

## Transports : de nouveaux services numériques pour enrichir l'expérience client

Auteur : Claire Gervais Dans Transports, Urbanisme 4 novembre 2014

On connaissait les services destinés à combler l'attente en gare, largement développés ces dernières années : livres en libre service dans les salles d'attente, petits services de proximité pour optimiser le temps passé en transit (coiffeur minute, point retrait de colis...). Cette nouvelle gamme de prestations poursuit son développement dans les gares françaises, mais de nouveaux services, numériques cette fois, ont pour ambition d'animer le temps de trajet des usagers.

Alors que 52% des usagers des transports lyonnais considèrent ce temps de déplacement comme un temps subi, voire un temps perdu (pour 34%), les transporteurs multiplient les expérimentations de services numériques en mobilité afin d'améliorer ce temps de trajet. Petit passage en revue de ces nouveaux services qui veulent enrichir l'expérience client.

### Service cinéphile à emporter

Vu à Montparnasse, cette borne CinéGV où des films sont téléchargeables sur clé USB pour le prix d'un film en VOD. La start-up à l'origine du service a déjà installé des bornes dans 7 gares et 2 aéroports, et propose un large choix de films (plus de 800) et de séries. Utile quand on a un ordinateur portable et un long trajet devant soi ! Dans la gare de Lille, la borne CinéGV est également accompagnée d'une borne SNCF donnant la possibilité aux usagers de donner leur avis sur ce nouveau service, qui aurait déjà convaincu plus de 1000 personnes selon cette source.



La Borne CinéGV en gare Montparnasse vous permet d'acheter un film que vous pourrez regarder pendant votre voyage vers La Rochelle. (Source personnelle)

### Bibliothèques digitales pour lectures en mobilité

La SNCF ne se contente pas d'installer des bornes dans ses gares : elle expérimente aussi des services originaux en rame. Dans les TER lorrains, les usagers testent depuis la mi-septembre un service de bibliothèque numérique permettant de télécharger des classiques de la littérature sur smartphone ou tablette via des QR codes. Ces derniers ont été habilement intégrés dans des bibliothèques en trompe-l'œil pelliculés sur les murs et à l'arrière des tablettes des sièges, transformant ainsi votre TER en une bibliothèque mobile cosy. Plus besoin d'emporter son roman de Balzac, il est gratuitement disponible dans votre train !



Avec la SNCF, la bibliothèque devient mobile et numérique. (Crédit photo : Mobilicités)

Côté réseaux urbains, des services similaires se développent, à l'image de l'application « BiblioMobi » créée par Transpole à Lille. Fonctionnant également à partir de QR codes disposés sur des affiches aux stations et arrêts de bus les plus fréquentés du centre-ville, le service met à disposition des usagers des nouvelles adaptées à un temps de trajet moyen. Les nouvelles, sélectionnées par la Bibliothèque de Lille, sont renouvelées tous les mois afin de compenser le petit nombre mis à disposition (5 nouvelles, soit une par catégorie). Le service, lancé à la mi-octobre, sera expérimenté durant 6 mois : le bon timing pour un bilan et une possible extension du service sur des stations plus éloignées ?



(Crédit photo : Flickr, Ivan Deboom)

Lancée dans la même période que BiblioMobi sur trois réseaux urbains gérés par Transdev – Avignon, Montesson la Boucle et Ulys-Loiret, l'application « Smart Trip » propose aux usagers des œuvres courtes en fonction de leur temps de transport. Accessible depuis des QR codes (déjà bien pratiques) ou directement depuis le site mobile, le service propose un moteur de recherche pour s'adapter au temps de lecture dont dispose l'utilisateur (avec des œuvres pouvant se lire en 2, 7 ou 10 minutes). L'application possède également une dimension communautaire, avec la possibilité de commenter les œuvres et de voter pour ses nouvelles préférées.

## **Dans le métro : pas de service en mobilité, mais bientôt de la 3G**

Dans le métro, point de borne délivrant des services de divertissement ni de QR code ludique, et encore moins de réseau internet pour accéder aux services de son smartphone. Pour pallier à cette déconnexion, la RATP, en partenariat avec les 3 principaux opérateurs, entreprend de déployer progressivement la 3G/4G dans son réseau souterrain, en commençant par la ligne 1 du métro et les lignes A et B du RER d'ici la fin 2014. Les stations restantes seront équipées selon différentes phases d'ici fin 2016. Un bon début pour rattraper son retard, quand on sait qu'à New York, le métro propose déjà un réseau de wifi dans 36 stations et projette une extension du service sur 40 stations supplémentaires.



Bientôt, il sera possible de lire ses mails dans le RER A... Service utilisable seulement si vous n'êtes pas déjà occupé à lutter pour un peu de place. (Crédit photo MAPPP via FranceTVinfo)

### **À propos Claire Gervais**

Diplômée de l'Institut Français d'Urbanisme de Paris, spécialiste des usages des espaces publics et des mobilités urbaines