse, Saint Etienne, Nancy, Clermont-Ferrand...) montre que la clientèle traditionnelle des réseaux de transport public ne souhaite pas opter pour le post-paiement même si la dépense est plafonnée.
- Beaucoup de personnes modestes ont été traumatisées par les dépenses occasionnées avec le téléphone portable, d'autres ne veulent pas multiplier les prélèvements bancaires, les enfants ne souhaitent pas que leurs parents puissent surveiller leur mobilité...
- Nombreux sont donc ceux, au sein de la clientèle actuelle, à préférer le prépaiement qui leur permet de mieux contrôler leurs dépenses, de se sentir plus libres...

Néanmoins le post-paiement reste un concept d'avenir pour les transports publics

- Pour gagner une nouvelle clientèle à la voiture, notamment pour des déplacements occasionnels parce que cela leur facilite et simplifie grandement l'accès au réseau.
- Parce que c'est un système tarifaire peu coûteux au final (réseau de distribution réduit, taux d'impayé faible (entre 0,9 et 1,25%), à comparer à la rémunération des revendeurs (3% en France), que la billettique est beaucoup plus simple à gérer (mais elle doit être fiable)...
- C'est aussi un moyen de connaître la clientèle occasionnelle, de communiquer avec elle, de l'accompagner vers une fréquentation plus régulière.
- Mais cela suppose beaucoup de dynamisme commercial, la remise en cause de préjugés et d'habitudes, tout en sachant qu'il restera une bonne partie de la clientèle qui préférera le prépaiement.

Je vous remercie de votre attention