

# VERS UNE MOBILITÉ UNIVERSELLE

→ L'ACCESSIBILITÉ POUR TOUS





## SOMMAIRE

---

**4**  
**Faciliter les déplacements  
de tous les voyageurs**

**6**  
**Les 6 piliers d'une  
mobilité inclusive**

**8**  
**Un service humanisé  
pour rassurer  
et accompagner  
tous nos voyageurs**

**10**  
**Des solutions innovantes  
pour faciliter la mobilité**

**12**  
**Des offres coconstruites  
avec les parties prenantes**

**14**  
**Une expertise reconnue**

# KEOLIS PENSE LA MOBILITÉ POUR TOUS



L'accès à la mobilité pour tous les publics est un impératif. Pratique centrale de nos sociétés, elle est une condition de participation à la plupart des activités sociales.

Au-delà des aspects réglementaires encadrant l'accessibilité, envisager l'inclusion et la prise en compte des fragilités s'inscrit naturellement dans la mission d'intérêt général des transports publics. Pour cela, Keolis imagine des offres répondant aux besoins spécifiques de chaque voyageur, en tenant compte de ses potentielles fragilités, qu'elles soient visibles ou non, permanentes ou temporaires.

Dans l'ensemble de nos réseaux, nous nous engageons à faire de l'accessibilité universelle une priorité, avec un souci constant de déployer des solutions adaptées d'accompagnement. Simplifier et faciliter l'expérience de mobilité tout au long du parcours des voyageurs est une exigence de chaque instant et un réflexe de chacun de nos collaborateurs.

Pour que la mobilité s'ouvre à tous et que nos sociétés soient chaque jour plus inclusives et solidaires.



**Annelise Avril**

Directrice Marketing, Innovation,  
Nouvelles mobilités, Groupe Keolis

# FACILITER LES DÉPLACEMENTS DE TOUS LES VOYAGEURS

Informations, services d'accompagnement, infrastructures et signalétique adaptée, etc. Quelle que soit leur fragilité, Keolis s'engage à aider les voyageurs de ses réseaux à toutes les étapes clés de leurs déplacements.

1

J'identifie les solutions de mobilité et je prépare mon déplacement.



Anne habite Nancy. Depuis son AVC, elle a des troubles d'orientation et de la vision. Elle craint de perdre ses repères lorsqu'elle se déplace.

Le réseau Stan lui propose « Stan me guide », un service d'accompagnement qui la rassure.

Samedi 9 h 30, Anne retrouve son accompagnatrice Leena à la station de tram « Callot » où elles achètent ensemble un titre de transport et repèrent l'itinéraire jusqu'à la gare de Nancy. Leena indique à Anne les bandes podotactiles le long du quai.

Leena aide Anne à s'installer sur une place réservée aux personnes prioritaires. Une annonce sonore lui indique les différentes stations le long du trajet. Elles descendent à la station « Nancy Gare », où le petit-fils d'Anne l'attend.



Emy et Steve sont des touristes américains. Steve se déplace en fauteuil roulant.

Ils veulent visiter le Mont Saint-Michel depuis Rennes. À la gare routière, un agent leur apprend qu'il existe un car direct et qu'ils peuvent consulter les informations et horaires en anglais sur le site internet de Keolis Armor.

Après avoir consulté le site, Steve et Emy réservent leur trajet par téléphone. Le jour J, ils se rendent à la gare routière et attendent le départ de 10 h.

Le conducteur aide Steve à monter à bord du car grâce à la plateforme élévatrice. Il leur explique que le trajet dure 1 h 10 et qu'il faut descendre au deuxième arrêt.



Vincent habite l'agglomération de Besançon. Il a des troubles du neurodéveloppement.

Il doit effectuer un stage dans une boutique d'une galerie marchande de Besançon. Sur le site du réseau Ginko, il consulte avec son éducateur le plan des lignes de bus illustré de photos, dont celle de la galerie.

La veille de son stage, Vincent et son éducateur se rendent à l'arrêt « 8 mai ». Ils repèrent la ligne L4 en rouge sur le plan et la bonne direction. Ils comptent le nombre d'arrêts jusqu'à « Espace commercial Châteaufarine ».

Le jour J, Vincent monte dans le bus et s'installe à une place réservée. Le conducteur le rassure en lui disant que l'arrêt de descente est le dernier et qu'il lui fera signe le moment venu.



Marie, sourde de naissance et signante, habite à Menton.

Elle souhaite se rendre au théâtre Francis Palmero le jeudi de l'Ascension. Elle joint Zest'bus sur son ordinateur via la plateforme Elioz. Un conseiller interprète en LSF lui indique le trajet et les horaires en ce jour férié.

Pour prendre la ligne de bus n°2, Marie flashe le QR code présent à l'arrêt qui indique le temps d'attente en temps réel de son prochain bus.

À bord, Marie vérifie sur le plan de ligne le nombre d'arrêts jusqu'au théâtre.



# LES 6 PILIERS D'UNE MOBILITÉ INCLUSIVE

Nos 6 piliers pour délivrer une expérience voyageur accessible à tous et atteindre l'excellence opérationnelle.

## 2 DES POINTS DE CONTACT INCLUSIFS

L'accessibilité des agences commerciales et des canaux de contact, comme les centres relation clientèle est l'un des marqueurs de la relation de service Keolis.

📍 **À Tours**, le label ACCEV® décerné à l'agence du réseau Fil Bleu atteste la haute qualité d'usage du lieu pour tous les publics.

## 3 DES SERVICES NUMÉRIQUES ACCESSIBLES

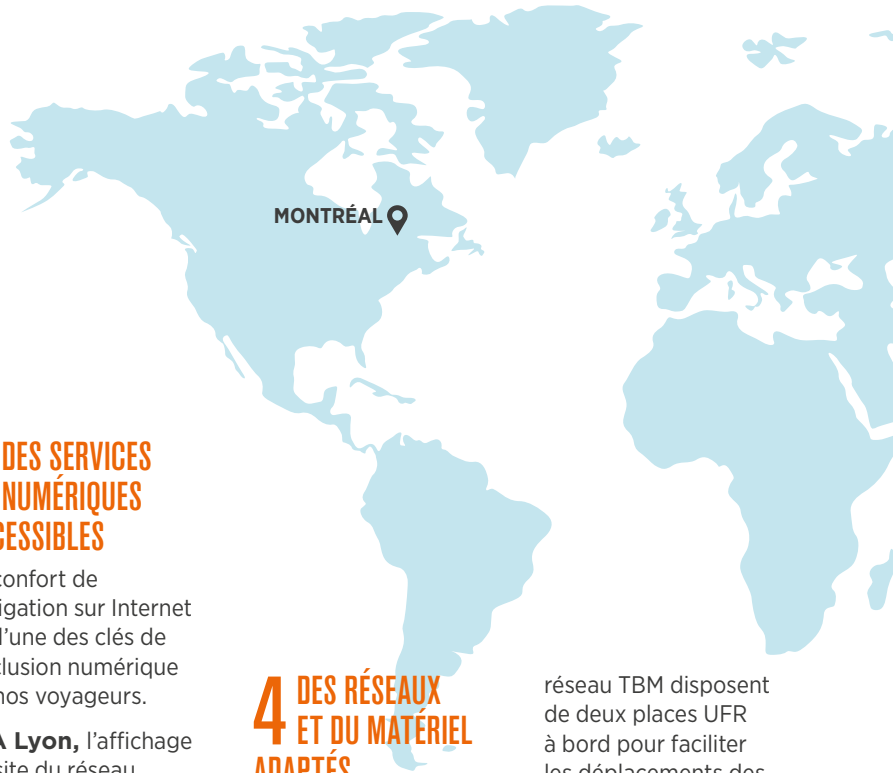
Le confort de navigation sur Internet est l'une des clés de l'inclusion numérique de nos voyageurs.

📍 **À Lyon**, l'affichage du site du réseau TCL s'adapte aux différentes difficultés visuelles des usagers (fatigue visuelle, dyslexie, daltonisme, mode nuit...) grâce à la solution FACIL'iti.

## 1 UN ACCUEIL BIENVEILLANT GRÂCE À DES COLLABORATEURS FORMÉS ET IMPLIQUÉS

La formation et la sensibilisation de tous les personnels au contact des voyageurs sur les sujets d'accessibilité sont au cœur de nos préoccupations.

📍 **À Melbourne et Adélaïde (Australie)**, tous les collaborateurs en contact avec les clients sont formés à la prise en charge des voyageurs ayant des difficultés de communication. Ce programme répond aux exigences de l'accréditation « Communication Access Symbol ».



## 4 DES RÉSEAUX ET DU MATÉRIEL ADAPTÉS

Nos réseaux sont aménagés pour faciliter leur utilisation par tous les voyageurs.

📍 **À Bordeaux**, de plus en plus de bus du

réseau TBM disposent de deux places UFR à bord pour faciliter les déplacements des clients en fauteuil roulant. Pour plus de visibilité, des pictogrammes à l'avant et sur le flanc des véhicules indiquent le nombre de places UFR.

## 6 CONCERTATION AVEC LES PARTENAIRES LOCAUX ENGAGÉS

La concertation avec les associations et nos partenaires est essentielle avant le lancement de toute nouvelle solution de mobilité.

📍 **À Londres**, sur le réseau DLR, le programme « Back on Track » a été créé en collaboration avec l'East London NHS Foundation Trust. L'objectif est de former les équipes d'ambassadeurs à la prise en charge et à l'accompagnement des clients en situation de fragilité psychique, cognitive ou sociale sur le réseau. Ces clients peuvent ainsi appréhender les transports en commun à leur rythme et gagner en autonomie.



## 5 UNE INFORMATION VOYAGEURS DÉDIÉE

Préparer son trajet et trouver facilement les informations sur l'accessibilité du réseau est primordial.

📍 **À Montréal (Québec)**, le site internet des bus Orléans Express comprend une rubrique dédiée aux « passagers à mobilité

réduite ». Elle permet aux voyageurs de se renseigner sur les aides à l'embarquement, les chiens d'assistance, etc., afin de préparer leurs trajets.

# UN SERVICE HUMANISÉ POUR RASSURER ET ACCOMPAGNER TOUS NOS VOYAGEURS

Conscients des attentes et des besoins spécifiques des passagers en situation de fragilité, nous attachons une grande importance à l'accompagnement humain et à la posture de service au sein de nos réseaux.

## Des collaborateurs formés

Que ce soit dans les services dédiés aux personnes en situation de handicap ou sur les réseaux de transport régulier, aujourd'hui de plus en plus accessibles, nos équipes sont sensibilisées et formées à la prise en charge des clients fragiles. Les formations de nos collaborateurs sont coconstruites avec nos partenaires locaux et nationaux. L'objectif est de développer un savoir-faire autour de l'accompagnement et un savoir-être commercial répondant aux besoins de nos voyageurs.

## Des services dédiés d'accompagnement

Pour rendre nos clients autonomes sur nos réseaux, nous faisons également de la pédagogie de la mobilité une priorité de notre démarche d'accessibilité. C'est dans ce cadre qu'un nombre croissant de filiales développent des services d'accompagnement : STAR me guide à Rennes, Twisto Assist à Caen, Optiguide à Lyon, Azalys me guide à Blois, Mooviguide à Clermont-Ferrand, accompagnement lors du premier voyage à Aix-en-Provence, Community Ambassadors sur le réseau DLR de Londres...

→ **80 %**  
des handicaps sont invisibles  
(Keoscopie)

→ **+ de 1 milliard**  
de personnes, c'est-à-dire environ  
15% de la population mondiale,  
présentent une forme ou une autre  
de handicap (OMS 2021)



Grâce à ces services, nous apportons aux voyageurs une aide ponctuelle et individualisée sur l'organisation et la réalisation de leurs déplacements (se repérer, acheter un titre de transport, s'installer à bord, prendre une correspondance...) qui leur permet de mieux appréhender leurs trajets et de gagner en assurance, en confiance et en autonomie.





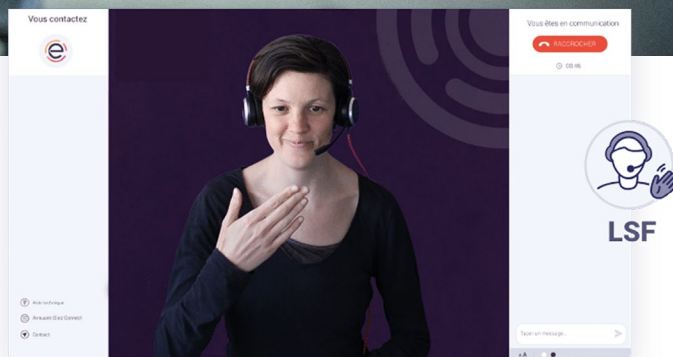
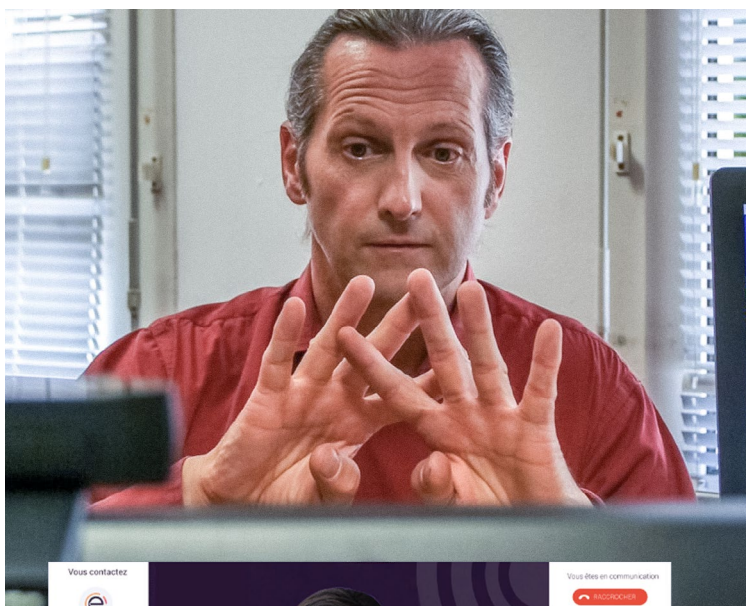


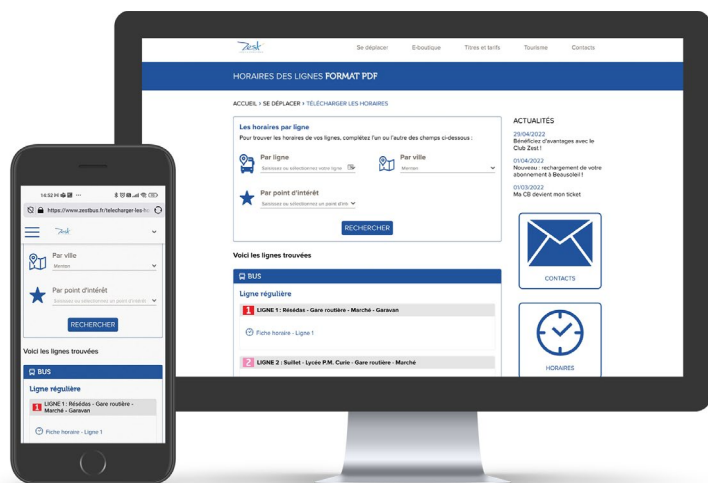
# DES SOLUTIONS INNOVANTES POUR FACILITER LA MOBILITÉ

Nous imaginons et déployons de nombreux outils et solutions au service de l'accessibilité. Des véhicules aux dispositifs d'information, en passant par la mise à disposition d'applications mobiles, tout est mis en œuvre pour faciliter les déplacements de chacun.

## Elioz

Notre partenaire Elioz propose un service d'accessibilité téléphonique pour les personnes sourdes ou malentendantes. Il est déjà déployé dans 13 filiales françaises dont Ficibus (Fécamp), Zest'bus (Menton), Twisto (Caen), Pam 75 (Paris), Pam 77 (Seine-et-Marne), TBM (Bordeaux), TCL (Lyon), Setram (Le Mans)... D'autres opérateurs, comme Acceo ou Rogervoice, sont également implantés localement.



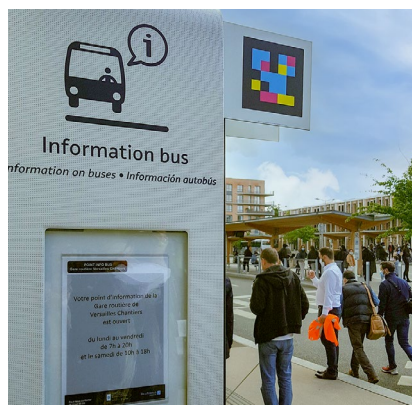


## Keolis Web Passenger

Les sites web d'une quarantaine de réseaux français sont rendus accessibles grâce à notre solution Keolis Web Passenger. Grâce à cet outil développé par nos équipes digitales, les sites répondent, entre autres, aux exigences du Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA V4). À chaque développement, de nouvelles fonctionnalités améliorent la compréhension des contenus et le confort de navigation.

## NaviLens

NaviLens est un facilitateur de guidage pour les personnes présentant un handicap visuel qui utilise une technologie basée sur l'implantation de QR codes augmentés dans l'espace public. Elle permet au voyageur de scanner son environnement avec son smartphone pour obtenir des informations de guidage vocalisées. Nous expérimentons cette solution sur la gare routière de Versailles-Chantiers et autour de la gare Saint-Jean de Bordeaux, en partenariat avec SNCF.



# DES OFFRES CO-CONSTRUITES AVEC LES PARTIES PRENANTES

Afin de répondre au plus près des besoins et attentes des clients, nos actions en faveur de l'accessibilité sont construites en concertation étroite avec des partenaires nationaux et territoriaux reconnus.

**En France comme à l'international, nous nouons des partenariats avec des acteurs et des associations spécialisés** dans les problématiques de handicap comme Handéo, l'AVH, APF France handicap, Add'autiste, l'UNAFAM, le CRIDEV, l'UNAPEI, Scope Australia, National Seniors Australia, la fondation East London NHS Trust...

**Grâce à ces partenariats, nous déployons des actions de formation et de sensibilisation auprès de nos collaborateurs** pour

qu'ils appréhendent les besoins des voyageurs et leur délivrent une prise en charge

adaptée (troubles du spectre de l'autisme avec Add'autiste, handicap visuel avec l'AVH, démarche S3A et FALC avec l'UNAPEI...). Cette proximité avec les associations nous permet également de mener des actions de communication ciblées telles que la campagne « Voyageons tous ensemble / Let's travel together ». Coconstruite avec l'AVH et les Papillons Blancs de Dunkerque, elle a été déployée par nos filiales françaises et internationales à l'occasion de la journée internationale des personnes handicapées.

Localement, nos filiales bâtissent leurs offres et leurs services en concertation avec les acteurs locaux (ateliers de travail, parcours client, formation des collaborateurs...). À Metz, par exemple, les équipes du réseau Le Met' conçoivent un guide accessibilité en partenariat avec l'ESAT L'Atelier des talents du CMSEA.







## Ginko, pour voyager dans le Grand Besançon

3 décembre 2020 · 🌐

🚗🚏 VOYAGEONS TOUS ENSEMBLE ! 🧑🧓🧑🦽🧑🦼🧑🦻🧑🦶🧑🦵

Pour Ginko, chaque voyageur, quel que soit sa situation, son âge, son handicap ou son degré de mobilité doit pouvoir se déplacer normalement, sans contrainte et en toute sécurité.

A l'occasion de la journée internationale des personnes handicapées ce 3 décembre, Ginko lance une campagne de communication.

Les visuels de la campagne reprennent plusieurs types de fragilité ou handicap, qui s'intègrent en harmonie avec le milieu du transport public.

🚗🚏 GINKO, UN RÉSEAU DE PLUS EN PLUS ACCESSIBLE

- 👉 Tram : véhicules et stations 100% accessibles
- 👉 Bus : véhicules 100% accessibles et de plus en plus de stations accessibles
- 👉 Ginko Access, service réservé aux personnes à mobilité réduite

📍 Plus d'infos sur <https://www.ginko.voyage/le.../bien-voyager/accessibilite/>



## Voyageons tous ensemble



## Azalys

3 décembre 2020 · 🌐

Le 3 décembre, c'est la journée internationale des personnes handicapées, initiée par l'Organisation des Nations Unies.

👉 Parce que chaque voyageur a des besoins différents, parce que chaque handicap ne se voit pas forcément, soyons attentifs et faisons preuve d'empathie pour une mobilité vraiment partagée.

## Voyageons tous ensemble



# UNE EXPERTISE RECONNUE

Pour nous inscrire dans une dynamique d'amélioration permanente, nous sommes engagés dans plusieurs programmes de certification et de labellisation.

Déjà déployée dans le **réseau de tramway de Melbourne (Australie)**, l'accréditation «Communication Access Symbol» centrée sur la communication non verbale se déploie peu à peu sur les trains à Adélaïde. Cette démarche garantit aux voyageurs que le

personnel est capable de communiquer avec les personnes ayant des difficultés de communication (aphasie, surdité, handicap intellectuel, touristes ne maîtrisant pas l'anglais...) et dispose d'outils visuels pour faciliter les échanges.

L'agence commerciale du **réseau Fil Bleu de Tours** est labellisée «ACCEV®». Ce label est axé sur l'accessibilité universelle et la haute qualité d'usage des Établissements Recevant du Public (ERP). Il met l'accent sur l'usage du lieu : ergonomie, convenance (motricité, préhension, évolutivité...), accueil, chaîne d'usage et de déplacement, équipements et services accessibles, formation du personnel, etc.

**Keolis PMR Rhône** (service TPMP dédié aux personnes présentant un handicap moteur ou visuel de l'agglomération lyonnaise) a vu sa certification «Cap'Handéo Services de Mobilité» renouvelée en 2021. Cette certification est attribuée suite à un contrôle rigoureux sur la base de 23 critères.





## TÉMOIGNAGE



**Aurélie Pierre-Léandre**  
Directrice de  
Handéo Services

## « L'ENGAGEMENT DU GROUPE KEOLIS AU SERVICE DE LA MOBILITÉ POUR TOUS EST FORT ET S'INSCRIT DANS LA DURÉE. »

**D**ès 2015, Keolis s'est engagé dans la démarche Cap'Handéo Services de Mobilité en contribuant par son expertise à la rédaction du référentiel avec l'ensemble des parties prenantes. Le référentiel Cap'Handéo est le fruit d'un travail collectif partant des attentes des personnes ayant des besoins spécifiques dans leur mobilité et prenant en compte la réalité du secteur des transports.

La mission accessibilité du Groupe est engagée au sein du comité national de suivi de la certification. Cette contribution, toujours riche, nous permet une analyse fine des candidatures à la certification (rapports d'audits anonymisés) et un suivi des enjeux

de mobilité et des évolutions du secteur intégrant la vision d'opérateurs de transports.

Enfin, des filiales Keolis se sont engagées avec succès dans la certification Cap'Handéo à l'image de Keolis PMR Rhône pour les services Optibus et Optiguide, qui ont débuté en juin 2021 un second cycle de certification de 3 ans. Nous saluons ici le travail mené au quotidien par les équipes. Plusieurs autres filiales se préparent activement à la certification.

L'engagement du Groupe Keolis au service de la mobilité pour tous est fort et s'inscrit dans la durée. Nous sommes ravis de ce partenariat entre nos organisations contribuant à l'inclusion sociale des personnes.



## Lexique

ACCEV : Accessibilité et Convenance des Espaces de Vie

AVH : Association Valentin Haüy

CMSEA : Comité Mosellan de Sauvegarde de l'Enfance, de l'Adolescence et des Adultes

CRIDEV : Centre de Recherche pour l'Inclusion des Différences dans les Espaces de Vie

ESAT : Établissement et service d'aide par le travail

FALC : Facile à Lire et à Comprendre

PMR : Personne à mobilité réduite

S3A : Symbole d'Accueil, d'Accompagnement et d'Accessibilité

UFR : Usager en fauteuil roulant

UNAFAM : Union nationale de familles et amis de personnes malades et/ou handicapées psychiques

UNAPEI : Union nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis

## CONTACT

Keolis – 20 rue Le Peletier,  
75320 Paris Cedex 09 – France

Tél. : +33(0)1 71 32 90 00

[www.keolis.com](http://www.keolis.com)



La version numérique de ce document est conforme aux normes d'accessibilité PDF/UA (ISO 14289-1), WCAG 2.1 niveau AA et RGAA 4.1 à l'exception des critères sur les couleurs. Son ergonomie permet aux personnes handicapées moteurs de naviguer à travers ce PDF à l'aide de commandes clavier. Accessible aux personnes déficientes visuelles, il a été balisé de façon à être retranscrit vocalement par les lecteurs d'écran, dans son intégralité, et ce à partir de n'importe quel support informatique.

Version e-accessible par DocAxess

Conception et réalisation : EPOKA

Keolis – Mai 2022

Crédits photo : Denis Felix 2020, Pôle création-Keolis Bordeaux Métropole, Handéo Tandem-Keolis Caen Mobilités, Agence AVANCE, Jef's, CAF, ElioZ, Keolis, Adrien Daste, Handéo.