


IMAGINER
LA MOBILITÉ
DE DEMAIN

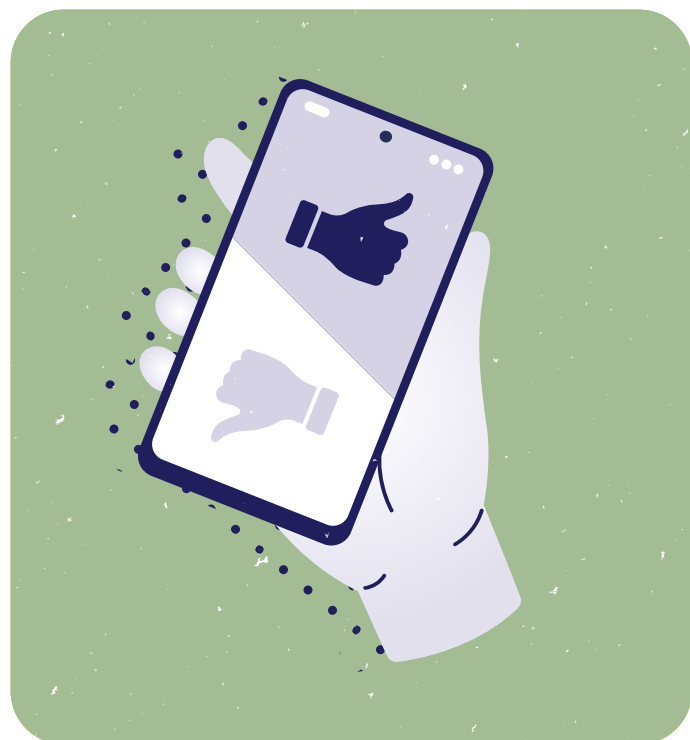
UN RAPPORT AMBIVALENT
DES FRANÇAIS AU
NUMÉRIQUE

LE NUMÉRIQUE COMME
FACILITATEUR
DES MOBILITÉS

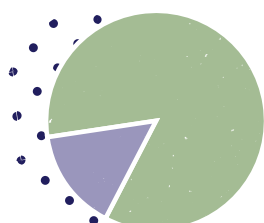
UNE DIVERSITÉ
DE PROFIL FACE
AU NUMÉRIQUE

LES FRANÇAIS ET LE NUMÉRIQUE : ENTRE ADOPTION ET RÉTICENCES

Une étude Keoscopie révèle l'ambivalence des Français face au numérique. D'un côté, ils en reconnaissent les avantages, notamment en matière d'accès à l'information, de simplification des démarches et d'innovation. De l'autre, des préoccupations grandissantes émergent, liées à la protection des données, à la dépendance technologique et à la déshumanisation des services. Cette dualité se traduit par une adoption pragmatique des outils numériques, accompagnée d'une demande accrue de régulation et d'accompagnement. 



En quelques années seulement, les applications mobiles, les plateformes d'information en temps réel et la géolocalisation sont devenues les compagnons quotidiens des Français, transformant leur expérience de mobilité. Pourtant, derrière leur apparente simplicité, ces outils révèlent des réalités contrastées, marquées par des différences d'usage, des défis d'inclusion et des besoins d'adaptation spécifiques à chaque profil de voyageur.



**87 % DES FRANÇAIS
ESTIMENT QUE LE
NUMÉRIQUE FACILITE
LEUR MOBILITÉ**

83%

**DES FRANÇAIS PENSENT
QU'AVEC LE NUMÉRIQUE NOUS
SOMMES DANS UNE SOCIÉTÉ
À DEUX VITESSES, QUI LAISSE
DES CITOYENS DE CÔTÉ**

UNE AMBIVALENCE DES CITOYENS FACE AU NUMÉRIQUE

La forte adhésion des citoyens à l'intérêt et à l'apport du numérique (dont en mobilité), ne les empêche pas d'en percevoir les limites.

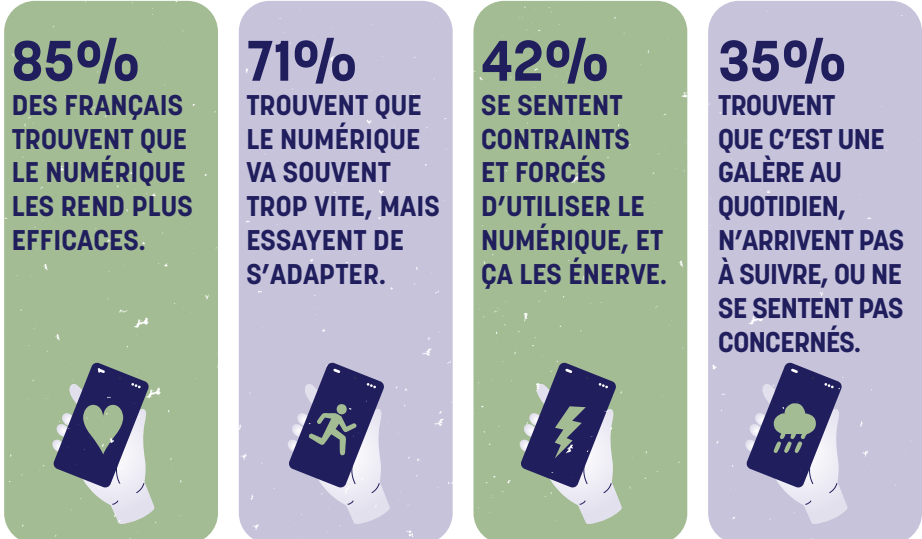
ZOOM SUR LES 18 - 24 ANS

1/2

TRUVE QUE « LE NUMÉRIQUE LES ÉNERVE », QUE « C'EST UNE GALÈRE AU QUOTIDIEN », OU « NE SE SENTENT PAS CONCERNÉS »

56 %

TRUVENT QUE « LE NUMÉRIQUE VA SOUVENT TROP VITE, MAIS ESSAYENT DE S'ADAPTER ».



Source : Keoscopie numérique 2024

LE NUMÉRIQUE COMME FACILITATEUR RASSURANT DES MOBILITÉS

En 2010, seulement 35 % des Français déclaraient utiliser des moyens digitaux pour planifier leurs déplacements ou consulter des horaires de transport. Dans son dernier baromètre du numérique (2024), le Credoc indique que 75 % des « répondants de 12 ans et + », ont déjà recherché un itinéraire au cours des 12 derniers mois.

Dans le cadre des transports publics, le numérique joue un rôle clé en réduisant l'anxiété des usagers et en rendant les déplacements plus agréables. Selon une étude de l'Institut National des Transports et de la Mobilité, 82 % des personnes fragiles estiment que des informations précises renforcent leur confiance et réduisent leur anxiété. **La fiabilité des informations demeure cruciale.**

77 %

DES FRANÇAIS UTILISENT LE NUMÉRIQUE POUR RECHERCHER UN ITINÉRAIRE TC.

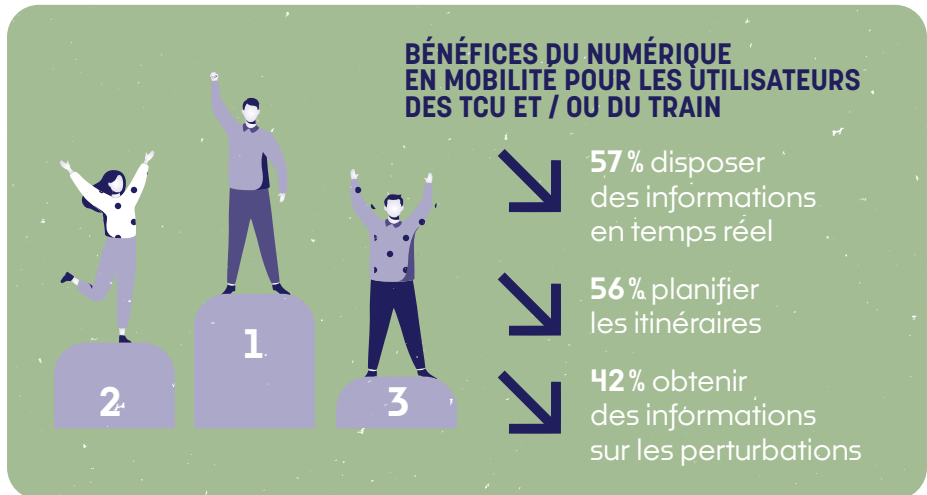
70 %

DES FRANÇAIS ESTIMENT QU'IL SERAIT TRÈS DIFFICILE DE S'EN PASSER POUR ORGANISER LEURS DÉPLACEMENTS.

Source : Keoscopie




Six sondés sur dix sont d'accord que « le numérique a une influence sur le choix de leurs modes de déplacement »



DES JEUNES PLUS AGILES QUE LES AUTRES ?

Si les plus jeunes (18 – 24 ans) utilisent le numérique pour une large panoplie de pratiques, dont celles liées au divertissement, à la communication (messagerie instantanée, réseaux sociaux, musique, vidéos), ils ont en revanche davantage besoin d'aide pour les pratiques relatives au monde professionnel (recherche d'emploi, connexion professionnelle), à l'administratif (réaliser une démarche, consulter ses comptes bancaires) mais aussi liés

à la mobilité (organiser un voyage, acheter un titre de transport).

À l'inverse, les plus de 50 ans réalisent un éventail moins large de pratiques que le reste de la population. S'ils sont nombreux à envoyer des mails ou consulter leurs comptes bancaires, ils sont en revanche moins nombreux à utiliser le numérique dans leurs pratiques de mobilité. 

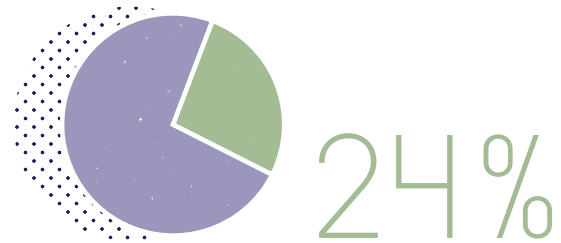


20% des 18-24 ans ne savent pas réaliser une démarche administrative en ligne sans aide, contre 10% des 50 ans et plus

Source : Keoscopie




des Français déclarent que le numérique leur facilite l'accès aux services publics.

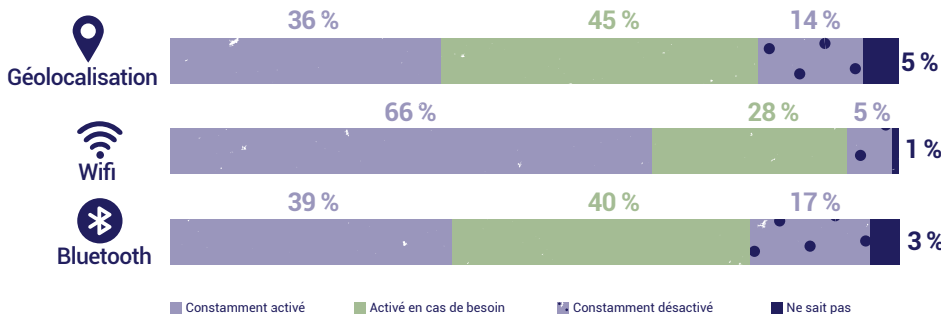


des Français déclarent qu'ils ne peuvent utiliser le numérique sans aide.

SÉCURITÉ, CONFIDENTIALITÉ ET VIE PRIVÉE

D'après le baromètre du numérique réalisé en 2024 par le Credoc, près d'un tiers des répondants cite le manque de protection des données personnelles comme principal frein à l'usage d'internet. Seul un tiers (36 %) des répondants à l'étude de Keolis, activent en permanence leur géolocalisation, et 45 % en cas de besoin uniquement, alors que le succès du GPS participe à rendre le numérique utile et efficace pour la mobilité. 

L'ACTIVATION DES FONCTIONNALITÉS SUR LE TÉLÉPHONE :



Filtre sur les personnes ayant accès à Internet avec leur téléphone

82%

DES FRANÇAIS PENSENT QUE NOUS SOMMES DAVANTAGE SURVEILLÉS, QUE NOUS PERDONS DES LIBERTÉS.

64%

DES FRANÇAIS ONT PEUR D'ÊTRE ARNAQUÉS EN LIGNE.

58%

DES FRANÇAIS ONT PEUR QU'UN JEUNE DE LEUR ENTOURAGE SOIT HARCELÉ EN LIGNE.

Source : Keoscopie

UNE GRANDE DIVERSITÉ DE PROFILS FACE AU NUMÉRIQUE

19% LES ENTHOUSIASTES ET CONFIANTS

Ont une forte agilité et sont fascinés par le numérique, percevant avant tout les bénéfices offerts.

22% LES CONNECTÉS AVEC RÉSERVE

Les nouvelles technologies sont sources d'amélioration dans leur vie quotidienne. Tout en étant à l'aise, ils peuvent se sentir perdus par la multitude de possibilités offertes et le manque de contact humain.

31% LES RÉCRÉTIFS DU SMARTPHONE

Le smartphone, c'est d'abord pour communiquer et aller sur les réseaux sociaux. Ils vont plutôt utiliser tablette ou PC chez eux, pour les démarches en ligne.

3% LES NON UTILISATEURS

Sont caractérisés par un taux d'équipement très faible, voire inexistant, et l'absence d'usages d'Internet.



Source : Keoscopie 2024

12% LES CONTRAINTS

Se sentent forcés de se mettre au digital, et ne sont pas rassurés. Ont besoin de temps en temps d'être aidés.

13% LES ÉLOIGNÉS

Utilisent leur téléphone seulement pour communiquer, évitant le plus possible d'utiliser Internet, et ont fréquemment besoin d'être aidés.

RAPPEL INSEE

En France en 2023, 15 % de la population est en situation d'illectronisme (ne possèdent pas les compétences numériques de base ou ne se servent pas d'Internet)

ENSEIGNEMENTS ET ENJEUX OPÉRATIONNELS

1

Assurer la stabilité dans le temps des applications et des sites existants, notamment pour les plus fragiles qui dépendent de ces outils pour leurs déplacements quotidiens.

2

Simplifier les outils numériques plutôt que de chercher à en ajouter / réinventer de nouveaux.

3

Mettre en place des programmes d'accompagnement et de formation à destination des publics les moins à l'aise avec les outils numériques.

4

Améliorer et fiabiliser la qualité des données délivrées pour réduire l'anxiété et l'incertitude lors des déplacements des citoyens.

5

Ne pas constituer de monopole numérique et conserver des alternatives humaines.



La digitalisation du parcours clients doit aller de pair avec sa simplification.



Quand c'est simple c'est le numérique. Quand c'est compliqué, c'est mon conseiller.