

Keolis définit les dix fondamentaux de l'expérience de mobilité (digitale) de demain

- Keolis, a lancé, en partenariat avec Netexplo, dans 13 smart cities, sur 5 continents, le premier Observatoire international des mobilités digitales afin de comprendre l'impact de la révolution digitale sur les usages et les pratiques de mobilité à travers le monde.
- Cette étude inédite permet à Keolis de révéler les trois attentes universelles et de définir les dix critères indispensables à l'expérience voyageur de demain.
- Les enseignements de cet Observatoire valident la pertinence de la stratégie de Keolis, acteur de référence de la mobilité digitale, qui accompagne les villes pour co-construire la « smart mobility » de demain.

Alors que la transformation digitale bouleverse les métiers du transport, la mobilité devient progressivement « user centric ». Le glissement d'une logique de marché du transport public et collectif vers une logique d'écosystème de la mobilité individuelle et partagée est en effet en train de s'opérer.

Dans ce contexte, les besoins de déplacement des voyageurs doivent être écoutés et pris en compte afin d'offrir des solutions de transport adaptées aux nouveaux enjeux des smart cities en devenir.

Comprendre les besoins de mobilité spécifiques à chaque territoire est inscrit dans l'ADN du Groupe. Dans la continuité de sa démarche Keoscopie, études locales analysant les habitudes de mobilité et les modes de vie sur un territoire donné, Keolis a donc, en 2015, co-créé avec Netexplo le premier Observatoire des mobilités digitales pour mieux comprendre l'impact du digital sur les besoins et pratiques de mobilité.

En déployant son Observatoire à l'international dans 13 smart cities, sur 5 continents - Hong-Kong, Abidjan, Boston, Dubaï, Hyderabad, Londres, Lyon, Melbourne, Montréal, Sao Paulo, Shanghai, Stockholm et Tokyo - Keolis a entrepris une démarche d'exploration mondiale inédite.

Afin d'observer les tendances de fond et d'analyser les usages du digital en mobilité, du plus basique au plus disruptif, 13 reportages exploratoires ont été menés et 400 innovations analysées, ce qui a permis à Keolis de dresser un panorama mondial des attentes en matière de mobilité digitale.

L'étude révèle ainsi trois attentes universelles, quel que soit le territoire :

Le « temps réel » : le voyageur souhaite obtenir des réponses immédiates et des solutions en temps réel, que ce soit en termes d'horaires, de services, d'itinéraire idéal, de solution en cas de perturbation, etc...

L'hyperpersonnalisation : le voyageur ne se contente plus d'une information standardisée mais souhaite recevoir une information personnalisée répondant à ses besoins ou situation du moment.

Le « coaching pas-à-pas » : le voyageur plébiscite un accompagnement d'un bout à l'autre de son déplacement.

Au regard de ces trois attentes universelles, Keolis consolide et définit les dix critères à satisfaire pour une expérience de mobilité quotidienne réussie dans la smart city. Ces dix fondamentaux se regroupent en trois piliers de l'expérience client :

L'organisation du déplacement

1. Le guidage
2. L'information voyageur
3. L'intégration multimodale
4. Le titre de transport dématérialisé

Le voyage en toute quiétude

5. La sécurité
6. L'assistance
7. Le « productive time », c'est-à-dire, faire du trajet un moment utile et agréable plutôt que subi.

L'humanisation de l'expérience voyageur

8. Le canal d'information
9. La personnalisation
10. La collaboration

Jean-Pierre Farandou, Président du Groupe Keolis : « *La mobilité est un enjeu majeur de la vitalité des territoires. Le digital vient bouleverser les usages et les solutions entraînant l'arrivée de nouveaux acteurs. Au cœur de cette transformation, le rôle de Keolis, en tant que pionnier de l'intégration de toutes les mobilités partagées est, plus que jamais, d'accompagner les collectivités dans leur transition vers la smart city en leur apportant une compréhension fine des attentes des passagers. Ensemble, nous co-construisons ainsi le futur de la « smart mobility ».*

Le Groupe Keolis, l'un des leaders mondiaux du transport public de voyageurs, est détenu à 70% par SNCF et à 30% par la Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ). Fort de ses 58 300 collaborateurs répartis dans 16 pays*, Keolis développe des offres de mobilité sur-mesure, adaptées à chaque problématique locale : métro automatique, tramway, train, bus, cars, navettes fluviales et maritimes, vélo en libre-service... Le Groupe propose des solutions et services de mobilité via sa filiale Kisio. Il est également n°2 du stationnement en France grâce à sa filiale EFFIA. En 2016, Keolis a transporté 3 milliards de voyageurs et a réalisé un chiffre d'affaires de 5,1 milliards d'euros.

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

Céline Pasqualini
Directrice des relations médias
01 71 32 93 01
celine.pasqualini@keolis.com
www.keolis.com

CONTACTS

Noémie Monti
Chargée des relations médias
01 71 32 97 03
noemie.monti@keolis.com
www.keolis.com