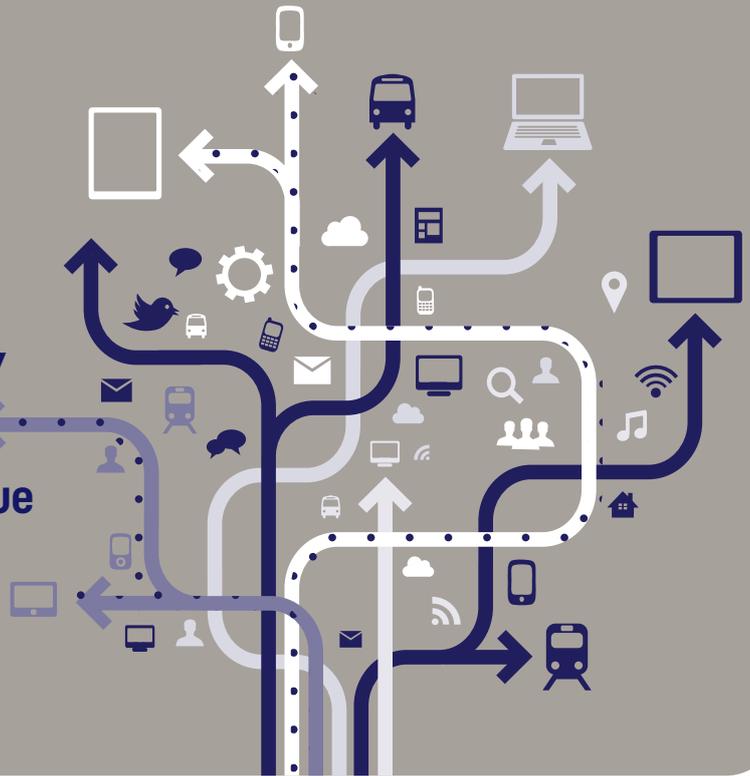


# DERRIÈRE LES APPARÉNCES

#4  
JUIN 2025

## Des apps et des hommes

« Quand c'est simple,  
c'est le digital.  
Quand c'est plus compliqué,  
c'est mon conseiller »  
Réalités contrastées  
et défis cachés du numérique  
dans la mobilité



Le numérique promet simplicité, rapidité et liberté. Pourtant, derrière la généralisation fulgurante des applications mobiles, des outils de géolocalisation et des plateformes d'information en temps réel, se dessinent des réalités plus contrastées. Si ces solutions digitales facilitent la mobilité quotidienne d'une grande majorité de Français, elles creusent aussi de nouvelles fractures, accentuent des inégalités et posent des défis inattendus d'inclusion et d'adaptation.

En s'appuyant sur les études de Keoscopie depuis 20 ans, et notamment celle réalisée en 2024, cet article veut explorer le paradoxe ci-contre. 



« 87% des personnes interrogées estiment que le numérique simplifie leurs déplacements, mais 83% pensent aussi qu'avec le numérique nous sommes dans une société à deux vitesses, qui laisse des citoyens de côté. »

KEO  
SCOPIE

IMAGINER LA MOBILITÉ DE DEMAIN

## Une adoption massive et croissante des outils numériques dans la mobilité

En 2010, seulement 35 % des Français déclaraient utiliser des moyens numériques 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 douze derniers mois.

Cette adoption croissante résulte de plusieurs facteurs : la démocratisation des smartphones, l'amélioration des interfaces et des services d'information en temps réel. Parmi les outils numériques les plus populaires, les applications GPS dominent largement, avec **71% d'utilisateurs quotidiens**

**qui dépendent d'applications comme Google Maps pour leur navigation.**

Pour de nombreux usagers, ces outils sont devenus synonymes de gain de temps, de praticité et de contrôle.

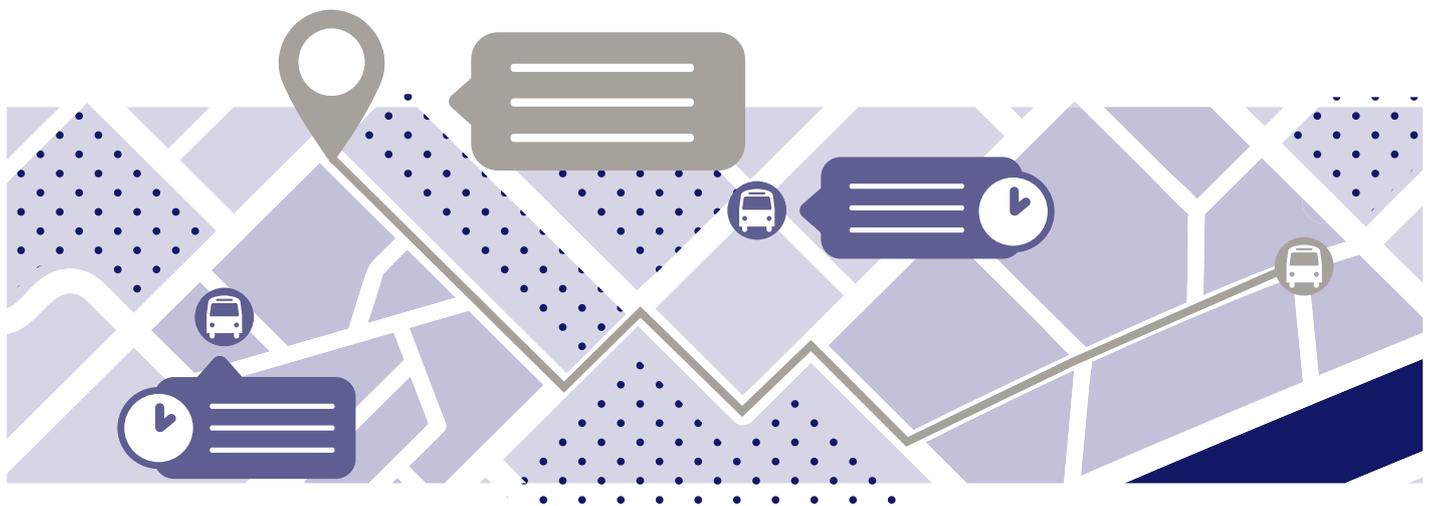


« Depuis que j'ai mon appli de GPS, j'ai l'impression de gagner une heure de vie par jour. C'est tellement plus simple que de tout anticiper. Je ne pourrais plus m'en passer. »

**Mathieu, cadre de 35 ans dans la région parisienne**

De son côté, l'information papier n'est pas à la portée de tous. Dans des ateliers réalisés par Keolis, mis en situation avec une carte de réseau et des fiches horaires :

- **64 % des personnes ne trouvent pas ou difficilement** le point d'arrivée demandé,
- **30 % ne trouvent pas leur commune de résidence et l'arrêt de bus** le plus proche de leur domicile,
- **55 % ont des difficultés ou ne trouvent pas le numéro de la ligne de bus** et la correspondance devant être effectuée pour arriver à la destination demandée,
- **Moins de 7 % des voyageurs** trouvent immédiatement les informations demandées.



Les moteurs de recherche d'itinéraires sont donc des facilitateurs pour entrer sur le réseau. Ils sont d'autant plus cruciaux que 59 % des sondés estiment « que le numérique a une influence sur le choix de ses modes de déplacement ».

Il est donc un facteur crucial pour orienter les choix modaux des voyageurs vers des comportements vertueux, d'autant que la majorité, voire la très grande majorité, des clients des réseaux de transports en commun sont des occasionnels.

Par exemple, sur le réseau Sankéo de Perpignan, un tiers des clients n'utilisent le réseau qu'au maximum une à trois fois par mois et 20 % encore moins souvent.

↓  
L'usage massif des applications de mobilité, et la forte influence qu'elles ont sur le choix des modes, pose un défi aux opérateurs et aux Autorités organisatrices, alors que celle qui est principalement utilisée est Google Maps. La maîtrise des algorithmes de recherche et de l'interface des modes reste plus que jamais un enjeu majeur pour participer au report modal.

## L'âge ne fait rien (ou presque) à l'affaire

Si l'on croit souvent que le numérique est réservé aux jeunes générations, les données montrent que les seniors adoptent de plus en plus ces technologies pour leurs trajets quotidiens.

En 2019, plus de 62 % des personnes âgées de « 65 ans et plus » déclaraient utiliser des applications pour vérifier les horaires des transports ; en 2024 c'est 70%. Les seniors apprécient particulièrement la fiabilité et la sécurité offertes par les outils numériques dans la planification de leurs déplacements.

78 % des seniors interrogés en 2024 affirment que l'information en temps réel leur permet de se sentir plus sereins et mieux préparés face aux imprévus.

Selon l'étude réalisée par Keolis, les plus jeunes (18-24 ans), s'ils utilisent le numérique pour une large panoplie de pratiques digitales (plus que l'ensemble de la population), sont en fait la tranche d'âge qui déclare avoir le plus besoin d'aide.

Ils sont autonomes sur les pratiques liées au divertissement et à la communication (réseaux sociaux, écouter de la musique, regarder des vidéos...), mais ont davantage besoin d'aide sur les pratiques relatives au monde professionnel (recherche d'emploi), à l'administratif (réaliser une démarche, consulter ses comptes bancaires), mais aussi liées à la mobilité (organiser un voyage, acheter un titre de transport).

92 % des utilisateurs apprécient la praticité des technologies de mobilité. Dans le même temps, selon le Credoc, 30% des 18-24 ans considèrent que le numérique complique leur vie de tous les jours, c'est deux fois plus que chez les seniors.

“

« Avant, je passais souvent 20 à 30 minutes à attendre un bus sans savoir quand il allait arriver. Maintenant, je peux vérifier directement sur mon téléphone et adapter mon trajet en fonction. »

**Marie, 68 ans, retraitée vivant en banlieue de Lyon**

Par ailleurs, on pourrait penser que les jeunes générations, nées avec les technologies digitales, sont les premières à adopter les outils numériques pour la mobilité.

“

« Mon téléphone n'est pas de dernière génération et je n'ai pas toujours de réseau. Utiliser une appli, c'est souvent plus stressant qu'autre chose. »

**Yanis, 19 ans, habitant d'une commune rurale**

Cependant, elles sont également celles qui en constatent certains effets délétères. Bien qu'ils aient grandi avec le numérique, beaucoup de jeunes ressentent le besoin de décrocher et de retrouver un peu de simplicité.

15 % des jeunes de 18 à 24 ans expriment un rejet ou une fatigue face à l'omniprésence du numérique dans leur gestion des déplacements. 28% rapportent un sentiment de surcharge numérique.

“

« J'aime pouvoir utiliser mon téléphone pour me déplacer, mais pas au point d'en devenir dépendante. Je veux rester libre de choisir quand et comment l'utiliser. »

**Laura, étudiante**



La fracture numérique est multiple : l'âge, le niveau d'éducation ou le territoire ne sont

que des composantes. Chaque individu, selon son vécu et sa sensibilité, place le curseur sur le numérique entre promesse de libération ou risque d'un contrôle social. Son impact sur le vivre ensemble ternit pour certains la vision du numérique dans la mobilité qui reste très largement positive. Dès lors, il reste essentiel pour Keolis de cumuler numérique et supports d'information traditionnels.

## Un levier d'inclusion pour les plus fragiles et une exigence sur la qualité de l'information



Le numérique s'avère être une solution précieuse pour des groupes qui, autrefois, rencontraient des difficultés d'accès aux transports. Les personnes en situation de handicap, notamment, trouvent dans les applications de mobilité et les informations en temps réel, une aide essentielle pour leurs déplacements.

**85 % des usagers ayant une limitation physique estiment que le numérique a facilité leur accès aux transports (Étude sur les fragilités invisibles).**

Arnaud, un père de famille dont le fils est en fauteuil roulant, témoigne : « Avant, chaque sortie était une aventure. Maintenant, je peux voir en direct si la ligne est accessible et ça change tout pour nous. »

Ce retour d'expérience souligne l'importance d'adapter nos services aux besoins spécifiques des usagers et d'élargir leur accès à la mobilité même s'il ne se réalise pas toujours dans les faits :



« Le numérique, c'est mon moyen d'évasion. Je regarde les trajets en bus ou en train même si je ne les prends pas tous les jours. J'aime savoir que je peux le faire. »

**Robert, 72 ans, habitant d'un village périurbain**

L'accès à des informations claires et fiables est essentiel pour garantir la sécurité et le confort de déplacement, en particulier pour les personnes en situation de fragilité. Les études démontrent qu'une information imprécise ou en retard peut impacter leur autonomie, en accentuant leur stress et leur vulnérabilité. Selon une enquête de l'Institut National des Transports et de la Mobilité, **82 % des personnes en situation de fragilité** (personnes âgées, personnes à mobilité réduite ou souffrant de limitations sensorielles) **estiment que des informations de qualité en temps réel renforcent leur confiance dans les transports publics et réduisent leur anxiété face aux trajets inconnus.**

78 % des seniors interrogés affirment que l'information numérique en temps réel a changé leur rapport aux transports publics.



Les seniors montrent également un attachement à la fiabilité des informations numériques, une attente qui témoigne d'une exigence accrue de sécurité et de confort. Le fait de pouvoir vérifier les horaires en temps réel, voir son véhicule approcher sur un fond cartographique ou recevoir des alertes en cas de perturbation, réduit l'anxiété liée à l'incertitude des trajets.

Un témoignage typique de ce besoin est celui de Léon, 72 ans, habitant en zone périurbaine : « Je vérifie toujours les horaires avant de sortir, mais si l'application est en retard, ça me met dans l'embarras. Je ne veux pas rester dehors sans savoir si le bus arrive ou non. »

Pour des personnes comme Léon, une information imprécise pourrait les exposer inutilement à des conditions extérieures inconfortables.

Les premières études sur le numérique de la fin des années 2000 mettaient en garde contre le risque d'une fracture numérique. Quinze ans plus tard, son usage est très largement répandu. Il bénéficie particulièrement aux plus fragiles qui le maîtrisent en leur donnant une réassurance ou des informations essentielles à leur voyage. Il est donc essentiel de penser les outils pour eux.

## Le besoin d'un accompagnement pour surmonter la fracture numérique

Un quart des Français déclarent qu'ils ne se sentent pas capables d'utiliser le numérique sans aide (*Keoscopie numérique 2024*). L'engouement ne doit pas masquer les difficultés de certaines personnes : « Je suis revenue aux bornes pour acheter mes billets de train, sur le site c'est devenu trop compliqué. » « Finalement, j'irai plutôt à l'arrêt de bus pour connaître les horaires » indique encore une autre personne désolée de ne pouvoir trouver les informations de passage de son bus sur son téléphone.

À noter également une appréhension du remplacement de la présence humaine par la technologie : « Après c'est comme dans tout, les avantages du numérique sont contrebalancés par le fait qu'ils en profitent pour diminuer les dépenses, en supprimant les guichetiers par exemple. » Si les seniors adoptent le numérique, l'apprentissage reste un obstacle pour beaucoup d'entre eux.

**70 % des seniors ont un smartphone, 40 % d'entre eux déclarent qu'ils ont besoin d'aide pour utiliser les applications de transport.**

Gérard, 72 ans, illustre bien cette difficulté : « J'ai un smartphone, mais honnêtement, je ne sais pas comment

m'en servir pour les trajets. Heureusement, mon fils me montre comment faire quand il a le temps. » Cette dépendance familiale est courante chez les personnes âgées et révèle l'importance d'un accompagnement humain pour assurer une adoption sereine des nouvelles technologies.

Pour répondre à ce besoin, Keolis a mis en place des ateliers de formation et des programmes d'assistance pour aider les seniors (et les autres personnes qui le souhaitent) à se familiariser avec les outils numériques de mobilité.

Mireille, 69 ans, raconte son expérience dans un de ces ateliers : « J'avais beaucoup d'appréhension au début, mais finalement, c'est plus facile que je ne le pensais. Maintenant, je me sens en confiance pour utiliser mon téléphone pour mes trajets. » Ce type d'initiative, qui a touché des centaines de personnes, montre l'impact positif de l'accompagnement dans l'adoption du numérique.

Les jeunes également, bien que souvent perçus comme experts du numérique, bénéficient de ces initiatives. Julien, 19 ans, qui suit une formation d'apprentissage, explique : « J'utilise mon téléphone pour les réseaux sociaux, mais les applis de transport, je ne connaissais pas trop. Ça m'a aidé à comprendre comment m'orienter sans me perdre. »

Keolis a pris en compte ces préoccupations en développant des services de soutien personnalisé pour ceux qui découvrent les applications numériques ou qui se sentent dépassés

par leur usage. Dans les réseaux de Keolis, une grande partie du travail des agences commerciales, des centres de relation clients ou des personnels des PIMMS qui assistent les voyageurs sur les réseaux, est d'aider les moins à l'aise à s'approprier le digital.

« Généralement, ils viennent une fois, parfois deux, ensuite ils sont autonomes et ça leur facilite la vie. »

**Un des personnels d'accueil de l'agence commerciale de Besançon**

Marie, 58 ans, utilise son smartphone pour la première fois pour accéder aux horaires en temps réel : « La première fois, j'étais perdue. Heureusement, le chauffeur m'a montré comment faire. Maintenant, je le fais toute seule et je ne me sens plus aussi dépendante. » Ce besoin de proximité et de soutien est crucial pour que le numérique soit perçu comme un allié, et non comme un obstacle.

Mireille exprime son sentiment de sécurité après un atelier de formation : « Je sais maintenant comment utiliser les applis pour mes trajets et ça me rassure vraiment. Avant, j'avais peur de me tromper, mais là, je suis plus tranquille. » Ces programmes d'accompagnement sont d'autant plus importants pour les populations éloignées du numérique, pour qui chaque trajet devient un apprentissage progressif de l'autonomie.

## Les leçons opérationnelles

Quatre actions peuvent être menées pour répondre aux enjeux identifiés dans cet article

- 1. Des programmes d'accompagnement et de formation** ayant pour but de proposer des ateliers de formation et des modules d'accompagnement pour aider les usagers,
- 2. La stabilité dans le temps des interfaces des applications et des sites** pour ne pas perdre les voyageurs qui ont appris à les utiliser,
- 3. L'amélioration de la qualité des données** : notamment les GTFS (General Transit Feed Specification) et GTFS RT (Real-Time) cruciales pour les plus fragiles,
- 4. Ne pas constituer de monopole numérique et conserver des alternatives** répondant ainsi à une demande de l'ensemble des tranches d'âge.

Le monde numérique est généralement livré à ses utilisateurs sans mode d'emploi et sans accompagnement. C'est un des enjeux majeurs de Keolis d'accompagner les voyageurs dans l'usage de ces nouveaux outils. Une fois domestiqués, ils se révèlent d'une grande aide. Par contre, des évolutions trop importantes peuvent rapidement perdre une partie des voyageurs qui se sentent dépossédés d'un outil qui les aide.