

Partout pareils, nulle part identiques : Keolis dévoile une étude inédite sur les attentes de mobilité dans le monde



© Gilles LOUGASSI

Depuis près de vingt ans, le Groupe Keolis observe, analyse et anticipe les transformations de la mobilité grâce à son Observatoire des modes de vie, Keoscopie, qui documente l'évolution des usages, des profils de territoires et des enjeux propres à chaque bassin de vie.

Dans cette nouvelle édition, Keolis dévoile les enseignements d'une analyse internationale d'ampleur inédite, menée avec l'institut Toluna auprès de 8 000 habitants répartis dans 20 métropoles et 11 pays.

Ce travail dresse un constat clair. Partout dans le monde, les citoyens expriment les mêmes attentes fondamentales vis-à-vis des transports publics : des réseaux plus accessibles, plus nombreux et plus sûrs, mais leurs usages restent profondément marqués par leurs contextes de vie et les attentes locales.

> Des aspirations communes, au cœur de tous les territoires

De Sydney à Stockholm, de Montréal à Hyderabad, les répondants partagent un tronc commun d'attentes pour les transports publics, qui s'articule autour de trois priorités :

#1

des transports
plus abordables

#2

une offre
renforcée

#3

une sécurité accrue
à bord et aux
abords des réseaux

Cette convergence est remarquable : dans la plupart des pays étudiés, les voyageurs privilégient une baisse pour tous des tarifs plutôt que la gratuité totale, convaincus que la qualité du service doit rester au centre du dispositif.



> Des spécificités locales qui redessinent les priorités

Sous cette homogénéité apparente, l'étude met en lumière des différences locales majeures, liées aux cultures, à l'histoire des mobilités ou encore au tissu urbain :

- Dans les métropoles nord-américaines et australiennes, où près de 9 voyageurs sur 10 utilisent la voiture plusieurs fois par semaine, jusqu'à **30 % des habitants placent en priorité davantage de facilités de circulation et de stationnement pour les voitures.**
- À l'inverse, dans les villes scandinaves, comme Göteborg ou Stockholm, cette demande tombe à 19 %, les attentes se concentrant plutôt sur **l'amélioration continue du transport public.**
- En Europe du Nord, la **régulation tarifaire et la sécurité** constituent des préoccupations structurantes ;
- En Asie du Sud, le besoin d'une **offre disponible** sur des **amplitudes horaires** très larges, sans oublier le week-end, se révèle particulièrement fort, en raison de rythmes de travail plus étendus.

Ces contrastes rappellent qu'un même service de transport n'a pas la même signification d'un continent à l'autre : les mobilités sont locales par essence.

> Des rythmes de travail éclatés qui modifient profondément les usages

L'étude montre que la semaine de travail « classique » du lundi au vendredi n'est plus la norme dans une majorité de territoires :

- Moins d'un actif sur deux suit ce modèle ;
- À Hyderabad ou Pune, une partie importante des actifs déclare travailler 7 jours sur 7 ;
- En moyenne, 40 % ont travaillé au moins un jour de week-end ;
- Plus de 70 % ont commencé ou terminé leur journée, au moins 1 fois au cours de la semaine (Lundi à vendredi), hors heures de pointe.

La mobilité se déploie désormais en continu, tout au long de la journée et de la semaine. Partout, la demande est claire : les réseaux doivent rester attractifs et accessibles, même loin des pics horaires traditionnels.



Keolis Bordeaux Métropole © Pascal Calmettes

> Un sentiment d'insécurité qui pèse sur les déplacements

La sécurité apparaît comme un enjeu majeur, avec des intensités variables selon les territoires :

- En moyenne, 8 voyageurs sur 10 ont appliqué au moins une **stratégie d'évitement** (modifier un trajet, prévenir un proche, éviter des horaires...).
- Les 18-24 ans, pourtant les plus fréquents utilisateurs, sont également les plus vulnérables : 94 % déclarent avoir mis en place des **stratégies de protection** au moins 1 fois au cours des 12 derniers mois.
- À Boston, un habitant sur deux a renoncé à un déplacement au cours des 12 derniers mois.
- À Bruxelles, 58 % ont déjà modifié leur itinéraire pour des raisons de sentiment d'insécurité.

Ces données montrent que la perception est tout aussi déterminante que la réalité objective, et qu'elle varie sensiblement selon les cultures urbaines.

> Des fragilités partagées, mais des réponses à adapter

Certaines difficultés sont universelles :

- **88 %** des voyageurs ont déjà dû voyager debout dans l'année ;
- **76 %** ont eu du mal à repérer leur arrêt dans un environnement inconnu ;
- L'absence de toilettes dans les pôles d'échanges ressort comme un irritant majeur, dans toutes les cultures, aussi bien pour les femmes que pour les hommes, jeunes comme plus âgés.

D'autres fragilités sont plus discrètes — arthrose, anxiété, troubles chroniques — et s'expriment différemment selon les territoires.

Le vieillissement mondial rendra ces enjeux encore plus déterminants dans les années à venir.

À cela s'ajoute une fracture numérique très marquée localement : si 83 % estiment que le numérique simplifie leurs déplacements, jusqu'à 52 % à Hyderabad déclarent avoir renoncé à un trajet faute de maîtrise numérique.

> Trois leviers pour construire des mobilités universelles... et locales

L'étude identifie trois axes d'action applicables partout, mais à décliner selon les réalités de chaque ville. Voici des exemples qui illustrent comment Keolis déploie ces leviers sur les réseaux qu'il exploite en France et à l'international.

- **Levier 1 : Améliorer l'expérience client en agissant sur les irritants communs (surcharge, information voyageur, équipements essentiels)**



Hyderabad et Dubaï

L'intelligence artificielle et la prédiction d'affluence transforment l'exploitation des métros pour s'adapter en continu à la fréquentation, station par station. En diminuant les temps d'attente et en améliorant le confort à bord, ces technologies marquent un tournant pour la mobilité urbaine. Rider Predict, outil développé par les équipes de Keolis, démontre cette avancée avec une précision de prédiction de 96 %.

©RTA

Besançon

L'information sur l'affluence des bus et tramways, disponible en temps réel et en prévision sur les prochains jours, permet à chaque passager d'adapter son horaire de déplacement et de voyager dans les conditions de confort souhaitées.



© jack varlet



Bordeaux

La connaissance client repose sur une approche multicanale : dispositifs d'écoute, enquêtes de satisfaction régulières (7 enquêtes prévues en 2025, complétées par plus de 15 enquêtes thématiques ponctuelles), analyses qualitatives assistées par l'IA, et suivi des commentaires sur les réseaux sociaux, blogs et retours médias. Cette démarche intégrée permet d'identifier les composantes de la satisfaction client, de détecter et corriger les points de friction, ainsi que de capter les signaux faibles d'évolution.

- **Levier 2 : Renforcer la présence humaine, véritable facteur de réassurance, notamment en heures creuses ou dans les correspondances sensibles**



Lille

Depuis 2012, un Poste de Commande Information (PCI) assure une couverture continue du réseau Ilévia, 7 jours sur 7. Une équipe de 17 agents gère en permanence l'information des voyageurs et le traitement des appels via les bornes d'appel du métro et du tramway. Ce dispositif s'appuie également sur une présence terrain renforcée, avec plus de 80 « Welcomers » mobilisés sur l'ensemble du réseau.



Londres

Le programme DLR Community Assist redéfinit le rôle des opérateurs de transport du Docklands Light Railway (DLR). En accompagnant les voyageurs en situation de fragilité, il les aide à reprendre confiance et à maîtriser leurs déplacements en autonomie. Par l'établissement de partenariats solides et l'écoute attentive des besoins réels des usagers, cette initiative renforce l'accessibilité des transports publics et favorise l'inclusion sociale dans les communautés de l'est de Londres.



Manchester

Afin de lutter plus efficacement contre la fraude, Keolis Amey Metrolink a renforcé les effectifs et la visibilité de ses agents sur le terrain. Avec ce personnel supplémentaire, au-delà de l'objectif de réduction du taux de fraude, ce renforcement permet d'accompagner et de rassurer les clients sur la bonne utilisation du réseau.

- **Levier 3 : Maintenir une offre attractive en continu, adaptée à des rythmes quotidiens en profonde mutation**

Almere (Pays-Bas)

Les lignes de bus allGo à Almere, aux Pays-Bas, commencent à circuler avant 5 h du matin en semaine (un peu plus tard le week-end) et fonctionnent jusqu'au-delà de minuit tous les jours de la semaine. En journée, du Lundi au Dimanche inclus, les bus circulent avec une fréquence élevée (plusieurs fois par heure), jusque tard en soirée, mais également tôt le matin.

Châteauroux

Au SEMA (Site d'Essai des Mobilités Autonomes), Keolis finalise actuellement des essais en conditions réelles de navettes autonomes. À partir de septembre, une navette électrique de huit places circulera en centre-ville, intégrée à la circulation générale, avec plusieurs passages par heure.



Orléans

Depuis 2025, le service RésaNuit assure une desserte complète des 22 communes de la métropole, tous les jours de 21 h 30 à 6 h. Ce service de transport à la demande dynamique, unique en France, est exploité par des véhicules de 9 et 20 places et accessible avec un titre ou un abonnement du réseau.

Bourgoin-Jallieu

Pour répondre aux rythmes de travail variables des salariés de la zone logistique de Chesnes (1ère plateforme logistique terrestre de France et 3e européenne), les services Flexibus et Ruban Nuit complètent les lignes régulières en assurant une desserte fine et adaptée, 24 h sur 24, du lundi au samedi. Ces services bénéficient au total à plus de 360 entreprises du territoire de la Communauté d'Agglomération Porte de l'Isère.

A propos de Keolis

Pionnier du transport public, Keolis est le partenaire des décideurs qui souhaitent faire de la mobilité partagée un levier d'attractivité et de vitalité pour leur territoire. Keolis transporte en moyenne chaque jour 9 millions de passagers grâce à différents modes de transport sûrs, efficaces et respectueux de l'environnement. L'un des leaders mondiaux de l'exploitation des métros automatiques et des tramways, et acteur majeur du ferroviaire, Keolis s'appuie sur une politique d'innovation et ouverte avec l'ensemble de ses partenaires et avec ses filiales spécialisées – Cykleo, EFFIA, Keolis Santé, Kisio, – pour renforcer son cœur de métier et développer de nouvelles offres de mobilité partagée innovantes et « sur-mesure » : trains, bus et cars, trolleybus, transport à la demande, services dédiés pour les PMR, navettes fluviales et maritimes, vélos en libre-service et en location longue durée, auto partage, navette autonome 100% électrique. En France, Keolis est n°2 du stationnement grâce à sa filiale EFFIA et 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 (auparavant CDPQ), le Groupe emploie 68 000 femmes et hommes dans 13 pays et a réalisé, en 2025, un chiffre d'affaires de 7,1 milliards d'euros.

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

CONTACTS

Laurent Gerbet

Directeur médias et e-réputation

06 32 79 38 35

laurent.gerbet@keolis.com

