

Série Open By Keolis Dijon - FR

Transcript de la vidéo.

Langue du document : français.

Description de la scène

La vidéo, issue de la série « Open by Keolis », se déroule à Dijon sur le réseau Divia. Elle présente le projet Kustomize, une innovation utilisant l'intelligence artificielle pour personnaliser le planning des conducteurs de bus et de tramways. On y voit successivement un centre de maintenance, des bureaux administratifs, et des arrêts de bus/tramway en ville. Les intervenants portent des gilets de haute visibilité (orange ou jaune) marqués du logo Keolis ou Divia, et sont interviewées par Vincent.

Transcription complète

[Musique entraînante et graphique animé « Open by Keolis »]

Vincent : Nous sommes ici à Dijon sur le réseau Divia, Keolis Dijon Multimodalité, et on va commencer avec Lucie. Lucie est Cheffe de projet Kustomize. Bonjour Lucie.

Lucie Adisson (Cheffe de projet Kustomize) : Bonjour.

Vincent : On va rentrer dans le vif du sujet, Lucie. Kustomize, c'est quoi ?

Lucie Adisson : Kustomize, c'est un projet qui permet aux conducteurs d'exprimer des souhaits sur chaque jour. Comment veut-il travailler ce jour-là ? Veut-il être de matin, d'après-midi, en deux fois, ou est-ce qu'il veut être en repos ? Derrière, c'est un algorithme qui prend les vœux de tous les conducteurs et qui construit un planning pour chaque conducteur.

Vincent : Kustomize utilise l'intelligence artificielle pour optimiser les plannings ?

Lucie Adisson : Oui, cet outil utilise l'intelligence artificielle dans l'algorithme. L'outil en question prend les souhaits de chaque conducteur et intègre des contraintes comme les services à couvrir, le respect du temps de travail à la semaine, le nombre de repos. Il prend toutes ces contraintes et tous les souhaits du conducteur et il produit un planning.

Vincent : Quand on développe un outil de cette envergure, Lucie, comment est-ce qu'on fait pour inclure les équipes au projet ?

Lucie Adisson : Il faut les inclure dès le début, notamment avec les conducteurs. Nous avons constitué un groupe de travail et c'est ce groupe de travail qui a défini quelles allaient être les règles et le fonctionnement du planning personnalisé.

Vincent : On arrive à concilier un outil qui utilise l'intelligence artificielle tout en conservant l'approche humaine ?

Lucie Adisson : L'intelligence artificielle doit être au service de l'approche humaine. L'enjeu est de garder en tête l'objectif qui est de répondre aux besoins des conducteurs.

Vincent : Lucie, quelles sont les prochaines grandes étapes de Kustomize ?

Lucie Adisson : Nous aimerions intégrer des conducteurs de tramway. Pour l'instant, seuls les conducteurs de bus ont accès au planning personnalisé.

Vincent : Merci Lucie.

Lucie Adisson : Merci Vincent.

Vincent : Bonjour Raphaël.

Raphaël Quetel (Technicien Ordonnancement) : Bonjour Vincent.

Vincent : Raphaël, tu travailles au service Ordonnancement ici chez Keolis Dijon Multimodalité.

Raphaël Quetel : Oui, ça fait 20-25 ans, à peu près.

Vincent : Qu'est-ce que Kustomize a changé dans ta manière de travailler ?

Raphaël Quetel : C'est surtout une nouvelle façon de travailler où il y a beaucoup de choses à paramétrer en amont. Dans un second temps, ça facilite le travail et le résultat est, pour moi, satisfaisant. On a plus de 70 % de résultats favorables.

Vincent : Est-ce que certains agents qui l'ont expérimenté en sont convaincus aujourd'hui ?

Raphaël Quetel : Oui, parce qu'on avait un groupe de 84 agents au départ. On ne leur a pas permis de sortir du roulement pendant un certain nombre de mois. Après, on leur a permis de sortir pour ceux qui le souhaitent. Il y a eu 3 ou 4 personnes qui sont parties. Je dirais que l'expérience est plutôt positive, au final.

Vincent : Raphaël, tu en tires quels enseignements de Kustomize ? Pour l'avenir, ça sera que du positif ?

Raphaël Quetel : Pour l'avenir, ça sera que du positif parce que ça va nous faciliter le travail. Pour les agents, cela leur permettra de mieux équilibrer leur vie professionnelle et leur vie privée.

Vincent : Merci Raphaël.

Raphaël Quetel : Je t'en prie, Vincent, avec plaisir.

Vincent : Olivier est conducteur ici sur ce réseau Keolis Dijon Multimodalité, plus communément appelé Divia.

Bonjour Olivier. Est-ce que tu peux nous expliquer comment tu t'organises aujourd'hui avec ton planning ?

Olivier (Conducteur) : On part des impératifs personnels qu'on a sur la période qu'on doit renseigner, et après on fait des souhaits. On demande

des matins, des après-midis, etc. On construit notre planning en fonction de la vie perso.

Vincent : Avant, c'était le salarié, le conducteur, qui était à disposition. Aujourd'hui, l'entreprise s'adapte au conducteur en tenant compte de sa vie personnelle.

Olivier : On peut le voir comme ça, tout à fait, avec une personnalisation vraiment plus importante au niveau de la création de son planning sur la période qu'on doit renseigner. Vincent : Qu'est-ce que tu penses de cet outil Kustomize ?

Olivier : C'est un outil assez simple à prendre en main, avec des systèmes de couleurs, très facile à utiliser et qui est efficace.

Vincent : Olivier, est-ce que tu peux nous donner un exemple très concret de la plus-value de ce planning personnalisé ?

Olivier : Comme je pratique le sport et je participe à des compétitions qui sont régulières et le week-end, du coup, Kustomize m'a apporté la possibilité de m'organiser au mieux, que ce soit dans mes entraînements ou dans mes échéances sportives.

Vincent : Merci Olivier d'avoir accepté de témoigner aujourd'hui pour Open By Keolis.

Olivier : Merci à vous.

Vincent : Bonjour Laurent Calvalido. Tu es Directeur de la filiale Keolis Dijon Multimodalité. En quoi un projet comme Kustomize illustre la capacité de KDM à innover à la fois au service du territoire et de ses partenaires publics ?

Laurent Calvalido (Directeur général - DIVIA) : Keolis Dijon Multimodalité a un enjeu de recrutement, donc d'attractivité de nos métiers, mais aussi de fidélisation. Kustomize apporte un élément important : la possibilité de plus de choix et de plus de souplesse dans ses services pour permettre de mieux concilier vie personnelle et vie professionnelle. Donc, de donner envie à des candidats et des candidates de venir nous rejoindre avec de meilleures conditions de travail.

Vincent : Laurent, comment ce type de projet contribue-t-il à améliorer la qualité de service rendu aux habitants ou aux voyageurs ?

Laurent Calvalido : Tout simplement vis-à-vis, par exemple, de la couverture de services. Il faut avoir en permanence le bon nombre de conducteurs derrière le volant. On offre l'opportunité à certains de cette souplesse supplémentaire et ça fait mécaniquement baisser le taux d'absentéisme. Ça permet une meilleure qualité de service si on peut assurer une plus grande couverture. Et ça permet d'avoir, aussi, une amélioration du bien-être au travail.

Vincent : Laurent, vous utilisez de plus en plus l'intelligence artificielle. En quoi est-ce important pour vous que ça serve aussi et surtout à vos salariés ?

Laurent Calvalido : Clairement, l'une des premières applications qu'on a souhaitées, ça a été ce planning personnalisé, ce projet Kustomize, puisqu'on considère que cette technologie permet, là aussi, de pouvoir répondre à des enjeux de ressources humaines pour améliorer le quotidien de ceux qui le souhaitent, une fois encore, puisque c'est sur la base du volontariat.

Vincent : Et comment cette innovation s'inscrit elle dans une stratégie qui fait de Keolis un employeur de référence sur le territoire ?

Laurent Calvalido : C'est une fierté au niveau de la filiale. C'est aussi une fierté au niveau du territoire qu'on puisse se lancer dans des projets ambitieux de ce type-là. Qu'on travaille au quotidien à proposer des conditions de travail qui soient le plus adaptées possible au monde actuel.

Vincent : Laurent, est-ce qu'il y a un message particulier que vous souhaiteriez adresser aux élus ou aux partenaires publics à proposer ce projet ?

Laurent Calvalido : De nous faire confiance et de travailler ensemble sur ces sujets innovations qui ne se résument pas uniquement à des briques technologiques et qui peuvent endosser énormément d'applications et de cas d'usages différents, je pense que s'en est un bel exemple qu'on peut travailler avec ces outils là sur l'amélioration des rythmes de travail.

Vincent : Merci Laurent Calvalido.

Laurent Calvalido : Merci à vous.



[Musique de fin dynamique]

[Apparition du logo final OPEN by Keolis sur fond blanc]