

CR Occitanie

Dispositif +=0, la gratuité à l'usage des liO Train pour les jeunes entre 18 et 26 ans

Le problème auquel répond votre initiative innovante

Des recherches d'emploi compromises, des études brutalement perturbées, des stages ou des jobs d'été annulés, des fêtes entre amis interdites... La crise sanitaire a rendu chaotique le cheminement des jeunes vers leur indépendance.

Votre solution innovante

Pour favoriser la mobilité - tremplin vers l'émancipation - des jeunes de 18 à 26 ans, la Région Occitanie et SNCF Voyageurs ont créé « +=0 » et diffusé sur Snapchat, Twitter et Facebook (entre autres) une campagne de communication - conçue avec des jeunes - qui reprend les codes des youtubeurs.

Les objectifs qui ont été fixés

- Atteindre un objectif de 100 000 voyageurs par jour au plus tôt, soit plus de 30 000 voyageurs quotidiens supplémentaires chaque jour.
- Permettre à tous de voyager

L'histoire de votre action innovante

Qui :

La Région Occitanie et SNCF Voyageurs. Partenaire FAIRTIQ pour la cagnotte mobilité, Masterfilms et deux étudiantes de Toulouse Business School.

Pour qui :

Les jeunes entre 18 et 26 ans en Occitanie

Quoi et quand :

- Du 14 juillet au 15 août 2020, une tarification événementielle qui permettait à tous les jeunes de voyager pour 1€ avait entraîné une augmentation record de la fréquentation.
- Une expérimentation du dispositif +=0, d'avril à août 2021, auprès d'un panel de 2000 jeunes testeurs a entraîné 21 656 trajets sur la période. Du 14 juillet au 15 août 2021, « l'été à 1€ » a montré une augmentation des trajets de +19% par rapport à l'été 2020.
- Depuis septembre 2021 le dispositif +=0 est généralisé à tous les jeunes d'Occitanie.

La gratuité en liO Train est obtenue dès le onzième trajet dans le mois, sur le principe « je voyage plus, je paye 0 ». Le téléchargement de l'application FAIRTIQ Rouge crée un compte mobilité crédité au gré des voyages :

- De 0 à 10 trajets : tarification jeune à - 50% sans engagement ;
- De 11 à 20 trajets : on voyage gratuitement ;
- De 21 à 30 trajets : on voyage gratuitement et on alimente une cagnotte qui fait bénéficier des premiers trajets offerts le mois suivant.
- 30 trajets (soit 15 AR) par mois : on voyage gratuitement toute l'année.

Pour atteindre l'objectif, la campagne de communication a visé les jeunes qui sont les actifs de demain, et donc les futurs usagers des transports collectifs, mais aussi les prescripteurs de l'écomobilité auprès de leur entourage.

Emma et Adèle, étudiantes de Toulouse Business School ont participé au développement de l'offre +=0 (référence au +=+ de l'influenceuse Léna Situation) et en sont devenues les égéries.

Tout en valorisant l'engagement de la Région pour le pouvoir d'achat des jeunes, la communication a adopté un ton didactique, jeune et dynamique, via des vidéos mettant en scène deux jeunes étudiantes. Des infographies ont facilité l'utilisation de l'appli (paiement, cagnottage, remboursement...) avec des exemples illustrés.

Caractéristiques techniques des vidéos : 2min6sec.

- Actualité : Après la gratuité à l'usage, la Région Occitanie applique la dégressivité à l'usage pour les personnes de plus de 60 ans. Au cours d'un même mois, -10 % sur le premier trajet, -20% sur le deuxième trajet, - 30% sur le troisième trajet, à partir du cinquième et pour tous les suivants, - 50%. 20 déplacements dans la même année = un trajet offert.

Les moyens humains et financiers

- **Internes et externes.**

L'équipe projet fonctionne en mode agile tant sur le suivi de la mise en œuvre commerciale du dispositif que sur la campagne de communication visant à valoriser le produit et l'action institutionnelle.

Région Occitanie : 1 chef de projet à la direction de la communication liO en lien avec le cabinet de la présidente.

SNCF Voyageurs : 1 responsable marketing

Masterfilms : 1 chef de projet et l'équipe de tournage / montage.

Fairtiq : 3 runs de déploiement sur 1 mois.

- **Coût total, dont coût pour la collectivité.**

Moins de 100 000 euros au total imputés à la collectivité dans le cadre de son budget global de fonctionnement pour le service ferroviaire soit 0,016€ par habitant.

L'évaluation de l'innovation

- **Impact :**

38% de nouveaux clients de moins de 26 ans à bord de liO Train

4,7 fois plus de jeunes inscrits en formules mensuelles

+ de 600 000 trajets depuis la généralisation du dispositif.

Augmentation du trafic de +8% en juin 2022 par rapport à juin 2019 (hors Covid)

- **Potentiel de diffusion et de répliation**

Le dispositif est transposable sur tout réseau de transport.

Le principe de paiement à l'usage peut également être transposable à tout service public à vocation commerciale : plus j'utilise ce service public, moins il me coûte.

- **Bilan, suivi, projet d'évolution**

En juillet 2022 : 10€ offerts sur la cagnotte +=0 à tous les bacheliers 2022.

Au 17 juillet 2022, 37 024 jeunes ont adopté le dispositif +=0, avec un pic à 3 248 jeunes inscrits en 10 jours grâce à l'opération Bacheliers.

Le dispositif sera suivi de plusieurs leviers marketings : offre de parrainage, réciprocité tarifaire avec les abonnés TGV.

Mots clés : Mobilité / Communication / Jeunesse