



L'Observatoire des mobilités digitales Keolis & Netexplo

02
février
2017

**Colloque « Nouvelles
mobilités – Intégration &
Défis »**



Najoua BEN JEMAA
Directrice de la Communication Digitale
Groupe Keolis

POURQUOI UN PARTENARIAT KEOLIS & NETEXPLO ?

2 expertises au service d'une vision prospective

Keolis

La prospective de la
ville et de la mobilité



netexplo
Observatory

La prospective des usages
du digital et de son impact
sur la société

KEOLIS, LEADER INTERNATIONAL DU TRANSPORT PUBLIC DE VOYAGEURS

Keolis développe des solutions de mobilité sur mesure adaptées aux évolutions de déplacement des voyageurs et aux attentes des villes



Entreprise française



16
pays



56 300
collaborateurs



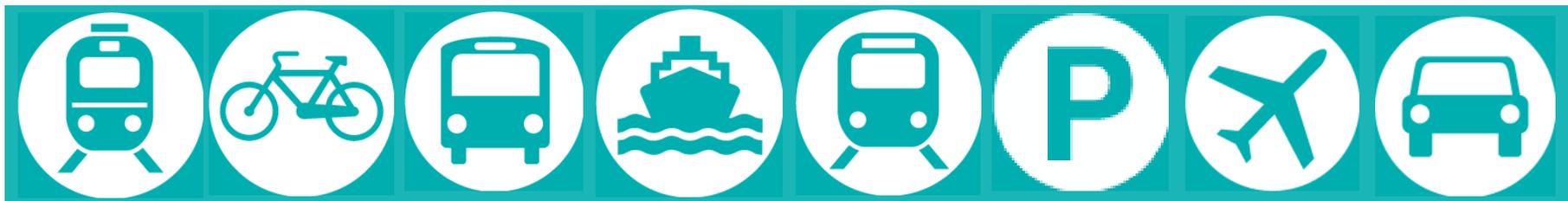
3
milliards de voyageurs



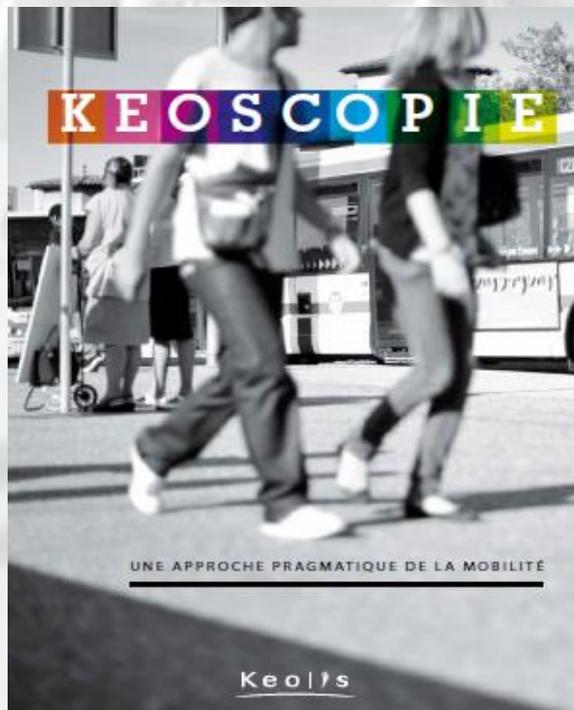
2,18
milliards de passagers en train



5
milliards de CA



DEPUIS 2007, LES KEOSCOPIES L'OBSERVATOIRE DE LA MOBILITÉ ET DES MODES DE VIE



Remettre en cause les idées reçues et les certitudes

Mieux comprendre les comportements et évolutions
dans la mobilité d'aujourd'hui et de demain

Observer le réel pour construire des politiques de
mobilité sur-mesure, en phase avec les exigences des
citoyens

L'OBSERVATOIRE NETEXPLO

netexplo
Observatory



NETEXPLO ACADEMIC NETWORK MEMBERS



EXEMPLES D'INNOVATIONS RETENUES

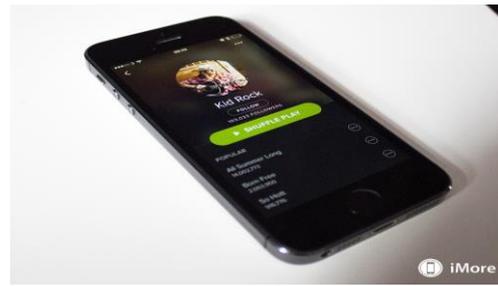
Depuis la création de NetExplo en 2007



284 millions
d'utilisateurs
actifs mensuels



100 millions
d'utilisateurs
actifs mensuels



40 millions
d'utilisateurs
actifs mensuels



L'OBSERVATOIRE DES MOBILITÉS DIGITALES

De l'exploration à l'étude, une démarche originale



L'exploration mondiale des innovations digitales
~ 2 000 innovations analysées, ~ 200 sélectionnées



Les 4 cibles prioritaires des voyages digitaux de demain



En France, une grande étude sur la mobilité et le digital

UNE ÉTUDE INÉDITE SUR LA MOBILITÉ & LE DIGITAL

La cible

Nous avons écouté

2 783

citoyens

Dans les territoires urbains et ruraux :
une représentation de la France entière

De 13 ans à 85 ans

Possesseurs ou non d'un smartphone,
Digitaux et non digitaux

Mobiles ou non-mobiles,
en transport public ou autrement

UNE ÉTUDE INÉDITE SUR LA MOBILITÉ & LE DIGITAL

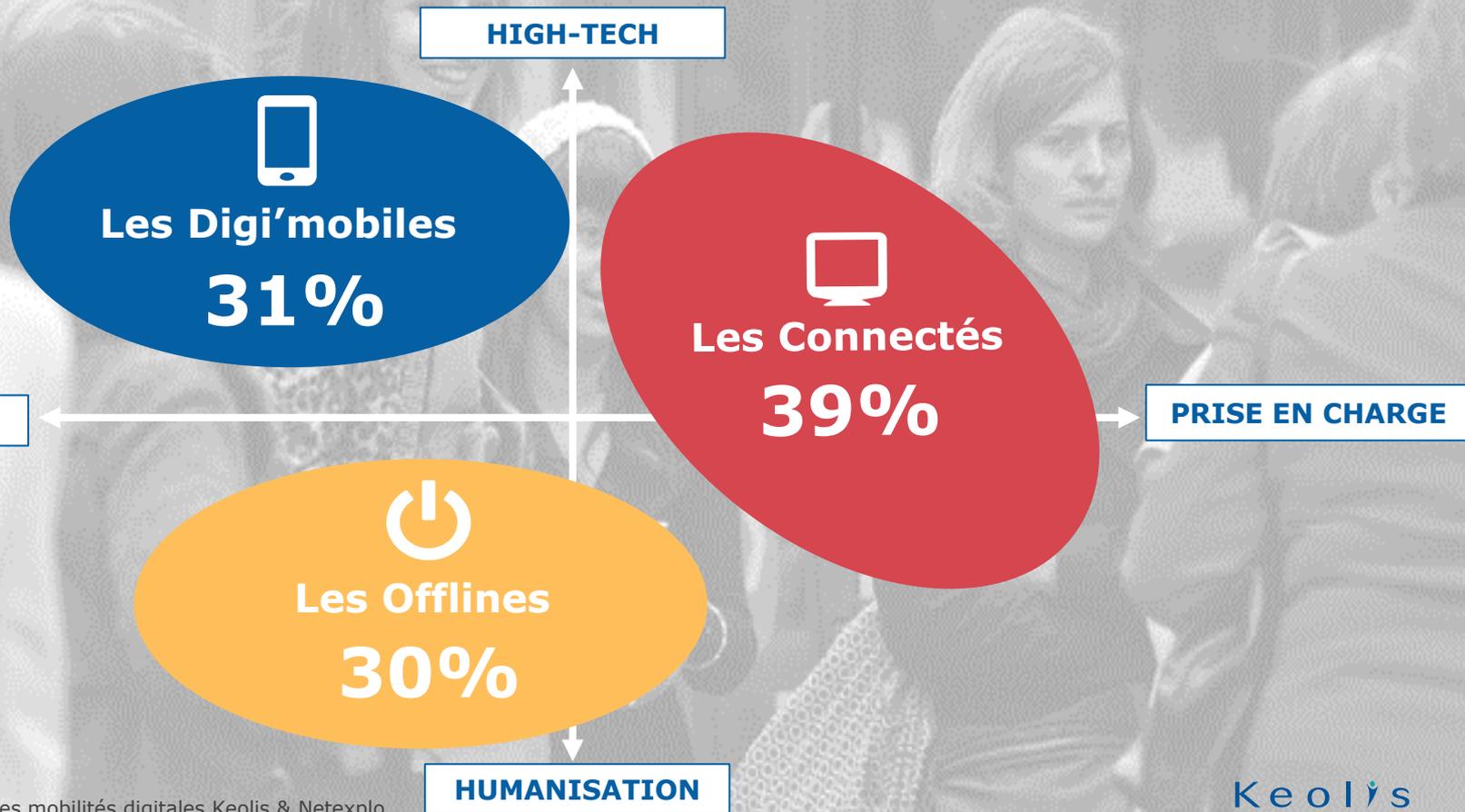
La méthodologie

Connaître les usages de la mobilité, du digital et du digital en situation de mobilité

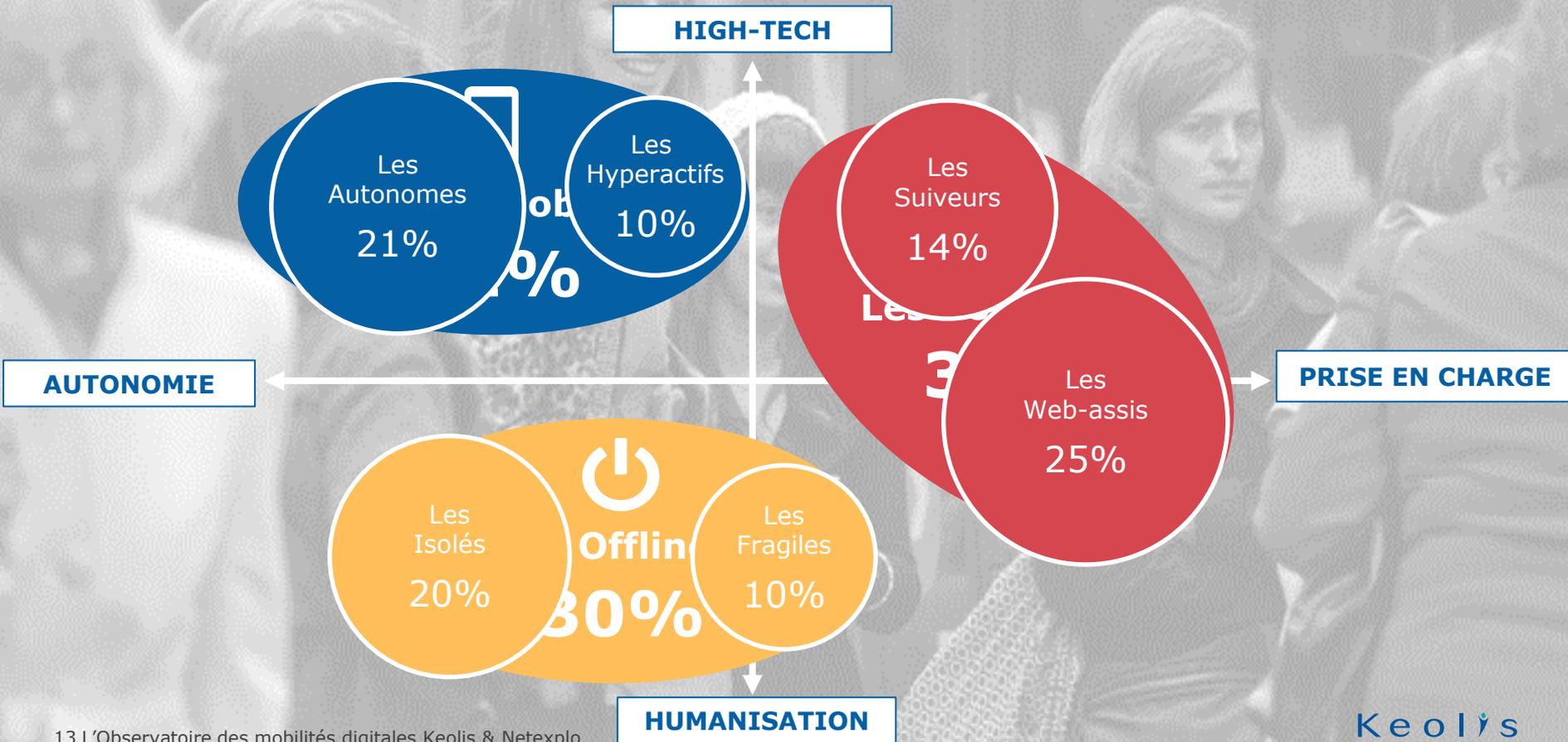
Comprendre les attentes et besoins en assistance numérique

Hierarchiser les innovations digitales prioritaires

LES SOCIOTYPES DE MOBILITÉ DIGITALE EN FRANCE



LES SOCIOTYPES DE MOBILITÉ DIGITALE EN FRANCE





Les Digi'mobiles

Les Autonomes 21%

90% d'équipés
digitaux, **principalement
de smartphones**

14% de clients
réguliers du TP
**Une préférence
écrasante pour la voiture**

> **De 25 à 50 ans**
(87% de < 50 ans)

> 40% de CSP+

1/5 d'Autonomes dans
chaque territoire

Hypermobiles

Une exigence de performance et de rapidité

- ✓ **Besoin d'un coach digital : un GPS de poche**
- ✓ **Simplicité, fiabilité, performance, anticipation**
- ✓ **Très ouverts à l'Intelligence Artificielle**



Les Digi'mobiles

Les Hyperactifs 10%

90%
d'équipés digitaux,
1 ADN digital

68% d'utilisateurs
réguliers du TP
Les plus abonnés du TP
Très multimodaux

> **De 15 à 35 ans**

> Etudiants ou jeunes actifs

75% d'habitants en
région parisienne et dans les
grandes métropoles

Nomades & caméléons

- ✓ Une réelle dépendance au smartphone et à leurs communautés online
- ✓ En attente d'un complice numérique, une app jumelle
- ✓ Une recherche d'expérimentation et d'innovations



Les Connectés

Les Suiveurs 14%

> **De 13 à 70 ans**

**Un profil transverse,
sans réelle spécificité**

**Présent sur tous les types de
territoires**

~ 60%
d'équipés digitaux,
comme **la moyenne
nationale**

23% d'utilisateurs
réguliers du TP

**Une mobilité contrainte
et stressante**

Désir d'accès à la modernité

Peur du déclassement : « *rester dans le coup* »

- ✓ **Besoin d'une prise en charge digitale gratuite,
simple, accessible...**
- ✓ **...High-tech comme low-tech**



Les Connectés

Les Web assis 25%

50%

d'équipés digitaux,
mais principalement
web 1.0

15% d'utilisateurs
réguliers du TP

**Des clients très
occasionnels**

> **Moyenne d'âge 50 ans**
(80% + de 35 ans)

Un profil transverse

Présent sur **tous les territoires
hors région parisienne**

**Peur du déclassement social
En repli sur le foyer
Peu ouverts au changement**

- ✓ **En attente d'un digital pour tous, simple et low-tech : une méfiance envers le digital gadget**
- ✓ **Besoin d'un digital qui réinvente le dialogue et le lien humain**

Les Offlines

Les Isolés 20%

- > **70% de 35 à 85 ans**
- > Revenus modestes, inactifs

De **7%** en IDF

à **32%** dans les
moyennes et petites villes

60%
d'équipés digitaux

Une majorité web 1.0

< 5% d'utilisateurs
réguliers du TP

**Mobilité contrainte à la
voiture** par manque de TP

**Conservateurs & peu ouverts
aux nouvelles technologies**

- ✓ **Besoin de sécurité et de contacts humains ...**
- ✓ **...idéalement activables avec ou sans digital**

Les Offlines

Les Fragiles 10%

> **80% de seniors**
Moyenne d'âge : **70 ans**

- > Retraités
- > Revenus modestes

Présent sur **tous les territoires hors cœur IDF**

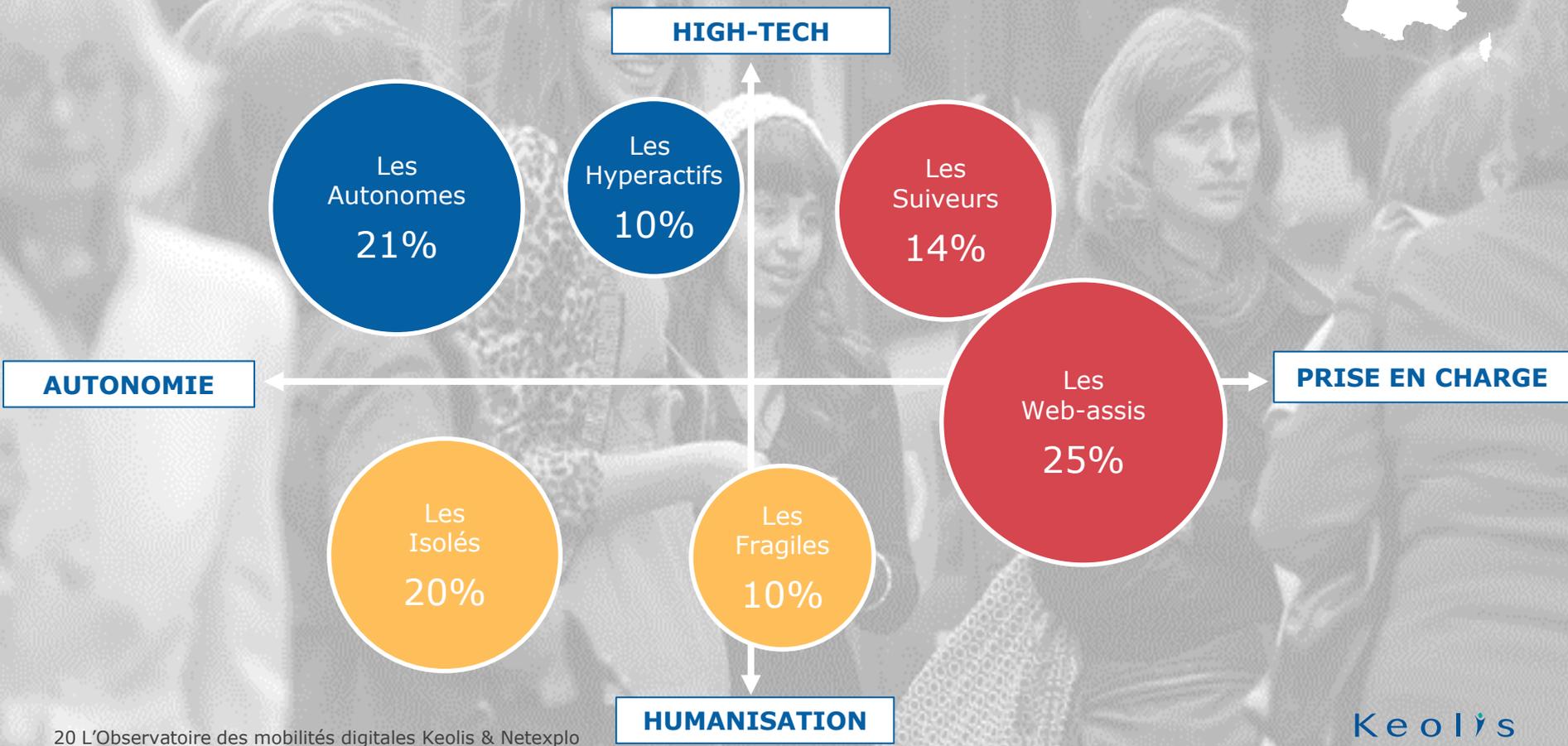
~ **75%** de non équipés digitaux
ou **uniquement web 1.0**

10% d'utilisateurs fréquents du TP
Se déplacent par obligation sur **les mêmes trajets**

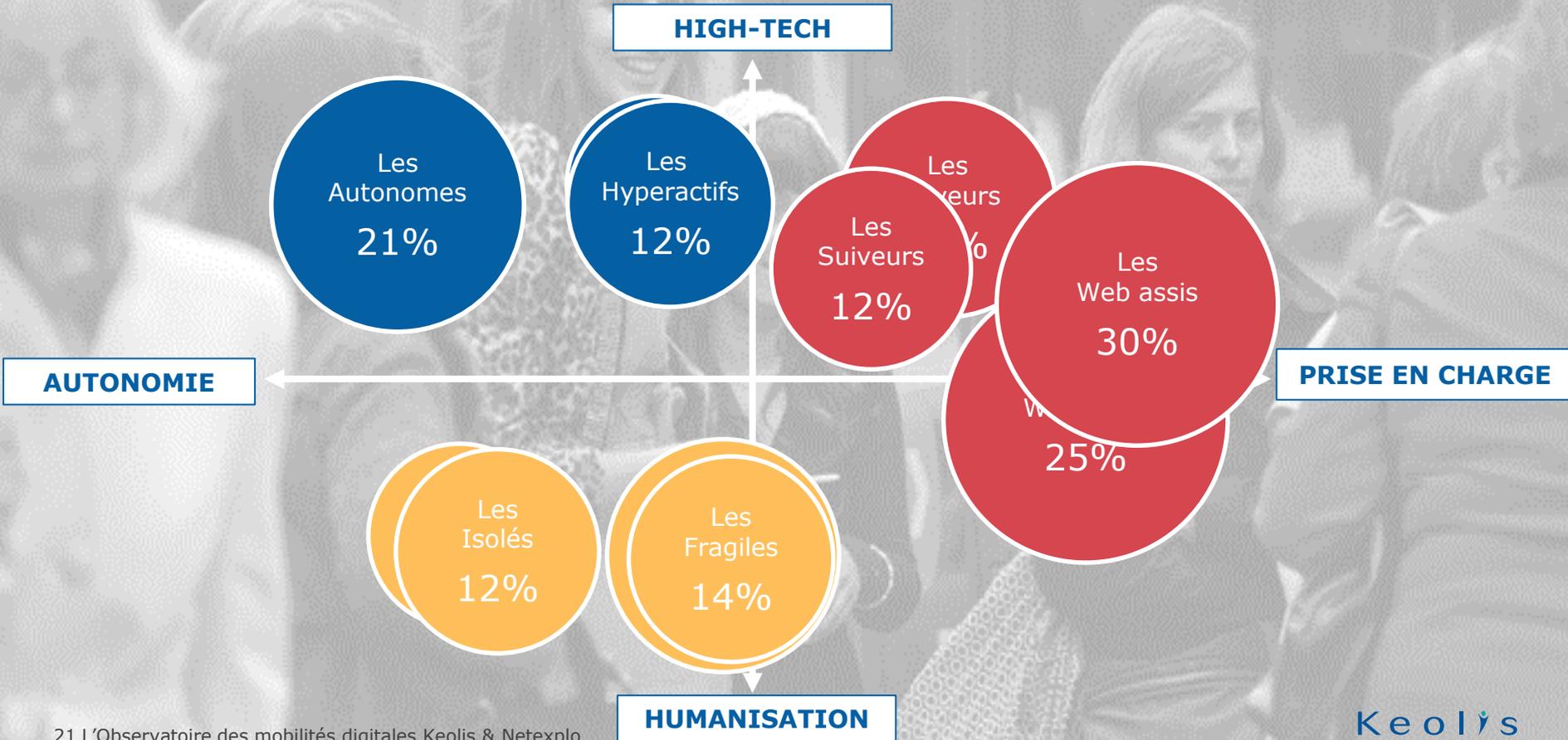
Traditionnalistes & attachés aux rituels quotidiens

- ✓ **Besoin de confort physique et psychologique**
- ✓ **Présence souhaitée d'agents du TP**

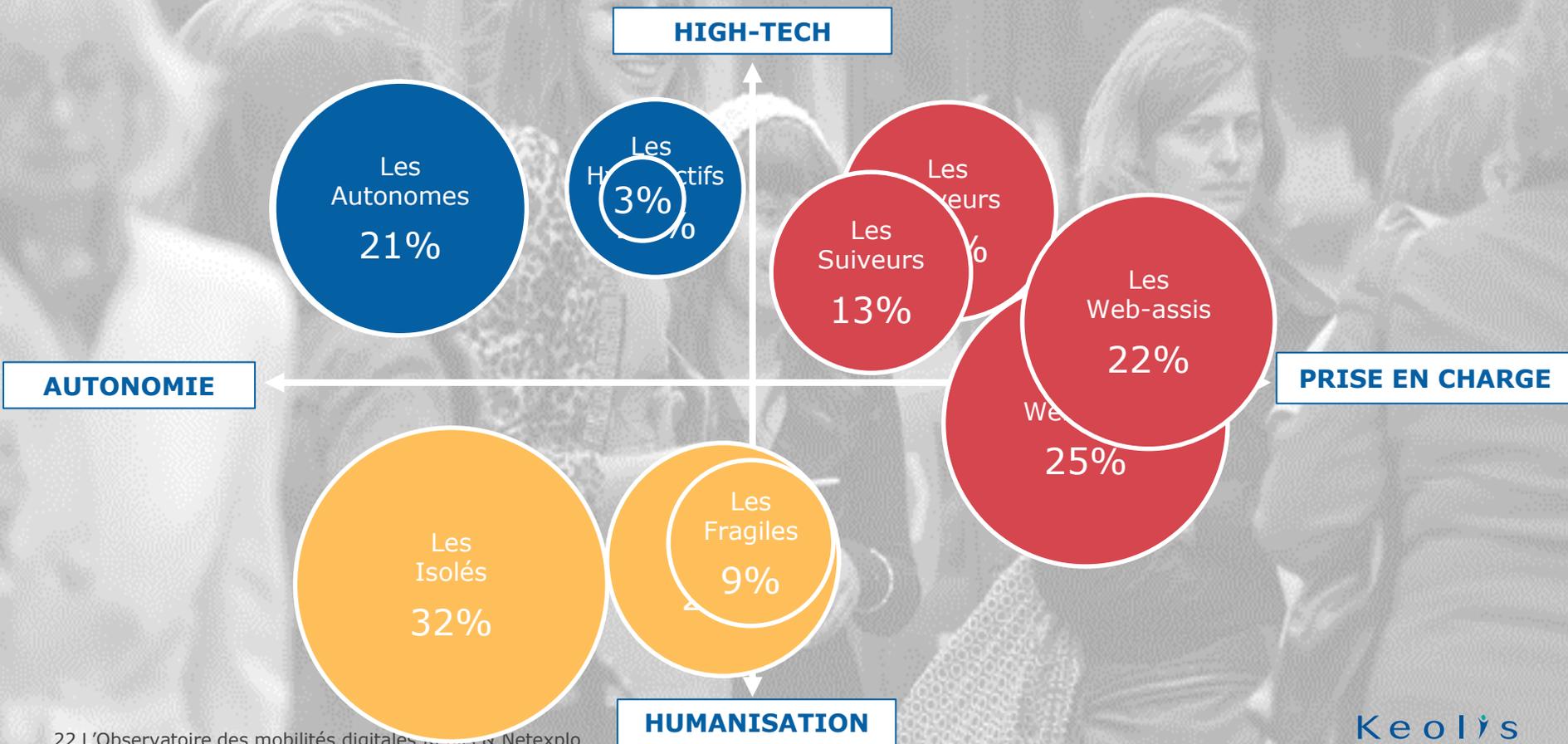
LES SOCIOTYPES DE MOBILITÉ DIGITALE



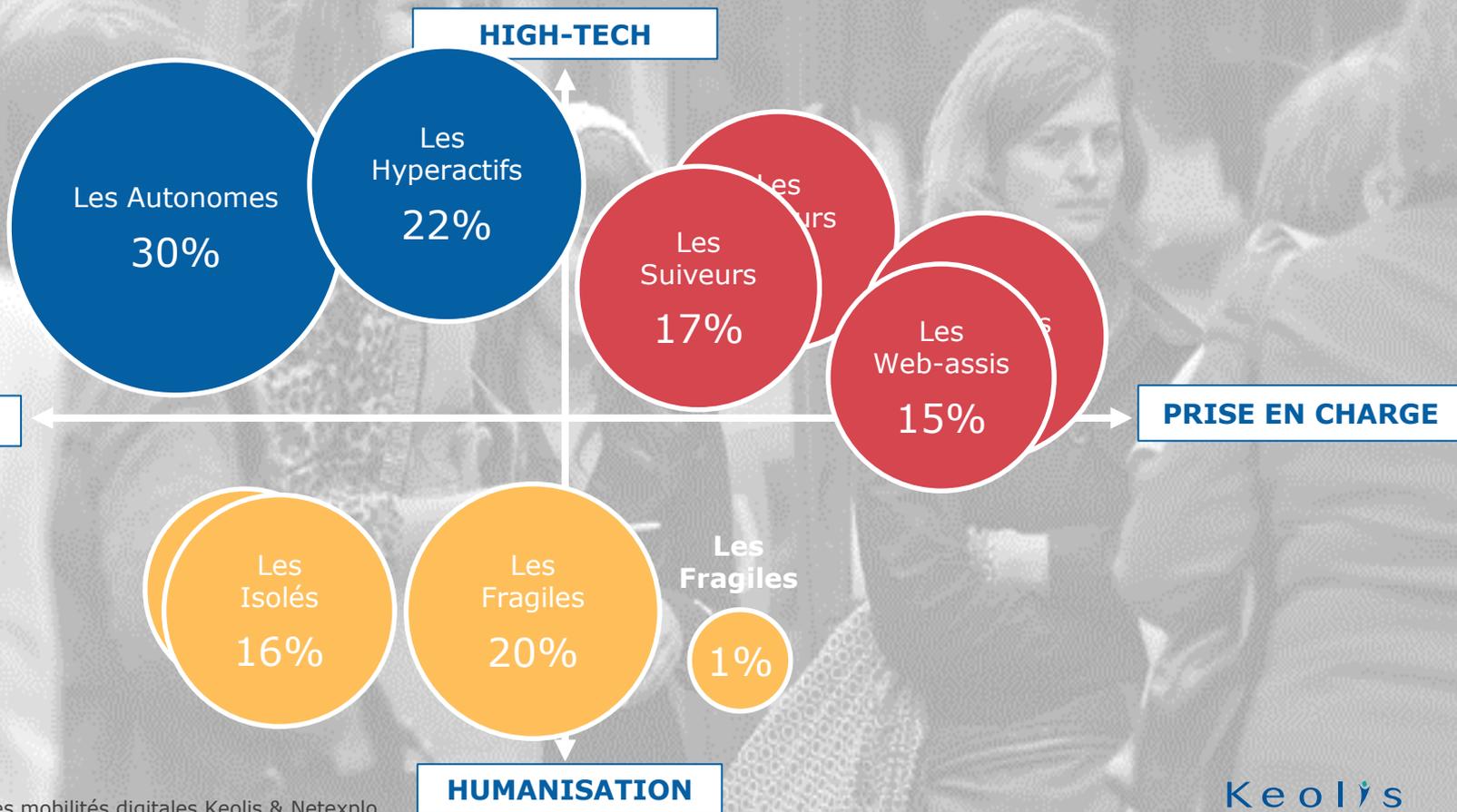
LES MÉTROPOLIS



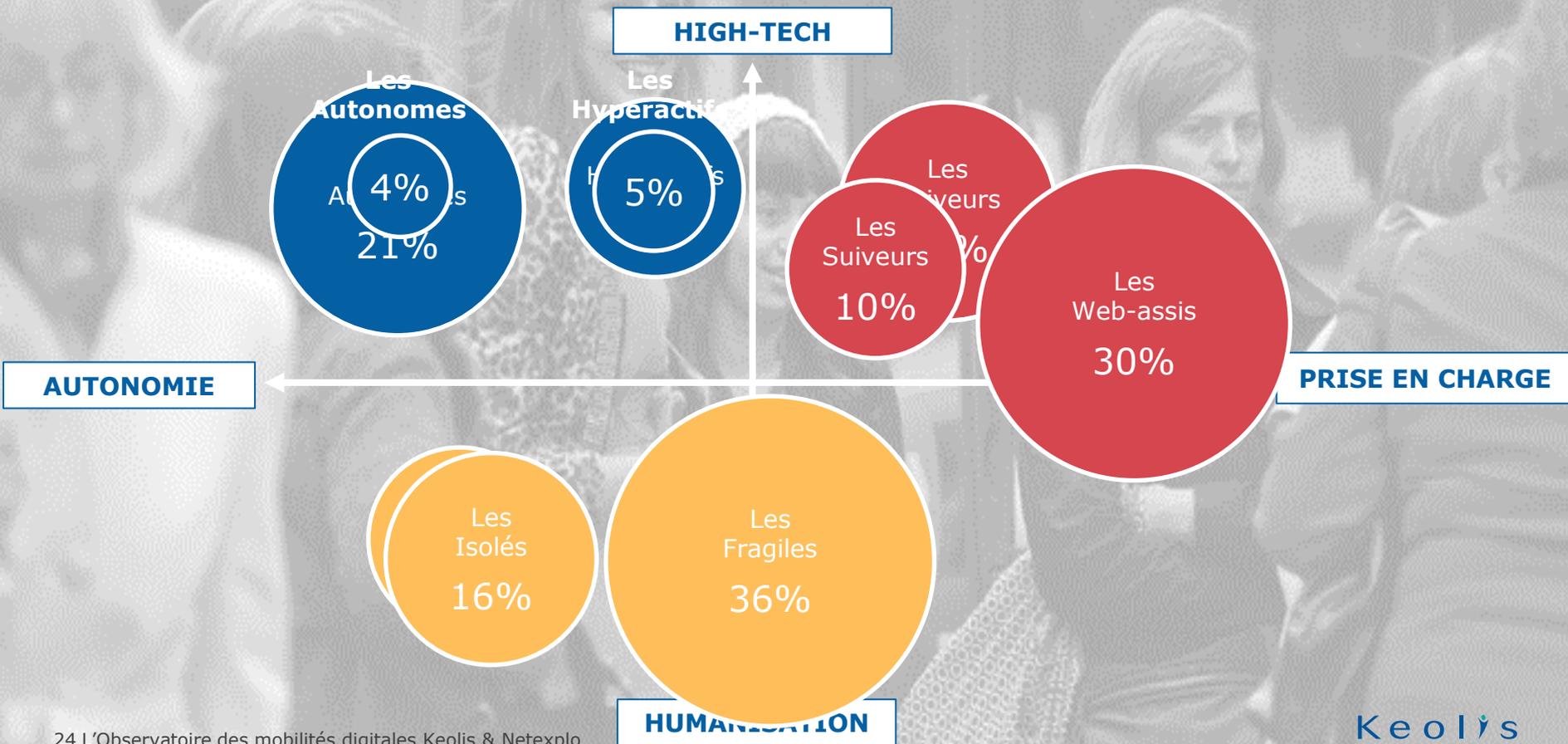
PETITES VILLES ET COMMUNES RURALES



ZOOM SUR LES JEUNES



ZOOM SUR LES PLUS DE 65 ANS



LES ENSEIGNEMENTS CLÉS



Recherche d'itinéraire, information voyageur, achat et validation intégrés sur smartphone : un minimum requis

LES ENSEIGNEMENTS CLÉS



Une réponse digitale **possible** pour le plus grand nombre

UNE RÉPONSE DIGITALE POSSIBLE POUR LE PLUS GRAND NOMBRE



Accélération
du digital

+

Accession
au digital pour tous

UNE RÉPONSE DIGITALE POSSIBLE POUR LE PLUS GRAND NOMBRE

Digital

=

Smartphone

+

Environnements
bavards

UNE RÉPONSE DIGITALE POSSIBLE POUR LE PLUS GRAND NOMBRE

Le digital d'entraide
Le digital crée plus de liens



La fracture numérique
Le digital isole

LES FONCTIONNALITÉS & INNOVATIONS DIGITALES PLEBISCITÉES

Guidage

Sécurité

Espaces bavards



COMMENT RÉPONDRE AUX ATTENTES DES CITOYENS ?

Keolis

**Partenariats
Start-up**

Appels à projets
*Innovation
participative*

UN PARTENARIAT KEOLIS & NETEXPLO DURABLE

Les prochaines étapes



Des déclinaisons de l'étude des mobilités digitales sur d'autres pays pour des solutions sur-mesure



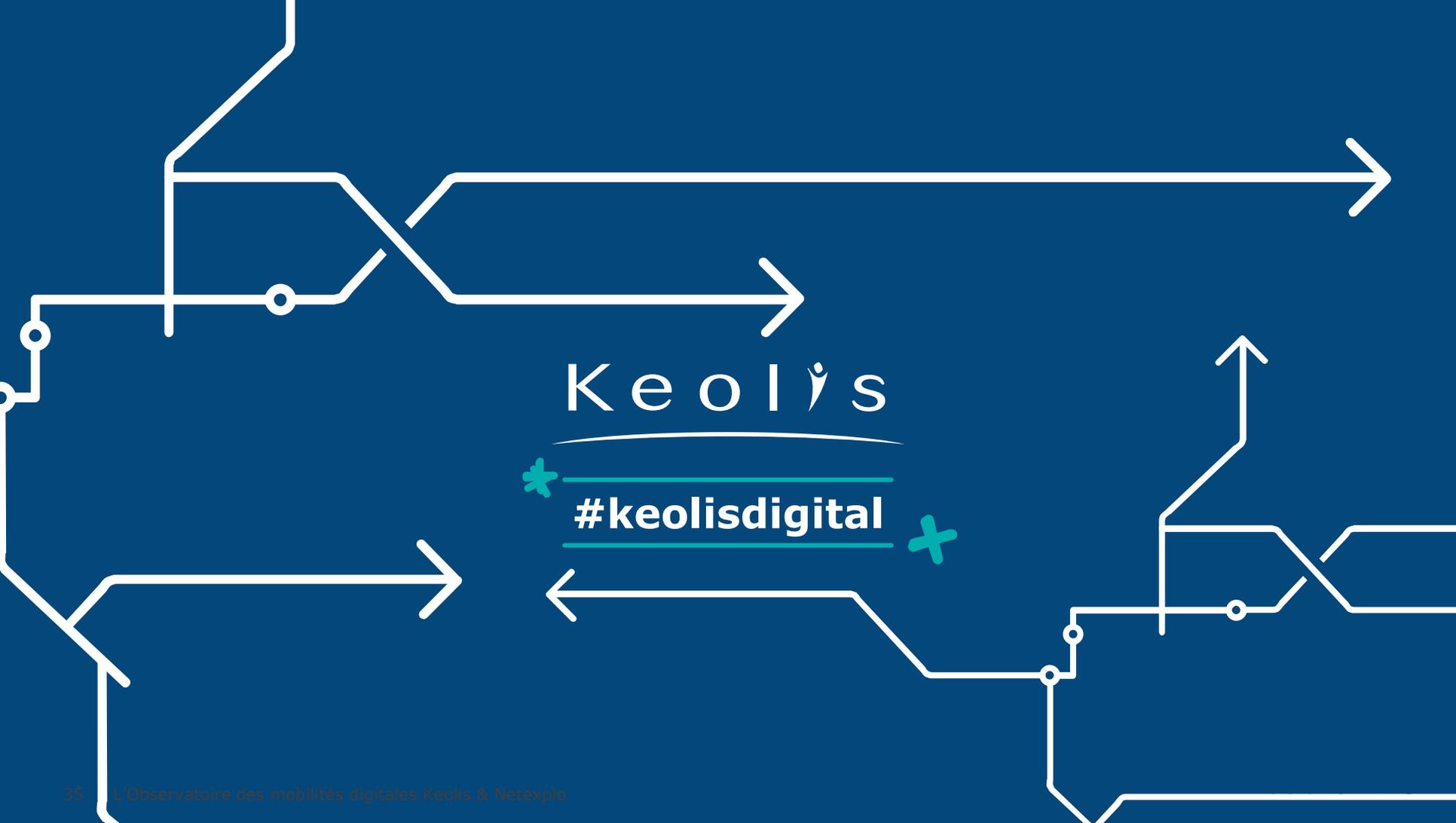
L'Observatoire international des mobilités digitales

L'OBSERVATOIRE INTERNATIONAL DES MOBILITÉS DIGITALES



Questions & réponses





Keolis

#keolisdigital