



Offres d'accompagnement
Mobilité & Post-Confinement
Etudes & Conseil

AVRIL 2020



Les enjeux mobilités posés
par le déconfinement





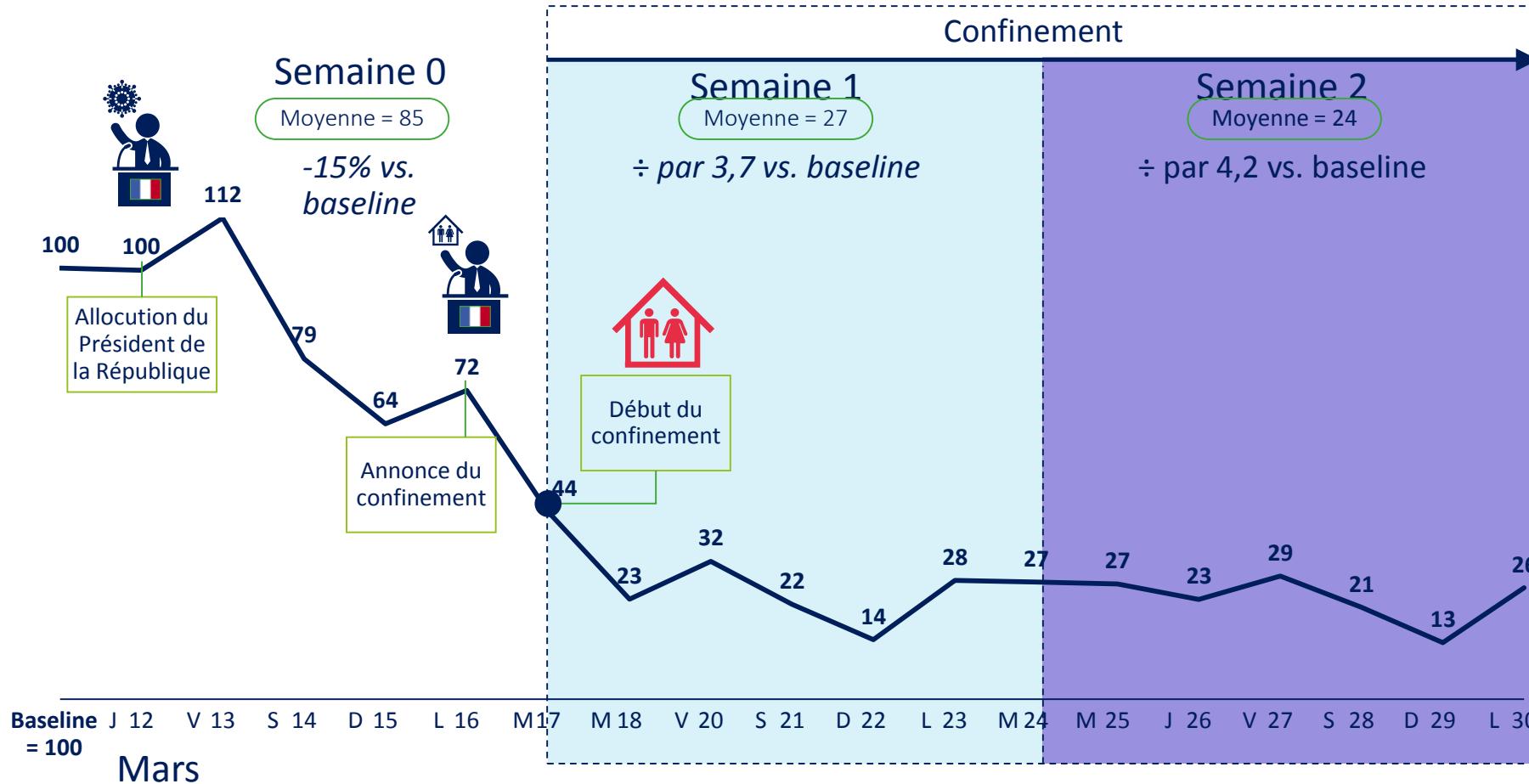
Kisio à vos côtés dans cette période critique

Vous aider à gérer au mieux le déconfinement et l'après

- Après plusieurs semaines de confinement imposant des restrictions de circulation et des mesures d'hygiènes strictes, tout le paysage de la mobilité se trouve bouleversé.
- A la sortie de cette crise sanitaire, au moment où le « déconfinement » se mettra en place, il sera essentiel de suivre ses effets sur les déplacements de la population et de pouvoir aider nos clients à comprendre progressivement comment se fera le retour à la normale et surtout que sera ce "nouveau normal".
- Les équipes Etudes & Conseil de Kisio peuvent vous offrir plusieurs appuis :
 - **Comprendre et anticiper les nouveaux paradigmes de la mobilité post-COVID à partir de l'exploitation de données GPS anonymisées**, Kisio apporte toute son expertise pour mettre en place des indicateurs de suivi des déplacements, ainsi qu'une aide à la compréhension des changements constatés lors de la reprise du trafic (nombre de déplacements, modes, motifs, focus sur les pôles générateurs et les OD stratégique, suivi des densités, etc.),
 - Vous appuyer dans la **conception d'une offre agile** capable de s'adapter aux besoins changeants des voyageurs,
 - Anticiper la **gestion des voyageurs** dans les espaces de transports : **management de la demande** pour éviter les flux massifs, déploiement d'offres de substitution ou de **modes actifs, gestion des flux et signalétique**,
 - Vous assister dans le défi de la remise en route d'une offre importante et de l'accueil des voyageurs **par l'accompagnement, la formation et la conduite du changement**.
- Kisio se tient à vos côtés pour gérer au mieux le déconfinement et l'adaptation de la mobilité dans les mois qui viennent.

Les déplacements ont diminué dès la semaine suivant l'allocution du 12 Mars, pour être divisés par 4 depuis le confinement

Evolution du nombre de déplacements en France depuis l'allocution du 12 Mars

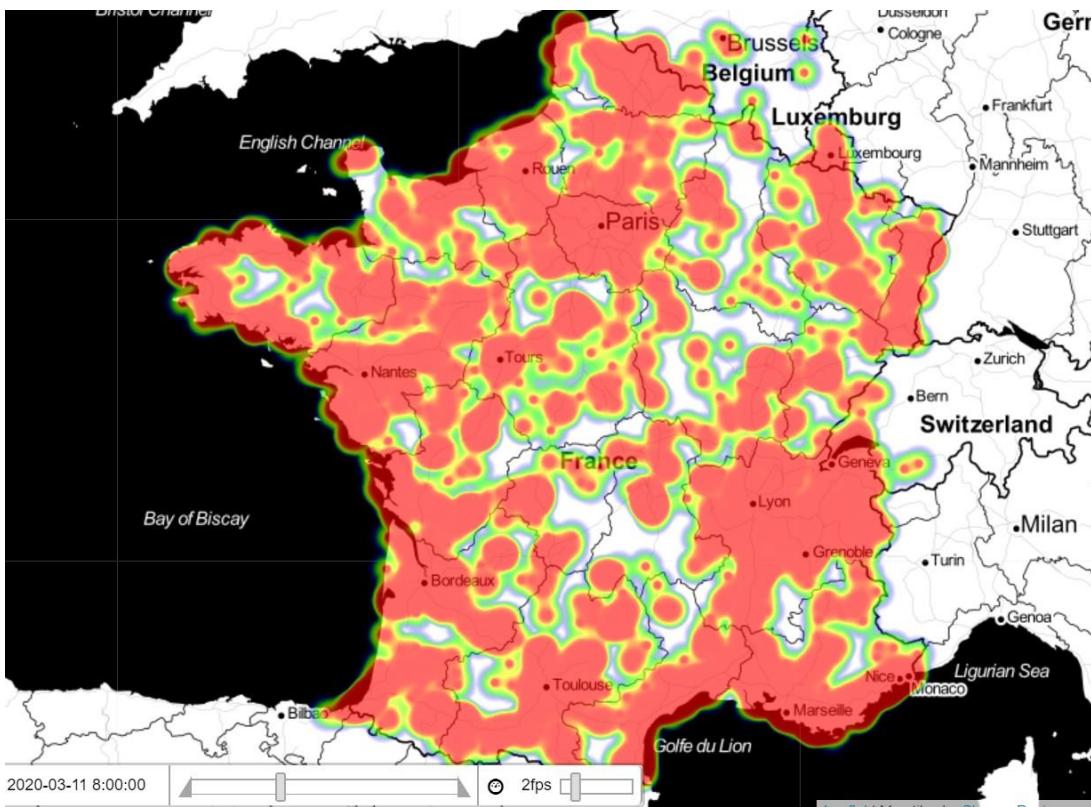


Baseline : valeur médiane entre le 2 Février et le 11 Mars Moyenne = x Moyenne de déplacements sur la période donnée, vs. base 100

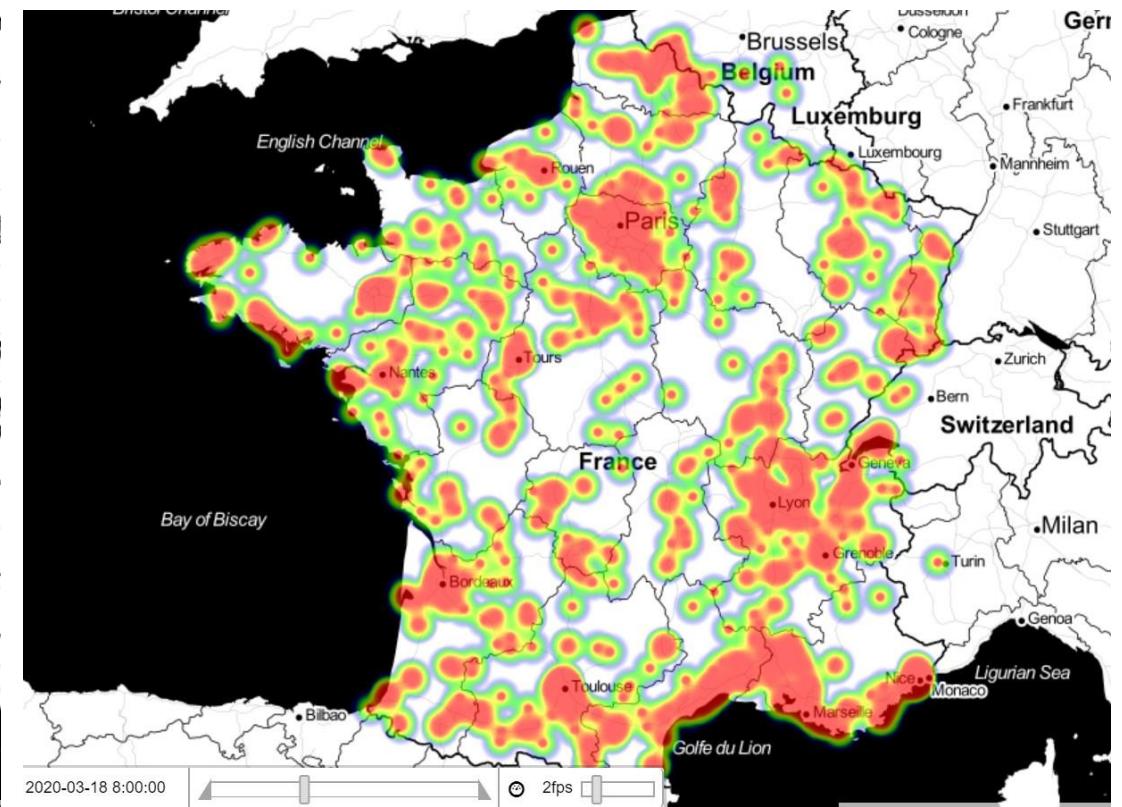
Source: Kisio, Roland Berger

Le confinement est respecté, on ne constate pratiquement plus de flux massifs

Mercredi 11 mars – 8h



Mercredi 18 mars – 8h

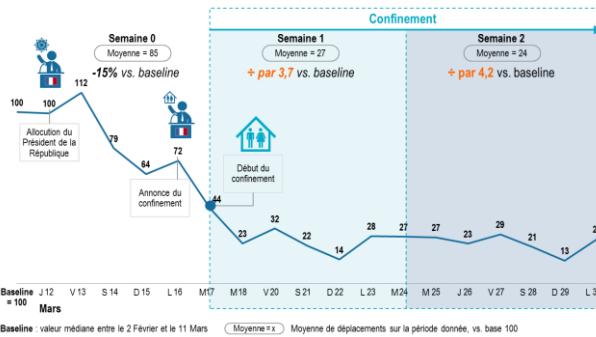


Source: Kisio

La part modale du transport en commun s'est effondrée, quel sera le comportement des voyageurs après le confinement ?

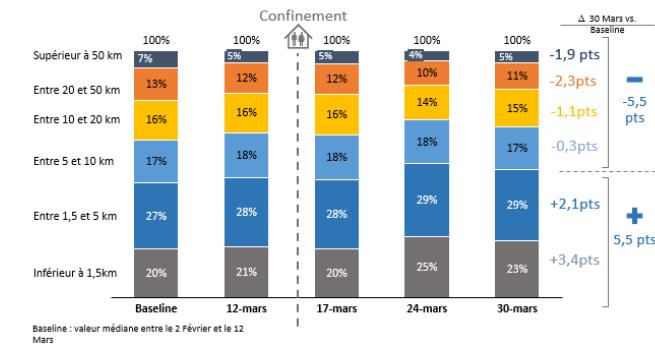
Suivi de l'évolution de la mobilité « post-confinement »

Indice de déconfinement Mobilité générale



Suivi des changements de comportement

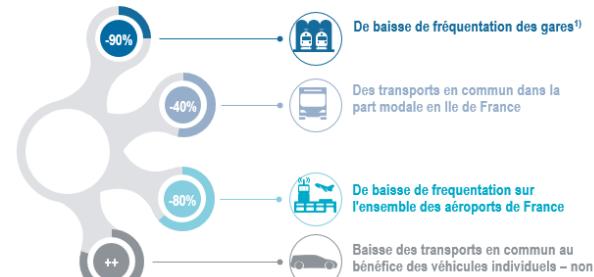
Lieux visités Type de déplacements



Suivi de la reprise des transports en commun

Part modale TC / Fer / VP / Modes actifs Trajets préférentiels

Aperçu de l'évolution des parts modales durant le confinement



1) Sur 5 gares mesurées : Paris Gare de Lyon, Rennes, Bordeaux Saint Jean, Lyon Part-Dieu, Lille Flandres

Source: Kbis, Roland Berger

Le principe sous-jacent est de définir des niveaux « étalons » (baseline) sur la période avant confinement sur un panel que nous suivons dans le temps pour voir la reprise de mobilité.

Les questions du déconfinement sur les mobilités

Des enjeux pour les transporteurs et les AO

Opportunités et défis pour des évolutions structurelles en matière de mobilité

1 Déplacements quotidiens


Le volume de déplacement retrouvera-t-il son niveau d'avant la crise ? Quand ?
Quel impact sur les déplacements loisirs et commerce ?
Impact du télétravail et la pointe du matin ?
Quel niveau de densité est-il supportable en ville ?
Quel rôle pour les modes actifs et notamment le vélo ?

2 Report modal vers la voiture


A quelle vitesse les voyageurs reviendront-ils dans les transports collectifs ?
Quelle offre et quelle qualité de service pour rassurer les voyageurs des TC ?
Quel risque d'impact sur la congestion automobile ?

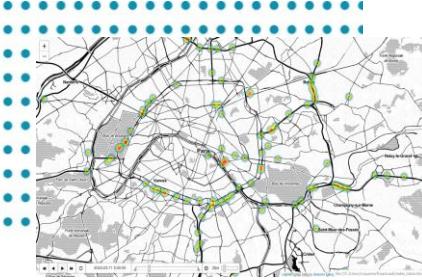
3 Déplacements non quotidiens


Impact sur les déplacements touristiques ?
Impact sur les déplacements longue distance professionnels ?
Quel rôle et part pour la logistique urbaine demain ?

Comment Kisio peut vous aider
dans les difficultés posées par
le déconfinement



Les thématiques sur lesquelles Kisio peut vous accompagner



Comprendre la mobilité post-confinement et adapter l'offre de TC

- Analyser finement les mobilités post confinement à J+3 avec les données GPS : VisioPulse
- Utiliser des outils prédictifs des besoins voyageurs grâce à l'intelligence artificielle
- Accompagner les réseaux sur l'adaptation de l'offre de TC
- Suivre en temps réel l'occupation des espaces et véhicules et alerter les surdensités : Dotpulse



Accompagner les voyageurs dans ce contexte nouveau

- Favoriser les modes actifs et leur permettre de circuler en toute sécurité
- Accompagner et faire connaître les adaptations de l'offre de transport
- Agir sur la demande et limiter les flux à travers la communication voyageurs



Venir en appui aux équipes opérationnelles

- Formation, sensibilisation, mise en place opérationnelle des textes réglementaires
- Audits sûreté et suivi de l'absentéisme
- Conduite du changement en collaboration avec les métiers

#1

Comprendre la mobilité post-confinement et adapter l'offre de TC





Comprendre la mobilité post-confinement et adapter l'offre de TC

Analyser finement les mobilités post confinement à J+3 avec les données GPS : VisioPulse

Kisio a développé des solutions exclusives autour des données de géolocalisation GPS des téléphones utilisées jusqu'ici essentiellement par des entreprises de publicité ciblée et quelques grandes entreprises digitales (Google, Moovit, etc.).

Kisio réutilise les données de géolocalisation de plusieurs centaines d'application avec un panel redressé de 4 millions de personnes en France.



Marché global de mobilité

- > **Suivre du nombre global de déplacements**
 - Evolution globale du marché de la mobilité par zone (nbre déplacements)
 - Evolution des grandes parts modales et grands motif (impact télétravail)

Suivi des fortes densités

- > **Suivre l'évolution sur les zones à risque**
 - Les espaces piétons générant de fortes densité (par période)
 - Les espaces de transport à risque (arrêts, gares)
 - La saturation des voiries

Remise en route des transports collectifs

- > **Piloter l'offre pour les transports collectifs**
 - Suivi des parts de marché modes actifs / voiture / TC sur :
 - Des OD phares,
 - Des grands pôles générateurs.
 - Suivis fins (pluie, nuit, jours semaine, impact réouvertures ciblées, etc.)



Suivi granulaire et rapproché des mobilités pour réussir au mieux la sortie de crise



Comprendre la mobilité post-confinement et adapter l'offre de TC

Utiliser des outils prédictifs des besoins voyageurs grâce à l'intelligence artificielle

Aménagement
des modes
actifs

- > **Identifier les déplacements facilement réalisables par modes actifs**
 - Identifier les populations cibles en matière de communication
 - Mettre en place des aménagements provisoire et la signalétique vélos là où elle sera utile

Les outils
prédictifs

- > **Mettre en œuvre les outils prédictifs :**
 - Des algorithmes permettent d'anticiper les évolutions des voyageurs à mesure du déconfinement et des évolutions psychologiques :
 - Comportements identifiés ailleurs,
 - Evolution des comportements constatés
 - **À J-5 : anticiper les flux par mode, par OD, par pôle générateur, par heure**
 - **Identifier les zones à risque**
 - **Piloter les besoins d'offre de transport**

Pilotage de
l'offre de
transport

- > **Disposer d'un outil pour éclairer les choix sur les plans de transport à court et moyen terme à partir des outils prédictifs**
 - Définition des grands axes du plan de transport à J-5, J-30, J-90
 - Besoins de renforts provisoires

Comprendre la mobilité post-confinement et adapter l'offre de TC

Accompagner les réseaux et les équipes terrain pour l'adaptation de l'offre TC au contexte

Analyse



→ Analyser finement les évolutions spatiales et temporelles de la mobilité du territoire cible pour **dresser un panorama des changements de pratiques et des impacts sur la demande de TC**



→ Analyser l'évolution les parts de marchés, dimensionner les flux, étudier la répartition de la demande dans le temps pour **hiérarchiser les enjeux d'adaptation de l'offre à la demande.**



→ Intégrer les contraintes sanitaires, les enjeux contractuels et les spécificités locales propres au contexte, pour **identifier les principales pistes d'évolution de l'offre et proposer des actions cohérentes.**



→ **Accompagner les équipes locales** pour co-construire un plan phasé et sur mesure de l'adaptation de l'offre.

Adaptation



→ **Identifier les pistes d'adaptation en termes de :** tracé, niveau d'offre et doublages, capacité proposée, typologie de service (régulier, ponctuel, à la demande...)



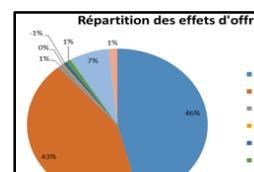
→ **Identifier les solutions d'offre complémentaires** (vélo, covoiturage,...)

→ **Vérifier l'adéquation Offre / Demande** des différentes pistes d'évolution.

Evaluation



→ **Evaluer l'adéquation des propositions** avec les enjeux sanitaires, politiques, contractuels et avec les moyens disponibles (matériel, personnel de conduite...)



→ **Estimer les impacts financiers**, coûts d'exploitation, parc, sous-traitance éventuelle,



→ **Evaluer les impacts prévisionnels** sur le trafic et les recettes

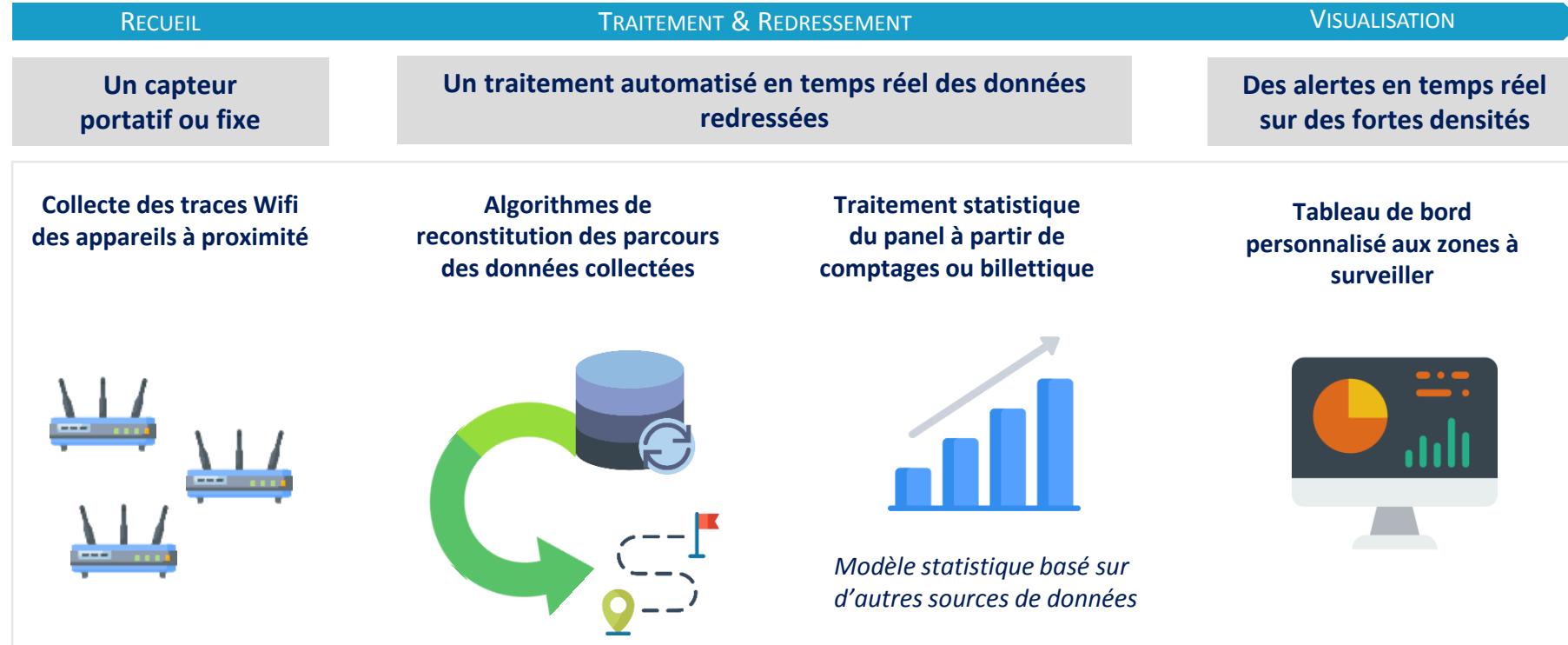
→ **Dresser une analyse type "SWOT"** des mesures proposées

Comprendre la mobilité post-confinement et adapter l'offre de TC

Suivre en temps réel l'occupation des espaces et véhicules et alerter sur les surdensités : Dotpulse

Alertes en temps réel

- > Identifier les déplacements par **des boîtiers qui captent en temps réel les données WIFI**
 - Combien de personnes se trouvent dans un espace (rue, gare, espace d'attente) ?
 - Combien de voyageurs se trouvent dans un véhicule ?



Déploiement

- > Les boîtiers **s'installent en quelques minutes avec une arrivée électrique**.
- > Ils peuvent également être **portés par une personne** (batterie) et rechargés tous les jours.
- > Les données sont ensuite restituées en 4G, traitées dans nos serveurs et mises à disposition.

#2

Accompagner les voyageurs dans ce contexte nouveau



Accompagner les voyageurs dans ce contexte nouveau

Favoriser les modes actifs et leur permettre de circuler en toute sécurité

→ **Définir la tactique/stratégie**, en co-construction avec les acteurs locaux, intégrée au plan transport global multimodal (besoin de voie bus, trafic automobile, etc.) et selon les périodes de la journée :

- aménagement des axes de circulations stratégiques piétons/vélos/trottinettes : faisabilité technique aménagements/mobilier/signalétique, phasage, budget (largeur trottoir, modification du plan de circulation, réaffectation de file, etc.)
- stationnement des vélos : écartement, traitement des surfaces de contact, etc.
- réglage des feux pour une meilleure fluidité de tous les usagers : suppression de la demande du vert piéton par bouton pressoir, modification des durées des cycles, etc.

→ **Evaluer l'impact et adapter les aménagements** en « temps réel » à l'aide des traces GPS

→ **Formuler des recommandations pour des aménagements pérennes**



Exemples de références Kisio :

EXPERIMENTATION NOUVELLES MOBILITES EN PAYS DE LOIRE

Think : Design du service et de l'infrastructure temporaire nécessaire, conception du protocole d'expérimentation

Make : AMO pour le montage de l'expérimentation et la réalisation des travaux

Test : lancement de l'expérimentation et suivi technique

Learn : Evaluation continue avec intégration des toutes les parties prenantes

AIDE À LA RÉPONSE À L'APPEL À PROJETS POUR UN SERVICE DE GLISSE URBAINE DANS LE QUARTIER D'AFFAIRES DE LA DÉFENSE

*Identification et hiérarchisation de la cible
Dimensionnement du besoin et implantation des stations*

Accompagner les voyageurs dans ce contexte nouveau

Accompagner et faire connaître les adaptations de l'offre de transport



- La période post-confinement occasionnera la mise en place de plans de transport mouvants, comme cela est parfois le cas dans des situations perturbées type phases de grands travaux. La nécessité de fluidifier le trafic et de soulager le réseau exacerbera cette tendance
- Dans ce cadre, l'enjeu sera de permettre aux voyageurs de s'y retrouver en simplifiant la lecture de l'offre
- Mais également de faciliter, de sécuriser et d'accompagner leurs parcours de bout en bout

Construction de scenarios de prise en charge selon le plan de transport et les modes préconisés

Appui à la construction de scenarios de report

Analyse d'impacts parcours clients

Construction d'un parcours-cible avec prise en compte des gestes barrière, de la régulation, ...



Déclinaison opérationnelle des scenarios

Préconisations sur la mise en œuvre d'un plan d'information et de communication voyageurs tous canaux

Préconisations sur la pose de la signalétique

Dimensionnement et formation des agents terrain

Conception de moteurs de recherche d'itinéraires aléternatifs

Exemples de références Kisio :



Nombreuses missions d'accompagnement de SNCF Transilien en IDF comme CCR PARM : travaux ayant impacté le plan de transport des lignes RER B, D, H et K desservant la Gare du Nord. Il faut réorienter les 225 000 voyageurs qui transitent par la Gare du Nord.

Actions et résultats :

- Des préconisations minimisant le désagrément des voyageurs
- Un dispositif complet mêlant accompagnement humain, communication, information voyageurs & signalétique
- La coordination avec succès de multiples opérateurs : SNCF, RATP, Keolis



Une présence sur le terrain en amont et au moment du lancement, afin de s'assurer d'un dispositif adapté au territoire et au contexte



Supports de formation à destination des agents d'information voyageurs

Accompagner les voyageurs dans ce contexte nouveau

Agir sur la demande et limiter les flux à travers la communication voyageurs



- Identifier les différents canaux de communication activables sur le réseau
- Inciter les voyageurs à prendre des itinéraires ou modes alternatifs pour désengorger certaines lignes du réseau
- Assurer la mise en place et le respect de gestes barrière dans les transports en commun

Plan de communication

- Préconisations sur la mise en œuvre d'un plan de communication multicanal et phasé dans le temps
- Appui opérationnel dans la conception des briefs agences et dans l'interface partenaires



Recours au nudge

- Préconisations et déploiement de dispositifs adaptés à la situation
- Mesure de l'efficacité via des enquêtes terrain et comportementales

Exemples de références Kisio :



Aide à la stratégie de communication
digitale et institutionnelle © KISIO



Mise en place d'un calendrier connecté pour le RER C : outil permettant d'informer les voyageurs des différentes phases travaux et ajustements du plan de transport

Actions et résultats :

- Informations ciblées aux voyageurs sur les perturbations travaux prévues
- Limitation du nombre de plaintes voyageurs lors des phases travaux
- Stockage de l'information de façon centralisée, structurée et standardisée

#3

Venir en appui aux équipes opérationnelles





Venir en appui aux équipes opérationnelles

Formation, sensibilisation, mise en place opérationnelle des textes réglementaires

Identification des exigences à respecter

- > Identifier les exigences réglementaires qui s'appliquent à vos activités au regard de la situation :
 - Etude réglementaire avec notre **équipe de juristes**
 - Benchmark de la **jurisprudence** afin de comprendre les décisions de justice déjà rendues sur le sujet
 - Création de **fiches pratiques**
 - Accès à notre solution HSE-Perform pour accéder à nos grilles d'analyse créées spécifiquement pour vous permettre de comprendre et répondre aux nouvelles dispositions entrées en vigueur suite à l'épidémie de Covid-19

Sensibilisation

- > Mettre en place des actions visant à sensibiliser l'ensemble du personnel :
 - **Supports de communication**
 - **Wébinaires**
 - **Serious-Game**

Formation

- > Formation à destination des différents publics concernant les **bonnes pratiques, les gestes métiers et la résolution de situations problématiques** :
 - **Obligations & droits** en tant qu'opérateur, employeur ou salarié
 - **Bonnes pratiques** et gestes barrières
 - Mise en place de **process** (procédures, KPI etc.) visant à sécuriser le déconfinement

Venir en appui aux équipes opérationnelles

Audits sûreté et suivi de l'absentéisme

Réalisation d'audits terrain

- > Mesurer sur le terrain l'**adéquation des moyens vis-à-vis des exigences de sûreté induites par le Covid-19** :
 - **Process** mis en place
 - **Sensibilisation** des intervenants
 - **Dispositifs techniques** utilisés
 - **Respect des règles**
 - Utilisation des **bonnes pratiques & gestes barrières**

Plan d'actions

- > Proposer les actions nécessaires à la sûreté du personnel et des voyageurs :
 - **Plan d'actions priorisé**
 - **Conseil et fiches pratiques**
 - **Tableau de suivi des actions et indicateurs sûreté**

Suivi de l'absentéisme

- > Mesurer l'**évolution de l'absentéisme** pour identifier les facteurs et axes d'amélioration :
 - Mesure des **taux et évolution** grâce à notre connaissance des outils RH et notre équipe de Data Scientists
 - Analyse des **facteurs** avérés et possibles d'absentéisme
 - Etude des **leviers d'action et d'amélioration possibles**

Venir en appui aux équipes opérationnelles

Conduire le changement en étroite collaboration avec les métiers



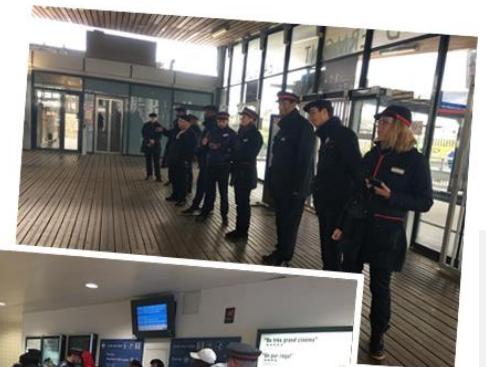
- Comprendre les impacts métiers sur tous les volets (organisation, process, gestes, discours, outils, ...) et le niveau d'adaptation nécessaire (réPLICATION / adaptATION / réINVENTION)
- Accompagner la mise en place d'organisations agiles et temporaires
- Embarquer les équipes dans le dispositif pour les rendre actrices / ambassadrices du changement induit par la situation

Diagnostic complet des impacts métiers et des freins potentiels à la mise en place de nouvelles mesures

A compléter

Co-construction du plan d'actions et de la boîte à outils des équipes

A compléter



Exemples de références Kisio :



Divers projets d'accompagnement au changement pour des outils Groupe (ex : projet NOVA chez Voyages SNCF ; COSMO et MOBIGO pour SNCF Transilien)

Actions et résultats :

- Des préconisations minimisant le désagrément des voyageurs
- Un dispositif complet mêlant accompagnement humain, communication, information voyageurs & signalétique
- La coordination avec succès de multiples opérateurs : SNCF, RATP, Keolis



Etudes & Conseil

Concevoir la mobilité de demain
avec la meilleure expérience
voyageur, adaptée et responsable

AVRIL 2020



Kisio, accompagne les acteurs de la mobilité

pour créer une mobilité personnalisée,
respectueuse des hommes, des ressources et des territoires

800 collaborateurs

15 agences en France

Prestations à l'international
EMEA, Etats-Unis et Australie

65 M€ de CA

Filiale Keolis, liée au Groupe SNCF



Un accompagnement stratégique et opérationnel grâce à une alliance unique de savoir-faire

Études & Conseil

Comprendre l'actuel,
imaginer la mobilité de
demain et offrir une
expérience voyageur
adaptée et responsable



Solutions Digitales

Tirer parti des données
mobilités pour **faciliter les déplacements** en offrant des services numériques de qualité



Services à la mobilité

Créer et assurer au quotidien une mobilité **performante et génératrice de satisfaction**



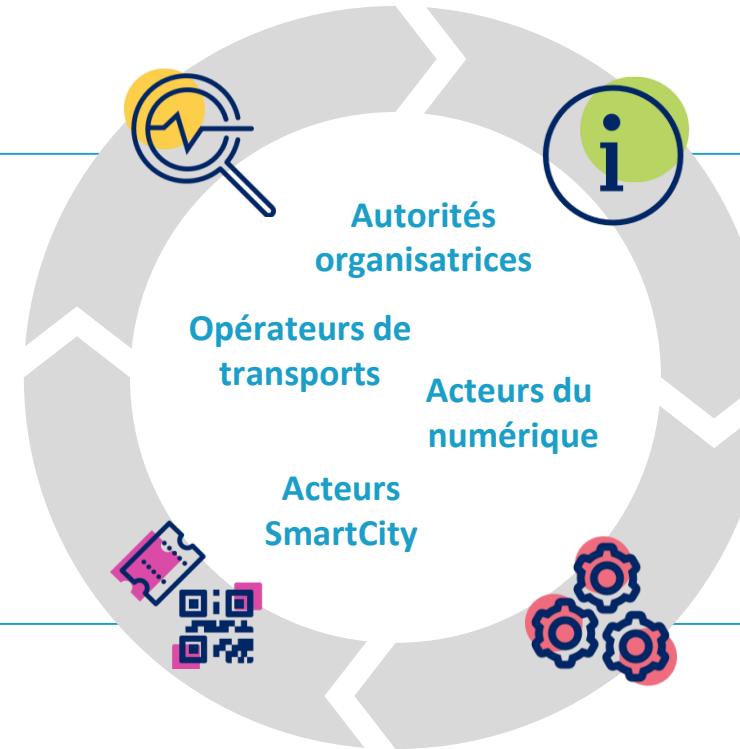
Kisio, partenaire des acteurs publics et privés dans la conception, le déploiement et l'animation de leurs services

Comprendre les mobilités

Décoder les comportements et usages de vos clients voyageurs

Distribuer les services

Déployer une nouvelle gamme tarifaire, un service de vente à distance ou de ticketing digital



Informer les voyageurs

Assurer des services d'information voyageur numériques et humains

Organiser l'offre

Innover, optimiser et piloter les hubs, les dessertes et les services

FOCUS Etudes & Conseil





Etudes & Conseil

Ce que nous sommes



Proche du terrain
Une vision opérationnelle
à l'épreuve du réalisé



ADN 100% mobilité
Une vision
globale et croisée
de toutes les mobilités



Innovation utile
au service du résultat



Etudes & Conseil

Ce que nous ne sommes pas



Un cabinet de conseil
expert de tout



Un bureau d'ingénierie

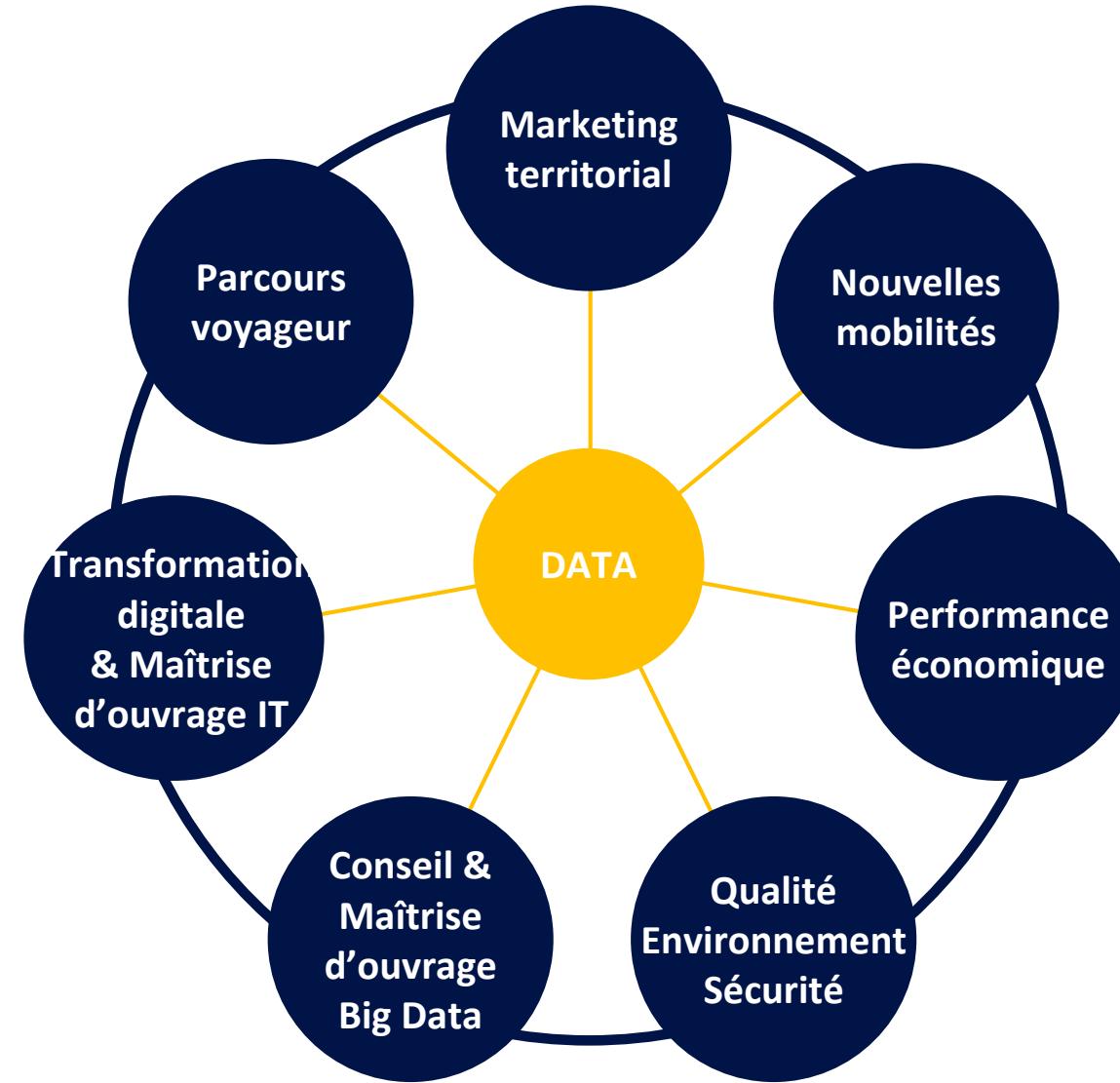


Des grands stratèges
qui parlent de MaaS
à tout va



Etudes & Conseil

Un accompagnement accéléré par la Data





Etudes & Conseil

En quelques chiffres



**130 collaborateurs
de talent**



3 sites
Paris
Lyon
Bordeaux



**Plus de 500
 prestations par an**



**97% clients satisfaits
& très satisfaits**

Etudes & Conseil

Nos Talents



19%

**Marketing, économistes,
juristes**

28%

**Urbanistes, architectes,
cartographes &
géomaticiens**

19%

**Data scientists,
data analysts &
statisticiens**

34%

Ingénieurs

6 doctorants

Etudes & Conseil

Nos expertises



Parcours voyageur

Intermodalités

Nouvelles mobilités

Transformation
digitale & change
management



Billettique

Systèmes d'aide
à l'exploitation

Information
voyageurs

Bus électrique



Excellence
opérationnelle

Gestion des
risques HSE

Performance
environnementale
& énergétique

Plans de mobilité



Diagnostic
Offre/Demande

Analyse
de la mobilité

Etudes de
performance TC

Etudes tarifaires

David O'NEILL
Directeur exécutif Etudes &
Conseil
David.oneill@kisio.com
06 32 66 92 65

Audrey GOLDKRANZ
Directeur Expériences Mobilité
& Innovation
Audrey.goldkranz@kisio.com
06 21 14 58 55

Eric BOURGEAY
Directeur Analysis
Eric.bourgeay@kisio.com
06 88 16 61 53

Arnaud FELIX
Directeur Performance &
Mobilité Responsable
Arnaud.felix@kisio.com
06 29 38 10 20

Jean-Jérôme LEBEL
Directeur Mobilité Connectée
Jean-jerome.lebel@kisio.com
06 25 82 79 27



Contactez-nous

kisio.com

www.linkedin.com/company/kisio/

Adresse Siège : 20 rue Hector Malot – 75012 PARIS
Adresse Lyon : 50 Cours de la République – 69100 VILLEURBANNE
Adresse Bordeaux : 11 rue de Tautia – 33080 BORDEAUX

