

03 70 27 71 60
(prix d'un appel local)

Ginkgo







Se déplacer, c'est essentiel pour vivre au quotidien.

Pour Ginko, chaque voyageur, quel que soit sa situation, son âge, son handicap ou son degré de mobilité (durable ou momentané) doit pouvoir se déplacer facilement, en sécurité et sans contrainte.

Ce guide a été conçu pour vous aider à mieux utiliser le réseau Ginko.

Il présente les équipements, les services, les outils numériques et électroniques, ainsi que les informations utiles pour faciliter vos déplacements, quels que soient vos besoins, permanents ou temporaires.

Nous remercions l'ensemble des partenaires, associations et usagers qui ont contribué à la réalisation de ces outils d'aide à la mobilité. Leur engagement nous permet d'avancer chaque jour vers un réseau plus accessible et plus inclusif pour tous.

Nous vous souhaitons de bons voyages,

À bientôt sur le réseau Ginko !

Les équipes Ginko

Sommaire



<u>Le réseau bus et tram Ginko</u>	6
Plan du réseau urbain en FALC	6
<u>Préparer son trajet</u>	8
Choisir son itinéraire	8
Consulter l'affluence à bord	9
<u>Acheter son titre de transport</u>	11
À l'agence Ginko Mobilités	11
Sur la boutique en ligne	14
Au Distributeur Automatique de Titres.....	15
En point relais	15
À bord, auprès du conducteur	15
À bord, sur le valideur	15
<u>Se déplacer en tramway avec Ginko</u>	16
<u>Se déplacer en bus avec Ginko</u>	20



Règles d'usage et conditions24

d'accessibilité

Les équipements autorisés24

Voyager accompagné(e.s) !25

Outils et services d'aide à la mobilité26

Ginko Guide26

Télécommande et boucle magnétique26

Ginko Access27

Des hommes et des femmes engagés28

pour votre mobilité

La formation du personnel28

Le label ACCEV.....29

Le programme Tournesol30

Une question ? Un besoin ?31

Le réseau bus et tram Ginko

Plan du réseau urbain disponible en FALC

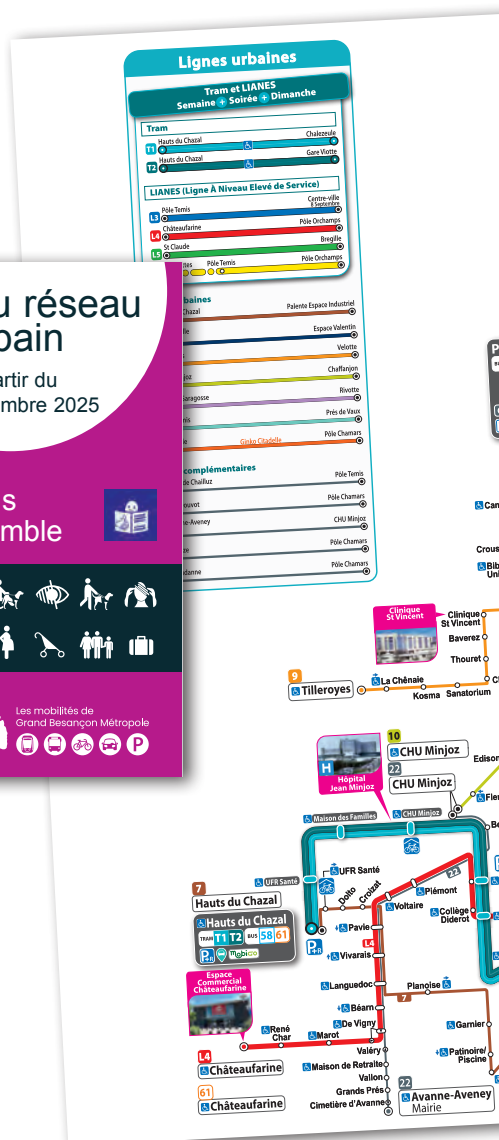
À l'Agence Ginko Mobilités

Ce plan papier grand format
est disponible sur demande
à l'agence.

Il est construit en FALC
(Facile À Lire et à Comprendre).

Sur www.ginko.voyage

Rubrique « Se déplacer »,
puis « Plans du réseau », puis « Plans à télécharger »



Préparer son trajet

Choisir son itinéraire

Sur le site internet Ginko

Ginko s'engage à rendre son site web accessible et en conformité avec le Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA).

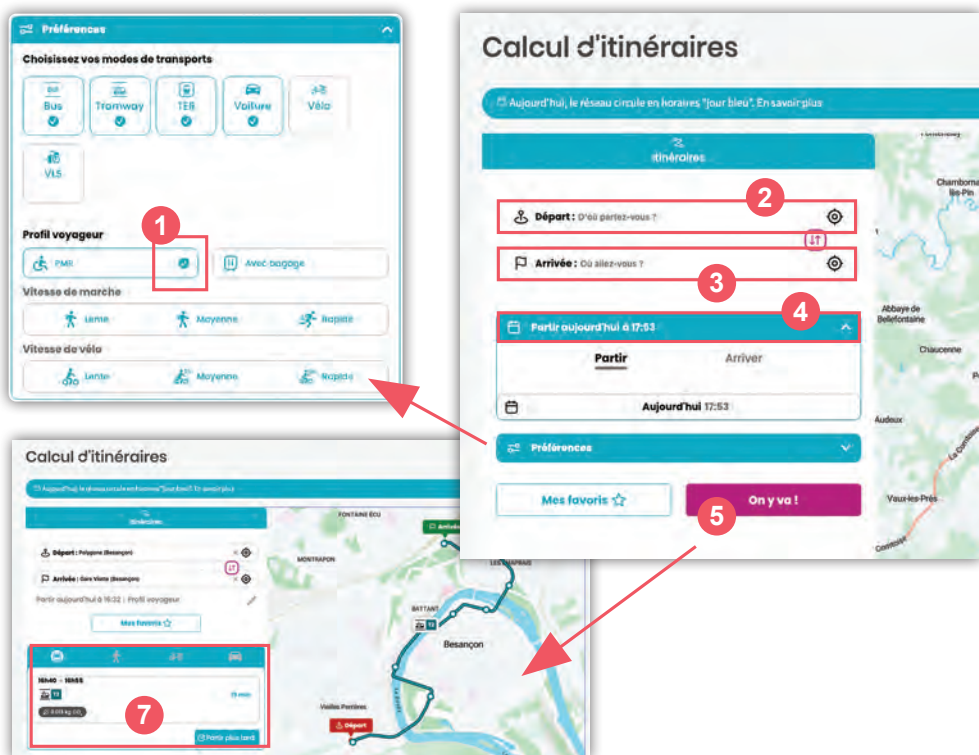
Plusieurs outils sont disponibles :

- Activer les contrastes élevés
- Agrandir le texte

Sur l'application Ginko Mobilités

Le calculateur d'itinéraires Ginko vous permet de préparer votre trajet.

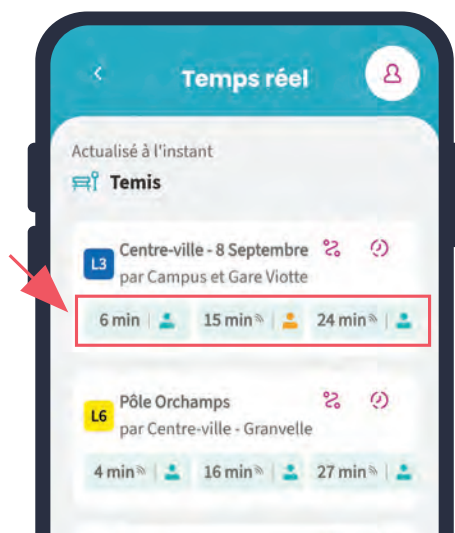
- 1 En cochant l'option « PMR » dans les préférences, le calculateur d'itinéraires vous proposera des trajets uniquement en provenance et à destination d'arrêts qui sont accessibles.
- 2 Je choisis mon lieu de départ
- 3 Je choisis mon lieu d'arrivée
- 4 Je choisis mon jour et mon heure d'arrivée ou de départ
- 5 Je valide mon trajet en cliquant sur « On y va ! »
- 6 Je choisis mon itinéraire.
- 7 Le défilé des arrêts apparaît.



Consulter l'affluence à bord

Sur le site internet et sur l'appli Ginko Mobilités

Des pictogrammes vous indique l'affluence à bord en temps réel.



Se faire conseiller et aider



Vous avez un handicap visuel ?



Ginko Guide est une application mobile dédiée aux personnes déficientes visuelles. Préparez votre itinéraire facilement grâce à sa compatibilité avec Voice Over.



Vous avez un handicap auditif ?



La plateforme ElioZ vous met en relation avec un conseiller Ginko, au téléphone et à l'agence Ginko Mobilités.



Vous avez des difficultés à la compréhension ?

Notre Plan d'accessibilité est construit en FALC (Facile À Lire et à Comprendre).

Il est disponible en version papier à l'agence et consultable sur le site ginko.voayge



**Nos téléconseillers vous répondent au 03 70 27 71 60
du lundi au samedi de 7h à 19h.**

Acheter son titre de transport

À l'Agence Ginko Mobilités

- 29 rue des boucheries, 25000 Besançon
- Du lundi au vendredi, de 9h à 18h.
- Le samedi, de 9h à 17h.

Quel est le meilleur moment pour vous rendre à l'agence ?

Consultez l'affluence sur www.ginko.voyage



Outils d'aide à la mobilité à l'agence

Ginko Mobilités



Vous avez un handicap moteur ?

- Accès plain-pied
- priorité grâce au système de ticket
- guichet dédié et équipé





Vous avez un handicap visuel ?

- balise sonore extérieure
- priorité grâce au système de ticket
- guichet dédié et équipé



Vous avez un handicap auditif ?

- Elioz est disponible à l'agence



- priorité grâce au système de ticket
- guichet dédié et équipé
- boucle magnétique



Vous avez un handicap invisible ?



Nos agents sont formés. Dirigez vous vers l'agent munis d'un Tournesol (détail page 30).

Personne en situation de Handicap : vous êtes prioritaire grâce au système de ticket à l'entrée de l'agence commerciale. Un guichet dédié et équipé vous attend.

Sur la boutique en ligne

Vous pouvez acheter vos titres de transport et abonnements Ginko sur la boutique en ligne sur www.ginko.voyage ou sur l'application Ginko Mobilités.

Pour ce faire vous devez :

1. Créer votre carte Ginko nominative, sur le site internet ou en agence.
2. Créer votre compte personnel Ginko sur le site internet.



Handicap visuel : activer le mode contraste élevé

Vous pouvez augmenter les contrastes en cliquant sur le bouton « Accessibilité » en haut de page puis sur le bouton « Activer les contrastes élevés ».



Handicap visuel ou cognitif : agrandir le texte

Vous pouvez accéder aux paramètres de votre navigateur internet (Google Chrome, Firefox, Edge, Safari, Opera...) pour choisir la taille des caractères qui vous convient le mieux.

Au distributeur automatique de titres

Adaptés aux personnes en fauteuil, ainsi qu'aux personnes mal voyantes. Disponibles aux stations des lignes de tram, de la L3 et au terminus Châteaufarine.



En point relais

Tabac, presse, boutiques diverses... ils proposent la vente de tickets et le rechargement de l'ensemble des Pass et abonnements Ginko. Retrouvez la liste des commerçants partenaire sur : www.ginko.voyage/tarifs/points-de-vente

À bord, auprès du conducteur

Un ticket unitaire peut être vendu en espèces (billets, pièces) à bord des bus.



À bord, sur le valideur

À bord de l'ensemble des bus et trams, il est possible de valider directement avec sa carte bancaire. Vous pouvez valider plusieurs trajets en même temps : 1, 2, 3, ..., 5 personnes

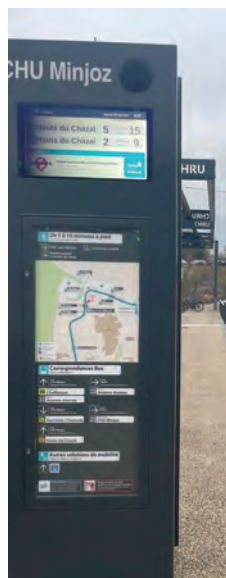


Se déplacer en tramway avec Ginko

En station

L'Information voyageur

- **Des plans de quartier orientés** facilitent la fin de votre trajet.
- **Des annonces vocales et visuelles** à l'arrivée du tram, le numéro de ligne et sa destination sont prononcés (hauts parleurs) et indiqués à l'avant du tram.
- **Des girouettes** pour repérer la ligne
- **Des écrans visuels affichent l'arrivée du tram**, grande ou petite rame, numéro de ligne, destination et temps d'attente
- **Des schémas de ligne grand format** sur la vitre de l'abri voyageurs

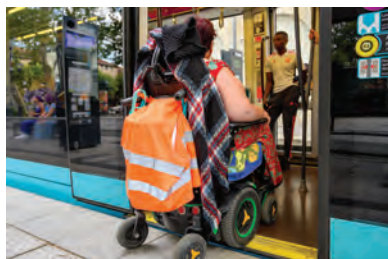


Les aides à la mobilité

- **Des bandes d'éveil à la vigilance** sont installées pour les personnes déficientes visuelles.
- Les distributeurs de titres de transport disposent de la **synthèse vocale**.
- **La hauteur des quais est au même niveau que le plancher des tramways** pour faciliter l'accès aux personnes en fauteuil roulant, aux poussettes et à toutes les personnes ayant des difficultés d'accès à bord.

À bord

- Les rames disposent d'un **plancher bas intégral**
- Un **signal sonore et lumineux** se déclenche à la fermeture des portes
- **Des places sont réservées aux personnes en fauteuil roulant.** Elles sont identifiées avec des pictogrammes spécifiques ou des couleurs de sièges différentes
- **Des places assises prioritaires** sont réservées aux personnes à mobilité réduite, femmes enceintes, personnes accompagnées d'enfants de moins de 4 ans, personnes âgées de plus de 65 ans.
- **Des annonces visuelles et sonores** indiquent les prochaines stations et les éventuelles consignes



100% des rames de tramways et des stations des lignes T1 et T2 sont accessibles.



Indication
de rampes
d'accès
au quai

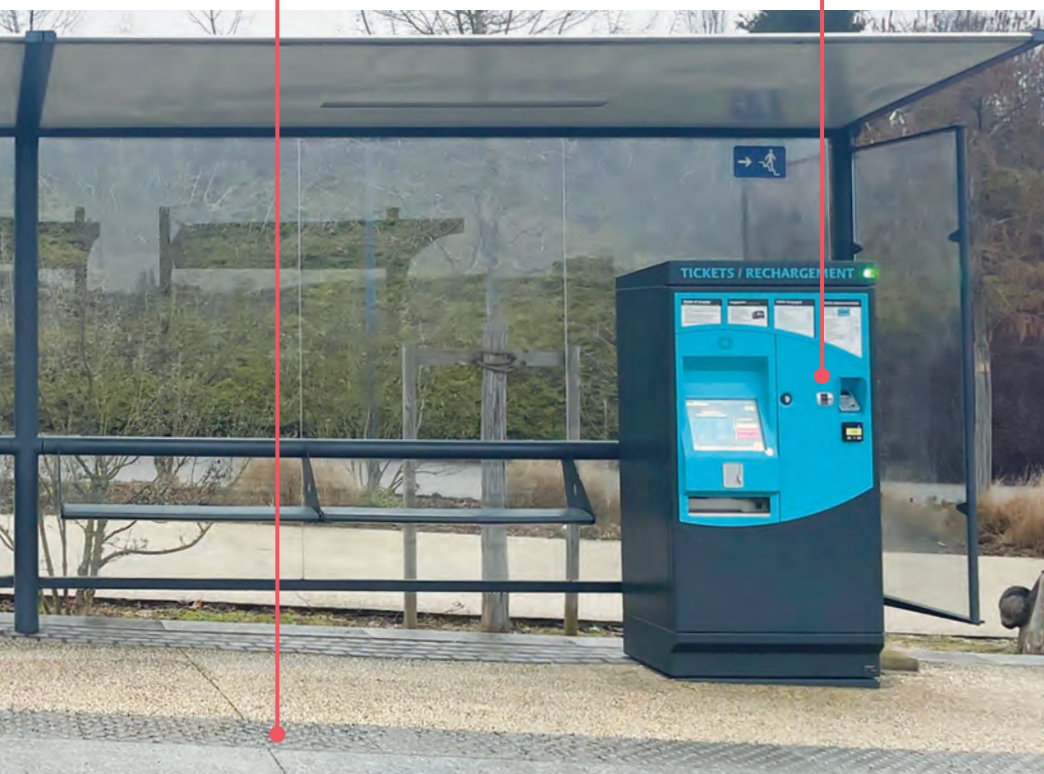


Schéma
de lignes
grand
format



**Distributeurs
adaptés aux
personnes en
fauteuil, ainsi
qu'aux personnes
mal voyantes.
Ils disposent
de la **synthèse
vocale**.**

**Bande d'éveil
à la vigilance**



Se déplacer en bus avec Ginko

À l'arrêt

L'Information voyageur

- **Des annonces vocales et visuelles** à l'arrivée du bus à l'arrêt, le numéro de ligne et sa destination sont prononcés (hauts parleurs) et indiqués à l'avant et sur le côté du bus (girouette).



Les aides à la mobilité

- Pour les arrêts accessibles, **des bandes d'éveil à la vigilance** sont installées pour les personnes déficientes visuelles.
- **Des rampes d'accès rétractables** pour les fauteuils roulants équipent 100% des bus
- **L'application Ginko Guide** destinée aux déficients visuels : **simulation d'itinéraires, guidage sur les pôles d'échanges, détection des portes**



À bord

- **Des places sont réservées aux personnes en fauteuil roulant.**

Elles sont identifiées avec des pictogrammes spécifiques ou des couleurs de sièges différentes.

Pour des raisons de sécurité et de réglementation, la conductrice ou le conducteur ne peut pas prendre plus de personnes en fauteuil qu'il n'y a de places réservées aux UFR.

- **Des écrans digitaux** indiquent le schéma de la ligne et les prochains arrêts ainsi que l'info trafic sur la ligne
- **Des annonces visuelles et sonores** indiquent le prochain arrêt



100% des bus sont accessibles

Bande d'éveil
à la vigilance



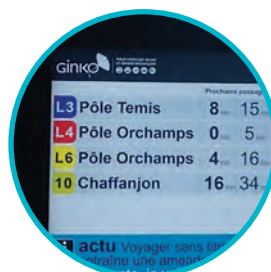
Des plans
grand
format





Distributeurs adaptés aux personnes en fauteuil, ainsi qu'aux personnes mal voyantes. Ils disposent de la synthèse vocale.

Des écrans digitaux indiquent les prochains passages



Règles d'usage et conditions d'accessibilité

Les équipements autorisés

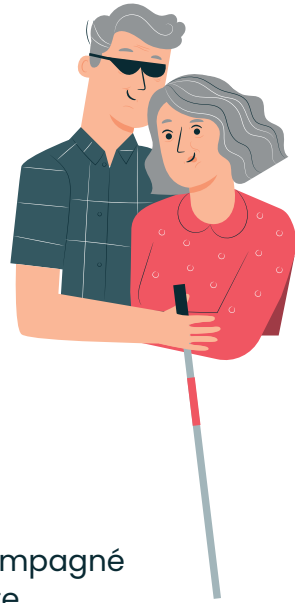
Les fauteuils roulants

Fauteuil roulant, scooter PMR ou autres dispositifs à assistance électrique : l'accès est autorisé dans les trams et bus (attention, les engins à moteur étant normalement interdits dans les transports en commun, il peut vous être demandé votre carte CMI ou carte d'invalidité en cas de contrôle).

Les chiens guides

Ils sont les bienvenus sur tout le réseau ! Ils doivent simplement être identifiés avec leur harnais de chien d'assistance pour ne pas être assimilés à des animaux de compagnie





Voyager accompagné(e) !

L'accompagnateur gratuit

La nécessité pour l'utilisateur d'être accompagné dans ses déplacements figure sur la carte d'invalidité (mention « tierce personne » ou « besoin d'accompagnement »).
Un accompagnateur pourra alors voyager gratuitement sur le même itinéraire que le client.



Outils et services d'aide à la mobilité



Ginko Guide une aide au guidage pour personnes déficientes visuelles

Ginko Guide une application dédiée aux personnes non-voyantes ou malvoyantes.

Elle est disponible sur Android et IOS.

Elle est compatible avec Voice Over.

Elle permet de :

- Rechercher un itinéraire
- Guider pas à pas sur les pôles d'échange
- Détection de porte et de siège libre
- Lire les temps d'attente des arrêts autour de soi

Télécommande et boucle magnétique

Pour les déficients visuels, à l'arrêt, des télécommandes permettent de déclencher l'information audio

En agence, une boucle à induction magnétique informe en temps réel les usagers.

Ginko Access est un service de transport collectif public, à la demande (réservation préalable nécessaire), de porte à porte (sans accompagnement aux étages, ni portage) pour des déplacements réguliers ou occasionnels au sein de Grand Besançon Métropole.

- Je peux réserver mon voyage jusqu'au jour du déplacement (1 heure avant)
- Je peux réserver mon voyage jusqu'à un mois à l'avance.

**Vous êtes titulaire d'une CMI invalidité ?
Faites votre demande d'accès au service :**

- En ligne sur www.ginko.voyage
- Par téléphone (du lundi au samedi de 7h à 19h)
au 03 70 27 71 60
- À l'Agence Ginko Mobilités



Des hommes et des femmes engagés pour votre mobilité

La formation du personnel

La formation est au cœur de notre réseau.

Les conducteur et le personnel Ginko ont une formation obligatoire les sensibilisant à l'accueil et à l'usage du matériel à destination des personnes à mobilité réduite.

Cette formation aide à mieux comprendre les besoins des personnes :

- les personnes en fauteuil roulant
- les personnes mal-voyantes et non voyantes
- les personnes sourdes et malentendantes
- les personnes avec des troubles intellectuels

Les agents de maintenance veillent chaque jours au bon fonctionnement du matériel à destination des PMR : rampe d'accès, bouton de demande d'arrêt..etc.



Le label ACCEV

**L'agence commerciale
Ginko Mobilités est
labélisée ACCEV
depuis 2025.**

La certification ACCEV, est le fruit d'un partenariat fort entre APF France handicap et le CRIDEV. Elle atteste que le lieu répond aux normes de sécurité et d'accueil physiques des clients.

Elle vise à accompagner les structures dans la mise en œuvre de pratique inclusives, en s'appuyant sur des valeurs fortes comme l'accessibilité et le vivre-ensemble.

Le processus s'appuie sur un diagnostic impliquant salariés et usagers, afin de valoriser la qualité d'accueil global.

En obtenant cette certification, Ginko renforce son engagement pour les droits fondamentaux ainsi que sa volonté constante d'amélioration en matière d'accessibilité.



Le programme Tournesol



Depuis la fin de l'année 2025, les équipes Ginko se forment au programme Tournesol.

Ce programme aide à reconnaître et accompagner les personnes porteuses d'un handicap invisible, ainsi qu'à informer les voyageurs sensibilisés.

Le symbole du tournesol, discret et visible, représente le handicap invisible.

Le programme Tournesol repose sur trois actions principales :

- **Rendre visible l'invisible**, en identifiant plus facilement les voyageurs ayant besoin d'assistance
- **Former les agents en contact avec le public** afin de mieux comprendre les handicaps invisibles et d'adapter leur accompagnement (temps d'attente prolongé à la montée, maintien des portes ouvertes plus longtemps, etc.)
- **Informer et sensibiliser les voyageurs** aux enjeux de l'accessibilité et des handicaps invisibles, afin de lutter contre les idées reçues et de favoriser l'entraide entre usagers

**Vous êtes concernés par un handicap invisible ?
Venez récupérer votre symbole Tournesol à l'agence
Ginko Mobilités pour faciliter vos déplacements.**

Une question ? **Un besoin ?**

En appelant Ginko au 03 70 27 71 60

Nos téléconseillers vous répondent du lundi au samedi de 7h à 19h.

Accueil à l'Agence Ginko Mobilités

- 29 rue des boucheries, 25000 Besançon
- Du lundi au vendredi, de 9h à 18h.
- Le samedi, de 9h à 17h.

Priorité aux personnes en situation de handicap : ticket dédié à la borne et rendez-vous au guichet réservé.

Ce guichet est équipé d'une boucle auditive et signalé par le pictogramme.

La plateforme ELIOZ offre un accueil téléphonique (en LSF, TTRP ou LPC) du lundi au vendredi de 8h30 à 19h via la plateforme ELIOZ :



<https://keolisbesancon.elioz.fr/2.9/?hash=51a703727921112301aa00cfa52af16c>

