

ENGAGEMENT FLEX - SESAME 2024

KHV (Keolis Hainaut Valenciennois) filiale du groupe Keolis, a été retenue par le SIMOUV comme attributaire de la Délégation de Service Public (DSP) pour l'exploitation des transports urbains de la région de Valenciennes couvrant la période 2023-2029.

Dans le cadre de cette mission, KHV a déployé un service de **transport à la demande appelé FLEX-SESAME** qui a pour but de faciliter le transit de personnes à mobilité réduite ou ayant un handicap visuel. Ce service est organisé dans le respect de la norme NF 281.

NOTRE CONVICTION

Nous, KHV, sommes convaincus que les changements sociétaux en cours (environnement, santé) et les contraintes grandissantes de la voiture en ville, vont inciter de plus en plus de gens à d'autres modes de déplacement... à condition de garantir la confiance envers l'offre de transport.

NOTRE MISSION

Nous voulons apporter à toutes et tous une expérience de mobilité complète, accessible et rassurante, rendant possible le déplacement sur tout le territoire.

NOTRE POSTURE

Nous nous appuyons sur les compétences internes et sur l'humain pour valoriser le service et l'utilisation du transport à la demande, nous sommes à l'écoute et accompagnons nos clients à chaque étape, jusqu'à l'évaluation du voyage.

NOTRE OFFRE

Elle se veut simple, lisible, ponctuelle et adaptée aux Personnes à Mobilité Réduite. Dans ce sens, nous assurons une information fiable et continue en toutes situations.

UN PROJET D'ENTREPRISE ORIENTE VERS LA QUALITE

Toute l'entreprise a un rôle à jouer pour mettre en œuvre ce service conformément à nos ambitions et permettre un bon niveau de satisfaction clients. Cette démarche s'inscrit dans un projet global d'entreprise appelé VIVACITE. Pour offrir un transport et particulièrement un service FLEX-SESAME optimisé et satisfaisant.

Nous nous engageons, mes collaborateurs et moi-même, à :

- Faciliter la communication interne et fluidifier les échanges entre collaborateurs,
- Impliquer les collaborateurs dans le pilotage de leur performance,
- Développer les compétences internes par le biais de la formation,
- Mesurer la satisfaction des clients et recueillir leurs attentes pour adapter notre offre,
- Proposer des services innovants et de nouvelles expériences de mobilité à nos voyageurs,
- Améliorer en permanence les conditions d'accueil et garantir le confort de nos clients.

Saint Saulve, le 3 juin 2024
Franck DUVAL, Directeur Général