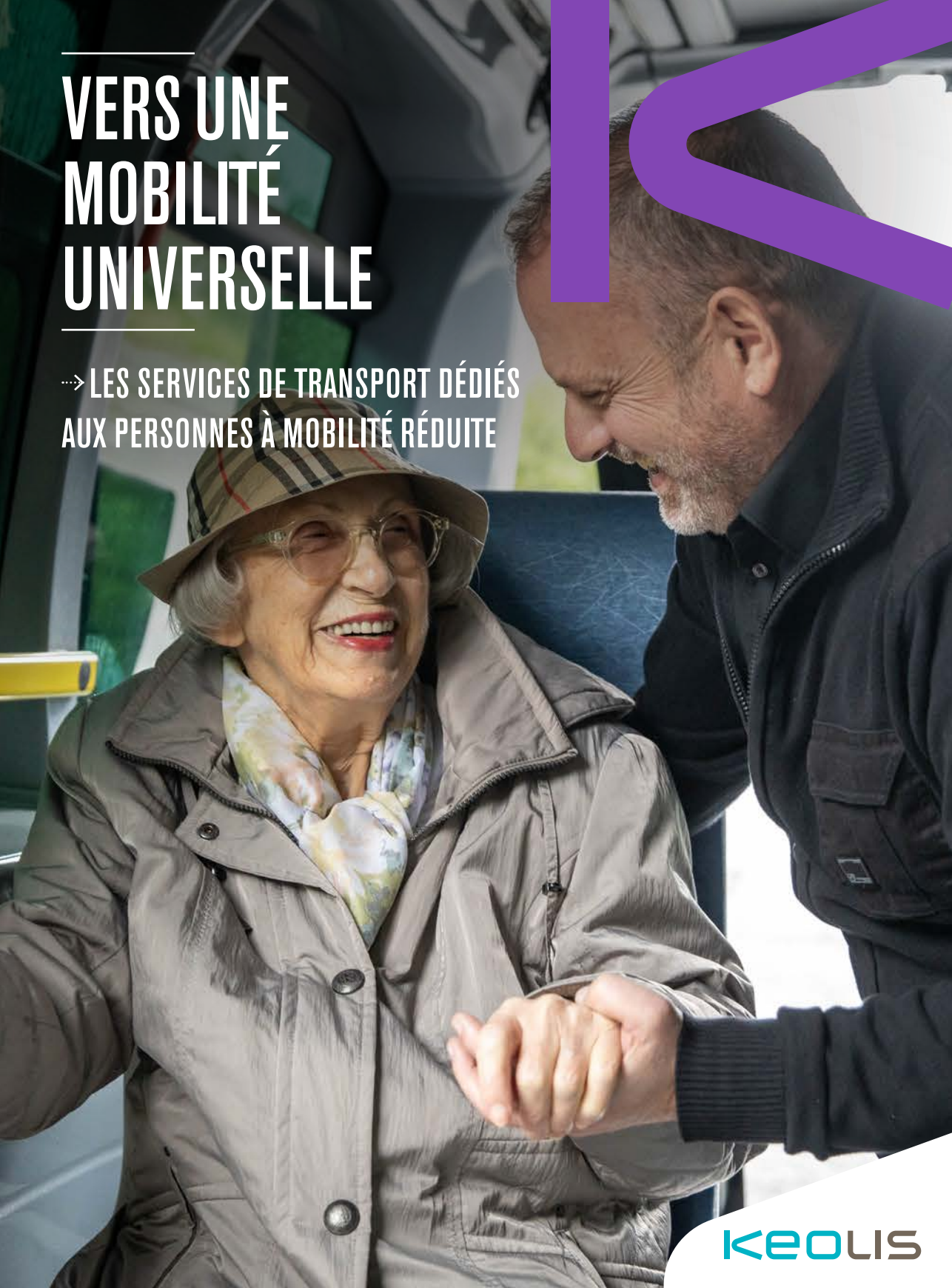


VERS UNE MOBILITÉ UNIVERSELLE

→ LES SERVICES DE TRANSPORT DÉDIÉS
AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE



keolis

Keolis est le leader du transport de personnes à mobilité réduite (TPMR) en France :

+ DE 50

viles françaises font confiance à Keolis pour l'organisation de services de transport adapté

+ DE 1,5 MILLION

de déplacements de personnes à mobilité réduite (PMR) par an assurés par les filiales TPMR de Keolis en France

SOMMAIRE

- 4 Délivrer des services adaptés et performants
- 6 Former nos personnels
- 8 Innover avec des solutions digitales
- 10 Tirer parti de l'expertise de nos partenaires
- 12 Enrichir l'activité TPMR de demain
- 14 Les services TPMR Keolis en France et à l'international

DES SERVICES DE MOBILITÉ ADAPTÉS A CHACUN



Les transports en commun doivent être accessibles à tous, quels que soient les fragilités et les handicaps de chacun, qu'ils soient visibles ou non (cognitif, moteur, visuel, auditif, etc.). De fait, rendre la mobilité toujours plus inclusive est une priorité stratégique pour le groupe Keolis. Pour favoriser l'autonomie et l'accès à la mobilité des personnes à mobilité réduite (PMR) et en complément de la mise en accessibilité des réseaux de transport, Keolis conçoit et opère des services spécialisés.

Sur réservation, d'adresse à adresse et assurées par un conducteur-accompagnateur en véhicule accessible, ces offres TPMR assurent aux voyageurs sécurité et confort, mais également une relation attentionnée pour une expérience de mobilité fluide et satisfaisante.

Ces services TPMR peuvent être réguliers ou occasionnels. Dans tous les cas, ils sont coconstruits avec chaque Autorité Organisatrice de la Mobilité (AOM) et leurs partenaires pour des services parfaitement adaptés aux voyageurs et aux enjeux locaux : conditions d'accès au service, desserte géographique, groupage, optimisation des itinéraires, parcours et expérience client, etc.

Ils s'inscrivent dans une démarche globale d'accessibilité universelle, « Unik », visant à offrir une mobilité attentive à tous, pour une expérience adaptée à chacun.



Annelise Avril

Directrice Marketing, Innovations et Nouvelles Mobilités

DÉLIVRER DES SERVICES ADAPTÉS ET PERFORMANTS

Afin de proposer une expérience de voyage réussie, Keolis adapte ses services à chaque territoire et les coconstruit en lien étroit avec les Autorités Organisatrice de Mobilité (AOM).

Avec ses services TPMR et grâce à son expertise éprouvée, Keolis offre un maillage complet des territoires, facilite la synergie entre les modes et assure un parcours client fluide permettant ainsi aux voyageurs de gagner toujours plus en autonomie.



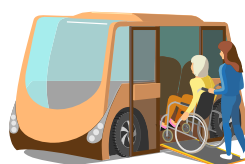
OFFRIR UN SERVICE TPMR DE QUALITÉ

- sur réservation
- d'adresse à adresse
- dédié ou intégré au sein d'un réseau urbain
- réservé aux PMR selon des critères de l'AOM



S'APPUYER SUR L'EXPERTISE DE NOS PERSONNELS

- conducteurs-accompagnateurs
- régulateurs
- conseillers clientèle
- etc.



ADAPTER LES VÉHICULES

- aux personnes transportées
- aux territoires desservis



FLUIDIFIER LE PARCOURS CLIENT

- grâce à une chaîne de services performante (CRC, agences commerciales, etc.)
- grâce à la digitalisation des outils



OPTIMISER L'OFFRE

grâce aux outils
d'aide à l'exploitation

HANDISTAR À RENNES, PREMIER SERVICE CERTIFIÉ NF 281

En 2022, le service Handistar, premier service de transport à la demande certifié NF 281 Transports de voyageurs, a été récompensé pour la 18^{ème} année consécutive. Signe de reconnaissance et gage de confiance, « NF 281 » garantit à la Métropole et aux voyageurs un service de qualité : prise en compte des attentes clients, régularité, ponctualité, propreté, lutte contre la fraude, gestion des réclamations, etc.

POUR LES SCOLAIRES, KEOLIS CAPITALISE SUR L'EXPERTISE DES COCCINELLES

Depuis juin 2017, Keolis s'appuie sur la société Les Coccinelles et sa filiale Les Kangourous 2 pour développer son offre de transport de personnes à mobilité réduite en Île-de-France (Paris, Val-de-Marne et Seine-Saint-Denis).

Ce service transporte plus de 1 000 personnes chaque jour : essentiellement des scolaires vers leur établissement et leur centre médico-éducatif. Ces services sont assurés grâce à une équipe de plus de 200 personnes formées et à un parc de 220 véhicules adaptés.

KEOLIS PMR RHÔNE CERTIFIÉ « CAP'HANDÉO SERVICES DE MOBILITÉ »

En 2021, notre filiale Keolis PMR Rhône a vu sa certification « Cap'Handéo Services de mobilité » renouvelée pour ses offres Optibus et Optiguide.

Cette certification vient récompenser la qualité du parcours client pour ces deux services.

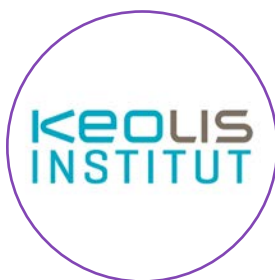


FORMER NOS PERSONNELS

La formation de tous les personnels au contact des voyageurs est au cœur de nos engagements. Une attention particulière est portée aux conducteurs-accompagnateurs, essentiels pour une expérience voyageur réussie.

+ DE 95 %

de satisfaction pour le
parcours de formation PMR
de l'Institut Keolis



KEOLIS PROFESSIONNALISE SES ÉQUIPES

L'Institut Keolis propose sept formations pédagogiques autour de l'accueil de l'accompagnement et du savoir-être commercial envers les voyageurs en situation de handicap. Chaque année, plus de 100 personnes sont formées à la prise en charge spécifique des PMR dans les services dédiés.

Pour être au plus proches des besoins des voyageurs et des spécificités du métier de conducteur-accompagnateur, ces formations sont délivrées par des professionnels ayant une expérience terrain éprouvée.

Selon Christophe Rimbault, coordinateur pédagogique à l'Institut Keolis Île-de-France depuis 18 ans, l'apprentissage des gestes métiers précis est aussi important que le savoir-être et la posture de service pour ce public aux besoins spécifiques (empathie, écoute, etc.).

Ces dernières années, le nombre de sessions de sensibilisation a largement augmenté. La volonté du Groupe est de proposer un suivi plus régulier des formations afin de fidéliser les conducteurs-accompagnateurs.



INNOVER AVEC DES SOLUTIONS DIGITALES

Selon Keolis, pour réussir à délivrer un service agile et un parcours client fluide, l'un des enjeux majeurs est de proposer des outils digitaux en complémentarité avec les services humains : application, service de réservation en ligne, etc.

L'EXPERTISE DE NOS PERSONNELS SOUTENUE PAR LA DIGITALISATION

Pour les équipes en interne (conducteurs, agents terrain, régulateurs, agents commerciaux, conseillers des centres de relation client - CRC, etc.), Keolis offre des outils permettant de faciliter leur quotidien et d'améliorer le service client final. Parmi ces outils, on retrouve : l'aide à l'exploitation, le traitement et le groupage des réservations, l'élaboration des plannings des conducteurs, etc.

DES OUTILS AU SERVICE DU VOYAGEUR

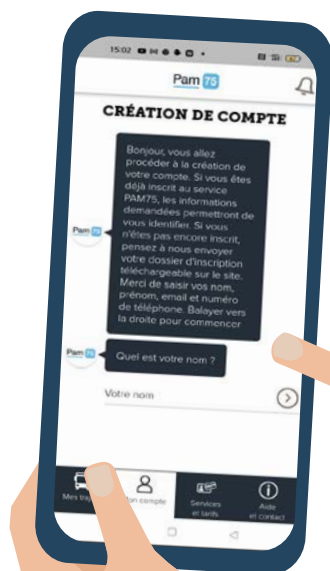
Keolis propose aux clients des applications et sites internet au plus proche de leurs besoins avec :

- la possibilité de visualiser son trajet, de gérer ses voyages (réservation, annulation, etc.) ;
- une ergonomie des interfaces de réservation adaptée à chacun ;
- une information voyageur accessible, par exemple : livret d'accueil en Facile à Lire et à Comprendre (FALC), supports adaptés aux logiciels de synthèse vocale, règlement d'exploitation disponible en version audio, etc.

UNE NOUVELLE APPLICATION POUR PAM 75

La nouvelle application PAM 75 a été développée par Keolis en collaboration avec l'Association Valentin Haüy pour la rendre totalement accessible aux utilisateurs mal et non-voyants. Elle permet aux voyageurs de gérer en toute autonomie leurs voyages : réservation, annulation, paiement, etc. Et pour plus de sérénité, les voyageurs peuvent suivre en temps réel l'approche de leur véhicule.

Elle a été récompensée pour son accessibilité par le prix Smart City lors la 10^{ème} édition des Grands Prix de la Région Capitale organisée par Ville Rail & Transports.



ELIOZ

Notre partenaire ELIOZ propose un service d'accessibilité téléphonique en ligne pour les personnes sourdes et malentendantes.

Grâce à cette plateforme, présente sur les sites internet des filiales du Groupe, les voyageurs sont conseillés par des opérateurs relais qualifiés et formés.

Trois modes de communication sont proposés : la Langue des Signes Française, la Langue Française Parlée Complétée et la Transcription Texte.

Ce service est déjà déployé dans 16 services TPMR.



OUTILS D'AIDE À L'EXPLOITATION

Keolis s'adapte aux enjeux des territoires grâce à la maîtrise de toute une palette de technologies de gestion de l'exploitation des services TPMR, de traitement des réservations et d'informations voyageurs : Simplicity, Nocratès, Trapèze, VIA, PADAM, etc.

TIRER PARTI DE L'EXPERTISE DE NOS PARTENAIRES

La qualité du service rendu aux clients repose sur des relations partenariales fortes et durables ; tant vis-à-vis de nos sous-traitants que de nos partenaires. C'est pourquoi Keolis fait appel à l'expertise de spécialistes éprouvés de la relation client et du transport PMR lorsque cela est nécessaire, afin d'offrir aux voyageurs la meilleure expérience client possible.

HANDÉO

Keolis est partenaire de l'association Handéo qui pilote la certification de service « Cap'Handéo Services de mobilité ». Cette certification concerne cinq familles de handicaps : auditif, visuel, moteur, mental et psychique.

Fondée sur un référentiel rédigé par les personnes en situation de handicap, par des institutionnels et par des professionnels des transports, elle assure aux clients fragiles une prestation de transport sécurisé et de qualité pour tous leurs déplacements.

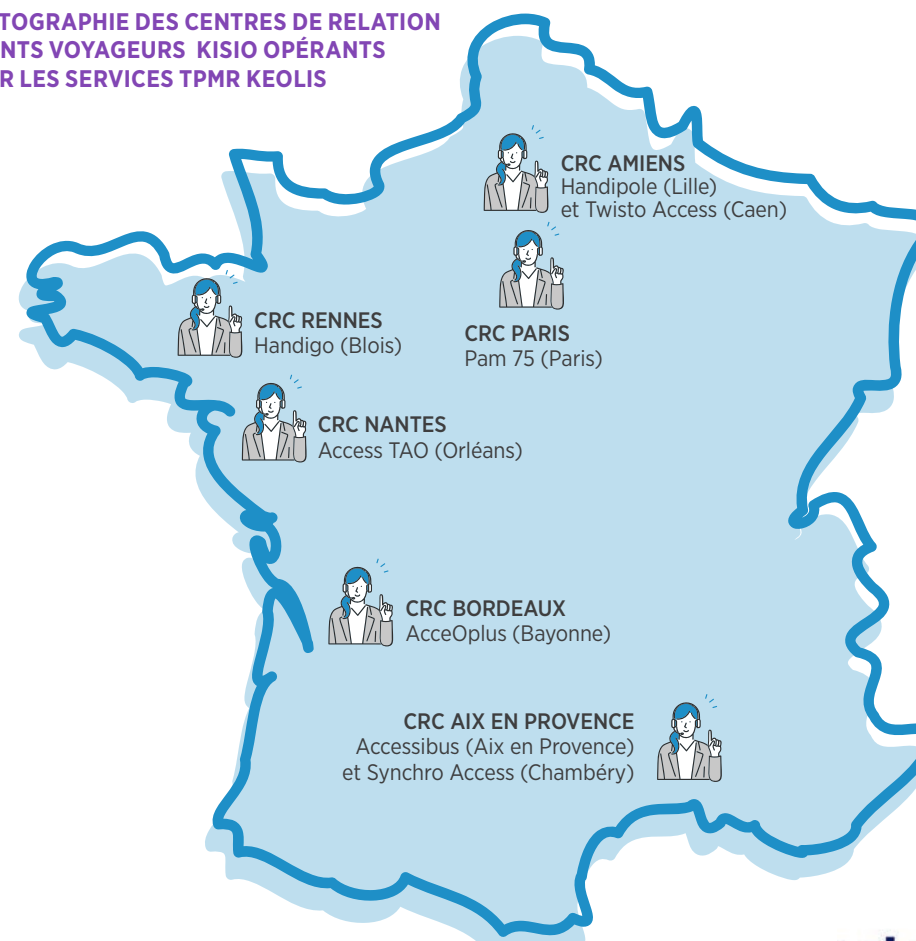


LES LIENS ÉTROITS AVEC LES ASSOCIATIONS

Keolis noue de nombreux partenariats locaux ou nationaux avec des associations et des structures du secteur du handicap pour répondre le plus précisément aux demandes des voyageurs à besoins spécifiques.

Ainsi les représentants PMR peuvent être amenés à siéger dans des commissions dédiées, à sensibiliser les collaborateurs sur le thème du handicap, ou encore à tester de nouveaux services et solutions (site internet, application mobile), etc.

CARTOGRAPHIE DES CENTRES DE RELATION CLIENTS VOYAGEURS KISIO OPÉRANTS POUR LES SERVICES TPRM KEOLIS



LES CONSEILLERS KISIO FORMÉS POUR DES TRANSPORTS INCLUSIFS

Chez Kisio, filiale du Groupe Keolis spécialisée dans la relation clients voyageurs, les conseillers sont formés à la relation client inclusive en face à face ou à distance, et maîtrisent les fondamentaux de la qualité de service de l'offre TPRM, à savoir :

- connaissance des spécificités des différents handicaps ;
- intégration des notions de bienveillance et maltraitance dans la relation à distance ;
- posture de service pour s'adapter à une diversité de situations d'accueil et d'accompagnement selon les handicaps ;
- communication verbale et non verbale (gestes/postures/attitudes) en fonction d'une situation donnée.



ENRICHIR L'ACTIVITÉ TPMR DE DEMAIN

Keolis propose un ensemble de services en complément des offres de transport afin d'offrir à ses passagers une expérience de mobilité complète.

DES ACCOMPAGNANTS ATTENTIONNÉS

Afin de valoriser la complémentarité des offres accessibles (entre les réseaux réguliers et les services TPMR), Keolis développe des services d'accompagnement à destination des personnes à besoins spécifiques. Axés sur la pédagogie de la mobilité, ils permettent aux voyageurs de faire un ou plusieurs trajets encadrés par un accompagnateur qualifié. L'enjeu est de donner toujours plus d'autonomie à nos voyageurs, grâce à une aide ponctuelle.

Quelques exemples : Stan me Guide à Nancy, MooviGuide à Clermont Ferrand, Twisto Assist à Caen, Optiguide à Lyon, STARmeguide à Rennes, Synchro Me Guide à Chambéry, etc.



Facile
à lire et à
comprendre



DES ANIMATIONS CULTURELLES

Keolis propose des offres complémentaires telles que des programmes de sorties culturelles, à l'image des Escapades à Rennes ou des EscaPam à Paris. Ces sorties mettent à l'honneur des événements culturels et permettent la découverte de lieux de loisirs accessibles à tous.

Ces événements sont organisés en partenariat avec des associations, comme « Souffleurs des sens » et « Viens je t'emmène » pour les voyageurs de PAM 75.



UNE INFORMATION VOYAGEUR ACCESSIBLE

Keolis travaille à rendre accessible tous ses documents et guides pratiques. Ainsi, la rédaction en français facile ou selon la méthode du FALC (Facile à Lire et à Comprendre) se développe de plus en plus comme à Dijon (DiviaAccès), Fécamp (Handi'bus Agglo), Lille (Handipole), Rennes (Handistar).



UNE COMMUNICATION DÉDIÉE

Keolis informe également ses voyageurs à travers des magazines d'informations : à Rennes, *Handistar Infos* permet de découvrir de nombreux reportages et articles présentant le service, les dernières innovations et les sorties culturelles et touristiques.

LA PRÉSERVATION DE L'ENVIRONNEMENT

Conscient des enjeux écologiques et sociaux à venir, le Groupe s'est engagé dans une démarche d'exemplarité en matière de qualité de service et de performance environnementale.

Ainsi, Keolis accompagne les AOM dans le choix de leur flotte de véhicules TPMR. Pour ce faire, le Groupe met à leur disposition son expertise sur la gamme des énergies alternatives au diesel et les encourage à développer des mobilités douces et inclusives.

C'est le cas des réseaux AccesTAO (Orléans), CTS (Strasbourg), Le Bus+ à la demande (Aix en Provence), Optibus (Lyon), ou encore PAM 75 (Paris), qui disposent désormais d'une flotte véhicules propres (électrique, biogaz, hydrogène, etc.).

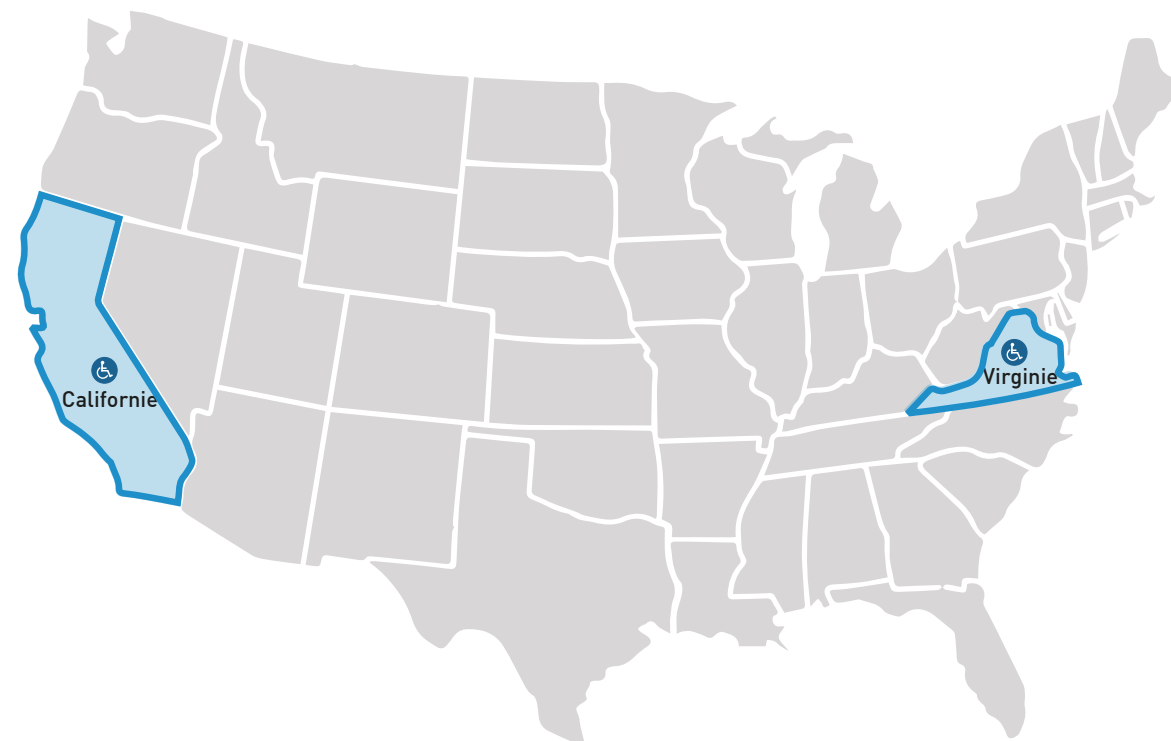


LES SERVICES TPMR KEOLIS EN FRANCE ET À L'INTERNATIONAL

FRANCE



USA



CONCEPTION ET RÉALISATION : Agence Be Twins Communication
Keolis - novembre 2022

CRÉDITS PHOTO :

Denis Felix 2020, Nicolas Joubard, Keolis Caen Mobilités et Handuo Tandem, Elioz, Jef's CAF, Kisio, Certification Cap'Handéo Services de mobilité portée par Handéo Services, Société Rennaise de Transports et Services, Handistar, Keolis Mobilité Paris, Keolis Quimper, Keolis Besançon Mobilités, Keolis Pays d'Aix, Keolis Dijon Mobilités.

CONTACTS

KEOLIS

34, avenue Léonard de Vinci
92400 Courbevoie - France

www.keolis.com