


DERRIÈRE LES APPARÉNCES

#1

AVRIL 2025

7 paradoxes et contradictions des aspirations à la mobilité



La mobilité à travers nos enquêtes montre un équilibre fragile entre des désirs contradictoires. Dans une société de plus en plus marquée par des comportements de consommation personnalisés, le transport en commun offre le plus souvent la même réponse à des besoins divers. Dès lors, comment répondre à des attentes en matière de mobilité qui sont souvent opposées ? Chaque génération aspire à des solutions de transport qui reflètent à la fois son besoin d'individualité et d'appartenance collective, de flexibilité et de stabilité, ou encore de vouloir réduire son empreinte écologique sans sacrifier son confort. Cet article explore ces contradictions sous-jacentes et propose des pistes pour que les filiales de Keolis adaptent leurs offres de transport à ces attentes complexes. 

PARADOXE 1

Être autonome tout en étant pris en charge

PARADOXE 2

Avoir une offre de transport en commun mais ne pas la prendre

PARADOXE 3

Sauver la planète sans modifier ses habitudes

PARADOXE 4

Un engagement, mais à sens unique

PARADOXE 5

Des tarifs ultrasimples, mais parfaitement adaptés à mes spécificités

PARADOXE 6

Quand modernisation rime avec hésitation

PARADOXE 7

Le temps gagné devient un temps perdu

KEO
SCOPIE

IMAGINER LA MOBILITÉ DE DEMAIN

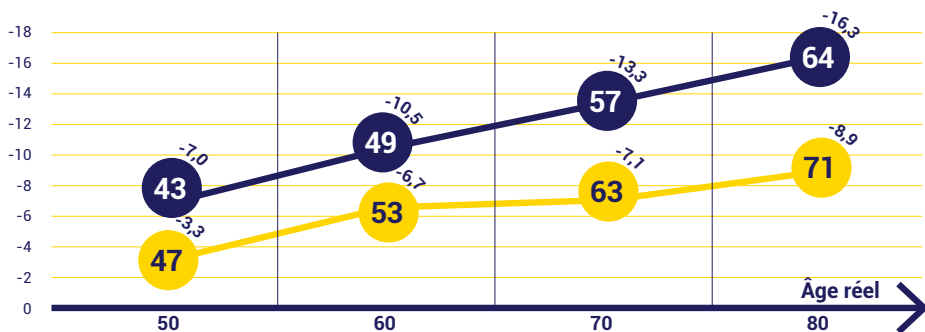
PARADOXE 1

Être autonome tout en étant pris en charge

Aujourd'hui, les usagers de tous âges recherchent une expérience de transport qui valorise leur individualité tout en les intégrant dans un collectif harmonieux. Pour les personnes qui vieillissent, ce paradoxe est particulièrement visible.

De nombreux « seniors » revendiquent leur autonomie, leur liberté et l'envie de rester le plus longtemps possible mobiles, même

face aux fragilités liées à l'âge (« l'âge, c'est dans la tête »). Par exemple, dans une étude menée par l'Institut national de la santé et de la recherche médicale (Inserm), une participante de 78 ans déclare : « Je tiens à faire mes courses seule. C'est important pour moi de garder cette indépendance, même si c'est parfois fatigant. » De même, un rapport du Cerema souligne le témoignage d'un senior affirmant : « Conduire me



Source : "Baromètre Qui sont les Seniors en 2023" / IFS - GPMA - Baromètre Seniors - Février 2023 - <https://www.silvere.co.fr/qui-sont-les-seniors-en-2023/311609912>

● Âge physique perçu ● Âge intellectuel perçu

➤ Un senior de 70 ans se perçoit physiquement comme quelqu'un de 63 ans et intellectuellement comme quelqu'un de 57 ans

donne un sentiment de liberté. Tant que je peux le faire en toute sécurité, je continuerai. » Ces témoignages illustrent la volonté des personnes âgées de maintenir leur autonomie et leur liberté de mouvement, malgré les défis physiques ou cognitifs qu'elles peuvent rencontrer. D'ailleurs, il y a un décalage entre l'âge réel et l'âge physique perçu de sept à dix ans.

Il est convenu que le réseau de transports en commun doit prendre en compte leurs besoins spécifiques, sans les mettre en avant, ni les stigmatiser, pour que les plus fragiles se sentent comme les autres.

Les citoyens expriment un fort besoin d'autonomie, tout en souhaitant parfois un accompagnement ponctuel pour certains déplacements, notamment pour les trajets longs ou en horaires atypiques. Chez les seniors, cette tension est particulièrement marquée : environ 52 % des plus de 70 ans souhaitent conserver leur indépendance dans leurs déplacements, mais indiquent apprécier un soutien pour des trajets spécifiques ou lorsqu'ils sont moins à l'aise (Keolis - Les seniors dans la cité). Un senior de 74 ans témoigne : « Je suis content de pouvoir me déplacer seul pour la plupart des trajets, mais quand il s'agit de rendez-vous médicaux, un peu d'aide est bienvenue. »

Importance de ne pas noyer d'informations les seniors : « Bus, tram, parking relais, transports solidaires, covoiturage, autopartage, carte Avantage Senior... lors d'un atelier organisé par Wimoov avec des seniors, toutes les solutions sont examinées. Les quatre protagonistes se montrent attentifs. Mais de l'aveu même de Paulette, « ce sera oublié dès le lendemain ». Pour le public du jour, particulièrement âgé - Guy, le plus jeune, a 77 ans - il n'est pas aisé d'assimiler ces informations. »

Selon l'étude « Les seniors dans la cité », 40 % des seniors expriment un besoin d'accompagnement en soirée ou pour les trajets plus éloignés, car ils se sentent moins à l'aise en dehors de leur routine. « Sortir le soir peut être compliqué, mais avoir un service adapté rendrait les choses beaucoup plus simples », explique une utilisatrice de 78 ans. Cet équilibre entre indépendance et besoin d'accompagnement souligne l'importance pour Keolis de mettre en place des services qui répondent à ces attentes.



Les attentes des voyageurs sont empreintes de paradoxes.



Il faut pouvoir prendre en charge leurs besoins spécifiques sans qu'ils se sentent différents. Notre discours d'accompagnement des voyageurs doit donc être le moins stigmatisant possible.



L'attente d'autonomie doit aussi passer par le déploiement de lignes à haut niveau de service, rapides, fiables, complétées de dessertes de proximité au plus près du domicile.

PARADOXE 2

Avoir une offre de transport en commun mais ne pas la prendre

Pour les jeunes adultes, ce désir d'individualité s'exprime également de manière ambivalente. Alors que 45 % des moins de 25 ans possèdent une voiture, cette possession représente davantage une sécurité qu'un choix de préférence (Keolis - *L'archipel des jeunes*). Comme le confie un jeune utilisateur : « La voiture, c'est encore une question de liberté, mais je ne veux plus dépendre d'elle. » En effet, pour eux, la voiture reste associée à la liberté, mais en même temps, ils aspirent à des modes de transport plus durables, se sentant coupables de leur impact environnemental. Cette contradiction est illustrée par le recours au transport multimodal chez les jeunes adultes.

53 % des jeunes adultes préfèrent alterner entre plusieurs modes de transport pour s'adapter à leurs besoins spécifiques.

Cependant, les infrastructures collectives ne répondent pas toujours aux attentes d'individualisation : « J'aimerais que les transports en commun me ressemblent davantage, qu'ils répondent à mes besoins spécifiques », confie un usager de 35 ans. Alors que la flexibilité est au cœur des attentes modernes, elle coexiste souvent avec une aspiration à la stabilité, due à une irrégularité des modes de vie. Les adultes, mais aussi les jeunes et les « seniors », veulent des modes de transport qui s'adaptent à leurs emplois du temps variables. Mais en même temps, ils expriment une forme d'inquiétude face à l'absence de prévisibilité. Un jeune utilisateur de 24 ans confie : « J'aime pouvoir improviser mes déplacements, mais

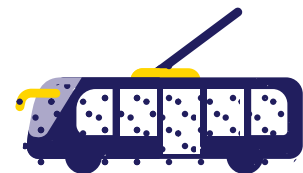
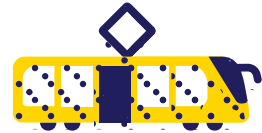


« J'aimerais que les transports en commun me ressemblent davantage, qu'ils répondent à mes besoins spécifiques »

Un usager de 35 ans

j'ai besoin de savoir que je pourrai toujours trouver une solution pour rentrer » (Keolis - *L'archipel des jeunes*).

Cette ambivalence est aussi ressentie par les seniors, pour qui la régularité et la prévisibilité des services sont essentielles à leur confort et leur sécurité, mais qui doivent avoir un sentiment de liberté : « Mon trajet quotidien doit être une routine fiable, mais j'aimerais aussi pouvoir sortir spontanément quand j'en ai envie », explique un senior de 72 ans.



Pour les voyageurs, les transports en commun doivent être disponibles, même s'ils ne les choisiront pas. Leur niveau d'attente est élevé : ils veulent une multimodalité de choix, ainsi qu'une permanence d'attractivité de l'offre. Il est important de communiquer sur la disponibilité de notre offre, y compris pour ceux qui la prennent peu.

PARADOXE 3

Sauver la planète sans modifier ses habitudes

D'après une enquête de l'UTP 2024, l'impact écologique n'apparaît pas parmi les critères de choix les plus importants d'un mode de transport. La praticité (80 %), la rapidité (74 %), la sécurité (68 %) sont loin devant l'impact écologique (40 %). Pourtant, l'aspiration à une mobilité plus durable est une tendance forte, particulièrement chez les jeunes générations.

Près de 67 % des jeunes interrogés se déclarent préoccupés par l'impact environnemental de leurs déplacements et souhaiteraient utiliser des moyens de transport plus écologiques (Keolis - Rythmes de vie des étudiants).

L'urgence climatique et l'importance de la réduction des émissions de CO₂ sont devenues des préoccupations centrales pour de nombreux citoyens, particulièrement parmi les jeunes générations. Cependant, une contradiction émerge de manière persistante : bien que la majorité des jeunes se déclarent prêts à adopter des comportements plus durables, leurs habitudes quotidiennes restent inchangées dès lors que les solutions proposées ne répondent pas à leurs attentes de confort et de praticité.

« J'aimerais vraiment me passer de la voiture pour des raisons écologiques, mais il n'y a



« On veut bien changer pour le bien de la planète, mais pas au prix de notre confort quotidien »

Un participant

tout simplement pas assez d'options pratiques pour mes trajets quotidiens », explique une jeune femme de 27 ans lors de l'enquête sur les rythmes de travail et la mobilité de Keolis de 2023. Ce témoignage illustre le fossé entre l'engagement environnemental de principe et la réalité des contraintes de déplacement. Pour de nombreux usagers l'enjeu de la durabilité reste une priorité, mais seulement si elle s'accompagne de la facilité d'usage et du confort auquel ils sont habitués.

Les résultats du baromètre post-Covid de Keolis montrent que, malgré une conscience écologique accrue, 41 % des jeunes continuent d'utiliser leur voiture pour les trajets

périurbains, faute d'une alternative adéquate en termes de fréquence et de rapidité. La proximité immédiate et la flexibilité restent des critères déterminants pour les déplacements quotidiens. Ainsi, même les usagers les plus sensibles aux enjeux écologiques finissent par privilégier la solution qui offre le plus de confort : « On veut bien changer pour le bien de la planète, mais pas au prix de notre confort quotidien », résume un participant.

Les comportements de consommation et de déplacement révèlent un paradoxe profond entre la volonté d'adopter une mobilité durable et le maintien des habitudes de confort personnel. 52 % des répondants de l'enquête de Keolis sur les formules tarifaires affirment qu'ils envisageraient de prendre davantage les transports en commun s'ils garantissaient les mêmes standards de rapidité et de praticité que leurs véhicules personnels. Cependant, comme l'explique un usager :

« La conscience écologique, c'est important, mais tant qu'on n'a pas la certitude d'un trajet fluide, on reste tentés par la voiture. On ne veut pas sacrifier notre temps pour être écolos » (Keolis - Formules tarifaires).

Ce paradoxe touche également d'autres profils de voyageurs. Des seniors, par exemple, se disent globalement conscients de l'impact environnemental de leurs déplacements et prêts à réduire leur utilisation de la voiture. Pourtant, ils maintiennent cette habitude par crainte que les transports en commun ne leur garantissent pas un niveau de confort adapté, surtout aux heures de pointe où l'affluence crée une impression de désagrément, avec un risque élevé de tomber.

Près de 60 % des seniors préfèrent prendre leur voiture pour éviter la foule et les conditions potentiellement inconfortables des transports en commun (Keolis - Fragilités invisibles).



« La conscience écologique, c'est important, mais tant qu'on n'a pas la certitude d'un trajet fluide, on reste tentés par la voiture. On ne veut pas sacrifier notre temps pour être écolos »

Keolis Formules tarifaires.



Bien que la majorité des citoyens souhaitent « sauver la planète », ce désir reste souvent théorique lorsqu'il entre en conflit avec le confort et les habitudes ancrées. Ce paradoxe met en lumière le défi pour les opérateurs de transport de proposer des services qui répondent simultanément aux enjeux écologiques et aux exigences de confort moderne.

Pour inciter les citoyens à réellement modifier leurs pratiques, il est nécessaire de développer des offres de mobilité qui allient durabilité, fréquence, disponibilité et confort, réduisant ainsi l'écart entre les aspirations écologiques et les pratiques réelles.

PARADOXE 4

Un engagement, mais à sens unique

La flexibilité est devenue une exigence centrale dans les comportements de mobilité post-pandémie, alors que les citoyens valorisent désormais la liberté de mouvement sans contrainte d'engagement. Ce besoin de liberté se traduit par une demande accrue pour des offres de transport adaptables, sans engagement et ajustées aux variations des rythmes de travail et des modes de vie. Cependant, en parallèle, l'étude de Keolis met en lumière une réalité paradoxale : alors que les usagers apprécient la liberté d'usage, une part significative se dit prête à revenir vers des abonnements longue durée si ceux-ci respectent leur besoin de flexibilité. Comme le souligne l'étude réalisée sur le réseau de Caen-la-Mer en 2021, les abonnés occasionnels se disent rassurés par la liberté de ne payer que les trajets effectués, mais ils aimeraient aussi retrouver l'assurance d'un abonnement annuel sans avoir à se réengager chaque mois.

L'étude qualitative menée par Keolis auprès d'usagers « abandonnistes » (après le confinement) montre également que, bien que 52 % de ces anciens abonnés aient réduit leur usage des transports collectifs en raison des changements d'habitudes comme le télétravail, 35 % envisageraient de reprendre un abonnement permanent s'il leur

garantissait une certaine flexibilité, comme le choix de périodes d'abonnement modifiables sans frais. « La flexibilité est rassurante, mais l'idée de devoir systématiquement repayer chaque mois ne m'encourage pas. Si je pouvais m'engager pour un an avec des options de suspension sans pénalité, je reprendrais un abonnement », confie un ancien abonné du réseau Ilévia (Étude sur les abandonnistes à Lille de 2021).

En effet, la crise sanitaire a non seulement bouleversé les habitudes de transport, mais elle a également instillé un sentiment d'incertitude qui dissuade les usagers de s'engager sur le long terme. Selon l'enquête Keolis post-Covid, 55 % des télétravailleurs considèrent que leur situation pourrait évoluer, ce qui explique leur réticence à s'engager dans des formules annuelles ou semestrielles. « On nous propose des abonnements annuels, mais si le télétravail augmente encore, je préfère payer au mois pour garder de la flexibilité », explique un participant de l'étude en mettant en avant l'intérêt pour des formules sans engagement pour ajuster au mieux ses coûts et besoins de mobilité. « J'aimerais revenir à un abonnement annuel, mais je ne veux pas me sentir coincé si ma situation change », souligne un autre ancien abonné de Caen.



« La flexibilité est rassurante, mais l'idée de devoir systématiquement repayer chaque mois ne m'encourage pas. Si je pouvais m'engager pour un an avec des options de suspension sans pénalité, je reprendrais un abonnement »

Un ancien abonné du réseau Ilévia

Malgré cela, l'engagement long terme demeure un vecteur d'attractivité, en particulier lorsque les conditions tarifaires s'assouplissent.

Ainsi, une part importante des usagers (notamment parmi les actifs réguliers) se dit attirée par l'idée d'un abonnement longue durée incluant des pauses possibles sans frais, comme le montre l'étude réalisée en mai 2021 : « Le post-paiement et les abonnements flexibles encouragent les usages, mais cela reste insuffisant pour me faire renoncer complètement à un abonnement. Si un engagement annuel me laissait suspendre des mois, je serais prêt à m'y réengager », témoigne un usager actif de 36 ans.



« J'aimerais revenir à un abonnement annuel, mais je ne veux pas me sentir coincé si ma situation change, »

Un ancien abonné de Caen



Ce paradoxe entre la flexibilité et l'engagement met en évidence un besoin de personnalisation des offres. Pour que les réseaux de transport répondent aux aspirations modernes, ils doivent conjuguer liberté de mouvement et sécurité financière, tout en simplifiant les conditions d'abonnement. L'engagement est à sens unique, il faut le confort de la certitude, mais la liberté de la suspension. Un des facteurs clés du réengagement de certains clients est la possibilité de suspendre l'abonnement annuel.

PARADOXE 5

Des tarifs ultrasimples, mais parfaitement adaptés à mes spécificités

La simplicité tarifaire est souvent citée comme un critère clé pour encourager l'utilisation des transports en commun, les usagers exprimant un besoin de clarté dans les offres tarifaires pour éviter la complexité de choix. Selon une étude menée par Keolis à Caen, 60 % des usagers disent apprécier les offres tarifaires simples et lisibles, comme les tarifs à l'usage ou les abonnements mensuels standards. Ces offres sont jugées « claires et rassurantes », car elles permettent de comprendre aisément les coûts sans avoir à se plonger dans des formules complexes. « Je préfère un tarif unique, même si ça me coûte un peu plus cher. Ça m'évite de devoir calculer quel est le plus avantageux », explique un usager actif, soulignant ainsi l'importance de la transparence et de la simplicité pour renforcer la confiance envers l'opérateur.

Cependant, cette demande de simplicité se heurte à la diversité des profils d'usagers qui recherchent des formules adaptées à leurs situations et habitudes de mobilité. Les études montrent que les différents segments de citoyens – télétravailleurs, seniors, étudiants, familles – ont des attentes spécifiques qui varient largement en fonction de leur fréquence de déplacement, de leurs horaires et de leurs contraintes personnelles. Par exemple, un télétravailleur n'utilise les transports en commun que deux ou trois jours par semaine, une fréquence qui rend les abonnements mensuels classiques moins intéressants. Un actif en télétravail confie : « Payer un abonnement plein tarif pour seulement quelques jours d'utilisation, c'est frustrant. J'aimerais un abonnement qui prenne en compte la réalité de mes déplacements » ce qui montre une forte attente de flexibilité (Keolis - Enquête post-Covid). De manière similaire, les jeunes actifs et les étudiants expriment un intérêt pour des abonnements modulables, où le coût s'adapte en fonction de leur usage.

42 % des jeunes ayant cessé leur abonnement déclarent qu'ils seraient prêts à revenir si une tarification flexible, adaptée à un usage occasionnel, leur était proposée (Lille étude sur les abandonnistes).

Ce paradoxe est particulièrement prononcé chez les étudiants et jeunes actifs, qui aspirent à une tarification accessible et ajustée à leurs besoins sans pour autant devoir gérer la complexité de formules multiples : « Ce serait bien d'avoir une offre comme celle des télécoms, avec des forfaits adaptés à ce qu'on utilise vraiment », explique un étudiant de 22 ans de Caen, illustrant l'importance d'une offre personnalisée et économique.

Le post-paiement et les abonnements modulables répondent aux attentes, mais la mise en œuvre de ces formules reste complexe. Un actif exprime cette frustration : « La souplesse tarifaire est une bonne idée, mais à force d'ajouter des options, on finit par s'y perdre » (Keolis - Étude à Caen).

D'autres, parmi les plus fragiles notamment, recherchent également des solutions adaptées, notamment pour des déplacements en heures creuses, mais déplorent que les offres existantes ne prennent pas suffisamment en compte leurs spécificités.

58 % des personnes âgées souhaitent une tarification avantageuse durant les périodes de moindre affluence, car elles évitent les heures de pointe pour plus de confort (Keolis - Fragilités invisibles).

Cependant, ils sont également nombreux à souligner la confusion liée aux différents types de tarifs disponibles et à la difficulté de trouver la formule la plus avantageuse sans tomber dans une complexité excessive. Un senior résume ce ressenti en disant : « C'est bien d'avoir des tarifs différents pour chacun, mais ça devient vite compliqué. J'aimerais que les tarifs restent simples, même avec des réductions spécifiques pour les heures creuses » (Keolis - Fragilités invisibles).

“

« Payer un abonnement plein tarif pour seulement quelques jours d'utilisation, c'est frustrant. J'aimerais un abonnement qui prenne en compte la réalité de mes déplacements »

Keolis - Enquête post-Covid



Ce paradoxe entre simplicité tarifaire et personnalisation des offres souligne un défi important pour Keolis : comment proposer des formules à la fois accessibles et diversifiées sans alourdir la structure tarifaire ? Les trois mots d'ordre semblent être la lisibilité, la constance des offres et la pédagogie pour répondre à des attentes très variées. Des pistes comme l'utilisation du quotient familial sont de bons moyens de conjuguer tarifs adaptés aux situations tout en conservant une grille tarifaire compréhensible.

PARADOXE 6

Quand modernisation rime avec hésitation

Les réseaux de transport public cherchent sans cesse à se moderniser pour offrir des services plus rapides, connectés et adaptés aux besoins contemporains. Ces efforts de transformation, qu'ils soient technologiques, comme la dématérialisation des tickets et la numérisation des informations en temps réel, ou architecturaux (avec par exemple la gare de Saint-Denis Pleyel), comme les stations modernisées, répondent aux attentes des nouvelles générations d'usagers qui valorisent l'innovation.

Une étude menée par Keolis montre que 78 % des jeunes usagers à Caen (moins de 35 ans) sont en faveur des outils numériques permettant d'accéder aux informations de trajet et de faire des paiements en ligne.

Ces technologies sont perçues comme pratiques et rapides : « Je veux avoir les infos en un clic, le papier, c'est dépassé », confie un étudiant de 21 ans, illustrant l'attrait pour la modernité et le confort immédiat offert par les innovations digitales dans l'enquête réalisée par Keolis après le Covid.



Les machines automatiques, c'est bien, mais je préférerais acheter mon ticket au guichet. C'était plus convivial »
Un usager âgé

D'après l'enquête UTP « La mobilité à travers les générations » (octobre 2024), la dématérialisation des titres de transport est pratique pour 72 % des utilisateurs. Cependant, cette perception positive est davantage portée par les plus jeunes : 79 % chez les 15-27 ans contre 62 % chez les 78 ans et plus. Cette modernisation n'est pas perçue de manière homogène par l'ensemble des usagers et une certaine nostalgie de l'ancien réseau persiste, notamment chez les usagers plus âgés.

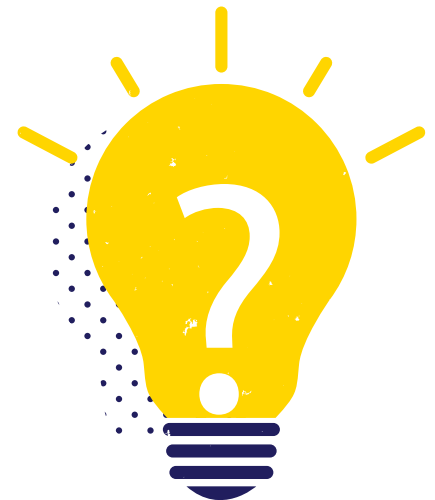
Près de 34 % des seniors interrogés dans une étude sur les fragilités invisibles ont un attachement aux pratiques et infrastructures traditionnelles. « Les machines automatiques, c'est bien, mais je préférerais acheter mon ticket au guichet. C'était plus convivial ». Pour beaucoup de ces usagers, les anciennes pratiques étaient synonymes de simplicité et d'accessibilité, des qualités qui semblent parfois compromises par les innovations numériques. Ce paradoxe entre l'image moderne des réseaux de transport et la nostalgie de l'ancien réseau se manifeste également dans la perception des infrastructures.



« Je veux avoir les infos en un clic, le papier, c'est dépassé »

Un étudiant de 21 ans

47 % des usagers de longue date regrettent le remplacement de certaines stations anciennes, qu'ils voyaient comme des repères familiers et porteurs d'une esthétique distincte. « Les nouvelles stations sont modernes, mais elles n'ont pas le charme d'avant. On a l'impression d'être dans un aéroport, ce n'est pas le même esprit », confie un usager de 65 ans, illustrant la difficulté de remplacer certains symboles historiques (Keolis - Fragilités invisibles).



L'attachement aux transports en commun et à leur univers sensible est fort chez une partie de nos voyageurs. Si la modernisation des réseaux est perçue de manière positive par une grande majorité des usagers, il existe un attachement fort aux symboles, aux lieux des transports en commun et à la présence humaine. La mise en valeur du patrimoine des réseaux peut être un moyen de conforter ces voyageurs nostalgiques.

PARADOXE 7

Le temps gagné devient un temps perdu



« Si je pouvais avoir une bonne connexion internet, je ne verrais plus mes trajets comme une perte de temps. Je pourrais avancer sur mes projets ou consulter mes e-mails »

Une femme cadre de 29 ans

Les transports en commun sont souvent choisis pour leur efficacité temporelle. Ils permettent d'éviter les embouteillages, de réduire le stress lié à la conduite et d'arriver à destination plus rapidement que d'autres modes de transport, en particulier dans les zones urbaines.

65 % des usagers à Caen déclarent utiliser les transports publics pour « gagner du temps sur leurs trajets quotidiens ».

Cependant, cette perception de gain s'accompagne d'un paradoxe : une fois à bord, les usagers expriment souvent le sentiment de « perdre du temps », faute de pouvoir utiliser ce laps de temps de manière productive ou agréable. « Quand je suis dans le train ou le bus, j'ai l'impression de perdre mon temps si je ne peux pas travailler ou me détendre correctement. C'est frustrant », confie un usager de 34 ans, utilisateur régulier des transports en Île-de-France.

Alors que le transport public promet un gain objectif de temps par rapport à la conduite d'une automobile considérée comme un « temps perdu », l'expérience subjective des usagers peut parfois contredire cette promesse.

40 % des usagers se disent insatisfaits de l'aménagement intérieur des véhicules, citant des sièges inconfortables, des espaces encombrés ou un manque d'équipements adaptés (prises électriques, tablettes pliantes)(Étude sur les rythmes de travail...).

Ces insuffisances rendent difficile l'utilisation du temps de trajet pour des activités productives ou la lecture. De plus, l'absence de connectivité stable est un frein majeur à l'optimisation du temps de trajet. 50 % des usagers interrogés sur le réseau STAR à Rennes déclarent que le manque de réseau 4G ou Wi-Fi dans les bus et les métros limite leur capacité à travailler ou à rester connectés (Étude sur l'accessibilité). « Si je pouvais avoir une bonne connexion internet, je ne verrais plus mes trajets comme une perte de temps. Je pourrais avancer sur mes projets ou consulter mes e-mails », explique une cadre de 29 ans.



« Quand je suis dans le train ou le bus, j'ai l'impression de perdre mon temps si je ne peux pas travailler ou me détendre correctement. C'est frustrant »

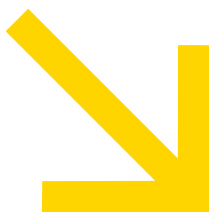
Un usager d'Île-de-France



Ce paradoxe du temps perdu souligne l'importance pour Keolis de revaloriser le temps passé dans leurs réseaux. En transformant le trajet en un moment productif, on renforce l'attractivité des transports publics face aux alternatives individuelles. Les principales pistes concernent l'amélioration du confort, de la connectivité et des aménagements intérieurs.

CONCLUSION

Penser comme nos voyageurs, paradoxaux et contradictoires



Ces sept paradoxes mettent en lumière les tensions complexes qui traversent les aspirations des usagers des transports en commun. À l'heure où les réseaux publics cherchent à se réinventer pour répondre à des besoins diversifiés, ils se retrouvent confrontés à des attentes souvent contradictoires. Les citoyens souhaitent être autonomes tout en bénéficiant d'un accompagnement, privilégient des tarifs simples tout en réclamant des offres adaptées à leurs spécificités, et aspirent à sauver la planète sans renoncer à leur confort.

Ces contradictions ne sont pas des impasses, mais plutôt des opportunités de faire évoluer les modèles de transport public. Elles témoignent des évolutions sociétales : la personnalisation croissante des attentes, la montée en puissance des considérations écologiques et les transformations des rythmes de vie. Ces tendances imposent aux opérateurs de s'adapter en permanence, en développant des solutions flexibles et innovantes, sans pour autant perdre de vue les principes fondamentaux d'accessibilité, de permanence d'attractivité de l'offre et de simplicité.

Comprendre ces paradoxes, c'est réaffirmer le positionnement de Keolis de toujours placer le voyageur au centre de nos approches, en prenant en compte ses paradoxes et ses contradictions, et en acceptant que les sensibilités très fortes, dès que l'on touche aux transports en commun, ne pourront pas toujours être satisfaites. 