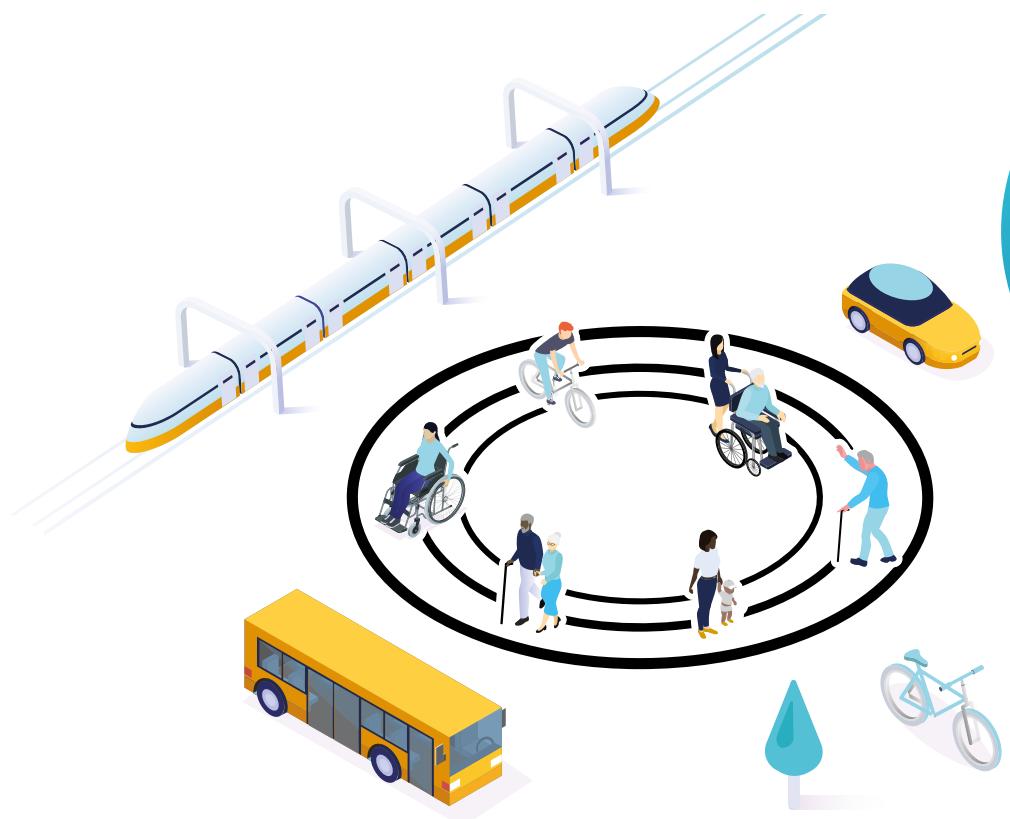




L'accessibilité en mouvement !



« Ouvrir la mobilité à tous »

L'accessibilité, des enjeux communs aux différents publics...



Accessibilité & mobilités



Appropriation des espaces & sentiment de légitimité



Visibilité & représentativité



Sentiment d'insécurité



Ressources socio-économiques limitées

... qui mobilisent différents **domaines de la fabrique de la mobilité**



Parcours voyageurs et offre de transport



Relation clients & Relation clients à distance



Calcul d'itinéraire et guidage



Infrastructures

... pour un **parcours voyageur** inclusif en porte à porte



Grâce à une nouvelle dynamique véhiculant une culture plus servicielle, les lignes bougent !

Traiter d'accessibilité c'est traiter du handicap certes, mais aussi des fragilités de long terme ou ponctuelles. Et nous sommes tous concernés au moins une fois dans nos vies ! Baisse de la vue, plâtre, poussette ou course hebdomadaire, tourisme ou encore sentiment d'insécurité...

Une des lois les plus importantes dans le domaine du handicap et de l'accessibilité est la loi du 11 février 2005. La « philosophie » de cette loi est de poser comme principe que c'est à la société de s'adapter aux besoins des personnes en situation de handicap et non à celles-ci de s'adapter à la société.

Que ce soit avec cette loi 2005, la loi sur l'accessibilité numérique et bien d'autres, c'est aussi sur la LOM et une loi européenne actuellement en cours de signature concernant plus particulièrement le transport ferré, qui

viennent soutenir le développement de l'accessibilité. On ne doit pas attendre les lois pour faire l'accessibilité mais elles sont cependant essentielles pour venir soutenir ces démarches.

Si garantir une offre adaptée de qualité est nécessaire, cela n'est pas suffisant pour autant. Il est indispensable de rendre toujours plus accessible l'offre nominale de transport. Au-delà de la mise en conformité, cela implique une capacité à associer largeur de vue et attention aux détails.

« C'est le sens de l'accompagnement de Kisio. Il consiste à tout mettre en œuvre pour offrir une expérience d'égale qualité à tous, en neutralisant les obstacles qui empêchent les personnes en situation de handicap et de fragilité de profiter de l'offre de transport. »

De par nos participations aux groupes de travail de référence, nos accompagnements d'acteurs majeurs de la mobilité et notre réseau d'experts, nous nous assurons d'être à la pointe des évolutions techniques et technologiques, des évolutions d'usages comme des évolutions législatives.

Concrètement nous vous proposons dans ce dossier une pluralité d'approches, de la conception systémique à l'identification et au traitement « des petits cailloux ». Une approche qui permet à la fois d'ouvrir la mobilité à tous mais aussi d'améliorer l'expérience de mobilité de chacun.

Pour que les transports soient un levier reconnu de la mise en accessibilité universelle des territoires.

Jean-Luc Millière
Responsable Accessibilité KISIO

Quand on parle de parcours clients accessible, de quoi parle-t-on ?



Audrey Goldkranz – Directrice Expériences Mobilité & Innovation

Un parcours clients accessible doit prendre en compte différents volets : le volet physique, le volet cognitif mais aussi, et on y pense moins : l'aspect économique, la capacité de l'usager à utiliser le digital ou encore les disparités géographiques. Je pense par exemple aux zones blanches, sans accès aux réseaux de télécommunication, qui limitent voire rendent impossible l'utilisation de certains services digitaux.

Appliquer la loi est nécessaire, mais au-delà de la seule mise en conformité des espaces et équipements, l'accessibilité est une notion qui n'est pas linéaire et qui nécessite des points d'attention particuliers et différenciés.

C'est pour cette raison, qu'il est fondamental de prendre en compte le point de vue des voyageurs et la réalité de ce qu'ils vivent.

Prenons un exemple : créer un parcours avec des bandes podotactiles au sol peut permettre de faciliter le parcours d'une personne déficiente visuelle mais dans le même temps peut mettre en danger les personnes âgées qui pourraient trébucher.

Tout cela pour dire que les solutions de mobilité, qui répondent chacune à une problématique spécifique, doivent être mises à l'épreuve de l'usage et du parcours global des voyageurs pour en assurer l'accessibilité.

Comment peut-on garantir ou du moins maximiser l'accessibilité d'un parcours voyageurs ?

Les clés de succès d'un parcours accessibilité tiennent en 4 étapes :

1/ La compréhension des voyageurs concernés.

Cela passe par une analyse quantitative pour comprendre les flux, les profils et habitudes des voyageurs... mais également par une analyse qualitative que nous menons via des immersions terrain. J'ai en effet la conviction qu'en étant à l'épreuve du terrain, nous nous rendons compte de points essentiels que les études ne feraient pas ressortir.

2/ La modélisation systémique des solutions préconisées.

Cela consiste à envisager les parcours voyageurs de bout en bout, du point de départ au point de destination c'est-à-dire y compris le trajet d'approche. Nous évaluons ainsi la pertinence des modes de transport et des outils proposés sur ce parcours et voyons comment le profil du voyageur, la météo ou l'aménagement des lieux peuvent l'impacter.

3/ La logique d'expérimentation.

C'est la seule façon de lever les risques, les doutes et les incertitudes car il y aura toujours des points qui n'auront pas pu être anticipés. Reprenons l'exemple des revêtements podotactiles dont je faisais mention précédemment... C'est en réalisant des expérimentations sur le terrain que nous avons réalisé le danger qu'elles pouvaient représenter à certains endroits pour les personnes âgées... mais aussi pour n'importe quelle personne qui court attraper son train par exemple.

4/ L'accompagnement au changement.

Initier le dialogue avec les acteurs locaux (opérateurs, AOM, entreprises) pour identifier leurs a priori, cerner leurs freins et leurs peurs est absolument capital pour mieux insuffler la prise en compte automatique de l'accessibilité dans les projets.

On parle beaucoup d'inclusivité actuellement. Existe-t-il un pont à faire entre accessibilité et inclusivité ?

Complètement ! L'inclusivité est une approche qui permet de rendre accessible via des réponses adaptées à tous, y compris dans les situations les plus complexes. La mise en accessibilité est donc un des leviers de l'inclusivité. Par exemple : nous avons mené une marche exploratoire de trajets de femmes avec la SNCF. En considérant la mobilité et l'accessibilité de leur point de vue, nous avons mis en exergue des besoins prégnants pour tous, comme la sécurité. Une des solutions, somme toute assez simple pour y contribuer,

est de revoir la luminosité sur l'ensemble de leurs trajets. Or cette solution, a priori, pensée pour répondre aux besoins des femmes, profite en réalité à tous. C'est toujours une très bonne chose d'interroger toutes sortes de problématiques pour repenser l'accessibilité ; bien souvent, cela permet de répondre également à des problèmes sous-jacents.

Enfin, lorsque l'on pense l'accessibilité sous l'angle de l'inclusion, cela pousse les mobilités partagées et durables.

Il n'existe plus de profil de voyageur type



Cette **complexité** doit être prise en compte pour proposer des dispositifs de management d'expérience voyageur adaptés et performants.

Comment abordez-vous la relation clients lorsqu'il s'agit d'un voyageur « fragile » ?



Delphine Rossi – manager Centre de Relation Clients Voyageurs Amiens

Au même titre que tout autre voyageur ! Nous nous efforçons d'apporter le même niveau de qualité pour l'ensemble de nos clients.

Tous nos chargés de relation clients sont d'ailleurs en mesure de répondre à un voyageur fragile, que ce soit en physique, au téléphone, par mail ou sur les réseaux sociaux. Il n'est donc pas question d'avoir une gestion différenciée pour les voyageurs « fragiles ».

À vous lire, on pourrait croire que tout est simple ?

Non, mais la relation clients n'est de toutes façons pas toujours simple, quel que soit le public !

S'il faut de réelles qualités humaines telles que l'écoute, la patience ou encore l'empathie, celles-ci doivent être encore davantage mises en avant avec les publics fragiles.

Pouvez-vous nous en dire plus ?

Nos conseillers et tout l'encadrement reçoivent de façon systématique une formation théorique et pratique sur l'accessibilité. Cette formation d'1 journée vise à les sensibiliser au handicap et à le démystifier mais pas seulement. Elle leur apprend à cerner au mieux les besoins spécifiques des clients afin de mieux les conseiller. Encore plus que d'autres, une personne en situation de handicap a besoin d'une information fiable et précise.

Quelles recommandations pour une relation clients voyageurs à distance plus inclusive ?

Chaque voyageur est un client à part entière - et en chaque client se trouve un ambassadeur !

Je prône une relation attentionnée et adaptée pour chacun.

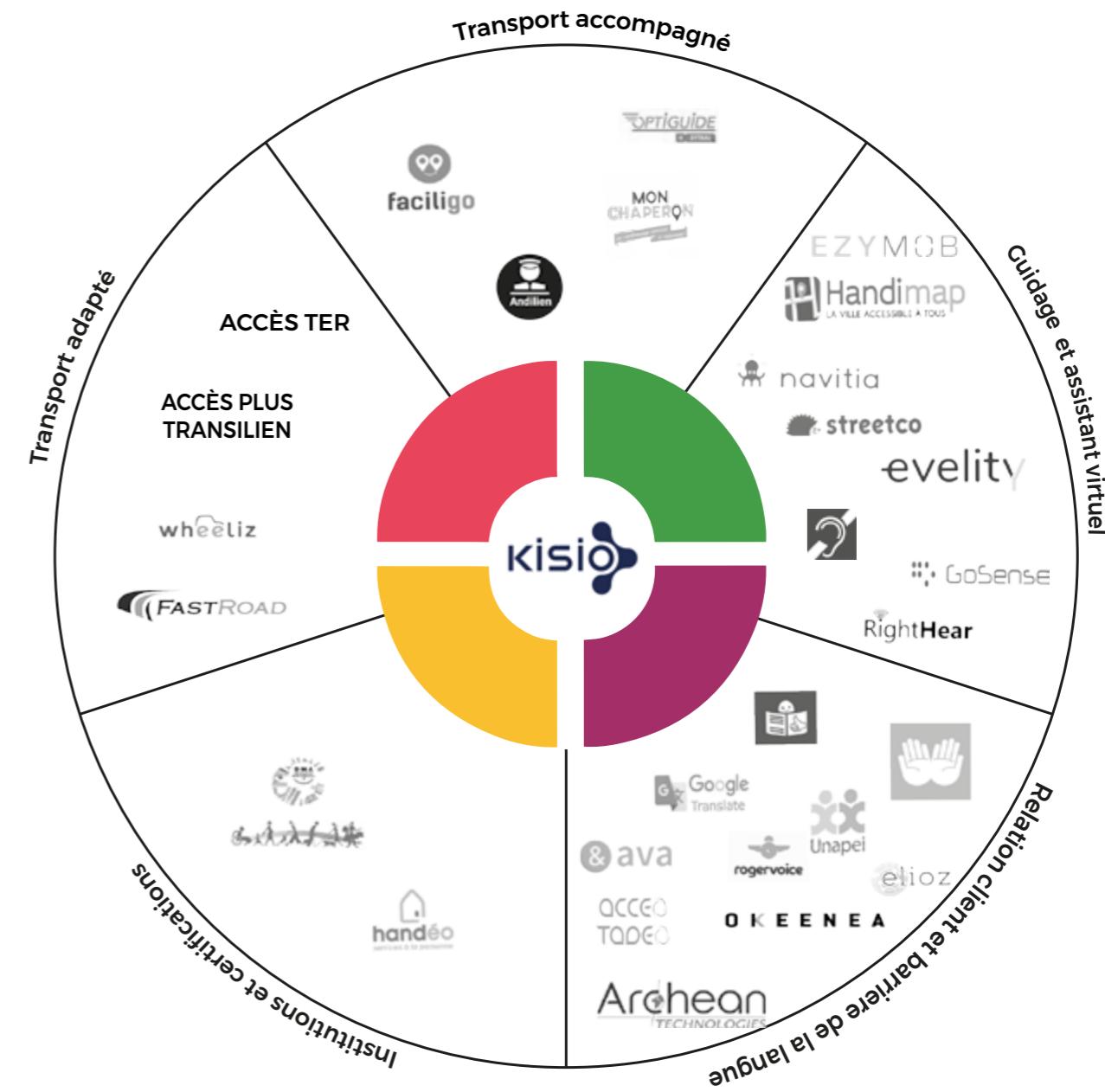
C'est l'image de marque que nous véhiculons à chaque interaction. Mais spécifiquement pour les personnes en situation de fragilité, quelle qu'elle soit et au-delà des obligations légales que nous sommes tenus de respecter, il faut garder en tête qu'à la moindre erreur, les conséquences peuvent être terribles. Par

Néanmoins, si je peux être aussi affirmative quant à la qualité de l'accueil que nous réservons aux voyageurs fragiles, c'est que je sais combien elle s'appuie sur la mise en place systématique de services technologiques d'accessibilité téléphonique et sur la formation de nos conseillers.

L'importance est de donc de pouvoir bien identifier le profil du voyageur le plus tôt possible afin de pouvoir lui apporter les bons conseils de la meilleure façon qui soit. Par exemple : si le client souffre de trisomie, il est important de, non seulement, reformuler la demande, mais également les mots qu'il a lui-même employé et dans le même ordre. Et s'il y a un écrit à apporter, nous le ferons en suivant les principes du FALC (Facile à lire et à comprendre).

exemple une erreur dans la prise de réservation ou dans la compréhension de l'horaire de prise en charge, et c'est la journée entière d'une personne potentiellement seule et sans soutien, qui est fichue du fait d'un rendez-vous médical clé ou de la visite mensuelle d'un ami qui est loupé.

Un écosystème riche et dynamique*



*Aperçu non exhaustif

Quels sont les chantiers « accessibilité »

en cours ou en projet au sein de Keolis Lille Métropole ?



Colette Hallynck – Responsable marketing pôle mobilité de proximité / accessibilité chez Keolis Lille Métropole

Chez Keolis Lille métropole nous sommes convaincus que les transports publics ont un rôle à jouer en représentant de façon positive la place du handicap dans la société. C'est un sujet universel, humain. On gagne à en parler, sans compter que cela donne du sens à nos métiers de transporteur.

L'accessibilité est un chantier perpétuel !

- La loi demande que les bus soient équipés d'un emplacement UFR. Nous avons néanmoins souhaité avec notre AO, équiper nos bus de deux places pour permettre à deux personnes en fauteuil de voyager ensemble, ou pour une personne en fauteuil de monter dans un bus même s'il y a déjà un client UFR à bord. Tous nos nouveaux bus possèdent déjà deux places réservées pour les usagers en fauteuil roulant (UFR), et le renouvellement du parc est progressif.

- La formation est un axe majeur pour diffuser la « culture » de l'accessibilité auprès de l'ensemble du personnel et notamment du personnel au contact de la clientèle (conducteurs, contrôleurs, agents de vente, etc.). L'ensemble de ces personnes ont accès à un module de formation d'une journée sur le handicap, pour faire tomber les préjugés, mieux connaître les difficultés engendrées par le handicap, pour mieux y répondre. De plus, les conducteurs bénéficient d'un module sur le handicap au sein de la FCO (Formation Continue Obligatoire) qu'ils passent tous les 5 ans pour renouveler leur per-

mis D. Nous souhaitons pouvoir enrichir le catalogue de formation, mais aussi agir auprès des 2 500 salariés de Keolis Lille Métropole avec des actions de sensibilisation.

- Du côté de la relation clientèle, nous avons de nombreuses personnes dédiées au contact clientèle sur le terrain : 90 welcomers, 21 chefs d'escales, et 130 médiateurs. Ces personnes sont formées pour faciliter le parcours des clients et notamment pour aller au-devant des publics fragiles, allophones ou illettrés (toute personne qui cherche son chemin, qui ne sait pas où acheter un titre, etc.).

- Enfin, en 2020, nous avons procédé à l'audit d'accessibilité de notre site et procédé à des modifications de sa structure pour le rendre accessible. Nous poursuivons en 2021 avec la même démarche sur nos applications mobiles. Cette mise en accessibilité progressive nous rappelle que l'accessibilité ne coûte pas plus cher quand elle est intégrée en amont des projets, et qu'elle doit constituer un socle de départ !

Ilévia, réseau de transports de la Métropole Européenne de Lille

1,2 million d'habitants
200 millions de voyageurs / an
730 000 voyages / jour

100 % du réseau est accessible aux personnes à mobilité réduite
Handipole, un service dédié aux personnes à mobilité réduite

Quels conseils donneriez-vous à d'autres réseaux moins avancés que vous ?

La priorité est de diffuser le cadre et les enjeux de l'accessibilité auprès de tous les porteurs de projet, pour que le besoin de l'ensemble des clients soit questionné dans les 1ères phases des projets.

Il est ensuite capital de rendre visible et concret le handicap au sein de l'entreprise, notamment par des moments de rencontre. Nous organisons différents moments de rencontre entre le personnel et des clients en situation de handicap, comme lors de « forum accessibilité » dans les dépôts de bus. L'objectif est de sensibiliser les conducteurs aux handicaps en les faisant participer à des ateliers de mise en situation et en échangeant avec des personnes en situation de handicap.

Bien entendu, il en est de même auprès des clients qui doivent appréhender le handicap grâce à des projets concrets (bandes de guidage, signalétique, équipements) mais aussi à travers des campagnes de communication. En tant qu'exploitant, nous souhaitons être contributeurs au sujet de l'acceptation du handicap dans la société.

Dès que possible, je recommande de consulter le monde associatif en amont d'un nouveau projet, notamment si celui-ci est un projet d'amélioration de l'accessibilité du réseau. Cet échange est nécessaire pour appréhender le besoin du public cible, mais ça n'est pas toujours simple car chaque association, voire chaque personne, pourra avoir un avis différent. En ce sens, nous avons organisé des marches exploratoires avec des personnes déficientes visuelles dans le cadre de notre projet d'installation de bandes de guidage dans les stations de métro. Le parcours souhaité par les différentes personnes était variable d'une personne à l'autre, selon ses habitudes et son aisance dans ses déplacements. Nous avons tranché en préconisant des bandes de guidage conçues pour le « maillon le plus faible » de la chaîne de déplacement. L'étape de concertation avec les associations les rend acteurs du projet, et elles seront ainsi en mesure de soutenir le projet.

Enfin, il me semble important de valoriser chaque action, chaque étape d'un projet de mise en accessibilité, pour en parler dans l'entreprise, auprès des associations et de l'AO.

À propos de Keolis Lille Métropole

Opérateur majeur du transport public de voyageurs en France et à l'international, Keolis s'est vu reconduire en 2017 pour l'exploitation du réseau de transport urbain de la Métropole Européenne de Lille. Un réseau qui compte 200 millions de voyages annuels et qui offre un large choix de modes de transports.

Véritable partenaire mobilité de la MEL, Keolis est animé par une conviction forte : faciliter et simplifier les déplacements des voyageurs sur le réseau de transports urbains de la métropole lilloise. Fort de ses 2 500 collaborateurs, l'exploitant met le voyageur au cœur de ses préoccupations, de la maintenance du réseau à la mise en place de nouveaux services en passant par la relation client.



L'accessibilité au cœur des calculs d'itinéraires



Wassim Benissa – Chef de Produit Navitia

L'accessibilité d'un itinéraire : de quoi parle-t-on ?

Le calcul d'un d'itinéraire peut impliquer la recherche de l'itinéraire le plus rapide, le moins fréquenté ou même le plus pittoresque..., dans tous les cas l'accessibilité en sera une donnée clé.

En premier lieu car proposer un itinéraire porte à porte implique d'accéder au mode de transport, de passer d'un mode à l'autre

Tout le monde n'a pas les mêmes besoins...

Bien sûr ! Pour une expérience véritablement personnalisée, la plateforme Navitia permet de définir son profil ce qui impactera ensuite le calcul d'itinéraires, afin qu'ils soient vraiment adaptés à chaque voyageur.

Si je choisis le profil « itinéraire accessible », le calculateur ne propose que le ou les modes de transports accessibles (arrêt ou gare). Dans le

cas d'un itinéraire métro ou RER par exemple, cela signifie que, passée l'entrée de la gare, le voyageur peut accéder concrètement à son train. Il a donc besoin de savoir s'il y a un ascenseur, un escalator, un service d'assistance, des annonces sonores... bref, tous les services ou infrastructures qui permettent sa mobilité !

Puis il y a l'accessibilité du mode de transport en lui-même : hauteurs de quais, places pour fauteuils roulants, messages sonores, ...

Quelles sont les perspectives d'amélioration pour offrir aux voyageurs en situation de handicap des itinéraires toujours plus adaptés ?

Vous l'aurez compris, nous ne pouvons restituer que l'information que nous avons ; les données transport sont donc un véritable enjeu pour l'accessibilité !

Récupérer les données n'est pas forcément le plus compliqué. La véritable complexité est davantage pour les collectivités et les transporteurs qui doivent, en amont, faire tout un travail de recensement.

L'Ile-de-France l'a fait sérieusement, ce qui n'est pas forcément le cas sur tous les territoires. En organisant plus de challenges de cartographie collaborative par exemple, nous

pourrions rapidement avoir les jeux de données nécessaires !

L'autre levier, c'est la donnée et le guidage temps réel. Pour vous donner un exemple, le Sytral qui utilise Navitia pour ses calculs d'itinéraire, fait « parler » tous les éléments de son application. Ou encore GoSense qui l'utilise pour offrir un guidage par canne connectée. Navitia le permet sans problème. Mais à date pour les malvoyants, Navitia ne peut délivrer que les informations utiles à leur trajet sans pouvoir calculer l'impact sur le temps de trajet.

Les calculateurs d'itinéraires sont tous dépendants « de l'accessibilité » des données accessibilités. En quoi Navitia peut apporter une réponse plus adaptée aux personnes en situation de handicap ?

Depuis 2015, Navitia collecte et agrège toutes les données mobilités open source disponibles, donnant une première base d'information assez complète et qualitative.

En 2020, nous avons pris la décision stratégique de rendre notre calculateur interopérable et de l'interfacer avec les meilleurs calculateurs

propres à chaque mode. Navitia est ainsi capable de restituer les calculs d'itinéraire Handimap ou encore les services de Transport à la Demande Dynamique Padam (fait sur le réseau Ilevia) tout en maintenant un temps d'affichage le plus court du marché. Nous nous engageons en effet à une qualité de service identique pour tous !

La marchabilité, une brique à part entière de l'accessibilité d'un itinéraire

99% des itinéraires intermodaux proposés par Navitia intègrent la marche à pieds
C'est ce qui nous permet de rejoindre un mode et / ou d'effectuer une correspondance

Exemple d'itinéraire intermodal :



Départ



Je marche pour rejoindre la station VLS



Je prends mon VLS



Je marche pour rejoindre mon covoitureur



Je prends mon covoiturage



Je marche pour rejoindre les transports en commun



Je prends mes transports



Je marche pour rejoindre mon point d'arrivée



Arrivée

Navitia est la plateforme d'information voyageurs de référence en France. Elle offre aux acteurs de la mobilité un calculateur d'itinéraire intermodal et d'horaires en temps réel, adapté aux besoins des territoires (urbain, départemental, régional, national, transfrontalier). Pour faciliter les déplacements des voyageurs, elle agrège, combine et enrichit l'ensemble des données nécessaires : transports publics, nouvelles mobilités, points d'intérêts, marchabilité et accessibilité. Résolument engagée pour la mobilité de demain, inclusive et durable, elle est la plateforme choisie par Ile-de-France Mobilités, Tisséo (Toulouse), Sytral (Lyon), Transpole (Lille), Star (Rennes), TBM (Bordeaux) et 50 autres réseaux de transport.

Imaginons la mobilité en 2050



Nadège Bourc'his – Chargée de mission accessibilité

5 mars 2050 – 21h30 : près de Lille

Claire, 80 ans, est un peu perturbée ce soir.

Demain elle part à Paris, rejoindre sa grande amie Anne, qu'elle n'a pas revue depuis 30 ans. Elle en est très heureuse bien sûr, mais cela l'angoisse aussi terriblement !

En effet, Claire souffre d'une douleur persistante au genou et sa vue a considérablement baissé. C'est devenu très handicapant pour elle mais cela ne l'empêche absolument pas de continuer toutes ses activités sur Lille et sa région, en toute autonomie. Et elle y tient à son autonomie ! Ici tout est handi-accueillant même si le terme ne lui plaît pas du tout. En revanche, son dernier voyage à Paris remonte à plus de 20 ans et tout ne semblait pas si facile... Mais Anne n'a pas arrêté de lui répéter que ça a changé... alors...

6 mars 2050 – 7h30 : Gare Lille Europe

Claire rejoint la gare Lille Europe en navette autonome à la demande, qu'elle a pris sans réservation depuis son app. Elle aime bien ce mode de déplacement car elle y croise toujours quelqu'un de nouveau. Il ne lui a fallu que 8 minutes entre chez elle et la gare. Elle est accueillie par un message de bienvenue sur son téléphone, qui lui propose un accompagnement personnalisé de bout en bout de son trajet. Claire se sent à l'aise pour l'instant, elle suit la bande de guidage qui amène jusqu'aux quais. Une jeune agente de Transpole qui l'a aperçue grâce au sticker « bon pied bon œil » qu'elle aime tout de même mettre sur sa veste, s'avance vers elle pour lui proposer de l'aide. Claire pourrait bien se débrouiller toute seule mais elle accepte, trop heureuse de pouvoir partager avec la jeune femme le plaisir de ses retrouvailles avec son amie.

6 mars – 8h58 : Gare du Nord

Claire s'apprête à descendre du TGV lorsqu'un agent « holographique » apparaît devant elle.

« Bonjour Madame, est-ce que je peux vous aider à rejoindre votre destination ? C'est Coralie de la gare Lille Europe qui s'est permise de m'avertir. »

Claire accepte. L'homme consulte sa tablette.

« Si vous êtes particulièrement pressée, je vous conseille le taxi volant. »

« Très bien, mais non ! Je ne me sens pas rassurée d'être toute seule dans cet engin. »

« Nous allons donc regarder des modes un peu plus conventionnels. Le métro est accessible de bout en bout grâce aux boards volants installés au-dessus des escaliers mais il y aura 2 changements. Le plus rapide serait le vélo cargo, et si vous le sentez, la marche tout simplement. »

« La marche ? » Claire se demande si c'est une blague.

« Oui, je peux vous proposer un chariot autonome pour votre sac : il vous suivra et vous transmettra sur votre téléphone le bon chemin à suivre, facile à marcher. »

« Eh bien je tente le vélo ! »

« Très bien. C'est commandé. Il vous attend rue d'Alsace. Une bulle va vous y emmener. »

Une petite voiturette qui ressemble à un œuf transparent arrive et s'arrête à côté de Claire. La porte s'ouvre automatiquement.

« Et maintenant ? », demande Claire.

« J'ai tout paramétré depuis ma tablette. La bulle va vous emmener directement jusqu'à votre vélo. Le conducteur est informé de votre destination. Bienvenue à Paris ! »

32 minutes plus tard très exactement :

La porte s'ouvre. Les deux amies se serrent dans les bras.

« Alors tu as fait bonne route, pas trop fatiguée ? », demande Anne.

« Je suis en pleine forme !!! Tu as raison, je me tracassais pour rien. Je n'en reviens pas de voir comme il est facile de se déplacer à Paris aujourd'hui... »

« Oui, ça a évolué depuis 10 ans. Tu n'imagine pas tous les services qui sont proposés... Même les bancs publics ont changé, ils t'aident à retrouver ton chemin si tu es perdue ! Et hier j'ai testé la trottinette autonome. »

« Mais t'es dingue, c'est très dangereux ! », s'exclame Claire.

« Ça l'était mais maintenant car la trottinette détermine son trajet en fonction du flux des voitures, des bus... et il y a des versions avec un siège et un panier ! », sourit Anne.

« Bon, si tu le dis... », concède Claire, perplexe.

Un peu plus tard dans la soirée

« Anne, il y a quelque chose qui me ferait vraiment plaisir... », lance Claire.

« Oui, quoi ? »

« J'ai bien envie de tester le taxi volant... », dit Claire avec une petite voix.

« Mais tu es dingue, c'est très dangereux ! », rétorque Anne.

Claire regarde Anne, ne sachant quoi penser.

Anne éclate de rire, suivie par Claire, qui vient de réaliser que son amie s'est moqué d'elle.

« Bien sûr que nous allons la faire cette balade en taxi volant... C'était prévu ! »

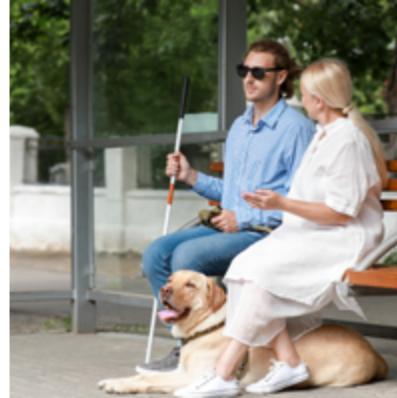


Kisio vous accompagne de A à Z dans votre offre mobilité accessible

Études d'accessibilité

Une assistance à la maîtrise d'ouvrage complète

- Rédaction de référentiels
- Audit de terrain
- Élaboration de schémas d'aménagement
- Programmation et planification
- Chiffrage des travaux



Conseil parcours et expérience clients

Un design de services inclusifs

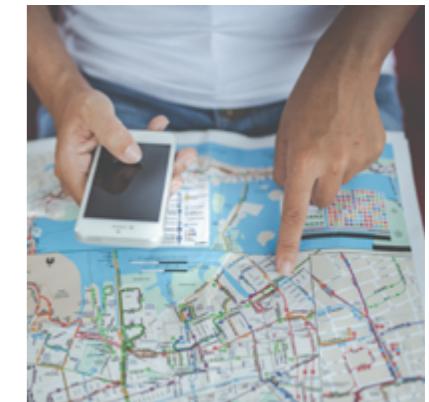
- Diagnostic de l'existant
- Définition de parcours et process
- Expérimentation et déploiement
- Mesure de la satisfaction



Gestion des services de transports à la demande

Un service clé en main

- Conseillers mobilité en charge des réservations
- Outil de gestion des réservations
- Sélection et pilotage des transporteurs



Formation* relation voyageurs en situation de handicap

Des modules pour votre personnel en contacts ou pour vos formateurs

- Conception sur mesure
- Animation avec mise en situation
- Support aux personnes et services en contact

*Formation répondant aux exigences légales de la loi 2005 et référentiel 2019 de la Délégation Ministérielle à l'Accessibilité. Certifiée Qualiopi.

Information voyageurs accessible

Une plateforme d'information voyageurs inclusive

- Mise en qualité des données d'accessibilité
- Calcul d'itinéraires accessibles par Navitia
- Accessibilité numérique des données exposées





Des données et une voix pour la mobilité servicielle

Kisio, expert des données et de l'expérience voyageur, accompagne tous les acteurs de la mobilité pour faciliter les déplacements en créant, déployant, animant une mobilité respectueuse des hommes et des territoires.

kisio.com

 www.linkedin.com/company/kisio/

 <https://twitter.com/Kisio>

