



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

AVRIL 2020



# Les enjeux mobilités posés par le déconfinement





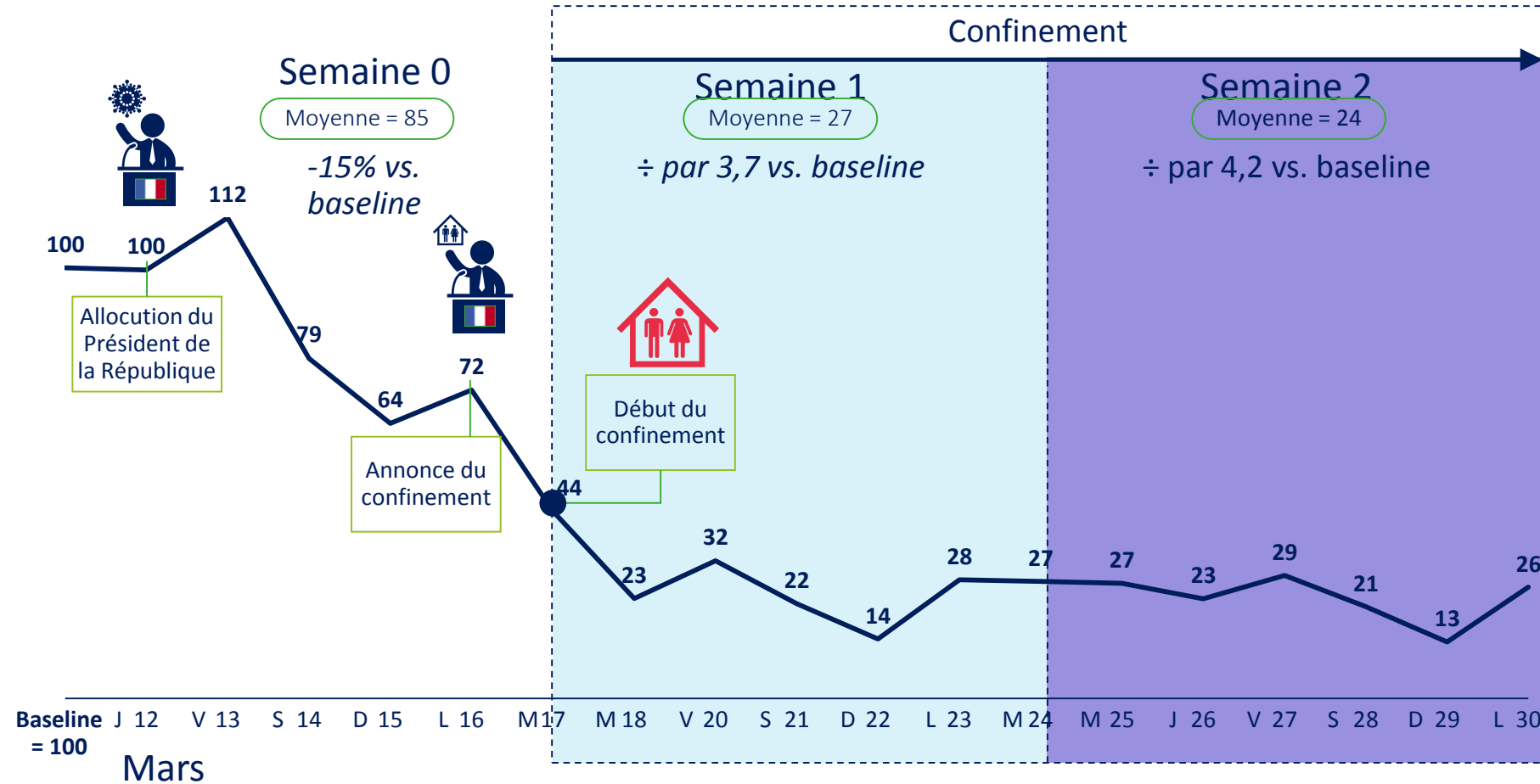
# Kisio à vos côtés dans cette période critique

## 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



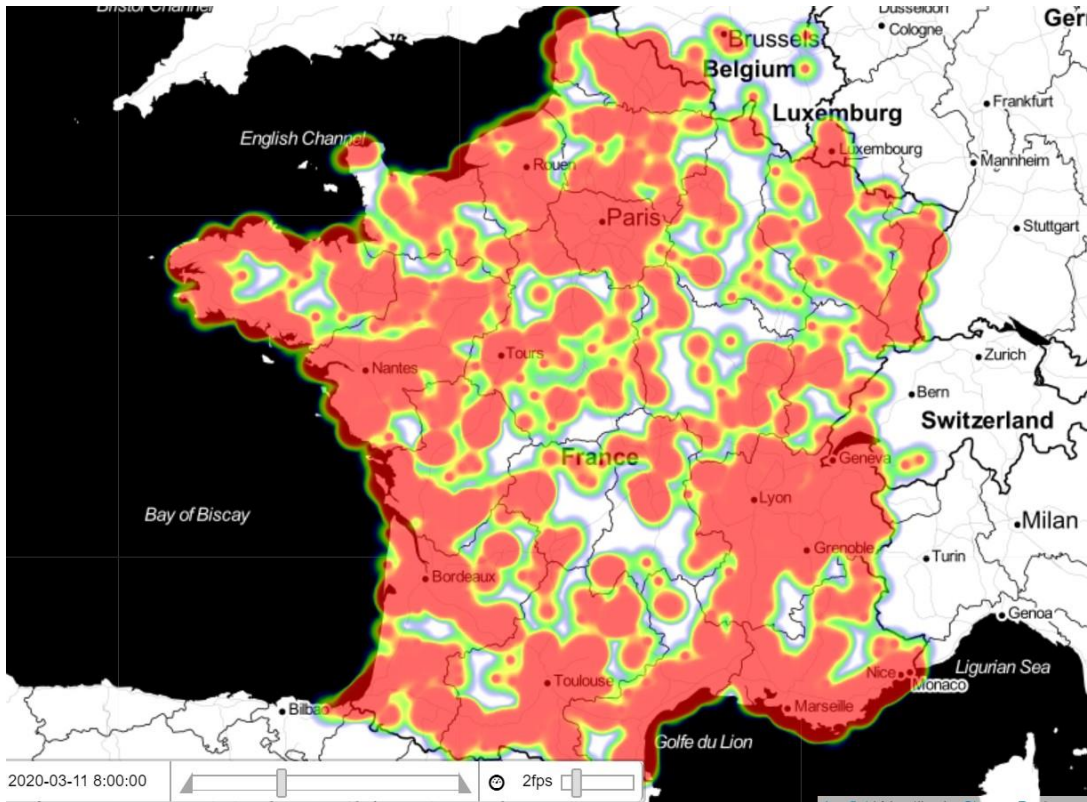
Baseline : valeur médiane entre le 2 Février et le 11 Mars (Moyenne = x) Moyenne de déplacements sur la période donnée, vs. base 100

Source: Kisio, Roland Berger



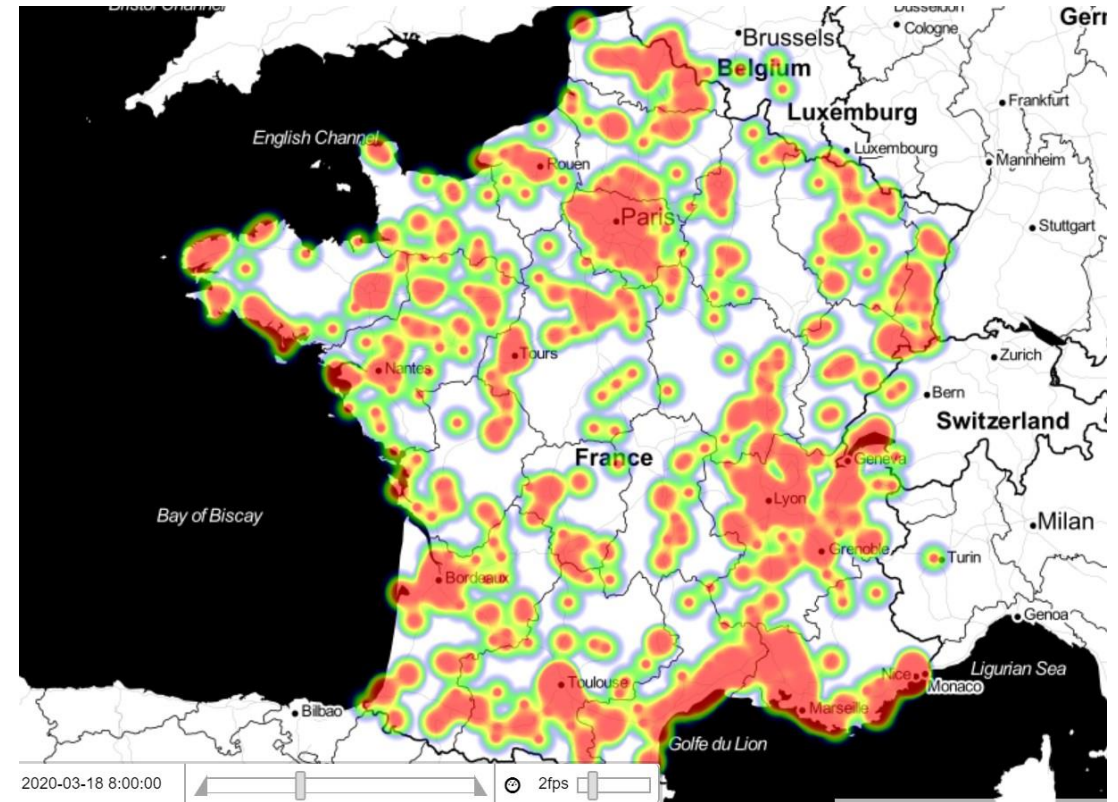
# Le confinement est respecté, on ne constate pratiquement plus de flux massifs

Mercredi 11 mars – 8h



Source: Kisiö

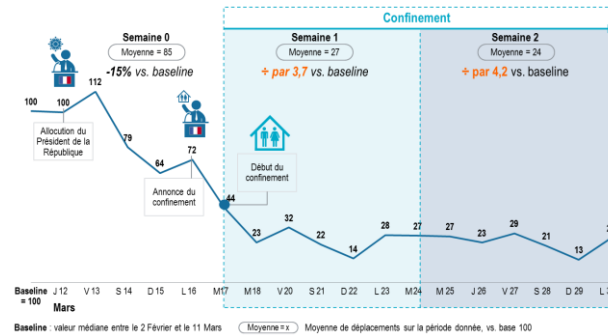
Mercredi 18 mars – 8h



# 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 »

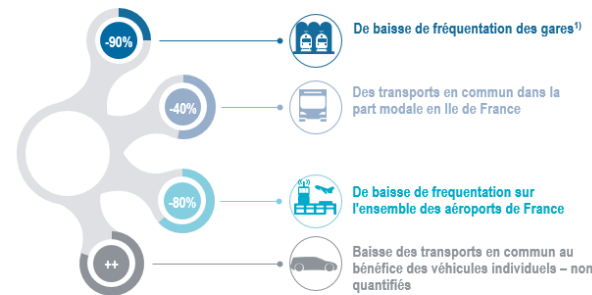
Indice de déconfinement  
Mobilité générale



## Suivi de la reprise des transports en commun

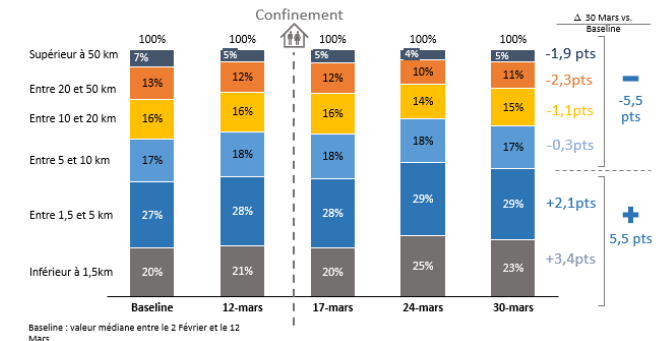
Part modale TC / Fer /  
VP / Modes actifs  
Trajets préférentiels

Aperçu de l'évolution des parts modales durant le confinement



## Suivi des changements de comportement

Lieux visités  
Type de déplacements




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,
    - Évolution 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 des 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.**

### Adaptation

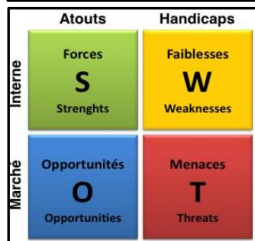
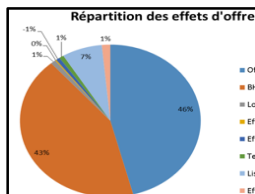


- **Accompagner les équipes locales** pour co-construire un plan phasé et sur mesure de l'adaptation de l'offre.
- **Enrichir les réflexions des bonnes pratiques constatées** sur d'autres réseaux.
- **Identifier les pistes d'adaptation en termes de :** tracé, niveau d'offre et doublages, capacité proposée, 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





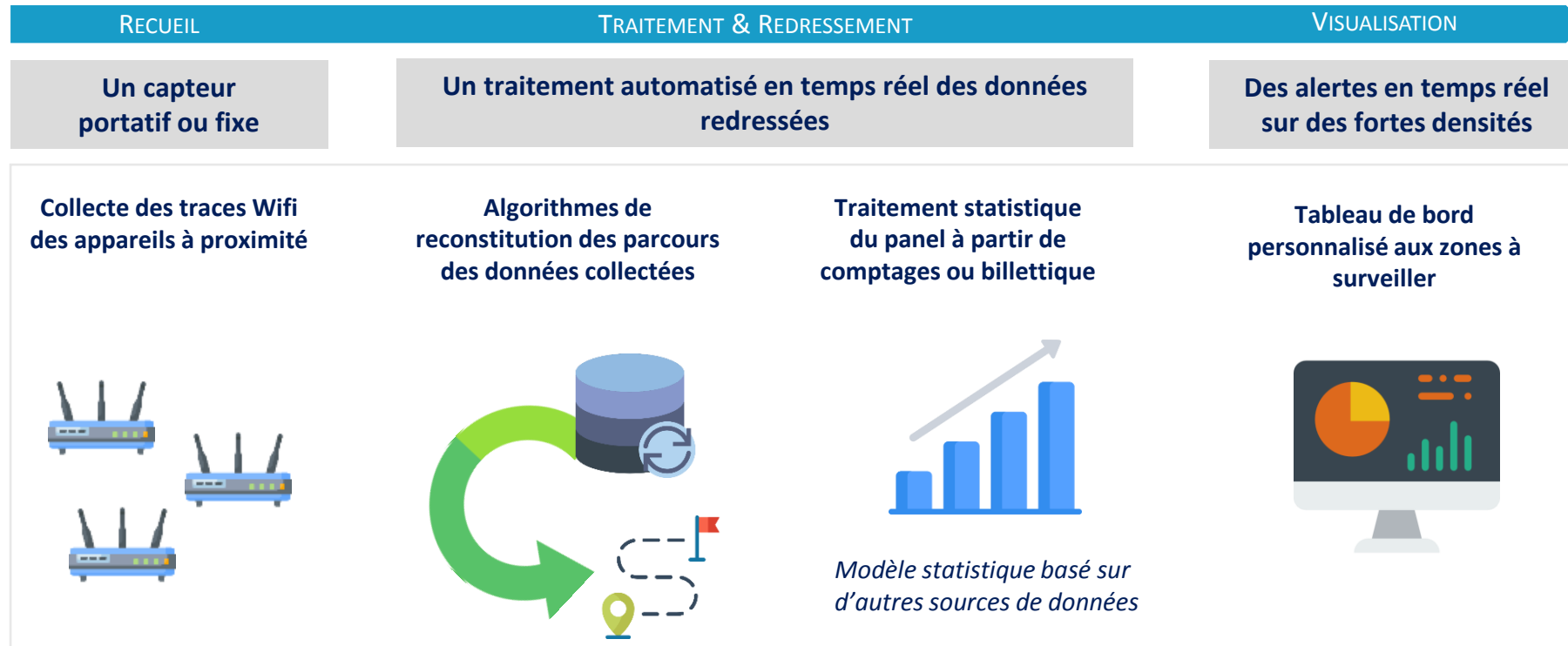
# Comprendre la mobilité post-confinement et adapter l'offre de TC

## 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

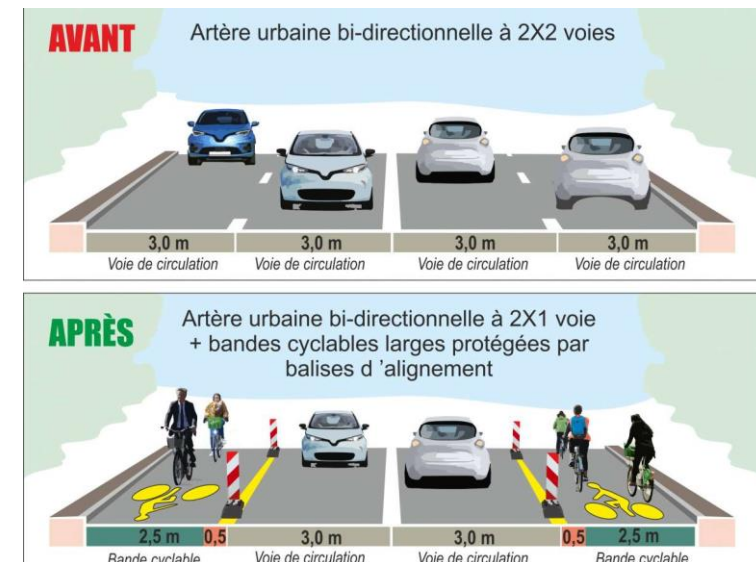
## Favoriser les modes actifs et leur permettre de circuler en toute sécurité

→ **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 presseur, 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 scénarios de prise en charge selon le plan de transport et les modes préconisés

Appui à la construction de scénarios 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 scénarios

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 alternatifs

### Exemples de références Kisio :

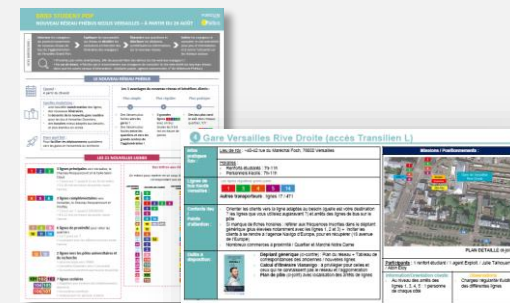
**Nombreuses missions d'accompagnement de SNCF Transilien en IDF comme CCR PARM :** travaux ayant impacté le plan de transport des lignes RER B, D, H et K desservant la Gare du Nord. Il faut réorienter les 225 000 voyageurs qui transitent par la Gare du Nord.

#### 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

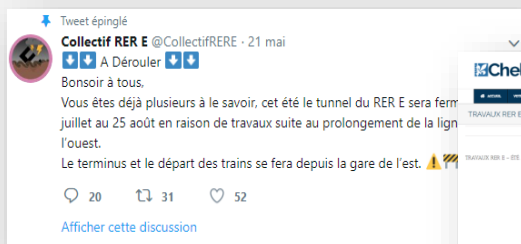
- Préconisations sur la mise en œuvre d'un plan de communication multicanal et phasé dans le temps
- Appui opérationnel dans la conception des briefs agences et dans l'interface partenaires



### 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 :



**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



Aide à la **stratégie de communication**

**Digitale et institutionnelle**



**#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**
  - **Webinaires**
  - **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

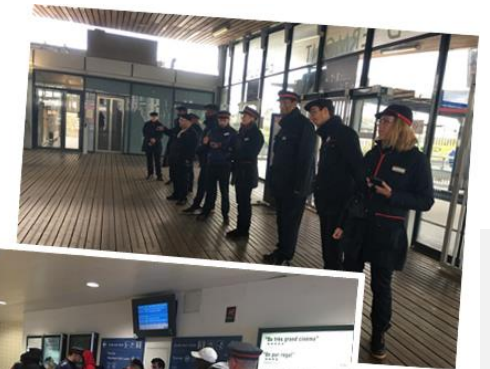
## Exemples de références Kisio :



**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





# 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

### Informer les voyageurs

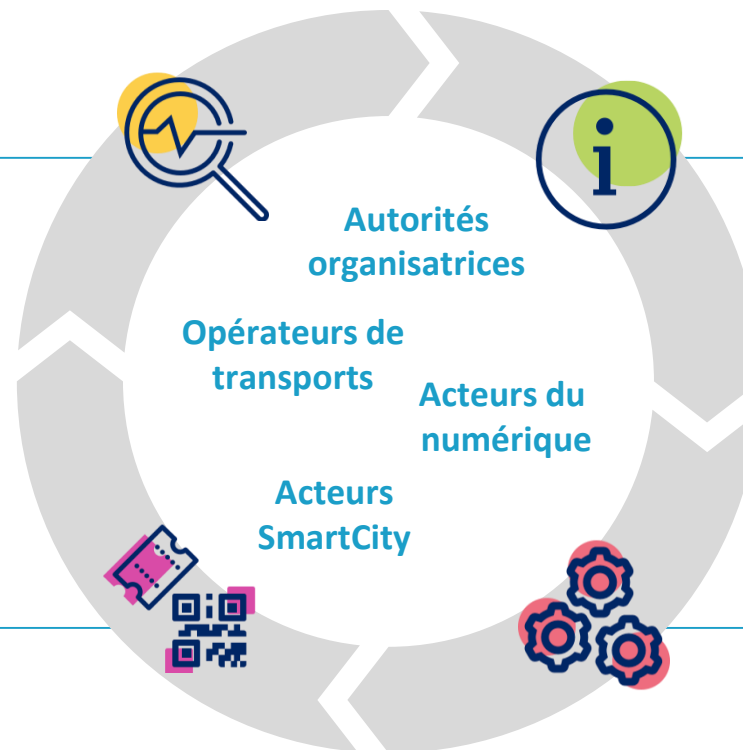
Assurer des services d'information voyageur numériques et humains

### Distribuer les services

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

### 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



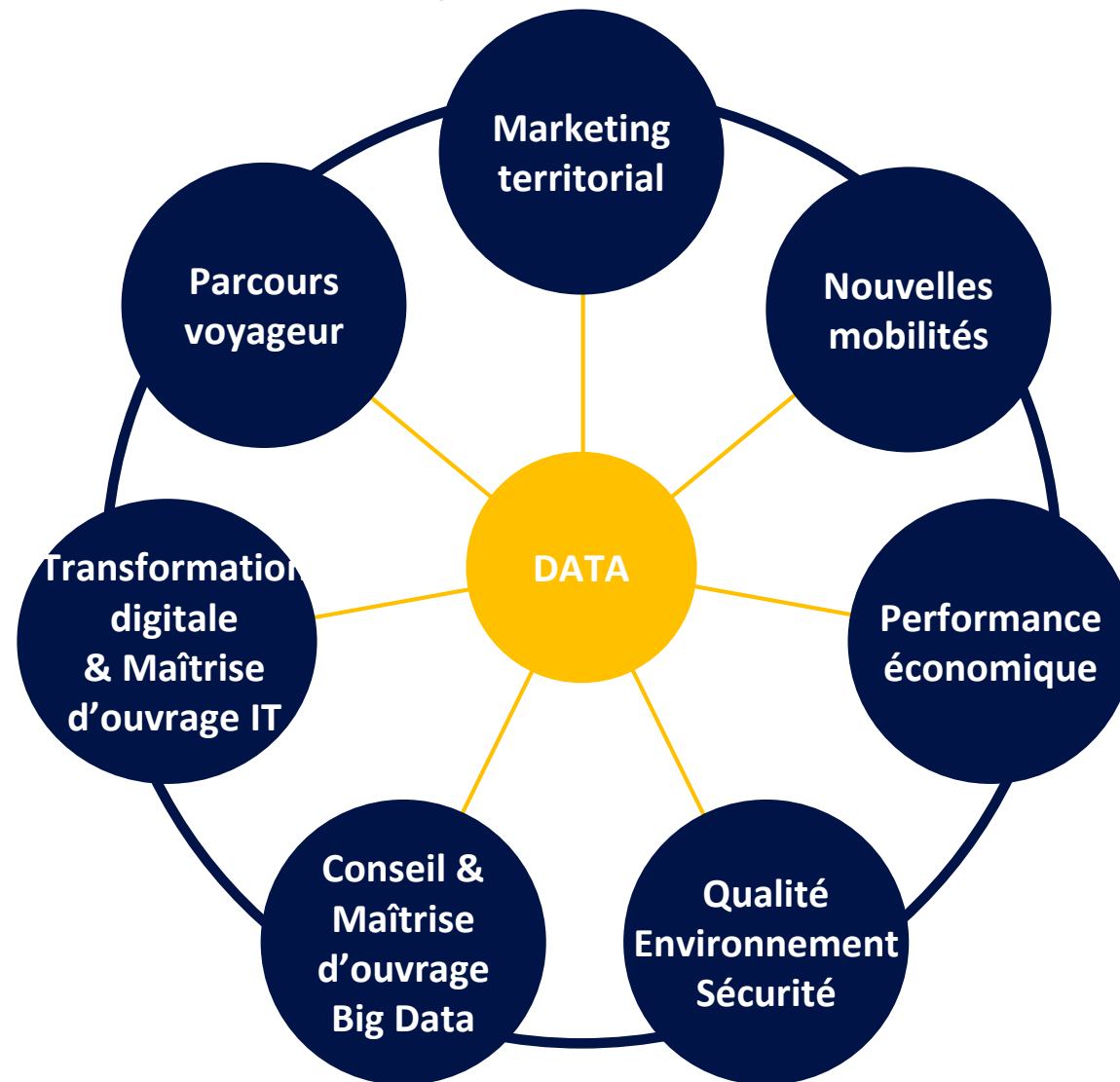
Un bureau d'ingénierie



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](mailto:David.oneill@kisio.com)  
06 32 66 92 65

Audrey GOLDKRANZ  
Directeur Expériences Mobilité  
& Innovation  
[Audrey.goldkranz@kisio.com](mailto:Audrey.goldkranz@kisio.com)  
06 21 14 58 55

Eric BOURGEAY  
Directeur Analysis  
[Eric.bourgeay@kisio.com](mailto:Eric.bourgeay@kisio.com)  
06 88 16 61 53

Arnaud FELIX  
Directeur Performance &  
Mobilité Responsable  
[Arnaud.felix@kisio.com](mailto:Arnaud.felix@kisio.com)  
06 29 38 10 20

Jean-Jérôme LEBEL  
Directeur Mobilité Connectée  
[Jean-jerome.lebel@kisio.com](mailto:Jean-jerome.lebel@kisio.com)  
06 25 82 79 27



## Contactez-nous

**kisio.com**

[www.linkedin.com/company/kisio/](https://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 Tausia – 33080 BORDEAUX

