

POLITIQUE ACCESSIBILITÉ GROUPE

Le groupe Keolis est engagé envers ses passagers, ses collaborateurs et ses partenaires pour l'essor d'une mobilité universelle et durable. Keolis a la volonté de créer une mobilité qui favorise l'autonomie et la dignité pour tous, voyageurs et collaborateurs. Fort de cette ambition et au-delà des aspects règlementaires, Keolis fait donc de l'accessibilité une priorité stratégique et met en place une démarche structurée UniK en soutien de la Politique Accessibilité Groupe et des Promesses Clients.



**La mobilité attentive à tous, pour une expérience adaptée à chacun.
Parce que chaque voyageur est unique !**

Afin de simplifier et faciliter l'expérience de mobilité à toutes les étapes d'un déplacement, la démarche UniK vise à répondre aux besoins spécifiques de chaque voyageur en tenant compte de ses potentielles fragilités, qu'elles soient visibles ou non, permanentes ou temporaires. Elle guide ainsi la conception, le déploiement, l'animation et la promotion de services de mobilité toujours plus inclusifs et mieux adaptés.

Pour mener une politique d'accessibilité efficace et contribuer à une société plus solidaire et inclusive, Keolis prend **7 engagements**, portés auprès de 300 Autorités Organisatrices de Mobilité et dans 13 pays dans le monde.



Accompagner et conseiller les AOM

en mettant à leur disposition le savoir-faire et l'expertise du Groupe en matière de mobilité inclusive



Favoriser une culture Accessibilité

dans tous les réseaux, spécialisés ou réguliers



Développer les compétences de l'ensemble des collaborateurs sur les sujets de mobilité inclusive et de relation de service attentionnée



Soutenir le recrutement

et veiller à la bonne intégration des personnes de tous les milieux et horizons, y compris celles touchées par les handicaps et les fragilités



Animer une communauté d'experts

sur les questions des handicaps et des fragilités



Concerter et coconstruire les offres et services de mobilité

avec nos partenaires locaux et nationaux : associations, institutions, etc.



Innover

pour offrir de nouveaux services accessibles aux voyageurs

POLITIQUE ACCESSIBILITÉ GROUPE

La Politique Accessibilité Groupe se traduit directement dans **6 promesses** pour tous les voyageurs à besoins spécifiques, en situation de handicap ou de fragilité.

1

Être à l'écoute des voyageurs et offrir un accueil attentionné, bienveillant et bien traitant tout au long des projets de déplacement, par un personnel formé

2

Proposer des transports accessibles et adaptés

3

Garantir un accès à l'information voyageur à chaque étape des déplacements

4

Fluidifier les trajets en développant l'accessibilité des services existants

5

Enrichir les solutions de mobilité en proposant de nouveaux services de mobilité adaptés

6

Progresser avec les voyageurs, en nous appuyant sur leurs retours et ceux des associations et structures locales du handicap

« Ces engagements et promesses à l'échelle du groupe Keolis sont déclinés par chaque filiale en lien avec leur AOM. Ils constituent un cadre visant à assurer une expérience de mobilité accessible et attentionnée à chacun pour toujours mieux satisfaire tous les voyageurs. »

Annelise Avril

Directrice Marketing, Innovations
et Nouvelles Mobilités

