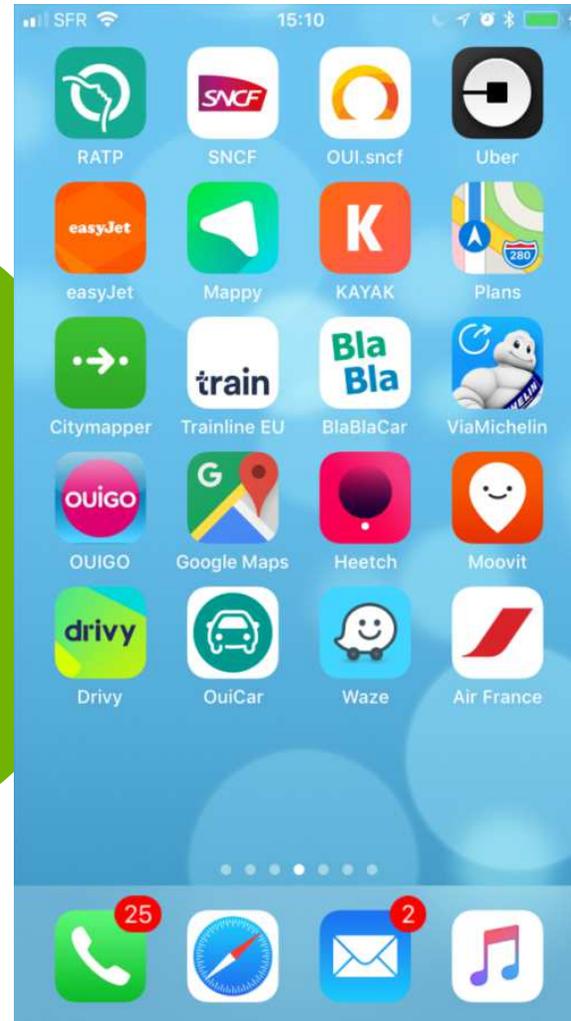


# L'INNOVATION NUMERIQUE CHEZ SNCF TRANSILIEN

17 janvier 2019

EN 2019,  
MAAS ET NFC  
AU CŒUR DE L'ASSISTANT  
PERSONNEL DE MOBILITES

# LA MOBILITE AU CŒUR... DU MOBILE



# DES PRATIQUES DE MOBILITÉ QUI ÉVOLUENT FORTEMENT

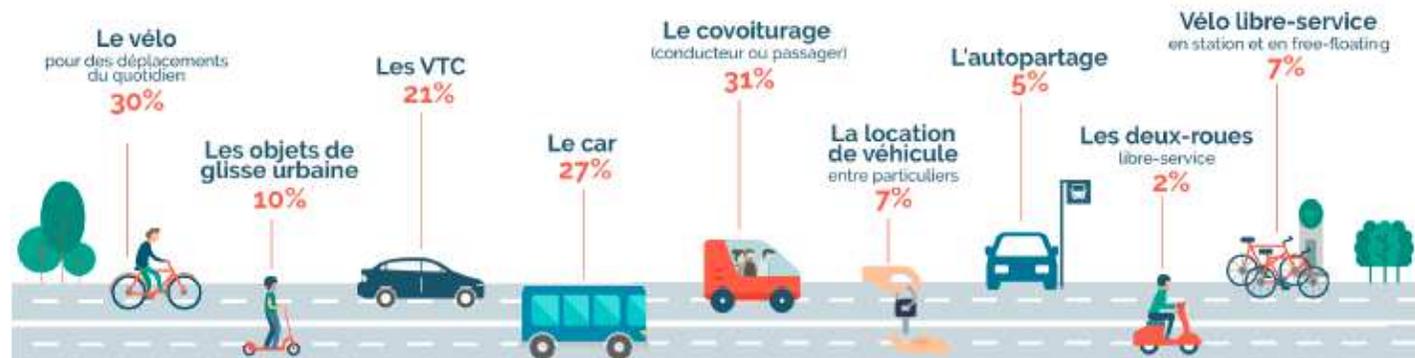
➤ **Prise de conscience environnementale** : En 2018, **64 % des Européens** déclarent avoir modifié leur manière de se déplacer afin d'agir en faveur de l'environnement

➤ **Evolution des mobilités :**

- Baisse de l'usage de la voiture : le nombre d'utilisateurs quotidiens est passé de **59% à 50%** entre 2016 et 2018

- Fort recours à des **solutions alternatives** : covoiturage (31%), vélo au quotidien (30%), car longue distance (27%) et VTC (20%)

**Le recours des Européens aux pratiques de mobilité émergentes**  
Pourcentage de la population ayant eu recours à la pratique au cours des 12 derniers mois au sein des 4 pays européens étudiés



➤ **Maturité des pratiques digitales :**

**72% utilisent le GPS** en amont ou pendant leur trajet,

49% des applications multimodales et 41% des applications relatives au transport public

# 59% DES EUROPÉENS INTÉRESSÉS PAR UN SERVICE TYPE MAAS



Source : Observatoire des mobilités émergentes réalisé par l'Observatoire Société et Consommation et Chronos avec le soutien de l'Ademe, Mappy, Keolis et SNCF. Enquête réalisée en 2018 auprès de 4 000 Français représentatifs de la population nationale âgée de 18 à 70 ans et de 3 000 Européens (Royaume-Uni, Espagne, Allemagne)



**NOTRE CHALLENGE :**

**COMBATTRE L'AUTOSOLISME**

**ET APPORTER DES SOLUTIONS DE  
MOBILITE EFFICACES ET DURABLES**

# SNCF, ACTEUR DE LA MOBILITE DE DEMAIN



# « APPORTER À CHACUN LA LIBERTÉ DE SE DÉPLACER FACILEMENT EN PRÉSERVANT LA PLANÈTE »

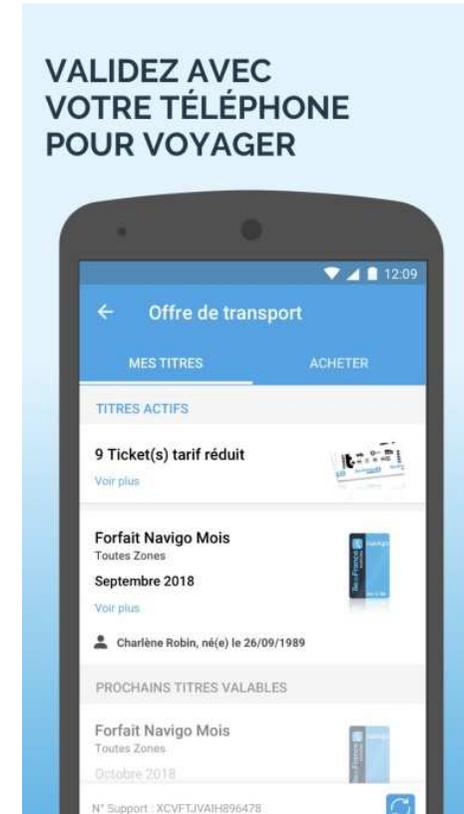
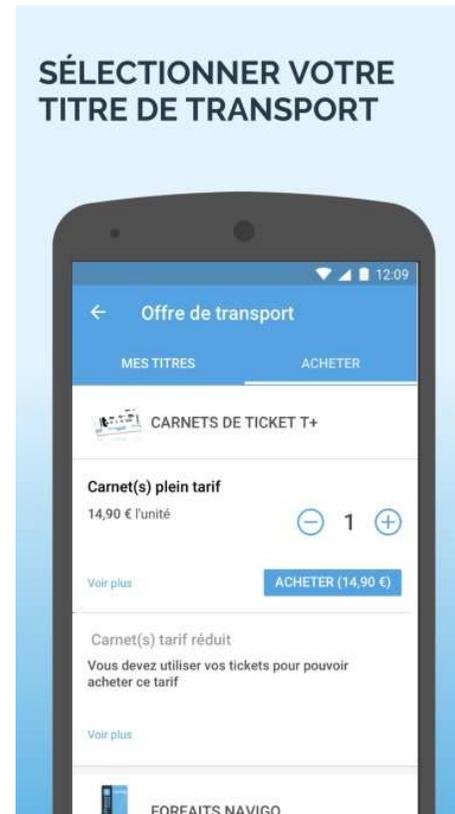
L'Assistant Personnel de Mobilité SNCF permettra de faire un voyage de porte à porte de manière fluide et simple :

- **Des itinéraires bout-en-bout** incluant le service de concurrents en cas d'incidents ou lorsqu'elle ne le proposera pas elle-même.
- **Toutes les étapes** dans seul un assistant pour calculer un itinéraire, réserver, payer, voyager, et être informé tout au long du voyage
- Un partenariat avec IDFM et la RATP pour permettre **le paiement et le voyage sans contact avec le smartphone grâce au NFC**



# « TICKET » : AVEC NAVIGOLAB, LE SMARTPHONE SE TRANSFORME EN CARTE DE TRANSPORT GRÂCE AU NFC

= Application mobile pour acheter, valider ses titres et voyager en Île de France, expérimentée pendant un an avec Île-de-France-Mobilités, RATP et Optile.

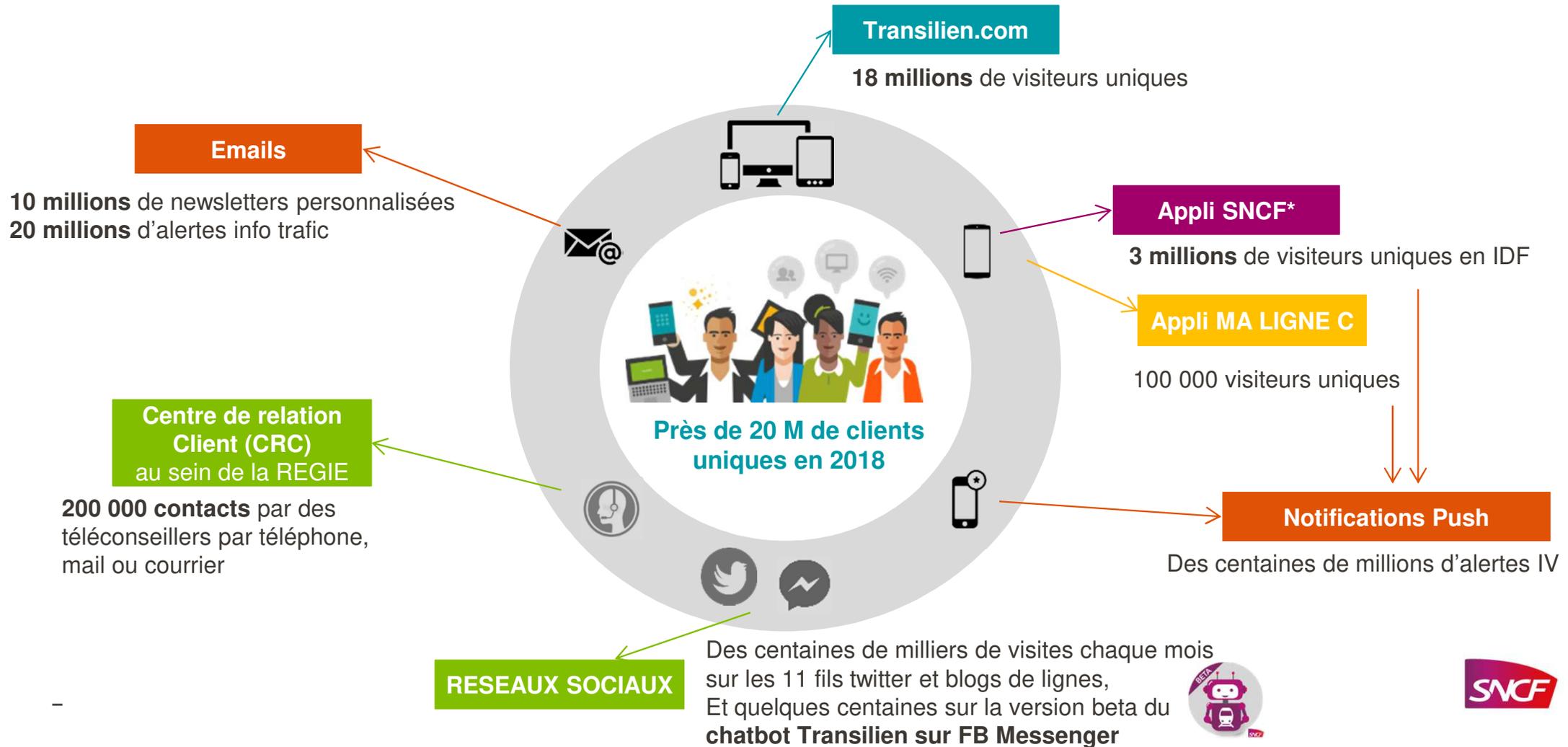


# ACCESSIBILITE DIGITALE :

## Apporter l'information partout où sont nos clients

17 janvier 2019

# UN ÉCOSYSTÈME COMPLET POUR INFORMER NOS CLIENTS OÙ QU'ILS SOIENT, QUELS QUE SOIENT LEURS USAGES



# ETRE PARTOUT OÙ SONT NOS CLIENTS, QUELS QUE SOIENT LEUR SITUATION, LEUR ÉQUIPEMENT, LEURS CONTRAINTES

Emails    Transilien.com    Appli SNCF

→ Interfaces simplifiées, personnalisées et accessibles pour une information toujours plus rapide d'accès



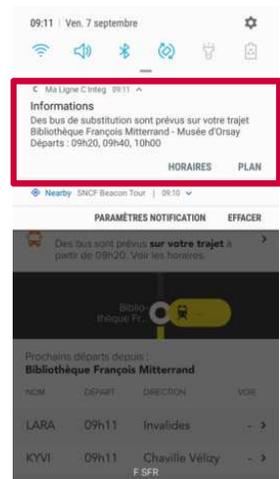
Appli MA LIGNE C

→ En 2019, deux expérimentations pour accompagner les clients avec des services ultra-géolocalisés :

- Push contextualisés à l'aide des Beacons
- Cartographie digitale des gares pour un service de guidage piéton du quai jusqu'à l'arrêt de bus

RESEAUX SOCIAUX / CHATBOT

→ Janvier 2019 : l'info s'affranchit des interfaces avec la 1<sup>e</sup> version grand public du chatbot Transilien sur FB Messenger : services prochains départs et infotrafic en conversationnel



+ Nouvelle interface en gare : l'écran de la BAU-I

→ Une info temps réel ultra-localisée sur le quai des petites gares d'IDF (déploiement à partir de l'été 2019)



# INTERFACES ACCESSIBLES : CE QUE NOUS AVONS APPRIS AVEC TRANSILIEN.COM



→ TRANSILIEN.COM  
AUJOURD'HUI NIVEAU 3,  
VERS LE NIVEAU 4  
DU LABEL E-ACCESSIBLE  
POUR LES SERVICES  
PUBLICS EN LIGNE

Navigation sur le site : une série de fonctionnalités adaptées aux multiples handicaps visuels

- ✓ **Règles graphiques** : guide de styles incluant les critères d'accessibilité graphiques (choix des couleurs, contrastes), aucune information ne pouvant être portée par la couleur seule
- ✓ **Navigation au clavier** :
  - Touche Tab : Optimisation du système d'onglets et de titres
  - Prise de focus visible
  - Champs de saisie accessibles et avec autocomplétion
- ✓ Lecture possible grâce aux logiciels de lecture en **Voice Over**
- ✓ **Agrandissement** possible jusqu'à 200%
- ✓ **Contenus non accessibles** :
  - **Scripts** (éléments riches, par ex les sélections de date dans les calendriers)
  - Limitation des **pdf** → Moteur fiches horaires
- ✓ A venir : bouton switch Accessibilité (réglage des contrastes)

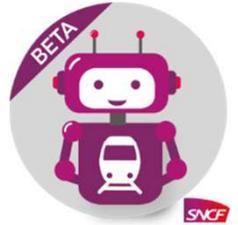
Tout en maintenant des services dédiés PMR :

- ✓ 2018 : Informations accessibilité des gares
- ✓ Objectif 2019 : fonctionnement des équipements élévatoire en temps réel

# LE CHATBOT, UN PUISSANT FACTEUR D'INCLUSION NUMÉRIQUE

Un nouveau moyen de simplifier l'accès à l'information, s'affranchir des interfaces et personnaliser le service pour tous nos voyageurs :

**Aller là où sont les clients, parler leur langage, réduire l'incertitude pour une information simple, immédiate, personnalisée**



- ✓ **Pas d'interface** → pas d'apprentissage nécessaire pour le client, le **langage naturel** est utilisé ; le bot prend en charge les démarches de recherche d'info, et peut renvoyer vers un agent du CRC pour les échanges plus complexes
- ✓ **Une solution adaptée à différentes populations** :
  - « Laissés-pour-compte » de l'Internet : une simple messagerie à appréhender
  - Allophones : traduction de conversations pour des services dans des alphabets non latins
  - Mal- et non-voyants : des pistes d'évolution avec le speech to text/text to speech

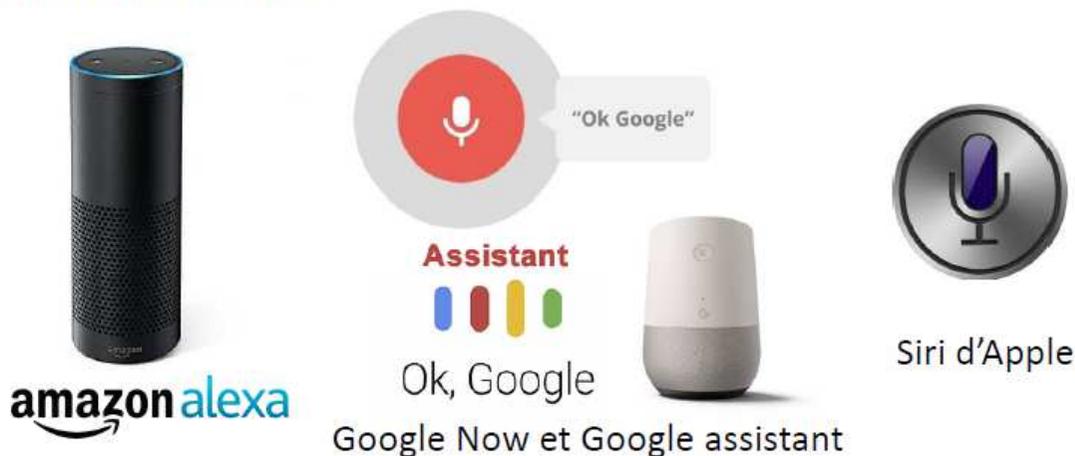
**Peu de contraintes en matière d'équipement**

- ✓ Nécessite simplement **un smartphone équipé de FB Messenger** (pas de contrainte d'appareil ou d'OS) ; **pas de mémoire** immobilisée sur le téléphone (pas de téléchargement d'appli dédiée)
- ✓ Une conversation asynchrone qui fonctionne avec une **connectivité faible** :
  - ⇒ Pas de mise à jour des données (vs appli ou site web)
  - ⇒ Nécessite peu de bande passante pour des échanges écrits



# LA FIN DES INTERFACES ET L'AVENIR DU VOCAL AVEC L'ESSOR DES ASSISTANTS PERSONNELS INTELLIGENTS : 50% DES RECHERCHES SUR LE WEB SERONT VOCALES D'ICI 2020 !

## Les 5 API sur le marché



En 2021, la planète devrait compter plus d'assistants digitaux que d'humains avec 7,5 milliards d'assistants vocaux!

Prédictions des parts de marché des acteurs en 2021 :

1. 23,3% Google assistant
2. 14,5% Bixby
3. 13,1% Siri
4. 3,9% Alexa
5. 2,3% Cortana

*Selon l'étude de la société Ovum*

Si la tendance est encore aux assistants vocaux (Alexa, Siri...), « les terminaux TV intelligents » devraient constituer 57% de la masse d'assistants en 2021.

# ANNEXES

17 janvier 2019

-

TRANSILIEN – MARKETING DIGITAL



# LE CHATBOT TRANSILIEN, UN ACCÈS SIMPLIFIÉ EN MOBILITÉ À TOUTE L'INFORMATION VOYAGEURS EN ÎLE DE FRANCE



« **TRANSPORT BOT TRANSILIEN** »,

Le portail de l'info voyageurs en Île de France sur Facebook Messenger, pour que le client obtienne simplement l'information dont il a besoin, où qu'il soit et quel que soit son équipement

**Information voyageurs :**  
Prochains départs et info trafic, recherche itinéraire tn.com

...Mais aussi :

- Fiches horaires**  
(moteur Tn.com)
- Tarifs et titres**  
de transport
- Plans** du réseau  
et des lignes
- Achat** (points de vente  
et Télédistribution)
- Info générale**  
1<sup>er</sup> et dernier métro
- Formulaires de**  
réclamations et contact

# GUIDER, ACCOMPAGNER, RASSURER AVEC L'APPLICATION MA LIGNE C : EXPÉRIMENTATION DE NOUVEAUX DISPOSITIFS D'INFORMATIONS CONTEXTUALISÉES

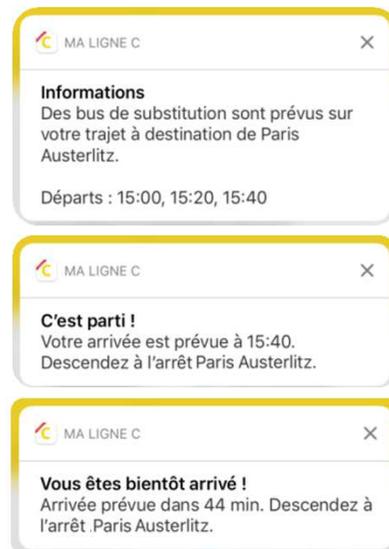


pour mieux accompagner les clients autour du cas d'usage des **bus de substitution** :

## Des notifications ultra-localisées et contextualisées grâce à la technologie Beacons

Lorsque des bus de substitution sont prévus sur le trajet habituel du client, il reçoit des notifications pour le guider :

- 1 A son arrivée en gare
- 2 Au départ du bus
- 3 Avant la descente du bus



## Guidage du client, de la sortie du train à l'arrêt du bus, grâce à la cartographie digitale

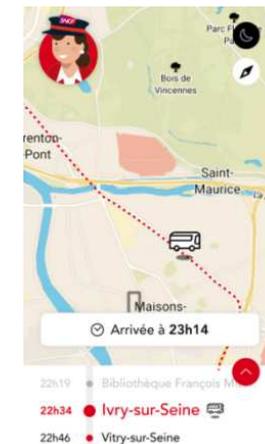
L'application peut guider le client et le rassurer le long de son trajet en bus



Visualisation de la position de l'arrêt de bus  
et des horaires des prochains départs



Guidage à l'intérieur de la  
gare vers l'arrêt de bus



Suivi du  
trajet du  
bus en  
temps  
réel