



MobiObserver<sup>®</sup>

# L'Information Voyageur au cœur de l'expérience client : Quelles priorités pour demain ?

Résultats de l'enquête nationale 2022



## Xavier Aymonod

Directeur Client  
Voyageur et Innovation  
Groupe et France

# Introduction

**Transdev en tant qu'opérateur et intégrateur global de mobilités met son expertise au service des 11 millions de voyageurs qui empruntent tous les jours son réseau dans le monde.** L'étude qualitative et quantitative « Information Voyageur (IV) »\* pilotée par Transdev, a ausculté en France les comportements et les attentes de nos voyageurs à toutes les étapes du parcours, dans toutes les situations (normales comme perturbées); et pour tous les types de trajets (habituels et occasionnels.) Elle s'inscrit dans cette volonté constante d'amélioration de l'expérience client des voyageurs, pour répondre à leurs besoins.

La mobilité n'est pas sereine par nature : même en cas de trajet connu et en situation normale, près de trois voyageurs sur quatre vérifient en permanence l'information voyageur. Et 59% déclarent stresser rapidement en cas de perturbation. C'est pourquoi, l'information voyageur, définie par les usagers comme « *l'ensemble des renseignements utiles, visibles et communiqués qui parviennent en temps réel aux voyageurs et permettent de les accompagner sur la totalité de leurs trajets* » est un élément primordial de l'expérience client. En effet, l'information voyageur **joue un véritable rôle de guide** et permet de rassurer les usagers dans toutes les situations.

Il existe donc une attente légitime des usagers des transports en commun vis-à-vis de l'information voyageur. Les usagers souhaitent avoir accès à une information de qualité, fiable, en temps réel qui permette d'anticiper et de vivre au mieux leurs trajets. C'est un enjeu majeur en termes de fréquentation: notre étude révèle que pour 73% des usagers, le manque d'information peut les décourager de prendre les transports. Il est donc nécessaire d'adapter l'information voyageur aux nouvelles attentes des usagers.

Suite à cette étude, toutes les équipes Transdev sont aujourd'hui mobilisées dans le cadre du programme ARR'IV pour concevoir et déployer une information voyageur pertinente et accessible pour ses usagers.

## Table des matières

### Quatre enseignements majeurs

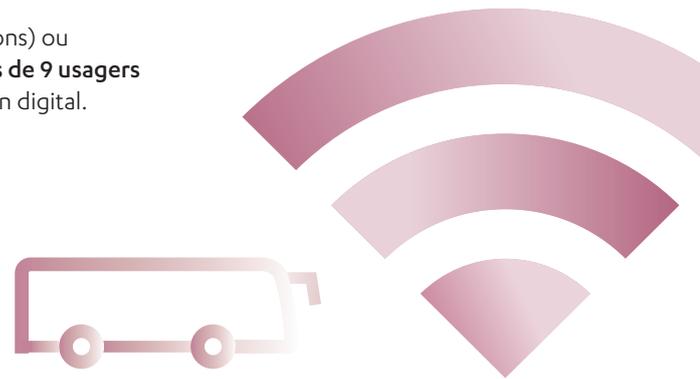
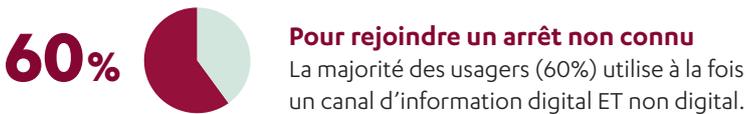
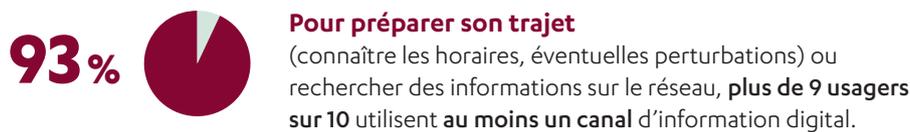


<b>Vers une Information Voyageur totalement digitalisée ?</b>	<b>3</b>
<b>Qui utilise quel type d'Information Voyageur ?</b>	<b>4</b>
<b>Un invariant ? Le besoin d'Information Voyageur en temps réel</b>	<b>5</b>
<b>Quelle Information Voyageur idéale ?</b>	<b>6</b>
<b>Transdev s'engage : nos convictions</b>	<b>7</b>

\*Etude réalisée par le cabinet ENOV avec un volet quantitatif (échantillon de 1013 répondants structuré avec la méthode des quotas) ainsi qu'un volet qualitatif (Focus Groups dans des réseaux urbains, interurbains et en Ile-de-France)

# Vers une information voyageur totalement digitalisée ?

Tout au long de son voyage, l'utilisateur a accès à différentes sources d'information voyageur (IV) : des canaux digitaux (site web du réseau, applis, réseaux sociaux...) et des canaux non digitaux (agents, signalétique, autres voyageurs...). **Un constat s'impose : même si les canaux d'information consultés diffèrent selon le moment du voyage, l'IV digitale est la plus sollicitée : seulement 20% des usagers utilisent exclusivement une IV non digitale pendant leur trajet.**



Sources d'informations considérées comme les plus importantes par les voyageurs : Une information voyageur fortement digitalisée... Mais pas dans toutes les situations.

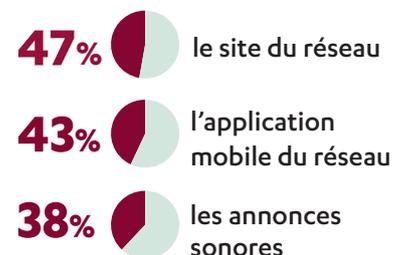
## Pour préparer un trajet



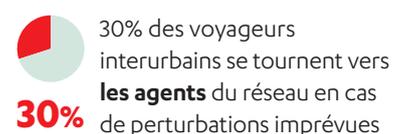
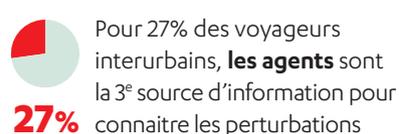
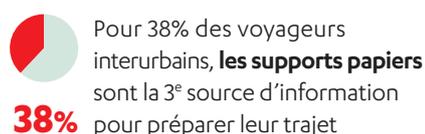
## Pour connaître les perturbations avant le trajet



## Lors de perturbations imprévues durant le trajet



**Il existe des disparités en fonction des réseaux étudiés : dans les réseaux interurbains, l'IV non digitale garde une place particulièrement importante**



## La digitalisation des dépliants horaires à Citura - Reims

Depuis septembre 2021, le réseau Citura digitalise les dépliants horaires. À l'agence commerciale, sur la borne digitale, l'utilisateur génère une fiche horaire 100% personnalisée. Il peut choisir sa ligne, les arrêts de passage, la période, la tranche horaire et l'imprimer si besoin. Cette démarche innovante permet de proposer une complémentarité des supports par la digitalisation de l'information statique, de délivrer une information toujours à jour et adaptée au besoin de chaque voyageur.



# Qui utilise quel type d'information voyageur ?

Le type d'information voyageur (IV) utilisé par les voyageurs dépend donc du moment du voyage et également du profil des voyageurs (âge, fréquence d'utilisation du réseau) : **les seniors et les clients occasionnels privilégient davantage l'IV non digitale, à l'inverse des jeunes et des usagers fréquents qui préfèrent une IV plus digitalisée.**

Les **clients fréquents** (usagers des transports en commun au moins une fois par semaine) **utilisent davantage les sources d'information voyageur digitales que les clients occasionnels.** Ils consultent plus :

■ L'application mobile du réseau de transport en commun pour préparer leur trajet (vérification de l'itinéraire, horaires).



■ Les canaux digitaux tiers n'appartenant pas aux réseaux (autre application de mobilité comme GoogleMaps, CityMapper ou sur les réseaux sociaux).



L'étude confirme que les **jeunes** s'informent **davantage** via des **canaux digitaux.** **Et en cas de situations imprévues,** près d'un jeune de moins de 35 ans sur trois utilise les réseaux sociaux pour s'informer contre un usager sur cinq au global.

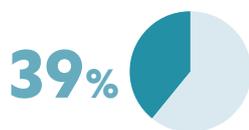


*J'ai une application "Les usagers de la ligne P", ce sont des gens qui en ont eu marre de ne jamais être informés des perturbations et qui se sont regroupés pour donner ces informations. Tous les soirs on a les infos sur les horaires, les perturbations, etc.*

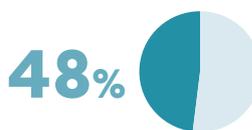
Focus Group Ile-de-France



Les **seniors** et les **clients occasionnels** ont plus tendance à se tourner vers les **canaux humains** de l'information voyageur (agent, conducteur...) et les **affichage dynamiques** (écrans, bandeaux défilants...) que le reste de la population. **Plus spécifiquement, les seniors sont plus que les autres demandeurs d'une mixité de canaux (digitaux ET non digitaux que sont le papier, l'humain...) à toutes les étapes du parcours, et à tout moment. A fortiori en cas de situation perturbée.**



En cas de situations imprévues, 4 seniors sur 10 disent s'informer auprès d'un agent du réseau contre 2 usagers sur 10 au global.



1 senior sur 2 regarde l'affichage dynamique en cas de perturbations imprévues contre 1 usager sur 3 au global.



*Rendre l'information facile d'accès, simple à comprendre et personnalisée aura un impact sur la mobilité des voyageurs.*

Gaëtan Perche,  
Directeur Département Projets,  
Prospective & Innovation

## Le réseau TADAO à Lens, partenaire de l'association Espace de mobilité Artois (EMA)

Dans le cadre des activités du réseau TADAO la plateforme associative EMA intervient dans différents domaines comme :

- l'inclusion numérique auprès des publics fragilisés avec l'accompagnement des usagers à devenir autonome dans l'utilisation des outils digitaux;
- la démarche d'innovation LEMON au travers d'expérimentations liées à l'apprentissage de la mobilité, l'accessibilité du réseau.



# Un invariant ? Le besoin d'information voyageur en temps réel

Aujourd'hui, les usagers n'imaginent pas une information voyageur (IV) qui ne soit pas directement connectée, en temps réel, aux données du réseau.

**Le besoin d'information voyageur en temps réel en situation normale regroupe un vaste spectre comprenant :**

- Le temps d'attente en temps réel avant le prochain passage du transport en commun ;
- L'information (horaires, perturbations), en temps réel, sur les autres types de modes que l'on souhaite utiliser ;
- La géolocalisation exacte, en temps réel, des bus « pour ne pas avoir à courir pour le prendre » ;
- L'information en temps réel sur la fréquentation des parkings relais ;
- La fréquentation en temps réel à l'intérieur des bus/tram pour choisir celui où il y a le moins de monde.



*A l'arrivée je suis serein si j'ai toutes les informations sur mon trajet en temps réel et si je suis arrivé à l'heure.*

Focus Group urbain



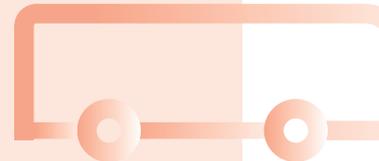
**Les attentes d'information en temps réel s'accroissent lors d'une situation perturbée.**

Avec de nouveaux besoins qui viennent s'ajouter à ceux déjà exprimés en situation normale. Les usagers, ressentent en effet un manque lorsqu'ils n'ont pas d'information en temps réel sur la durée de la perturbation (55%), son évolution (36%), les solutions alternatives pour finaliser leur trajet (29%) et le motif de la perturbation (20%).



*Si l'arrêt n'est pas desservi pour des raisons quelconques, il faut que ça soit écrit comme ça on change notre fusil d'épaule.*

FocusGroup Ile- de-France

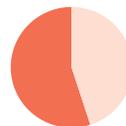


91%



Plus de neuf usagers sur dix souhaitent davantage d'information en temps réel.

55%



Plus d'un usager sur deux ressent un manque lorsqu'il ne sait pas combien de temps va durer la perturbation.

36%



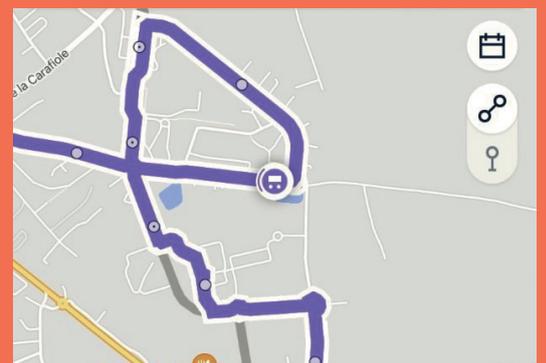
Plus d'un usager sur trois attend des informations sur l'évolution de la perturbation.



## Sur Mon Rézo à Verdun, la position du bus sur l'itinéraire est visible

En plus des horaires des prochains passages en temps réel les voyageurs de Mon Rézo à Verdun peuvent visualiser la position du bus en temps réel sur l'itinéraire.

Une façon d'être rassuré en cas de situation perturbée lors d'un itinéraire dévié par exemple.



# Quelle information voyageur idéale attendue par les voyageurs ?

Selon les usagers, l'information voyageur (IV) idéale doit être aussi efficace en situation normale que perturbée et s'appuyer sur un maximum de canaux d'information différents.

*“ S'il y a une perturbation, il faudrait une info sur l'application, une annonce en haut-parleur et que ce soit écrit sur un tableau électronique. ”*

Focus Group urbain

59% des usagers souhaitent connaître la disponibilité de vélos, trottinettes à l'arrêt de descente.



IV sur la **disponibilité de modes actifs** (vélos, trottinettes) à proximité

9 usagers très occasionnels sur 10 souhaitent qu'on leur indique le lieu d'achat le plus proche en cas de panne de la borne d'achat.

IV Idéale

Attendu par 87% des usagers (pour éviter de courir à l'arrivée du bus/tram).

Niveau de Fréquentation et **géolocalisation** exacte des bus



Besoin exprimé par 88% des usagers.

Disposer d'informations concernant les autres modes utilisés pendant le trajet  
**Attente d'IV multimodale et intermodale**

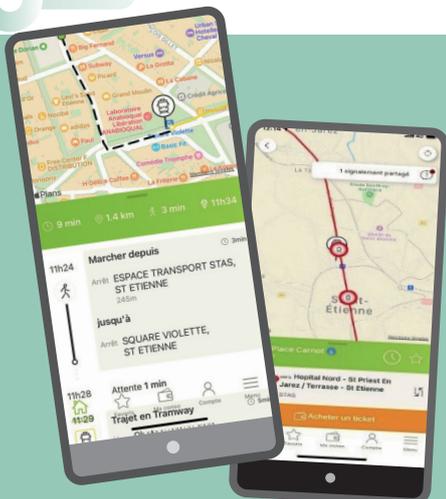
91% des usagers attendent de l'information en temps réel sur les prochains passages.

Avoir **en temps réel** de l'information sur le trajet (**temps d'attente, prochain arrêt desservi**)

SoCLE de base

## Moovizy à Saint-Étienne (réseau Stas), l'application MaaS de référence

Moovizy2 intègre à la fois la recherche d'itinéraire multimodal et intermodal en temps réel sur les transports en commun, le vélo, la voiture, le train ou encore le covoiturage et le taxi, mais également une plateforme unique pour la réservation et le paiement. Le réseau STAS de Saint-Étienne fut le premier MaaS opérationnel à l'échelle d'une métropole en France (53 communes et plus de 400 000 habitants). En utilisant Moovizy, le voyageur dispose notamment d'une information multimodale en temps réel incluant les alertes, d'un suivi de la position des bus et trams en temps réel et d'une fonction de crowdsourcing pour partager le niveau d'occupation des véhicules de transports en commun. Moovizy rend les déplacements plus faciles en effaçant les barrières entre les différents modes de transport.



# Arr'iv : faire de chaque voyage une expérience maîtrisée et positive, grâce à la diffusion de la juste information

Au travers de cette vision, nous défendons notre conception de l'information voyageur (IV) idéale.

L'information voyageur Transdev est d'abord adaptée au besoin de chaque voyage, telle que nous la concevons elle permet de renforcer la maîtrise du parcours et il s'agit de la juste information, indispensable à la maîtrise de son voyage.

Pour porter cette vision, Transdev déploie le programme ARR'IV et les piliers stratégiques qui le composent : **Autonomie, Résolution, Robustesse, Impact et Valorisation**

**A**

**Autonomie**

Proposer aux voyageurs une information accessible en temps réel et géolocalisée depuis une application multimodale.

*L'Autonomie du voyageur renforcée avec une application multimodale, simple d'utilisation pour les voyageurs.*

**R**

**Résolution**

Limiter l'impact de la situation perturbée, notre priorité.

*La Résolution des situations perturbées, grâce à de nouveaux outils et de nouvelles pratiques.*

**R**

**Robustesse**

S'engager sur la qualité et la performance de l'Information Voyageur Transdev.

*Des engagements en faveur de la Robustesse du système, en développant les compétences, les standards et la culture client.*

**I**

**Impact**

Accorder l'information voyageur Transdev au service du client voyageur.

*Un Impact augmenté de l'information voyageur, adaptée aux comportements et attentes de nos clients.*

**V**

**Valorisation**

Promouvoir l'offre & le territoire par l'Information Voyageur.

*La Valorisation du territoire, de la multimodalité, et de nouveaux services améliorant l'expérience et l'accessibilité.*

## La valeur ajoutée de ce programme repose sur :

- Le repositionnement du voyageur au cœur de nos projets IV, en repartant de ses besoins exprimés ;
- L'accompagnement et la montée en puissance de nos réseaux au travers de la définition de standards, la mise à disposition d'outils et de démarches d'amélioration continue ;
- L'accessibilité de l'IV à tous nos voyageurs pour le développement de la multimodalité ;
- La promotion du territoire au travers de chaque information voyageur diffusée.

*En prenant en compte l'ensemble des attentes de nos clients voyageurs, nous améliorons l'information qui leur est donnée tout au long de leur parcours pour leur permettre de voyager sereinement et en confiance.*

# MobiObserver

hez Transdev, nous voulons permettre à chacune et chacun de se déplacer chaque jour grâce à des solutions sûres, efficaces et innovantes au service du bien commun. Les résultats de nos enquêtes publiées dans la collection «Mobi Observer» permettent d'alimenter la stratégie de Transdev et les convictions de la Direction Client Voyageur.

## Direction Client Voyageur France

3 allée de Grenelle - CS 20098  
92442 Issy-les-Moulineaux  
Tél.: +33 1 74 34 20 00

[www.transdev.com](http://www.transdev.com)