



Accessibilité et mobilité :  
partageons nos convictions !



KEOLIS

# Une même énergie, quel que soit l'enjeu !

→		<b>Collaborer</b> .....	Page 4
→		<b>Équilibrer</b> .....	Page 6
→		<b>Impliquer</b> .....	Page 8
→		<b>Écouter</b> .....	Page 10
→		<b>Progresser</b> .....	Page 12
→		<b>Certifier</b> .....	Page 14
→		<b>Généraliser</b> .....	Page 16
→		<b>Cibler</b> .....	Page 18
→		<b>Sensibiliser</b> .....	Page 20
→		<b>Innover</b> .....	Page 22
→		<b>En conclusion</b> .....	Page 24

# Édito

Emploi, éducation, soins, loisirs, culture... en conditionnant l'accès à des services essentiels, la mobilité ne garantit rien de moins qu'une forme de liberté.

À ce titre, les transports publics constituent un vecteur d'inclusion sociale et territoriale. Garantir leur accessibilité est un enjeu majeur pour la citoyenneté et l'égalité des chances.

En faisant de l'accessibilité une priorité, nous faisons plus que lever les principaux freins à l'utilisation des transports en commun. Nous simplifions également le parcours client en améliorant l'expérience vécue par l'ensemble des voyageurs.

Investir dans une accessibilité à 360° (structurelle, informationnelle, servicielle, etc.), c'est choisir de s'ancrer dans l'usage citoyen en apportant une réponse solide à ce droit fondamental et impératif qu'est la mobilité.

Au-delà des exigences réglementaires, Keolis réaffirme son engagement en faveur de la mobilité inclusive et souhaite mettre en évidence l'intérêt pour les Autorités Organisatrices de la Mobilité (AOM) et leurs opérateurs de mener une politique d'accessibilité volontariste.

Ce présent document synthétise notre vision, nos convictions et nos propositions pour faire de l'accessibilité un levier central et stratégique d'inclusion, d'hospitalité, d'excellence opérationnelle et d'innovation au service de tous les voyageurs.

**Abdellah Chajai,**

Directeur Marketing, Innovation,  
Développement Durable et Engagement  
Groupe Keolis





# Collaborer

**L'inclusion est l'affaire de tous. Le pilotage d'une culture de l'accessibilité doit se faire en adoptant une démarche transversale mobilisant chaque acteur du transport public.**

**Une ambition partagée pour répondre aux enjeux d'accessibilité :**

entretenir un dialogue régulier avec les acteurs de l'écosystème du handicap et participer activement aux événements dédiés.

**Créer une culture de l'accessibilité,**

c'est se donner les moyens d'en faire une priorité. Cela permet de fixer des objectifs clairs tout au long du contrat. Et d'impliquer chaque acteur : AOM, opérateur, sous-traitant, partenaire, fournisseur...

## → **L'accessibilité, une véritable ambition portée par tous les acteurs**

#1

Nommer un référent accessibilité

#2

Disposer d'une charte sur l'accessibilité de l'information et de la communication

#3

Engager toutes les parties prenantes en interne et en externe

#4

Mettre en place un suivi régulier des indicateurs ou actions portant sur l'accessibilité (Ex. : inclure un chapitre dédié et monitoré dans le rapport du délégataire)

#5

Créer des synergies entre les politiques accessibilité voyageurs et handicap collaborateurs

## Référent(e) accessibilité : une passerelle entre les équipes, les usagers et les partenaires

Être Référente accessibilité, c'est incarner un rôle d'interface entre l'entreprise et les parties prenantes (associations, AOM, Centre Communal d'Action Sociale...), tout en assurant le pilotage de projets et une veille réglementaire active. Mes missions consistent à accompagner les dynamiques en cours, identifier les leviers d'amélioration et co-construire des solutions concrètes, sans jamais se substituer à l'autorité organisatrice. Cela donne lieu à des projets variés comme l'intégration du FALC<sup>[1]</sup> dans les supports d'information voyageurs, la labellisation ACCEV<sup>®[2]</sup> de l'agence commerciale, ou encore l'enrichissement de l'outil Ginko Guide avec le temps réel.

Ce travail s'inscrit dans une démarche collective, reposant autant sur l'engagement quotidien des équipes que sur l'impulsion donnée par une direction et des managers sensibilisés. Ensemble, nous cherchons à ancrer l'accessibilité dans la culture d'entreprise.

Cela se traduit par de multiples actions embarquant l'ensemble des collaborateurs comme des ateliers de sensibilisation ou la participation à des événements tels que le Raid Handi'Forts ou le DuoDay. C'est un plaisir d'être en soutien ou en relais de projets, au service d'une mobilité plus inclusive, avec l'appui d'équipes engagées qui partagent cette vision.



**Vicky Ristori,**

Cheffe de Produits, Keolis Besançon Mobilités  
Réseau Ginko

[1] FALC : Facile à Lire et à Comprendre

[2] Label ACCEV<sup>®</sup> : label axé sur la qualité d'usage d'un lieu





# Équilibrer

**Au quotidien, une même volonté de bienveillance et d'accueil des usagers comme des collaborateurs.**

## → **Handicaps collaborateurs et voyageurs au cœur d'une approche systémique et cohérente**

Exemples d'actions communes entre la Politique Handicap collaborateurs et la Politique Accessibilité voyageurs au sein du groupe Keolis.

### **DuoDay**

26 duos formés en 2023 et 29 en 2024. Complétés dans certains cas par des DuoDay inversés permettant aux salariés Keolis de se rendre dans les ESAT<sup>[1]</sup> partenaires pour mieux comprendre l'organisation et les missions des travailleurs.



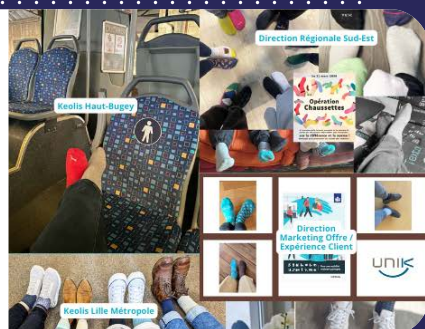
### **3 décembre : Journée internationale des personnes handicapées**

Keolis s'inscrit dans cette dynamique depuis plusieurs années en créant des actions de sensibilisation et des partenariats : animations avec HANDI'CHIENS (association qui éduque et remet gratuitement des chiens d'assistance), fresque sur l'accessibilité numérique, outils pédagogiques sur les handicaps invisibles et les maladies chroniques avec l'association Draw Your Fight...



### **21 mars : Journée mondiale de la Trisomie 21**

Animations en partenariat avec Café Joyeux, chaîne de cafés restaurants solidaires qui forment et emploient des collaborateurs en situation de handicap intellectuel ou cognitif. Ce jour est aussi l'occasion pour Keolis et ses filiales de participer à l'opération chaussettes dépareillées. Une façon collective d'interpeller sur la différence et la norme !





## Une dynamique positive entretenue par une valorisation équitable de chaque individu

En tant que référente handicap Groupe, je suis fière de partager notre engagement envers la symétrie des attentions entre nos voyageurs et nos salariés. Chez Keolis, nous croyons fermement que l'inclusion et le respect doivent être au cœur de notre culture.

La symétrie des attentions s'exerce au quotidien. En valorisant chaque individu, qu'il soit voyageur ou salarié, nous créons une dynamique positive où chacun se sent soutenu et respecté. Cette approche holistique nous permet de bâtir une entreprise où l'inclusion est une force motrice.

Les adaptations que nous mettons en place pour nos voyageurs en situation de handicap ne sont pas seulement des solutions pratiques, elles sont des sources d'inspiration pour améliorer les conditions de travail de nos salariés. Chaque retour d'expérience, chaque innovation, est une opportunité d'avoir un impact positif : l'inclusion et l'innovation vont de pair, pour le bien-être de toutes et tous.



**Myriem Remal,**

Responsable Engagement et Diversité,  
Référente handicap Groupe



# Impliquer

**Pour concevoir des réponses au plus près des besoins de chacun, mobilisons toutes les parties prenantes !**



## → Des solutions coconstruites

À Pau, la mobilisation des voyageurs à besoins spécifiques et des associations s'organise autour de différents dispositifs dont les comités accessibilité. Ces derniers sont pilotés par le responsable accessibilité du réseau Idelis avec appui des équipes de l'exploitation. Ils réunissent diverses structures comme : Trisomie 21, Unadev, l'association des sourds et malentendants du Béarn, Groupe d'Entraide Mutuelle Autisme Pau Béarn...

Keolis Rennes travaille également en coopération avec l'association Collectif Handicaps 35 qui apporte son expertise sur différents sujets comme la formation des conducteurs et contrôleurs, l'amélioration du parcours client ou encore la mise en place de dispositifs innovants (par exemple les badges permettant une ouverture aidée des portillons métro).

À Lyon, depuis plusieurs années, des liens étroits sont entretenus avec des associations locales, comme Point de vue sur la ville ou le CARPA (Collectif des Associations du Rhône Pour l'Accessibilité). Ce travail de coconstruction est l'occasion de développer et tester des services au plus près des voyageurs à besoins spécifiques.

**Des solutions inclusives  
adaptées à tous.**

- Animer des instances de dialogue avec les clients en situation de handicap et à mobilité réduite pour mieux appréhender leurs besoins en mobilité.
- Tester les offres et services pour garantir leur opérationnalité auprès de tous les publics.

Au quotidien,  
créer et entretenir  
des liens étroits  
avec le tissu  
associatif local

**L'accessibilité, une opportunité de mieux servir tous les usagers**

L'amélioration de l'accessibilité ne doit pas être vue comme une contrainte, mais bien comme une opportunité d'enrichir notre mission de service public, en assurant un accès équitable pour tous aux différentes offres de transport.

Dans cette optique, la concertation avec les voyageurs à mobilité réduite ainsi que les associations et les acteurs locaux du handicap demeure essentielle. Elle permet de bâtir une relation de confiance solide doublée d'une mobilité inclusive, apaisée et durable.



**Xavier Rivière,**

Responsable RSE - Qualité des services  
Société des Transports de  
l'Agglomération Paloise  
Réseau IDELIS





# Écouter

**La connaissance des clients mène à une meilleure compréhension de leurs besoins... et de meilleurs services !**

## → Une écoute active pour mieux contourner les obstacles à la mobilité

- Réaliser régulièrement des enquêtes de satisfaction auprès des voyageurs à besoins spécifiques
- Faire le bilan de la situation, monitorer les actions à engager, coconstruire et designer de nouveaux services
- Mesurer la handi-réputation des réseaux à travers l'analyse et la qualification des réclamations, signalements et suivi des canaux de communication notamment sur les réseaux sociaux

## → Les filiales mènent l'enquête



Tous les ans, Keolis Lille Métropole mène une enquête de satisfaction auprès des usagers de son service TPMR Handipole.



À Tours, Keolis a organisé une journée de rencontre sur le réseau Fil Bleu, en collaboration avec l'association Valentin Haüy, pour accompagner les usagers déficients visuels dans leurs déplacements et mieux identifier les obstacles du parcours client.

### **Faire entendre sa voix quand ça ne passe pas !**

Suite à la loi du 11 février 2005 (et la Directive d'application du 13 avril 2006), de nombreuses AOM ont établi des formulaires de signalement permettant un dépôt de plainte (non pénale) en cas d'obstacle à la libre circulation des personnes à mobilité réduite. Ce document permet de recueillir les témoignages des usagers sur l'accessibilité du réseau dans son ensemble : arrêts, véhicules, information voyageurs, attitude commerciale, accessibilité numérique... Leurs opérateurs peuvent se faire le relais des formulaires de signalement.

## Les clients en situation de handicap ont beaucoup à nous apprendre !

En 2022 et 2023, deux enquêtes téléphoniques ont été menées auprès de 600 clients inscrits au service Handipole.

→ 56 % des clients actifs sur Handipole utilisent également le réseau Ilévia pour leurs déplacements (bus, métro ou tramway). Près de la moitié d'entre eux voyagent seuls, révélant des niveaux d'autonomie élevés sur des trajets maîtrisés ou simples.

→ 44 % des clients actifs sur Handipole n'utilisent pas le réseau Ilévia, mais un tiers déclarent être intéressés par un service d'accompagnement. Ces clients autonomes sur certains trajets, ou intéressés pour devenir autonomes, nous ont convaincus de proposer un tel service à notre Autorité Organisatrice. Cette proposition fait écho à de nombreuses demandes de clients et d'associations. Mis en service en septembre 2025, ce nouveau service d'accompagnement a pour objectif de favoriser l'inclusion sur le réseau nominal tout en désaturant Handipole.



**Colette Hallynck,**

Responsable pôle V'lille et Handipole  
Keolis Lille Ilévia - Réseau Ilévia

## On ne peut sensibiliser efficacement que si l'on comprend vraiment les situations vécues

Dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue, nous avons mené un exercice approfondi façon « *customer journey mapping*<sup>[1]</sup> » centré sur l'accessibilité. Grâce aux entretiens réalisés par des consultants externes auprès d'utilisateurs aux différents besoins spécifiques, nous avons pu mieux comprendre leurs expériences et attentes.

Cette approche participative, impliquant nos équipes internes et celles de TfL (Transport for London), a permis de construire une stratégie d'accessibilité solide, véritablement fondée sur la voix du client : *KAD Accessibility strategy*.



**Charlotte Petit,**

Head of Customer Experience  
Keolis Amey Docklands

[1] Cartographie du parcours client



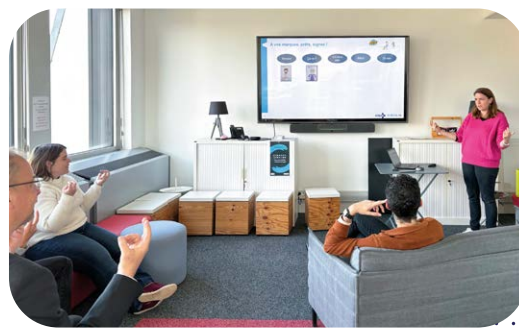
# Progresser

**La montée en compétences, gage d'un accompagnement efficace et bienveillant.**

## **Des formations opérationnelles**

Conducteurs, contrôleurs, conseillers clientèle, médiateurs... tous les personnels en contact avec les voyageurs bénéficient régulièrement de formations afin de :

- développer les compétences indispensables à leur mission
- comprendre les enjeux liés aux différents types de handicaps
- maîtriser les obligations légales



**Handicaps invisibles**  
**Relation client**

**Accessibilité 360°**  
**Réglementation**

## → **Formation, information et sensibilisation dans une même dynamique**

L'Institut Keolis (IK) propose huit formations dédiées alliant tronc commun et spécificités métiers, à l'image du module e-learning « Accueillir et accompagner les publics fragiles » accessible à l'ensemble des collaborateurs du Groupe. Ce dernier a été construit en adéquation avec les exigences du Référentiel relatif à la formation obligatoire à l'accueil des personnes handicapées dans les établissements recevant du public (ERP) et les réseaux de transport public.

Au-delà de l'Institut Keolis, son organisme de formation interne, Keolis anime tous les ans une série de webinaires permettant d'approfondir une thématique, d'informer les filiales de démarches novatrices, de partager les retours d'expérience interne ou d'apporter un regard d'expert.

Plus de 55 sessions ont déjà été organisées depuis 2019, la plupart en partenariat avec des experts internes et externes.

# La formation du personnel en contact direct avec les voyageurs : une priorité

## Les chiens d'assistance ouvrent des portes... et des esprits

En 2025, nous avons célébré en France les vingt ans de la loi d'accessibilité. Une avancée majeure notamment pour les chiens d'assistance et leurs bénéficiaires. C'est dans ce cadre qu'intervient régulièrement l'association HANDI'CHIENS. Ses ateliers en entreprises permettent de faire connaître cette loi et de sensibiliser les collaborateurs aux différents types de handicaps visibles ou invisibles.

Chez Keolis, nous avons eu le plaisir de sensibiliser, en distanciel ou en présentiel, les équipes terrain voyageurs et les équipes siège fonctions supports. Ce fut aussi l'occasion de leur expliquer le rôle fondamental des familles d'accueil bénévoles dans l'éducation des futurs chiens d'assistance.

C'est grâce à de telles initiatives que les sujets d'inclusion et d'accessibilité pourront continuer à progresser à l'échelle nationale grâce à une meilleure compréhension et mobilisation de tous.



**Sarah Firouzmanech,**  
Responsable mécénat  
et partenariats d'entreprises chez  
HANDI'CHIENS

## Avancer avec les associations !

Co-animation de webinaires thématiques en collaboration avec différentes organisations comme ANM' Chiens Guides, Autisme Info Service, Fédération Française des Dys, HANDI'CHIENS, Handéo, Surdi Info Services, association Valentin Haüy, UNAPEI...

**Keolis Signature Service :**  
**au cœur de l'expérience voyageurs**  
80 % des réseaux engagés dans le programme KSS ont sélectionné des signatures de services destinées aux voyageurs à besoins spécifiques (personnes en situation de handicap, seniors...).





# Certifier

**Contrôler, monitorer et améliorer en continu les services et leur qualité d'usage à travers une démarche volontariste garantissant l'excellence opérationnelle.**

## Dépasser l'accessibilité réglementaire

Toutes les parties prenantes doivent se mobiliser autour de l'excellence opérationnelle et du confort d'usage pour tous. Les certifications et labellisations visées permettent de dépasser les normes en vigueur pour s'orienter vers la conception universelle et la qualité d'usage.

Engager les AOM et leurs opérateurs sur une réelle qualité de service

## → Des engagements concrets au service de l'accessibilité



**Cap'Handéo Services de Mobilité** : certification sur la qualité d'usage et l'accessibilité du parcours client dans le transport collectif (réseau régulier, TAD<sup>[1]</sup>, TPRM<sup>[2]</sup>). Réseaux et services certifiés : Optibus - Optiguide et TBM. TBM est le premier réseau de transport urbain certifié tout mode, tout handicap.



**Communication Access Symbol** : cette accréditation permet d'accompagner les voyageurs avec des difficultés de communication en formant le personnel et en développant des outils visuels alternatifs, à l'instar du réseau Adelaide Metro Rail.



**Programme Hidden disabilities Sunflower** : basé sur la connaissance des handicaps invisibles, ce programme de formation et de sensibilisation du personnel se matérialise par le symbole du handicap invisible : le tournesol. Il est déployé dans plusieurs réseaux en Australie comme Adelaide Metro Rail (Keolis Downer Adelaide) ou encore Northern Beaches & Lower North Shore bus services (Keolis Downer).



**Label ACCEV®** : axée sur la haute qualité d'usage d'un lieu, cette labellisation garantit le bien-être, le confort et la sécurité de tous : ergonomie, chaîne de déplacement, formation du personnel... Agences Fil Bleu (Keolis Tours) et Ginko (Keolis Besançon Mobilités).

[1] TAD : Transport À la Demande

[2] TPRM : Transport des Personnes à Mobilité Réduite



## Le symbole du tournesol, c'est plus qu'un badge, c'est un repère !

À Adélaïde, les transports en commun sont le seul moyen de se déplacer pour de nombreuses personnes. Grâce à des initiatives comme l'accréditation *Communication Access Symbol* et le Programme *Hidden disabilities Sunflower* (tournesol) sur les handicaps invisibles, Keolis Downer Adelaide (KDA) favorise une plus grande inclusivité et accessibilité sur le réseau.

Ces programmes impliquent à la fois le personnel et les passagers, améliorant l'expérience de voyage pour les personnes ayant des difficultés de communication et des handicaps invisibles.

Grâce à des formations personnalisées, des outils discrets tels que des tours de cou arborant le symbole du tournesol et des cartes de communication, KDA contribue à ce que tous les passagers se sentent soutenus et confiants lorsqu'ils utilisent le train.



**Gabby Riordan,**

Director Customer  
Experience & Security  
Keolis Downer Adelaide  
Réseau Adelaide Metro Rail



# Généraliser

Accueillir le plus grand nombre sur les réseaux réguliers.

#1

Valoriser l'offre de transport accessible

#3

Fournir des supports d'information conformes aux normes d'accessibilité

#2

Collecter et intégrer les données d'accessibilité pour garantir des déplacements accessibles

#4

Développer des outils et services d'apprentissage de la mobilité

## → Des passerelles pour faciliter l'accès au réseau régulier



**Services d'accompagnement à destination des personnes en situation de handicap** : accompagnement porte-à-porte avec STARMeguide à Rennes ou Stan me Guide à Nancy, ateliers pédagogiques à Oyonnax, expérimentation d'un service d'assistance personnalisée tout au long du trajet sur la ligne DLR à Londres (Access DLR)...



**Services d'accompagnement à destination des seniors** : ateliers de mobilité à Perpignan, accompagnement porte-à-porte avec Mon guide Fil Bleu à Tours.



**Guides d'accessibilité** : modes d'emplois rédigés en langage clair et/ou Facile à Lire et à Comprendre (FALC) pour apprendre à préparer son trajet comme à Bordeaux, Dijon, Oyonnax, Metz, Pau, Rennes...

Assurer une visibilité optimale de l'accessibilité de l'ensemble des offres du réseau régulier

### Itinéraires adaptés à Rennes

Depuis 2023, le calculateur d'itinéraire du réseau STAR opéré par Keolis Rennes intègre la solution Handimap. Cette dernière permet de faire remonter les itinéraires accessibles de bout en bout pour les voyageurs en fauteuil roulant (accessibilité des transports et de la voirie).

Itinéraire complet et praticable :

- accessibilité théorique (pentes, escaliers, largeurs de trottoir, revêtement du cheminement, passage piéton...)
- accessibilité temps réel (travaux, obstacles...)



### Une démarche proactive pour accompagner les seniors

Avec le vieillissement de la population, de nouveaux besoins émergent. Pour y répondre, Fil Bleu a lancé le 1<sup>er</sup> septembre 2024 un nouveau service dédié aux seniors de 60 ans et plus : Mon Guide Fil Bleu Séniors. Ce service propose :

- Un accompagnement individuel au voyage, assuré gratuitement par des accompagnateurs issus de structures associatives de retour à l'emploi, spécialement formées
- Un voyage d'une heure au prix du tarif des transports en commun
- Un accès facilité du domicile jusqu'aux transports en commun : rendez-vous médicaux, démarches administratives, activités de loisirs ou achats du quotidien

Pour de nombreux bénéficiaires, cela représente une alternative précieuse au taxi ou à l'immobilité, pour le prix d'un simple ticket de transport en commun. Le service contribue ainsi à rompre l'isolement social et à redonner une véritable liberté de mouvement. Keolis travaille avec les différents CCAS de la métropole pour améliorer la connaissance de ce service auprès des seniors.



**Loïc Latour,**

Directeur Mobilité Voyageurs Keolis Tours  
Réseau Fil Bleu



# Cibler

Des actions ancrées dans le quotidien des usagers,  
ça crée du lien.

## L'expérience usager au cœur de la démarche

Pour établir une relation durable avec les voyageurs, il est essentiel de renforcer leur sentiment d'appartenance au service. Actions de marketing relationnel, engagement dans des événements dédiés au handicap, développement de partenariats stratégiques... autant d'initiatives durables qui contribuent à renforcer le lien des usagers avec le réseau de transport.

#1

Actions commerciales ciblées sur l'accessibilité des services

#2

Expérience inclusive sur tous les supports digitaux

#3

Participation à des événements

#4

Développement de partenariats stratégiques

#5

Synergie avec les acteurs du handicap

## → Des initiatives locales portées par les réseaux



**Événements en lien avec le handicap** : forum des handicaps de Bompas, Halles inclusives de Lyon, salons Autonomic (Lille, Paris, Rennes), Trophées de l'accessibilité, Conférence pour l'Accessibilité des Transports et la Mobilité Inclusive (CATMI)...



**Fabrique STAR à Rennes** : plateforme numérique de consultation et de coconstruction où les citoyens proposent et évaluent leurs idées sur des sujets innovants (actions sur le civisme, sensibilisation des enfants à emprunter le réseau STAR).

acceslibre

**Référencement des agences commerciales (Bourg-en-Bresse, Tours, Agen...) sur la plateforme nationale Acceslibre.** Elle recense et détaille l'accessibilité de plus de 600 000 Établissements Recevant du Public (ERP) sur le territoire français.

## Des moyens de communication qui parlent à tous les usagers, c'est aussi ça l'accessibilité

En tant que Référente accessibilité numérique du Groupe à la DSI, j'accompagne la montée en compétences de nos équipes sur ce sujet, avec un objectif clair : garantir que nos sites web, applications mobiles et supports de communication digitale soient conçus pour être utilisables par toutes les personnes, y compris celles en situation de handicap (visuel, auditif, moteur ou cognitif...).

Nous sommes en train de mettre en place les premiers piliers de notre démarche :

→ L'audit et la mise en conformité de nos outils digitaux selon le Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) ;

→ La sensibilisation et la formation de nos équipes (UX/UI, développeurs, chefs de projets, contributeurs...) pour intégrer l'accessibilité dès la conception et tout au long de la contribution éditoriale.

Notre ambition est double : garantir une expérience fluide et équitable à tous nos usagers et permettre aux AOM de répondre aux exigences réglementaires en matière d'accessibilité numérique.



**Émilie Maingot,**

Product Owner Communication,  
Référente accessibilité numérique Groupe

### → L'accessibilité numérique au cœur des priorités du Groupe



**Gouvernance**



**Sensibilisation**



**Outils**



**Montée en compétences**



**Ressources pratiques  
et opérationnelles**



# Sensibiliser

Changer les regards sur le handicap, l'affaire de tous !

## Le vivre ensemble, nouvelles règles de bonne conduite

« Le handicap est forcément visible », « Toutes les personnes en situation de handicap sont en fauteuil roulant », « Les personnes avec une maladie mentale sont forcément agressives et dangereuses », « Toutes les personnes aveugles ont un chien guide »... autant de stéréotypes contre lesquels il faut lutter. Tout comme l'ambivalence de certaines attitudes paternalistes, médicales, validistes ou encore « héroïques ». Les personnes à besoins spécifiques ne sont pas des sujets de soins, des héros ou des victimes, mais des citoyens de plein droit.

## → Les réseaux font appel au bon sens



« **Paroles aux concernés** » : cette démarche du réseau TBM donne la voix aux personnes en situation de handicap à travers une série de vidéos dévoilant leur vécu et les difficultés rencontrées au quotidien dans leurs déplacements.



« **Ressentir pour mieux comprendre** » : Keolis Bordeaux Métropole Mobilités propose aux voyageurs de se mettre dans la peau d'une personne âgée grâce à un simulateur de vieillissement.



« **À Dijon, une signalétique inclusive « hypersigne** », coconstruite avec Dijon Métropole, met en valeur les places prioritaires dans les trams en sensibilisant l'ensemble des voyageurs, avec à la clé une nette amélioration du confort et de la courtoisie perçus.

Déconstruire les préjugés et promouvoir  
une expérience de voyage plus respectueuse

### Rendre visible l'invisible

La sensibilisation à l'égard des handicaps invisibles (handicaps psychiques, cognitifs, intellectuels, maladies chroniques, etc.) fait l'objet de plusieurs initiatives au sein de Keolis.

→ Handvisible - Babyvisible : dispositif innovant pour faciliter le passage des personnes prioritaires dans les files d'attente.

→ *Hidden Disabilities* : programme de sensibilisation aux handicaps invisibles.

→ Réalisation avec des partenaires comme Petite Mu ou *Draw Your Fight* d'outils pédagogiques et de communication sur les handicaps invisibles.

→ « *Priority seating week* » <sup>[1]</sup> organisée depuis 2018 par TfL à Londres : sensibilisation au respect des places prioritaires à bord.

### Ensemble pour un changement durable des regards

Notre méthode au service de la mobilité pour tous, c'est d'abord savoir que la mobilité des voyageurs est contrainte par trois limites : se mouvoir – se repérer – communiquer et comprendre.

Puis, c'est agir sur les trois leviers que sont l'environnement, l'information et l'humain. Notre mission : embarquer tout le monde via la formation et la sensibilisation à offrir une posture adaptée.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités anime un écosystème durable de parties prenantes, associations du handicap, structures de l'économie sociale et solidaire, sous-traitants, pour déployer des solutions en faveur de l'accessibilité.

Cette démarche se concrétise au quotidien à travers notre programme de formations impliquant les associations. C'est aussi l'animation de forums et d'ateliers avec nos partenaires, la création de supports comme des vidéos de sensibilisation pour mieux comprendre les besoins de nos voyageurs.

L'objectif : œuvrer collectivement, avec toutes nos parties prenantes, voyageurs, collaborateurs et partenaires, pour favoriser un changement durable des regards sur le handicap en mobilisant tous les acteurs autour d'une culture inclusive et respectueuse.



**Stéphane Grandsart,**

Chargé de mission Accessibilité / Publics Fragiles  
Keolis Bordeaux Métropole Mobilités  
Réseau TBM

[1] Semaine des sièges prioritaires



# Innover

Quand un monde inclusif reste à inventer, faisons confiance à l'imagination collective.

## L'innovation continue pour anticiper les besoins futurs

Pour offrir une accessibilité en phase avec les évolutions technologiques et sociétales, plusieurs actions peuvent être mises en place. À commencer par des innovations basées sur la qualité d'usage et la conception universelle en vue d'apporter du confort et de la réassurance aux voyageurs. Une des conditions *sine qua non* : impliquer et mobiliser les personnes concernées par le handicap, autant pour tester que pour valider de nouvelles solutions. S'associer à des partenaires experts du design inclusif et de l'accessibilité s'avère aussi un atout précieux dans le développement de solutions pérennes.

## → Le design inclusif se déploie sur le terrain



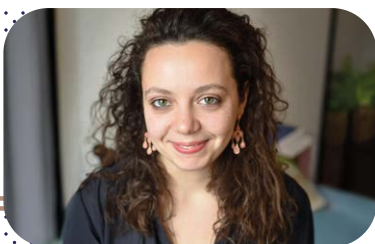
**Promouvoir des mobilités actives et inclusives :** à Arras, Bordeaux, Rennes, Keolis diversifie sa flotte de vélos en location en y incluant des vélos adaptés comme des tandems, hugbikes et tricycles. En 2024, la Communauté Urbaine d'Arras a lancé le Mobilo. Premier vélo triporteur inclusif à assistance électrique, il permet à une personne en fauteuil roulant de se déplacer en totale autonomie et sans transfert.



**Améliorer l'accessibilité cognitive :** Rennes Métropole et Keolis Rennes ont conçu une signalétique facilitant l'orientation dans les stations de métro à base de pictogrammes simples associés aux terminus des lignes A et B. Conçue en concertation avec des usagers en situation de handicap accompagnés de professionnels, cette nouvelle signalétique a été pensée comme un langage visuel universel.

## Des moyens de communication qui parlent à tous les usagers, c'est aussi ça l'accessibilité

Notre travail consiste à accompagner les réseaux de transports à innover socialement en créant des solutions qui font sens. Pour cela, nous avons besoin de l'expertise des personnes en situation de handicap et de leurs accompagnants ainsi que des professionnels œuvrant sur le réseau. Que la solution soit humaine, imprimée ou numérique, concevoir AVEC les publics concernés est une condition indispensable pour assurer sa qualité d'usage. C'est le principe du design inclusif.



**Anne Perriaux,**

Fondatrice et designer,  
Agence 630°EST

## La force du symbole : le vélo

Le vélo, outil de mobilité économique, sain, non polluant, peu encombrant et rapide, est aussi une réponse à la mobilité quotidienne pour les personnes en situation de handicap et les personnes vieillissantes. Il permet d'intégrer une activité physique et de lutter contre la sédentarité.



**Marie-France Vayssières,**

Directrice Mobilités Alternatives,  
Intermodalité

## La force de l'intelligence collective

L'accessibilité universelle du réseau STAR a toujours été un objectif majeur de Rennes Métropole. Pour y parvenir, Keolis déploie une démarche d'innovation continue en matière de mobilité inclusive. Cette démarche associe les usagers, par des dispositifs de participation citoyenne, et les associations, avec qui les services sont co-conçus. En avançant ensemble, nous contribuons à l'intelligence collective qui caractérise notre territoire.



**Armel Guenneugues,**

Directeur Commercial, Marketing & Innovation  
Keolis Rennes - Réseau STAR

Portées par le groupe Keolis, ces préconisations s'inscrivent dans une ambition forte : simplifier l'expérience de mobilité pour tous les voyageurs et garantir à chacun un accès équitable aux opportunités de déplacement. L'accessibilité de l'ensemble des modes de transport public ainsi que leur interopérabilité ne sont pas de simples objectifs : ce sont des conditions essentielles pour promouvoir l'autonomie, renforcer la cohésion sociale et construire une mobilité réellement inclusive.

Mais faire de l'accessibilité une réalité tangible sur l'ensemble du territoire exige plus qu'une volonté : cela requiert un engagement collectif porté par les Autorités Organisatrices de la Mobilité et leurs délégataires ainsi qu'un investissement soutenu en ressources humaines, techniques et financières. Il convient d'agir sur toutes les dimensions de l'accessibilité — structurelle, informationnelle, servicielle — pour inscrire durablement cette exigence dans le confort d'usage et répondre pleinement à ce droit fondamental qu'est la mobilité pour tous.

Adopter une approche à la fois progressiste et pragmatique de l'accessibilité, centrée sur l'expérience usager et libérée des logiques purement normatives, permet de transformer cette contrainte perçue en un levier d'innovation, de performance et d'inclusion.

Une accessibilité bien pensée ne bénéficie pas uniquement à certains : elle améliore concrètement le service pour l'ensemble des usagers, en créant un réseau plus lisible, plus fluide et plus accueillant pour tous.



**David O'Neill,**

Directeur Marketing et Prospective,  
Groupe Keolis

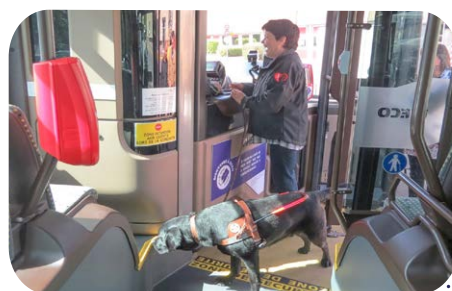


La mobilité attentive à tous, parce que chaque voyageur  
est unique !

# Ensemble, faisons de l'accessibilité un levier de progrès

**Nos convictions : des engagements vécus, partagés et entretenus chaque jour à travers le monde aux côtés des AOM et de tous les usagers.**

**Se déplacer et la liberté d'en choisir** les moyens est un droit de tout citoyen

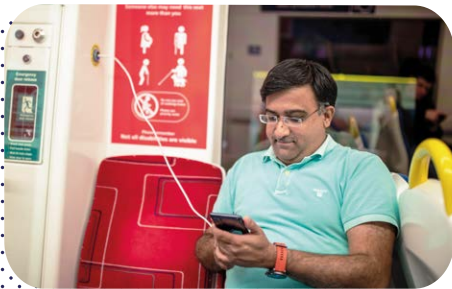


Les opérateurs de transport sont **des maillons essentiels** pour permettre à tous d'exercer pleinement ce droit



L'accueil, le service, la relation client **attentive et attentionnée** sont au cœur de nos métiers



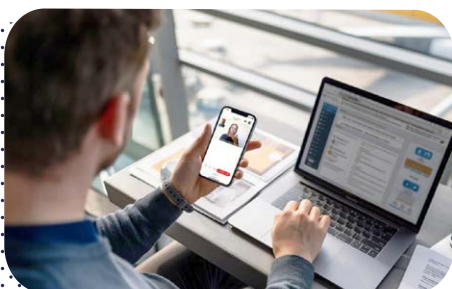


### L'accessibilité pour tous

doit être une priorité stratégique et un impératif de développement et d'exploitation d'un réseau de transport en commun



L'accessibilité d'un réseau de transport public doit être **ancrée dans un territoire** et une histoire locale avec ses spécificités et ses acteurs



Investir dans une accessibilité 360° - qu'elle soit structurelle, informationnelle ou servicielle - c'est inscrire durablement cette démarche dans **une logique de confort d'usage pour tous**



L'accessibilité apporte du confort, de la **réassurance et une fidélisation de tous les voyageurs**



L'accessibilité progressiste est une formidable opportunité pour innover et viser une **réelle qualité d'usage pour tous**



# KEOLIS

CONTACTEZ-NOUS



DÉCOUVREZ KEOSCOPE



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

