

## Dispositif « Welcomer » sur le réseau de transports en commun ILEVIA pour le compte de la Métropole Européenne de Lille (MEL)

# KEOLIS



Comment favoriser l'attractivité du réseau et permettre à tous de vivre pleinement (et en toute sécurité) sa mobilité et son intermodalité ?

Dernier marché : 2018 - 2022

# CONTEXTE

Acteur majeur du transport de voyageurs, Kéolis est un opérateur privé de transport public de voyageurs. Engagé pour une mobilité durable et connectée, le groupe Kéolis est le partenaire des décideurs publics souhaitant faire de la mobilité un levier au service de l'attractivité territoriale. Le groupe est implanté dans 16 pays au service des usagers/voyageurs.

Leader mondial du tramway et du métro automatique, la filiale Kéolis Lille Métropole exploite, depuis 2017 (pour le compte de la Métropole Européenne de Lille) le réseau de transports de la Métropole Européenne de Lille, réseau Ilévia (bus, tramway, métro...).

Animé par la volonté de faciliter et simplifier les déplacements des voyageurs sur le réseau de transports urbains de la métropole lilloise, Kéolis œuvre au quotidien à promouvoir l'attractivité du réseau. Pour se faire, le groupe confie à différents prestataires, des missions d'humanisation et de sécurisation du réseau depuis 1998.

C'est dans ce cadre que Citéo a remporté, en 2018 l'appel d'offre du « dispositif Welcomer » pour accompagner le groupe dans ses grandes orientations stratégiques et objectifs au service des voyageurs sur le réseau de transports de la MEL.



# ENJEUX

Conscient que la mobilité et l'intermodalité ne sont pas innées mais s'apprennent, il est important d'accompagner, d'informer et de sensibiliser tout type de publics pour le mieux-vivre et agir ensemble sur les réseaux de transports en commun.

Pour accompagner les usagers/voyageurs de la MEL dans leur mobilité et permettre à Kéolis d'atteindre son double objectif d'attractivité et de rentabilité du réseau, l'enjeu pour Citéo dans le cadre du dispositif Welcomer est donc de favoriser :

- **L'attractivité du réseau :**

- Apporter une haute qualité de service transports aux usagers : accueillir, renseigner, orienter, assister les voyageurs, gérer les flux,
- Contribuer à l'augmentation du nombre de voyageurs : répondre aux besoins des usagers quant à l'offre Ilévia, apporter un conseil mobilité sur mesure,
- Accompagner les transformations du réseau (renouvellement du matériel, développement de nouveaux axes lourds de transports...).

- **La rentabilité du réseau :**

- Permettre aux usagers de voyager en sécurité et en règle : délivrer les informations de bonne conduite et d'utilisation des nouvelles installations et lignes (portiques de contrôle d'accès en station de métro, nouveau plan bus...)
- Régulariser et fidéliser la clientèle : dispenser aux voyageurs verbalisés les informations utiles à la régularisation de leur situation et transformer les clients « fraudeurs » en abonnés ou clients payeurs.



# NOTRE RÉPONSE

Pour répondre à ce double objectif ambitieux, nous déployons quotidiennement une équipe de 92 agents sur l'ensemble du réseau pour mener à bien des missions de contrôle préventif et de conquête commerciale :

## L'accueil :

- Accueillir, informer et orienter les clients/usagers
- Détecter les personnes en état de fragilité
- Anticiper les besoins et apaiser les tensions
- Accompagner les personnes en situation de handicap.

## L'incitation à la validation :

- Inciter les voyageurs à la validation grâce à une posture d'accueil proactive
- Rappeler aux clients/usagers l'importance de voyager en règle

## Le conseil en mobilité :

- Ecouter et diagnostiquer les besoins exprimés par le public en matière de transport, de tarifs...
- Apporter un conseil personnalisé
- Anticiper les besoins dans une démarche proactive
- Aider les clients dans l'utilisation des équipements du réseau (valideurs, distributeurs de titres, portillons d'accès, sas PMR, bornes d'appels d'urgence, bornes numériques, plans...)

Nous nous appuyons sur nos expertises « transports et mobilités » pour accompagner, assister, sensibiliser, les usagers/ voyageurs dans une logique de facilitation (faciliter le parcours voyageur, faciliter l'achat d'un titre de transport, etc...) et d'accompagnement à la conduite du changement (adopter les bons réflexes, favoriser l'utilisation des transports en commun plutôt que la voiture).

Notre équipe de médiateurs s'appuie sur une palette d'outils de communication et de techniques de prévention et de gestion de conflits qui permettent d'aller vers des publics diversifiés.

C'est dans cette optique que l'équipe de médiateurs déployée, a été habilitée au pictogramme S3A pour accompagner les personnes en situation de handicap sur le réseau.



# NOS RÉSULTATS

**+ de 108 000**

heures réalisées sur le réseau

**+ de 860**

heures consacrées à la mission «remonte files» aux guichets Ilévia (pour faciliter et réduire l'attente)

**145**

heures consacrées au rappel des gestes barrières dans les agences commerciales

*\*Chiffres de 2021*

*Il y a véritablement un rôle d'accompagnement et un rôle qu'on a voulu très pro-actif, et c'est peut-être une autre évolution qu'on a demandée à Citéo qui a su s'adapter, c'est de faire en sorte que ses collaborateurs aillent plus naturellement au-devant de nos clients.*

*Cette collaboration a été fructueuse à plus d'un titre dans notre politique d'humanisation de notre réseau, de nos stations de métro, de l'ensemble de notre dispositif au service des clients.*

**Paul Wycke, Responsable ventes et relation clients chez Kéolis Lille**



**Thomas TRANCHANT**

Responsable exploitation Hauts-de-France

06 09 80 85 57

t.tranchant@citeo.org

accueil@citeo.org

03 28 38 97 71

www.citeo.org

  @Citéomédiation