



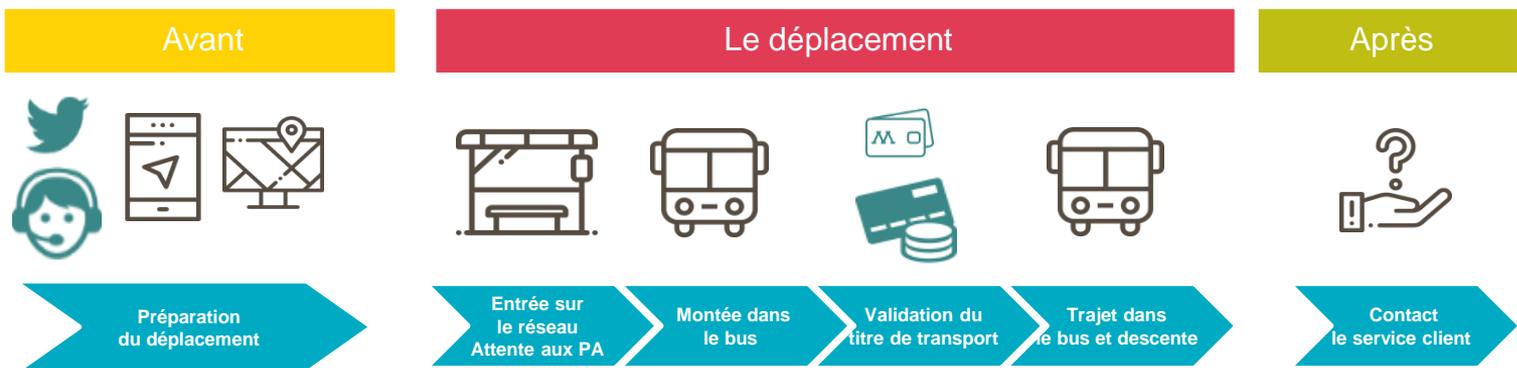
# Plan Information Voyageurs Déconfinement Keolis Essonne - Val-de-Marne

7 mai 2020

**KEOLIS**

# Déconfinement

Réussir le déconfinement tous ensemble, à chaque étape du parcours du voyageur



# Parcours client - Déconfinement

## ETAPE 1 : Préparation du déplacement par le voyageur

### OBJECTIFS

- Informer sur les offres mises en place sur les lignes et les horaires
- Informer sur les mesures prises pour garantir un transport dans les meilleures conditions sanitaires afin de rassurer nos voyageurs
- Valoriser les titres de transports sans contact (Tickets SMS / Liberté + / Navigo Easy), les points de vente de proximité

### CANAUX DE CONTACT UTILISÉS

- Sur nos canaux à distance
  - Création d'une page dédiée COVID19 sur les sites internet qui reprend les principales informations
    - désinfection des véhicules,
    - mesures sanitaires,
    - gestes barrières,
    - valorisation des points de vente de proximité,
    - tickets SMS
- Accueil téléphonique



# Parcours client - Déconfinement

## ETAPE 2 : Attente aux points d'arrêt

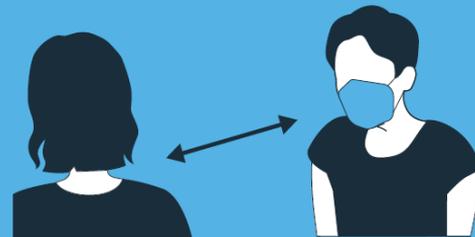
### OBJECTIFS

- Informer sur la reprise d'un trafic normal à partir du 11 mai (à l'exception des lignes et courses à vocation scolaire qui sont suspendues jusqu'à nouvel ordre)
- Informer sur l'obligation du port du masque à bord des bus
- Inciter à la distanciation physique aux points d'arrêt les plus fréquentés (y compris les gares routières)
- Préparer la montée dans le bus

### SUPPORTS UTILISÉS

- Affichage aux points d'arrêt : Message de Bienvenue avec reprise des horaires habituels et mesures sanitaires
- Affichage de la campagne sur le port du masque obligatoire avec l'affichage Ile-de-France Mobilités
- Présence terrain avec agents de médiation et contrôleurs aux points d'arrêt très fréquentés pour maintenir les distances, notamment en heures de pointe

**Pour la sécurité de tous, adoptez ces comportements**



- **Port du masque obligatoire**, pour votre protection et celle des autres voyageurs
- **Respectez autant que possible** une distance de sécurité avec les autres voyageurs
- **Répartissez vous au mieux dans le véhicule**, en respectant les marquages présents à bord

Ile de France  
mobilités 

*Affiche fournie par IDFM  
à tous les opérateurs de transport*

# Parcours client - Déconfinement

---

## ETAPE 3 : Trajet dans le bus

### 🕒 OBJECTIFS

- Assurer aux voyageurs un déplacement dans les meilleures conditions sanitaires possibles
- Inciter à la distanciation physique à bord des véhicules

### SUPPORTS UTILISÉS

- Affichage à bord des véhicules sur le rappel des gestes barrières / distanciation physique / etc.
- Affichage sur la désinfection approfondie des véhicules
- Stickers sur les sièges des bus (1 sur 2)
- Stickers de « Pas » au sol des bus
  
- Annonces sonores et diffusion sur les écrans (pour les véhicules qui en disposent) de consignes sur le respect du port du masque et de la distanciation sociale

## Parcours client - Déconfinement

### ETAPE 3 : Trajet dans le bus

Distanciation physique et consignes via la mise en place de « nudges »



*Stickers pour condamner un siège  
sur deux à bord des bus*



*Stickers disposés au sol du bus*

# Parcours client - Déconfinement

## ETAPE 3 : Trajet dans le bus

Affiche sur les portes des bus (montée/descente par la porte arrière)



KEOLIS pour îledeFrance mobilités

*Sur porte avant*



keolis-essonne-valdemarne.com KEOLIS pour îledeFrance

*Sur porte arrière*

# BUS EPIDEMIE CORONAVIRUS 1

La montée par la porte avant  
N'est plus autorisée.

Merci d'emprunter la porte arrière

Information clients  
KEOLIS pour île de France mobilités

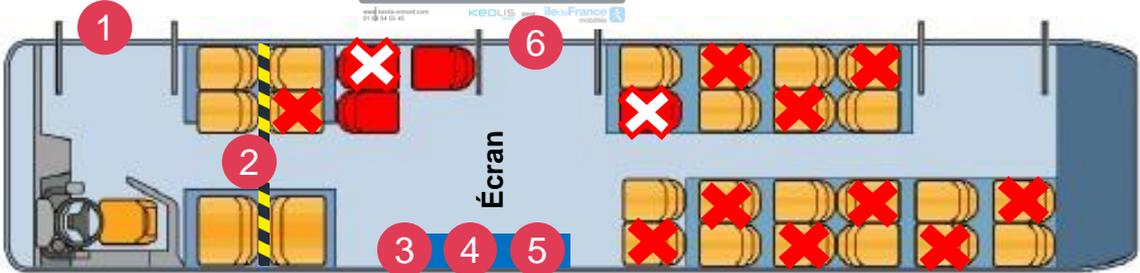
# 6 EPIDEMIE CORONAVIRUS

DESCENTE PRIORITAIRE

Merci de laisser descendre avant de monter dans le bus.

Information clients  
KEOLIS pour île de France mobilités

# Schéma type de l'affichage « déconfinement »



❌ Sièges condamnés

# BUS EPIDEMIE CORONAVIRUS 2

En raison de l'épidémie du coronavirus

Merci de vous tenir à distance du conducteur

en respectant la zone de discrétion

Merci de vous diriger vers le fond du véhicule

Des informations seront diffusées régulièrement sur :

- Site internet : [www.keolis-essonne-valdemarne.com](https://www.keolis-essonne-valdemarne.com)
- Twitter : @Keolis94
- Par téléphone : 0 800 08 12 06

Information clients

# TOUTES NOS ATTENTIONS SONT POUR VOUS

DES BUS NETTOYÉS ET DÉSINFECTÉS 2 FOIS/JOUR, C'EST INDISPENSABLE POUR SE DÉPLACER EN TOUTE SÉRÉNITÉ.

Avec île de France Mobilités, profitez de mesures de nettoyage et de désinfection renforcées pour assurer votre sécurité dans les transports.

keolis-idf.com | vianavigo.com

KEOLIS pour île de France mobilités

Pour la sécurité de tous, adoptez ces comportements 4

- Port du masque obligatoire, pour votre protection et celle des autres voyageurs
- Respectez autant que possible une distance de sécurité avec les autres voyageurs
- Répartissez vous au mieux dans le véhicule, en respectant les marquages présents à bord

île de France mobilités

NOUVEAU SERVICE 5

1 SMS = 1 TICKET

Votre conducteur ne vend plus de tickets. Pour acheter votre ticket par SMS\*

Envoyer KSS au 93100

2€ : coût éventuel du SMS pour les abonnements mobiles (non compris pas les SMS illimités)  
(prix de détail en vigueur sur votre secteur de déplacement)

Valable 1 heure sans correspondance  
Service disponible avec les sociétés Keolisparis, Orange et SFR

KEOLIS pour île de France mobilités

nt - Déconfinement

# Parcours client - Déconfinement

## Etape 4 : post-déplacement

Relation Client : Être à l'écoute et rassurer les voyageurs

### ◎ OBJECTIFS

- Laisser la possibilité aux utilisateurs de poser leur question et de contacter le service client en cas de besoin
- Être à l'écoute
- Rassurer les voyageurs

### ◎ CANAUX UTILISÉS

- Accueil téléphonique assuré
- Courrier
- Twitter
- Sites internet

