

TENDANCES

MOBILITÉ 2025

fact - **CHECKING**



## Edito :

En 2024, l'IA générative est devenue un acteur clé de nombreuses industries, et le secteur de la mobilité n'échappe pas à cette révolution.

À la direction conseil de Kisio, nous sommes convaincus que l'IA générative représente une opportunité unique pour transformer les déplacements : plus fluides, personnalisés et durables, au bénéfice des voyageurs comme des opérateurs. En s'appuyant sur cette technologie, nous pouvons redéfinir l'expérience des usagers et optimiser les opérations des acteurs de la mobilité.

Mais si les promesses sont grandes, les limites le sont aussi. Hallucinations, dépendance à la qualité du prompt, consommation énergétique... autant de défis qui nous rappellent que l'IA générative ne peut être pleinement efficace qu'en collaboration étroite avec l'humain.

C'est dans cette perspective que la direction conseil de Kisio a conçu ce cahier de tendances 2025 : un dialogue à deux voix entre IA et experts. Dix de nos spécialistes ont sollicité l'IA générative pour décrypter une tendance clé de la mobilité. Puis, chacun d'eux a analysé, complété ou nuancé cette vision en apportant son expertise et sa lecture du terrain.

Nous vous invitons à découvrir ces échanges qui dessinent, à travers cette double perspective, les contours de la mobilité de demain.



# MaaS : l'intermodalité facilitée par la digitalisation et l'innovation

# MaaS : l'intermodalité facilitée par la digitalisation et l'innovation

## Ce que dit l'IA

### Pourquoi c'est une tendance ?

Les plateformes MaaS (Mobility as a Service) intègrent tous les services de mobilité d'un territoire en un point d'entrée unique. Avec la digitalisation, les technologies numériques viennent au service de la mobilité pour simplifier et personnaliser l'expérience du voyageur.

### Défis :

- Transition vers une mobilité plus durable : donner une meilleure information environnementale sur les services.
- Personnalisation et intelligence artificielle : offrir une expérience de mobilité hyper-personnalisée :
  - Calcul d'information prédictive sur les itinéraires.
  - Assistant virtuel pour guider l'utilisateur pas à pas dans son voyage.
- Intégration des véhicules autonomes.
- Paiement unique et facilité : intégration des wallets de paiement.

### Impact de cette tendance :

Fluidité des trajets et de l'expérience utilisateur.

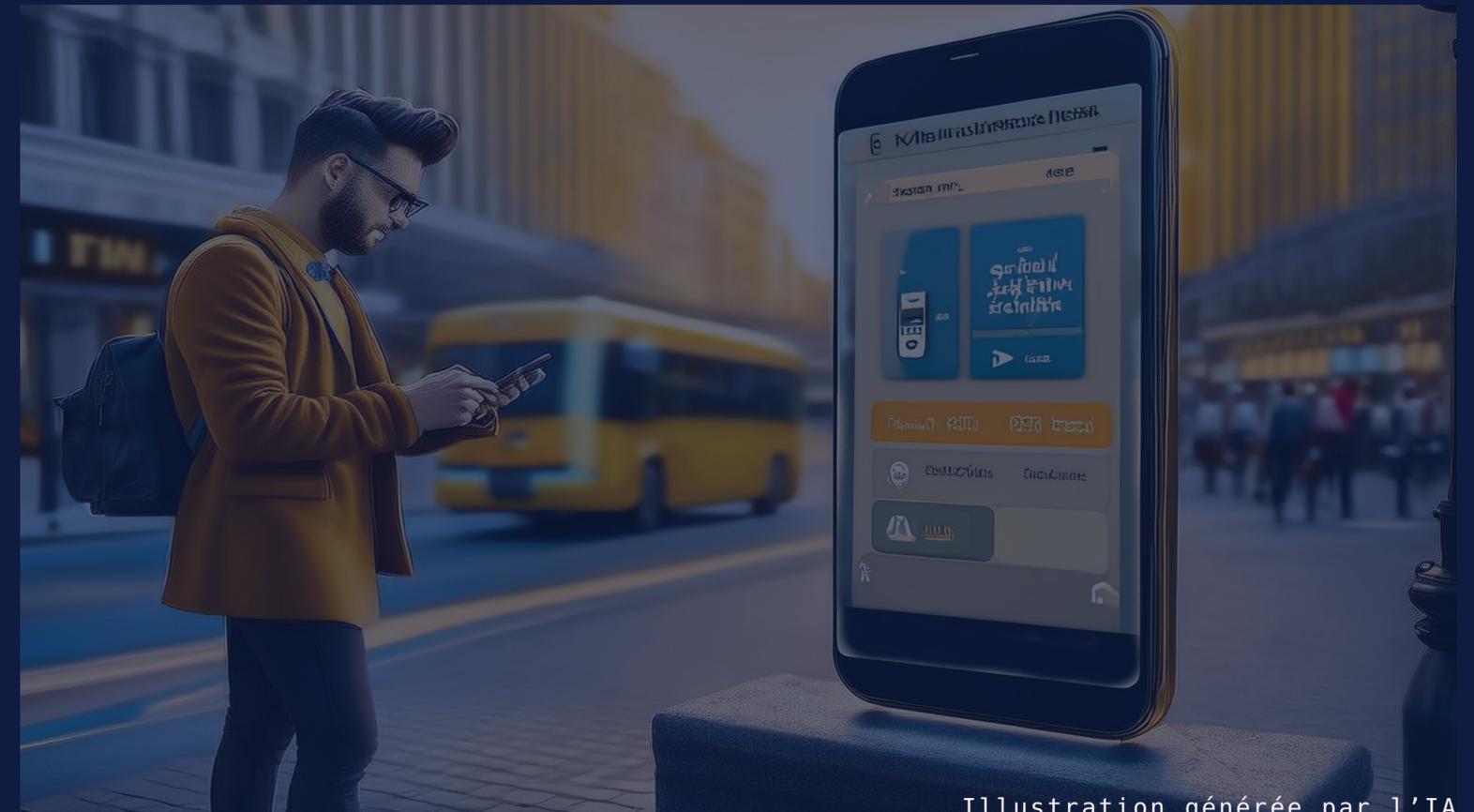


Illustration générée par l'IA

# MaaS : l'intermodalité facilitée par la digitalisation et l'innovation

## Ce que dit notre experte

### *Ce que dit l'IA est-il juste ?*

Le concept de MaaS peut englober beaucoup de services, de fonctionnalités, d'acteurs et de métiers. Il est difficile d'en résumer les principaux enjeux tant ils sont nombreux et peuvent différer selon le paradigme pris.

Sans trop tomber dans des lieux communs, l'IAG nous propose ici une vision du MaaS centrée sur l'innovation technologique au service de la mobilité. L'innovation peut se retrouver sous différentes formes dans le MaaS : comme service de mobilité novateur (véhicule autonome), comme fonctionnalité simplificatrice du parcours usager (wallet de paiement), ou encore comme couche d'intelligence logicielle enrichissant certains volets de la plateforme (intelligence artificielle au service de l'information voyageur ou de l'accompagnement des usagers).

L'IA n'oublie pas un autre enjeu de fond du MaaS : sa dimension environnementale et les enjeux de sensibilisation des usagers aux impacts de leurs déplacements.

En revanche, si les technologies évoquées par l'IAG peuvent faire partie des solutions à intégrer aux MaaS dans les prochaines années, elles ne semblent pas constituer des tendances à court terme.

Par exemple, l'information prédictive correspond à un niveau de service très avancé, mais des étapes intermédiaires doivent être atteintes au préalable (information théorique puis information temps réel qualitatives et fiables).

Des fondations solides doivent d'abord être posées pour les fonctionnalités nominales, avant d'enrichir les plateformes MaaS d'innovations technologiques.

En 2025, près de 10 ans après la formalisation du concept de « MaaS », les principaux enjeux resteront encore dans la consolidation des briques de base (information, distribution, usage et relation client, en premier lieu pour les transports publics), et dans l'intégration par petits pas de nouvelles fonctionnalités et de nouveaux services.

La dimension environnementale est importante, puisqu'elle est la clé de voûte des politiques publiques de mobilité. Les plateformes MaaS ont vocation à accompagner les changements de comportement vers des mobilités plus durables. Les services numériques d'information ont même pour obligation légale de classer les itinéraires proposés par émissions de gaz à effet de serre (article L1115-8-1 du Code des Transports). En ce sens, le point soulevé par l'IAG est correct

### *Alors que fait-on en 2025 ?*

En 2025 ? On continue à consolider le socle technique des plateformes MaaS, et l'interopérabilité des systèmes :

On travaille les sources d'information voyageur et leur mise en conformité aux formats réglementaires ou aux principaux standards.

On poursuit collectivement les travaux de standardisation voire de normalisation des interfaces (gestion du compte client, distribution).

On capitalise sur les technologies billettiques existantes pour proposer des parcours digitaux (NFC, code-barre 2D).

On mutualise des briques et des coûts à différentes échelles (régionale, nationale).

### *En 2025, comment s'assure-t-on du succès des MaaS ?*

On s'assure que les services conçus répondent à la fois aux besoins réels des usagers, pour garantir une bonne adoption, et aux objectifs des politiques publiques locales.

Et on profite de la dynamique des projets MaaS pour mener une réflexion plus globalisante sur l'intégration des mobilités sur les territoires.

An illustration of two cyclists riding on a paved road in a rural setting. The cyclist in the foreground is wearing a dark jacket, black pants, and a blue helmet, riding a dark-colored bicycle. The cyclist in the background is also wearing dark clothing and a helmet. The road is flanked by tall grass and trees, with a clear sky above. The overall scene is dimly lit, suggesting early morning or late afternoon.

# Mobilité rurale repensée : une réalité pour 2025 ?

# Mobilité rurale repensée : une réalité 2025 ?

## Ce que dit l'**IA**

### Pourquoi c'est une tendance ?

Les zones rurales, longtemps marquées par une faible couverture en transports collectifs et une forte dépendance à la voiture individuelle, voient émerger des solutions pour répondre aux besoins de mobilité :

- Transport à la demande (TAD) pour pallier le manque de lignes régulières.
- Numérisation des services pour une gestion plus efficace.
- Véhicules électriques et autonomes pour réduire les coûts d'exploitation et l'empreinte carbone.
- Mobilités actives et alternatives (vélo, covoiturage), pour des trajets courts, économiques et pratiques.
- Approches sociales et solidaires pour inclure les publics vulnérables.

### Défis :

- Difficulté de rentabilité des services.
- Coûts élevés pour les infrastructures numériques et énergétiques.
- Fracture numérique et habitudes ancrées autour de la voiture.
- Accessibilité universelle encore complexe à garantir.

### Impact de cette tendance :

Ces solutions innovantes visent une mobilité plus durable, équitable et inclusive. Grâce aux nouvelles technologies, elles offrent des réponses adaptées aux défis des territoires ruraux, tout en facilitant la transition écologique et l'amélioration de la qualité de vie des habitants.

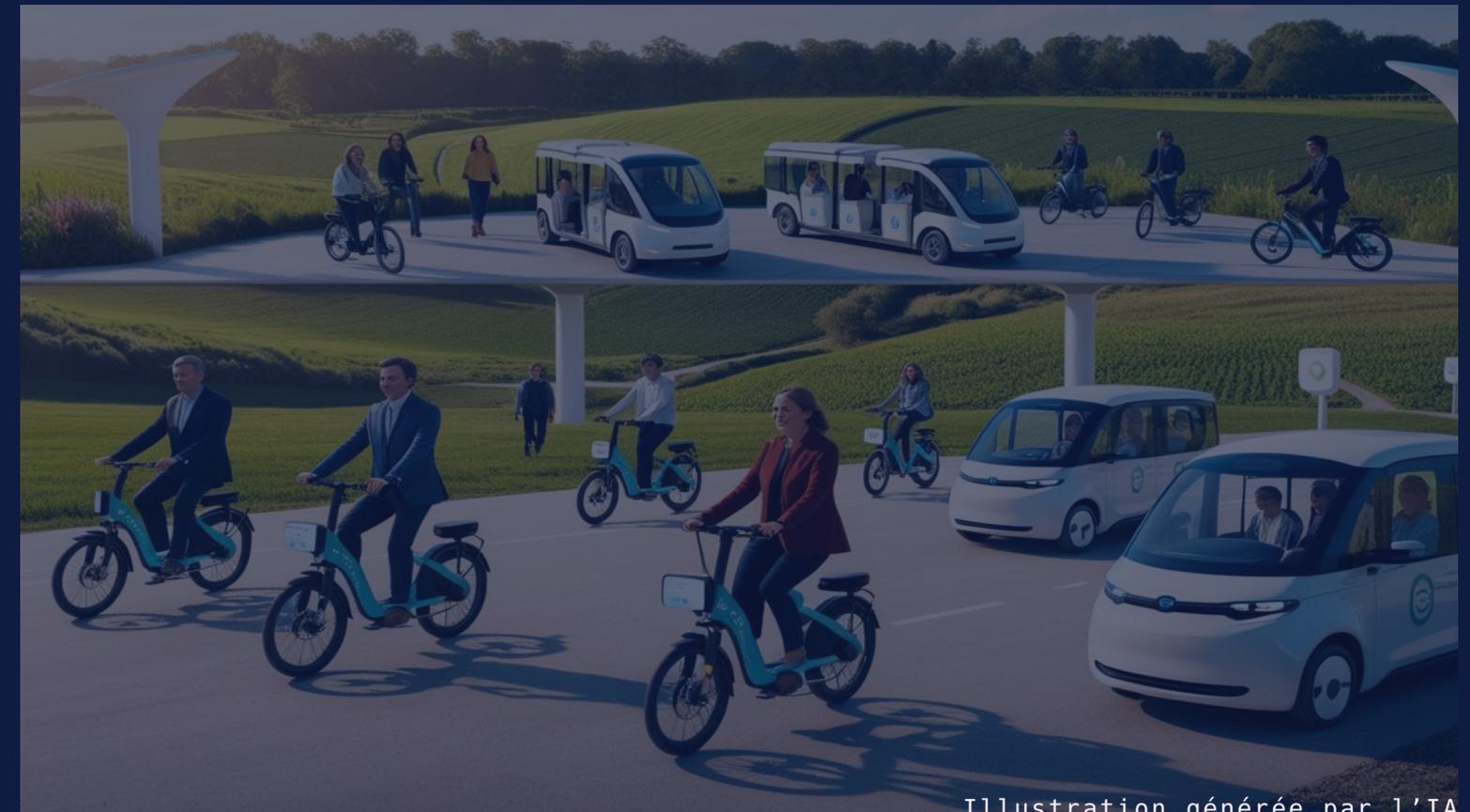


Illustration générée par l'IA

# Mobilité rurale repensée : une réalité 2025 ?

## Ce que dit notre experte

### *Ce que dit l'IA est-il juste ?*

Oui, mais c'est incomplet !

En effet, si les solutions évoquées sont des pistes intéressantes, il faut aussi, et surtout, tenir compte des « réalités terrain » propres aux zones rurales.

- Le TAD (transport à la demande) est une solution adaptée mais non sans complexité. En effet, il repose souvent sur des voiries secondaires ou tertiaires qui sont adaptées à des véhicules de faibles gabarits, sont non prioritaires pour le salage en hiver, mal entretenues et sur lesquelles il y a souvent des cas d'embourbements. De plus, les difficultés d'accostage, les erreurs des GPS qui recommandent des chemins de terre ou encore la vitesse limitée sur ces routes rendent le déploiement opérationnel délicat.
- La fracture numérique est bien un défi majeur qui ne permet pas d'envisager la numérisation des services comme une solution universelle. D'une part parce que c'est dans les zones rurales que l'illectronisme est le plus développé, touchant particulièrement les profils qui y sont les plus représentés (les seniors et les populations modestes et peu diplômées), mais aussi, parce que les zones blanches subsistent : plus de 1 200 zones en 2023 n'étaient pas couvertes par le réseau mobile ou Internet. Une plateforme numérique c'est bien, mais si on est dépassé par son smartphone ou que ça ne capte pas au moment où on en a besoin, ça ne sert à rien.
- Les véhicules autonomes sont présentés comme une solution d'avenir. Pourtant, d'un point de vue opérationnel la technologie est loin d'être prête à investir les routes départementales : vitesse limitée, détection des obstacles sans discernement, difficulté à faire face à l'imprévu, etc. L'environnement peu standardisé de la zone rurale est un contexte particulièrement complexe pour ce type de véhicules.
- Enfin, il y a un besoin criant d'infrastructures dédiées. Le développement des pistes cyclables est l'élément essentiel qui permettra l'essor des mobilités actives et alternatives en zone rurale. En l'absence de celles-ci, le vélo reste relégué à un usage de loisirs, pour les balades dominicales en forêt.

Déposer ses enfants à l'école en utilisant un vélo cargo c'est chouette, sur une route où les voitures circulent à 80km/h, c'est un risque qu'on n'envisage simplement pas de faire courir à ses enfants.

### *Alors que fait-on en 2025 ?*

Il y a 2 priorités clés pour envisager un changement de paradigme à plus long terme : asseoir une vision systémique de la mobilité dans les territoires ruraux et mettre en place des stratégies communes, pour aligner les actions des différentes parties prenantes (collectivités, opérateurs de mobilité, associations, etc.).

Et donc, dans cette perspective, on continue à poser des bases solides pour repenser et construire non pas une mais des mobilités rurales :

- On met l'accent sur la prise en compte des spécificités locales : chaque territoire rural a ses propres besoins et contraintes, qu'il s'agisse des infrastructures ou des habitudes des habitants.
- On pense complémentarité : non seulement des solutions de mobilité mais aussi des dispositifs d'accès à ces solutions en mixant numérique, physique et humain pour répondre aux besoins du plus grand nombre.
- On mise sur la co-construction des solutions de demain avec les habitants pour qu'elles soient adaptées et acceptées.
- On travaille sur les changements de comportements : sensibiliser les populations, promouvoir les avantages concrets des mobilités partagées, etc.
- On continue d'investir dans les infrastructures et on expérimente aussi localement des solutions de mobilités dans une approche frugale et itérative.
- Et enfin, on donne une place centrale aux solutions écologiques qui sont souvent reléguées au second plan, pour construire, comme le dit l'IAG, une mobilité résolument tournée vers la durabilité et l'inclusion.



SERM :  
au coeur des stratégies  
de mobilité urbaine  
en 2025 ?

# SERM : au coeur des stratégies de mobilité urbaine en 2025 ?

## Ce que dit l'**IA**

### Pourquoi c'est une tendance ?

Les SERM permettent de relier efficacement les périphéries aux centres urbains en s'appuyant sur des infrastructures existantes (lignes ferroviaires) tout en répondant aux défis actuels de congestion, de pollution et de fractures territoriales. Ils offrent une solution rapide et durable pour améliorer l'accessibilité, réduire la dépendance à la voiture individuelle et promouvoir une mobilité plus écologique.

### Défis :

- Financement : coût élevé de modernisation des infrastructures et de création de nouvelles gares ou stations intermodales.
- Gouvernance : coordination complexe entre l'État, les régions et les collectivités locales pour une mise en œuvre harmonieuse.
- Acceptabilité sociale : Besoin de sensibiliser les usagers aux avantages des SERM et de gérer les perturbations liées aux travaux. Impact : Optimisation de l'espace public, amélioration de la fluidité et adaptabilité renforcée pour des villes dynamiques.

### Impact de cette tendance :

- Réduction des inégalités territoriales grâce à une meilleure desserte des zones périurbaines et rurales.
- Amélioration de la qualité de vie par une diminution du temps de trajet et des coûts de transport.
- Contribution à la transition écologique avec une mobilité plus durable et moins émettrice de CO<sub>2</sub>.



Illustration générée par l'IA

# SERM : au coeur des stratégies de mobilité urbaine en 2025 ?

## Ce que dit notre expert

### *Ce que dit l'IA est-il juste ?*

On ne sait pas vraiment !

Il est vrai que la loi n° 2023-1269 du 27 décembre 2023 relative aux services express régionaux métropolitains (SERM) a établi le cadre juridique pour le développement de réseaux de type RER métropolitains en dehors de l'Île-de-France. Cette loi vise à désenclaver certains territoires et à décarboner les transports, en donnant l'accès à des millions de français au transport collectif. La loi envisage la mise en place d'au moins dix SERM d'ici dix ans.

La définition même de SERM a évolué ces dernières années. Au-delà de l'amélioration des lignes ferroviaires traversant les grandes métropoles sans correspondance, avec des trains cadencés toutes les 15 minutes, les SERM visent plus largement l'intégration de lignes d'autocar express, du covoiturage, des réseaux structurants cyclables, et l'aménagement des quartiers de gare notamment.

Il est aussi vrai qu'en juillet 2024, 24 projets de SERM ont été labellisés par la banque des territoires grâce aux travaux de la Société des Grands Projets aux côtés des Régions, des Métropoles, de SNCF Réseau, et des exploitants ferroviaires concernés. Cela marque une étape significative vers leur mise en œuvre.

Mais pour l'instant leur ambition et leur réalisation sont étroitement liées aux modalités de financement des transports publics et des collectivités ; un sujet particulièrement sensible dans le contexte politique actuel, notamment après les élections législatives anticipées de juillet 2024 et aux remaniements que nous avons connus.

Les SERM sont des projets au long cours, très coûteux à l'élaboration mais aussi à l'exploitation. Ils vivent pour l'instant sur les 800 millions d'euros des contrats de plan Etat-Régions qui les financent jusqu'en 2027 et sur les bonnes volontés des Régions et Métropoles.

Pour l'instant les annonces politiques appellent à diversifier les sources de financement des transports du quotidien, sans plus de précisions concrètes dans la loi de finance 2025 et avec peu de visibilité sur le temps long à 10 ou 15 ans.

### *Alors que fait-on en 2025 ?*

On continue à travailler sur les « coups partis » comme le Léman Express en exploitation, et les projets à l'étude ou en cours de développement comme à Bordeaux, Toulouse, Strasbourg. On travaille sur tous les sujets qui facilitent l'exploitation, l'interopérabilité des systèmes, l'information voyageur multimodale... Bref, tous les éléments qui rendent le transport public efficient et désirable.

### *Quelles ambition pour les SERM ?*

Ce qu'il faut intégrer dans les études, c'est le coût de l'inaction en termes sociaux, sociétaux, environnementaux, économiques ...

En 2024, le secteur des transports est toujours le premier émetteur de gaz à effet de serre en France, avec 30% des émissions françaises dont 95% dues au transport routier, et le seul dont les émissions continuent à augmenter depuis les années 90. La voiture individuelle correspond toujours à 83% des transports de voyageurs pour 37% du budget des ménages (contre 10% pour les transports terrestres).

Décarboner les transports apporte de nombreux bénéfices pas uniquement du point de vue de la transition écologique, mais aussi pour résister aux menaces sur la fragmentation et l'attractivité des territoires, sur la dépendance aux énergies fossiles, sur l'artificialisation des sols, sur la qualité de l'air, ...

Or, c'est précisément sur les trajets entre périurbain et agglomération et les trajets d'agglomération à agglomération que l'effet de levier est le plus important, car ils représentent 70% des émissions du quotidien.

An illustration of a modern, brightly lit transit station. In the foreground, a man in a blue blazer is riding a red bicycle with a black basket. To his left, a group of five diverse people are walking towards the camera, some holding yellow boxes. In the background, a yellow and blue bus is on the left, and a white train is on the right. The station has a high, arched ceiling with recessed lighting.

# Titre unique : vers une simplification radicale

# Titre unique : vers une simplification radicale

## Ce que dit l'**IA**

### Pourquoi c'est une tendance ?

Le développement de titres uniques multimodaux permet de combiner facilement différents modes de transport (bus, tramway, métro, vélo en libre-service, etc.) grâce à une seule carte ou application.

### Défis :

L'interopérabilité entre opérateurs et régions et gestion des données utilisateurs.

### Impact de cette tendance :

Simplification des trajets, augmentation de la fréquentation des transports publics et réduction de la dépendance à la voiture individuelle.



Illustration générée par l'IA

# Titre unique : vers une simplification radicale

## Ce que dit notre experte

### *Ce que dit l'IA est-il juste ?*

Aujourd'hui, plus de 200 systèmes billettiques de transports en commun urbains et interurbains existent en France ce qui complexifie l'interopérabilité.

Le titre unique permettrait à tous les Français d'accéder à l'ensemble des réseaux de transport et de mobilité partagée via un processus d'achat simplifié, reposant sur un support unique, qu'il soit physique ou dématérialisé.

En facilitant les interconnexions entre différents modes de transport, il doit encourager le passage vers des modes de transport collectif plus respectueux de l'environnement afin de réduire la dépendance aux véhicules individuels.

Il n'a en revanche pas vocation à proposer une grille tarifaire unifiée.

Les réponses données par l'IAG sont donc correctes mais assez superficielles.

En observant les initiatives lancées par d'autres pays européens, pour qu'un titre unique ait un réel impact sur le report modal, il doit s'accompagner d'au moins un de ces dispositifs pour simplifier l'acte d'achat des usagers :

- Une plateforme centralisée pour la distribution de titres et d'informations multimodales,
- Des systèmes «pay-as-you-go» qui permettent aux utilisateurs de payer automatiquement en passant par un portique ou une borne à l'entrée ou à la sortie du réseau,
- Des produits tarifaires unifiés pour plusieurs réseaux, notamment des forfaits offrant un accès illimité à différents modes de transport.

En France, il est prévu de lancer l'expérimentation d'une application mobile nationale qui sera développée de manière itérative et déployée progressivement sur des territoires pilotes volontaires.

Si cette application est adoptée à la suite de cette phase d'expérimentation, il y a donc de grandes chances que le titre unique ait un réel impact sur le report modal.

### *Alors que fait-on en 2025 ?*

En 2025 et avec 6 mois de retard, la première phase de test de la solution doit être lancée. Celle-ci aura lieu dans plusieurs régions (Normandie, Pays de la Loire et Centre Val de Loire).

Le 6 décembre dernier, l'Etat a choisi la société française Worldline pour les accompagner dans le déploiement de cette application et ce, pour une durée de 4 ans.

Il sera nécessaire d'assurer les plus hauts standards de qualité dans le traitement des données personnelles des utilisateurs, conformément aux exigences du RGPD, tout en favorisant une vision client unifiée et partagée par l'ensemble des parties prenantes.

Une cellule de gouvernance dédiée permettrait de garantir une coordination efficace entre les parties prenantes et un pilotage centralisé avec des experts en conformité, cybersécurité et gestion des données.

### *Si l'open payment devient dominant d'ici 5 ans, est-ce qu'il viendrait concurrencer le titre unique ?*

L'open payment est un service qui permet aux usagers de payer leurs trajets en transport en commun en validant directement avec leur carte bancaire sans contact, sans avoir besoin d'acheter un billet au préalable ni de s'inscrire à un service spécifique.

Aujourd'hui, 29% des grands réseaux, 26% des réseaux moyens et 21% des petits réseaux ont déployé une solution d'open payment. Dans un horizon de 5 ans, il semble que tous les réseaux ont vocation à proposer cette option de paiement.

Si cette technologie devient dominante, elle pourrait réduire la nécessité d'un titre unique pour de nombreux usagers. En effet, l'open payment élimine le besoin d'acheter ou de recharger un titre de transport, rendant le processus plus fluide, notamment pour les utilisateurs occasionnels ou les touristes.

Le titre unique reste pertinent pour les abonnés réguliers ou les bénéficiaires de tarifs réduits (étudiants, seniors, personnes en situation de précarité). Ces publics nécessitent souvent une gestion tarifaire plus complexe que l'open payment ne peut pas encore offrir facilement.

L'open payment pourrait surtout compléter, voire simplifier, l'accès aux transports pour certains usagers, mais il ne remplacera pas totalement le titre unique.

Cependant, cette solution a un impact sur la connaissance client. En effet, très peu de données sont collectées sur les voyageurs et leurs profils via ce type de paiement. Certains réseaux imposent donc la multi-validation si différents modes de transport sont utilisés.

# Mobilité décarbonée : comment décarboner le secteur des transports ?

# Mobilité décarbonée : comment décarboner le secteur des transports ?

## Ce que dit l'**IA**

### Pourquoi c'est une tendance ?

Le secteur des transports est le principal émetteur de gaz à effet de serre en France, représentant 32 % des émissions totales en 2022. La transition vers des solutions de mobilité bas carbone est donc essentielle pour atteindre les objectifs nationaux de neutralité carbone fixés pour 2050.

### Défis :

- Technologiques : Développer des solutions comme les routes électriques exige des investissements lourds et des infrastructures adaptées.
- Économiques : Produire des véhicules électriques reste coûteux, et la réduction des subventions en 2025 pourrait freiner leur adoption.
- Sociaux : Une transition équitable passe par des véhicules accessibles et des infrastructures dans tous les territoires.

### Impact de cette tendance :

- Environnementaux : Une mobilité décarbonée permettrait de réduire les émissions de CO<sub>2</sub>.
- Économiques : Le développement de nouvelles filières industrielles peut stimuler l'innovation et créer des emplois.
- Sociaux : Une baisse de la pollution sonore et atmosphérique améliorerait la qualité de vie.

En somme, la mobilité décarbonée en 2025 représente une réponse incontournable aux défis environnementaux actuels, nécessitant une collaboration étroite entre les acteurs publics et privés pour surmonter les obstacles technologiques, économiques et sociaux.

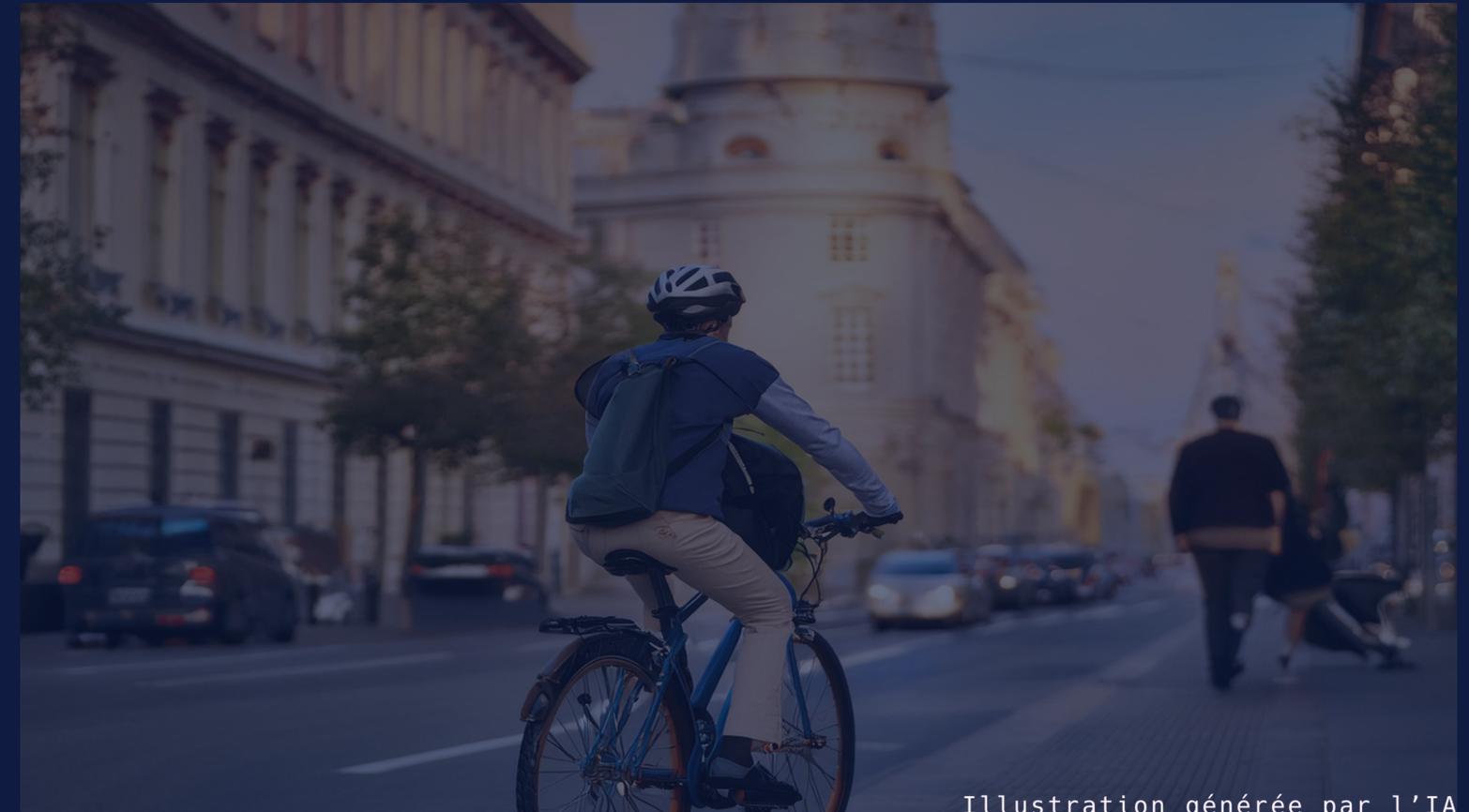


Illustration générée par l'IA

# Mobilité décarbonée : comment décarboner le secteur des transports ?

## Ce que dit notre expert

### *Ce que dit l'IA est-il juste ?*

Ce que dit l'IA est en partie vraie, la décarbonation des transports est un enjeu central !

Les transports sont le principal émetteur de gaz à effet de serre (GES) en France, avec une augmentation de 5,5% depuis 1990, alors que d'autres secteurs ont réduit leurs émissions. Ce phénomène découle d'un modèle centré sur la voiture individuelle, qui représente 70% des déplacements (qu'ils soient courts ou longs), alimentée à 95% par le pétrole.

Face à cette réalité, la France ambitionne une décarbonation complète des transports d'ici 2050 (hors transport aérien domestique), en suivant la Stratégie Nationale Bas-Carbone (SNBC) pour orienter les politiques publiques et les actions nécessaires.

De même, l'IA a raison lorsqu'elle évoque la nécessité de concilier climat et pouvoir d'achat. La transition vers une mobilité décarbonée est indispensable pour réduire les émissions, mais elle pose des défis sociaux majeurs. Les mesures doivent concilier ambitions climatiques et réalités économiques. Les incitations comme les primes à la conversion ont jusqu'à présent permis de limiter les coûts pour les ménages modestes. Cependant, leur réduction pourrait restreindre l'accès à ces solutions, rendant crucial le développement d'alternatives comme les mobilités actives et partagées.

En revanche, sa proposition est incomplète lorsqu'elle évoque les nouvelles technologies. En effet, la mobilité décarbonée est souvent abordée sous l'angle des solutions innovantes comme les véhicules électriques ou l'hydrogène, car ce sont des solutions tangibles, visibles et qui occupent l'espace médiatique. Cela peut conduire à une minimisation des approches systémiques, comme la sobriété.

Les solutions technologiques et la sobriété ne s'opposent pas, elles se complètent. Cependant, en insistant uniquement sur les progrès techniques, on passe à côté de l'importance de réduire structurellement la demande de mobilité, d'optimiser les usages ou de privilégier des alternatives collectives.

Par ailleurs, l'IA n'aborde pas l'importance des leviers comportementaux.

La sobriété repose sur des changements dans les comportements individuels et collectifs, ainsi que sur des ajustements sociétaux (les normes sociales). Ces aspects nécessitent des efforts de communication et de politiques publiques spécifiques, qui ne sont pas toujours aussi médiatisés que les avancées technologiques. Pour répondre à l'urgence climatique, il est essentiel d'exploiter les leviers comportementaux, en s'appuyant sur les sciences sociales et comportementales.

Enfin, elle néglige un enjeu phare : la mobilité liée au travail.

Les déplacements liés au travail (domicile-travail et missions professionnelles) sont le principal motif de déplacement, tant en fréquence qu'en distance parcourue, et contribuent significativement aux émissions de CO<sub>2</sub>. Ce potentiel de réduction, pourtant élevé, reste sous-exploité en raison d'un manque de coordination entre les employeurs et les pouvoirs publics.

### *Alors que fait-on en 2025 ?*

Il est nécessaire de concentrer les efforts sur la mobilité liée au travail, qui représente un levier majeur de réduction des émissions.

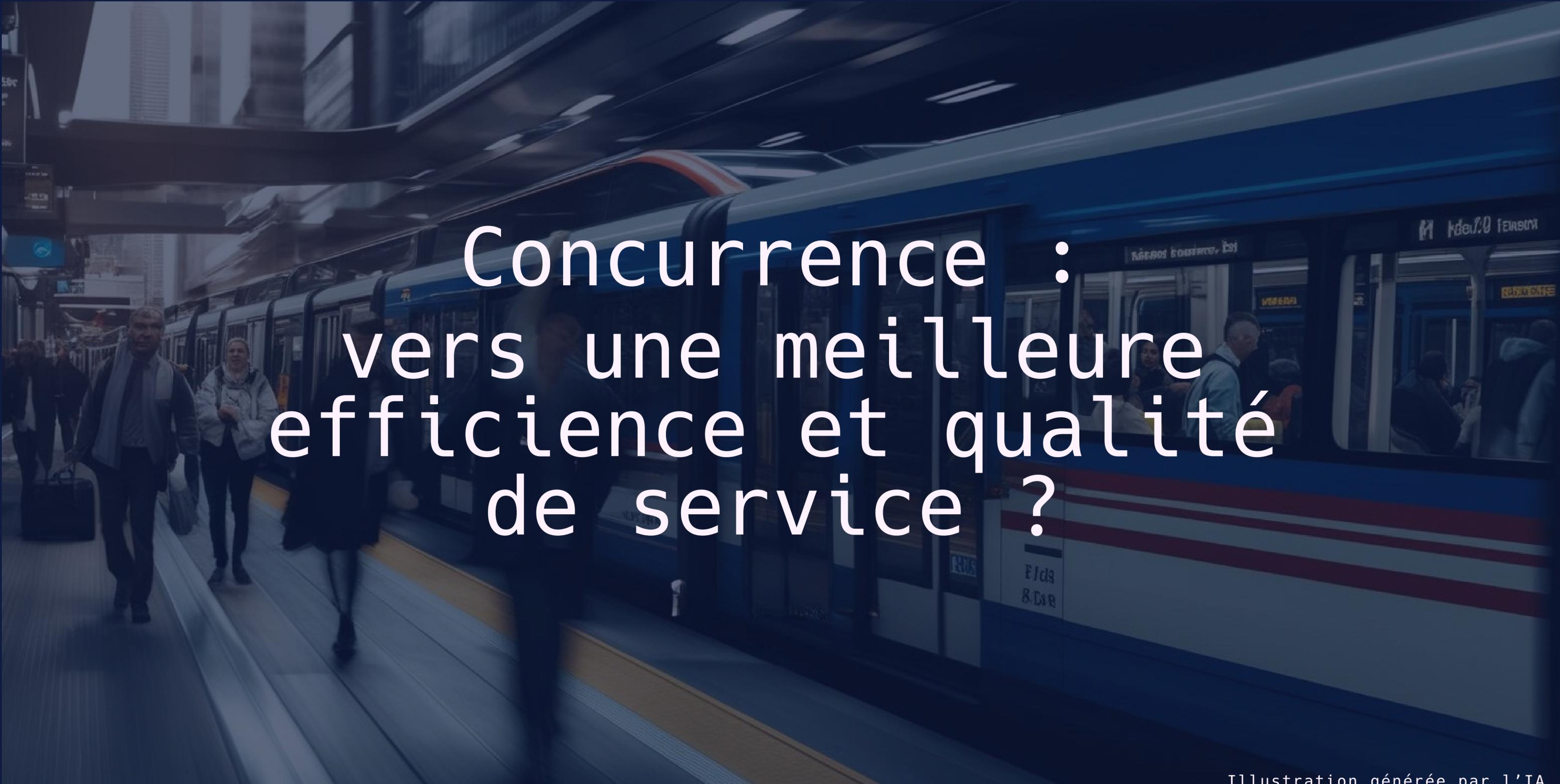
#### Côté employeurs :

- Nommer un responsable mobilité : un référent dans les grandes entreprises et un interlocuteur dans les collectivités pour accompagner les employeurs.
- Réduire les déplacements professionnels : les employeurs doivent être responsables de la modération des besoins de déplacements professionnels, avec des objectifs annuels de réduction des émissions encadrés par des mesures incitatives ou des sanctions financières.
- Repenser les flottes d'entreprise : Supprimer progressivement les avantages fiscaux liés aux véhicules de fonction au profit de flottes exclusivement dédiées aux déplacements professionnels.
- Réaliser un diagnostic mobilité : le rendre obligatoire avant les Négociations Annuelles Obligatoires (NAO) pour définir des actions adaptées.
- Encourager la proximité et limiter les déplacements : promouvoir le télétravail, les échanges de postes, les réunions à distance, ou la semaine de 4 jours.

#### Côté pouvoirs publics :

- Garantir une offre de mobilité alternative : développer des infrastructures adaptées aux besoins des salariés, notamment dans les zones périurbaines et rurales.
- Réformer la fiscalité : rendre les avantages en nature décarbonés systématiquement plus attractifs que les solutions carbonées.
- Sanctionner les relocalisations augmentant les distances : pénaliser les entreprises qui augmentent les trajets domicile-travail en intégrant le temps supplémentaire dans les heures rémunérées.

Réussir la transition vers une mobilité décarbonée nécessite une approche globale et complémentaire, alliant solutions technologiques, sobriété et actions ciblées sur les déplacements structurants, tels que ceux liés au travail. Cette démarche doit s'appuyer sur les leviers comportementaux pour encourager des changements durables et adaptés. Sans cette coordination, les progrès resteront insuffisants pour atteindre les objectifs climatiques fixés.



# Concurrence : vers une meilleure efficacité et qualité de service ?

# Concurrence : vers une meilleure efficacité et qualité de service ?

## Ce que dit l'**IA**

### Pourquoi c'est une tendance ?

Depuis la libéralisation du transport ferroviaire et l'ouverture progressive des lignes régionales, d'autres réseaux (bus, tramway) explorent la diversification des opérateurs pour stimuler l'innovation et améliorer le service.

### Défis :

Garantir un service public universel tout en intégrant des acteurs privés.

### Impact de cette tendance :

Hausse de la qualité de service, réduction des coûts pour les collectivités et diversification des offres pour les usagers.



Illustration générée par l'IA

# Concurrence : vers une meilleure efficacité et qualité de service ?

## Ce que dit notre expert

### *Ce que dit l'IA est-il juste ?*

C'est plutôt faux, car on ne sait pas encore...

Outre le respect des directives européennes qui promeuvent la concurrence pour créer un marché unique des transports, les arguments pour justifier l'ouverture tournent traditionnellement autour de 7 grandes familles de bénéfices supposés :

- Améliorer la qualité du service (ponctualité, confort, propreté régularité, accessibilité, etc.) en incitant les opérateurs à innover pour se différencier.
- Réduire les coûts pour les collectivités, en permettant de choisir les opérateurs les plus compétitifs.
- Motiver l'efficacité opérationnelle, car les contraintes de rentabilité obligent à l'optimisation des processus, de la maintenance, des recrutements, des ressources, etc.
- Amener plus de diversification des offres et de personnalisation (avec un marketing renouvelé).
- Permettre plus d'innovation car les nouveaux entrants apportent des idées voire des technologies différentes pour se distinguer des opérateurs historiques.
- Accélérer la transition écologique car elle rend les transports plus attractifs.
- Réduire la dépendance aux opérateurs historiques.

### *Mais est-ce vrai ? Est-ce une constante ?*

La mise en concurrence des transports publics ne produit pas de résultats uniformes. Elle peut fonctionner dans certains contextes et échouer dans d'autres, selon plusieurs facteurs : moyens des Autorités Organisatrices de Mobilité (AOM), cadre réglementaire, marché local, qualité de la mise en œuvre (réalisme et gestion des appels d'offres, transfert harmonieux des ressources, accès équitable aux infrastructures, etc.), attentes des usagers, conjoncture...

En France le marché est encore jeune, hors Île-de-France on voit l'écosystème se structurer autour de la gestion directe par les AOM via des Sociétés Publiques Locales (SPL) ou des Régies dans environ 23% des cas, tandis que 77% des décideurs optent pour la gestion externalisée. Il n'y a pas réellement de révolution puisque le taux de changement d'opérateur est de l'ordre de 23% (Sources UITP). En Ile de France le mercato bat son plein, on y retrouve bien les opérateurs historiques qui s'échangent leurs périmètres dans certains cas, et qui se battent sur les nouvelles ouvertures à travers des sociétés de projets.

Tous ont des problèmes similaires, liés à la pénurie de personnel (notamment de conducteurs), aux efforts considérables pour engager les transitions, à un cycle conjoncturel où l'inflation et les prix de l'énergie rendent plus difficile d'opérer dans un secteur à faible marge.

Plus encore, les AOM, aux budgets très serrés et soucieuses de leur bonne gestion des fonds publics, font peser des contraintes fortes sur les opérateurs avec des contrats très exigeants impliquant souvent l'exercice de fortes pénalités (retards projets, service, déplafonnement sur l'exploitation, etc.).

Il est trop tôt pour avoir un avis définitif sur la question. On peut, pour l'instant regarder les exemples d'ouvertures plutôt positifs (Allemagne, Suède, Italie) avec toutefois des disparités régionales. On peut aussi observer la trajectoire de l'ouverture des TER qui ne se fait pas sans écueils. Et l'on peut s'intéresser à la renationalisation des services de transport public au Royaume Uni à venir dès 2025.

Globalement, la concurrence n'assure pas le succès, c'est un outil dont l'efficacité dépend des modalités de mise en œuvre, de la gouvernance associée et de facteurs socio-économiques bien plus larges.

### *Alors que fait-on en 2025 ?*

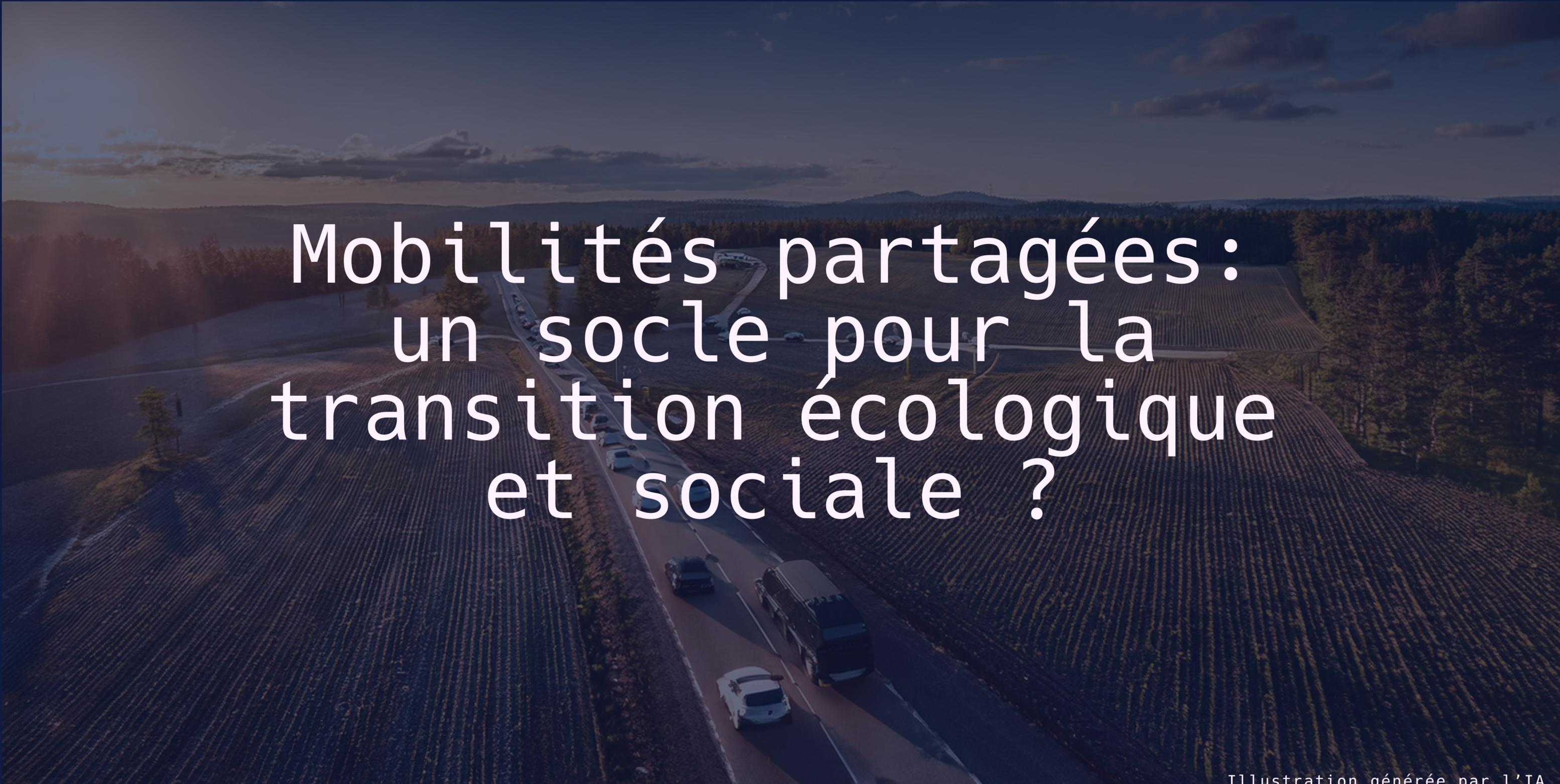
On continue à travailler avec les AOM pour accompagner les stratégies de transition à long terme, au-delà du temps politique. On leur prodigue des conseils pragmatiques, pour les aider à choisir les bons soumissionnaires grâce à des critères objectifs permettant d'exploiter les réseaux de manière robuste et pérenne dans une relation de confiance. On les aide à construire, avec tout l'écosystème, plus de multimodalité.

On continue à travailler avec les Opérateurs pour détourner les périmètres mis en concurrence (SI, Assets, Exploitation et Services, etc.). On les aide en phase d'appel d'offre à faire des propositions réalistes et innovantes. On les accompagne lors des mobilisations et démobilisations pour assurer les transitions.

On continue à regarder ce qui se passe sur les grandes lignes avec du positif (tarifs, qualité de service, fréquentation notamment), et du négatif (marges des opérateurs, viabilité à long terme).

Plus largement on se questionne sur le rôle du transport en commun dans notre société !

Réduire l'empreinte carbone du secteur des transports pose un défi financier particulièrement complexe : il s'agit de satisfaire d'importants besoins en investissements à court terme tout en gérant les finances publiques de manière responsable et acceptable fiscalement pour les citoyens. Pour atteindre cet objectif, il est essentiel de diriger les fonds publics vers le développement de biens communs, pour la décarbonation et pour la résilience de nos systèmes de mobilité.

An aerial photograph of a winding road through a rural landscape. The road is filled with cars and a bus. The surrounding area is a mix of fields and forests. The sky is overcast with some clouds. The overall tone is somewhat somber due to the muted colors.

# Mobilités partagées : un socle pour la transition écologique et sociale ?

# Mobilités partagées : un socle pour la transition écologique et sociale ?

## Ce que dit l'**IA**

### Pourquoi c'est une tendance ?

Face aux défis environnementaux et à l'urbanisation croissante, les mobilités partagées (covoiturage, autopartage, vélos en libre-service) s'imposent comme des solutions durables. Elles réduisent les émissions de CO<sub>2</sub> et désengorgent les infrastructures routières.

### Défis :

L'adoption de ces pratiques nécessite un changement culturel significatif.

L'offre entre zones urbaines et rurales, comme pour tous les autres modes de transports, est encore déséquilibrée car la faible densité de population complique leur mise en place.

### Impact de cette tendance :

Le développement des mobilités partagées contribue à la transition écologique en diminuant la dépendance à la voiture individuelle.

Elles favorisent également une meilleure accessibilité aux services de transport, car elles densifient l'offre et réduisent les coûts pour les usagers.



Illustration générée par l'IA

# Mobilités partagées : un socle pour la transition écologique et sociale ?

## Ce que dit notre experte

### *Ce que dit l'IA est-il juste ?*

Juste oui, mais en quelques lignes, c'est forcément très incomplet. Voici un focus sur le covoiturage.

Ces solutions sont bien adaptées aux besoins des centres urbains denses en réduisant le nombre de véhicules en circulation, diminuant les émissions de CO<sub>2</sub> et optimisant l'espace public.

Par exemple, le covoiturage urbain est intégré dans les stratégies de mobilité durable de plusieurs villes, avec des hubs et des plateformes connectés. C'est une pratique qui intéresse de plus en plus les collectivités locales qui jouent un rôle central en déployant des plateformes dédiées, souvent intégrées dans les stratégies territoriales de mobilité.

Cependant, les dynamiques d'adoption diffèrent selon les régions et les populations.

Dans les territoires ruraux, où les infrastructures de transport public sont souvent insuffisantes, le covoiturage répond à des besoins spécifiques dont voici quelques tendances :

- La ruralité mise sur des approches structurées et communautaires. Les leviers d'adoption sont fortement reliés à l'animation de (micro-)communautés de covoiturage. Le covoiturage en général mais en particulier en zone rurale, peut se décliner via des communautés qui se concentrent autour de centres d'intérêt (école, loisirs, etc) pour s'adosser à un réseau de confiance et adresser des trajets réguliers. Ces solutions reposent sur un réseau préexistant que la technologie - souvent une application - vient faciliter en apportant un soutien organisationnel. Existente aussi des initiatives locales, telles que les « clubs de covoiturage » ou les réseaux d'entraide intergénérationnelle, qui renforcent la confiance et la régularité de ces pratiques.
- Les trajets les plus demandés restent les trajets domicile-travail, mais on constate des demandes pour les trajets réguliers comme ceux vers les écoles, les marchés ou les pôles médicaux et les lignes de transports en commun structurants, y compris les gares.
- Le covoiturage courte distance est une pratique qui reste largement informelle car il ne garantit pas le retour de l'utilisateur. Face à une offre moins dense qu'en milieu urbain, il est possible que de potentiels covoiturés se désistent à l'utilisation du covoiturage face à l'absence de garantie d'un retour et l'impossibilité de trouver des alternatives.

Si équilibrer l'offre entre zones urbaines et rurales est un défi réel et crucial, le véritable défi reste l'adoption massive du covoiturage dans les zones rurales où la force des habitudes et les freins psycho-sociaux font la part belle au tout voiture.

Malgré un effort louable des politiques publiques, les incitations financières ne suffisent pas à amorcer une transition profonde vers le covoiturage. Il est nécessaire de travailler, par l'animation et la communication, sur les motivations profondes des autosolistes pour ouvrir leurs habitacles à d'autres et amorcer un virage pérenne.

Il est d'ailleurs intéressant de constater que les utilisateurs réguliers du covoiturage courte distance sont souvent plus convaincus par l'urgence de diminuer l'autosolisme que par les économies que peuvent apporter cette pratique.

### *Alors que fait-on en 2025 ?*

Il faut encore travailler à maximiser leur impact. Leur potentiel est conditionné à des incitations réglementaires (ex. voies réservées, subventions) et à un changement culturel favorisant le partage.

#### En ville :

1. Renforcer les infrastructures dédiées : créer des hubs multimodaux intégrant covoiturage, autopartage et transports publics pour faciliter l'intermodalité.
2. Encourager via des politiques publiques : étendre les voies réservées, introduire des incitations fiscales pour les utilisateurs, intégrer ces services dans les offres MaaS.
3. Cibler les trajets domicile-travail : mobiliser les entreprises pour inciter leurs salariés à adopter ces solutions via des partenariats ou subventions.

#### En milieu rural :

1. Croiser les approches solutions numériques avec animation et communication : le prisme de la technologie n'est pas le meilleur levier d'adoption pour les milieux peu denses. En revanche, l'entraide et l'envie de faire vivre son territoire est un levier puissant, comme la conscience environnementale.
2. Créer des dynamiques locales : soutenir les initiatives communautaires de covoiturage via des campagnes de sensibilisation et des financements publics. Les territoires ruraux bénéficient de réseaux sociaux locaux solides. Ils favorisent la confiance entre les usagers et permettent une organisation spontanée ou semi-structurée.
3. Mieux connecter les zones rurales et urbaines : synchroniser les trajets de covoiturage avec les horaires des transports publics régionaux pour couvrir les derniers kilomètres

### *Quelle est la priorité pour surmonter les freins culturels au partage des mobilités en 2025 ?*

En ville, les habitants doivent être convaincus que ces mobilités sont aussi pratiques que posséder un véhicule personnel. En milieu rural, il faut surmonter les réticences organisationnelles liées au manque d'habitude du partage.

Pour réussir, une campagne de communication nationale valorisant les bénéfices collectifs et individuels du partage pourrait être une priorité, accompagnée de témoignages locaux et d'expériences réussies.

Les mobilités partagées ne seront réellement transformatrices que si elles deviennent une norme culturelle dans tous les territoires.



# Mobilités actives : une adoption unanime en 2025 ?

# Mobilités actives : une adoption unanime en 2025 ?

## Ce que dit l'IA

### Pourquoi c'est une tendance ?

L'essor des mobilités actives, comme la marche ou le vélo, reflète une prise de conscience accrue des enjeux environnementaux et de santé publique. Elles répondent aux besoins de décarbonation des transports, particulièrement pour les trajets courts, tout en améliorant la qualité de vie en ville. Soutenues par des politiques publiques ambitieuses, elles sont également favorisées par la densification urbaine et une demande croissante des citoyens pour des modes de déplacement autonomes, économiques et respectueux de l'environnement.

### Défis :

- Adaptation de l'infrastructure urbaine avec un besoin accru de pistes cyclables sécurisées et d'espaces piétons.
- Conflits d'usage avec les véhicules motorisés.
- Manque de continuité des réseaux.
- Sécurité des usagers : vol, accidents, etc.
- Accessibilité pour tous, notamment dans les zones périurbaines ou pour les populations vulnérables.

### Impact de cette tendance :

- Transformation des villes : des espaces urbains plus inclusifs, moins pollués et plus attractifs.
- Réduction des émissions de gaz à effet de serre.
- Amélioration de la santé des habitants grâce à une activité physique régulière.
- Économie locale stimulée, notamment via des commerces de proximité.
- Reconfiguration des dynamiques urbaines, en renforçant l'importance des centres-villes et en favorisant une mobilité plus résiliente et durable.



Illustration générée par l'IA

# Mobilités actives : une adoption unanime en 2025 ?

## Ce que dit notre experte

### *Ce que dit l'IA est-il juste ?*

La réponse de l'IA est partielle... Les modes actifs ne sont pas une nouveauté, mais un retour aux pratiques de déplacement d'avant l'essor de l'automobile, qui a redéfini les villes et les modes de vie dès les années 1950. L'essor actuel des mobilités actives ne reflète pas une prise de conscience récente des enjeux environnementaux et de santé, déjà mise en avant il y a plus de dix ans par des rapports scientifiques, des collectifs et des associations. Ce renouveau s'appuie principalement sur deux dynamiques. À l'échelle nationale, la pression de l'Union Européenne via des objectifs climatiques a poussé la France à agir. Au niveau local, certaines villes, indépendamment de leurs orientations politiques, ont mis en place des politiques ambitieuses pour promouvoir ces modes de transport. Cependant, cet élan reste inégal. De nombreuses villes, même aux contextes similaires, n'ont pas suivi cette trajectoire, reflétant la diversité des priorités et des contraintes locales en matière de mobilité.

Concernant l'impact des mobilités actives, ce que dit l'IA est vrai, mais c'est un peu idéaliste et incomplet. Les mobilités actives, comme la marche et le vélo, réduisent la pollution sonore en rendant les villes plus calmes et agréables. Elles stimulent aussi l'économie locale à travers le développement d'une industrie dédiée, respectueuse de l'environnement et porteuse d'innovation. Les avancées technologiques, comme les vélos électriques ou cargos, élargissent leur accessibilité, mais les coûts restent un frein pour les ménages à faibles revenus.

Adaptées aux trajets urbains courts, les mobilités actives montrent leurs limites pour les longues distances, notamment en zones périurbaines ou rurales, où elles complètent les transports en commun pour le dernier kilomètre. Bien qu'elles ne soient pas une solution universelle, leur complémentarité avec d'autres modes de transport en fait un atout essentiel pour une mobilité durable et inclusive.

### *Alors que fait-on en 2025 ?*

L'adoption des mobilités actives en France fait face à des défis complexes qui dépassent la simple question des infrastructures. Bien qu'essentielles, ces dernières ne suffisent pas à inciter les citoyens à abandonner la voiture, ancrée dans les habitudes de vie.

Un changement durable nécessite des politiques publiques cohérentes, avec des budgets adaptés, une communication efficace et une éducation à la mobilité dès l'école.

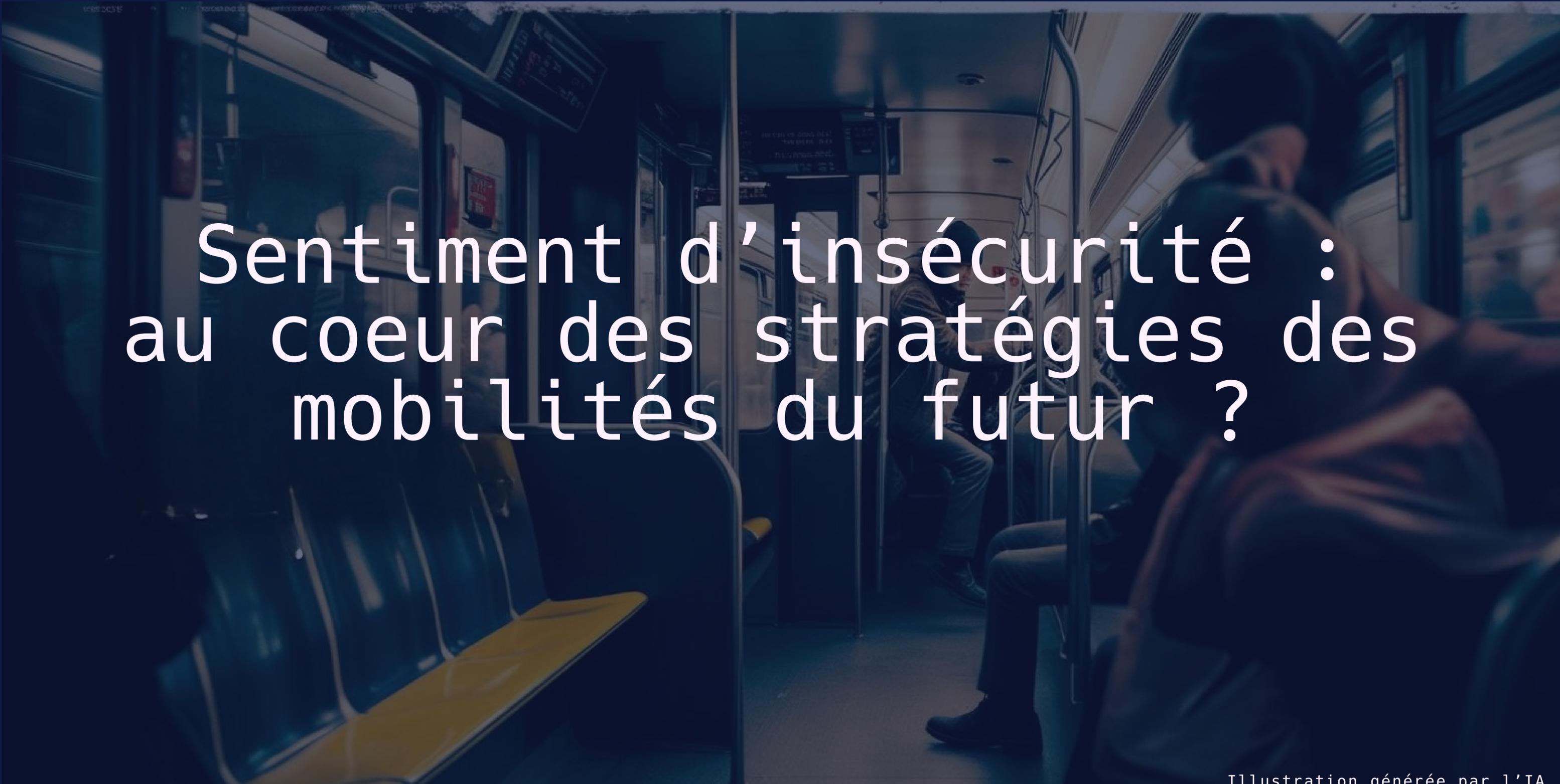
Le manque d'expertise dans la conception des infrastructures a souvent conduit à des erreurs coûteuses et à un sentiment d'insécurité. Des solutions comme les «vélos-rues» des Pays-Bas, où cyclistes et automobilistes cohabitent dans des zones à vitesse réduite, pourraient être adaptées, à condition d'accompagner leur mise en œuvre par des mesures de signalisation, de contrôle et de sensibilisation.

Les mentalités restent un obstacle majeur, renforcées par la publicité automobile qui maintient la voiture comme référence dominante. En parallèle, l'intégration tardive de notions liées au partage de la voirie dans le permis de conduire limite les changements de comportement. Il est donc essentiel de travailler là-dessus.

Enfin, garantir un accès équitable pour tous est un défi important. Les infrastructures des mobilités actives doivent répondre à des besoins variés sans créer de nouveaux obstacles, notamment pour les publics vulnérables, par exemple, ce qui fonctionne pour l'accessibilité des malvoyants n'est pas toujours adapté aux utilisateurs en fauteuil roulant

### *Comment l'IA peut-elle favoriser le développement des mobilités actives en France ?*

L'IA peut accélérer le développement des mobilités actives en optimisant les infrastructures (analyse des flux, modélisation, priorisation des investissements) et en renforçant la sécurité (détection des zones à risque, signalisation intelligente, lutte contre les vols). Elle personnalise les services via des applications et favorise l'intégration avec les transports en commun. En matière de sensibilisation, l'IA conçoit des campagnes ciblées pour encourager l'adoption de ces modes. Pour réussir, il faut garantir des données fiables, une accessibilité universelle et un accompagnement humain adapté.

The background image shows the interior of a public transport vehicle, likely a bus or tram. It features rows of blue and yellow seats, overhead handrails, and digital display screens. Several passengers are visible, some standing and some sitting, creating a sense of a busy, shared space. The overall lighting is somewhat dim, with a blueish tint.

# Sentiment d'insécurité : au coeur des stratégies des mobilités du futur ?

# Sentiment d'insécurité : au coeur des stratégies des mobilités du futur ?

## Ce que dit l'**IA**

### Pourquoi c'est une tendance ?

Le sentiment d'insécurité dans les transports publics émerge comme une priorité en raison de son impact direct sur l'expérience des usagers et leur fidélité. Les incidents réels ou perçus, amplifiés par leur médiatisation, dissuadent l'utilisation des transports collectifs. Dans un contexte où leur rôle est central pour une mobilité durable, la capacité à répondre à cette problématique est cruciale pour garantir leur attractivité.

### Défis :

Traiter ce sentiment implique de déployer des solutions efficaces comme la vidéoprotection, la présence d'agents ou des outils numériques d'alerte. Cependant, ces initiatives doivent être accessibles financièrement et préserver la fluidité du service sans compromettre la vie privée. Par ailleurs, le défi réside aussi dans la gestion des perceptions : rassurer les usagers par des actions visibles tout en minimisant les impacts psychologiques négatifs.

### Impact de cette tendance :

Ignorer cette problématique risque de détourner les voyageurs vers des alternatives perçues comme plus sûres, réduisant l'efficacité des réseaux publics. À l'inverse, une gestion proactive et innovante peut renforcer la confiance des usagers, rendant les transports publics non seulement fonctionnels mais aussi perçus comme des espaces sûrs et fiables, essentiels à l'avenir de la mobilité collective.



Illustration générée par l'IA

# Sentiment d'insécurité : au coeur des stratégies des mobilités du futur ?

## Ce que dit notre experte

### *Ce que dit l'IA est-il juste ?*

Les éléments proposés par l'IA sont globalement justes, mais méritent quelques précisions.

La montée du sentiment d'insécurité dans les transports est indéniable et documentée, comme l'illustrent des rapports du SSMSI (Service Statistique Ministériel de la Sécurité Intérieur) datant de novembre 2024. Ces études montrent une augmentation de 10% des usagers déclarant se sentir en insécurité, et ce malgré une diminution parallèle des faits d'insécurité réels de l'ordre de 11%.

Cette divergence de tendances souligne que le sentiment d'insécurité est, en partie, lié à des perceptions subjectives.

Par exemple, la médiatisation d'incidents impacte différemment les perceptions selon les publics :

- Elle n'impacte pas particulièrement celle des voyageurs du quotidien sur les amplitudes horaires « normales » (entre 6h et 21h environ en déclaratif)
- En revanche, celle des populations dites « plus sensibles » au sentiment d'insécurité, l'est fortement et négativement pouvant avoir une incidence sur leurs choix de transports, surtout à des moments spécifiques comme les horaires nocturnes.
- Mais celle sur laquelle elle aurait le plus d'impact est celle des « non voyageurs », car elle nourrit des imaginaires négatifs liés aux faits divers médiatisés.

La vidéoprotection ou les outils numériques présentés par l'IA comme des solutions efficaces pour réduire le sentiment d'insécurité dans les transports sont bien trop génériques. En effet, il est essentiel de bien comprendre les systèmes qui nourrissent ce sentiment d'insécurité mais aussi les besoins spécifiques des usagers avant de proposer des réponses. Cela est particulièrement vrai lorsque le subjectif entre en jeu !

Le sentiment d'insécurité pourrait bien, comme le suggère l'IA, être une problématique centrale en 2025 car « source d'opportunités » pour contribuer à une mobilité plus durable et inclusive. 3 défis majeurs sont à relever :

- Redonner un sentiment de maîtrise aux usagers : nos études qualitatives montrent l'émergence d'une définition commune à tous les publics sur ce que signifie « se sentir en insécurité ». En effet, cela serait directement lié à la perte de maîtrise d'une situation, et en particulier à la non-maîtrise des réactions d'autrui. Il est alors nécessaire d'agir sur plusieurs dimensions :
  - » Favoriser la maîtrise du trajet : communication, information voyageur, gestion de situation perturbée etc.
  - » Maîtrise de l'environnement : aménagement, process, maintenance, infrastructures etc.
  - » Maîtrise de la réactivité immédiate : systèmes d'alerte, présence humaine, réseaux de voyageurs etc.

- Répartir les ressources disponibles de la façon la plus pertinente possible : les perspectives budgétaires n'étant pas à la hausse, et la présence humaine restant le principal levier de réassurance des usagers, l'un des défis majeurs est d'assurer la répartition la plus pertinente des moyens disponibles, en assurant un bon équilibre entre présence humaine et solutions digitales.
- Apporter des réponses adaptées aux différents facteurs d'insécurité, sur l'ensemble du parcours : la diversité des perceptions rend complexe la mise en place de solutions, celles-ci devant répondre à une multitude de facteurs tels que les besoins de différentes typologies de profils (usagers réguliers, publics vulnérables, etc.), les spécificités du contexte local, la variabilité des expériences personnelles, etc.

Ce rapide aperçu montre les solutions pertinentes à imaginer résidant dans un espace bien plus large que la vision essentiellement technologique avancée par l'IA.

### *Alors que fait-on en 2025 ?*

On s'attelle à comprendre en profondeur les besoins en effectuant des études qualitatives et quantitatives ! (Ne jamais sous-estimer la puissance de plusieurs méthodes d'études !)

On conçoit des solutions et on les teste sur le terrain pour assurer leur pertinence et leur impact réel.

Et on ne s'interdit pas de réinterroger et repenser les processus en intégrant la gestion du sentiment d'insécurité dans toutes les démarches, des études d'impact aux interactions avec les usagers, pour en faire une priorité durable...

### *Le véritable défi derrière cette tendance n'est-il pas finalement de trouver le bon équilibre ?*

Trouver l'équilibre entre la solution de masse et le trop spécifique, entre les ressources humaines et les solutions technologiques, entre l'objectif et le subjectif... Le design et ses méthodologies constituent une perspective intéressante pour appréhender cette complexité qui nécessite de mettre en commun et en musique des expertises d'étude qualitative et quantitative, de la capacité d'analyse systémique, de la conception, de la production, de l'expérimentation de l'évaluation de solutions, etc. Un ensemble de savoirs portés par les designers en association avec les experts du sujet.

# Des services de transport numériques inclusifs et accessibles

# Des services de transport numériques inclusifs et accessibles

## Ce que dit l'**IA**

### Pourquoi c'est une tendance ?

L'inclusivité et l'accessibilité des services de transport numériques deviennent essentielles à mesure que la digitalisation des transports progresse. D'ici 2025, l'utilisation généralisée des applications mobiles, des systèmes de billetterie en ligne, et des informations en temps réel via des interfaces numériques nécessitera d'être accessible à tous.

### Défis :

- Créer des interfaces et systèmes accessibles à tous, incluant ceux qui ont peu de littératie numérique.
- Assurer que tous les services et produits répondent aux normes d'accessibilité fixées par la législation.
- Investir dans les technologies et formations nécessaires pour développer des services inclusifs.
- Répondre aux besoins variés d'une population diversifiée avec différentes formes de handicap.
- Assurer une accessibilité effective sur une grande variété de plateformes et de dispositifs. Les interfaces doivent être compatibles avec des outils d'assistance (comme les lecteurs d'écran, les commandes vocales, ou les sous-titres), tout en restant intuitives pour un large public.

### Impact de cette tendance :

- Faciliter l'accès au transport pour tous, réduisant ainsi l'exclusion sociale.
- Offrir des options de transport fiables et accessibles.
- Augmenter l'efficacité organisationnelle et générer une satisfaction client accrue.
- Créer un cadre où l'innovation y est encouragée pour continuellement améliorer l'accessibilité et l'inclusivité.



Illustration générée par l'IA

# Des services de transport numériques inclusifs et accessibles

## Ce que dit notre experte

### *Ce que dit l'IA est-il juste ?*

C'est plutôt vrai !

Au-delà d'une simple tendance pour 2025, le fait de concevoir et d'offrir des services de mobilité numériques inclusifs et accessibles est une priorité pour les opérateurs de transport afin de lutter contre l'exclusion.

Il existe encore des interfaces peu adaptées à toutes les typologies d'utilisateurs à l'instar des bornes/automates ou des guichets historiques. Ils sont de plus en plus supplantés par les outils numériques personnels des clients (smartphones, lecteurs d'écran, etc) qui offrent une interface plus adaptée à leurs besoins, et sont de fait plus accessibles.

Dorénavant les outils d'assistance doivent être intégrés aux interfaces de manière transparente pour l'utilisateur afin de proposer une expérience fluide et cohérente d'un bout à l'autre du service.

Pour pérenniser ces interfaces, maintenir la qualité de service, et l'accessibilité, l'une des difficultés est de réaliser des mises à jour régulières, qui intègrent de nouvelles fonctionnalités. L'utilisation de nouveaux outils et process permet de relever ce défi. Notamment, développer un design system (ensemble de normes, de règles, de composants et de modèles qui aident une équipe à concevoir, développer et gérer efficacement une interface utilisateur cohérente) permet à l'opérateur de créer et maintenir plus facilement toutes ses applications, qu'elles soient destinées aux métiers en interne, ou au grand public.

En réduisant les inégalités sociales et géographiques, les services de mobilité numériques inclusifs et accessibles favorisent l'intégration économique et culturelle en permettant à tous d'accéder à l'emploi, aux services de santé, à l'éducation et à d'autres opportunités. C'est d'autant plus nécessaire avec l'augmentation de la digitalisation de l'accès aux services de transport et la diminution du nombre d'agents en gares et stations.

Par ailleurs, rendre plus accessibles les services de transport numériques permet d'augmenter le nombre d'utilisateurs des transports au global : cela participe au développement d'une multitude de nouveaux services adaptés aux différentes typologies d'utilisateurs et aux spécificités territoriales, tels que le transport à la demande ou le covoiturage qui peuvent être proposés dans les zones où l'offre de transport classique est peu étoffée.

### *Alors que fait-on en 2025 ?*

Outils, méthodologies et réglementation viennent accélérer le développement des services numériques accessibles.

Il est plus facile aujourd'hui d'intégrer la dimension accessibilité dans les services numériques dès la phase de conception, grâce aux nouveaux outils tels que l'IA, les logiciels de vocalisation, de traduction, ou encore par la conception de design systems.

La co-conception avec les utilisateurs finaux (clients voyageurs), les utilisateurs du service (agents de vente ou de maintenance), mais aussi les autorités organisatrices de mobilité, et les associations représentantes des personnes en situation de handicap, permet de prendre en compte les besoins de toutes les parties prenantes.

La conception itérative, ponctuée de tests utilisateurs, vient compléter le travail collaboratif, pour répondre au mieux aux besoins des différentes typologies d'utilisateurs.

Enfin, à partir de juin 2025, il faudra répondre aux engagements imposés par l'Acte Européen sur l'accessibilité. Cette directive vise à garantir que toutes les entreprises de l'UE proposant des services soient accessibles à tous sous peine de sanctions.

### *L'accessibilité, la nouvelle porte d'entrée des stratégies de conception pour les opérateurs de transport public ?*

Adopter une approche inclusive dans la conception de services et de produits numériques permet d'adresser un public beaucoup plus large.

En effet, concevoir un service avec des profils d'utilisateurs ayant des besoins très spécifiques, les «extreme users», permet d'envisager tous les spectres d'utilisation d'une solution. Répondre aux besoins particuliers des personnes en situation de handicap permet d'optimiser la performance, la simplicité, la lisibilité, et l'adaptabilité de l'outil.

Par exemple, optimiser l'interface d'une borne de recharge pour s'adresser aux personnes ayant des difficultés de motricité — en augmentant la taille des boutons et en simplifiant la navigation — permet de faciliter son utilisation pour des personnes ayant les mains occupées, pour les utilisateurs pressés ou distraits, qui accèdent plus rapidement aux informations essentielles.

L'accessibilité numérique contribue directement à rendre un service plus robuste, fluide intuitif et fiable pour tous les utilisateurs. Elle présente un enjeu social majeur, permettant de garantir la mobilité pour tous. C'est un levier stratégique pour les opérateurs de transport public, à intégrer en amont lors de la conception.



