

Politique marketing, communication, pratiques commerciales responsables

Keolis Rennes Métropole est une société à mission avec une raison d'être d'utilité publique, au service des habitants et visiteurs du territoire : « Nous imaginons et déployons des mobilités sûres et durables, au service de Rennes Métropole, pour une meilleure qualité de vie de tous et de chacun ».

Nous inscrivons cette mission de service public et l'éthique d'action qu'elle nécessite dans l'intégralité de nos pratiques, et en particulier sur les volets marketing, communication et commercial. L'objectif est de développer une approche globale incluant l'optimisation des moyens, la création de valeur partagée et la réduction de l'impact environnemental :

- Stratégie de l'offre :
 - Équité dans l'offre de mobilité proposée aux habitants de tout le territoire, quel que soit leur lieu d'habitation, dans le respect des standards d'offre définis par Rennes Métropole
 - Usage optimisé des fonds publics finançant les offres de mobilité en visant une performance maximale des recettes générées/dépenses engagées pour toute nouvelle offre mise en place
 - Inclusivité des offres par la proposition d'un service adapté à chacune et chacun quels que soient son genre, son capital social et culturel, ses capacités physiques et cognitives
- Tarification des services :
 - Offres tarifaires adaptées à chacun, en particulier les plus fragiles, tout en garantissant la collecte de ressources permettant le développement sur le long terme d'offres de mobilité compétitives par rapport à la voiture individuelle
 - Information et communication visible et accessible pour maximiser le recours à ces tarifications sociales
 - Conseil tarifaire aux usagers ayant pour objectif non pas la maximisation des recettes mais l'orientation vers la formule la plus intéressante pour l'utilisateur, et la plus fidélisante aux pratiques de mobilité vertueuses
 - Information claire sur la durée d'engagement associée à chaque formule tarifaire, et les modalités d'arrêt, pour recueillir un consentement éclairé de l'utilisateur

- Information et communication
 - Information voyageur simple et accessible, qui s'adresse à tous et est compréhensible de tous (Facile à Lire et à Comprendre, numérique accessible...)
 - Communication sobre avec des campagnes réutilisables dans la durée, et limitation des supports imprimés aux populations en ayant besoin
 - Précision et caractère démontrable des chiffres communiqués aux usagers, notamment sur les indicateurs environnementaux
 - Stratégie de numérique responsable pour les médias digitaux STAR (site web, application mobile)
 - Consentement RGPD éclairé des usagers, informations visibles sur les évolutions du règlement public d'usage, des conditions générales de vente...
 - Les campagnes publicitaires tierces affichées sur les bus et dans les stations de métro se conforment aux règles d'éthiques définies par Rennes Métropole
- Relations Clients :
 - Limitation de la pression relationnelle individuelle dans les actions de marketing direct
 - Engagement de fourniture d'une réponse à chaque demande et réclamation reçue et proposition systématique d'un échange de vive voix aux personnes émettant des réclamations sensibles (thèmes sécurité, accessibilité notamment)

Armel GUENNEUGUES
Directeur Commercial Marketing Innovation