



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

06/04/2023

CAEN LA MER ET KEOLIS CAEN MOBILITÉS LANCENT UNE NOUVELLE EXPÉRIMENTATION POUR LEVER LES FREINS À LA MOBILITÉ.

Caen la mer et Keolis Caen Mobilités lancent une expérimentation visant à lever les freins à la mobilité des personnes en situation de fragilité. Cette démarche innovante entend rassurer les voyageurs qui en ont besoin, à chaque étape de leur voyage.
Dispositif à tester sur la ligne 2, à compter du 6 avril !

Dans un contexte de vieillissement de la population – la France devrait compter 6,1 millions de personnes âgées de 75 à 84 ans en 2030 * - dont une part très importante de handicaps invisibles (80%).

Certaines de ces personnes, qui ne sont plus en capacité de conduire leur voiture, n'ont jamais utilisé les transports collectifs et n'osent pas franchir le cap. Au cœur de ces problématiques figure en premier lieu la peur, bien connue, de ne pouvoir bénéficier de places assises lorsqu'on en a besoin ou celle de ne pas avoir le temps d'atteindre la porte en temps voulu pour descendre du bus.

S'APPUYER SUR LE NUDGE

Pour comprendre les ressorts de ces demandes, accompagner au mieux ces personnes dans leurs besoins de mobilité et lutter contre leur isolement, Caen la mer et Keolis Caen Mobilités se sont associés à l'agence NF Etudes, spécialisée dans les sciences comportementales appliquées. L'objectif : déployer une démarche de nudge, visant à lever les freins des voyageurs à chaque étape de leur trajet, tout en sensibilisant et en incitant les personnes sans besoin particulier à faire preuve d'entraide à bord.

LE NUDGE, QU'EST-CE QUE C'EST ?

Il s'agit d'un concept issu des sciences comportementales visant à changer les habitudes en douceur, en incitant – sans contraindre – les individus à prendre de meilleures décisions pour eux-mêmes et/ou pour les autres.

UNE DÉMARCHÉ EN CO-CONSTRUCTION

Durant plusieurs mois, le parcours du voyageur a été entièrement passé au crible, afin de décrypter les sentiments

des personnes fragiles vis-à-vis des transports en commun, identifier les points de blocage et répondre à leurs besoins.

Ce travail de diagnostic et d'expression collective a rassemblé, autour des psychologues sociaux de l'agence NF Etudes, des personnes âgées et en situation de handicap, des voyageurs sans besoin particulier, des techniciens et élus de Caen la mer, des représentants de centres communaux d'action sociale, de l'association caennaise HMVA (Handicap Mieux Vivre Accueil), un expert Innovation de Keolis, ainsi que des collaborateurs de Keolis Caen Mobilités (conducteurs, gestionnaires de trafic, responsables de la maintenance des véhicules et de la relation clients).

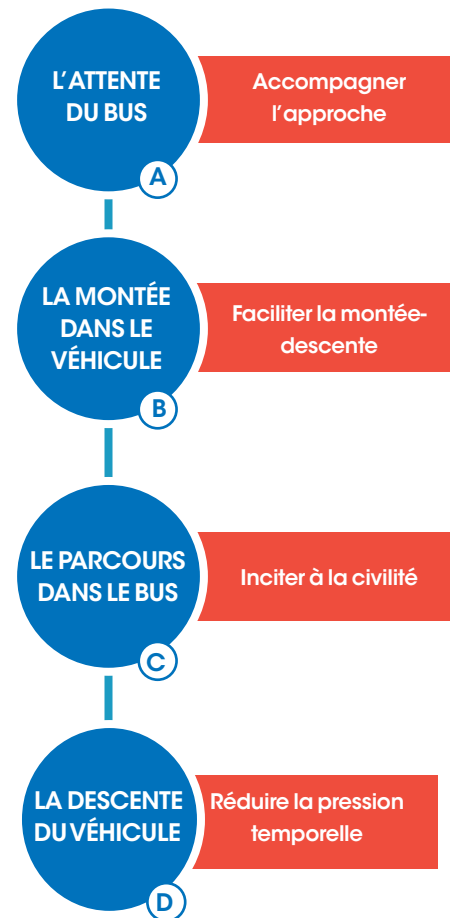


RASSURER LES VOYAGEURS À CHAQUE ÉTAPE DE LEUR PARCOURS

De tous les besoins identifiés lors de cette étude, le nudge proposé par Caen la mer et Keolis Caen Mobilités vise à activer deux leviers primordiaux dans la réussite du transport collectif, au-delà des solutions qui relèvent de l'exploitation (accessibilité, information voyageurs, etc.) :

- renforcer le dialogue et la bienveillance, entre les conducteurs Twisto et les voyageurs,
- encourager le dialogue entre les voyageurs et les personnes en situation de fragilité.

Cette étude a permis de définir le parcours client et les besoins suivants :



COMMENT TRADUIRE CELA EN NUDGE ?

A L'ATTENTE DU BUS

1. LE ZONING À L'ARRÊT



Le zoning aide les voyageurs à bien se positionner sur le trottoir en vue de leur montée, et participe à harmoniser les pratiques des conducteurs. Etant en capacité d'évaluer les distances, les personnes en situation de fragilité seront plus enclines à s'asseoir pour attendre le bus, plutôt que de naviguer le long du trottoir par peur de ne pas avoir le temps de monter.

*Sources: Haut commissariat au plan, février 2023

B LA MONTÉE DANS LE VÉHICULE

1. LE PORTE-CARTE



Parce que les personnes en situation de fragilité ne se sentent pas forcément légitimes à bénéficier des places assises prioritaires, le porte-carte peut les aider à signaler leur présence tout au long de leur trajet auprès du conducteur ou à demander aux autres voyageurs de bien vouloir leur céder une place.

2. LE MESSAGE CONDUCTEUR



Pour encourager le dialogue avec les conducteurs, un affichage dans chaque bus participant à l'expérimentation rappelle que les agents Twisto sont aussi là pour répondre aux questions des voyageurs et les aider en cas de besoin. Ce dialogue participe à apaiser les angoisses les plus prégnantes : s'assurer qu'ils sont bien sur la bonne ligne, dans le bon sens de circulation, que leur arrêt sera bien desservi, obtenir des explications en cas d'imprévu ou encore signaler leur présence à bord pour ne pas avoir le sentiment qu'ils n'auront pas le temps de monter, s'asseoir, se relever ou descendre.

C LE PARCOURS DANS LE BUS

3. LES PLACES PRIORITAIRES



L'identification des places prioritaires est renforcée, afin d'amener les voyageurs à laisser leur place de façon plus spontanée. Le visuel est renforcé par le message « je laisse ma place à ceux qui ont besoin ». Il s'agit ici de montrer que les voyageurs ont les moyens d'intervenir pour faciliter le parcours des personnes en situation de fragilité.

D LA DESCENTE DU VÉHICULE

4. LE MESSAGE DE SORTIE



Le sentiment de « ne pas avoir le temps de » ajoute encore à la fragilité. Les risques de chute augmentent naturellement lorsque les personnes n'osent pas s'asseoir ou se lèvent au moins un arrêt avant le leur par peur de le manquer. Ce message rappelle que les conducteurs sont attentifs à ce que la descente des voyageurs s'effectue dans les meilleures conditions.



Côté graphisme, pour susciter ce dialogue et cette bienveillance, l'image de la main, symbole de l'entraide, du soutien et de la solidarité dans l'imaginaire collectif est le point central de l'univers graphique déployé.

UNE SENSIBILISATION RÉGULIÈRE DES CONDUCTEURS

L'ensemble des collaborateurs de Keolis Caen Mobilités est régulièrement sensibilisé à la prise en compte de la clientèle fragile, sensibilisation à laquelle s'ajoute la démarche Keolis Signature Service qui vise à harmoniser les postures et gestes métiers des personnels en contact avec la clientèle, conducteurs notamment.

C'est dans ce cadre que la démarche du Nudge leur a été présentée. Durant l'expérimentation, les conducteurs sont accompagnés par leur manager pour un rappel des fondamentaux. Un véhicule équipé de la signalétique définie dans le cadre du Nudge a par ailleurs été installé au dépôt de bus pour que chaque conducteur puisse s'approprier le dispositif.



LE MIEUX EST ENCORE DE VENIR TESTER !

Dès le 6 avril, une trentaine de volontaires testera le dispositif en situation réelle sur la ligne 2, à bord des véhicules et sur dix arrêts recensant le plus grand nombre de validations de titres seniors. Cette expérimentation permettra d'analyser et de mesurer les effets du dispositif, afin d'obtenir leur ressenti sur la démarche



L'ACCESSIBILITÉ DU RÉSEAU TWISTO EN QUELQUES CHIFFRES :

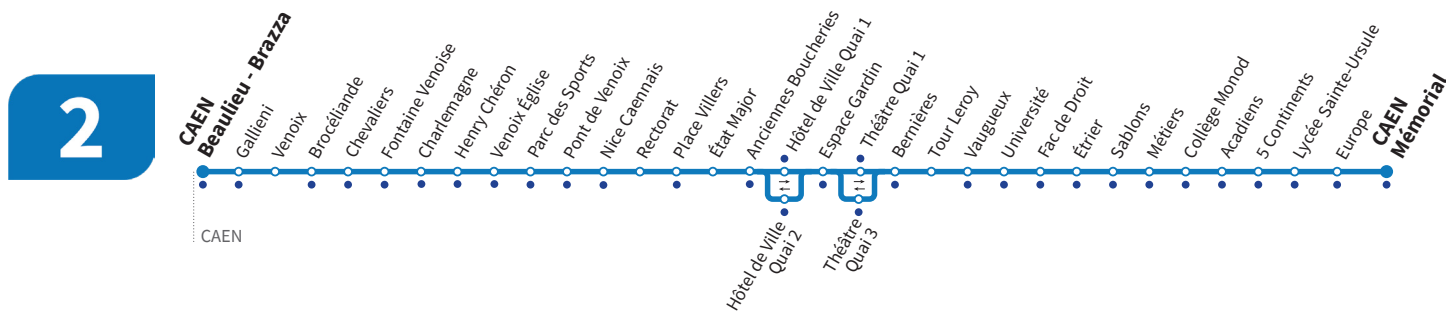
- 15 lignes du réseau équipées de bus 100% accessibles ;
- 26 rames de tramway 100% accessibles ;
- Près de 80% des arrêts et stations de bus et tramway, parmi les plus fréquentés, sont accessibles ;
- 1 Agence Mobilités, située au 51 rue de l'Oratoire à Caen, 100% accessible avec une prise en charge prioritaire des personnes à mobilité réduite ;
- 1 Centre de Relation Clients proposant un accueil téléphonique accessible aux sourds et malentendants grâce à la plateforme ElioZ, dispositif disponible également à l'agence mobilités pour l'accueil physique de ces personnes.

BESOIN D'AIDE SUR LE RÉSEAU ?

Twisto met à disposition de ses voyageurs le service Twisto Assist qui vous permet de voyager d'un point A à un point B étant accompagné. Les parcours s'adaptent à la situation de chaque personne, en fonction de son handicap ou de sa capacité à se déplacer.



DISPOSITIF À DÉCOUVRIR SUR LA LIGNE 2 !



À PROPOS DE LA COMMUNAUTÉ URBAINE CAEN LA MER

La Communauté urbaine Caen la mer est la capitale politique de la Normandie et le leader économique de l'ouest normand : plus de 142 000 emplois, 25 500 établissements et 30 000 étudiants. Sous l'égide de son Président, Joël Bruneau, Maire de Caen, elle compte aujourd'hui 48 communes, représentant 272 100 habitants. Ses principales compétences sont le développement économique, la

recherche et l'enseignement supérieur, l'aménagement, les infrastructures routières et de transport, l'habitat et la solidarité, le développement durable (dont les espaces verts, l'assainissement et la valorisation des déchets), le tourisme, l'animation du territoire (culture et sports), l'entretien du littoral, la coproduction de projets. Caen la mer met en oeuvre la politique globale de déplacements avec

des mesures concrètes émanant du Plan de Déplacements Urbains. En collaboration avec les différentes collectivités locales, le rôle de la Communauté urbaine est de partager l'espace public en prenant en compte tous les modes de déplacement et en privilégiant la qualité de vie et l'espace urbain de son territoire.

À PROPOS DE KEOLIS CAEN MOBILITÉS

Keolis Caen Mobilités est la filiale du Groupe Keolis qui gère le réseau de transports urbains de la Communauté urbaine Caen la mer. Elle s'est vue attribuer une Délégation de Service Public du 1^{er} janvier 2018 au 31 décembre 2024 – soit une période de 7 ans. Le périmètre de cette délégation recouvre l'exploitation et la maintenance du réseau bus, de trois lignes de tramway à partir de l'été 2019, Twisto Access – le service dédié aux personnes à mobilité réduite – et les offres de location de vélo. Pionnier dans le développement des transports publics, Keolis est le partenaire des décideurs publics qui souhaitent faire de la mobilité partagée un levier

d'attractivité et de vitalité pour leur territoire. Numéro 1 de l'exploitation de métro automatique et de tramway dans le monde, Keolis s'appuie sur une politique d'innovation soutenue et ouverte avec l'ensemble de ses partenaires et filiales - Kisio, EFFIA, Keolis Santé, Cykleo – pour renforcer son cœur de métier et développer de nouvelles offres de mobilité partagée innovantes et « sur-mesure » : trains, bus et cars, trolley bus, VTC collectifs, navettes fluviales et maritimes, vélo en libre-service, auto partage, navette autonome 100% électrique, téléphérique urbain... En France, Keolis est le n°2 du stationnement grâce à sa filiale EFFIA et le n°1 du transport

sanitaire depuis la création de Keolis Santé en juillet 2017. Détenu à 70% par SNCF et à 30% par la Caisse de Dépôt et Placement du Québec (CDPQ), le Groupe compte 68 500 collaborateurs répartis dans 16 pays et a réalisé, en 2020, un chiffre d'affaires de 6,1 milliards d'euros. En 2019, 3,4 milliards de voyageurs ont utilisé un service de mobilité partagée proposé par Keolis. Keolis est historiquement présent en France et s'est développé en Allemagne, en Australie, en Belgique, au Canada, en Chine, au Danemark, aux Émirats arabes unis, aux États-Unis, en Inde, en Norvège, aux Pays-Bas, au Qatar, au Royaume-Uni, au Sénégal et en Suède.

CONTACTS PRESSE

CONTACT CAEN LA MER

Daniela TERZI
Responsable communication Caen la mer
0231254594
d.terzi@caenlamer.fr

CONTACT KEOLIS CAEN MOBILITÉS

Laëtitia CRINON
Directrice marketing et commercial
Keolis Caen Mobilités | Twisto
0624035758
laetitia.crinon@keolis.com