

REINVENTONS LE TRANSPORT SCOLAIRE

SÉCURITÉ • SUR-MESURE • SÉRÉNITÉ



keolis

SOMMAIRE

4

Le transport scolaire vu par les élèves et leurs parents

5

Class', une offre de services complète et sur-mesure

6

Une sécurité maximisée

8

Des circuits et des horaires optimisés

10

Une expérience client de qualité



(1) Source : ANATEEP, CEREMA, Île-de-France Mobilités, 2016 – 2017.

(2) Source : Éducation nationale, 2016 – 2017.



Annelise Avril
Directrice Marketing,
Innovation, Nouvelles
Mobilités Groupe

Une nouvelle vision du transport scolaire

Les élèves qui prennent les autocars des circuits scolaires aujourd'hui sont les utilisateurs des transports partagés de demain.

Cette première expérience, véritable étape d'acquisition d'autonomie doit être pleinement réussie. Elle exige sécurité et qualité de service pour satisfaire nos jeunes voyageurs et rassurer pleinement les parents.

Preuve de son attachement au transport scolaire, Keolis a créé **Class'**, une offre et des engagements de services co-construits avec l'ensemble des parties prenantes pour répondre aux besoins des Autorités Organisatrices de Mobilité (AOM).

Reposant sur des circuits révisés et optimisés chaque année, **Class'** apporte la garantie d'une expérience voyageur sereine, renouvelée chaque jour pour aller ou revenir de l'école, avec des engagements en terme de sécurité et de confort tout au long du trajet, mais également des démarches à la rentrée scolaire et une information facilitées par le portail parents.

Ensemble, faisons du transport scolaire un vrai choix de voyage !

LE TRANSPORT SCOLAIRE VU PAR LES ÉLÈVES ET LEURS PARENTS

UN SERVICE PUBLIC PLÉBISCITÉ

Le transport scolaire bénéficie d'une bonne perception auprès des élèves et de leurs parents, révèle une étude menée par Kantar pour Keolis⁽¹⁾. Considéré comme un service public incontournable et intégré à l'écosystème de l'école, il représente pour les élèves, quel que soit leur âge, un temps personnel et sans contrainte.

Pour les plus jeunes, les premiers trajets prennent aussi une dimension initiatique et leur donnent l'occasion de se responsabiliser et de gagner en autonomie.

LES ATTENTES PRIORITAIRES DES PARENTS ET DES ENFANTS

Adaptation aux rythmes scolaires, fluidité et confort des trajets, confiance vis-à-vis des conducteurs.

Sécurisation du ramassage et de la dépose aux arrêts, prévention sécurité, lutte contre les incivilités et le harcèlement.

Réactivité en cas de perturbation, accès en ligne à l'information et pour les démarches à la rentrée scolaire.



(1) Étude qualitative Kantar-Keolis réalisée en février 2020 dans l'agglomération d'Alès (Gard) auprès d'élèves, de parents et de chefs d'établissement.

CLASS', UNE OFFRE DE SERVICES COMPLÈTE ET SUR-MESURE

Class' est la réponse de Keolis aux besoins des AOM en matière de transport scolaire. Elle permet de concevoir et d'exploiter sur chaque territoire un service de transport sur-mesure, efficace et performant, co-construit avec toutes les parties prenantes.

CONCERTATION ET CO-CONSTRUCTION PERMANENTES

- AOM
- Parents et élèves
- Établissements scolaires
- ANATEEP⁽¹⁾
- Associations locales
- Forces de l'ordre

Sécurité

Une sécurité maximisée

- Des conducteurs vigilants et des véhicules équipés
- Des élèves impliqués et protégés



Sur-mesure

Une offre optimisée

- Des itinéraires et des horaires revus chaque année
- Des adaptations en cours d'année

Sérénité

Une expérience client de qualité

- Un confort garanti pour chaque trajet
- Une information personnalisée
- Des démarches simplifiées pour préparer la rentrée

Sécurité

UNE SÉCURITÉ MAXIMISÉE

La sécurité des élèves est une priorité absolue.

C'est pourquoi Keolis, avec **Class'**, s'engage auprès des AOM et des parents à garantir un transport sûr et fiable à travers une charte sécurité. Chaque année, cette charte d'engagements, cosignée avec l'AOM, est adressée à l'ensemble des parties prenantes.

Nos contrats de sous-traitance garantissent les mêmes conditions de sécurité de la part de nos partenaires.



FORMER ET RESPONSABILISER LES CONDUCTEURS

Les conducteurs jouent un rôle clé en matière de sécurité et de qualité de service.

C'est pourquoi **ils sont formés avant chaque rentrée scolaire**

aux fondamentaux d'une expérience passager optimale : accueil des élèves, gestes et attitudes de service, respect de la discipline à bord, port de la ceinture de sécurité, civisme, prévention de la délinquance, lutte contre la fraude et le harcèlement, etc.

Pour garantir la sécurité, chaque filiale met en œuvre **un plan annuel de prévention** associant l'ensemble des conducteurs complété par des actions ponctuelles de prévention tout au long de l'année.



ÉQUIPER ET SÉCURISER LES VÉHICULES

Les nouveaux véhicules sont équipés de systèmes intégrés garantissant une sécurité maximum :

dispositif anti-oubli de frein de parc, dispositif de surveillance de marche arrière, boîtier d'alerte de l'exploitation en cas de démarrage forcé, dispositif de contrôle du véhicule vide au fond du car à actionner à chaque fin de trajet. Ils peuvent également être équipés d'un système de suivi des véhicules en temps réel, permettant ainsi de mieux gérer les perturbations et de rassurer les parents sur le déroulement du trajet. S'ajoutent les toutes dernières innovations : dispositif d'alerte à l'approche des zones dangereuses comme les passages à niveau, système de détection des signes d'endormissement ou de distraction du conducteur, de vérification des angles morts, etc.

DIAGNOSTIQUER LES POINTS D'ARRÊT

La sécurisation des points d'arrêt fait l'objet d'une attention particulière. Keolis vérifie ainsi que l'attente, la prise en charge et la dépose des élèves se font en toute sécurité : position des arrêts, visibilité, présence de zébras, traversée piétonne, etc. Un diagnostic terrain, complété par les remontées clients, liste les besoins d'aménagements. Partagé avec l'AOM, il nourrit les plans d'aménagement de voirie et de travaux.

DES ÉLÈVES PROTÉGÉS ET IMPLIQUÉS

Tous les élèves ont besoin d'être accompagnés et protégés, surtout les plus jeunes, dans leur découverte des transports scolaires. Les filiales mettent en œuvre de nombreuses actions de prévention et de sensibilisation aux règles de sécurité, au port de la ceinture, aux problèmes de harcèlement, d'incivilité, etc.

Par exemple, en partenariat avec la Fondation MAIF, l'ANATEEP et BVA Nudge Unit, Keolis a mis en place une campagne de nudges. Résultat : le port de la ceinture de sécurité a été multiplié par 2,4 en cinq semaines.



Sur-mesure

DES CIRCUITS ET DES HORAIRES OPTIMISÉS

Avec **Class'**, Keolis souhaite être au plus proche du rythme des élèves, qui varie en fonction des horaires de cours et des inscriptions. Pour cela, les circuits scolaires sont révisés à chaque rentrée et en cours d'année selon les modifications d'emploi du temps.

REVOIR LES ITINÉRAIRES ET LES HORAIRES CHAQUE ANNÉE

À chaque rentrée, les circuits sont révisés **en fonction de l'évolution des effectifs et des horaires des établissements scolaires**.

Des solutions complémentaires de **transport à la demande ou de covoiturage** peuvent être déployées là où la demande est plus faible (entrées/sorties décalées, notamment).

ADAPTER L'OFFRE TOUT AU LONG DE L'ANNÉE

Les circuits sont ajustés et fiabilisés à partir de **l'analyse des données issues des systèmes billettique et SAEIV⁽¹⁾**, à la rentrée scolaire mais également en cours d'année, lorsque les conditions varient.

En fin d'année scolaire, une nouvelle optimisation est souvent possible du fait de l'allègement des emplois du temps à cette période permettant de réduire le nombre de véhicules mobilisés.

(1) SAEIV : système d'aide à l'exploitation et à l'information voyageurs.

SE CONCERTER AVEC TOUTES LES PARTIES PRENANTES

Chaque printemps, une réunion de concertation avec l'AOM, les établissements scolaires et les représentants des parents d'élèves **dresse le bilan de l'année écoulée et prépare l'année suivante**.

Tout au long de l'année, **les remontées concernant le fonctionnement des circuits** sont traitées et analysées avec attention. Un soin particulier est porté aux **observations des conducteurs**, au contact quotidien des élèves.



L'AIDE À LA DÉCISION GRÂCE AUX OUTILS CARTOGRAPHIQUES

Keolis dote ses filiales d'outils de cartographie innovants pour concevoir les meilleurs circuits possible. Le logiciel Optiscolaire⁽¹⁾ est un outil de simulation et d'aide à la décision. Il permet d'élaborer plusieurs scénarios en faisant varier différents paramètres : le temps maximum de trajet, la durée des détours, le temps d'attente maximum le matin et le soir, ou la desserte d'une ou plusieurs entrées/sorties. Des indicateurs multiples offrent aux AOM les clés pour choisir le réseau en adéquation avec leurs moyens et leurs attentes de niveau de service et d'expérience client.

(1) Une solution commercialisée par Heurisis.

DES SCÉNARIOS VARIÉS SELON LES CONTRAINTES

SCÉNARIO ÉCONOMIQUE

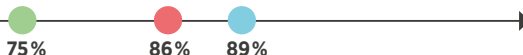
SCÉNARIO DE RÉFÉRENCE

SCÉNARIO QUALITATIF

NOMBRE DE VÉHICULES



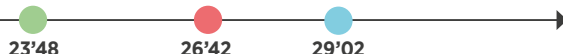
TAUX DE REMPLISSAGE



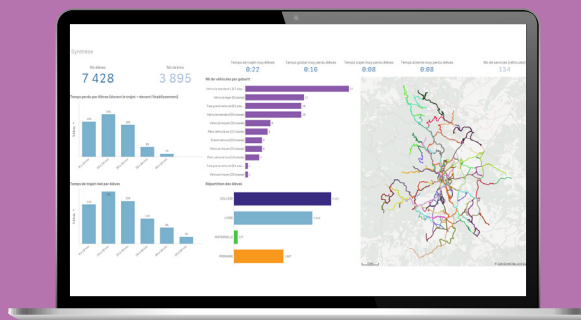
NOMBRE DE KM COMMERCIAUX



TEMPS DE TRAJET MOYEN



TEMPS PERDU MOYEN



Sérénité

UNE EXPÉRIENCE CLIENT DE QUALITÉ

Avec **Class'**, Keolis met tout en œuvre pour offrir aux élèves et à leurs parents une expérience client fluide, simple et agréable.

GARANTIR LE CONFORT DE CHAQUE TRAJET

Conduite souple et adaptée à la présence des enfants à bord, connaissance du trajet, accueil attentionné des élèves, etc.

Les conducteurs sont sensibilisés et formés pour faire de chaque voyage une expérience agréable et de qualité.

Dans le cas de la mise en service de nouveaux véhicules, Keolis conseille l'AOM dans le choix des modèles et équipements contribuant au confort des passagers (sièges, climatisation, ambiance sonore, éclairage, prises USB, boîtier d'écoconduite, etc.).

ACCOMPAGNER LES PLUS JEUNES

Les premiers trajets sont une source de stress et d'interrogations pour les enfants et leurs parents : horaires, points d'arrêt, sécurité, relations avec le conducteur et les autres élèves plus âgés, accès à l'information voyageurs, etc. Keolis attache de l'importance à l'initiation des plus jeunes aux transports scolaires.

À chaque fin d'année scolaire, **des actions de prévention et d'information sont menées dans les classes de CM2 sous des formes ludiques et pédagogiques pour sensibiliser nos futurs passagers** (exercices d'évacuation, jeux, bandes dessinées, etc.).



UNE SOLUTION DIGITALE PERSONNALISÉE

En mettant à disposition des familles un portail web accessible sur PC et sur smartphone, Class' leur offre une solution digitale personnalisée qui facilite l'utilisation des transports scolaires, au moment clé de la rentrée et tout au long de l'année.

DÉMARCHES ET INFORMATIONS EN QUELQUES CLICS

Sur le portail Class', les parents complètent le dossier scolaire en ligne pour inscrire leur(s) enfant(s) et pour régler l'abonnement.

En cas de perte de carte, ils peuvent télécharger directement un duplicata.

Le portail permet d'accéder en permanence à toute l'information nécessaire : description et horaires des circuits selon la commune de résidence ou de l'établissement de scolarisation, actualité du réseau, tarification, règlement, etc.

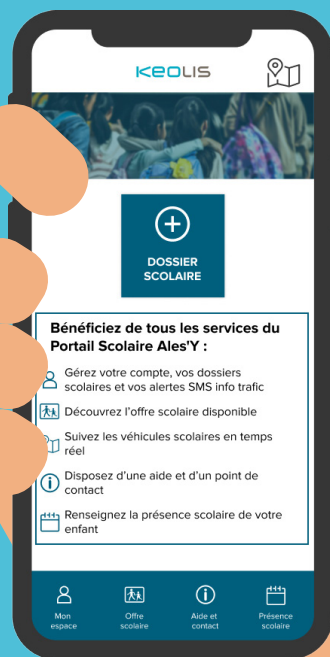
DES ALERTES EN TEMPS RÉEL

Pour être rassurés chaque jour sur le bon déroulement du voyage, parents et enfants peuvent s'inscrire gratuitement aux alertes SMS en cas de perturbation.

Keolis peut proposer également la visualisation du véhicule à l'approche en temps réel ainsi que le suivi des élèves sur leur trajet.

À L'ÉCOUTE DES CLIENTS

Le portail permet aux familles de faire remonter leurs commentaires, leurs réclamations et suggestions.



CONTACTS

KEOLIS

20 rue Le Peletier
75320 Paris Cedex 09

DIRECTION RÉGIONALE NORD-EST

48 rue des Canonniers
CS10027
59041 Lille

DIRECTION RÉGIONALE NORD-OUEST

4 avenue des Peupliers
CS 91752
35517 Cesson-Sévigné Cedex

DIRECTION RÉGIONALE SUD-EST

Tour Incity
116 cours Lafayette
CS 23512
69489 Lyon Cedex 03

DIRECTION RÉGIONALE SUD-OUEST

11 rue de Tauzia
CS 41897
33081 Bordeaux Cedex