

WORLD  
MOBILITY  
REPORT

Keolis

A thin, light blue curved line that spans the width of the Keolis logo.

# KEOLIS, LEADER INTERNATIONAL DU TRANSPORT PUBLIC DE VOYAGEURS

Keolis développe des solutions de mobilité sur mesure adaptées aux évolutions de déplacement des voyageurs et aux attentes des villes



Entreprise française



16  
pays



56 300  
collaborateurs



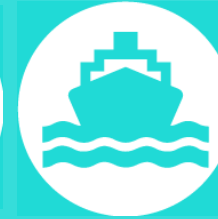
3  
milliards de voyageurs



2,18  
milliards de passagers en train



5  
milliards de CA



# POURQUOI UN PARTENARIAT KEOLIS & NETEXPLO ?

## 2 expertises au service d'une vision prospective

Keolis

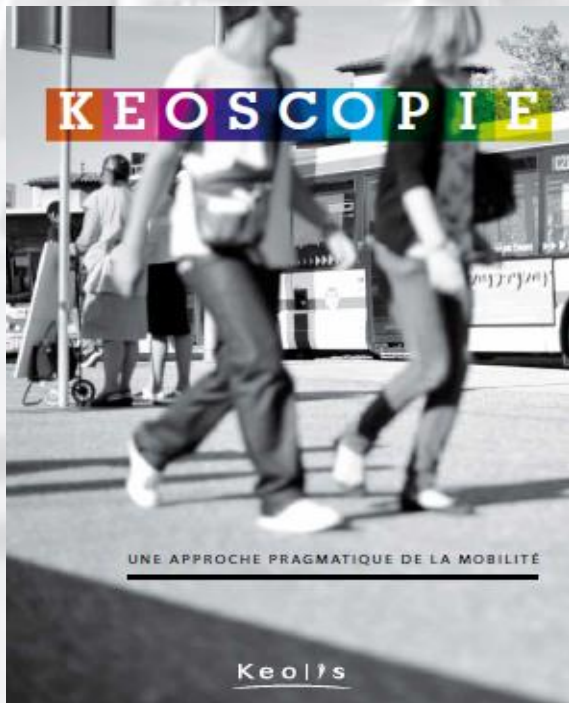
La prospective de la  
ville et de la mobilité



netexplo  
Observatory

La prospective des usages  
du digital et de son impact  
sur la société

# DEPUIS 2007, LES KEOSCOPIES L'OBSERVATOIRE DE LA MOBILITÉ ET DES MODES DE VIE



**Remettre en cause les idées reçues et les certitudes**

**Mieux comprendre les comportements et évolutions  
dans la mobilité d'aujourd'hui et de demain**

**Observer le réel pour construire des politiques de  
mobilité sur-mesure, en phase avec les exigences des  
citoyens**

# NETEXPLO ACADEMIC NETWORK MEMBERS



# À l'ère du digital, la mobilité devient **User Centric**



D'un marché du **transport collectif**



Vers un écosystème de **mobilité individuelle et partagée**



Une offre de **transport...**



**augmentée**  
de services  
de **mobilité digitale**

# Quel futur pour la mobilité individuelle du quotidien ?

Tendances de fond  
& les signaux faibles

**Usages, innovations  
et ancrage territorial**



# REGARD SUR LE MONDE

## EXPLORATION DE 13 SMART CITIES

**13**  
REPORTAGES  
EXPLORATOIRES

**+400**  
INNOVATIONS  
COLLECTÉES







# **3 ATTENTES UNIVERSELLES**



**TEMPS RÉEL**

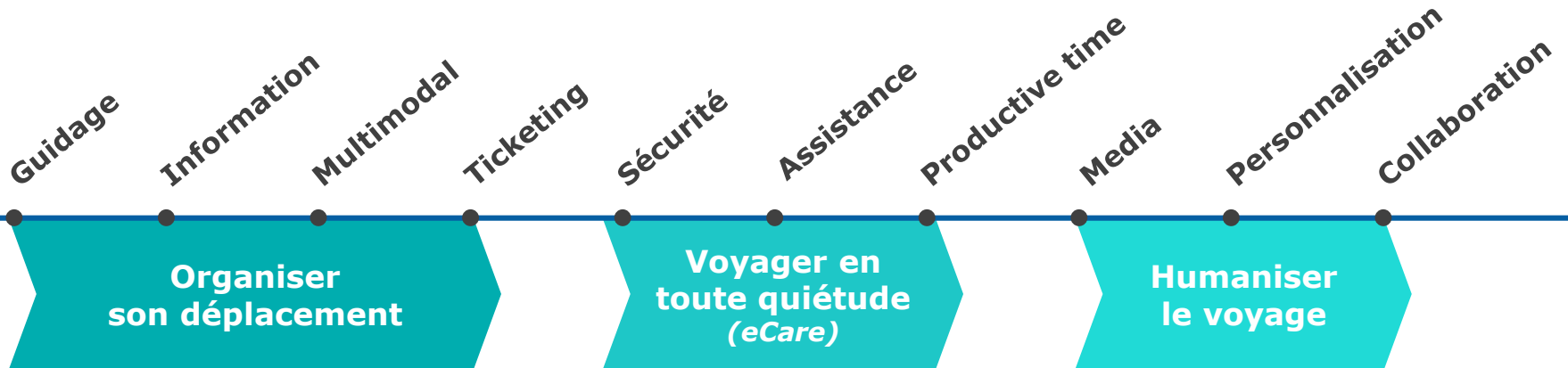


**HYPER  
PERSONNALISATION**



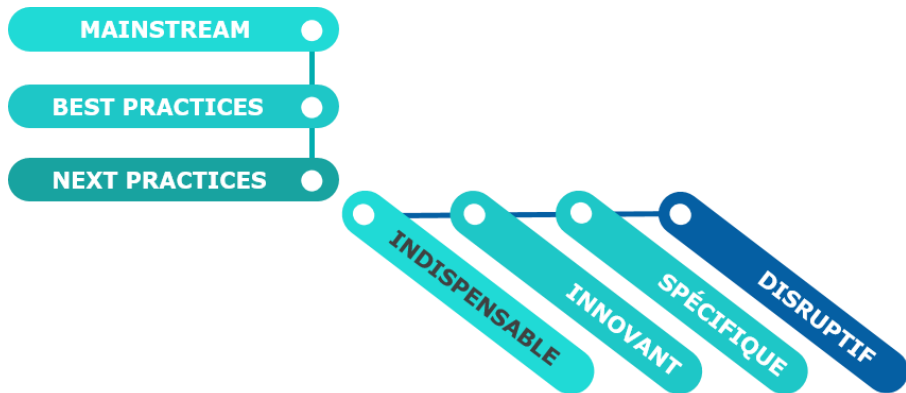
**COACHING PAS À PAS**

## L'UX voyageur de demain 10 critères communs aux 13 smart cities



# Analyse des 10 critères communs de l'UX voyageur

13 REPORTAGES EXPLORATOIRES  
& 400 INNOVATIONS  
DÉCRYPTÉES SELON 2 AXES



# Guidage

## Les enjeux

### MAINSTREAM

Un guidage pas à pas et porte à porte

Un choix plus vaste d'itinéraires

Un guidage contextualisé avec des repères plus concrets et pratiques

Plus de profiling et prise en compte des fragilités

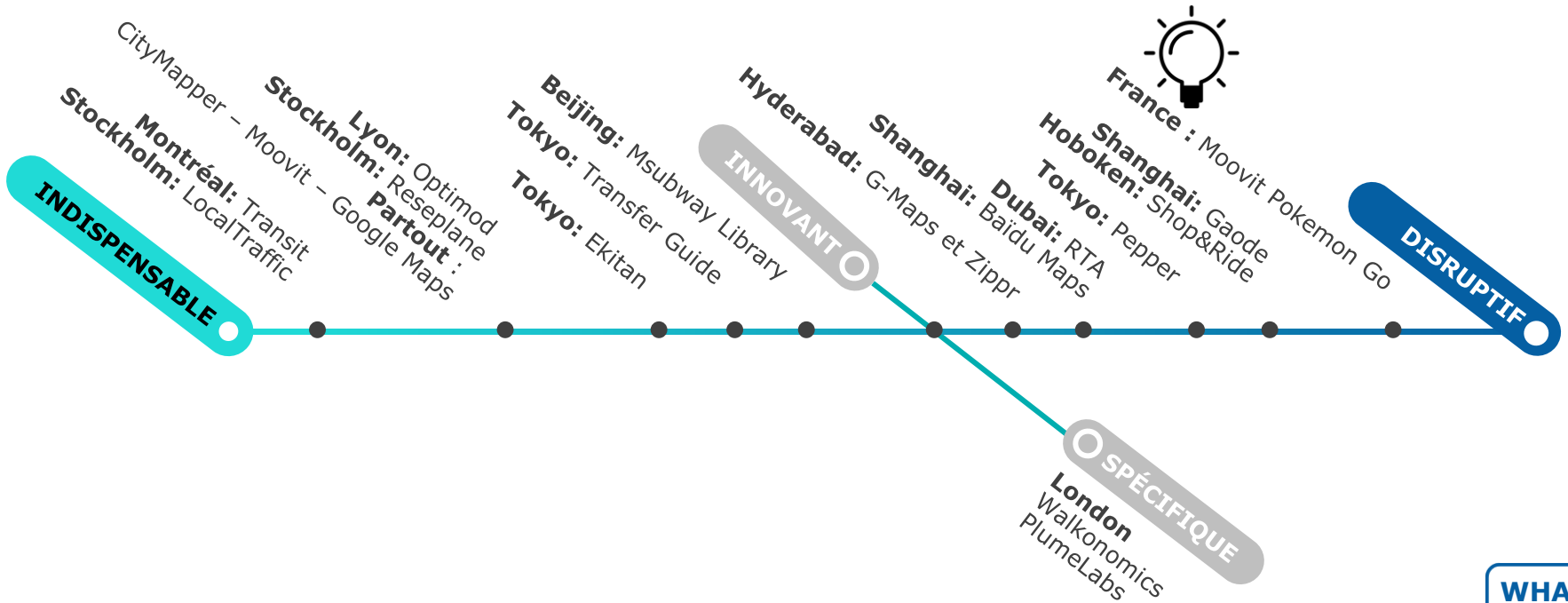
Un guidage disponible sur smartphone et autres devices  
(SMS, bornes connectées, ...)

Une recherche itinéraire communautaire

### NEXT PRACTICES

# Guidage

55 solutions étudiées



Keolis

world mobility report

# Information



## *Les enjeux*

### MAINSTREAM

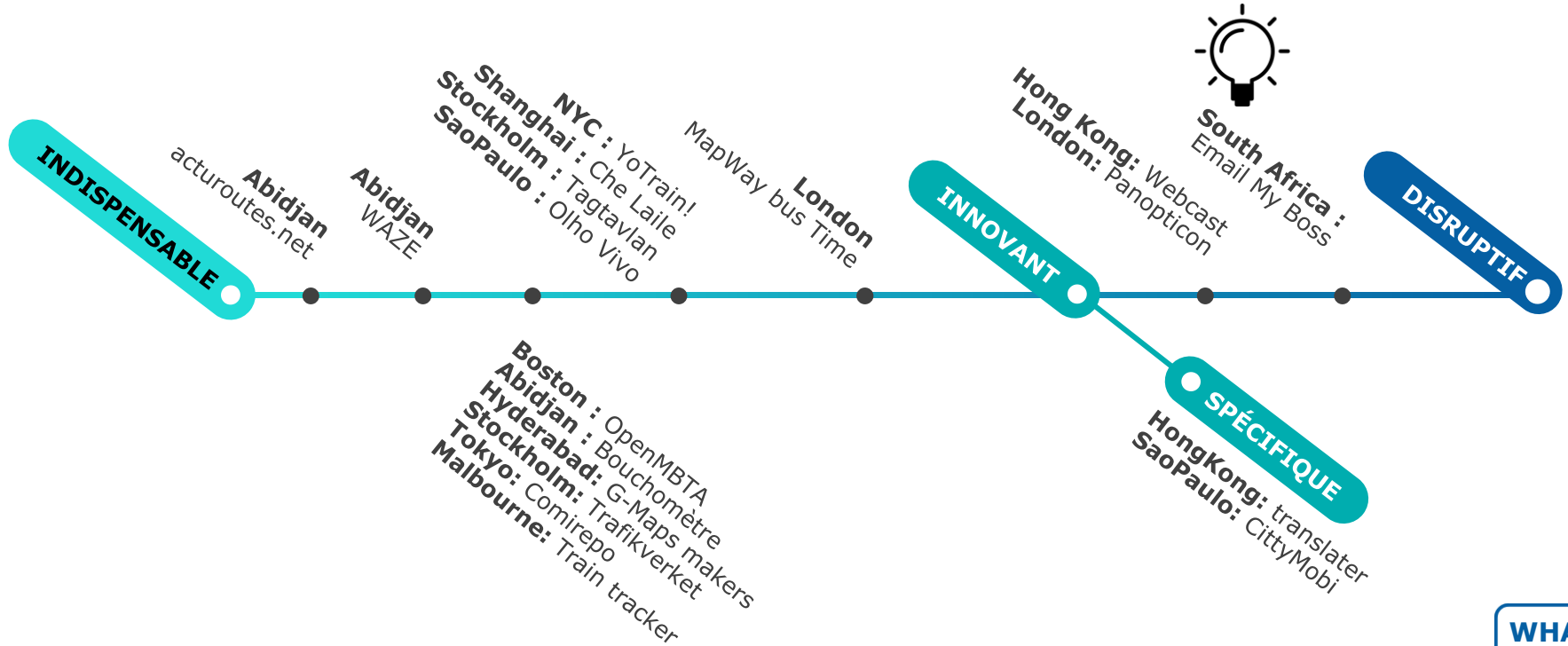
- Des itinéraires proposés en fonction des disponibilités effectives
- Une information circonstanciée en temps réel (trafic, météo, pollution)
- Profiling et personnalisation de l'information
- Une information voyageur contextualisée avec des repères plus concrets et pratiques
- Une intégration de l'achat à l'information (un Plan Book Ticket)

### NEXT PRACTICES

- Des formats d'information diversifiés (photos, vidéos de trafic, carte 3D)
- Un passage de l'e-information à la co-information (P2P et crowdsourcing)
- Diffusion étendue de l'information à mon écosystème (manager, famille, école en cas de retard)

# Information

67 solutions étudiées





Keolis

world mobility report

# #4 Ticketing

## 50 solutions étudiées

### Les enjeux

#### MAINSTREAM

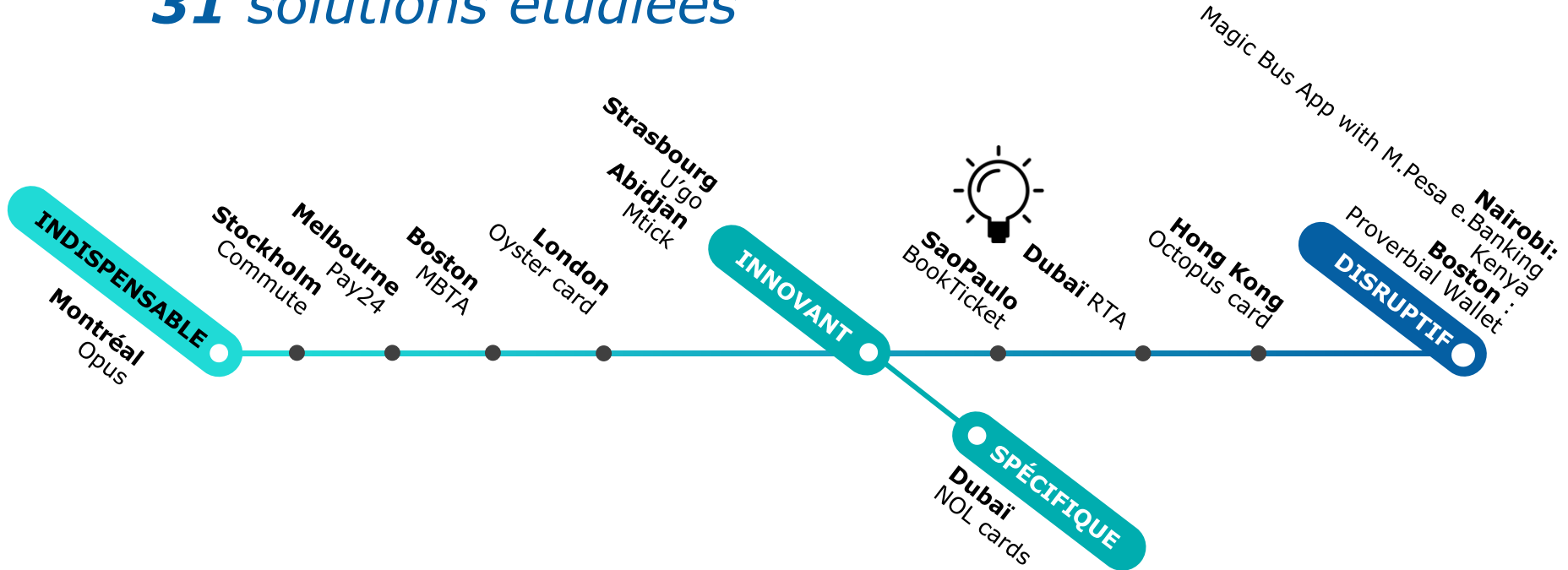
- Un pass universel quelque soit le mode de transport
  - Une extension géographique du pass, du régional au national
  - Une flexibilité tarifaire
- ▼
- Un pass physique ou dématérialisé (digital et demain biométrique)
  - Un pass multifonctions (validation, paiement, wallet)
- ▼

#### NEXT PRACTICES

- Un pass multiservices (transport public et au-delà)
- Une personnalisation et une flexibilité d'usage  
(ex : gamme de services, contrat familial, wallet rechargeable)

# #4 Ticketing

31 solutions étudiées





REGARD SUR LE MONDE

# SYNTHÈSE DES ENSEIGNEMENTS

NEXT  
STEP

# Des pratiques de mobilité digitale encore **très disparates**

## Une profusion d'applications « standards » disponibles

- Un enjeu de structuration de l'offre
- Demain, vers un Tripadvisor de la mobilité :
  - ✓ Un store d'agrégation ?
  - ✓ Ou un one-stop-shop de la mobilité ?
- Une mono-app intégrant tout l'UX voyageur ?

← **MAINSTREAM**

**BEST PRACTICES**

**NEXT PRACTICES** →

**NEXT  
STEP**

# Des pratiques de mobilité digitale encore **très disparates**

## Des solutions différenciantes, des innovations d'usages

Mais des initiatives non encore généralisées

← MAINSTREAM

**BEST PRACTICES**

NEXT PRACTICES →

NEXT  
STEP

# Des pratiques de mobilité digitale encore **très disparates**

## Des versions « bêta », percurseurs des innovations de demain

- 3 sujets émergents clés
  - ✓ L'entraide communautaire
  - ✓ La voiture
  - ✓ L'usage des bornes et du mobilier urbain

← MAINSTREAM

BEST PRACTICES

→ **NEXT PRACTICES**

**NEXT  
STEP**

## Une remise en question **de la technologie**

- Une course au high tech,  
**MAIS un retour à la simplicité low tech nécessaire**
- Une multiplication des devices :  
**du digital personnel au digital public, collectif et gratuit**



# Un retour de la voiture dans la projection de la mobilité de demain

## UN ENJEU D'INTÉGRATION DE LA VOITURE DANS LES TP ET COLLECTIFS

- Un modèle historique d'usage individuel et demain un usage intermodal
- De nouveaux modèles d'usage partagé (VTC, autopartage, covoiturage etc.)

# Montréal

Les best practices observées dans votre ville

## Les spécificités de la ville

### Écosystème local de la mobilité

- Voiture reine
- Montée en puissance du transport public d'ici à 2020 (projet REM)
- Développement croissant des modes alternatifs

### Écosystème digital

- Un plan Wifi et réseau dans les transports publics qui ouvre des possibilités de développement des usages digitaux en mobilité, et en multidevice

### Les acteurs de la mobilité digitale

- Prédominance des pure players internationaux (Waze, Citymapper, Moovit, ...)
- Apps locales principalement sur les modes alternatifs et très peu sur le transport public

### UX voyageurs

- Exemplarité sur les modes alternatifs, sur l'information voyageurs et le guidage, la personnalisation/permission profiling, le collaboratif

## Les best apps observées



**MonRésoVélo** : collecte les datas des trajets vélos afin d'affiner les plans et de définir les futurs tracés



**Smarthalo** : appli de guidage connectée au guidon du vélo qui s'allume pour indiquer la direction



**Téo** : service de taxis électriques, en partenariat avec Orléans Express



**Montréal à pied** : installation à partir des grands pôles de TP, d'un système innovant de bornes d'orientation et d'acheminement des piétons



**PRKNG** : information sur les places de parking et les prix, l'application envoie une alerte quand la durée est presque atteinte

# Montréal

Les best practices mondiales qui peuvent répondre à vos enjeux locaux

## Les enjeux

INFORMATION  
GUIDAGE,  
TICKET

- **Information pendant les travaux** (Nouvelles infrastructures) : information voyageurs, itinéraires bis, incidents, ...
- **Simplification** voire unification **du ticketing** (mticket)

MULTIMODAL

- Demain, une intégration et **combinaison multimodale** : nouveau réseau de transport public 2020 + voiture + modes alternatifs + stationnement  
→ *un appel à l'innovation locale ou une capitalisation sur les pure players internationaux déjà présents ?*

CARE

- **Assistance et aide** pendant les phases de travaux et nouvelles infrastructures
- Au vu des pôles d'innovation gaming et jeux vidéos à Montréal, un nouvel univers de **gaming et de distraction** à créer pendant le déplacement

MEDIA

- Avec l'arrivée du réseau (Wifi, 3G/4G), une diversification des devices et demain l'accès à des **bornes digitales publiques ?**



## Les pistes d'inspiration

INFORMATION :  
**Stockholm** avec Resrobot

TICKET :  
**Boston** avec OpenMBTA

MULTIMODAL :  
**Lyon** avec optimod

CARE :  
**Paris** avec Moovit et Pokemon Go

MEDIA :  
**NewYork** avec LynkNYC

WORLD  
MOBILITY  
REPORT

Keolis

A thin, light blue curved line that spans the width of the Keolis text, positioned below the letters.