

Mardi 13 janvier 2026

NUMERO UNIQUE, AGENT IA, OBJETS TROUVÉS TROIS NOUVEAUX SERVICES RÉGIONAUX POUR SIMPLIFIER LA VIE DES VOYAGEURS

Pour simplifier la vie des usagers des transports franciliens, Île-de-France Mobilités met en place dès janvier 2026 un numéro de téléphone unique afin que les voyageurs puissent trouver une réponse rapide et efficace à toutes leurs demandes, en lieu et place d'une centaine de numéros existants. À cela s'ajoutera une plateforme centralisée pour déclarer ou retrouver un objet perdu, ainsi qu'un agent IA sur le site d'Île-de-France Mobilités pour mieux guider les voyageurs au quotidien.

Île-de-France Mobilités poursuit la mise en place d'un réseau de transport unifié, afin de proposer aux usagers des services simples et efficaces. Ainsi, de nombreuses actions ont été entreprises ces dernières années en ce sens : la révolution billettique avec la mise en place de titres uniques par mode de transport, la renumérotation des lignes de bus pour faciliter les déplacements et la lisibilité de l'offre, ou encore la relation voyageurs, avec des guichets unifiés pour toutes les demandes.

Un numéro unique pour mieux orienter les voyageurs

Jusqu'à présent, une centaine de numéros de téléphone et des dizaines de formulaire de contact différents coexistaient sur l'ensemble du territoire francilien : difficile pour le voyageur de savoir à qui s'adresser en fonction de sa question ou des lignes de transport qu'il emprunte, surtout dans le contexte de la multiplication des services de mobilité.

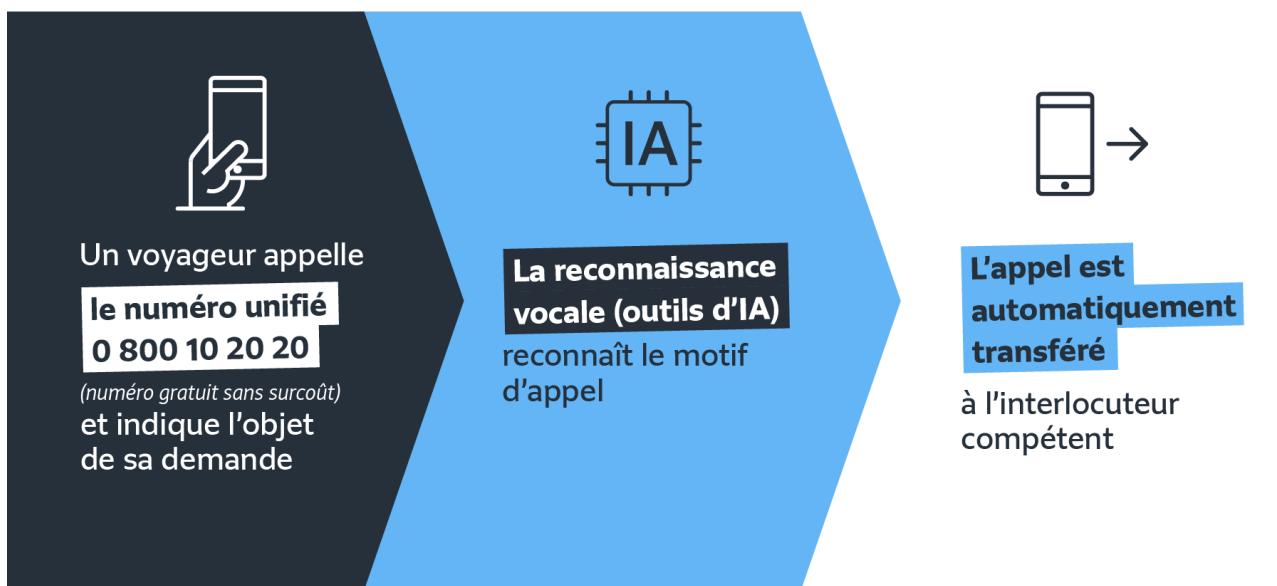
Le développement d'un numéro unique et gratuit est donc devenu essentiel : chaque année, **3 millions d'appels sont passés auprès des centres de relation client des opérateurs de transports**. L'objectif est d'optimiser et de simplifier le traitement des appels pour que les usagers soient orientés directement au bon endroit, sans perdre du temps.

Île-de-France Mobilités a fait le choix de développer une solution appuyée sur l'intelligence artificielle et un système de reconnaissance vocale qui permet de fluidifier le parcours de l'usager et accéder au service ou à l'information la plus pertinente et adaptée à sa demande.

Un outil ambitieux puisque l'intelligence artificielle doit fonctionner partout en Île-de-France, comprendre la demande y compris en environnement très bruyant, quelle est la ligne de transport du réseau francilien ou le service de mobilité concernés, assurer un transfert vers le service de relation client à mobiliser parmi la quinzaine d'organismes de relation client présents en Île-de-France. Le numéro unique est conçu pour gérer à terme des centaines de milliers d'appels.

Cet outil interactif sera amélioré en continu. Il reconnaît déjà tous les types de demandes, y compris concernant les nouvelles mobilités (Véligo location, covoiturage, téléphérique...) et sera aussi programmé pour prendre en compte les changements d'opérateurs, au fur et à mesure de la mise en concurrence et des attributions de délégations de service public des lignes de bus et ferrées.

Île-de-France Mobilités travaille en parallèle au déploiement d'une solution d'accessibilité téléphonique adaptée aux personnes sourdes et malentendantes sur le numéro unifié dès janvier 2026 (Acceo). Plus de 85% des services téléphoniques d'Île-de-France seront accessibles très prochainement.



Un déploiement coordonné et progressif du numéro, qui commence à entrer dans les réflexes des voyageurs

Dès avril 2024, la transition vers le numéro unique a débuté : il est entré en expérimentation, jusqu'à atteindre l'ensemble du réseau de bus en grande couronne à la fin de l'année 2024. Depuis l'été 2025, il a été étendu à l'ensemble du réseau ferré.

Ce déploiement progressif a permis d'améliorer l'outil en continu, que ce soit sur la bonne prise en compte des appels par le serveur vocal, les redirections ou en encore la garantie d'apporter une réponse à l'usager.

La généralisation du numéro unique à l'ensemble du réseau d'Île-de-France Mobilités (20 lignes de métro, 5 de RER, 9 lignes de train, 15 lignes de tramway et 1 900 lignes de bus) est prévue en janvier 2026.

Pour compléter l'appui opérationnel aux voyageurs, un Agent IA est également disponible en expérimentation depuis juillet 2025 sur l'application et le site institutionnel d'Île de France Mobilités. Conçu pour enrichir l'expérience utilisateur, il apporte des réponses instantanées aux questions relatives aux différents usages et couvre l'intégralité des thématiques principales, figurant notamment dans la Foire Aux Questions (FAQ), offrant ainsi un nouveau canal d'information interactif.

Une plateforme centralisée pour les objets perdus

Jusqu'à récemment, la gestion des objets perdus ou trouvés était propre aux opérateurs de transports ou gestionnaires d'infrastructures. Cela réduisait considérablement les chances de retrouver et restituer un objet perdu, et rendait le service difficilement lisible pour les usagers qui peuvent renoncer à retrouver un objet ne sachant pas à qui s'adresser.

Pour cela, Île-de-France Mobilités déploie une plateforme régionale de gestion des objets trouvés, appelée « [IdFM – France Objets trouvés](#) ». Cette plateforme est commune à tous les opérateurs de transport et permet pour aux usagers d'avoir un point d'entrée unique pour déclarer tout type d'objet perdu (sac, portefeuille, téléphone portable, parapluie ...). Le service sera disponible 7j/7 et 24h/24, quel que soit la ligne ou les lignes empruntées lors de leurs trajets, tous modes de transports confondus.

En centralisant et mettant à jour les déclarations de pertes et les objets retrouvés sur l'ensemble du réseau, l'objectif est de maximiser le taux de restitution des objets à leurs propriétaires.

Comme le numéro unique, son déploiement est progressif, avec une expérimentation sur certains réseaux de bus en grande couronne effective depuis le premier trimestre 2025, puis un déploiement sur le réseau ferré et celui de bus en petite couronne d'ici au printemps 2026.

Contact presse :

contactpresse@iledefrance-mobilites.fr

www.iledefrance-mobilites.fr/presse

