

Actualité

Paris, le 01 décembre 2022

Keolis s'engage pour une mobilité toujours plus inclusive

À l'occasion de la Journée internationale des personnes handicapées du 3 décembre 2022, Keolis réaffirme son action en faveur de la mobilité inclusive au travers d'une démarche structurée portée par 7 engagements auprès des Autorités organisatrices de mobilité et de 6 promesses en direction des voyageurs.

L'accessibilité, une priorité stratégique de Keolis

Conformément à sa raison d'être, le Groupe Keolis s'engage tous les jours, dans les 13 pays où il est présent, en faveur d'une mobilité durable et inclusive qui contribue à une meilleure qualité de vie de tous et de chacun. Dans ce cadre, et au-delà des aspects réglementaires, nous faisons de l'accessibilité une priorité stratégique. Cette ambition se concrétise par la mise en place de Unik, une démarche dédiée qui assure la mise en œuvre opérationnelle de la politique Groupe d'accessibilité et guide les actions développées par nos filiales au bénéfice de leurs passagers en situation de fragilité

La mobilité attentive à tous pour une expérience adaptée à chacun

Afin de simplifier et faciliter l'expérience de mobilité à toutes les étapes d'un déplacement, la démarche UniK, structurée autour de 7 engagements auprès des Autorités organisatrices de mobilités (AOM) et 6 promesses en direction des voyageurs, 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.

Chiffres clés

- + de 1 milliard de personnes, soit 15 % de la population mondiale, présentent une forme ou une autre de handicap (OMS 2021)
- 30 millions de Français en situation de fragilité dans leur mobilité (Keoscopie)
- 80 % des handicaps sont invisibles (Keoscopie)

Unik, une signature et un logo riches de sens

Chez Keolis, nous considérons que chaque voyageur est unique par ses besoins et ses attentes en matière de mobilité, comme le rappelle « Unik ». C'est d'autant plus vrai pour les voyageurs à besoins spécifiques qui ne forment pas une catégorie de clients homogène, chacun rencontrant des difficultés qui lui sont propres en fonction de sa fragilité : handicaps permanents ou temporaires, maladies chroniques, conséquences du vieillissement,

maternité, voyageurs accompagnés d'enfants en bas âge... Et parce que la mobilité doit rester une expérience agréable, UniK, c'est aussi un logo en forme de sourire qui symbolise l'accueil et la bienveillance que nous voulons réserver à chacun de nos passagers.



Des filiales qui agissent

La démarche UniK se décline localement dans nos réseaux grâce à l'engagement de nos filiales qui innovent pour rendre leurs services de mobilité toujours plus inclusifs :

- Pour fluidifier les trajets des passagers à mobilité réduite, Keolis Rennes propose un badge muni de capteurs qui leur permet de valider leur titre de transport et d'ouvrir automatiquement les portillons du métro.
- En 2021, l'agence commerciale du réseau de transport Fil Bleu de Keolis Tours a obtenu le label ACCEV® qui est venu récompenser sa démarche d'amélioration continue de l'accessibilité (équipements, aménagements, formation du personnel à une approche bienveillante des voyageurs à besoins spécifiques).
- Nos équipes ont développé avec l'Association Valentin Haüy la nouvelle application de PAM 75, le service parisien de TPRM opéré par Keolis, pour la rendre totalement accessible aux utilisateurs mal et non-voyants en leur permettant de gérer en toute autonomie leurs voyages : réservation, annulation, paiement, suivi en temps réel de l'approche du véhicule... L'application a été récompensée par le prix Smart City lors de la 10^e édition des Grands Prix de la Région Capitale organisé par Ville Rails & Transport.
- Après Versailles et Bordeaux, nous testons à Melbourne (Australie) 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.
- À Londres, nos collaborateurs de la ligne de métro automatique DLR sont équipés de flyers présentant les principaux signes en Langue des Signes britannique ainsi qu'un alphabet dactylogique (représentation de l'alphabet avec des signes de la main). Le flyer au format poche leur permet de l'avoir toujours sur eux et de pouvoir ainsi échanger plus facilement avec les voyageurs ayant un handicap auditif.

(Verbatim)

« Les engagements et promesses pris par Keolis sont déclinés par chaque filiale en lien avec leur Autorité organisatrice de mobilité. Ils constituent un cadre visant à assurer une expérience de mobilité accessible et attentionnée à chaque fois pour toujours mieux satisfaire tous les voyageurs. »

Annelise Avril, Directrice Marketing, Innovations et Nouvelles Mobilités