



COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, le 09 2019

Keolis dévoile les résultats de Keoscopie International, la nouvelle édition de son observatoire des mobilités

Keolis a mené, en collaboration avec Ipsos, l'étude **Keoscopie International**, un baromètre mondial (37 zones urbaines réparties dans 15 pays sur 4 continents), auprès d'un échantillon représentatif de 6 600 personnes. Cette étude, qui analyse **l'usage et la perception des nouvelles technologies, les habitudes de mobilité et l'impact du digital sur la mobilité**, met en exergue des spécificités nationales ou locales (cf. tableau en fin de communiqué sur les villes de **Paris, Lyon, Londres et Shanghai**).

Cette démarche, qui s'inscrit dans la volonté de Keolis de répondre au plus près aux attentes de tous les voyageurs, permet de construire des politiques de mobilité sur mesure, en phase avec les autorités organisatrices de mobilité et avec les exigences des citoyens, et de contribuer ainsi à l'attractivité des territoires.

- **83% des répondants estiment que les technologies jouent un rôle essentiel pour simplifier leurs déplacements (en voiture, en transport en commun ou tout autre mode de transport).**
- **70% des interrogés possédant un smartphone utilisent, au moins une fois par mois, des applis de cartes et plans ou de transport pour leurs déplacements.**
- **57% optent, occasionnellement ou régulièrement, pour des modes de transport différents d'un jour à l'autre pour un trajet habituel.**
- **Les difficultés de stationnement constituent le premier motif d'utilisation des transports en commun à la place de la voiture (51% des interrogés).**

Principaux enseignements de Keoscopie International

Sur le plan des nouvelles technologies

- **La majorité de répondants est équipée d'un smartphone**

Au niveau mondial, 89% des personnes interrogées sont équipées d'un smartphone. Il existe de fortes disparités selon les pays, ainsi qu'au sein d'un même pays. Le taux d'équipement s'élève à 99% à Shanghai contre 87% à Paris, 88% à Lyon, 86% à Londres et 79% à Rotterdam.

- **La majorité de répondants utilise une application de transport pour ses déplacements**

70% des personnes interrogées disposant d'un smartphone utilisent au moins une fois par mois une application de transport ou de cartes et plans. Elles en utilisent en moyenne trois différentes, majoritairement pour consulter des cartes (61%), rechercher le meilleur itinéraire (53%), consulter l'horaire du prochain départ (46%), rechercher des horaires (45%) et être informées directement via des notifications/alertes (45%).

- **Cependant, la fracture numérique subsiste et le sentiment de pouvoir être rapidement dépassé par les nouvelles technologies est réel, y compris chez les plus connectés**

L'enquête révèle une relation au smartphone et à la technologie très variable d'un pays à un autre. **32% des personnes interrogées se déclarent « digimobiles »**, c'est-à-dire possédant un

smartphone, ultra-connectées, complètement à l'aise avec celui-ci et l'utilisant pour presque toutes leurs activités du quotidien. En France, 28% des répondants se situent dans cette catégorie, soit deux fois moins qu'en Chine (57%).

Toutefois, si la très grande majorité des « digimobiles » (92%) estime que **les technologies jouent un rôle essentiel pour simplifier leurs déplacements** (en voiture, dans les transports publics ou autres moyens de transport), **près de la moitié d'entre eux a le sentiment qu'à la vitesse où les technologies évoluent, ils pourraient être dépassés (48%)**. 71% des « digimobiles » sont inquiets quant à l'exploitation de leurs données personnelles.

A l'inverse, 20% des répondants se déclarent « offline » : ils se servent de leur téléphone portable ou smartphone uniquement pour communiquer (téléphoner, envoyer des messages) et éventuellement prendre des photos – ou n'en possèdent pas du tout. Cette proportion s'élève à 5% en Chine et 30% à Montréal.

Sur le plan de la mobilité

- **Des rythmes de travail irréguliers et non standardisés**

Une personne sur deux (54%) déclare que les jours de la semaine où elle travaille / étudie changent tout le temps ou occasionnellement. Parallèlement, le « home office » devient une réalité pour plus d'un quart de la population (26%), qui déclare travailler au moins une fois par semaine chez elle. C'est seulement 17% en Chine, mais 43% à Mumbai.

- **Des motifs de déplacement variés**

Au-delà des déplacements domicile-travail ou domicile-lieu d'études, **les motifs de déplacements hebdomadaires (une ou plusieurs fois par semaine) sont divers** : faire du shopping pour 36% des interrogés, se rendre chez des membres de sa famille ou des amis pour 22%, et pratique d'activité sportive ou culturelle pour 17%.

- **La multimodalité ancrée**

L'usage de modes de transport différents pour un trajet habituel est largement répandu : 62% déclarent utiliser des modes différents à l'aller et au retour et 57% changent de mode d'un jour à l'autre.

- **De nombreuses raisons de privilégier les transports en commun à la voiture**

51% des personnes interrogées qui optent pour les transports en commun, au détriment de la voiture, le font en raison de la **difficulté de stationner** là où elles se rendent. Pour 31% des interrogés, ce sont les **embouteillages et la fiabilité du trajet** (possibilité de prévoir le temps de trajet à l'avance, moins d'incidents de trafic imprévus qu'en voiture...) qui justifient l'utilisation des transports en commun plutôt que celle de la voiture ; et pour 28%, ce choix se justifie par le fait d'aller plus vite avec les transports en commun.

Au niveau de l'impact de la technologie sur la mobilité dans les villes

- **La technologie, facteur de fluidité et de simplicité**

83% des individus interrogés considèrent que les technologies jouent un rôle essentiel pour simplifier leurs déplacements (en voiture, en transport en commun ou tout autre mode de déplacement), notamment pour :

- Choisir le bon mode de transport au moment opportun.
- Avoir accès à plusieurs modes de transport (flotte en libre-service, véhicules partagés, ...).

➤ Optimiser leurs trajets (itinéraire et durée).

- Une complémentarité réelle entre transport public et nouvelles mobilités*

L'usage des nouvelles mobilités favorisées par la technologie est déjà bien établi. 38% des personnes interrogées les utilisent déjà au moins une fois par mois.

Les utilisateurs de solutions de nouvelles mobilités (au moins une fois par semaine) :

- Utilisent davantage les transports en commun : 70% les utilisent au moins une fois par semaine contre 51% seulement pour l'ensemble de la population.
- Sont plus « digimobiles » que la moyenne (42% vs 32%).
- Ont des rythmes de travail/d'études plus variables que la moyenne (66% vs 54% sur « cela change tout le temps ou occasionnellement »).

Il existe un véritable potentiel pour les nouvelles mobilités puisque 65% des interrogés se déclarent utilisateurs potentiels de celles-ci.

(* voiture de transport avec chauffeur (VTC), vélo électrique, covoiturage, auto-partage, trottinette, segway, monoroue, hoverboard)

- De fortes attentes en matière de transports en commun

Le niveau de satisfaction concernant les transports en commun est élevé : 41% des usagers du métro et 36% des usagers du bus attribuent une note comprise entre 8 et 10 sur 10 à ces moyens de transport dans leurs villes.

Toutefois, deux attentes majeures ressortent concernant la mobilité : 45% des personnes sondées souhaitent une amélioration de la fréquence de passage des transports en commun, y compris le week-end et le soir et 40% désirent une amélioration du confort dans les transports en commun (climatisation, sièges...).

En synthèse, les enseignements de cette étude confirment que pour une expérience client sans faille sur toute la chaîne de la mobilité (depuis la recherche d'information jusqu'à la prise en compte des retours clients), il faut :

- Prendre en compte les citoyens dans leurs singularités et sortir d'une approche par flux.
- Proposer une expérience « phygitale », en capitalisant sur la complémentarité du digital et de l'humain pour simplifier et fluidifier la mobilité à chaque étape du parcours client.
- Favoriser l'intermodalité en plus de la multimodalité grâce à des réseaux intégrés pour proposer des trajets de bout-en-bout (intégrant la marche, le transport à la demande et toutes les nouvelles mobilités), quels que soient les jours et les heures.

Cette étude permet de comprendre finement les usages des modes de transport et des technologies ainsi que les enjeux qui y sont associés, sur chacun des territoires étudiés, afin de pouvoir déployer des offres et services adaptés aux enjeux locaux.

Focus sur les résultats obtenus entre Paris, Lyon, Londres et Shanghai

| % de la population de chaque ville | Paris | Lyon | Londres | Shanghai |
|---|-------|------|---------|----------|
| Qui possède un smartphone | 87 | 88 | 86 | 99 |
| Qui utilise des applis de cartes & plans ou de transport au moins une fois par mois | 75 | 69 | 70 | 84 |

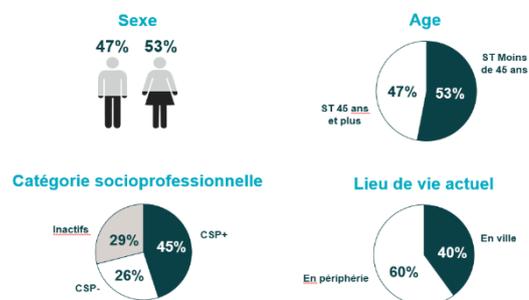
| | | | | |
|--|------------|----|----|----|
| Qui prend un autre moyen de transport avant les transports en commun (systématiquement ou presque) | 43 | 51 | 41 | 44 |
| Qui utilise des modes de transport différents d'un jour à l'autre pour un trajet habituel | 40 | 47 | 50 | 67 |
| Qui se montrent satisfaits du transport dans leur ville, lui attribuant une note de 8 à 10 sur 10 | Bus : 32 | 43 | 39 | 53 |
| | Metro : 33 | 60 | 40 | 72 |

A propos de Keoscopie International (synthèse de l'étude disponible [ici](#) et accessible en intégralité [ici](#))

Méthodologie de Keoscopie International : les villes investiguées



Quelques éléments de profil de la zone France



A propos de Keolis

Pionnier dans le développement des transports publics, Keolis est le partenaire des décideurs publics qui souhaitent faire de la mobilité partagée un levier d'attractivité et de vitalité pour leur territoire. Numéro 1 de l'exploitation de métro automatique et de tramway dans le monde, Keolis s'appuie sur une politique d'innovation soutenue et ouverte avec l'ensemble de ses partenaires et filiales - Kisis, EFFIA, Keolis Santé, Cykleo – pour renforcer son cœur de métier et développer de nouvelles offres de mobilité partagée innovantes et « sur-mesure » : trains, bus et cars, trolley bus, VTC collectifs, navettes fluviales et maritimes, vélo en libre-service, auto partage, navette autonome 100% électrique, téléphérique urbain... En France, Keolis est le n°2 du stationnement grâce à sa filiale EFFIA et le n°1 du transport sanitaire depuis la création de Keolis Santé en juillet 2017.

Détenu à 70% par SNCF et à 30% par la Caisse de Dépôt et Placement du Québec (CDPQ), le Groupe compte 65 000 collaborateurs répartis dans 16 pays et a réalisé un chiffre d'affaires de 5,9 milliards d'euros en 2018. En 2018, 3,3 milliards de voyageurs ont utilisé un service de mobilité partagée proposé par Keolis.

* Keolis est historiquement présent en France et s'est développé en Allemagne, en Australie, en Belgique, au Canada, en Chine, au Danemark, au Qatar, aux Etats-Unis, en Inde, au Luxembourg, en Norvège, aux Pays-Bas, au Royaume-Uni, au Sénégal et en Suède.

CONTACTS

Céline Pasqualini

Directrice des relations médias
01 71 32 93 01
celine.pasqualini@keolis.com

Alexandre Poidevin

Responsable des relations médias
01 71 32 97 03
alexandre.poidevin@keolis.com