



Lingue : francais

PLANET A WORLD IN MOTION

KEOLIS

1. L'insoupçonnable consensus mondial de la mobilité

8 000 habitants
20 métropoles
11 pays

De Sydney à Stockholm, de Montréal à Hyderabad.

2. Avant-propos – Un portrait fascinant d'une humanité mobile

Il est des évidences que seule la comparaison internationale parvient à révéler. Celle-ci en est une : partout sur la planète, dès lors que l'on interroge les citoyens sur ce qu'ils attendent de leurs transports du quotidien, une même réponse se dessine, avec une constance presque troublante. Des transports en commun plus nombreux, plus accessibles financièrement, plus sûrs. Ce triptyque s'impose à Amsterdam et à Hyderabad, à Stockholm et à Montréal, à Bruxelles et à Boston, comme si une voix commune traversait les continents, les cultures et les systèmes de transport les plus divers.

- 8 000 répondants dans le monde entier
- 11 pays
- 20 métropoles enquêtées

C'est cet insoupçonnable consensus que l'enquête Keoscopie internationale 2026, conduite en partenariat avec Toluna, a eu le mérite de mettre en lumière. Menée auprès de 8 000 habitants répartis dans 20 métropoles couvrant 11 pays — des Pays-Bas à l'Australie, de la Suède à l'Inde, des États-Unis aux Émirats arabes unis — elle constitue à ce jour l'une des investigations les plus ambitieuses jamais réalisées sur les attentes des citoyens du monde en matière de mobilité urbaine.

La photographie qu'elle livre est à la fois rassurante et exigeante : rassurante car elle révèle que les défis de la mobilité ne sont pas insolubles, ni propres à quelques territoires défavorisés ; exigeante car elle oblige à regarder en face des réalités que la routine quotidienne tend à banaliser.

Ce document est organisé autour des quatre grandes thématiques qui structurent la collection internationale « Derrière les apparences ». La première explore les attentes en matière de politiques de mobilité, révélant la profondeur du consensus mondial autour des transports collectifs. La deuxième s'intéresse à la fragmentation des rythmes de travail et à ses conséquences directes sur la demande de transport. La troisième dresse un portrait mondial du sentiment d'insécurité dans les transports publics, ce facteur décisif qui contraint la mobilité de millions de personnes. La quatrième, enfin, met en lumière les fragilités ordinaires des voyageurs et la puissance de transformation que représentent de petits aménagements bien pensés.

La lecture en creux de ces quatre angles converge vers une conclusion unique : les opérateurs de transport du monde entier disposent aujourd'hui d'un véritable atlas de l'expérience vécue des voyageurs. Un atlas

qui, pour la première fois, parle d'une voix commune. C'est cette voix que ce document s'efforce de restituer, dans toute sa richesse et dans toutes ses nuances.

2.1. Repères méthodologiques

- Périmètre : 11 pays. Belgique, Pays-Bas, Danemark, Suède, Royaume-Uni, Canada, Australie, États-Unis, Émirats arabes unis, Inde, France.
- Métropoles : Bruxelles, Amsterdam, Copenhague, Stockholm, Göteborg, Londres, Manchester, Nottingham, Montréal, Adélaïde, Sydney, Melbourne, Austin, Phoenix, Boston, Dubaï, Hyderabad, Pune, Paris, Lille.
- Terrain : Enquête quantitative en ligne, 400 répondants par métropole, représentativité socio-démographique assurée, réalisée en 2025-2026.
- Partenaires : Keoscopie (programme de recherche Keolis, 20 ans d'expertise en mobilité) x Toluna (panel international).
- Volume global : 8 000 répondants dans le monde entier, 11 pays, 20 métropoles enquêtées.

3. Chapitre 1 – Ce que veulent les citoyens

Imaginez un instant que chaque habitant de votre agglomération prenne la place de l'élu en charge des mobilités et trace sa feuille de route idéale. Qu'en sortirait-il ? L'enquête Keoscopie internationale livre une réponse d'une clarté inattendue : partout dans le monde, presque sans exception, l'amélioration des transports publics arrive en tête des priorités.

Cette convergence — entre des villes aussi dissemblables qu'Amsterdam et Hyderabad, Austin et Göteborg — constitue l'un des enseignements les plus structurants de toute l'enquête. Elle suggère que les espoirs placés dans les transports en commun transcendent les différences culturelles, économiques et infrastructurelles. Elle pose aussi une question décisive : pourquoi ce consensus universel peine-t-il encore à se traduire en politiques publiques capables de répondre pleinement à cette attente ?

« Le réseau, quand il fonctionne, est reconnu comme un outil de vie pratique. Ce n'est pas une réponse attendue, c'est une adhésion spontanée. »

3.1. Les transports en commun vus de l'intérieur

Demandez à quelqu'un de décrire en un mot le bus ou le tramway, et le premier terme qui vient à l'esprit, partout dans le monde, est pratique. Dans l'enquête, la commodité et l'accessibilité rassemblent la majorité des verbatims positifs spontanément associés aux transports en commun urbains. Ce n'est pas une réponse attendue, c'est une reconnaissance sincère : le réseau, quand il fonctionne, est perçu comme un outil de vie quotidienne précieux, intégré, presque indispensable.

Cette image positive coexiste néanmoins avec une tension bien réelle. Si la commodité domine les associations spontanées, la surcharge figure également parmi les mots les plus fréquemment cités. C'est le

revers de l'attractivité : un réseau apprécié est un réseau fréquenté, et la fréquentation, quand elle dépasse la capacité des véhicules, se retourne contre l'image du service.

Le rapport « abordable » versus « cher » reste globalement favorable aux transports en commun — perçus comme une option économique par rapport à la voiture —, mais cet avantage perçu s'érode dès lors que la qualité du service se dégrade.

Ce paradoxe fondamental — un mode de transport aimé, mais souvent boudé faute de qualité suffisante — parcourt l'ensemble de l'enquête. Il explique pourquoi les citoyens du monde entier, quand on leur demande comment améliorer leur mobilité, ne rejettent pas les transports publics, mais réclament davantage et mieux. Ce n'est pas un manque de confiance envers le mode : c'est une exigence adressée à ceux qui l'opèrent.

3.2. Un monde qui parle d'une seule voix : trois priorités qui traversent les continents

Parmi la gamme de mesures proposées aux répondants — du renforcement de l'offre de transports en commun à la réduction du trafic routier, en passant par la baisse des tarifs, l'amélioration du maillage cyclable et la facilitation du stationnement —, le podium mondial est remarquablement stable d'un pays à l'autre. La baisse du coût des transports collectifs arrive systématiquement en tête, suivie par l'augmentation de l'offre, puis par des mesures visant à renforcer la sécurité à bord. Ce triptyque structure l'agenda mondial de la mobilité publique avec une constance qui défie les particularismes locaux.

À Paris comme à Göteborg, à Montréal comme à Amsterdam, les voix se rassemblent autour d'un même credo : rendre le collectif meilleur, moins cher, plus sûr. En Inde, singulièrement, la priorité bascule légèrement : la sécurité y devance la question tarifaire, reflet de réalités d'usage et de risques perçus différents de ceux qui prévalent dans les métropoles européennes ou nord-américaines. Mais la nature des préoccupations reste la même.

Ce que révèle ce consensus, c'est que les citoyens du monde ne demandent pas des révolutions infrastructurelles ou des innovations technologiques spectaculaires. Ils demandent des fondamentaux bien tenus : un réseau qui couvre suffisamment le territoire, des tarifs qui n'excluent personne et un espace public dans lequel on se sente en sécurité. Ces attentes ne sont ni naïves, ni démagogiques : elles sont le reflet d'une expérience quotidienne qui a mis en lumière les limites des systèmes actuels.

3.3. Là où la voiture reste reine

Le portrait n'est pas uniforme. Dans les régions où la voiture reste dominante — Australie et États-Unis en tête —, les priorités se déplacent vers des politiques plus favorables à l'automobile. Jusqu'à 30 % des habitants de Melbourne ou de Boston réclament davantage de facilités de circulation et de stationnement pour les voitures, contre seulement 19 % à Göteborg. La réduction du coût des carburants recueille 25 % des voix en Australie et aux États-Unis, contre seulement 13 % à Copenhague.

Ces différences ne constituent pas une exception au consensus : elles en révèlent les conditions d'existence. Dans les villes où neuf personnes sur dix conduisent leur voiture plusieurs fois par semaine, le transport public est encore perçu comme une alternative marginale, réservée à ceux qui n'ont pas d'autre choix. La demande de facilités automobiles exprime moins une préférence idéologique pour la voiture qu'une dépendance structurelle construite au fil des décennies d'urbanisme orienté vers l'automobile. Là où les transports collectifs sont fortement utilisés — Scandinavie, Benelux —, la demande de renforcement de l'offre TC atteint 52 % des budgets imaginaires alloués, contre 36 % aux États-Unis.

- 30 % des Bostoniens et Melbourniens priorisent les facilités de circulation et de stationnement pour les voitures
- 52 % du budget transport alloué aux TC en Suède

3.4. La question de la gratuité

La gratuité totale des transports publics est une idée séduisante sur le papier, régulièrement mise en avant dans le débat public. L'enquête lui apporte une réponse nuancée, voire un démenti partiel. Dans la majorité des zones étudiées, plutôt que la gratuité totale, la préférence va vers une réduction des tarifs pour tous — par exemple, pour près d'un habitant sur deux à Copenhague, Manchester ou Stockholm.

À Paris comme à Göteborg, c'est l'accessibilité financière modulée, et non la gratuité absolue, qui rassemble le plus de partisans. Ce résultat fait écho à une étude Keoscopie réalisée en France en 2025, qui révélait que plus d'un Français sur deux (53%) exprime des craintes vis-à-vis de la mise en place de la gratuité des transports en commun. Ces craintes portent sur trois points principaux : la dégradation de la qualité de service, l'augmentation des incivilités ou de l'insécurité à bord et la surfréquentation. Ce n'est pas un rejet du collectif : c'est une exigence de qualité. Les citoyens comprennent intuitivement que ce qui ne coûte rien au voyageur peut coûter très cher à la collectivité et que ce coût peut finir par se payer en dégradation du service.

Amsterdam et Bruxelles font figure d'exceptions notables, avec une proportion significative de défenseurs d'une gratuité financée par la collectivité. Ces villes présentent des caractéristiques spécifiques : forte densité urbaine, réseau performant, culture du transport public profondément ancrée. Leur exemple illustre que la gratuité peut être viable à condition d'être précédée, et non remplacée, par l'excellence du service.

« Plutôt que la gratuité totale, la préférence va vers une réduction des tarifs pour tous : près d'un habitant sur deux à Copenhague, Manchester ou Stockholm. »

3.5. Le numérique : clé ou verrou ?

La transformation numérique a profondément modifié l'expérience de la mobilité pour une majorité de voyageurs : plus de 80% des répondants dans toutes les régions étudiées estiment que le numérique simplifie leurs trajets et influence leurs choix de mode. Plus de 60% affirment même qu'il leur serait difficile de s'en passer pour organiser leurs déplacements. L'application de navigation, l'achat de titre de transport en ligne, l'information en temps réel sur les perturbations : ces outils se sont imposés comme des piliers de la mobilité quotidienne, partout dans le monde.

Pourtant, cette généralisation coexiste avec une forme d'exclusion silencieuse. Près d'un tiers des répondants avoue avoir déjà renoncé à utiliser certains modes de déplacement par manque de compétences numériques. Ce chiffre, déjà préoccupant à l'échelle mondiale, atteint 52% à Hyderabad, 38% à Copenhague et à Dubaï.

La fracture numérique dans la mobilité ne respecte ni les frontières géographiques, ni les générations : 40% des 18-24 ans interrogés déclarent avoir abandonné l'usage de certains transports faute de maîtrise digitale — davantage que les 65 ans et plus (21%). Cette réalité paradoxale s'explique partiellement par la nature des usages numériques des plus jeunes : à l'aise avec les réseaux sociaux et le divertissement, ils sont moins aguerris aux démarches de mobilité formalisées (achat de titre, planification d'itinéraire multimodal, gestion d'abonnements). Elle révèle surtout que la conception des interfaces numériques de mobilité n'a pas

toujours été pensée pour tous les profils d'utilisateurs, et que l'accompagnement dans l'usage reste un investissement nécessaire et insuffisamment déployé.

3.6. Le sentiment d'insécurité : l'affaire de tous

Parmi les 8 000 habitants enquêtés, huit clients des transports en commun sur dix ont adopté, au cours des douze derniers mois, au moins une stratégie pour parer à un sentiment d'insécurité. Ce n'est pas le comportement d'une minorité anxieuse : c'est le geste ordinaire de la mobilité quotidienne. Prévenir un proche avant de prendre les transports, se donner une contenance en paraissant occupé avec des écouteurs ou son téléphone, éviter certains trajets ou horaires : ces adaptations silencieuses dessinent le portrait d'un client en vigilance permanente.

Contre les clichés, ce ne sont pas les femmes seules qui organisent leur mobilité autour du sentiment d'insécurité. L'enquête révèle que 85% des femmes et 81% des hommes ont appliqué au moins une stratégie d'évitement sur les douze derniers mois. L'écart existe, mais il est nettement moins marqué qu'on pourrait le supposer. La dimension générationnelle est en revanche saisissante : 94% des 18-24 ans déclarent avoir appliqué des stratégies d'évitement au cours de l'année, contre 67% des plus de 65 ans. Les jeunes, pourtant présentés comme les grands utilisateurs des transports publics, sont aussi ceux qui en ont le plus d'appréhension. Ce paradoxe — fort usage, forte anxiété — questionne profondément la capacité actuelle des réseaux à créer un sentiment de sécurité pour leurs clients les plus fréquents.

À Boston, un client sur deux a déjà renoncé à se déplacer pour des raisons d'insécurité au cours des douze derniers mois. À Bruxelles, 58% ont modifié leur itinéraire. À Pune, 63% ont évité de prendre les transports en commun au profit d'un autre mode. Ces chiffres ne décrivent pas l'insécurité objective : ils décrivent la perception de l'insécurité et cette perception façonne les comportements avec autant de puissance que la réalité elle-même.

Chiffre clé : 8 usagers des transports publics sur 10 ont adopté une stratégie d'évitement au cours des douze derniers mois, dans tous les pays enquêtés.

3.7. Pistes d'action : transformer l'écoute en levier

Cette enquête internationale dessine un territoire d'action remarquablement cohérent d'un pays à l'autre. Plusieurs grands chantiers se dégagent, chacun susceptible de produire des effets immédiats sur l'attractivité des réseaux.

Valoriser et améliorer l'image des TCU : l'atout de commodité est reconnu, il faut le cultiver. Cela suppose de s'attaquer frontalement aux irritants qui nuisent à cette image — surcharge, irrégularité — et de déployer des outils d'information en temps réel sur la fréquentation.

Répondre aux gênes concrètes avec ambition : l'absence de toilettes dans les pôles d'échange, la signalétique défaillante et les espaces debout inconfortables constituent des irritants de premier plan, déclarés par une majorité de clients de tous âges. Leur résolution relève d'abord de volonté politique et de planification.

Faire de la sécurité vécue une priorité visible : renforcer la présence humaine aux horaires sensibles, créer des points de contact identifiables et déployer des campagnes qui normalisent l'envie de se sentir en sécurité.

Concevoir des interfaces numériques vraiment universelles : investir dans des parcours d'achat simplifiés, des interfaces accessibles sans prérequis numériques avancés et maintenir systématiquement des alternatives humaines à chaque étape digitale.

Investir le débat sur le prix et sur la valeur : démontrer que l'accessibilité financière peut s'accompagner d'une offre de qualité, non pas l'affaiblir.

3.8. Le voyage comme épreuve ordinaire

Au-delà des questions de politique de mobilité et de sentiment d'insécurité, l'enquête documente une réalité moins spectaculaire, mais tout aussi révélatrice : les difficultés ordinaires du voyage. Il y a une scène que presque tout le monde connaît, quelle que soit la ville où l'on vit : monter dans un bus ou un métro bondé, rester debout, agrippé à une barre, pendant tout le trajet. Cette expérience banale est, de loin, la difficulté la plus fréquemment rencontrée dans les transports publics. À Bruxelles, 94% des usagers y ont été confrontés au moins une fois dans l'année, à Montréal 92%.

Au-delà du trajet debout, 76% des clients dans le monde disent avoir déjà eu du mal à trouver leur arrêt dans un lieu inconnu — fraction qui interroge l'efficacité globale de la signalétique et de l'information voyageurs. Cette difficulté de navigation n'est pas un problème de compétence individuelle : c'est un problème de conception. Des systèmes de signalétique conçus pour des usagers qui connaissent déjà le réseau laissent dans le désarroi les nouveaux utilisateurs, les touristes et tous ceux dont le parcours habituel est un jour perturbé.

Mais au-delà de toutes les difficultés rencontrées, c'est l'absence de toilettes dans les principaux pôles du réseau qui concentre le niveau de gêne le plus fort et le plus stable à travers les âges et les cultures. Ce chiffre résiste aux générations : 51% des 18-24 ans, 55% des 25-34 ans, 43% des 65 ans et plus se déclarent gênés par ce manque. Il est difficile de ne pas y lire l'expression d'une dignité de base non satisfaite — une gêne qui ne vieillit pas, qui concerne aussi bien les femmes que les hommes, et qui renvoie à ce que l'on pourrait appeler les fondamentaux anthropologiques du voyage.

3.9. Éléments contre-intuitifs et analyses complémentaires

Les plus jeunes se déclarent les plus gênés : Les 18-24 ans et les 25-34 ans arrivent systématiquement en tête des difficultés déclarées, devant les seniors sur presque tous les items. Cela révèle peut-être une exigence plus grande de cette génération, habituée à des interfaces fluides et immédiates, face à des infrastructures qui n'ont pas évolué à la même vitesse.

Les femmes déclarent des gênes légèrement plus marquées que les hommes sur la plupart des items notamment la peur de tomber et les difficultés de repérage, signe que les réseaux restent encore insuffisamment conçus du point de vue des clientes les plus vulnérables.

4. Chapitre 2 | Horaires dispersés recherchent service continu

4.1. La semaine de travail se combine « à la carte » et avec elle, toute la demande de mobility

Il y a un postulat que les planificateurs de transport ont longtemps tenu pour acquis : les voyageurs se déplacent principalement aux heures de pointe du matin et du soir, du lundi au vendredi. Ce postulat était déjà fragilisé par les mutations du travail des dernières décennies. L'enquête Keoscopie internationale 2026 lui porte un coup décisif. Dans les 20 métropoles étudiées, la semaine de travail « classique » — cinq jours, du lundi au vendredi, aux horaires traditionnels — est une exception qui devient de plus en plus minoritaire, et dans certaines régions du monde, une fiction statistique.

Cette fragmentation des rythmes de travail n'est pas anecdotique pour les opérateurs de transport : elle redessine fondamentalement la carte de la demande de mobilité, heure par heure, jour par jour, tout au long de l'année. Une offre de transport pensée uniquement pour des pics du matin et du soir, du lundi au vendredi, laisse désormais dans l'angle mort une proportion croissante, voire la majorité, des déplacements réels.

4.2. La semaine de cinq jours n'est pas universelle

La semaine de travail concentrée sur cinq jours du lundi au vendredi, souvent présentée comme la norme dans les pays occidentaux, ne résiste pas à l'épreuve des données internationales. Sur la semaine enquêtée, la part des répondants en activité déclarant travailler ces cinq jours oscille de 31% à Amsterdam à 63% à Paris, avec des valeurs intermédiaires significatives : 41% à Bruxelles, 50% à Londres, 52% à Montréal. Dans la grande majorité des territoires étudiés, moins d'un actif sur deux suit ce schéma que l'on qualifiait encore récemment de « traditionnel ».

Les contrastes géographiques sont saisissants. À Dubaï, où la semaine de travail officielle court du lundi au vendredi depuis 2022 en remplacement du modèle dimanche-jeudi hérité de la tradition islamique, seulement 36% des actifs correspondent à ce profil. En Inde, à Hyderabad et Pune, plus de 40% des actifs ayant répondu au questionnaire déclarent avoir travaillé les sept jours de la semaine. Ces réalités dépassent le cadre de simples différences culturelles : elles dessinent des géographies du travail qui imposent des géographies de la mobilité radicalement différentes.

Au-delà des moyennes, la distribution des combinaisons de jours travaillés révèle une diversité encore plus grande :

Des actifs qui travaillent quint jours, mais incluent au moins une journée de week-end ;

D'autres qui travaillent à temps plein ou partiel en trois ou quatre jours seulement ;

Certains qui alternent selon les semaines, au gré des contraintes professionnelles ou familiales.

Cette mosaïque de pratiques transforme la demande de mobilité sur la semaine entière, bien au-delà des schémas balisés qui ont longtemps guidé la construction des grilles horaires.

4.3. Le week-end en service continu

Le week-end au sens occidental du terme — samedi et dimanche — n'est pas un sanctuaire du repos. En moyenne sur les territoires enquêtés, 40% des répondants en activité déclarent avoir travaillé au moins un jour du week-end sur la semaine observée. Mais ce chiffre masque des réalités très contrastées selon les régions du monde.

Les territoires européens et canadiens se situent dans une fourchette de 20% à 45% : Bruxelles affiche la proportion la plus élevée des pays européens étudiés (45%), suivie d'Amsterdam (39%) et de Copenhague (35%), tandis que Paris et Lille restent sous les 26%. En Amérique du Nord, les villes américaines se distinguent par des taux soutenus, de 44% à Boston à 49% à Austin. Mais c'est en Asie et au Moyen-Orient que les chiffres sont les plus frappants : à Pune, 64% des actifs ont travaillé au moins un jour du week-end et Dubaï n'est pas en reste avec 59%.

Dans le détail, le samedi demeure plus fréquemment travaillé que le dimanche, mais ce dernier est loin d'être marginal. À Amsterdam et dans les villes américaines étudiées, environ un tiers des actifs ont travaillé le dimanche. Ces pratiques ont des effets directs et immédiats sur la mobilité : une offre de transport pensée principalement pour les jours de semaine manquerait une part substantielle de la mobilité réelle, forçant une fraction significative des actifs à recourir à la voiture individuelle.

Ce mouvement s'inscrit dans des dynamiques économiques plus larges opérées ces dernières décennies : tertiarisation de l'économie, essor du commerce et des services à la personne, montée en puissance de la flexibilité des contrats de travail. Ces transformations poussent une part significative de la population active à exercer au moins ponctuellement le week-end, particulièrement dans le commerce, l'hôtellerie-restauration, le transport et la santé. Selon Eurostat, plus de 20% des personnes employées dans l'UE travaillent habituellement le week-end — un chiffre qui monte à 46% pour les travailleurs indépendants.

4.3.1. Chiffres clés :

- 40% des actifs ont travaillé un jour de week-end sur la semaine enquêtée (moyenne globale).
- 64% à Pune — le taux le plus élevé de l'enquête.

4.4. Il n'y a pas que l'heure de pointe dans la vie

Les journées de travail n'obéissent plus au seul dictum des deux pics. Sur la moyenne des territoires étudiés, plus de sept actifs sur dix ont commencé ou terminé leur journée au moins une fois dans la semaine en dehors des plages traditionnellement définies comme « heures de pointe ». Seuls 28% des actifs ont toujours commencé et toujours fini leur travail aux créneaux horaires conventionnels. Près d'un actif sur cinq ne passe jamais par ces créneaux : preuve que la dispersion horaire est structurelle et non l'exception d'une minorité.

Les contrastes géographiques sur ce point sont saisissants. Si la Suède et la France affichent les proportions les plus faibles d'actifs ayant commencé ou terminé au moins une fois en dehors des heures de pointe (60%), l'Inde et Dubaï atteignent des taux dépassant 80%. Dans ces territoires, moins d'un actif sur deux voit sa journée entièrement encadrée par les créneaux traditionnels.

Une subtilité statistique mérite une attention particulière : le pourcentage d'actifs terminant leur travail après 19 h un soir donné sous-estime considérablement le nombre de personnes concernées sur une semaine entière. À Paris, par exemple, seulement 15% des journées de travail se terminent après 19 h. Mais au cours de la semaine d'enquête, les actifs ayant terminé après 19 h au moins une fois sont environ deux fois

plus nombreux que la donnée journalière ne le laisse supposer. Peu de monde à un moment donné ne signifie pas peu de monde concerné sur la semaine — et c'est cette réalité cumulée que les grilles horaires doivent intégrer.

« Seuls 28% des actifs ont toujours commencé et toujours fini leur travail aux heures de pointe traditionnelles. La dispersion horaire n'est pas l'exception — c'est la norme. »

4.5. Télétravail : un modèle généralisé qui ne doit pas nous faire oublier la majorité

Le télétravail, même s'il n'efface pas la présence physique au bureau, s'est largement installé dans les grandes villes étudiées. À l'échelle des 20 régions métropolitaines de l'enquête, entre 20 et 50% des actifs ont télétravaillé au moins un jour entre le lundi et le vendredi de la semaine enquêtée, avec une moyenne de deux à trois jours dans la semaine. Les femmes y recourent légèrement plus que les hommes (42% contre 36%).

Londres, Amsterdam ou encore Bruxelles caracolent en tête avec presque un actif sur deux télétravailleurs ; Dubaï se distingue par le taux le plus faible de l'enquête, seulement 20%.

La géographie du télétravail révèle aussi des différences dans sa régularité. Manchester ou Copenhague affichent une présence stable d'un jour à l'autre de la semaine, signalant une pratique intégrée au fonctionnement de l'emploi. Amsterdam et Paris dessinent au contraire une semaine en « vagues », avec plus de huit points d'écart entre le pic de mi-semaine et les extrémités : le mercredi télétravaillé davantage qu'un lundi ou vendredi révèle une logique d'arbitrage individuel plutôt qu'une pratique formalisée.

Mais la tentation de réduire la mobilité à la lecture du seul télétravail serait une erreur stratégique grave. En France, environ 65% des postes ne peuvent pas se faire à distance. Derrière les chiffres d'adoption élevés dans les métropoles mondiales, une large part de la population active continue de se rendre physiquement sur son lieu de travail, souvent sur des horaires hétérogènes. Artisans, soignants, agents de service public, enseignants, travailleurs du commerce et de la restauration : ces professions, surreprésentées dans les couches populaires, sont aussi celles pour lesquelles les transports en commun sont les plus indispensables — et les plus attendus aux heures inhabituelles.

4.6. Temps partiel : une surreprésentation des femmes

Le temps partiel s'est imposé partout comme un pilier discret de l'organisation du travail. Il représente des parts proches de 20 à 30% dans des villes comme Melbourne, Boston ou Amsterdam, tandis que les villes du Moyen-Orient et d'Asie étudiées se placent sous les 15%.

Présent dans tous les territoires, il reste avant tout un marqueur de genre fort : les femmes occupent nettement plus de postes à temps partiel que les hommes dans chaque ville étudiée. À Adélaïde, presque une femme sur deux travaille à temps partiel, contre un quart des hommes. À Amsterdam, un tiers des femmes sont à temps partiel, contre presque trois fois moins d'hommes. Stockholm fait figure d'exception avec presque autant d'hommes que de femmes concernés.

Ces écarts se retrouvent aux échelles nationales : la moyenne des femmes à temps partiel dans l'Union européenne atteignait 30% contre 8% d'hommes en 2024 (Eurostat). Aux États-Unis, sur les 22% de travailleurs à temps partiel, 59% sont des femmes.

Sur le terrain de la mobilité, le temps partiel se traduit par des trajets morcelés : départs et retours étalés dans la journée, tôt le matin, tard le soir, parfois le week-end. Ces déplacements liés au travail s'étalent tout au long de la journée, loin des seules heures dites de pointe, et représentent une demande diffuse que les réseaux de transport conçus pour des flux concentrés ont du mal à servir efficacement. C'est aussi un enjeu d'équité : une offre de transport qui ne couvre pas les horaires atypiques pénalise structurellement les travailleuses à temps partiel, déjà pénalisées économiquement.

4.7. Enjeux et recommandations : la permanence d'attractivité comme impératif

Pour les décideurs et les opérateurs de transport, la réponse à cette fragmentation des rythmes de travail doit être double. Il s'agit d'abord de reconnaître les spécificités locales : les besoins de mobilité d'un actif à Hyderabad qui travaille sept jours sur sept ne sont pas ceux d'un cadre parisien en télétravail trois jours par semaine. Mais il s'agit surtout de maintenir une offre attractive tout au long de la journée, de la semaine et de l'année — ce que l'on peut appeler la « permanence d'attractivité » de l'offre.

Cette notion de permanence n'est pas un luxe ou une ambition abstraite : c'est la condition pour que les transports collectifs jouent pleinement leur rôle de levier dans la réduction de la dépendance automobile. Une offre qui s'effondre en dehors des heures de pointe, qui déserte les week-ends ou les jours fériés, qui devient inutilisable pour les travailleurs postés et les personnes en horaires atypiques, est une offre qui fabrique mécaniquement l'usage de la voiture individuelle. Et cette voiture, une fois le réflexe pris, ne disparaît pas aux heures de pointe.

4.7.1. Recommandations clés :

- Reconnaître que la « semaine type » est une vue de l'esprit dans la majorité des territoires enquêtés.
- Maintenir une offre de qualité les soirs, week-ends et jours fériés, en lien avec la réalité des pratiques de travail.
- Concevoir des grilles horaires à partir de la demande réelle cumulée sur la semaine et non à partir de photographies instantanées.
- Tenir compte de la surreprésentation des femmes dans les emplois à horaires atypiques : les politiques de mobilité sont aussi des politiques d'égalité.

4.8. Un impératif de cohérence réseau

La permanence d'attractivité de l'offre n'est pas seulement une question d'horaires : elle est aussi une question de cohérence de l'offre à travers tous les maillons du réseau. Ce serait une illusion de penser qu'une ligne forte fonctionnant 24 heures sur 24 suffit si les correspondances vers les quartiers périphériques s'arrêtent à 22 h. De même, maintenir des fréquences élevées en semaine n'a de valeur que si le week-end offre une alternative crédible à la voiture. L'expérience de la mobilité se vit de bout en bout, de la porte du domicile à la destination finale. C'est à cette chaîne complète que la permanence d'attractivité doit s'appliquer.

Les données de l'enquête sur les horaires atypiques de travail permettent une estimation raisonnée de l'enjeu : si 40 % des actifs ont travaillé un jour de week-end, si plus de sept sur dix ont commencé ou

terminé leur journée hors heures de pointe, et si ces réalités s'appliquent à des dizaines de millions de personnes dans les métropoles mondiales, alors la part de la demande de mobilité qui échappe aux grilles horaires « traditionnelles » est bien supérieure à ce que les modèles de planification intègrent encore aujourd'hui. Quantifier cette demande invisible est un prérequis à toute politique de permanence d'attractivité ambitieuse.

5. Chapitre 3 : Voyager sans peur : un défi mondial

Il y a dans les données de l'enquête un résultat qui concentre une inquiétude profonde et universelle : six clients des transports publics sur dix ont utilisé, au cours des trente derniers jours, au moins une stratégie pour faire face à un sentiment d'insécurité. Sur une fenêtre de douze mois, cette proportion monte à plus de huit sur dix. Ce chiffre ne varie pas de façon drastique selon les pays, ni selon les systèmes de transport. Il reste remarquablement stable d'Amsterdam à Hyderabad, de Copenhague à Phoenix.

Ce que révèle ce résultat, c'est que la sécurité dans les transports en commun n'est pas d'abord une question d'objectivité statistique : les transports collectifs demeurent, dans les faits, l'un des modes de déplacement les plus sûrs au monde. C'est une question de perception, d'expérience vécue, de relation émotionnelle à un espace public partagé. Et cette perception, documentée, mesurable, universelle, façonne les comportements avec autant de puissance que la réalité elle-même. Pour les opérateurs, c'est un changement de paradigme décisif : agir sur la sécurité ne suffit pas si l'on n'agit pas simultanément sur le sentiment de sécurité.

5.1. Des techniques universelles d'évitement

Trois comportements dominant partout dans le monde : prévenir un proche de son déplacement avant de partir (de 47 % à Paris à 88 % à Hyderabad sur les douze derniers mois), donner l'impression d'être occupé avec des écouteurs ou son téléphone — pour éviter tout contact non désiré (de 50 % à Amsterdam à 76 % à Austin), et jusqu'à éviter de prendre les transports collectifs — la stratégie la plus lourde de sens, car elle signifie un renoncement à la mobilité (de 37 % à Paris à 61 % à Boston).

Cette dernière stratégie mérite une attention particulière. Elle signifie une perte de liberté concrète, souvent compensée par le recours à la voiture individuelle, ce qui renforce mécaniquement la dépendance automobile dans les territoires déjà dominés par celle-ci. À Bruxelles, plus d'un client sur deux a modifié son itinéraire en transports collectifs pour des raisons d'insécurité (58 %) et a adapté sa tenue vestimentaire (51 %). Ces signaux indiquent que les politiques de sûreté n'ont pas encore produit leurs effets sur le vécu des usagers. Et qu'il existe un gisement de mobilité perdue — non pas faute d'offre, mais faute de confiance.

5.2. Le genre, première ligne de fracture

Si le sentiment d'insécurité est universel, son intensité et ses formes diffèrent selon le genre avec une cohérence troublante dans tous les pays étudiés. Les données internationales confirment ce que la recherche scientifique établit de longue date : les femmes sont structurellement plus exposées, plus vigilantes et plus contraintes dans leur mobilité que les hommes. Les études montrent que la peur des

femmes dans les transports est différente de celle des hommes : ces derniers craignent plutôt le vol, tandis que les femmes craignent les violences sexuelles et le harcèlement. D'après l'Agence des droits fondamentaux de l'Union européenne, jusqu'à 55 % des femmes au sein de l'UE ont été victimes de harcèlement sexuel dans les transports publics. Une enquête Keoscopie réalisée sur le genre et la mobilité en France apporte une granularité saisissante : 52 % des femmes ont donné l'impression d'être occupées dans les transports au cours de l'année écoulée, contre 33 % des hommes. 50 % ont prévenu un proche de leur déplacement, contre 34 % des hommes. 47 % ont adapté leur tenue vestimentaire, contre 31 % des hommes. Ces écarts décrivent une double peine : les femmes doivent consacrer une énergie cognitive considérable à leur propre protection, sur un trajet que les hommes effectuent sans y penser. Les comportements d'évitement sont appris dès l'adolescence pour les femmes, parfois dès dix ans, et se perpétuent tout au long de la vie. Ce n'est pas de la prudence anecdotique : c'est une assignation à résidence partielle, qui restreint la liberté de déplacement d'une moitié de la population. La nuit cristallise ces inégalités. En France, 45 % des utilisatrices de transports âgées de 15 à 29 ans privilégient d'autres modes ou renoncent totalement à sortir après une certaine heure — un taux deux fois supérieur à celui des hommes du même âge.

5.3. Austin vs Amsterdam : deux mondes, mêmes peurs

L'enquête internationale permet une comparaison inédite entre des cultures de la mobilité radicalement différentes. D'un côté, Amsterdam et Copenhague, où respectivement 62 % et 49 % des habitants utilisent le vélo plusieurs fois par semaine, où les transports collectifs comptent parmi les options majeures et où les profils intermodaux sont les plus développés. De l'autre, des villes comme Phoenix et Austin, où plus de 80 % des habitants utilisent leur voiture personnelle plusieurs fois par semaine et où seulement 15 à 19 % empruntent les transports collectifs avec une fréquence hebdomadaire.

Or, malgré ces contextes divergents, le sentiment d'insécurité dans les transports publics atteint des niveaux comparables, voire supérieurs, dans les villes nord-américaines et indiennes. Aux États-Unis, plus de neuf usagers sur dix ont mobilisé une stratégie d'évitement au cours de l'année — le niveau le plus élevé de toute l'étude, à égalité avec l'Inde. Cette apparente contradiction s'explique partiellement par un effet de sélection : là où les transports collectifs sont peu utilisés, les usagers qui les empruntent sont souvent ceux qui n'ont pas d'alternative et les réseaux moins fréquentés sont perçus comme plus risqués.

En Inde, le mécanisme est différent, mais conduit au même résultat : les transports y sont massivement utilisés, mais dans des conditions de congestion et de densité qui entretiennent l'inquiétude. La faible densité des usagers comme la surdensité mènent, par des chemins opposés, au même sentiment d'insécurité élevé. Cet enseignement contre-intuitif est précieux : la solution ne réside pas uniquement dans l'augmentation de la fréquentation, mais dans la qualité de l'expérience à bord.

5.4. Du manque de commodités au sentiment d'insécurité, il n'y a qu'un pas

Le sentiment d'insécurité ne se réduit pas aux agressions ou au harcèlement : il est aussi nourri par une accumulation de petites expériences désagréables qui dégradent le vécu du trajet. Pour un usager sur deux des transports publics, devoir voyager debout procure une gêne importante. Dans un bus ou un métro bondé, la contrainte physique — être serré, bousculé, contraint de se tenir à des barres communes — crée des situations de contact non choisi qui peuvent rapidement devenir sources d'inconfort, voire d'anxiété. Pour les femmes en particulier, cette promiscuité forcée est vécue avec une vigilance accrue. La surcharge des véhicules est l'un des contextes les plus fréquemment associés aux comportements de harcèlement et aux attouchements, précisément parce que l'entassement des corps offre une couverture aux auteurs et rend toute réaction ou fuite difficile. En Inde, 71 % des habitants d'Hyderabad et Pune se déclarent gênés

par l'absence de toilettes aux principaux arrêts — un chiffre qui renvoie directement à des enjeux de dignité et de sécurité, notamment féminins. À Boston, Phoenix et Austin, ce sont les difficultés de navigation — trouver son arrêt, gérer les correspondances — qui génèrent parmi les plus fortes gênes déclarées, avec des taux atteignant 46 à 49 %. Ces irritants semblent anodins au regard des violences, mais ils contribuent à construire une image négative des transports collectifs qui alimente en retour le sentiment général de mal-être. La chaîne causale est directe : mauvaise signalétique >> stress de navigation >> anxiété >> stratégie d'évitement >> recours à la voiture.

5.5. Conflits de modes : une cohabitation sous tension

Au-delà de l'insécurité vécue dans les transports collectifs eux-mêmes, l'enquête révèle une dimension plus large : les conflits entre usagers des différents modes de transport dans l'espace public partagé. Dans l'ensemble des pays, plus de sept répondants sur dix observent au moins un conflit de mobilité dans leur agglomération, avec un pic à 91 % à Bruxelles et dans les villes américaines enquêtées. Ces tensions ne sont pas marginales : elles font partie du vécu quotidien de la mobilité et participent à construire un sentiment général d'hostilité dans l'espace public.

Le conflit le plus fréquemment cité dans presque tous les pays oppose cyclistes et automobilistes (53 % des Montréalais, 55 % des Copenhagois, 51 % des Bruxellois). Ce qui surprend dans les résultats, c'est la place disproportionnée des trottinettes électriques en Europe : malgré un usage limité, elles concentrent une part importante des conflits signalés — 51 % des habitants de Göteborg les citent dans les tensions entre trottinettes et piétons, 49 % à Paris, 41 % à Stockholm. Dans les villes indiennes et à Dubaï, les tensions entre livreurs et autres usagers sont beaucoup plus fréquentes qu'en Europe (40 % à Hyderabad).

5.6. Feuille de route pour un sentiment de sécurité partagé

Les enseignements de cette enquête internationale, croisés avec les initiatives les plus efficaces observées à travers le monde, dessinent une feuille de route cohérente pour les opérateurs de transport. Trois leviers se dégagent, chacun complémentaire des deux autres.

Le premier levier reste la qualité de l'infrastructure et du service : des espaces d'attente repensés, un éclairage soigné sur les cheminements d'accès, une ponctualité renforcée qui réduit mécaniquement les temps d'exposition dans des stations désertes. Former les agents à l'assistance aux personnes en situation de vulnérabilité et augmenter leur présence visible aux heures creuses sont des actions applicables partout dans le monde.

La technologie constitue un deuxième levier décisif, à condition qu'elle soit accessible et connue du grand public. Des dispositifs de signalement simples par SMS, application ou bouton d'alerte ont démontré leur efficacité. L'enjeu pour les opérateurs est de déployer ces outils à grande échelle tout en travaillant sur la juste perception du risque : communiquer avec transparence sur les données réelles de délinquance dans les réseaux est un acte de confiance autant qu'une stratégie d'image.

Enfin, le levier le plus structurant est peut-être celui de la conception de l'espace public comme bien commun à préserver collectivement. Impliquer les usagers dans les audits de sécurité, associer les associations locales et les riverains à la conception des services, faire de les campagnes de sensibilisation un outil de changement culturel et non de simple affichage : autant de démarches qui font de chaque voyageur un acteur de la sécurité partagée.

5.7. Ce que nous dit l'enquête sur les villes les plus performantes

L'analyse comparative entre les villes de l'enquête permet de dégager quelques enseignements sur les configurations qui produisent les niveaux de sentiment de sécurité les plus élevés. Sans surprise, les villes qui combinent une offre de transport dense, des fréquences élevées en toutes heures, une forte présence d'agents bien formés et des infrastructures de qualité affichent les taux d'évitement les plus faibles. Amsterdam, Stockholm et Copenhague — villes où la mobilité active et collective est culturellement dominante — se distinguent par des taux d'évitement inférieurs à la moyenne, même si ces taux restent significatifs.

Ce qui est moins attendu, c'est la corrélation entre qualité des infrastructures de base — signalétique, éclairage, propreté des arrêts, présence de toilettes — et sentiment de sécurité. Les villes qui investissent dans ces fondamentaux apparemment triviaux enregistrent systématiquement des résultats plus positifs sur les perceptions de sécurité. Cela confirme une intuition bien documentée dans la criminologie environnementale : un espace soigné, entretenu, visiblement pris en charge envoie un signal social fort. Il dit que cet espace est surveillé, valorisé, partagé. Il réduit la perception de zone d'abandon qui alimente le sentiment d'insécurité.

La transparence des opérateurs sur les données réelles de délinquance constitue un troisième levier sous-exploité. Dans plusieurs des métropoles étudiées, la perception du risque dépasse significativement la réalité statistique des incidents dans les transports. Communiquer avec régularité et pédagogie sur les chiffres réels — tout en montrant que les plaintes des usagers sont traitées sérieusement — est un acte de confiance qui contribue à recalibrer les perceptions sans nier les problèmes réels.

6. Chapitre 4 | Petits aménagements, grands effets

6.1. Quand les transports publics intègrent les fragilités ordinaires que nous avons tous

Il est 7 h 50 à Bruxelles, Leila serre la barre du bus et calcule mentalement la distance jusqu'à la sortie, prête à descendre si l'équilibre vacille. Au même moment, à Hyderabad, Asha anticipe le prochain arrêt et scanne les alentours : pas de toilettes publiques en vue, mieux vaut écourter le trajet. À Boston, John monte prudemment, sa fibromyalgie le contraint dans ses mouvements. Derrière ces scènes du quotidien se cachent des fragilités multiples — physiques, psychiques ou cognitives — qui transforment profondément la manière de se déplacer. Ces fragilités ne constituent pas une réalité marginale ou future. D'ici 2030, une personne sur six dans le monde aura 60 ans ou plus. D'ici 2050, les personnes en situation de fragilité seront plus nombreuses que jamais, présentes sur tous les territoires. Mais l'enjeu n'est pas seulement démographique : l'enquête Keoscopie internationale révèle que ces fragilités sont déjà, aujourd'hui, la condition ordinaire d'une large fraction des voyageurs actuels. L'accessibilité n'est pas le problème de demain. C'est l'investissement d'aujourd'hui. Et cet investissement, loin d'être une charge, représente un levier de qualité universelle : un réseau conçu pour ceux qui ont des difficultés est structurellement un réseau meilleur pour tous.

6.2. La géographie des fragilités physiques

Selon l'Organisation mondiale de la santé, 1,3 milliard de personnes — soit une personne sur six — souffre d'un handicap important. À ce chiffre s'ajoutent toutes les fragilités non visibles qui dépassent les représentations habituelles, souvent ancrées dans les pictogrammes de fauteuils roulants et de cannes blanches. S'ouvre alors une réalité beaucoup plus large : l'arthrose qui rend douloureux le fait de s'accrocher

à une barre, le diabète qui conduit à anticiper chaque trajet en fonction des équipements sanitaires disponibles, les douleurs chroniques musculo-squelettiques qui font du trajet debout dans un bus bondé une épreuve physique. Ces fragilités ne se voient pas. Elles ne déclenchent aucun signal, n'activent aucune priorité de siège. Elles se gèrent en silence, au prix d'une vigilance permanente qui s'épuise au fil des trajets.

L'enquête internationale Keoscopie quantifie cette réalité du côté de l'expérience vécue. Parmi les clients des transports en commun interrogés dans les 20 métropoles étudiées, 88% ont dû voyager debout au moins une fois au cours de l'année passée. 76% déclarent ne pas avoir accès à des toilettes aux principaux arrêts de leur réseau. Et 58% ont déclaré avoir eu peur de tomber ou d'être déséquilibrés — un taux remarquablement stable d'un continent à l'autre : 55% à Paris, 57% à Sydney, 60% à Boston, 67% à Hyderabad.

Ce que révèle la constance de ces chiffres, c'est leur nature systémique et non conjoncturelle. Les mêmes obstacles se retrouvent dans des contextes aussi différents que l'Inde et le Canada : chaussées irrégulières, absence de bateaux de trottoir, portes étroites, escaliers sans alternative, espaces insuffisants pour les aides à la mobilité. La récurrence de ces obstacles à l'échelle mondiale signale que leur résolution n'est pas une question de moyens — c'est une question de priorités.

6.3. Ce que le regard ne capte pas : les fragilités invisibles

Si une partie des fragilités physiques bénéficient d'une reconnaissance croissante dans les politiques d'accessibilité, les fragilités psychiques et cognitives restent encore peu intégrées aux démarches de conception des réseaux. Pourtant, leur prévalence est considérable. À l'échelle mondiale, plus d'un milliard de personnes vivent avec un trouble mental (OMS, 2025). L'agoraphobie touche entre 1,7 et 2% de la population mondiale chaque année. À l'échelle d'une métropole de cinq millions d'habitants, cela représente entre 85 000 et 100 000 personnes pour lesquelles le réseau de transport est, par définition, un environnement à apprivoiser.

Une étude néerlandaise publiée en 2023 a suivi 40 adultes diagnostiqués avec des troubles anxieux et documenté leurs stratégies de mobilité. Tous, ou presque, développent des mécanismes d'adaptation complexes : ils évitent certains modes de transport, contournent les tunnels et les ponts, restent dans des environnements familiers, sollicitent un accompagnant pour les déplacements incertains. Ces stratégies ont des conséquences réelles sur leur vie professionnelle : choix de poste, lieu de résidence, accès aux opportunités économiques. Ce que l'étude montre, au fond, c'est qu'une meilleure lisibilité des réseaux et une présence humaine rassurante peuvent concrètement changer le périmètre de vie de ces personnes.

Cette réalité invite à repenser la conception des espaces de transport non seulement comme des infrastructures de déplacement, mais comme des environnements sensoriels et émotionnels. L'architecture des stations, la qualité de l'éclairage, la clarté de la signalétique, la fluidité des correspondances, la présence visible d'agents : tous ces éléments parlent au cerveau émotionnel avant même de parler au cerveau rationnel. Ils peuvent rassurer ou angoisser, accueillir ou rejeter, intégrer ou exclure.

6.4. Quand intermodalité rime avec santé

Entre la porte d'entrée du domicile et l'arrêt de bus, ces quelques minutes de marche qui précèdent et prolongent le trajet en transport public deviennent une « vitamine » quotidienne : elles réchauffent les articulations, calment l'esprit, redonnent prise sur le corps et transforment un déplacement contraint en respiration utile. L'intermodalité joue un rôle sanitaire discret, mais décisif : en combinant marche et

transports collectifs, elle installe une activité physique régulière et accessible, intégrée aux rythmes de vie sans équipement ni performance, tout en réduisant la charge mentale du « tout-voiture » et les frictions du dernier kilomètre.

L'image sociale de la marche confirme cette dynamique : dans notre enquête, elle est décrite spontanément de façon très positive dans tous les pays et majoritairement associée à la bonne santé. Elle est perçue comme la « championne de la santé » parmi les modes du quotidien et cette perception positive ne varie pas significativement selon les continents ou les cultures.

Là où l'offre est dense et multimodale, le sentiment de sécurité progresse et les trajets peuvent s'ajuster au corps du jour — choisir une correspondance plus lisible, préférer un tronçon en surface, fractionner l'effort. Ces arbitrages protègent les voyageurs fragiles et élargissent leur périmètre d'autonomie. Cette écologie du mouvement doux repose sur des maillons simples : trottoirs continus, temps de traversée généreux, arrêts accueillants, correspondances évidentes. Mis bout à bout, ils convertissent la multimodalité en bénéfice santé tangible, pour les actifs pressés comme pour les seniors qui veulent « rester dans le mouvement ».

6.5. La fracture numérique : un défi transversal et transgénérationnel

La transformation numérique a profondément amélioré l'expérience de mobilité pour une majorité de voyageurs : planification en temps réel, information instantanée, billettique dématérialisée. Dans un contexte globalement positif — plus de 80% des répondants estiment que le numérique simplifie leurs déplacements — l'enquête révèle une réalité plus nuancée : 32% des répondants déclarent avoir déjà renoncé à un mode de transport par manque de compétences ou de connaissances numériques. Ce taux atteint 38% à Copenhague et Dubaï, et 52% à Hyderabad.

La fracture numérique dans la mobilité n'est pas une question d'accès au matériel — presque tout le monde possède un smartphone. Elle tient aux compétences d'usage et ces compétences ne sont pas distribuées de façon linéaire selon l'âge. Les 18-24 ans de notre enquête sont, de façon contre-intuitive, plus nombreux que les 65 ans et plus à avoir renoncé à un transport par manque de maîtrise numérique. Cette réalité met en lumière l'importance de la stabilité des interfaces : chaque refonte d'application remet à zéro des apprentissages construits sur la durée.

Les programmes d'accompagnement numérique développés par certains opérateurs — ateliers de formation, interfaces simplifiées, agents formés à l'accompagnement digital — constituent des réponses concrètes dont les résultats sont mesurables à court terme. La conception universelle des outils digitaux de mobilité n'est pas une contrainte supplémentaire : c'est la condition pour que la transition numérique soit une opportunité pour tous les voyageurs et non un mécanisme de sélection par les compétences.

6.6. Ce que nous pouvons faire ensemble

Ce que révèle la mise en regard des données mondiales, c'est une réalité à la fois préoccupante et mobilisatrice : les fragilités constituent la condition ordinaire d'une fraction croissante des voyageurs, et cette fraction va s'élargir avec le vieillissement mondial, la progression des maladies chroniques et la généralisation du numérique. Medias, ces mêmes données montrent que des améliorations souvent modestes — un équipement sanitaire à un arrêt, une interface numérique stabilisée, un agent formé à l'accompagnement — produisent des effets concrets sur la mobilité des personnes les plus vulnérables.

Trois orientations se dégagent, applicables dans tous les contextes de l'enquête. La première est physique : l'accessibilité des espaces, la douceur des démarrages et des arrêts, la disponibilité des équipements sanitaires aux principaux arrêts sont des leviers dont l'impact dépasse largement les seules personnes fragiles. Un réseau plus confortable pour ceux qui ont des difficultés est, structurellement, un réseau plus confortable pour tous. La deuxième orientation est humaine : la présence d'agents formés, capables de reconnaître discrètement les fragilités invisibles et d'apporter une aide adaptée, reste un facteur de réassurance que les technologies de surveillance ne peuvent pas reproduire. Former le personnel à ces réalités peu visibles est un investissement dont le retour se mesure en fidélisation et en fréquentation. La troisième orientation est numérique : maintenir des canaux d'accès non exclusivement digitaux pour l'information, la billettique et l'orientation ; stabiliser les interfaces pour préserver les apprentissages des usagers les moins agiles ; accompagner activement les populations dans la montée en compétences. La conception universelle des outils digitaux de mobilité n'est pas une contrainte supplémentaire. C'est la condition pour que la transition numérique soit une opportunité pour tous.

6.7. Le vieillissement mondial : une opportunité de transformation

D'ici 2030, une personne sur six dans le monde aura 60 ans ou plus. D'ici 2050, le nombre de personnes âgées de 80 ans et plus aura triplé. Cette réalité démographique est souvent présentée comme un défi ou une charge. L'enquête Keoscopie invite à la lire différemment : comme une opportunité de transformation profonde des réseaux de transport, dont les bénéfices dépasseraient largement la seule population âgée.

Les seniors qui continueront de se déplacer dans les décennies à venir n'accepteront pas des réseaux qui ne prennent pas en compte leurs contraintes. Mais les adaptations qu'ils réclament — moins de bruit, moins d'affluence, des sièges plus accessibles, des arrêts équipés, une signalétique lisible, des agents présents — sont précisément les adaptations qui améliorent l'expérience de tous les usagers. C'est la puissance du principe de conception universelle : quand on design pour les plus contraints, on améliore pour tous.

Plusieurs opérateurs dans le monde ont déjà compris cette logique et développé des programmes spécifiques d'accompagnement des seniors dans leur appropriation des transports en commun. Ces programmes produisent un double retour sur investissement : ils fidélisent une population qui pourrait facilement se replier sur la voiture ou renoncer aux sorties et ils enrichissent la conception des services d'une intelligence de l'usage qui profite à l'ensemble des clients.

7. Synthèse | L'avenir : un défi collectif, une opportunité partagée

7.1. Trois leviers universels

En parcourant les quatre angles de cette enquête internationale, un fil conducteur se dégage avec une force croissante : partout dans le monde, les clients n'attendent pas des transports publics qu'ils soient parfaits. Ils attendent qu'ils écoutent. Qu'ils reconnaissent et prennent en compte les gênes ordinaires. Qu'ils sécurisent les vulnérables, guident les perdus et accompagnent ceux qui ne maîtrisent pas les outils numériques. C'est à cette mesure-là que se joue la confiance entre les réseaux et leurs clients. Et c'est là que se trouvent les opportunités les plus puissantes pour construire une mobilité plus inclusive, plus fluide, plus écologique et véritablement universelle. De cette enquête internationale se dégagent trois leviers d'action applicables

dans tous les contextes étudiés, quelle que soit la maturité du réseau de transport ou la spécificité culturelle du territoire.

Le premier levier est celui de la qualité concrète de l'expérience client. S'attaquer aux irritants les plus universels — la surcharge, l'absence de sanitaires, la lisibilité de l'information voyageurs — produira des effets immédiats sur l'attractivité des réseaux, pour tous les clients, et pas seulement pour les plus vulnérables. Un réseau conçu pour ceux qui ont des difficultés est structurellement un réseau meilleur pour tous : ce principe, démontré par des décennies de conception universelle dans d'autres secteurs, attend encore d'être pleinement appliqué aux transports publics.

Le deuxième levier est celui de la présence humaine et de la visibilité de la sécurité. Former les agents à reconnaître les fragilités invisibles, renforcer leur présence aux heures de moindre affluence et aux horaires sensibles, déployer des dispositifs de signalement simples et connus du grand public : autant d'actions dont l'impact sur le sentiment de sécurité est documenté et mesurable. La technologie accompagne cette démarche, à condition d'être accessible et connue non comme un substitut à la présence humaine, mais comme son prolongement.

Le troisième levier est celui de la permanence d'attractivité de l'offre. La fragmentation des rythmes de travail l'impose : une offre pensée uniquement pour les heures de pointe du lundi au vendredi laisse dans l'angle mort une fraction croissante, voire la totalité des clients réels. Maintenir une offre attractive tout au long de la journée, du week-end et de l'année n'est pas un luxe : c'est la condition pour que les transports collectifs jouent pleinement leur rôle dans la réduction de la dépendance automobile.

7.2. La diversité comme richesse, le consensus comme boussole

Ce serait trahir l'enquête que d'en tirer des conclusions uniformes. Le consensus des attentes ne signifie pas l'uniformité des réponses. À Phoenix, où 80 % des habitants conduisent leur voiture plusieurs fois par semaine, la stratégie de développement des transports publics ne peut pas être identique à celle de Copenhague, où le vélo est très fortement présent. À Hyderabad, où la surcharge des réseaux génère à la fois les taux d'usage et les taux d'insécurité les plus élevés de l'enquête, les priorités d'investissement ne sont pas les mêmes qu'à Amsterdam, où la question est davantage d'accompagner les usagers fragiles que de construire de nouvelles infrastructures.

Mais sous cette diversité des solutions, le consensus des problèmes constitue une boussole précieuse. Il dit que l'accessibilité financière n'est pas un problème franco-français mais un défi mondial. Il dit que le sentiment d'insécurité dans les transports n'est pas une spécificité des métropoles à réputation difficile, mais une expérience partagée par la grande majorité des usagers. Il dit que les fragilités ordinaires ne sont pas marginales, mais structurelles. Et il dit que ces défis, parce qu'ils sont universels, appellent des solutions universellement pensées — même si elles s'appliquent localement.

7.3. Le moment de l'action

Le message de cette enquête est, au fond, un message d'espoir. Il ne décrit pas des usagers qui auraient tourné le dos aux transports publics. Il décrit des usagers qui y croient encore, qui y voient un levier de liberté et d'équité, et qui demandent à leurs opérateurs de se montrer à la hauteur de cette confiance. Les attentes sont claires, mesurées, réalistes. Elles ne réclament pas des révolutions, mais des engagements tenus. Elles ne demandent pas la perfection, mais la constance.

L'enquête Keoscopie internationale 2026 livre ainsi quelque chose de rare dans le débat sur la mobilité : non pas un catalogue de doléances, mais un programme d'actions fondé sur la voix des usagers du monde entier. Ce programme est cohérent, réaliste et — pour ceux qui auront le courage de l'entendre — porteur d'une promesse extraordinaire : celle d'une mobilité véritablement universelle, accessible à toutes les personnes, à toutes les heures, dans toutes les conditions. C'est à cette mesure-là, et pas à une autre, que les réseaux de transport public seront jugés dans les décennies qui viennent.

7.4. Keoscopie : vingt ans d'écoute au service de la mobilité

Cette enquête internationale est le fruit de vingt ans de développement du programme Keoscopie, programme de recherche Keolis dédié à la compréhension des modes de vie des citoyens et l'impact sur leurs mobilités. Depuis ses premières études sur les citoyens habitant la France Métropolitaine, Keoscopie a progressivement élargi son périmètre géographique et thématique pour devenir l'un des observatoires de référence en matière de mobilité urbaine à l'échelle internationale.

La collection « Derrière les apparences » dont fait partie ce document incarne la philosophie du programme : aller au-delà des évidences, questionner les idées reçues, mettre en lumière les réalités cachées derrière les chiffres. L'insoupçonnable consensus que cette édition révèle en est l'illustration parfaite : qui aurait prédit, avant de consulter les données, que les attentes de mobilité d'un résident de Pune et d'un habitant de Stockholm convergeraient à ce point ? Qui aurait parié que les jeunes de 18-24 ans seraient, partout dans le monde, à la fois les plus grands utilisateurs et les plus anxieux des transports en commun ?

Ces surprises sont la marque de fabrique de Keoscopie. Elles rappellent, enquête après enquête, que la réalité vécue des voyageurs est plus complexe, plus nuancée et plus riche que les modèles qui prétendent la résumer. Elles invitent à une écoute renouvelée, à une humilité face aux données, et à une ambition intacte : construire, partout dans le monde, des transports publics à la hauteur de l'humanité mobile qui les emprunte.

7.5. En résumé : ce que dit l'enquête

- Les attentes convergent mondialement : transports moins chers, plus nombreux, plus sûrs
- La semaine de travail est fragmentée : l'offre doit couvrir tous les rythmes
- Huit usagers sur dix déploient des stratégies d'évitement : la sécurité perçue est l'enjeu central
- Les fragilités ordinaires sont universelles : chaque amélioration bénéficie à tous
- Un réseau pensé pour les plus vulnérables est, structurellement, un réseau meilleur pour tous

8. Contactez-nous

- Keolis
- 34, avenue Léonard de Vinci 92400 Courbevoie - France
- www.keolis.com