



**PRESSE**

**2 MAI 2022**

**Ouverture de la nouvelle  
agence Ginko Mobilités  
L'agence de toutes les mobilités de  
Grand Besançon Métropole**



**Grand  
Besançon  
Métropole**



POUR VOYAGER DANS  
LE GRAND BESANÇON



**keolis**  
BESANÇON



JCDecaux **citiz**

Spacieuse, au cœur de Besançon, la nouvelle agence Ginko Mobilités accueille désormais **place de la Révolution** tous les services de mobilité de Grand Besançon Métropole. Elle est conçue comme un lieu unique pour s'informer, être conseillé et disposer d'outils performants d'accès à tous les modes de déplacement.

*Les élus de Grand Besançon Métropole se sont engagés dans la mise en œuvre d'une politique globale de gestion des mobilités plus respectueuse de l'environnement. Elle comprend des actions visant à proposer des alternatives crédibles et confortables à l'usage de la voiture et plus particulièrement à l'autosolisme. La création d'une agence Ginko regroupant les acteurs de la mobilité sur le territoire est une étape importante vers cette approche multimodale et environnementale des déplacements.*

## L'agence unique de toutes les mobilités

Bus, tram, vélos à assistance électrique Ginko Vélo, covoiturage Ginko Voit', vélos en libre-service Vélocité, autopartage Citiz, stationnement Facility Park : l'agence Ginko Mobilités devient le lieu unique pour se renseigner sur toutes les solutions de mobilité proposées sur le territoire de Grand Besançon Métropole et pour acheter ses titres.

### Les services suivants sont proposés :

- conseils sur le réseau de transport en commun Ginko, achat et renouvellement de titres de transports Bus & Tram ;
- service Ginko Vélo : location de vélos à assistance électrique (VAE) de 1 à 12 mois avec leur retrait désormais directement à l'agence ;
- information sur les vélos en libre-service Vélocité ;
- information sur le covoiturage Ginko Voit', Parkings Relai et VéloParks ;
- Nouveau ! Souscription d'abonnements aux parkings souterrains, de surface ou en voirie (en remplacement de l'accueil au parking Marché Beaux-Arts) de 9 h à 18 h du lundi au vendredi.

## Un emplacement idéal et ouvert

Au cœur du centre-ville, des commerces et du marché, l'agence Ginko Mobilités - qui remplace l'ancienne boutique Ginko située au centre Saint-Pierre - se déplace au plus proche des habitants. Située idéalement à proximité de la station tram « Révolution », elle est aussi à quelques pas de nombreuses lignes de bus.

**L'agence Ginko Mobilités est ouverte du lundi au vendredi de 9 h à 18 h, le samedi, de 9 h à 17 h.**



## Des locaux favorisant l'accueil

Ginko réaffirme son engagement en faveur de la proximité avec ses clients. L'ambition est clairement affichée : aller au-devant des clients, les accueillir, créer de la proximité, tout en travaillant sur la digitalisation et l'autonomie.

Dès leur entrée dans l'Agence Ginko Mobilités, les clients seront accueillis par un agent qui leur demandera le motif de leur visite. Conseil en mobilité personnalisé, achat/rechargement de titre, information sur toutes les mobilités : il sera possible de réaliser l'intégralité de ces actions dans ce lieu stratégique.

L'agent d'accueil pourra également orienter la personne vers les différents espaces de l'Agence Ginko Mobilités en fonction de son besoin.

Pour des services spécifiques tels que Ginko Vélo, Citiz, ou encore un conseil en mobilité personnalisé, des rendez-vous pourront être proposés.

## La gestion des flux améliorée

Avec comme objectif la fluidité des déplacements des clients, la nouvelle agence a été pensée pour éviter les files d'attente : un gestionnaire de file avec des tickets selon le motif de visite permet de mieux orienter les visiteurs et d'évaluer le temps d'attente. Ce gestionnaire permet également d'avoir des statistiques de fréquentation et d'adapter la présence des conseillers selon les besoins.

## Un espace autonome digital

Le visiteur aura accès à un espace « autonome/digital » avec différents outils proposés :

- un distributeur automatique de titres, pour acheter un titre ou se faire expliquer son fonctionnement ;

- un horodateur « stationnement », pour bénéficier d'une démonstration

- une borne tactile pour accéder aux fonctionnalités du site internet Ginko (calculateur d'itinéraires, fiches horaires, informations partenaires mobilité...)



- une borne d'information voyageurs de 24" proposant les prochains passages en temps réel des véhicules à la station « Révolution » (tram) et à l'arrêt « Courbet » (bus) ;

- un valideur, pour expliquer le fonctionnement aux clients et vérifier les supports billettiques ;

- un plan du réseau, pour accompagner le client dans ses déplacements ;

- des documents autour des mobilités proposées sur le territoire et des informations « partenaires », en libre accès.



# Une agence accessible à tous

Cette nouvelle agence est accessible aux personnes en situation de handicap. Un accès de plain-pied, un bureau et des outils digitaux accessibles, des équipements spécifiques (boucle magnétique, outil de retranscription pour les personnes malentendantes/sourdes... autant d'éléments qui amélioreront l'expérience client des visiteurs).

En parallèle, les équipes de Keolis Besançon Mobilités se sont rapprochées de celles du CCAS pour élaborer un programme de formations à destination des conseillers clientèle. L'objectif : former les agents à l'accompagnement de personnes en situation de fragilité, adapté aux différentes formes de handicap. Les premières formations ont débuté en avril et se poursuivront jusqu'à la fin de l'année.

## L'agence Ginko Mobilités



adhère à la démarche « commerce éco-engagé » et met en place des actions visant la maîtrise de l'énergie, la réduction des

déchets, les économies d'eau, l'utilisation du papier, les produits d'entretien. Dans le cadre du projet, pour ne citer que 2 exemples, une vigilance particulière a été apportée sur l'éclairage (led) et les matériaux retenus (sans perturbateurs endocriniens « avérés »).



## La nouvelle agence en chiffres

- Montant des travaux : **350 000 €**
- Superficie : **200 m<sup>2</sup>** dont **120 m<sup>2</sup>** d'espace dédié aux clients
- Nombre de visiteurs accueillis chaque mois : entre **10 000** et **15 000**

## Un projet co-construit

Le projet de la nouvelle agence Ginko Mobilités a été co-construit.

En interne tout d'abord, avec de nombreux groupes de travail associant les agents de vente afin d'identifier les attentes, les besoins, les services à proposer aux clients. Les réflexions ont été engagées autour de l'ergonomie et de la gestion des flux. Avec l'externe ensuite. L'équipe projet de Keolis Besançon Mobilités s'est tournée vers les filiales du Groupe Keolis ayant dernièrement ouvert une agence commerciale. En parallèle, des contacts se sont noués avec le Groupe « La Poste », référence en termes de transformation de la relation clients ces dernières années, pour partager les bonnes pratiques. Enfin, un véritable travail partenarial a été engagé avec :

- l'AST 25 (médecine du travail) pour les questions d'ergonomie, d'accueil clients, de gestion des flux...
- « Facility Park », « Citiz », « VéloCité », « TER » et « Virage » pour les questions de parcours clients ;
- le « Groupe d'Experts d'Usage » pour les questions d'accessibilité et d'amélioration de l'accompagnement des personnes en situation de handicap.

De ces réflexions communes est né le nouveau site dédié aux mobilités dans le Grand Besançon : l'agence Ginko Mobilités, répondant ainsi à la volonté politique de favoriser toutes les mobilités en un lieu unique et proche des habitants.