

# DIGITAL

LE NUMÉRIQUE AU SERVICE  
DES VOYAGEURS

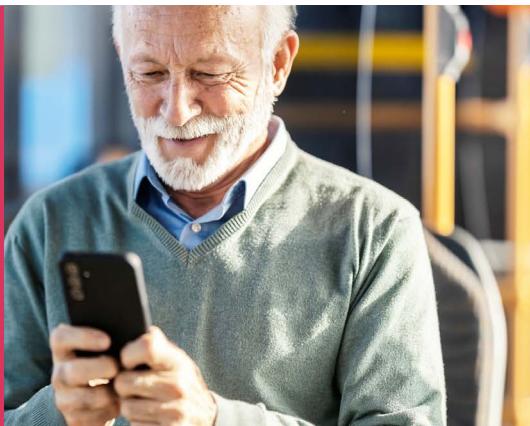
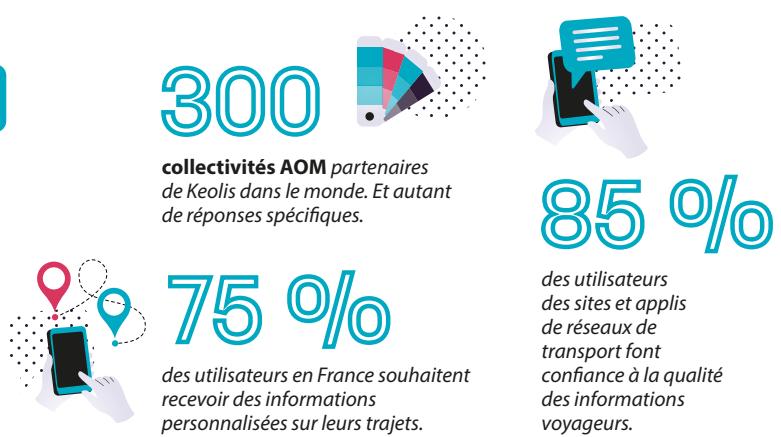


KEOLIS

# PERSONNALISÉ

## Notre conviction

Apporter la bonne information, au bon moment, pour la bonne personne. Keolis déploie des solutions numériques adaptées à chaque territoire pour permettre aux voyageurs de personnaliser leur voyage.



DÉPLOYER DES SOLUTIONS CONCRÈTES ET UTILES POUR NOS VOYAGEURS

# BIENVEILLANT

## Notre conviction

La technologie évolue, la relation humaine demeure : le digital ne remplace pas l'humain. Keolis développe des services bienveillants et défend une approche multicanale, où le digital est complémentaire à l'humain. Chaque profil de voyageur y trouve ainsi son compte.



## FRANCE UNE SOLUTION POUR CHAQUE TYPE DE HANDICAP

Pour faciliter les déplacements de tous, Keolis déploie des **solutions de guidage adaptées** à différents types de handicap. Navilens, EzyMob et Evelity accompagnent les personnes déficientes visuelles, tandis que Handimap, Streetco et Andyamo proposent des itinéraires pensés pour les handicaps moteurs.



## NORMANDIE TOUT SUR LE TÀD GRÂCE À UN CHATBOT

En Normandie, Keolis a mis en place un **chatbot** expliquant en détail le Transport À la Demande et ses fonctionnalités. Horaires, réservations, itinéraires... tout pour mieux comprendre le TÀD.



## FRANCE PATTERNS, UN OUTIL D'ANALYSE DES DONNÉES DE MOBILITÉ DES TERRITOIRES

Avec cet outil développé en interne, Keolis collecte et analyse toutes les données (traces GPS) de déplacement du territoire pour comprendre la mobilité et son évolution.



## DIJON TOUS LES MODES DE MOBILITÉ DURABLE DANS UNE APP

Divia, à Dijon, opère tous les modes de mobilité durable du territoire, à l'image de sa nouvelle application, DiviaMobilité. Elle compte **100 000 utilisateurs réguliers**, dont la moitié quotidiennement.

87 % 3

des Français estiment que le numérique facilite leur mobilité.

81 %

des voyageurs aimeraient recevoir des notifications personnalisées sur les perturbations en temps réel.

# RÉEL

## Notre conviction

Répondre aux besoins réels des clients, c'est d'abord mieux connaître et analyser leurs usages et attentes de mobilité. Nous collectons et analysons les données pour améliorer en continu nos solutions avec des services pensés avec et pour les voyageurs.



## FRANCE KEOLIS ET LES PIMMS : UN PARTENARIAT AU SERVICE DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE

Les PIMMS Médiation (Points d'Information Médiation Multi Services) sont des structures de proximité qui accompagnent les citoyens dans leurs démarches du quotidien. Avec ce partenariat, Keolis forme dans plus de **13 réseaux** des milliers de personnes à l'usage des outils numériques liés aux transports (applications, réservation TÀD, infos trafic...).



## BESANÇON L'APPLI GINKO GUIDE AIDE LES MALVOYANTS

Pensée pour les personnes malvoyantes, l'application **Ginko Guide** facilite les trajets sur tout le réseau bisontin. Itinéraires, guidage vocal, repérage des portes et des sièges : un accompagnement de bout en bout.



# INNOVANT

## Notre conviction

**Un bon service digital, c'est d'abord le fruit d'innovations utiles, concrètes et mesurées.** Keolis déploie des services innovants pour simplifier la mobilité du quotidien à toutes les étapes du parcours voyageur (information, réservation, validation).



### DES OUTILS INTELLIGENTS POUR UNE MOBILITÉ PERSONNALISÉE

Keolis continue d'innover et déploie des **chatbots intelligents** sur WhatsApp, pour toujours mieux accompagner les voyageurs. Ces assistants numériques proposent des services utiles : horaires en temps réel, accompagnement multilingue, réponses aux FAQ...

Tracer la voie du nouveau

ANTICIPER LES USAGES, ACCÉLÉRER LE CHANGEMENT



# MULTIMODAL

## Notre conviction

**La liberté de mouvement passe par le choix.** Keolis facilite la multimodalité partout dans le monde en permettant à chacun de composer son trajet idéal, en combinant simplement la marche, le vélo, le bus ou le tram. Une mobilité fluide, intégrée, pensée pour s'adapter aux usages réels.



50

experts MaaS  
au sein des réseaux Keolis en France.



### LA COMMUNAUTÉ MAAS DE KEOLIS EN FRANCE

Plus de 10 réseaux en France opérés par Keolis où un projet de MaaS (Mobility-as-a-service) est déployé.



## MONDE

### UNE COMMUNAUTÉ DE KEOLIS LABS DANS LE MONDE

Ces labs sont conçus comme des espaces de proximité entre les enjeux d'innovation du Groupe et les réalités des réseaux. Dans une logique de **test & learn**, ils permettent de développer, expérimenter et évaluer rapidement des solutions numériques ou technologiques répondant aux besoins locaux.



### LA DATA AU SERVICE DES MOBILITÉS LOCALES

Keolis place **la donnée au cœur de sa stratégie digitale** : information voyageurs en temps réel, personnalisation des services, pilotage partagé avec les territoires. Grâce à des outils comme Impulse ou Patterns, les réseaux s'appuient sur des analyses fiables, lisibles et souveraines.



# PATTERNS CO<sub>2</sub>

Une déclinaison de l'outil Patterns qui permet de connaître l'empreinte carbone de la mobilité sur le réseau.



# OUVERT

## Notre conviction

### Keolis, intégrateur de toutes les mobilités.

Nous sélectionnons les meilleures solutions disponibles sur le marché (billettique, TAD, MaaS, information voyageurs) avec des technologies non-propriétaires, favorisant l'autonomie et la co-construction avec les AOM.



### BORDEAUX

#### L'APPLI TBM REGROUPE TOUS LES MODES DE MOBILITÉ

La nouvelle application TBM, sortie en juillet 2024, regroupe tous les modes de transports de la Métropole, et permet de s'informer, acheter, réserver son TAD, prendre son abonnement Vélo Libre-Service et décrocher son vélo, tout à partir de la même application personnalisée.



### FRANCE

#### FAIRE RAYONNER LE TERRITOIRE

Des QR codes sont installés aux arrêts pour permettre aux voyageurs de consulter les prochains passages, mais aussi d'accéder à des contenus enrichis mettant en valeur le territoire et les points d'intérêt.

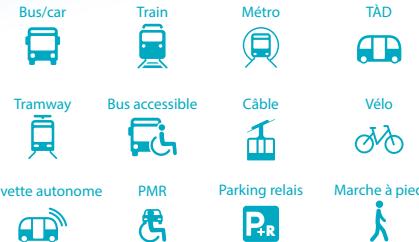


### ORLÉANS

#### UN TAD AU CŒUR DE L'APP TAO

À Orléans, TAO Mobilités est le premier opérateur de France à intégrer complètement le service de Transport À la Demande dans son application : recherche d'un trajet, réservation, suivi du véhicule en temps réel : tout est intégré directement à l'application TAO et avec le même compte client.

### UNE EXPERTISE MULTIMODALE AU SERVICE DE CHAQUE TERRITOIRE



# TRANSPARENT

## Notre conviction

La transparence, c'est permettre aux territoires de suivre, comprendre, améliorer. C'est aussi un gage de confiance entre Keolis, les Autorités Organisatrices de la Mobilité (AOM) et les voyageurs. Mesurer, partager pour mieux décider ensemble de la feuille de route des solutions numériques déployées. Tout est mesurable, tout est partageable.



### BORDEAUX L'OBSERVATOIRE DU DIGITAL

À Bordeaux, Keolis a co-construit et déployé pour les Autorités Organisatrices de la Mobilité un portail unique d'accès en temps réel à l'ensemble des statistiques du Maas TBM. Un suivi en toute transparence des usages, des ventes par le numérique, notes sur les stores, nombre de décrochages vélo...

Collaboratif et  
**responsable**



AVANCER ENSEMBLE,  
EN CONFIANCE  
ET EN CONSCIENCE

# CO-CONSTRUIT

## Notre conviction

Nous croyons que la réussite des projets digitaux passe par une gouvernance partagée avec l'AOM, fondée sur l'écoute, l'ajustement et la co-construction. Nos solutions sont conçues pour s'adapter avec justesse aux besoins de chaque territoire.



### RENNES LA FABRIQUE STAR DONNE LA PAROLE AUX CITOYENS

Les usagers du réseau STAR peuvent devenir panélistes en participant à des enquêtes de satisfaction sur une plateforme digitale (qui prévoit également des réunions publiques) conçue afin d'améliorer collectivement la qualité des transports en commun.

#### LOCAL



Une approche packagée par taille de réseau, permettant de calibrer les fonctionnalités proposées à l'échelle locale. On active seulement ce qui est pertinent selon les besoins et attentes du territoire.

#### RÉGIONAL



#### NATIONAL



### FRANCE UN PORTAIL UNIQUE AU SERVICE DES AOM

Déployer un portail unique destiné aux Autorités Organisatrices de la Mobilité pour un accès direct et en temps réel à toutes les informations du contrat : un engagement fort de Keolis en faveur de la transparence.



### FRANCE SUIVRE EN TEMPS RÉEL LA PERFORMANCE DU RÉSEAU

Avec Impulse, les AOM disposent d'une vision instantanée des performances de leur réseau. Une interface claire, pensée pour mieux comprendre, décider et ajuster au quotidien.



# CONFORME

## Notre conviction

Le digital n'a de valeur que s'il est fiable, éthique et conforme. Keolis adopte une posture responsable vis-à-vis des données, dans le respect du RGPD et des attentes des AOM sur la souveraineté numérique.



1/3

Le manque possible de protection des données est le principal frein à l'usage d'internet pour près d'un tiers des Français (source Credoc).



### FRANCE RESPECT DES NORMES D'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE

Keolis s'engage au respect des normes RGAA et fait auditer l'ensemble de ses sites internet pour une bonne accessibilité par tous les publics.



### FRANCE SUIVI DE LA CONSOMMATION ÉNERGÉTIQUE DES OUTILS DIGITAUX

Keolis déploie une solution pour avoir une vision à 360 degrés de l'impact énergétique de ses systèmes d'information (matériel, infrastructures, services et bureautique). Cette analyse complète de son empreinte numérique permet de cibler efficacement les leviers pour réduire l'impact.

# KEOLIS

CONTACTEZ-NOUS



DÉCOUVREZ KEOSCOPIE



Keolis

34, avenue Léonard de Vinci  
92400 Courbevoie - France  
[www.keolis.com](http://www.keolis.com)



KEOLIS