

par FAIRTIQ

Flexibilité : un besoin des clients dans les transports publics

Le coronavirus modifie-t-il l'usage des transports publics par les clients...
...ou la pandémie confirme-t-elle seulement les mégatendances qui se dessinaient depuis longtemps ?



Les entreprises de transport ont l'impression de vivre une crise à l'époque du coronavirus. À juste titre, puisque la part des transports publics dans la répartition modale du trafic a diminué d'environ un tiers. De nombreux pays européens enregistrent des reculs allant jusqu'à 95 %.¹

Dans ce whitepaper, nous présentons aux entreprises de transport **les nouveaux besoins des clients suite à la pandémie du coronavirus.**

Nous intégrons aussi les mégatendances sociologiques apparues ces dernières années qui pourraient maintenant prendre de l'importance plus rapidement à cause du coronavirus. Nous proposons des approches innovantes dans les transports publics, vous donnons des conseils pour intégrer les évolutions et les changements de comportement dus au coronavirus à votre gamme d'offres et de services et vous indiquons comment FAIRTIQ peut vous y aider.

¹ Cf. apple.com; URL: <https://www.apple.com/covid19/mobility> [dernière consultation : 17.06.2020]

Table des matières

- 4** Comment les mégatendances sociologiques modifient fondamentalement les comportements de mobilité
 - 5** L'effet coronavirus sur le comportement de mobilité
 - 6** Ce que les clients désirent aujourd'hui
 - 7** Un changement dans le comportement en matière de transports publics déjà visible avant le coronavirus
 - 7** Réponses des transports publics aux nouvelles attentes des clients
 - 11** Comment FAIRTIQ soutient les entreprises de transports publics
-

Comment les mégatendances sociologiques modifient fondamentalement les comportements de mobilité

Les entreprises devraient être attentives aux mégatendances comme le new work, la connectivité et la mobilité² pour mieux comprendre les besoins de leurs clients.

« Ne plus travailler pour vivre et ne plus vivre pour travailler »



« Ne plus travailler pour vivre et ne plus vivre pour travailler » : cette devise décrit la **mégatendance « new work »**. La numérisation et les progrès techniques nous libèrent de plus en plus du travail pénible et monotone. De nouveaux modes de travail deviennent ainsi possibles, et de plus en plus de personnes demandent de la flexibilité dans tous les domaines de la vie parce qu'elles veulent être spontanées et libres.

La mégatendance « connectivité » décrit le principe de la mise en réseau numérique, qui constitue d'abord le fondement de nombre de ces nouveaux modes de travail et de vie. On peut travailler de partout, rester chez soi en télétravail ou vivre en « nomades digitaux ».

La mégatendance « mobilité » décrit la diversité des formes de mobilité et le besoin croissant de mobilité dans le monde : nous vivons à une époque multimobile.³

² Cf. zukunftsinstitut.de; URL: <https://www.zukunftsinstitut.de/dossier/megatrends/> [Dernière consultation : 17.06.2020]

³ Cf. zukunftsinstitut.de; URL: <https://www.zukunftsinstitut.de/dossier/megatrends/> [Dernière consultation : 17.06.2020]

L'effet coronavirus sur le comportement de mobilité

« Restez chez vous, évitez les transports publics. »

Telle était l'une des recommandations des administrations et gouvernements du monde entier pendant des semaines pour protéger les citoyens d'une infection au COVID-19. Elle a été respectée, souvent encore après la fin des restrictions imposées.

« Selon les experts, le nombre de passagers ne se stabilisera probablement pas tout de suite au niveau de l'année précédente, ça prendra un certain temps » déclare Michael Neugebauer, gérant de la société des transports en commun de la ville de Göttingen dans un entretien avec FAIRTIQ.⁴

Les effets à moyen et long terme du coronavirus sur le comportement en matière de transports sont encore difficiles à prévoir actuellement, parce que nous ne sommes pas encore dans une situation « new normal ». L'Office des statistiques allemand a relevé un recul de 9 % de l'utilisation des transports publics pour le premier trimestre 2020. Pour ces chiffres, quelque 800 grandes entreprises de transport en Allemagne sont interrogées régulièrement.⁵

⁴Lien vers l'interview; URL: <https://fairtiq.com/fr-ch/blog/dans-les-coulisses-de-fairtiq-entretien-avec-nos-partenaires-de-la-societe-goevb>

⁵Destatis.de (2020); URL: https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2020/05/PD20_N025_461.html [dernière consultation : 30.06.2020]



Néanmoins, le fait est que le transport individuel, par exemple à **vélo, en scooter électrique, mais aussi en voiture**, a augmenté.⁶ Beaucoup de personnes ont été mises au chômage partiel, ont perdu leur emploi ou font du télétravail. Les trajets pour aller à l'école, en formation et au travail ont diminué ou ont complètement été supprimés. Les cartes mensuelles et abonnements ont été résiliés ou ne sont pas prolongés.⁷ Parce que ces changements ont été soudains et rapides, les entreprises de transports publics doivent maintenant réagir vite pour reconquérir les clients perdus.

Une chose est certaine : le client d'après le coronavirus n'est plus le même que le client d'avant le coronavirus. Il ou elle demande une grande flexibilité pour les abonnements et les billets mensuels. Et parce que les clients à l'époque du « new normal », à moyen terme plutôt un « no normal », ne savent encore rien de leur comportement futur en matière de mobilité, ils ont besoin de tarifs adaptés à leurs besoins personnels.

Sur les pages suivantes, vous découvrirez comment FAIRTIQ aide les entreprises de transports publics à réagir aux nouveaux besoins des clients.

Ce que les clients désirent aujourd'hui⁸



⁶ Cf. mobilite.de; URL: <https://mobilite.de/aktuelles/corona-was-jetzt-zu-tun-ist-damit-der-oepnv-wieder-an-bedeutung-gewinnt/> [dernière consultation: 17.06.2020]

⁷ Cf. volders.de; URL: <https://www.volders.de/kuendigungen-in-der-krise> [dernière consultation: 17.06.2020]

⁸ Cf. mobilityinstitute.com; URL: <https://mobilityinstitute.com/publikationen/corona> [dernière consultation: 17.06.2020]

Un changement dans le comportement en matière de transports publics déjà visible avant le coronavirus

Comme décrit au début, les mégatendances sociétales comme le new work et la connectivité se dessinent depuis longtemps déjà. Le télétravail, les horaires et lieux de travail flexibles existaient déjà avant le coronavirus. Le besoin de **spontanéité et de flexibilité** dans le comportement en matière de mobilité aussi se fait ressentir depuis longtemps, surtout chez les jeunes générations. Selon une étude du Mobility Institute Berlin (MIB), deux tiers des salariés interrogés en Allemagne travailleront plus souvent chez eux à l'avenir.⁹

Réponses des transports publics aux nouvelles attentes des clients

Les approches innovantes intégrant les tendances mentionnées, mais aussi les évolutions et les changements de comportement dus au coronavirus, à leur gamme d'offres et de services sont nombreuses dans les transports publics. Nous vous en présentons quelques exemples ci-après, réalisés grâce à l'intervention de FAIRTIQ.

Tarif plafonné au Verkehrsverbund Mittelthüringen (VMT) – le billet hebdomadaire dynamique

Les passagers du VMT (opérateur de transports en commun) bénéficient du meilleur prix FAIRTIQ pour les billets sur une base journalière, mais pour la première fois aussi sur une base hebdomadaire. Le lancement a été avancé de quelques jours pour permettre aux passagers d'acheter des billets sans contact à l'époque de la pandémie du coronavirus. Tous les trajets d'un même client pendant une journée sont additionnés pour que le prix ne dépasse jamais celui d'un billet à la journée. Sur le même principe, FAIRTIQ applique pour la première fois cette garantie du meilleur prix également sur la base d'une semaine et se libère ainsi de l'idée encore largement répandue dans les transports publics qu'on peut uniquement bénéficier du tarif des cartes d'abonnement en

payant à l'avance. En dehors de leur grande utilité spécifique pendant le « no normal » à l'époque du coronavirus, ce type de plafonnement répond aussi aux mégatendances décrites précédemment et aux modes de travail et de vie en forte évolution comme le travail à temps partiel ou le télétravail.¹⁰

En principe, le modèle du tarif plafonné peut être proposé sur la base de la journée, de la semaine, du mois et même de l'année et intégré à l'application FAIRTIQ. Cela permet de reconquérir les abonnés perdus, parce qu'ils peuvent maintenant avoir les deux : un billet plafonné ou simplement un billet à l'unité, selon le nombre de trajets qu'ils font. Le cabinet conseil spécialisé en mobilité **civity** écrit que, en raison de la pandémie du coronavirus qui se poursuit, de nombreux abonnés

⁹ Cf. mobilityinstitute.com; URL: <https://mobilityinstitute.com/publikationen/corona> [dernière consultation: 17.06.2020]

¹⁰ Cf. fairtiq.com; URL: <https://fairtiq.com/de-ch/blog/vorgezogener-launch-im-vmt-kontaktlose-zur-fahrkarte-dank-fairtiq> [dernière consultation: 17.06.2020]

¹¹ Cf. civity.de; URL: <https://civity.de/de/news/2020/04/corona-szenarien-f%C3%BCr-den-oepnv/> [dernière consultation: 17.06.2020]

passeront aux billets à l'unité.¹¹

Semaine de l'environnement au Vorarlberg

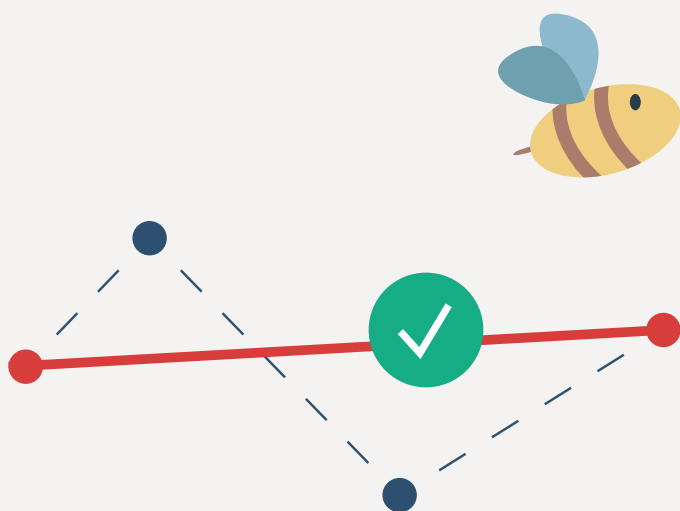
Sous la devise « climat, animaux, diversité »

La semaine de l'environnement a eu lieu en 2020 à Vorarlberg sous la devise « climat, animaux, diversité ». En plus de nombreux événements et actions, un billet hebdomadaire à prix réduit a été proposé pour l'utilisation des transports en commun du Vorarlberg. **À seulement 14 €, il devait inciter plus de personnes à utiliser les transports publics.** Grâce à l'application FAIRTIQ opérationnelle dans la région, qui permet d'adapter les tarifs de manière flexible à tout moment, les passagers ont pu bénéficier pour la première fois de ce tarif réduit.

Tarif du trajet à vol d'oiseau à Göttingen

Les responsables politiques demandaient le lancement d'un tarif trajet court à Göttingen. Cependant, la compagnie GöVB cherchant justement à réduire la vente directe auprès des chauffeurs de bus, une autre solution devait être trouvée : le tarif du trajet à vol d'oiseau avec la technologie FAIRTIQ. Avec ce tarif, le calcul n'est pas basé sur le trajet effectivement

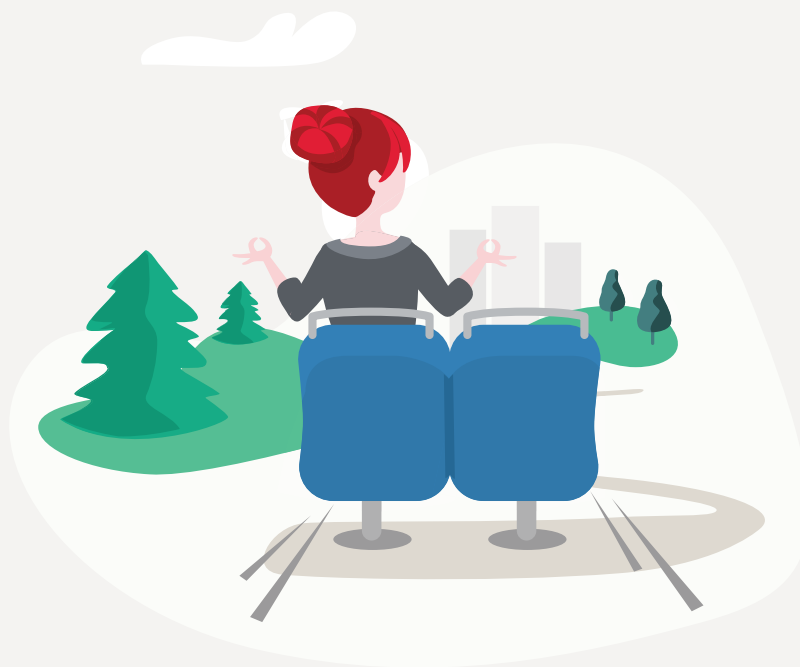
parcouru, mais uniquement sur la distance parcourue à vol d'oiseau entre l'arrêt de départ et l'arrêt d'arrivée. Un plafonnement tarifaire garantit en outre un paiement maximum de 6 euros par jour. À Göttingen, ce tarif est déjà appliqué depuis début 2019 avec beaucoup de succès.¹²



¹² Cf. fairtiq.com; URL: <https://fairtiq.com/de-de/blog/neu-luftlinien-tarif-goettingen> [dernière consultation: 17.06.2020]

De quelles solutions les transports publics doivent-ils se munir afin de répondre aux nouveaux besoins des clients ?

Pendant le confinement, la population demandait une souplesse maximum en matière de vie professionnelle et vie familiale. C'est maintenant au tour des compagnies de transport public de répondre à ces besoins avec des offres adaptées.



Les abonnements mensuels avantageux resteront probablement moins attractifs pendant encore un bon moment puisqu'il faut s'attendre à ce que cela prenne **plus d'un an jusqu'à ce que l'utilisation du bus, train et tram atteigne de nouveau le niveau habituel**, selon le cabinet de conseil civity. Les tarifs flexibles peuvent donc aider les entreprises de transports publics à reconquérir les clients perdus.



Les abonnés doivent être reconquis



Les solutions doivent être applicables immédiatement



Les solutions doivent constituer un investissement durable



Les solutions doivent être flexibles pour les clients

Inspiration pour votre entreprise : quelles solutions existent déjà ?

- Modèles de tarif plafonné
- Systèmes de vente numériques
- Consolidation de la gestion informatique des clients
- Flexibilité pour le type de moyens de transport et les offres de billets
- Hygiène dans les transports publics
- Respect des distances grâce à un taux de remplissage moindre
- Offres pour les navetteurs, qui télétravaillent davantage maintenant
- Améliorer la fidélisation des clients avec les messages adaptés pour redorer l'image des transports publics
- Montrer qu'on entend les besoins des clients et qu'on y réagit
- Vente sans contact et sans espèces
- Offres numériques à l'intention de toutes les catégories de clients
- Produits tarifaires dynamiques et flexibles
- Informations proactives et pertinentes pour les clients après le confinement
- Modèles tarifaires basés sur l'usage¹³
- Mesures commerciales pour les billets d'abonnement non utilisés¹⁴
- Offres pour toute la chaîne de mobilité (mobilité intégrée)
- Offres simples et sur mesure (confort, simplicité)



¹³ Cf. mobilityinstitute.com; URL: <https://mobilityinstitute.com/publikationen/corona> [dernière consultation : 17.06.2020]

¹⁴ Cf. verbaende.com; URL: <https://verbaende.com/news.php/OePNV-staerken-in-Corona-Zeiten-Nahverkehr-muss-Kundenbeduerfnisse-in-den-Fokus-stellen?m=134721> [dernière consultation : 17.06.2020]

Comment FAIRTIQ soutient les entreprises de transports publics

Selon **Prof. Dr Barbara Lenz**, directrice de l'Institut de recherche sur les transports au Centre aérospatial allemand (**Deutsches Zentrum für Luft- und Raumfahrt, DLR**), de nombreux éléments donnent à penser que la voiture et le vélo deviendront les moyens de transport préférés après la crise du coronavirus. Elle pense donc que les entreprises de transport public doivent réagir.¹⁵

Dans un entretien avec la Süddeutsche Zeitung en mai 2020, le sociologue **Andreas Knie** du Centre scientifique pour la recherche sociale de Berlin (**Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung, WZB**) expliquait que les gens ne pensent pas à ce jour que le monde du transport sera complètement différent après le coronavirus. Mais il suppose qu'il changera au moins partiellement et que les trajets professionnels reculeront d'environ vingt pour cent à cause du télétravail.¹⁶

“FAIRTIQ souhaite aider les entreprises de transports publics à reconquérir les clients perdus et à créer des offres intéressantes.”

FAIRTIQ souhaite aider les entreprises de transports publics à reconquérir les clients perdus et à créer des offres intéressantes. FAIRTIQ est **non seulement un système de billetterie innovant et convivial**, il permet aussi à ses partenaires d'élaborer de nouveaux concepts pour répondre à l'évolution des besoins des clients.

Nos collaborateurs sont à votre disposition avec **une longue expérience dans les transports publics** et nous aidons ces entreprises à surmonter la crise avec des opérations de marketing sur-mesure, des études de marché et une grande connaissance du secteur d'activité.



¹⁵ Cf. verkehrsforschung.dlr.de; URL: <https://verkehrsforschung.dlr.de/de/news/dlr-be-fragung-wie-veraendert-corona-unsere-mobilitaet> [dernière consultation : 17.06.2020]

¹⁶ Cf. [sueddeutsche.de](https://www.sueddeutsche.de); URL: <https://www.sueddeutsche.de/auto/corona-verkehrskonzept-mobilitaet-1.4905203> [dernière consultation : 17.06.2020]

À propos de FAIRTIQ

FAIRTIQ est une start-up suisse innovante située à Berne ayant pour objectif de faciliter au maximum les déplacements avec les transports publics. L'application de billetterie gratuite développée et gérée par FAIRTIQ est déjà disponible pour l'ensemble des transports publics en Suisse et au Liechtenstein, et partiellement en Allemagne et en Autriche. Avec **plus d'un million de trajets par mois avant la crise du coronavirus et déjà plus de 14 millions de trajets au total**, la solution check-in/check-out la plus utilisée au monde est disponible sur iPhone et Android. Les partenaires de FAIRTIQ sont les entreprises de transports et communautés tarifaires en Suisse, Allemagne, Autriche et au Liechtenstein. Les CFF (Chemins de Fer Fédéraux suisses) et l'ÖBB (compagnie ferroviaire autrichienne) aussi misent sur FAIRTIQ et utilisent la technologie gérée par FAIRTIQ dans leur propre application.

Comment fonctionne un trajet avec FAIRTIQ

Avant de monter dans un train, tram ou bus, le passager active l'application en balayant l'écran de son téléphone. Il ou elle possède alors un billet valable pour tout le réseau de transports publics de la région concernée. Arrivé à destination, un autre « balayage » met fin à la facturation. L'application identifie le trajet parcouru grâce à la géolocalisation et calcule le meilleur prix. Si le prix d'un trajet à l'unité est supérieur au prix d'un billet à la journée, **le client ne paye a posteriori que le tarif le plus avantageux**. Pour que le passager n'oublie pas de désactiver l'application, FAIRTIQ lui envoie un rappel automatique à la fin du trajet à l'aide des capteurs du smartphone.

Vous voulez en savoir plus ? Contactez-nous dès aujourd'hui pour un entretien conseil sans engagement. Nous serons ravis de faire votre connaissance et de faire bon voyage ensemble.



Reto Schmid

Director Business Development

reto.schmid@fairtiq.com



Paula Ruoff

Business Development

ManagerGermany

paula.ruoff@fairtiq.com



Si vous voulez en savoir plus sur la solution FAIRTIQ, rendez-vous sur notre blog et [abonnez-vous à nos actualités.](#)

Sources :

apple.com; URL: <https://www.apple.com/covid19/mobility> [dernière consultation : 17.06.2020]

civitiy.de; URL: <https://civitiy.de/de/news/2020/04/corona-szenarien-f%C3%BCr-den-oePNV/> [dernière consultation : 17.06.2020]

destatis.de (2020); URL: https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2020/05/PD20_N025_461.html [dernière consultation : 30.06.2020]

fairtiq.com; URL: <https://fairtiq.com/de-ch/blog/vorgezogener-launch-im-vmt-kontaktlose-zur-fahrkarte-dank-fairtiq> [dernière consultation : 17.06.2020]

fairtiq.com; URL: <https://fairtiq.com/de-de/blog/neu-luftlinien-tarif-goettingen> [dernière consultation : 17.06.2020]

mobilitate.de; URL: <https://mobilitate.de/aktuelles/corona-was-jetzt-zu-tun-ist-damit-der-oePNV-wieder-an-bedeutung-gewinnt/> [dernière consultation : 17.06.2020]

mobilityinstitute.com; URL: <https://mobilityinstitute.com/publikationen/corona> [dernière consultation : 17.06.2020]

sueddeutsche.de; URL: <https://www.sueddeutsche.de/auto/corona-verkehrskonzept-mobilitaet-1.4905203> [dernière consultation : 17.06.2020]

tagesspiegel.de; URL: <https://www.tagesspiegel.de/wirtschaft/ansteckungsgefahr-in-bus-und-bahn-wie-sieht-die-zukunft-des-oePNV-in-der-pandemie-aus/25764194.html> [dernière consultation : 17.06.2020]

verbaende.com; URL: <https://verbaende.com/news.php/OePNV-staerken-in-Corona-Zeiten-Nahverkehr-muss-Kundenbeduerfnisse-in-den-Fokus-stellen?m=134721> [dernière consultation : 17.06.2020]

verkehrsforschung.dlr.de; URL: <https://verkehrsforschung.dlr.de/de/news/dlr-befragung-wie-veraendert-corona-unsere-mobilitaet> [dernière consultation : 17.06.2020]

volders.de; URL: <https://www.volders.de/kuendigungen-in-der-krise> [dernière consultation : 17.06.2020]

zukunftsinstitut.de; URL: <https://www.zukunftsinstitut.de/dossier/megatrends/> [dernière consultation : 17.06.2020]