

SMTC du territoire de Belfort

Usages des TIC

Le ticket par SMS

Le contexte de l'innovation

Dans le cadre du projet de restructuration et de modernisation des transports en commun du Territoire de Belfort, en 2007, le mot d'ordre a été de simplifier l'utilisation du bus pour donner aux habitants du département une plus grande liberté de déplacement.

Durant l'été 2007, pour améliorer le temps d'attente à l'embarquement et les temps de parcours sur le nouveau réseau Optymo, le Syndicat Mixte des Transports en Commun du Territoire de Belfort a choisi de mettre fin à la vente de titres dans les bus, tout en développant les relais de distribution des tickets de bus et la souscription à la carte de transport Pass Optymo.

Restait encore à répondre aux besoins des voyageurs occasionnels, notamment extérieur à l'agglomération : avec la mise en place des nouveaux titres de transport (tickets dans les relais et Pass Optymo) le manque d'un titre unitaire, universel et immédiatement disponible s'est fait ressentir.

L'idée innovante

Utiliser le SMS pour mettre en place un service de micro-paiement de titre de transport par mobile. Grâce à ce service unique en France, les belfortains peuvent désormais acheter leur ticket de bus depuis leur mobile sans contact préalable avec le réseau de vente.

L'objectif recherché

- Favoriser l'accessibilité aux transports et simplifier la vie des usagers par une solution d'appoint permettant l'achat de titre de transport en toutes circonstances.
- Utiliser un mode de paiement universel : le SMS.
- Poursuivre la dynamique d'innovation du projet Optymo.

La démarche mise en œuvre

1^{er} janvier 2008 : lancement du Pass Optymo avec un modèle commercial unique en France (principe de la post-facturation), gratuit et sans aucun engagement.

Juillet 2009 : le nouveau service de ticket de bus par SMS (première en France) vient compléter progressivement la gamme de titres.

Au cœur du projet Optymo, le paiement par SMS constitue un véritable enjeu de service public dans le département du Territoire de Belfort.

Conçu, développé et déployé par Orange Business Services, l'achat de titre de transport par SMS répond à une volonté d'Optymo d'apporter aux citoyens un nouveau mode de paiement universel, facilement accessible et sans contact préalable avec le réseau de vente.

Techniquement, le prestataire, Orange Business Services, a assuré :

- le développement d'une solution de génération de titre de transport sécurisé (génération d'un code journalier unique) ;
- la mise en place d'un numéro SMS+ (processus administratif et réservation d'un numéro dédié relié aux trois opérateurs mobiles) ;
- la mise en place du service sur une plate-forme technique mutualisée SMS+ (réception des messages des usagers, traitement et acheminement en retour de SMS-MT vers le demandeur).

Le contenu de la réalisation

Grâce à cette innovation, les usagers belfortains ou de passage, peuvent désormais obtenir leur ticket de bus par simple message écrit sur leur téléphone mobile.

- Quel que soit l'opérateur mobile, il suffit d'envoyer « BUS » au 8 41 00 pour recevoir instantanément un SMS faisant office de titre de transport.
- Ce « ticket » est valable une heure à compter de sa réception, sur l'ensemble des lignes et quel que soit le nombre de correspondances effectuées. Légèrement plus cher qu'un ticket classique (facturé à 1.50 € + prix du SMS), il permet de prendre le bus sans contrainte, à tout moment.
- Pour éviter toute fraude, le contrôleur peut vérifier la validité du titre de transport grâce à un numéro unique : un code généré dans le message reçu par l'utilisateur qui certifie l'origine du SMS.

Pour un service public, l'accessibilité reste la clé et c'est pourquoi le choix d'Optymo s'est porté sur la solution SMS, la plus simple et la plus répandue.

Les moyens humains et financiers

Dans le cadre de sa collaboration avec Optymo, Orange Business Services a assuré le conseil, l'accompagnement, l'intégration technique, l'exploitation et l'hébergement de la solution SMS, qui est compatible avec de multi-opérateurs mobiles.

Pour le SMTC/Optymo, les moyens humains ont donc été réduits pour cette opération. L'administration actuelle du service se fait en ligne donnant accès à des données chiffrées telles que des statistiques et suivi des ventes par opérateurs.

Budget de mise en place de la solution (frais d'investissement) : 15 000 €.

Budget de fonctionnement : 210 €/mois.

Le bilan de la réalisation

- Une meilleure productivité : le paiement par SMS complète le dispositif de vente de titres de transport en dehors des véhicules. Un dispositif qui permet d'accroître la fluidité du trafic : un quart du temps était en effet consacré à la vente de ticket à bord.
- Une forte augmentation des ventes du ticket de bus par SMS : entre avril 2010 et avril 2011 la vente de tickets SMS a doublé (plus de 100% pour chacun des trois opérateurs de téléphonie mobile : Orange, Bouygues et SFR).
La vente mensuelle dépasse, depuis décembre 2010, les 10 000 tickets.

Le résultat de cette politique d'accessibilité et de simplification est un anti-modèle pragmatique et original avec plusieurs innovations nationales à la clé : flotte tout GPL en ville, post-paiement et ticket de bus par SMS.