

KARE by UNIK

Keolis, opérateur allié du bien vieillir

KEOLIS

Le monde vieillit et alors ?

Ce n'est pas une alarme, mais une réalité structurelle qui redessine en profondeur les territoires, les modes de vie et les besoins de mobilité. D'ici 2030, près de 30 % des Français auront plus de 60 ans.

En France, la décennie 2020-2030 verra une explosion de la tranche des 75-84 ans (+49 %)[1]. Au niveau mondial, à la fin des années 2070, les personnes âgées de plus de 65 ans seront environ 2,2 milliards et dépasseront le nombre de personnes de moins de 18 ans[2].

Si le vieillissement de la population constitue un enjeu majeur des politiques publiques contemporaines, le phénomène est complexe car il repose sur une diversité des trajectoires individuelles, influencées par différents marqueurs (conditions et lieux de vie, ressources financières, sociales, état de santé, etc.).

Face à cette réalité, les opérateurs de transport ont le choix : l'ignorer ou en faire un levier de transformation et d'amélioration des mobilités pour tous. Chez Keolis, nous avons choisi la deuxième voie.

En tant qu'opérateur, nous sommes à la fois un maillon de la chaîne de mobilité et un acteur central de celle-ci : **un tiers de confiance** sur lequel les voyageurs âgés peuvent s'appuyer, tout comme les personnes et les professionnels qui les accompagnent. Notre mission de service public va bien au-delà du simple déplacement : la mobilité est un levier fondamental pour prévenir l'isolement et assurer le bien vieillir.

Ce document de conviction « KARE » est notre réponse. Il déconstruit certaines idées reçues, formule nos engagements et propose des actions concrètes pour faire de **Keolis un allié du bien vieillir.**

> *Cette évolution démographique et la logique d'accessibilité universelle invitent l'ensemble des acteurs, notamment ceux des services de mobilité, à anticiper et à adapter leurs pratiques afin d'accueillir et d'accompagner de manière adéquate les personnes âgées et les personnes en situation de handicap.*
>
> Julien Paynot, Directeur Général de Handéo

[1] Keoscopie flash n°9, novembre 2025
[2] Nations Unies

Sommaire

Déconstruire les clichés
- Le senior moyen n'existe pas
- L'âge ne fait pas la personne, les marqueurs de vie si !
- L'isolement, un risque partout et pour tous
- Vieillir ce n'est pas arrêter de bouger, c'est adapter son rythme

Comprendre les freins et les leviers à l'usage des transports en commun

La vision KARE
- Des principes et une approche partagée
- Quatre piliers pour concevoir l'offre
- Une charte d'engagement

Keolis, opérateur ami des aînés : la preuve sur le terrain !

Pour aller plus loin

D'après l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), la mobilité fait partie des six fonctions essentielles au vieillissement en bonne santé. À partir de 60 ans, l'OMS préconise un suivi régulier de ces six fonctions clés pour prévenir la perte d'autonomie et ainsi soutenir un vieillissement réussi.



Source : ICOPE, un programme pour repérer la perte de l'autonomie chez le patient dès 60 ans. Ameli.fr

Déconstruire les clichés

Le senior moyen n'existe pas

Qui est le « senior » ? Un retraité discret, fragile, peu mobile ? Un sujet de soin ? Une personne difficile à atteindre par le digital ? Un dandy aux cheveux blancs qui aime le golf et les croisières ? Une grand-mère qui ne vit qu'à travers les photos de ses petits-enfants et ses souvenirs ? Tant de clichés circulent. La réalité est complexe eu égard aux situations individuelles nombreuses et singulières.

La notion de « senior » est floue, construite et souvent piégeuse.
Elle varie selon les contextes :

- dès 23 ans dans le milieu sportif professionnel
- à 50 ans dans les stratégies marketing
- à partir de 60-65 ans pour les aides sociales
- à 65 ans pour les études, sondages ou tarification à l'âge



Comment voulez-vous que 16 millions de personnes aient les mêmes besoins ?

Bernard Ennuyer,
sociologue

Il n'y a pas une vieillesse, mais des vieillesses. La vieillesse est avant tout une expérience personnelle.

Agustín Squella,
philosophe

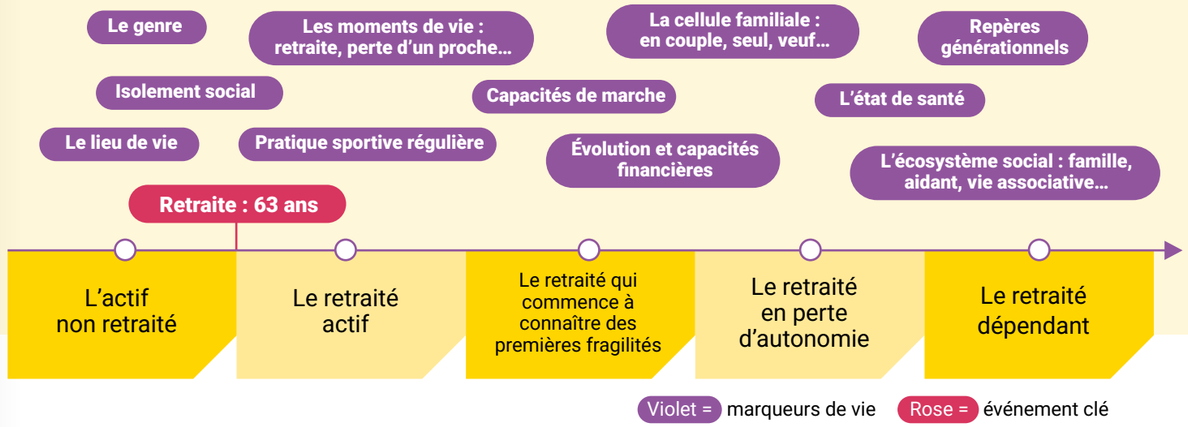
L'âge ne fait pas la personne, les marqueurs de vie si !

Ce qui marque réellement l'entrée dans de nouveaux besoins de mobilité, ce n'est pas un anniversaire, mais différents marqueurs qui viennent impacter le quotidien de chacun.

La retraite est souvent le premier tournant : nouveau rythme (disparition des déplacements domicile-travail notamment), nouvelles contraintes de vie, mais aussi un risque d'isolement social. C'est un moment clé, non pas parce que la personne est devenue « vieille », mais parce qu'elle réorganise son rapport au temps et à l'espace.

Si l'approche par âge n'est pas pertinente, on note toutefois qu'à partir de 75-80 ans la mobilité décline sous l'effet de « l'érosion des capacités physiologiques »[3].

Notre approche est multifactorielle et ne peut pas être uniquement centrée sur l'âge. De nombreux marqueurs peuvent impacter la mobilité individuelle.



Je viens d'apprendre par un journal qu'à 91 ans, je suis affaibli au point de renoncer à une partie de ma carrière. Merci au journal de m'avoir prévenu. J'annule tout et je file à l'hôpital de ce pas.

Pierre Richard, comédien
(Instagram - août 2025)

On considère qu'une personne est âgée à partir de 60-65 ans. Bien que la très grande majorité des personnes restent très valides jusque vers 75-80 ans, c'est autour de cette tranche d'âge qu'apparaissent les premiers signes avérés du vieillissement.

Professeur François Puisieux, Chef du pôle de gérontologie au CHU de Lille, Observatoire du cœur des français « Le cœur des seniors »,
Fédération française de cardiologie (janvier 2019)

[3] Rue de l'avenir, 2026 : Pour des espaces publics inclusifs

L'isolement, un risque partout et pour tous

La mobilité est une des conditions indispensables pour s'intégrer socialement et lutter contre l'isolement. Elle permet d'accéder aux soins, aux loisirs, aux cercles de socialité etc. L'enjeu est donc de la maintenir dans le temps. Si l'isolement social existe à tous les âges, il tend à augmenter en vieillissant. À partir de 85 ans, on note ainsi une rupture significative des cercles de sociabilité : contacts moins fréquents avec les petits-enfants, avec la famille éloignée, avec le cercle associatif, le voisinage.

L'isolement social des aînés concerne tous les territoires : ruraux, périurbains et urbains. Il touche aussi les quartiers prioritaires de la ville (QPV), souvent perçus comme jeunes, qui connaissent un vieillissement croissant. En 20 ans, le nombre de 60-74 ans y a augmenté de 25 % et celui des 75 ans et plus de +50 %. Ce sont aujourd'hui 763 000 personnes âgées de plus de 60 ans qui vivent dans ces quartiers[4].

2 millions **de personnes de plus de 60 ans sont en situation d'isolement à la fois des cercles familiaux et amicaux.**
Source : Petits frères des pauvres, 2025

55 % **des personnes entre 60 et 74 ans manquent de compétence numérique.**
Source : INSEE, 2025

3,2 **millions de Français de 60 ans et plus sont en risque d'isolement relationnel.**
Source : Petits Frères des Pauvres, 2024

> *L'isolement des seniors est la conséquence de leur invisibilité dans notre société : on exclut petit à petit les personnes âgées du marché du travail, mais également de l'espace social et même de l'espace public. Invisibles, ils deviennent exclus.*
>
> Perspectives et solutions pour la mobilité des seniors, Cercle des partenaires engagés WIMOOV (avril 2025)

Les aidants

83 % **sont des proches ou de la famille**

34 % **ont 60 ans et +**

55 % **assurent une aide aux déplacements**

Wimoov : Mobilité et aidants

L'aidant professionnel recouvre les métiers du service à la personne (auxiliaire de vie, aide à domicile, aide-soignant…). La responsabilité de l'aide incombe également à des proches, comme une charge de travail supplémentaire et non rémunérée.
La prise en compte des aidants est essentielle dans le maintien en mobilité des personnes âgées. Ces derniers peuvent être prescripteurs des offres et services des réseaux de transports en commun, mais encore faut-il qu'ils soient eux-mêmes formés à la connaissance et à l'utilisation de ces services.

[4] Rapport interministériel sur l'adaptation des logements, des villes, des mobilités et des territoires à la transition démographique (Luc Broussy, mai 2021)

Vieillir ce n'est pas s'arrêter de bouger, c'est adapter son rythme

Voici une idée reçue à déconstruire : l'avancée en âge rime toujours avec sédentarité. Les chiffres disent le contraire :

- la mobilité quotidienne (tous modes) des personnes de 75 ans était identique à celle qu'ils avaient à 65 ans[5].
- on bouge plus longtemps, plus vieux mais à des moments différents du reste de la population (présence plus forte en période de moindre affluence, maintien en période de vacances scolaires…).

> *L'âge n'est pas un stigmate, c'est un privilège.*
>
> Laure Adler à propos du lancement de sa chaine YouTube dédiée aux seniors TéléVIOC

2,4 **déplacements quotidiens en moyenne pour les personnes de 75 ans et plus. C'est la seule classe d'âge dont la mobilité quotidienne n'a pas diminué depuis dix ans.**
Source : Keoscopie



40 % **des déplacements des plus de 75 ans se font à pied vs 22 % pour la population générale.**
Source : rapport Luc Broussy, mai 2021

L'activité physique, l'allié du bien vieillir ?



La pratique régulière d'une activité physique est un levier essentiel pour prévenir la perte d'autonomie et favoriser un vieillissement en bonne santé. Selon l'INJEP (Institut national de la jeunesse et de l'éducation populaire), à partir de 60 ans, les fédérations d'éducation physique et gymnastique volontaire, de golf, de la randonnée pédestre et de la pétanque délivrent le plus de licences.
Autre sport plébiscité : le tennis de table ! Cette discipline a gagné en visibilité, notamment depuis les Jeux de Paris 2024 et la performance des frères Lebrun. Accessible à tous, elle favorise un vieillissement actif en améliorant la condition physique, en stimulant les fonctions cognitives et en renforçant les interactions sociales. Engageant de nombreuses capacités cérébrales, le « ping » est notamment un allié précieux dans la prévention des maladies neurodégénératives telles que Parkinson.

[5] Étude de l'agence d'urbanisme de Strasbourg (ADEUS) - 2019

Comprendre les freins et les leviers à l'usage des transports en commun

Les transports en commun sont-ils trop complexes ?



Certains voyageurs âgés peuvent rencontrer des difficultés à appréhender ce qui se passe autour d'eux, en particulier dans les transports publics, environnements exigeant beaucoup d'attention et parfois perçus comme complexes tant sur le plan physique que cognitif (anticipation, repérage, attention…).

> *Une défiance des plus âgés vis-à-vis de leur propre corps, avec la crainte de tomber, de ne pas pouvoir traverser la rue assez vite, d'être déstabilisés par des cyclistes ou trottinettistes, d'être face au trafic automobile et de ne pouvoir se défendre en cas d'agression ou de perdre l'équilibre (…). La première chute, même peu grave, laisse souvent des séquelles psychiques qui peuvent constituer un frein à la mobilité.*
>
> Rue de l'avenir, 2026 : Pour des espaces publics inclusifs

Peur de la chute
Selon Santé Publique France, en 2024, les chutes ont entraîné près de 175 000 hospitalisations chez les 65 ans et plus et 20 000 décès.

Complexité cognitive
Gérer les correspondances, anticiper les arrêts, décoder la billettique… : ces tâches demandent une agilité que les fragilités cognitives liées à l'âge peuvent perturber.

Sentiment d'insécurité
Ressentir une dégradation de la sécurité bride l'usage des transports en commun en soirée. 19 % des personnes de 50 ans et plus ne se sentent en sécurité nulle part et 20 % préfèrent éviter certaines stations.

Confort
Absence de sanitaires, difficultés à trouver un siège, manque d'assises aux arrêts sont autant de freins au déplacement.

Fracture numérique
Même si les plus de 60 ans sont de plus en plus à l'aise avec les nouvelles technologies, le risque de ne pas maîtriser ces outils est réel et persistant (achat de titre, consultation d'horaires…).

Aménagements
Marches de bus, quais mal signalés, manque d'assises, trottoirs en travaux, revêtements glissants… la chaîne de déplacement peut se rompre à tout moment.

Ce qu'attendent vraiment les personnes qui vieillissent

Des attentes concrètes en matière de confort :



Places assises disponibles

Protection contre la pluie et la chaleur aux arrêts

Informations lisibles (taille, contraste, lisibilité)

Qualité de l'éclairage, sentiment de sécurité, civilité



Accès aux sanitaires publics

Des leviers pour agir rapidement :



Horaires étendus le soir et le week-end



Aménagements des arrêts facilitant l'attente, la montée et la descente, le confort…



Formations du personnel (conduite, relation client…)



Accompagnement à l'utilisation des transports en commun et des outils associés notamment numériques



Communication multicanale (support écrit, présence humaine, outils digitaux)

Source : études Keoscopie et le Baromètre Ville Amie des Aînés Ce que veulent les vieux (2025)

La voiture, concurrente ou partenaire ?

Bien que la voiture demeure un mode de déplacement privilégié, la place des transports en commun devient plus stratégique pour certaines personnes à mesure qu'elles avancent en âge. Des facteurs comme la conduite nocturne, une mauvaise météo, des créneaux parfois complexes à réaliser ou l'évolution technologique des voitures (boîte automatique, voitures électriques…), peuvent rendre la conduite plus complexe quand on avance en âge.

Notre approche consiste à proposer des alternatives pertinentes à la voiture lorsque son usage devient plus difficile ou contraignant. Le duo marche à pied / transports en commun ou bien voiture / transports en commun peut alors constituer une réponse efficace.

91 % **des plus de 65 ans ont le permis (85 % en moyenne en France).**
Source : Perspectives et solutions pour la mobilité des seniors, Cercle des partenaires engagés - Wimoov (avril 2025)

82 % **des plus de 65 ans possèdent une voiture à titre personnel (76 % en moyenne en France tous âges confondus).**
Source : Perspectives et solutions pour la mobilité des seniors, Cercle des partenaires engagés - Wimoov (avril 2025)

28 % **des personnes âgées de 65 ans et plus évitent ou refusent de conduire la nuit (soit 6 à 7 points de plus que les autres catégories d'âge).**
Source : Keoscopie (novembre 2025)

21 % **des personnes âgées de 65 ans et plus évitent ou refusent de conduire par mauvais temps (pluie, brouillard).**
Source : Keoscopie (novembre 2025)

La vision KARE

Des principes et une approche partagée

Avec « KARE », Keolis intègre les sujets de transition démographique et de vieillissement de la population au cœur de la mobilité.

Approche Groupe « KARE »

Conviction	Rôle	Enjeu	Promesse
Vieillir ce n'est pas s'arrêter de bouger, c'est adapter son rythme	Être l'opérateur ami des aînés	Faciliter la mobilité des plus âgés pour repousser le plus longtemps possible la perte d'autonomie	Incarner un tiers de confiance des mobilités en soutenant la continuité des déplacements tout au long du parcours de vie

Charte d'engagement Groupe
Cadre commun et engagements formalisés

Leviers opérationnels

Partenaires

Quatre piliers pour concevoir notre offre

Lisibilité et simplicité

Informations claires, supports variés, parcours fluides... le réseau doit se lire sans effort.

Sérénité du voyage

Temps d'attente maîtrisé, permanence d'attractivité de l'offre, confort, aménagement, conduite douce.

Proximité et lien social

Présence humaine formée et renforcée (conducteur, médiateur, agent d'accueil, contrôleur...).

Le bon ton, la bonne posture

Concevoir pour TOUS sans stigmatiser les aînés : ni jeunisme, ni âgisme.

La charte d'engagements KARE

Ces engagements se déclinent selon les contextes et les cibles, en étroite collaboration avec nos clients-partenaires Autorités Organisatrices de Mobilité (AOM) et les voyageurs. Ils constituent notre feuille de route collective.

1 **Écouter la voix du client et coconstruire**
Collecte de la voix du client par différents canaux (marches exploratoires, conseil des seniors, partenariats, animations territoriales...) et intégration de panels de personnes de 65 ans et plus dans les études et enquêtes

2 **Simplifier l'accès à l'information**
Conception de supports d'information lisibles, accessibles et compréhensibles (fiches horaires, plans de réseaux, guide tarifaire...)

3 **Sensibiliser les collaborateurs au contact client**
Formation continue de l'ensemble des collaborateurs sur les sujets liés au vieillissement (conduite souple, accueil bienveillant, bientraitance, compréhension des besoins spécifiques et de la sénescence...)

4 **Accompagner l'usage des transports en commun et des services associés**
Généralisation des programmes d'apprentissage des réseaux : ateliers numériques, services d'accompagnement, outils pour les aidants...

5 **Nommer un référent en charge de la transition démographique et du vieillissement de la population**
Intégration explicite de ces sujets dans les prérogatives des responsables marketing - accessibilité

6 **Accompagner les AOM sur le confort et le design**
Proposition d'aménagements et de confort aux arrêts, dans les véhicules...

7 **Valoriser l'offre et les services à forte valeur ajoutée**
Promotion des modes et services attractifs (marche, transport à la demande, navette de centre-ville...) doublée d'une permanence d'attractivité de l'offre (fréquence tout au long de la journée, en période de vacances scolaires...)

8 **Repenser la communication et les actions commerciales**
Lutte contre les clichés et stéréotypes liés à l'âge, valorisation de l'offre de service (permanence de l'offre, confort, sécurité)

9 **Développer des partenariats stratégiques**
Animation d'un écosystème de partenaires divers sur les sujets de vieillissement et de la transition démographique (collectivités, associations, entreprises...)

10 **Valoriser les réseaux de transports et les territoires**
Obtention de certifications et labels reconnus : Ville Amie des Aînés, Handéo Services de Mobilité...

Keolis, opérateur ami des aînés : la preuve sur le terrain !

Nos leviers opérationnels

- Accompagner les étapes de vie en déclinant une approche par parcours de vie, pas par tranche d'âge
- Former les équipes opérationnelles en sensibilisant les personnels aux enjeux du vieillissement
- Proposer une mobilité inversée « hors les murs » en amenant les services de transport vers les individus
- Collaborer avec les partenaires locaux en s'ancrant dans un territoire
- Favoriser l'usage des mobilités actives avec des offres de proximité
- Accueillir, informer, accompagner et promouvoir la mobilité pour tous en proposant des solutions concrètes qui améliorent les déplacements au quotidien
- Mieux contourner les freins à la mobilité en coconstruisant des offres à l'écoute des clients
- Vivre ensemble en sensibilisant tous les voyageurs aux enjeux du vieillissement

Vivement la retraite !

Le rendez-vous diagnostic mobilité

En partenariat avec Wimoov, Keolis propose aux voyageurs retraités des temps d'échange personnalisés dans ses agences commerciales ou à distance (téléphone, visioconférence). L'objectif est de déterminer pour chacun, selon sa situation, le meilleur panel d'offres par une approche multimodale et pluri-servicielle.

Le passage à la retraite

Cette étape de vie redéfinit notre quotidien, ne serait-ce que par le fait qu'on perd une raison principale et quotidienne de se déplacer : le travail. Voilà pourquoi nous ne voulons pas attendre le moment de la retraite pour accompagner les voyageurs dans cette transition !

Avant la retraite	À la retraite
Objectif Fidéliser l'usager dans sa transition de vie, souvent accompagnée d'un changement de tarif lié au statut de retraité	**Objectif** Accompagner individuellement les futurs usages et encourager la continuité de mobilité une fois la retraite effective
Cible Salariés proches de l'âge de la retraite	**Cible** Les personnes retraitées
Comment Actions via les entreprises déjà partenaires (plans de mobilité, prime transport...) pour s'intégrer dans le parcours pré-retraite	**Comment** Partenariats avec les acteurs de la retraite : caisses de retraite, Centre Communal d'Action Sociale (CCAS), municipalités, associations locales...
Exemple Réseau TCL (Lyon) : promotion de tarifs avantageux avant même le départ à la retraite. Abonnement « retraités dès 60 ans » au même tarif que « retraités 65 ans et + »	**Exemple** Réseaux Artis (Arras), Rubis (Bourg-en-Bresse), STAR (Rennes) : stands d'information et offre découverte du réseau

Actions marketing

Emailings ciblés, brochures, campagnes de communication, stands, rendez-vous mobilité... pour informer sur le changement de statut et l'offre associée

Des temps forts dédiés à la mobilité des seniors

Keolis organise et participe régulièrement à des événements dédiés : salon des Seniors à Dijon, Printemps des Seniors à Nancy, déjeuner municipal à Moulins, événement intergénérationnel La Dictée pour Tous autour d'Argenteuil, Bezons et Sartrouville en Île-de-France...



Guide spécial seniors des bonnes adresses à Dijon, réseau Divia, Keolis Dijon Multimodalité

> *Au stand Keolis, ils m'ont fait ma carte de bus tout de suite. Ça fait vraiment plaisir, c'est épatant.*
>
> Évènement Printemps des Seniors à Nancy, L'Est Républicain (2026)

> *Les retours ont été très positifs. Les participants ont particulièrement apprécié le moment de convivialité, l'originalité du format et le fait de partager une activité collective dans un cadre inhabituel. Cela a aussi permis de mettre en valeur le territoire à travers cette initiative.*
>
> Évènement La Dictée pour tous, Maïmouna BARADJI, Chargée de Marketing et Communication Keolis Argenteuil Boucles de Seine

La Semaine Bleue

La Semaine Bleue
À tout âge, ensemble !

Chaque année, plusieurs filiales se mobilisent aux côtés d'acteurs locaux (villes, CCAS, offices des seniors, structures sociales…) à l'occasion de la Semaine Bleue. Elles multiplient les actions pour faciliter la mobilité des aînés, renforcer leur autonomie et créer des moments de convivialité intergénérationnelle :

- Soutien à l'atelier de remise en selle « Rayon Bleu » à Dijon
- Animations en gare en Île-de-France
- Atelier d'apprentissage à la lecture de plans et de fiches horaires dans l'agglomération perpignanaise
- « Bus chantant » en partenariat avec le CCAS à Oyonnax
- Atelier découverte du réseau, du site et de l'application mobile à Vitré en partenariat avec les acteurs locaux (CCAS, CLIC[6], résidence senior)

> *Le bus chantant est gratifiant humainement. Voir nos aînés sourire, chanter et se remémorer leur ville, ce sont de beaux moments d'échanges.*
>
> Évènement « Le bus chantant » à Oyonnax, Laurent Ganner, Chargé de mission marketing, Keolis Haut-Bugey



Bus chantant à Oyonnax, Keolis Haut Bugey



Atelier Semaine Bleue à Vitré, Keolis Armor - Société vitréenne des Mobilités

[6] CLIC : Centre Local d'Information et de Coordination

Il n'y a pas d'âge pour apprendre la mobilité !

Keolis soutient l'apprentissage de la mobilité en proposant dans les territoires des solutions concrètes pour améliorer le déplacement au quotidien : services d'accompagnement, ateliers mobilité, ateliers numériques…

Ateliers mobilité

Ils ont pour objectif d'outiller les voyageurs âgés dans leur compréhension du réseau et de ses services.

Des dispositifs qui participent à maintenir l'autonomie également à travers la diversité des formats et des partenariats : opérations de sensibilisation en collaboration avec les mairies et le CCAS à Châteauroux, ateliers mobilité animés par les PIMMS à Rennes, ateliers terrain ou numérique en petits groupes au Mans, après-midi découverte du réseau à Besançon, Aged Care Roadshows à Adélaïde en Australie pour sensibiliser à un usage sécurisé du réseau…





Après-midi découverte du réseau - Keolis Besançon Mobilités

Ateliers numériques



Keolis accompagne également les aînés dans l'usage du numérique, désormais outil essentiel au maintien de l'autonomie. Avec le CCAS de Besançon, les PIMMS à Rennes (préparation d'itinéraires, consultation des horaires, recharge de titres…) ou dans des résidences d'autonomie à Nancy, les animations se multiplient sur le territoire.

Atelier numérique – Keolis Besançon Mobilités

À tout âge, retrouver sa liberté de mouvement avec Mon Copilote

Mon Copilote, en partenariat avec les AOM et leurs opérateurs, propose un service d'accompagnement sur mesure pour les personnes à mobilité réduite.
Grâce à des copilotes formés et recrutés via des structures locales, chaque trajet devient une opportunité de retrouver son autonomie et de renouer avec la vie sociale. Pour se rendre à un rendez-vous médical, faire ses courses ou participer à une activité de loisirs, Mon Copilote permet aux seniors de reprendre confiance dans leurs déplacements.
En septembre 2024, Mon Copilote a lancé avec Keolis Tours le service Mon Guide Fil Bleu. Destiné aux personnes âgées de plus de 60 ans, ce dispositif accompagne les usagers sur le réseau Fil Bleu pour leurs déplacements quotidiens.

> *La mobilité des seniors est un vrai enjeu. Sans mobilité, c'est l'isolement social. Régulièrement, nous recevons des appels de personnes âgées pour qui nous sommes les seules voix de la journée.*
>
> Anne Keisser, Présidente de Mon Copilote

Aux Pays-Bas, accompagner le changement sur le réseau Allgo

À Almere aux Pays-Bas, le réseau Allgo Bus opéré par Keolis Nederland a introduit fin 2025 le nouveau système néerlandais d'open-paiement (OVPay).
Pour accompagner les seniors dans ce changement, des ateliers et permanences ont été organisés en gare centrale et à la bibliothèque municipale. « Le soutien et l'aide personnalisée étaient très appréciés. Les clients estimaient ne pas être en mesure d'effectuer le changement seuls », témoigne un collaborateur ayant mené ces ateliers.
La participation à un salon dédié a suscité un véritable engouement, entraînant une augmentation significative de la part de marché dès octobre 2025.
Début 2026, la transition des abonnés s'est poursuivie.

Comment mieux en parler

Pour donner envie et inciter à l'usage des transports en commun, Keolis travaille sur une approche plus pédagogique en s'appuyant notamment sur les sciences comportementales.

Campagne « Et si la ligne C9 c'était plus que du bus ? »

La campagne de communication du SMMAG[7] vise à encourager les voyageurs âgés à utiliser la ligne C9 entre le Grésivaudan et Grenoble.
GR4 Mobilités, filiale de Keolis exploitant le réseau de transport du Grésivaudan, a travaillé avec une agence en sciences comportementales pour étudier en détail les déplacements des personnes de plus de 50 ans.

Elle a montré plusieurs freins :

- la peur de tomber ou d'être bousculé
- la crainte des changements dans l'offre de transport
- la difficulté à comprendre des plans jugés trop chargés

Ainsi que des leviers positifs :

- le calme
- la convivialité
- le sentiment d'autonomie

Lancée en avril 2026, la campagne repose sur deux dispositifs :

- « Demandez le programme ! », un dépliant intégrant une cartographie grand format du territoire
- « Tous aux abribus », une nouvelle vitrophanie aux arrêts pour les rendre plus accueillants

Les supports ont été diffusés en agence commerciale ainsi que sur les marchés, en mairies, auprès des associations et relais locaux… Les conducteurs de cette ligne ont également été sensibilisés à l'importance d'une conduite plus souple.



Campagne de communication ligne C9 – GR4 mobilités

[7] Syndicat Mixte des Mobilités de l'Aire Grenobloise

Les services de transport à la rencontre des usagers

Sur le modèle des expositions culturelles hors les murs, la mobilité inversée est une solution qui vise à amener les services de transport vers les individus plutôt que l'inverse. Au Mans, les équipes du réseau SETRAM animent des stands d'information et de vente en résidence d'autonomie. À Dijon et à Rennes, des rencontres sont organisées dans des maisons et résidences seniors pour présenter l'offre de transport ou aborder des sujets spécifiques comme le numérique.

Sur le même principe, plusieurs réseaux disposent d'agence mobile. Des tournées sont organisées dans les différentes communes pour aller à la rencontre des personnes âgées (information, création et vente de titres…). Ce n'est plus la personne qui vient à l'agence, c'est l'agence commerciale qui vient à elle !

Coup de boost sur les mobilités actives et de proximité

Keolis encourage le développement des modes actifs, notamment le vélo et la marche. Toutefois, certaines personnes âgées peuvent éprouver des difficultés à se déplacer. C'est pourquoi nous proposons aussi des solutions de mobilité de proximité comme les navettes de centre-ville ou le transport à la demande (TAD).



Les mobilités actives et solidaires : le vélo

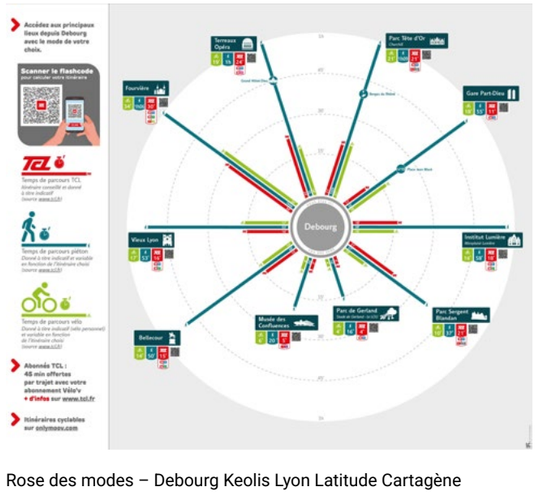
De plus en plus associé au plaisir de se maintenir en forme et d'être actif, le vélo peut répondre à plusieurs attentes. C'est pourquoi Keolis propose :

- des vélos en location avec possibilité de se faire accompagner dans la remise en selle
- une variété de modèles dont tandems, tricycles, hugbike, vélos à assistance électrique dont triporteurs (Arras, Rennes et Bordeaux)
- des agences mobiles vélos dédiées à l'information ou l'entretien comme la Maison du vélo mobile du réseau STAR
- des vélos-taxis pour des courts déplacements en centre-ville et voiries contraintes (Bordeaux, Orléans, Riom, Tarbes-Lourdes)
- des animations comme les escapades à vélo (Lyon et Montluçon) ou les balades nocturnes (Buscyclette à Amiens)

Les mobilités actives et solidaires : la marche à pied

Aux côtés d'acteurs comme le CEREMA, la Fabrique des Mobilités, Rue de l'Avenir, ou encore la Fédération Française de la Randonnée, Keolis s'engage pour promouvoir la marche à pied comme la pierre angulaire de l'intermodalité et de la mobilité :

- Sytral Mobilités et Keolis Lyon ont participé avec Latitude Cartagène à la création d'un dispositif innovant : la « Rose des modes ». Il s'agit d'un plan schématique qui indique les temps de trajet entre un point central (l'origine) et plusieurs destinations, selon différents modes de déplacement (vélo, marche, transports en commun). Déjà déployé sur les pôles d'échanges Bellecour et Debourg, ce dispositif a reçu un prix aux Talents de la Marche en 2022.



Rose des modes – Debourg Keolis Lyon Latitude Cartagène



CAPMOB – Groupe Keolis

- Keolis a initié la démarche CAPMOB dont le pilote a démarré sur le réseau Ginko (Keolis Besançon Mobilités). Elle permet d'identifier grâce à la data les points de friction entre les transports en commun et les modes actifs (piétons-cyclistes) afin de coconcevoir des dispositifs favorisant une cohabitation sécurisée. La démarche tient compte des publics spécifiques comme les personnes à mobilité réduite et les personnes âgées.

La mobilité de proximité : le transport à la demande

Le TAD tire sa force de sa flexibilité et de sa proximité. Personnalisable, il permet à tous de se déplacer librement, quel que soit l'éloignement des centres urbains et des lignes régulières. Il peut être une solution simple et adaptée à certains publics âgés :

- RésaTAO (Orléans) est le premier TAD de France fonctionnant 24h/24. Les principaux utilisateurs sont d'abord les actifs, ensuite les retraités et enfin les jeunes, contrairement à l'idée reçue qui placerait ces derniers en tête !



Access TAO Orléans

- La réussite du TAD passe aussi par une communication pensée pour tous. Les équipes de Keolis Haut-Bugey ont créé une carte de visite adaptée. Conçue pour faciliter la réservation selon les préférences de chacun, elle propose notamment une information pour ceux qui privilégient un contact téléphonique direct.



Carte de visite spécifique du service Allobus Keolis Haut-Bugey

La mobilité de proximité : les navettes de centre-ville

Les navettes de centre-ville facilitent les déplacements en cœur de ville (voirie contrainte, zone piétonne ou mixte…). Elles véhiculent une image positive et sont vecteurs de lien social. Keolis opère de nombreuses navettes comme à Agen, Alès, Amiens, Arras, Dijon, Épinal, Metz, Nancy, Nyons, Orléans ou Tours.



Navette de centre-ville Ales'y – Keolis Alès

Des équipes opérationnelles parées



Formation et sensibilisation des personnels aux effets du vieillissement Keolis Bordeaux Métropole

Keolis a intégré depuis plusieurs années le sujet de l'avancée en âge dans ses modules de formation et de sensibilisation. C'est le cas par exemple à Keolis Bordeaux Métropole Mobilités (opérateur du réseau TBM) ou à Keolis Pays des Volcans (Auvergne), où l'utilisation d'un exosquelette permet aux conducteurs et conseillers mobilité de comprendre concrètement les effets du vieillissement sur le corps (perte ou raideur musculaire, baisse auditive, pathologies visuelles…).

Keolis Signature Service : une attention renforcée envers les voyageurs âgés

La démarche Keolis Signature Service fixe les attitudes, les comportements et les bonnes pratiques qui permettent d'offrir à chaque voyageur une expérience de transport rassurante, attentive et accessible. L'un des enjeux : adapter les gestes métiers et la posture des équipes au quotidien pour mieux accompagner les publics âgés dans leurs déplacements (accueil bienveillant, information claire, aide à l'orientation, accompagnement personnalisé). Plusieurs réseaux s'inscrivent dans cette dynamique comme Ilévia (Lille), TCL (Lyon) ou Amelys (Montargis).

Tous dans le même bus !

La sensibilisation de tous aux impacts du vieillissement est essentielle pour promouvoir une cohabitation apaisée dans les transports. Le réseau Horizon, opéré par Keolis Châteauroux, a lancé l'opération « Laisse-moi ta place dans le bus » durant l'hiver 2026. Elle rappelle l'importance de céder sa place à cinq profils dont les personnes âgées. Fortement relayée par la presse locale et régionale, cette campagne a été saluée par les acteurs du territoire.



Campagne de communication, réseau Horizon, Keolis Châteauroux

Locaux ou nationaux, priorité aux partenariats !

La collaboration avec les acteurs du territoire est au cœur de la stratégie de Keolis pour accompagner le vieillissement de la population. Par exemple, le réseau Artis, opéré par Keolis Arras, a noué des liens avec de nombreux acteurs locaux dont Eurasenior (premier incubateur dédié au bien vieillir). Il a participé à un hackathon réunissant étudiants et collégiens du territoire autour de la mobilité et du bien vieillir. Ce travail a été nourri par différents ateliers et groupes de travail afin de mieux comprendre les attentes et les freins aux déplacements des seniors.

wimoov
Groupe SOS

L'association Wimoov œuvre au quotidien pour accompagner individuellement les personnes empêchées dans leur mobilité à un moment de leurs parcours de vie : jeunes, personnes en insertion ou en formation professionnelle, salariés d'entreprises, primo-arrivant.e.s, personnes en situation de handicap, personnes âgées… L'association a notamment lancé il y a trois ans, avec des partenaires publics et privés, le Cercle des partenaires engagés (CDPE) qui axe notamment ses travaux sur la mobilité des personnes âgées. Wimoov et Keolis sont des partenaires de longue date sur le volet de la mobilité inclusive.

pimms médiation

Keolis est membre fondateur de Pimms Médiation. Ce partenariat s'inscrit dans une mission de service public : accompagner les usagers pour se déplacer plus facilement, comprendre le réseau et accéder aux services essentiels. Aujourd'hui, ce sont 36 associations fortes de 600 salariés qui œuvrent au quotidien pour faciliter l'accès aux services essentiels, dont la mobilité. Ateliers numériques à destination des publics éloignés du digital, médiation dans les transports, accompagnements individualisés… sur le terrain, les médiateurs Pimms accompagnent les voyageurs qui en ont le plus besoin.

Le Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés (RFVAA) est une association qui accompagne les collectivités pour mieux prendre en compte les besoins des personnes âgées dans les politiques locales. L'association promeut notamment le programme « Villes amies des aînés » de l'OMS. Le réseau propose outils, formations, échanges de bonnes pratiques et évaluations pour aider les communes à construire des environnements inclusifs, solidaires et adaptés au vieillissement de la population.

Handéo est une organisation spécialisée dans les questions du grand âge et du handicap. À travers ses expertises en recherche, conseil, formation, certification et labellisation, elle contribue à la montée en compétences des acteurs de l'accompagnement et à la mise en œuvre effective des droits des personnes en situation de handicap. Plus de 300 000 personnes bénéficient déjà d'un accompagnement quotidien prenant en compte leurs besoins spécifiques. Keolis et ses filiales sont engagés sur la certification Handéo Services de Mobilité depuis plusieurs années.

Rue de l'Avenir est une association qui milite pour des rues plus sûres, agréables et conviviales, en particulier en faveur des piétons, cyclistes, enfants et aînés.
Elle promeut un urbanisme apaisé : réduction de la place de la voiture, modération de la vitesse, amélioration des transports publics et des mobilités douces.
Sur le sujet du vieillissement de la population, Rue de l'Avenir mène des actions de sensibilisation, études, publications pour accompagner notamment les collectivités et les citoyens. Partenaire de l'association depuis de nombreuses années, Keolis a participé aux premières Rencontres Nationales de la marche en 2021 et a été relayeur de plusieurs actions dont la campagne Rue de l'Avenir Ville Apaisée en 2024 (capsules vidéo diffusées notamment sur les réseaux sociaux pour la bonne cohabitation en ville de tous les modes et utilisateurs).

Une opportunité plutôt qu'une contrainte !

La transition démographique n'est pas une contrainte à subir, mais une opportunité à saisir. Elle permet de renforcer l'attractivité des réseaux de transport public, de réaffirmer leur utilité sociale et de répondre à un marché en forte croissance.

Avec KARE, nous portons une conviction simple : la mobilité est un droit universel, à tout âge, sur tous les territoires, quelles que soient les situations de vie.

Elle se traduit par un engagement concret : faire des réseaux opérés par Keolis de véritables alliés du « bien vieillir ».

Cette démarche repose sur une coopération structurée avec les parties prenantes nationales et locales : voyageurs, AOM, collaborateurs, acteurs publics, réseaux associatifs, représentants des aidants, entreprises engagées…

Vieillir, ce n'est pas s'arrêter, c'est adapter son rythme.
À nous de suivre la cadence !

> *Transports publics : la société vieillit, ne regardons pas ailleurs.*
>
> Clément Michel,
> Membre du Comité Exécutif de Keolis

> *La France change de pyramide… à nous de changer de logiciel.*
>
> Bertrand Fougère,
> Professeur de Gériatrie, Pôle Vieillissement – Université CHU Tours

Pour aller plus loin

Retrouvez les publications de Keolis sur le sujet en scannant les QR Codes.

Épisode sur l'adaptabilité des transports publics face au vieillissement de la population du podcast « Les Voix de la Mobilité » du Groupe Keolis

Dossier « Roulez vieillesse » du magazine VIEUX (n°9) en partenariat avec Keolis

Keoscopie Prochain arrêt n°1 « 2044, le soleil vert de la mobilité »

Keoscopie Derrière les apparences n°2 « Les seniors qui ne voulaient pas fêter leur anniversaire » (mai 2025)

Keoscopie Derrière les apparences n°4 « Des apps et des hommes » (juin 2025)

Keoscopie flash n°9 « La France vieillit et nous regardons ailleurs » (novembre 2025)

KEOLIS

KARE by UNIK

Keolis
34, avenue Léonard de Vinci
92400 Courbevoie - France
www.keolis.com

Novembre 2026 - www.staccato.fr - Crédits photos : Groupe Keolis, Keolis Haut Bugey, Keolis Armor, Keolis Besançon Mobilités, Keolis Lyon, Keolis Alès, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, Keolis Châteauroux, GR4 Mobilités, Didier Deporter/ DR

KEOLIS