TAO : un réseau tourné vers le digital

12 Janvier 2017

Keolis Orléans

Président d’Orléans Métropole

Introduction

Laurent Kocher

Directeur Marketing
Innovation & Services-Groupe

Pierrick Poirier

Directeur Keolis Orléans

Keolis
Orléans Val de Loire

L'écosystème digital du réseau TAO

Site web

Plus d'un million ½
de visites par an

E-boutique

8043 transactions
Depuis la création

Appli Tao

23 000 utilisateurs
Dont les 2/3 sur Android

Ecrans d'information **voyageurs**

620 écrans embarqués
-
282 écrans
aux arrêts

Avec la digitalisation de l'information c'est
-40% de fiches horaires papier imprimées pour les voyageurs

Keolis Orléans Val de Loire

Plan Book Ticket : un enjeu clé

Un parcours digital intégré répondant aux attentes des citoyens

PLAN → **BOOK** → **TICKET**

PLAN	BOOK		TICKET	
JE CONSULTE DES HORAIRES, JE RECHERCHE UN ITINÉRAIRE	J'ACHÈTE MON TITRE OU SUPPORT DE TITRE	JE ME FAIS LIVRER MON TITRE	JE VALIDE MON TITRE	JE ME FAIS CONTRÔLER

Au sein d'une seule et même application, l'utilisateur peut :

- **PLAN** - Obtenir de l'**information voyageur** (favoris, service de cartographie, consultation d'horaires, recherche itinéraire…)[1]
- **BOOK** - **Acheter un/des titres de transports dématérialisés** (création de compte, catalogue de titres, sélection, achat sécurisé par CB)
- **TICKET** - **Utiliser les titres dématérialisés** achetés dans l'application (vérification de son nombre de titre restants, validation, contrôle, suivi de la consommation…) via la technologie CB2D

Keolis Orléans Val de Loire

Le Book l'un des éléments clé de réussite à la rentrée

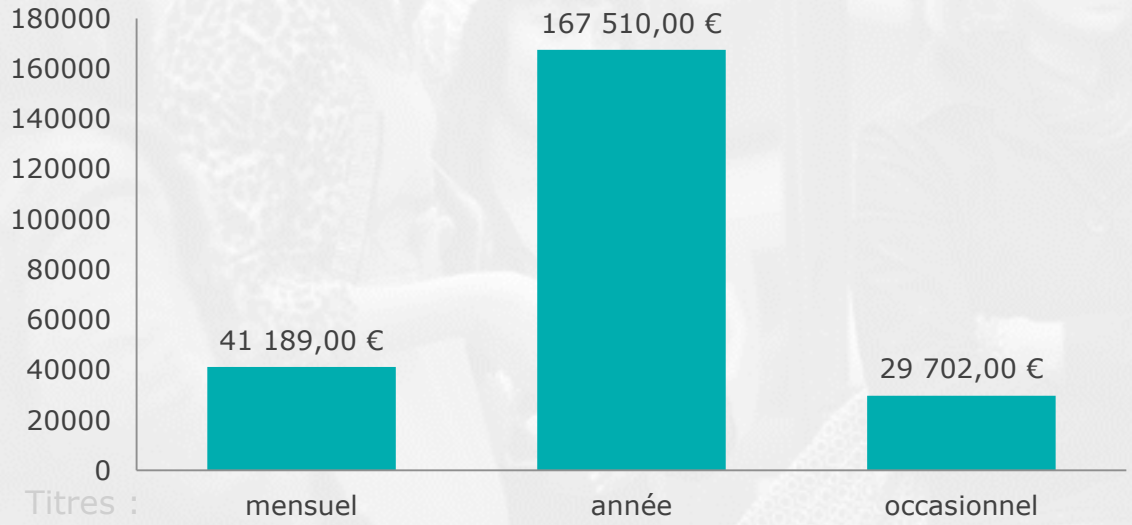
Une nouvelle version de la boutique en ligne web et mobile

- **1650 transactions** au moment de forte affluence à la rentrée
- un chiffre d'affaires représentant **16% du total de la rentrée** (agence + boutique en ligne)
- **305 000€ de CA** à fin 2016

Keolis Orléans Val de Loire

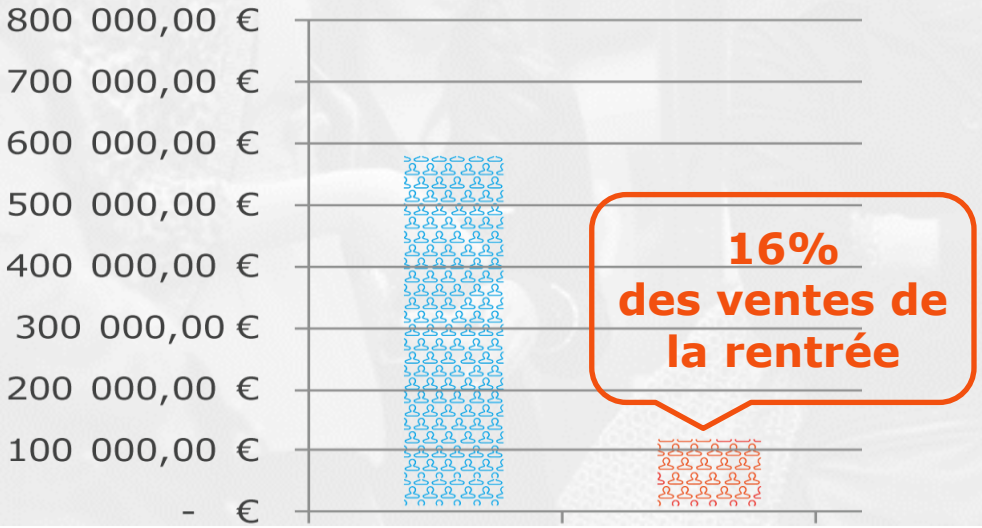
Répartition des ventes effectuées sur la boutique web ou mobile par typologie de titres

Ventes effectuées à partir du 1er Août



Zoom sur la rentrée commerciale :
Dès le lancement, un réel bénéfice pour les clients
du 22 Août au 18 septembre 2016

- **Des équipes commerciales plus disponibles** au moment fort de la rentrée
- Développer le **confort en agence**
- Accueillir **6 000 jeunes** bénéficiant du nouveau tarif étudiant



Le M ticket, la brique finale de la vision Plan/ Book/ Ticket

Rendez-vous en avril

PLAN

JE RECHERCHE MON ITINÉRAIRE

BOOK

JE RECHARGE MON TITRE
OU JE RECHARGE MON PASS

TICKET

- JE **REÇOIS UN TITRE DÉMATÉRIALISÉ** SUR MON SMARTPHONE
- JE PEUX **VALIDER MON TITRE** AVEC MON SMARTPHONE
- JE **PRÉSENTE MON TITRE VALIDÉ** EN CAS DE CONTRÔLE

Keolis Orléans Val de Loire

Planning de mise en place

février	mars	avril	mai	juin

01/03/2017
Tests sur site

Pré-lancement

01/04/2017
Marche à blanc

Livraison de l'application mobile

Test sur panel d'utilisateurs

Publication de l'application sur le store

01/06/2017
mise en service commerciale

Keolis Orléans Val de Loire

Eric Chareyron

Directeur Prospective,
Modes de Vie & Mobilité
dans les Territoires

Keolis
Orléans Val de Loire

Une enquête inédite en France sur les digi-mobilités

Keoscopie digital

Keolis Orléans Val de Loire

L'OBSERVATOIRE DES MOBILITÉS DIGITALES

De l'exploration à l'étude, une démarche originale en partenariat avec Netexplo

L' exploration mondiale des innovations digitales
~ 2 000 innovations analysées, ~ 200 sélectionnées

Les 4 cibles prioritaires des voyages digitaux de demain

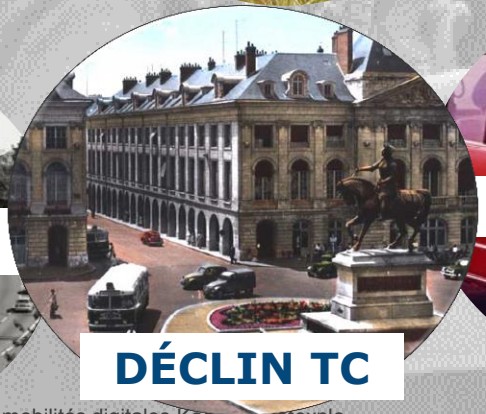
Une grande étude nationale sur la mobilité et le digital

Keolis Orléans Val de Loire

Premier profil: 11 millions de baby-boomers avec une histoire « commune »

Faire simple et ergonomique

1999-2000
300 MILLIONS DE NOKIA



Deuxième profil : les 5 millions de jeunes urbains connectés multimodaux

Répondre à leurs exigences

Troisième profil : les 500.000 visiteurs par mois de la métropole

Se sentir partout chez soi

NATIF DE LA VILLE

METROPOLITAINS

ÉTRANGERS

VILLAGEOIS

Quatrième profil: 18 Millions de Français en situation de fragilité sensorielle ou physique

Mieux intégrer la diversité des situations pour faciliter les parcours

PAS DE TOILETTES EN VILLE

STATION DEBOUT

BAISSE DE RÉGIME

SENTIMENT D'OPPRESSION

TRAITEMENT MÉDICAMENTEUX

PEUR DE TOMBER

PROBLÈME D'AUDITION

Keolis Orléans Val de Loire

UNE ÉTUDE INÉDITE SUR LA MOBILITÉ & LE DIGITAL

La cible

Nous avons écouté

2 783

citoyens français

1h30

Dans les territoires urbains et ruraux :
une représentation de la France entière

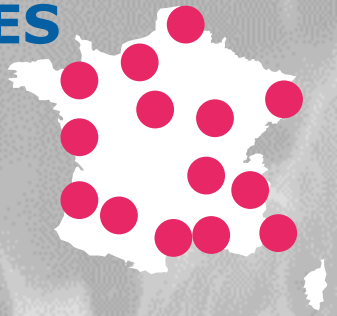
De 13 ans à 85 ans

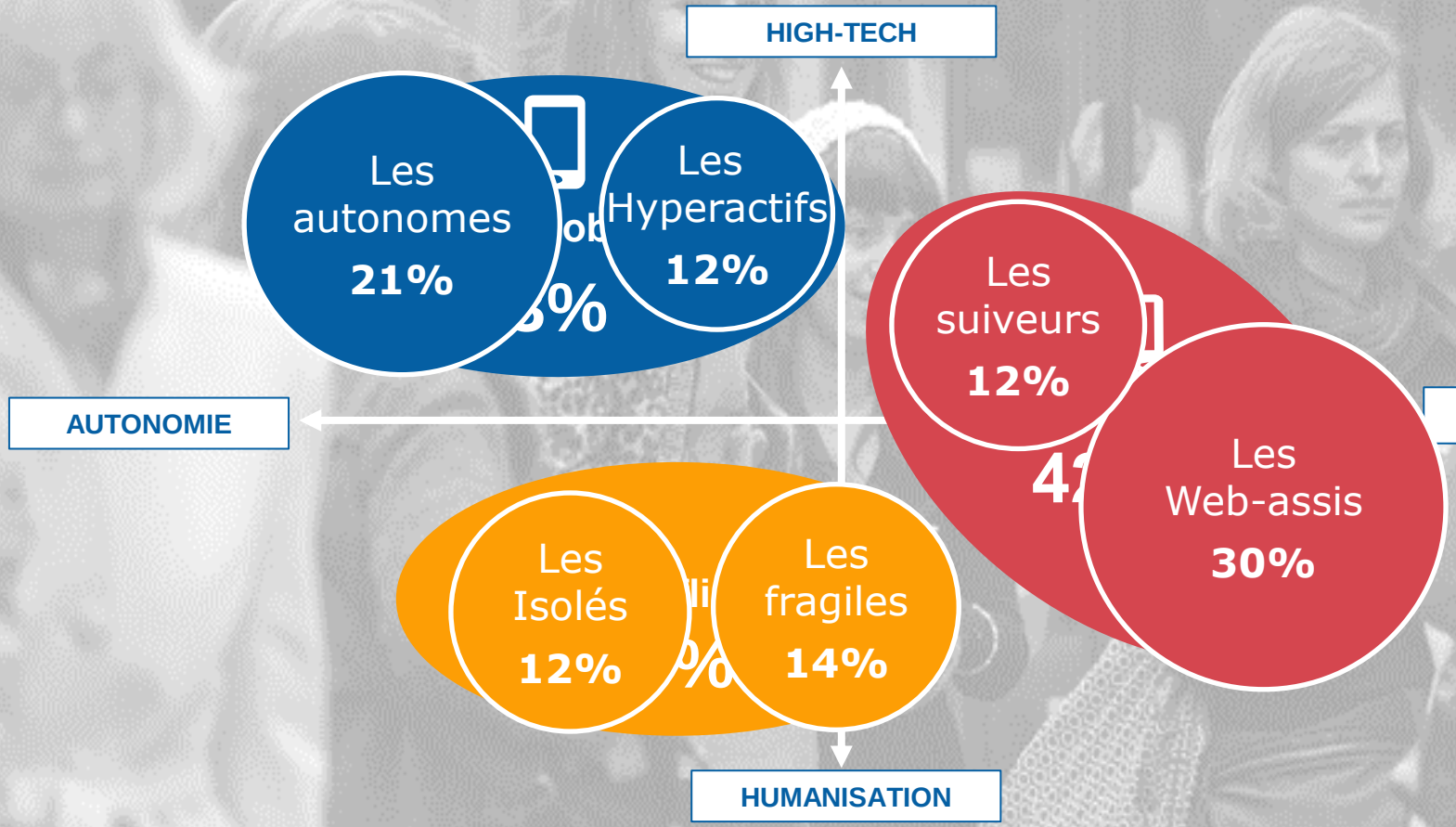
Possesseurs ou non d'un smartphone,
Digitaux et non digitaux

Mobiles ou non-mobiles,
en transport public ou autrement

Keolis Orléans Val de Loire

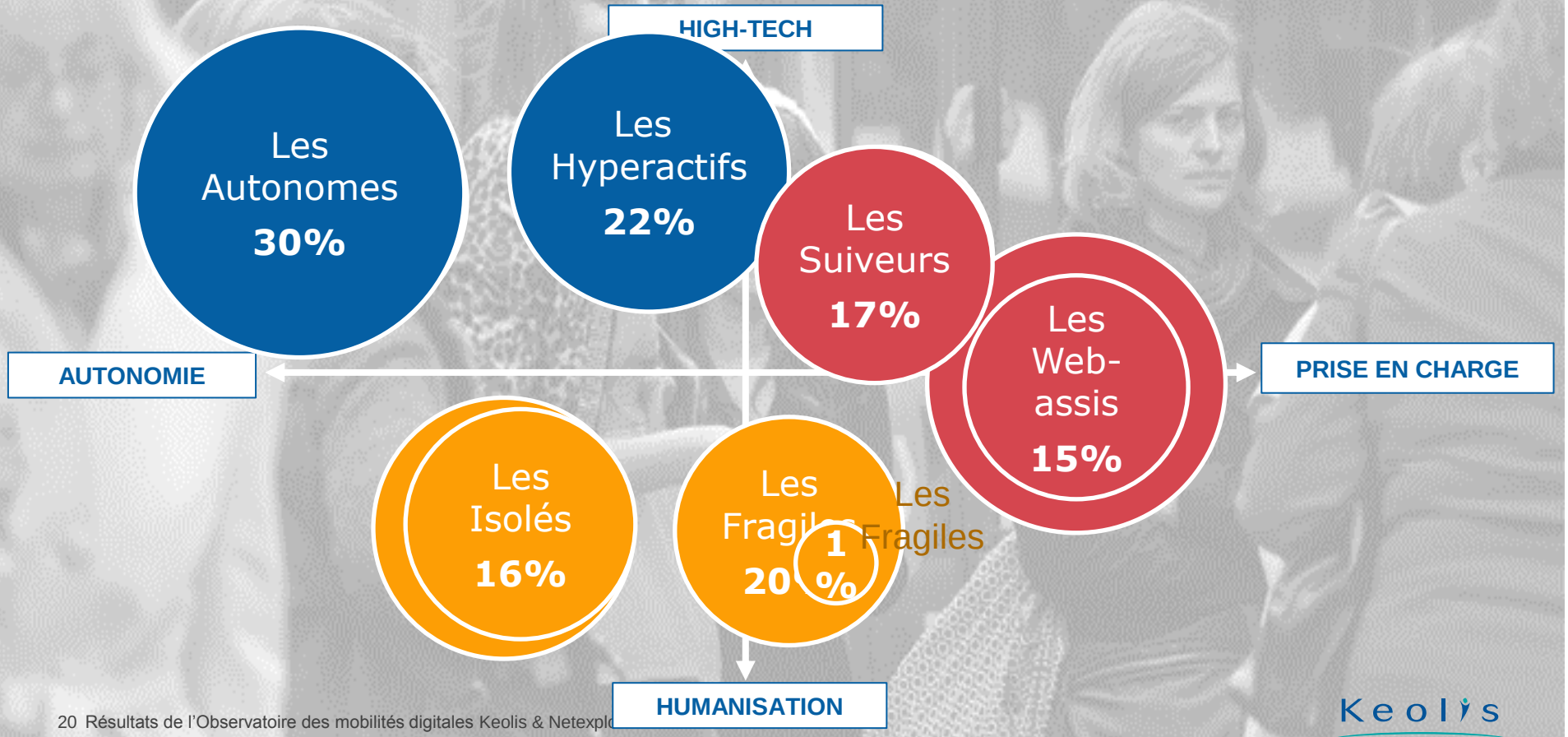
LES 6 FAMILLES DE MOBILITÉ DIGITALE DANS LES METROPOLES



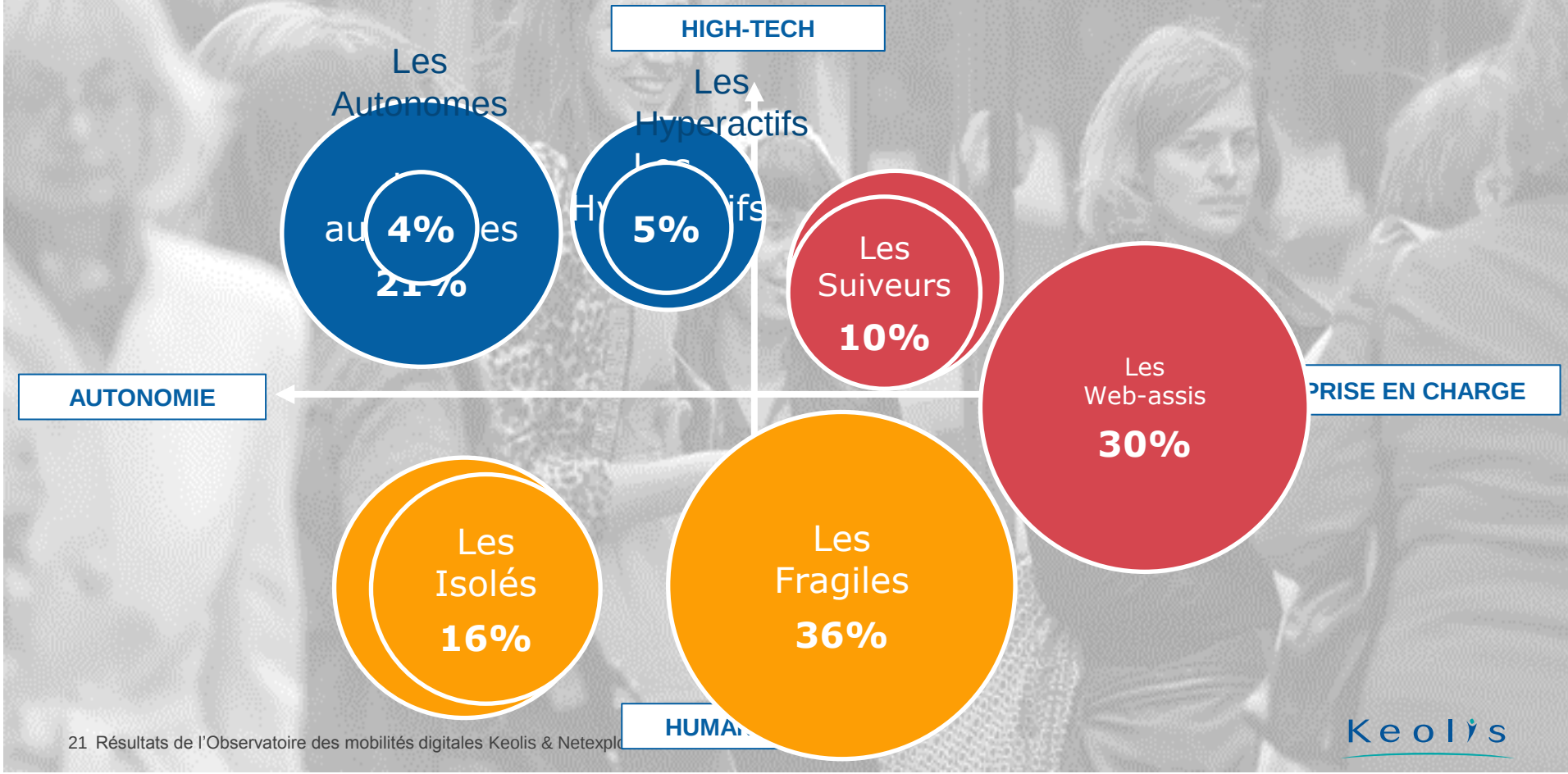


Keolis

ZOOM SUR LES JEUNES



ZOOM SUR LES PLUS DE 65 ANS



LES ENSEIGNEMENTS CLÉS

Recherche d’itinéraire, information voyageur, achat et validation intégrés sur smartphone : un minimum requis

UNE RÉPONSE DIGITALE POSSIBLE POUR LE PLUS GRAND NOMBRE

Accélération
du digital

+

Accession
au digital pour tous

Keolis Orléans Val de Loire

Favoriser la diffusion

Keolis

UNE RÉPONSE DIGITALE POSSIBLE POUR LE PLUS GRAND NOMBRE

Digital

=

Smartphone

+

Environnements bavards

Keolis Orléans Val de Loire

Le digital sur soi mais pas que sur soi

Keolis

UNE RÉPONSE DIGITALE POSSIBLE POUR LE PLUS GRAND NOMBRE

Le digital d'entraide
Le digital crée plus de liens

≠

La fracture numérique
Le digital isole

Keolis Orléans Val de Loire

La mobilité humanisée

Ambassadeur du réseau Tbc

Keolis

LES FONCTIONNALITÉS & INNOVATIONS DIGITALES PLÉBISCITÉES

Guidage

Sécurité

Espaces bavards

L'OBSERVATOIRE INTERNATIONAL DES MOBILITÉS DIGITALES