



le meilleur
de l'Europe
dans vos
projets

eureka21

Avec Optymo, Belfort réinvente le transport en commun

En 2005, le réseau de transport en commun Optymo remplace la Compagnie de Transports de la Région de Belfort. En perte de vitesse celle-ci perd chaque année un nombre d'usagers toujours plus conséquent. Afin de rompre cette spirale négative, l'entreprise change de nom mais aussi de méthodes. Nouvelles lignes et fréquences, nouveau service scolaire, offre à la demande et adaptées aux personnes à mobilité réduite sont autant d'innovations destinées à reconquérir les usagers. Avec un million de voyageurs supplémentaires dès la première année, les résultats ne se font pas attendre.

En 2005 le Syndicat mixte des transports en commun du Territoire de Belfort change de mains. La compagnie multipliait depuis une dizaine d'années les déconvenues. Alors que les tarifs augmentaient, les offres de transport diminuaient engendrant une baisse de la fréquentation. L'ensemble des lignes convergeait vers le centre-ville délaissant ainsi d'importantes zones d'activités économiques dont la plus importante de la région avec ses 8 000 emplois. En 10 ans, l'entreprise a perdu près de 2 millions de voyageurs. Une aberration lorsque l'on sait que dans le même temps le nombre de déplacements au sein du Territoire de Belfort augmentait de 2% chaque année.

Afin de redresser ses comptes, l'entreprise doit changer d'image et améliorer son offre de transport. L'ancien réseau doit en effet se moderniser. N'ayant plus connu de véritables changements depuis sa création en 1979, le réseau n'est plus adapté aux utilisateurs. En 2007, après deux ans de réflexions, la nouvelle équipe décide d'apporter des changements en commençant par le nom de la société. La CTRB ou Compagnie de transport de la Région de Belfort laisse ainsi place au réseau urbain Optymo.

L'offre de transport évolue son intégralité. Le cadencement du réseau urbain est revu à la hausse avec une liaison toute les dix minutes sur les 7 lignes les plus fréquentées. L'objectif est d'augmenter la disponibilité et l'accessibilité des transports à toute heure de la journée. Pour ce faire, un système innovant a été mis en place permettant de fluidifier la circulation des bus. Cela passe notamment par la création de nouvelles lignes, de nouveaux arrêts mais aussi par la réalisation de sites propres, de carrefours et de quais adaptés aux personnes à mobilité réduite. Au total, c'est plus d'une cinquantaine d'aménagements qui sont réalisés par la société de transports en commun dans l'ensemble de l'agglomération.

La même année, la vente à bord des véhicules est définitivement supprimée. Cela permet de baisser les prix, mais également de fluidifier considérablement le trafic. Les études effectuées lors du travail préparatoire tendent effectivement à montrer que pour chaque trajet effectué, près de 25% du temps est consacré à la vente à bord. Au final, le prix au kilomètre des trajets ainsi que le temps de parcours ont considérablement diminués. Ce sont plus d'un million de kilomètres supplémentaires qui sont effectués chaque année, et ce pour un coût global inférieur à ce qu'il était pour la collectivité.

Supprimer la vente à bord des véhicules suppose pour l'entreprise de revoir intégralement sa politique commerciale. Dans un premier temps, un système de tarification post-paiement permettant aux clients de payer ce qu'ils ont réellement consommé est mis en place. Ce dispositif est complété par l'instauration d'une offre tarifaire plafonnée à 39 euros par mois, le coût de l'ancien abonnement. Au-delà, tous les trajets effectués par le client sont gratuits. Enfin, afin de

De nombreuses autres expériences à découvrir sur : www.eureka21.eu

Contact : contact@eureka21.eu : +33 1 53 19 06 47



le meilleur
de l'Europe
dans vos
projets

eureka21

lutter contre les inégalités, une offre de transport en commun accessible aux personnes à faible revenu est créée faisant passer l'abonnement de 39 euros par mois à 9 euros. Les zones tarifaires sont également supprimées selon un principe d'égalité des usagers et un aller-retour gratuit par jour est prévu pour tous les scolaires.

Ces modifications, si elles étaient nécessaires, ne sont toutefois pas toujours accueillies très favorablement par les usagers. Changer le nom de l'entreprise peut être une étape importante pour montrer que l'on rompt avec un système désuet. Il est aussi important d'investir dans une campagne de sensibilisation et d'information transversale. La suppression de la vente à bord, par exemple, nécessite de revoir intégralement la relation client. En quelques années, le budget consacré à la communication est donc multiplié par quatre. Afin d'associer les usagers, un plan marketing est mis en place autour du nouveau réseau de transport urbain avec la création d'un site internet, la distribution de flyers, l'installation de stands sur les marchés et la mise en place d'un bus d'information dans chaque commune. Les entreprises sont incitées aussi à mettre en place des plans de déplacements pour leurs employés.

Les résultats ne se sont d'ailleurs pas fait attendre puisque dès 2008, le nombre de voyages enregistrés sur l'ensemble du réseau Optymo a augmenté de plus de 20% soit plus d'un million de voyages supplémentaires. On recense 24 309 porteurs de cartes d'abonnement contre seulement 16 456 en 2007. Trois ans après le lancement du nouveau réseau de transport urbain on note une augmentation d'environ 75% de la fréquentation sur l'ensemble du réseau. Sans avoir augmenté ses tarifs, la société de transport en commun enregistre ainsi une augmentation de ses recettes de 10% en moyenne par an.

Ces résultats qui surpassent de loin les estimations initiales donnent des ailes. Son objectif est aujourd'hui d'accroître la complémentarité des modes de transports en investissant notamment dans une offre de vélos en libre service et d'un système de covoiturage. A terme, l'entreprise de transport en commun du Territoire de Belfort ambitionne d'atteindre 15 à 16 millions de voyageurs annuels. Un projet qui aurait pu paraître optimiste mais qui semble réaliste aujourd'hui.

Rémy Mazet pour Eureka 21, Juin 2011

Liens utiles :

Ville de Belfort :

<http://www.mairie-belfort.com/>

Syndicat mixte des transports en commun du Territoire de Belfort :

<http://www.smtc90.fr/>

Optymo :

<http://www.optymo.fr/>

Rubans du développement durable :

<http://www.rubansdudeveloppementdurable.com/>