

optibus

**La reconquête de  
la fréquentation  
à la suite du  
COVID-19**



# La nouvelle normalité

Au cours des premiers mois de la pandémie, la peur de la transmission du COVID-19 dans les transports en commun, ainsi que les confinements et le télétravail, ont convergé vers la paralysie de nos réseaux de transport en commun en constant mouvement.

La fréquentation a chuté de plus de 80% dans les villes du monde entier, notamment à Londres, New York, San Francisco et Singapour.

Les modes de déplacement ont changé ou fluctuent continuellement et, un an plus tard, les préoccupations en matière de fréquentation persistent.

De nouvelles pratiques de mobilité et de nouvelles normes sanitaires ont créé une "nouvelle normalité" avec un calendrier discutable de relance de la fréquentation antérieure à la pandémie.

Nous sommes désormais confrontés à de nombreux changements :

- Les gens ne se rendent plus aux mêmes **endroits** qu'avant
- Les gens ne s'y rendent plus aux mêmes **jours** ou aux mêmes **heures** qu'avant
- Les gens ne se rendent plus à leur destination de la même **manière** qu'avant

Ces changements signifient qu'il faudrait sans doute même reconquérir une nouvelle fois les passagers qui empruntaient les transports en commun quotidiennement. Il est plus important que jamais de montrer aux passagers du passé, actuels et potentiellement futurs que le transport en commun constitue non seulement une option de transport sûre, mais également fiable, avec un service de haute qualité, suffisamment souple et adaptable pour répondre à la demande actuelle - même si cette demande ne cesse de changer.

Mais à quoi pouvons-nous nous attendre exactement en ce qui concerne la fréquentation des transports en commun au cours des prochains mois ?

Nous avons sondé environ 400 professionnels de l'industrie pour savoir ce qu'ils en pensaient et nous sommes entretenus au début d'année avec un panel d'experts de l'industrie du transport comptant une expérience auprès de Transport for London (TfL), l'Association internationale des transports publics (UITP), TransitCenter et NICE Bus pour discuter des plus grands enjeux auxquels sont confrontés les transports publics, alors que le monde commence à sortir de la pandémie, ce qui menace le renouveau de la fréquentation, les tactiques et les délais pour la reprise.

En voici les résultats.



# Chronologie de la reprise

## Le retour à bord des passagers est l'enjeu le plus important pour l'industrie des transports publics en 2021.

La fréquentation a chuté de façon drastique pendant la pandémie en raison de la peur des transmissions du COVID-19, des changements dans les habitudes de voyage en raison des confinements et du télétravail, et des changements de service qui en découlent pour protéger la santé des conducteurs et des passagers et respecter la distanciation sociale.

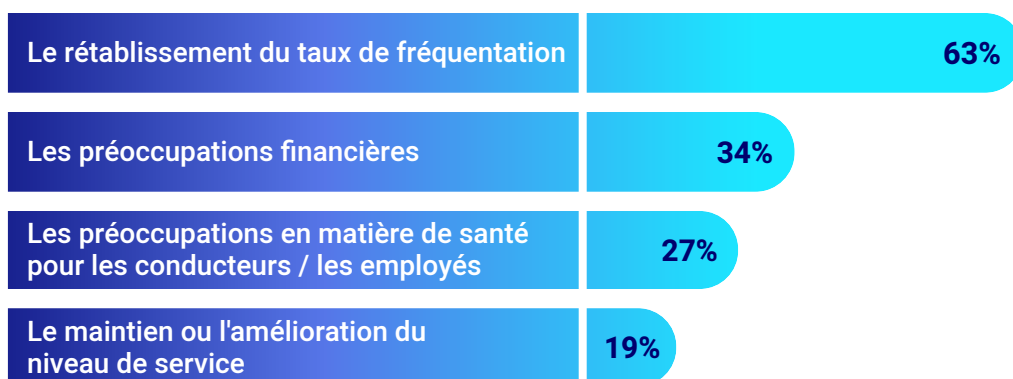
Ressusciter cette fréquentation est de loin la plus grande préoccupation pour cette année, recueillant 63% des votes des personnes interrogées. (Les résultats du sondage et les citations des panélistes proviennent d'un webinar Optibus qui a eu lieu fin janvier 2021).

Les préoccupations relatives à la fréquentation ont largement dépassé tous les autres problèmes auxquels l'industrie des transports est confrontée cette année. Même la deuxième préoccupation la plus courante - les problèmes financiers, qui menacent l'effondrement des opérateurs et des agences dans le monde - est bien à la traîne en comparaison, avec 34% des voix.

Bien que les préoccupations en matière de santé aient été à l'origine des changements provoqués par la pandémie, elles se sont classées encore plus bas, suivies du maintien ou de l'amélioration du niveau de service.

## 1 Quelles sont vos plus grandes préoccupations pour 2021?

(Les personnes interrogées pouvaient sélectionner plusieurs réponses)



## Le calendrier pour ramener la fréquentation aux niveaux d'avant la pandémie est discutable.

Environ un quart des personnes sondées ont déclaré qu'elles doutaient que la fréquentation retrouve un jour les niveaux d'avant la pandémie.

"Le point culminant de la fréquentation des passagers nous a dépassé", a déclaré Leon Daniels, qui a exercé les fonctions de Directeur Général des transports de surface chez Transport for London (TfL) pendant sept ans.

Daniels a cité la suppression des exigences de distanciation sociale comme un point de départ potentiel pour voir un redressement des taux de fréquentation, mais est resté prudent par rapport à l'ampleur de ces améliorations. "Si nous récupérons 70% de notre fréquentation de bus, nous aurons très bien réussi. Certes, je ne pense pas que cela s'améliore au-delà de ce pourcentage à court terme."

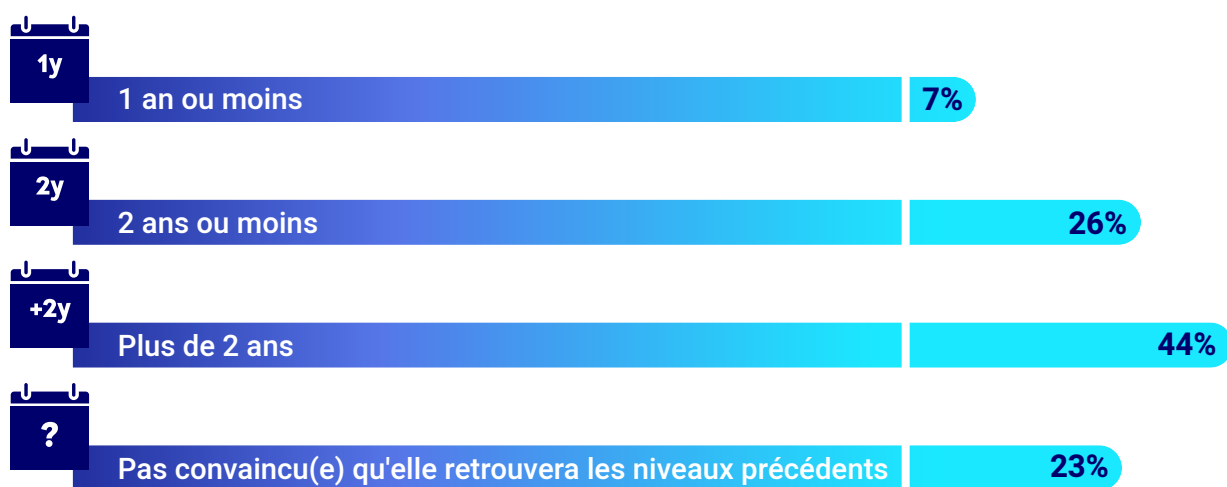
Les trois quarts restants des personnes interrogées étaient moins pessimistes, affirmant qu'elles s'attendaient à ce que la fréquentation revienne aux niveaux pré-COVID.

Elles étaient toutefois divisées sur la présentation de cette chronologie. Quarante-quatre pour cent s'attendaient à ce que cela prenne au moins deux ans tandis que 26% ont déclaré que cela prendrait moins de deux ans.

Seuls 7% s'attendent à ce que les niveaux reviennent à la normale d'ici la fin 2021.

2

## Combien de temps pensez-vous qu'il faudra pour que la fréquentation revienne aux niveaux pré-COVID?



## Les entreprises de transport devraient se focaliser sur la qualité du service, pas seulement sur la relance de la fréquentation.

Alors que les personnes sondées se sont dites préoccupées par le retour à un taux de fréquentation pré-pandémique, les panélistes ont manifesté que le nombre d'utilisateurs n'est pas nécessairement le meilleur point de référence en matière de réussite des transports.

"Dans le domaine du transport, ce n'est pas comme un objectif de vente", a déclaré Daniels.

"Notre tâche dans les transports publics consiste à transporter toutes les personnes qui souhaitent voyager. Et donc, la fréquentation en elle-même n'est pas vraiment le but principal ici."

Chris Van Eyken, planificateur de transport et chargé des programmes adjoint au sein du think-tank TransitCenter, basé à New York, a également noté que si le taux de fréquentation est important, il ne constitue pas une "fin en soi" des transports en commun.

Arno Kerkhof, chef de la division des bus à l'UITP, s'est montré d'accord, affirmant que la fréquentation "n'est pas une fin en soi et ne constitue pas le principal objectif des transports publics".

Les panélistes ont plutôt suggéré que le maintien et l'amélioration du niveau de service devraient, en fait, représenter la priorité absolue et pourraient en fin de compte entraîner une augmentation du taux de fréquentation des usagers.

"Notre travail consiste à offrir un transport sûr, fiable et ponctuel, avec la vitesse et la sécurité dont nos clients ont besoin", selon Jack Khzouz, PDG de NICE Bus (Nassau Inter-County Express), une filiale de Transdev Amérique du Nord et le principal système d'autobus desservant le Comté de Nassau, New York. "Si nous le faisons correctement, le taux de fréquentation redeviendra naturellement ce qu'il était. Mais si nous nous focalisons là-dessus, je pense que nous allons manquer complètement la cible."

“

**Notre travail consiste à offrir un transport sûr, fiable et ponctuel, avec la vitesse et la sécurité dont nos clients ont besoin**

”

**Jack Khzouz** | PDG de NICE Bus

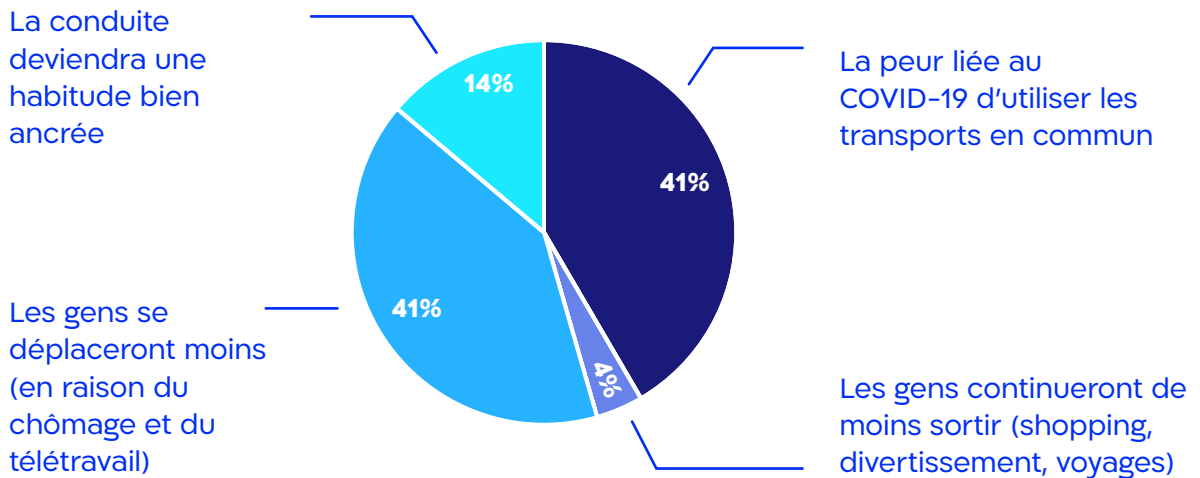
## Menaces pour les transports publics

**La crise sanitaire et les nouvelles pratiques de mobilité devraient avoir le plus grand impact négatif sur les taux de fréquentation en 2021.**

Notre enquête a révélé que les deux plus grandes menaces pour les transports publics en 2021 - à égalité avec 41% des participants au sondage - sont les craintes liées au COVID-19 concernant les transports en commun et les changements causés par la pandémie dans les habitudes de déplacement.

### 3

## Quelle tendance pourrait exercer le plus grand effet négatif sur la fréquentation en 2021?



Dans le contexte d'une utilisation des transports publics réduite, un gros souci concerne les passagers qui pourraient en revenir à leur véhicule personnel pour se déplacer.

Alors que seulement 14% des participants au sondage ont déclaré que l'augmentation de l'usage de la voiture aurait le plus grand impact négatif sur le taux de fréquentation en 2021, les panélistes ont exprimé des préoccupations majeures quant à la préférence accrue pour les voitures privées par rapport aux transports en commun. Si cela se concrétise, cela nuira non seulement à l'industrie des transports publics, mais aussi aux efforts en matière de réduction de la pollution et de la congestion.

Selon Daniels, avant la pandémie, de nombreux propriétaires de voitures étaient sur le point de céder à la pression sociale visant à réduire l'utilisation de leur voiture et/ou d'opter pour les transports en commun. Cela a été accompagné par une génération de jeunes soucieux de l'environnement, moins dépendants de la voiture et mieux informés des alternatives aux véhicules personnels.

Mais, au beau milieu de l'évolution des horaires et de la peur de la transmission, la pandémie a inversé cet élan.

"J'ai passé quarante ans de ma vie à essayer de faire sortir les gens de leur voiture et de prendre les transports en commun. Et l'année dernière, nous venons de tout rendre. La dernière chose que nous puissions éventuellement souhaiter est une reprise impulsée par la voiture", a encore ajouté Daniels. "Nous devons travailler doublement, triplement dur pour faire sortir ces gens de leur voiture et emprunter les transports publics."

Van Eyken estime que la prestation de services de haute qualité et la promotion des avantages des transports publics par rapport aux voitures - tels qu'un trajet moins stressant - seront des éléments cruciaux pour reconquérir les passagers.

"Même à New York, il est parfois plus rapide de prendre une voiture, mais vous prenez le métro simplement parce que c'est une meilleure expérience", a-t-il déclaré. "Je pense donc que nous devons continuer à développer ces forces pour nous assurer de ne pas vivre une reprise impulsée par la voiture, car ce ne sera qu'une autre crise et un changement climatique auxquels nous devons également faire face à un moment donné."

## Tactiques de reprise

**L'amélioration de la qualité de service peut être un moyen efficace de contrer les effets négatifs sur la fréquentation et de faire du transport public le mode de mobilité privilégié.**

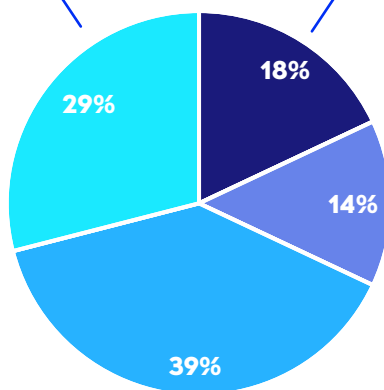
Les améliorations des services doivent tenir compte des changements radicaux survenus durant l'année écoulée en raison de la pandémie. Cela exigera de l'adaptabilité et de la souplesse de la part de toutes les entreprises de transport qui cherchent à rester dans le coup et à survivre aux vagues de changement.

"Nous devons être en mesure de fournir ce dont ils ont besoin dans le contexte de leur vie en ce moment précis", a exprimé Khzouz. "Nos vies ont changé. Nous devons changer en fonction."

### 4 Quel changement de service pourrait-il exercer le plus grand effet POSITIF sur la fréquentation en 2021?

Des itinéraires qui facilitent l'utilisation de multiples modes de transport

Des itinéraires qui correspondent mieux à la demande des passagers



Une augmentation de la fréquence

Une fiabilité accrue

Selon 39% des personnes interrogées, le changement de service qui aura le plus grand effet positif sur le taux de fréquentation en 2021 concerne les itinéraires qui correspondent le mieux à la demande des passagers.

"Je pense qu'une bonne gestion de la demande a le potentiel de rendre l'ensemble du système plus efficace", a indiqué Van Eyken. "Cela servira mieux les usagers qui se déplacent en dehors des heures de pointe actuellement. Et ce sont principalement nos usagers à revenus modestes, les communautés de couleur. Et si nous pouvons mieux servir ces communautés, je pense que cela contribuera à rendre les systèmes plus équitables. La manière dont nous atteignons ces objectifs de gestion de la demande dépend de la ville et de son contexte actuel."

D'autres solutions englobent des itinéraires qui facilitent l'utilisation de plusieurs modes de transport. Par exemple, les planificateurs qui étudient de multiples réseaux, pistes cyclables et stations d'accueil pour scooters/vélos sur une carte peuvent planifier plus facilement des points de transfert pour permettre aux passagers d'établir des liaisons bus-vélo ou bus-train.

Environ un tiers des personnes interrogées ont appelé à une fréquence ou à une fiabilité accrues.

**Donner suite aux préoccupations en matière de santé et de sécurité liées au COVID-19 - en particulier la propreté, la surcharge dans le transport de passagers et la réglementation des masques - sera également essentiel.**

"Chez TransitCenter, nous avons réalisé un sondage sur les groupes de discussion l'année dernière et avons constaté que les gens veulent tout simplement se sentir en sécurité, avant tout", a souligné Van Eyken.

Pour mettre l'accent sur la santé et la sécurité des transports en commun, les agences et les entreprises peuvent continuer à faire respecter le port du masque aux passagers et aux chauffeurs. Elles peuvent également mettre en avant les investissements en coulisse réalisés dans le nettoyage et la désinfection des bus, des surfaces et des stations/gares, et même envisager d'adopter ces pratiques à long terme.

"Rendre visible l'invisible peut contribuer à récupérer cette confiance des passagers", a encore indiqué Kerkhof.

"Je pense que le public voudra voir ce genre de régime de nettoyage se poursuivre à l'avenir, de manière très visible", a ajouté Daniels.

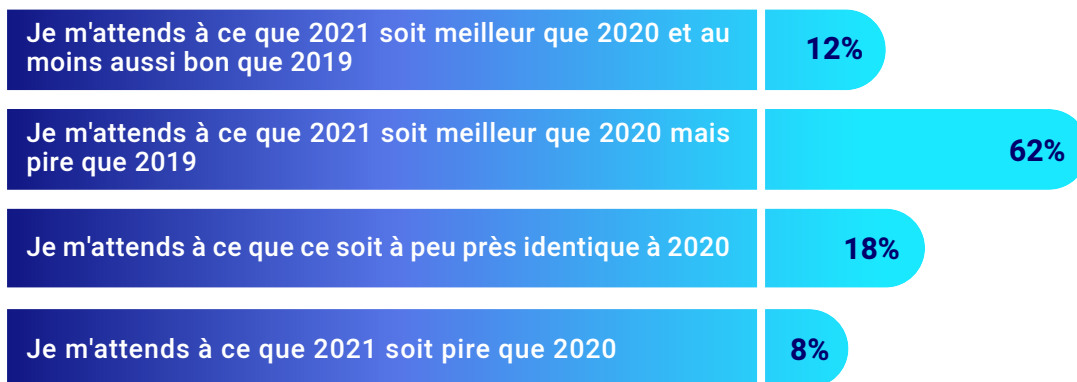


# Et maintenant?

Compte tenu de ces préoccupations et de ces mécanismes d'adaptation pour faire face aux problèmes du transport public liés à la pandémie, environ les trois quarts (74%) des panélistes se montrent optimistes en ce que 2021 sera une meilleure année pour les transports en commun que 2020. Mais parmi ceux-ci, la grande majorité a indiqué que ce sera encore pire qu'en 2019.

Un quart plus pessimiste (26%) ne s'attendait à aucune amélioration en 2021, dont 8% qui s'attendent en fait à ce que 2021 soit encore pire que 2020.

## 5 Quelle affirmation reflète le plus vos attentes concernant les transports publics en 2021?



L'industrie mondiale du transport se voit confrontée à de nombreux défis et incertitudes dans les mois à venir.

Jack Khzouz de NICE Bus a souligné le rôle de la technologie pour combattre l'anxiété des passagers et améliorer la qualité du service.

Par exemple, les problèmes d'entassement peuvent être atténués par la gestion de la charge en temps réel et l'envoi de véhicules supplémentaires lors de pics de demande.

"Si nous trouvons les moyens de rester dans le coup en utilisant la technologie", a signalé Khzouz, "c'est ce qui nous maintiendra dans le débat."

# optibus

Optibus est une plateforme d'IA qui apporte une innovation indispensable au mode de mobilité essentiel au cœur de nos villes : les transports en commun. Optibus s'appuie sur une combinaison solide d'intelligence artificielle, d'algorithmes d'optimisation avancés et de Cloud-computing pour rendre les transports publics plus intelligents, meilleurs et plus efficaces - et en fin de compte alimenter la liberté de mouvement et les villes durables.

Société SaaS Cloud-native, fondée en 2014, Optibus gère les opérations de transport public complexes dans plus de 450 villes à travers le monde, prévoyant et planifiant le mouvement des véhicules et des chauffeurs pour améliorer la qualité et la fiabilité du service de transport en commun et rendre les opérations plus efficaces.

Optibus a été reconnue par le Forum économique mondial comme un pionnier technologique et par Gartner comme Cool Vendor. Elle a des bureaux à Londres, Tel Aviv, New York, Chicago, Seattle, San Francisco, Londres et São Paulo.

[www.optibus.com](http://www.optibus.com) | [info@optibus.com](mailto:info@optibus.com)

