



DSP Transport urbain – Artois Mobilités 2024-2029

Annexe 3.6

Plan d'information des usagers TAG

DES OUTILS NUMÉRIQUES INTUITIFS ET COMPLÉMENTAIRES

TADAO met aujourd'hui à disposition du public les outils numériques suivant :

Un site web, tadao.fr qui n'a pas évolué techniquement depuis 2015 et qui propose l'accès, via à des interfaces à des services utiles tels la boutique en ligne, le club fidélité, la réservation à la demande

3 applications correspondant aux divers usages en pratique sur le réseau

- Application générale avec un système de recherche d'itinéraire et de géolocalisation datant de 2017
- Application d'achat « M-ticket »
- Application de Réservation TAD « My Mobi »



Pour profiter de l'ensemble des services numériques proposés par TADAO, le client peut ainsi cumuler jusqu'à 7 comptes clients différents.

Dans le cadre de la DSP 2024, TAG propose d'engager la simplification du parcours client qui n'est pas permise par les outils actuels. Cela passe par une nouvelle stratégie numérique complète de l'information voyageur et de la relation client. Pour ce faire, nous avons eu recours à l'expertise de TRANSAMO qui nous accompagne dans cette définition.

A ce stade, nous ne sommes donc pas entrés dans la refonte des arborescences ni de l'adaptation graphique des médias.

Constats et ambition de service

L'analyse des tendances et les retours utilisateurs nous ont permis de qualifier les enjeux autour de l'évolution des services numériques et de dresser une ambition cible à horizon 2024.

TENDANCES OBSERVÉES

L'explosion des services digitaux et la généralisation des modèles de plateformes a considérablement fait évoluer les comportements de consommation de services de mobilité et d'achats.

Depuis plus de 10 ans maintenant, l'interaction de l'utilisateur face aux services de mobilité se transforme : devenant « consomm-acteur » des services, il s'engage à produire du service de mobilité partagée ou de l'information associée, note et commente son usage, partage, conseille et diffuse sur les canaux numériques. Producteur d'information voyageur, l'utilisateur peut aussi jouer le rôle de « vigie » et informer de perturbations, les diffusant ensuite via les réseaux sociaux.

L'utilisateur peut également agir comme influenceur, promoteur ou détracteur d'une offre de service, qualifiant en temps réel la qualité, le confort, l'accessibilité offerts, remontant les informations de dégradation ou de vandalisme.

En matière d'information voyageur et de navigation, des références en matière de systèmes de guidage et d'information temps réel, comme Waze, Mappy ou Google Maps, ont considérablement structuré les modèles de présentation et de compréhension des informations transmises aux voyageurs. Le fond, d'une part, s'est imposé dans la plupart des pages d'accueil des solutions numériques d'information voyageur. L'usage généralisé de la géolocalisation et du temps réel, au détriment des parcours de préparation de trajet, en anticipé, est également devenu une norme quasi systématique en entrée des médias numériques.

La généralisation des smartphones, mais également une meilleure connectivité des réseaux de transport, ont donc contribué à faire évoluer les attentes des voyageurs en matière d'information, inscrivant de ce fait une nouvelle source d'information temps réel sur l'état du réseau : les canaux numériques.

ATTENTES DES CLIENTS TADAO

Les solutions numériques proposées par TADAO suscitent des attentes fortes de la part des usagers qui considèrent que le **site web et l'application sont absolument utiles à l'organisation de sa mobilité** dès lors qu'ils lui proposent un parcours sans couture, intégrant toutes les interactions nécessaires : consultation d'information, de l'info trafic, **préparation d'un trajet, achat, réservation de service, interaction avec le réseau**. La fiabilité et la mise à jour des informations sont essentielles, notamment dans le domaine du temps réel. Ce dernier est d'ailleurs perçu comme une source rassurante pendant la réalisation du trajet, dès lors qu'elle est sécurisée et accessible.

Les résultats de l'enquête satisfaction tout comme ceux de l'étude qualitative menée en amont de cette réponse par TAG mettent clairement en évidence une insatisfaction relative aux solutions actuelles, principalement concernant la recherche d'itinéraire, qui n'inclut pas l'ensemble des solutions, TAD notamment, mais aussi le recours à une multitude d'applications différentes selon les besoins. Or, **l'attente est bel et bien de rester dans un parcours unique, permettant d'aller et venir de manière fluide dans les fonctionnalités proposées.**




ANALYSES D'USAGE DES SOLUTIONS ACTUELLES

Les analyses des statistiques d'usages des médias numériques TADAO mettent en évidence :

- **Un usage du site web majoritairement depuis mobile** : en septembre 2022, 94 % des utilisateurs du site consultaient tadao.fr depuis un téléphone. Réalisé en Responsive Web Design (Rwd), le site donne accès aux informations principales du site, bien que les renvois soient nombreux d'une rubrique intégrée à l'autre, ou fonctionne par lien de redirection
- Une durée moyenne de près de 2 minutes sur le site web, ce qui est relativement court, et s'explique par l'absence de cinématique de vente en ligne ou de réservation en ligne depuis ce site (liens de redirection vers des sites spécifiques)
- **Des applications mobiles peu téléchargées** depuis 3 ans (en moyenne 4 600/an téléchargements sur IOS et 12 000/an sur Android) **et un usage restreint** avec 2 500 applis actives sur IOS et 7 500 sur Android
- **Des notes hautes pour les applications du réseau**, avec une dégradation cependant sur l'application propre au M-ticket. Les notes concernant l'application My-

Mobi, générique, ne sont pas représentatives du contexte TADAO

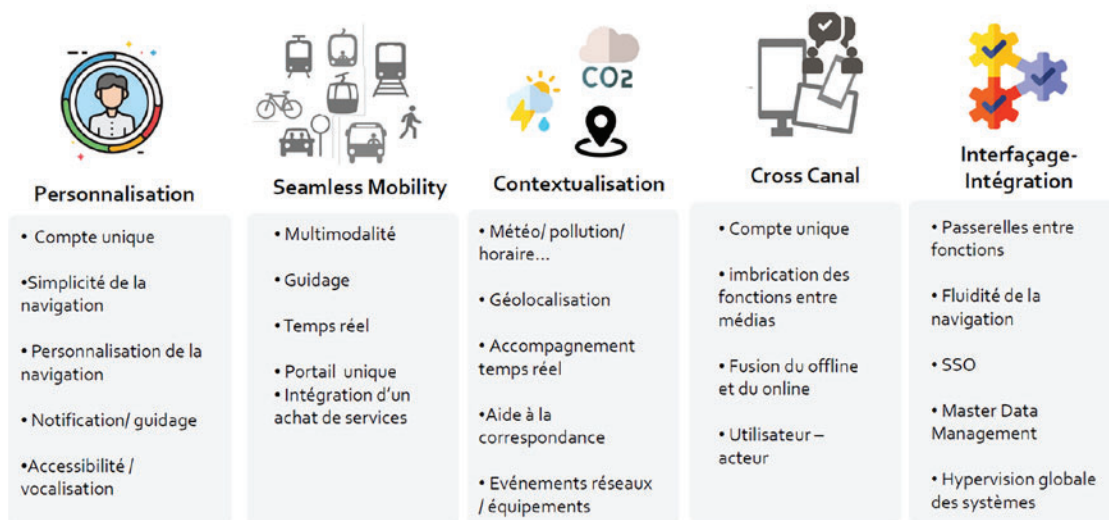
- Des remontées clients mettant en exergue le **manque de fiabilité des réservations, le manque de fluidité des applications, l'absence de données sur le réseau** (temps réel, TAD, communes non présentées...)

Applications mobiles TADAO			
IOS	4,2	2,7	4,6
ANDROID	3,9	2,9	4,6

Notes applications TADAO sur les stores - septembre 2022

Le benchmark de plusieurs applications du marché met en évidence les grandes thématiques abordées dans le cadre des stratégies numériques, favorisant l'usage des médias et la fidélisation des utilisateurs :

- **La personnalisation de l'expérience utilisateur** : au-delà d'actions de paramétrage, parfois lourdes et rédhitoires, l'accès à des solutions ajustées au données de compte et une communication ajustée au besoin permettent de fluidifier la navigation
- **La multimodalité et l'intermodalité** : proposer une alternative crédible, réaliste par rapport aux conditions du terrain, ajustée en temps réel et surtout accessible par un parcours d'achat-réservation commun, permet également la fidélisation de l'utilisateur
- **La contextualisation de la solution par rapport aux contraintes utilisateurs** : contraintes externes, (météo, perturbations), contraintes de localisation, contraintes d'accessibilité sont autant de paramètres permettant d'améliorer l'expérience utilisateur
- **L'accès en multi-canal, et l'unicité des accès**, sur le principe « dites-le nous une fois », ainsi que l'accès aux différentes fonctions depuis des médias unifiés, assure **un parcours client de bout en bout depuis la préparation du voyage et jusqu'à la réalisation du voyage**. La présentation optimisée des mêmes informations, par média, permet ensuite d'ajuster la présentation aux besoins immédiats



Thématiques principales des services numériques de mobilité, Transamo 2021

La mise en œuvre de ces axes d'amélioration passe par plusieurs démarches d'interfaçage et d'intégration, assurant un parcours client sans couture. Ainsi, les systèmes et services qui seront mis en œuvre dans le cadre de la feuille de route devront être conçus sur la base de standards éprouvés, structurés pour garantir une bonne évolutivité et l'ouverture à des services tiers.

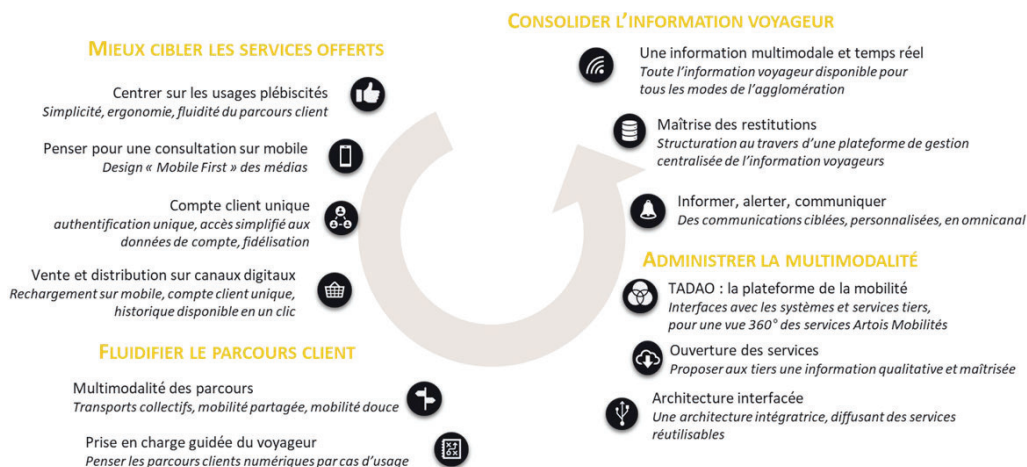
ENJEU 2024 : DÉPLOYER UNE STRATÉGIE NUMÉRIQUE EN ADÉQUATION AVEC LES BESOINS ET LES ATTENTES

La DSP 2024 est l'occasion d'améliorer significativement la qualité de l'information et des services mis à disposition sur les canaux numériques, par la mise en place d'une architecture systèmes consolidée et d'outils évolués.

Cette amélioration doit être alignée avec les attentes clients, afin d'augmenter sensiblement le volume d'utilisateurs de ces solutions, et de pérenniser tant les usages numériques des services comme de l'utilisation multimodale des offres de mobilité sur le territoire, dans une vision cible de décarbonation de la mobilité.

Ainsi, au regard des attentes d'Artois Mobilités et des clients voyageurs, **la stratégie numérique porte sur la mise en œuvre d'une information plus fine et contextualisée, sur la présentation d'une offre multimodale sur le territoire, sur l'unicité des accès numériques aux données client, et sur la simplification des parcours utilisateurs et de la navigation sur les médias, afin de répondre à l'enjeu d'inclusion et d'accessibilité.**

Cette ambition se décline comme suit :



Ambition de services feuille de route numérique TADAO 2024

Feuille de route numérique TADAO 2024

L'ambition de service est déclinée par TAG dans une dynamique de fonctionnalités cibles :

- **Des médias au design et aux règles de navigation unifiés**, portant la marque du réseau multimodal. Les médias TADAO portent l'image de l'ensemble des services de mobilité, et présentent **un parcours unifié permettant de gérer son portefeuille de services**. Pensés pour un usage depuis un téléphone mobile, ils proposeront chacun une expérience de navigation spécifique, tout en s'appuyant sur un environnement graphique harmonisé. L'objectif est de proposer des parcours, des restitutions et des règles de navigation partagées entre les médias, fluides, et s'appuyant sur un parcours client centrée, pour faciliter le passage d'un média à l'autre.
- **Une ergonomie tournée vers une consultation sur mobile** : le site internet doit permettre d'être visualisé depuis un écran de smartphone, et l'ensemble des modules constitutifs du site seront présentés en responsive web design. Les développements sont réalisés pour optimiser le temps de chargement des pages sur mobile. Les intégrations de modules externes respectent ces principes.
- **Le client au centre de la démarche** : les médias seront conçus et les systèmes interfacés pour permettre un accès client unique à l'ensemble des fonctions proposées (information, vente, réservation, contact, réclamation, régularisation, fidélité...), quel que soit le média numérique de consultation
- **La présentation d'une offre multimodale**, incluant le réseau TADAO, le réseau TER, l'offre cyclable (infrastructure et services), les services de mobilité partagée, mais également la voiture personnelle, dans une logique de proposer le rabattement ou le covoiturage... Cette consultation d'information voyageur sera présentée en présentant les données temps réel, et intégrera les événements de perturbation du réseau (à minima TADAO dans un premier temps)

- **Des services et systèmes de diffusion de l'information structurés en une plateforme de gestion centralisée de l'information voyageur**, assurant en temps réel la diffusion des informations voyageurs en multicanal, la capacité de communiquer sur des perturbations et d'accompagner les clients tout au long de la réalisation de leur déplacement

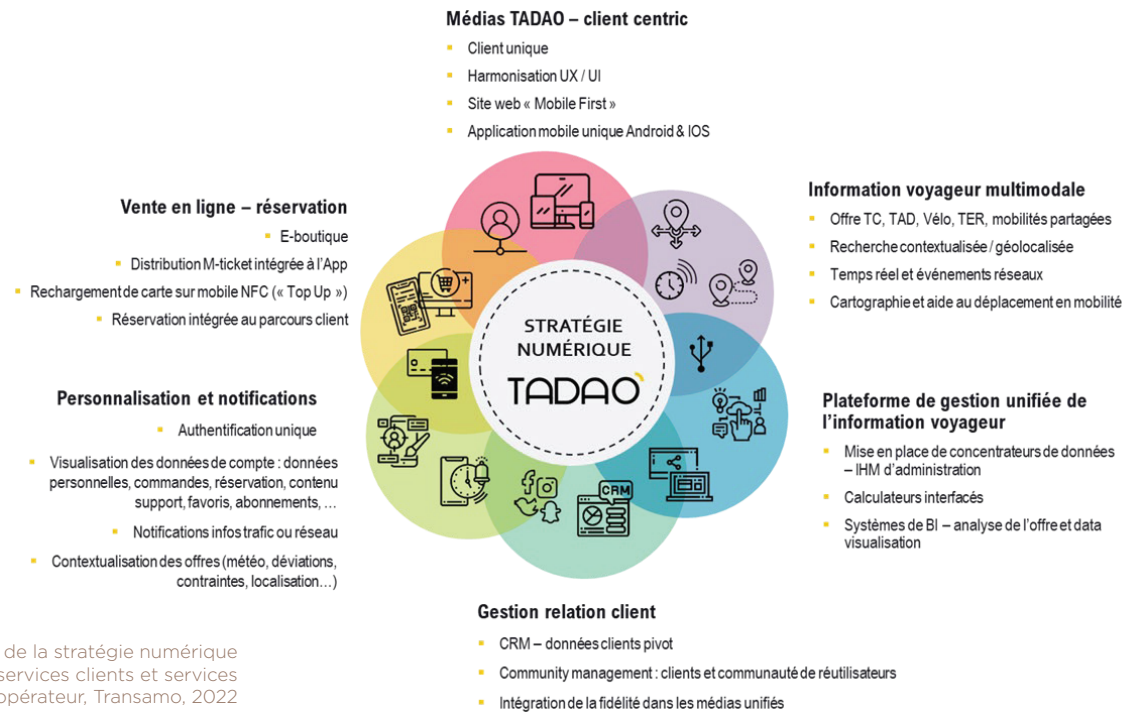
Elle est mise en place au travers d'un phasage réaliste et ambitieux d'évolution des outils et systèmes d'informations voyageurs, d'intégration de services de réservation, de vente et de gestion de la relation client, ainsi que de refonte des médias numériques de diffusion.

« Seulement je pense que ce serait une bonne idée de réunir tout sur un seul site avec un seul espace membre au lieu d'avoir le site Biclo, le site réservation, le site covoiturage ... Sur le site internet, il faut rajouter un onglet membre. Cela permettrait également d'enregistrer nos préférences de conserver notre carte Pass Pass sans devoir la remettre dans l'e-boutique à chaque fois, de faire une réservation. »

(Jean-Marie, demandeur d'emploi)

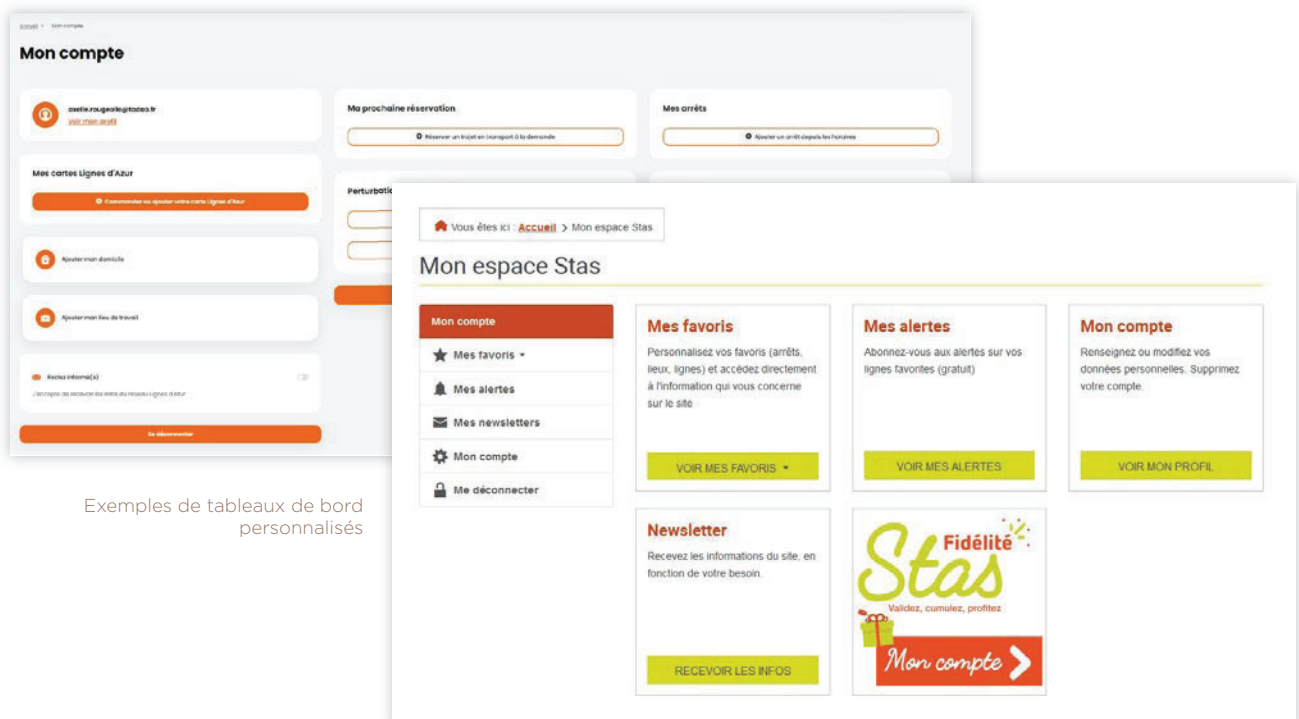


En termes de services offerts aux usagers, la stratégie numérique TADAO 2024 se décline comme suit :



Elle se décline ensuite en plans d'actions permettant sa mise en œuvre, et le phasage des réalisations qui sont décrits dans la partie 3.1.3.1 (Equipements SI et outils métiers)

Au final, le client dispose d'outils aux ergonomies identiques qui lui permettent d'accéder à l'ensemble des services depuis un compte unique. Le site internet étant l'outil de premier plan pour préparer un déplacement ou se familiariser avec un réseau de transport, il y trouve une réponse adaptée et intuitive. L'application l'accompagnera tout au long de son trajet pour le rassurer et le renseigner en temps réel.



L'INFORMATION EN SITUATION PERTURBÉE

L'enquête satisfaction de fin 2019 fait état d'une plus grande sévérité du public à l'égard de l'information en situation perturbée. Cette sévérité est une constante observée dans les réseaux Transdev.

Pour améliorer la satisfaction des usagers et leur apporter des réponses fiables en cas de situation perturbée, Transdev Artois Gohelle met en place une organisation, des procédures et des outils qui en permettent une gestion plus efficace.

Le PIC (Poste D'Information Central), au cœur du dispositif

Bien que situé physiquement dans les locaux du PCC, le PIC est désormais rattaché au Pôle Communication et Informations Voyageurs de la Direction Commerciale et Relations Clients. Ce rattachement permet d'assurer une permanence élargie, du lundi au samedi, de 6h30 à 20h00 et de mettre en place des astreintes le dimanche. En dehors de ces horaires, le relai sera assuré par les agents d'exploitation du PCC qui fera alors office de PCIV.

Les missions dévolues au PIC consistent à pousser l'information en temps réel sur un ensemble de supports en prise directe avec le client voyageur. Le développement de la nouvelle feuille de route numérique de TADAO fiabilise ces diffusions :

- Site web
- Notifications Application
- Push sms
- BIV
- Ecrans embarqués
- Annonces sonores
- Infos e-paper aux arrêts équipés
- Réseaux sociaux
- Email
- CRC

Qu'il s'agisse de perturbations prévisibles ou imprévisibles, Le PIC dispose d'une bibliothèque de messages adaptés à chaque média et type de perturbation, rédigés de manière simple afin d'être compréhensibles par le plus grand nombre. Les messages sont envoyés de manière cohérente et simultanée grâce à un outil adapté.



Le plan d'information des voyageurs

TAG organise la diffusion de l'information de la manière suivante :

- > De J-4 à J-1 pour les perturbations mineures ou partielles, y compris aux points d'arrêt en complément des supports alimentés par le PIC
- > A J-10 pour les perturbations majeures (déviations de longue durée et impactantes par exemple), avec une mise à jour de l'information au point d'arrêt, y compris horaire si l'impact est important
- > Les informations prévues font l'objet d'une contextualisation et des solutions de report. Elles sont mises à jour autant que nécessaire jusqu'à rétablissement de la situation
- > Cas particulier des intempéries :
 - Les informations d'alerte sont communiquées dès connaissance des risques de perturbation, y compris par voie de presse
 - Les incidences sont communiquées au fur et à mesure par le PIC jusqu'au rétablissement de la situation nominale

> Cas particulier des grèves :

- Une alerte est signifiée dès confirmation de l'alerte sociale
- Le cas échéant, les perturbations à venir sont communiquées à J-2 et selon le plan de transport adapté. Les informations sont mises à jour par le Pôle communication au fur et à mesure de l'évolution de la situation et jusqu'à rétablissement de la situation, y compris par voie de presse

La présence Humaine si nécessaire :

Les perturbations à lourds impacts sur le trafic ou l'organisation du réseau peuvent nécessiter un renfort humain pour rassurer ou orienter les voyageurs. C'est le cas, par exemple, en cas de travaux importants sur un pôle d'échange ou de déviation conséquente. Dans ces cas, une présence humaine vient renforcer le dispositif d'information générale. Elle est assurée en premier lieu par le service de médiation, mais peut l'être plus largement. Le centre de relation client, via la centrale d'appel ou le Chatbot, peut également être amené à élargir ses horaires pour faire face aux afflux de sollicitations.



UN DISPOSITIF D'INFORMATION ACCESSIBLE, PÉDAGOGIQUE, PERSONNALISÉ ET SECTORISÉ

Tout au long de son parcours, et au-delà des outils numériques dont il dispose, le client est confronté à des systèmes d'information qui le guident, le rassurent et le renseignent sur le service ou son usage. TAG s'appuie sur le socle de solutions en place pour proposer des compléments et améliorations. **Le recours au panel ou aux études qualitatives permettront de confronter les évolutions proposées aux attentes des voyageurs tout au long de la DSP.** Ce regard croisé guidera nos actions.

Fiches, guides, tutoriels : des supports rassurants et apprenants

Les documents mis à disposition ou diffusés auprès des publics sont des repères appréciés dont il n'est pas envisageable de se passer, malgré l'essor du "tout digital".

Le DCE nous indique **les supports de base** à mettre à disposition du public :



Les fiches horaires : Chaque ligne ou service donne lieu à la publication d'un document, sous forme de fiche ou de livret. Chaque document comprend un plan de ligne, une grille horaire par sens, les principaux points d'intérêt desservis, les relais TADAO à proximité, les contacts utiles. Les fiches sont adaptées à chaque saison (Eté et Hiver).

L'ensemble des fiches horaires comporte par ailleurs un QR Code qui renvoie systématiquement aux éventuelles mises à jour. C'est une garantie de fiabilité de l'information pour le client.

Le guide du voyageur : ce document permet de visualiser l'ensemble des services et outils mis à disposition des voyageurs. Il est adapté chaque année, à la rentrée.



Ces basiques de l'information sont chartés et soumis au service communication d'Artois Mobilités avant chaque nouvelle édition.

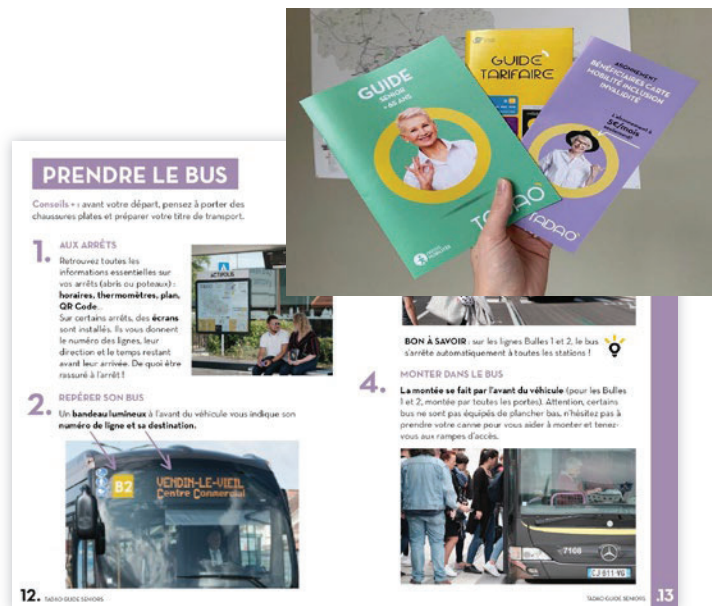
TAG poursuit également l'édition de **documents complémentaires** déjà développés dans la cadre de la DSP 2017 :

- Un guide tarifaire : pour rentrer plus précisément dans le descriptif de la gamme, des supports et du réseau de distribution
- Des documents tarifaires par cible : pour apporter la simple et juste information à des publics précis (jeunes, demandeurs d'emploi, seniors, bénéficiaires CMI)
- Un guide spécial seniors : pour réunir l'ensemble de l'information mais aussi des conseils utiles à cette cible pour bien appréhender le réseau

Vers une plus grande prise en compte des besoins individuels

L'étude menée auprès des usagers, mais aussi celles auprès des jeunes et des non-clients font toutes état d'un **besoin d'information plus ciblé, personnalisé**. Ces attentes sont prises en compte avec la déclinaison de guides d'information sectorisés par grand territoire afin que le public puisse mieux se projeter dans l'usage du réseau à proximité de chez lui et dans un bassin de vie cohérent avec ses besoins de mobilité. Huit secteurs seront travaillés en priorité :

- Secteur de la Lys Romane
- Secteur Béthune / Bruay
- Secteur Lens / Liévin
- Secteur Héning/Carvin
- Zones Allobus A, B, H, I



VOS SERVICES

> ALLOBUS

Allobus, c'est le service à la demande, simple et efficace, spécialement adapté aux besoins des seniors moins peuplés pour des liaisons rapides vers les centres-villes ou commerciaux.

8 lignes de service à la demande, accessibles à tous !

Les lignes Allobus proposent entre 2 et 7 aller/retours quotidiens vers d'importantes pôles d'activités, répartis dans la journée, entre 9h et 18h30.

MODE D'EMPLOI

Le service est **obligatoire** jusqu'à 2h avant le départ souhaité, soit :

- par **téléphone au 0800.800.064**, un conseiller s'occupe de tout !
Du lundi au samedi, de 9h à 19h et de 9h à 18h, tous jours fériés et samedi en période de vacances scolaires.
- sur **tadao.fr** dans la rubrique « Transports à la demande »
- via l'application **My Mobi!**

1 Je m'inscrit en quelques clics sur l'app!

2 Je réserve mes trajets en choisissant :

- Ma ligne
- Mon arrêt de départ
- Mon arrêt d'arrivée et mon heure d'arrivée
- Le nombre de passagers

Vous recevrez une notification 30 minutes avant le départ, je recevrai une notification 15 minutes avant le départ.

3 En route !

30 minutes avant le départ, je recevrai une notification 15 minutes avant le départ.

Allobus ne circule qu'en sens unique, c'est le temps de trajet qui est indiqué sur l'application.

18. TAGO GUIDE

O'CLUB CLUB FIDÉLITÉ

MONTEZ, VALIDEZ, GAGNEZ !

1. Inscrivez-vous gratuitement au club fidélité via tadao.fr

2. Validez votre carte Pass Pass à chaque montée et cumulez des points échangeables contre des cadeaux et réductions chez de nombreux commerçants.

3. Connectez-vous au club fidélité pour découvrir tous vos avantages.
Plus vous voyagez, plus vous cumulez de points, et plus vos offres deviennent avantageuses !

4. Vous avez repéré une offre et avez assez de points pour en bénéficier ?
Cliquez sur l'offre, et laissez-vous guider ! Puis rendez-vous dans la boutique choisie avec votre email de confirmation et votre carte d'identité.

CLARTÉ ET LISIBILITÉ POUR UNE COMMUNICATION PLUS INCLUSIVE

Parce que **16% des Français éprouvent des difficultés à lire et à comprendre l'information écrite** (source INSEE 2022), TADAO s'engage à appliquer les règles du Langage Clair dans ses publications. Pour y parvenir, TAG peut compter sur le partenariat noué entre Transdev et la société U31 qui a mis au point un éditeur permettant de noter les supports écrits en fonction de critères de lisibilité. Ces principes s'inspirent de la méthode FALC (Facile A Lire et à Comprendre) qui fixe les règles du langage compréhensible par tous.

Pour apporter des niveaux d'informations complémentaires ou détaillées, sans nuire à la lecture de niveau 1 de type FALC, l'usage des QR CODES sera favorisé : lien vers du contenu, des tutoriels, de la réalité augmentée.

L'ensemble des documents édités par TAG sont disponibles dans les Espaces Mobilités et Boutiques TADAO. Ils sont ensuite mis à disposition auprès de près de 217 générateurs selon une pertinence de diffusion. Ils sont également disponibles en ligne (avec des mises à jour en temps réel) et accessibles depuis tadao.fr.

Les documents TADAO sont chartés et soumis à l'approbation d'Artois Mobilités avant chaque publication.

LES TUTORIELS ET PODCASTS : POUR UNE PRISE EN MAIN ACCÉLÉRÉE DU RÉSEAU

Le développement de tutoriels numériques, intégrés aux médias digitaux ou accessibles via des QR Codes constituent des réponses efficaces aux besoins de guidage pas à pas pour une bonne compréhension et un bon usage des services. TADAO poursuivra la déclinaison des tutos engagée sous la DSP 2017 de manière à proposer une médiathèque de modules d'e-learning depuis tadao.fr, également utiles pour animer des ateliers pédagogiques.

Parmi les sujets fléchés :

- L'usage des DAT
- Le recours à l'open paiement
- La réservation TAD
- La multi validation avec une carte sans contact
- Le fonctionnement de la boutique en ligne
- Les inscriptions scolaires en ligne
- ...

D'une manière générale le recours au visuel sera privilégié pour simplifier le discours commercial ou pédagogique.

TAG décliner progressivement des PODCASTS adaptés pour accompagner les habitants dans leur découverte du réseau.



Une meilleure prise en compte de l'information intermodale et multimodale

Du fait de l'intégration tarifaire, lignes de TER font partie intégrante de l'offre de mobilité proposée par TADAO et sont structurantes pour l'organisation des déplacements au sein du territoire. Il est donc primordial de leur donner une visibilité accrue et d'en mettre en valeur tous les avantages.

Cette visibilité est appréhendée de différentes manières :

- Intégration des informations dans le module de recherche d'itinéraire
- Déclinaison d'un guide des solutions TER pour les déplacements dans le territoire
- Création d'un espace visible au sein des Boutiques et Espaces Mobilités TADAO
- Valorisation des dessertes sur les représentations cartographiques du réseau et sur les documents horaires

De la même manière, **la complémentarité des solutions Biclo avec le bus et le TER seront valorisées**, tout comme celle des éventuelles autres solutions portées par TADAO en fonction des options retenues dans le cadre de la DSP.

Le point d'arrêt, un repère dans l'espace

Porte d'entrée du réseau, le point d'arrêt doit rassurer le voyageur sur les éléments utiles au déplacement en cours. Pour ce faire, TAG installe les informations selon un référentiel qui en garantit la même organisation de lecture en tous points du réseau. Ce référentiel est challengé, mis à jour et partagé avec Artois Mobilités autant que nécessaire pour répondre aux besoins des voyageurs.

Chaque point d'arrêt propose ainsi :

- Les horaires de passage à l'arrêt des lignes et circuits concernés
- Des infos tarifs
- Des conseils d'usage (faire signe, faire l'appoint)
- Des éléments de cartographie pour les abris

Pour apporter un service supplémentaire, TAG généralise la mise en place d'un **QR CODE sur chaque point d'arrêt afin de renseigner sur l'information en temps réel**.



CAS PARTICULIER DES ARRÊTS EN ZONES TAD

Sur les zones exclusivement desservies par du Transport à la Demande, TAG estime que l'information au point d'arrêt doit être aussi promotionnelle et pédagogique.

TAG met donc en place une signalétique adaptée et centrée sur le service qui détaille :

- Le mode opératoire pour réserver le service
- Les horaires de prise en charge possibles à l'arrêt et les horaires d'arrivées à destination





FOCUS PLANS DE RESEAU

Artois Mobilités a exprimé dans le DCE le souhait d'une remise en question des plans de réseau.

Ils sont actuellement utilisés de la manière suivante :

- Plan global détaillé> tadao.fr (carte interactive), plan en boutique, plans poche sectorisés
- Plan global simplifié> abris, guide du voyageur

La technique du plan en 3D est par ailleurs utilisée pour le repérage sur les pôles d'échanges.

Les cartographies sont jugées peu utiles au voyageur qui peine à s'y situer correctement et à l'utiliser pour construire ses trajets (plan se-

mi-simplifiés). Pourtant, l'étude menée auprès des usagers met en évidence un intérêt pour un plan général permettant une vision globale du réseau, pour en apprécier les contours. Dans son environnement immédiat, le client souhaite une cartographie recentrée sur les possibilités offertes depuis l'arrêt ou qui le guidera à sa destination finale une fois sorti du mode.

Nous proposons donc une nouvelle approche de l'utilisation de la cartographie, qui permet d'aller du général au particulier : se situer sur le réseau complet, visualiser rapidement les liaisons possibles depuis un site, puis dans son environnement direct. Ces représentations rendent plus visibles les possibilités offertes par le réseau.

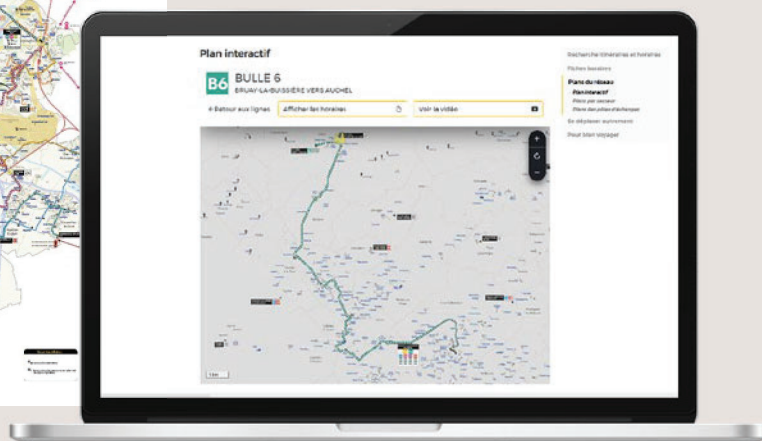
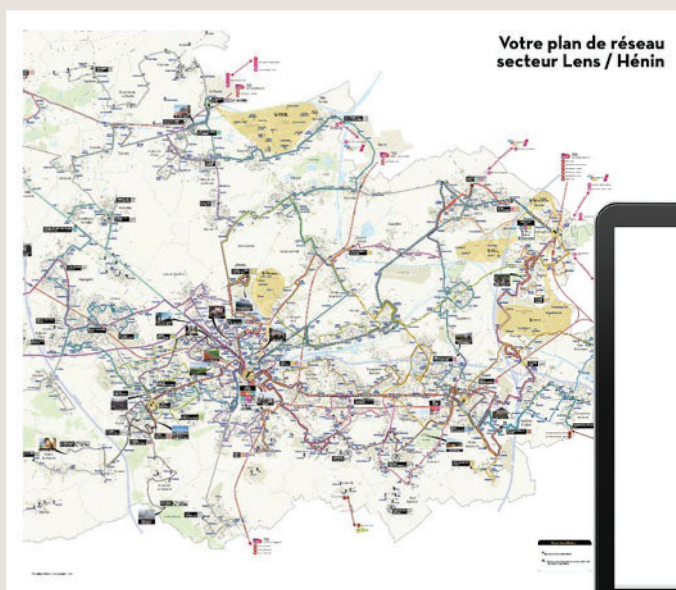
Cette approche se construit à partir de 4 supports complémentaires :

LE PLAN DÉTAILLÉ

Le plan détaillé reprend l'ensemble des voiries pour apporter un niveau de précision ultime au voyageur. Ce dernier peut y retrouver les rues empruntées, la location des points d'intérêt et de tous les arrêts du réseau.

Utilisations préconisées et incluses dans notre offre pour TADAO :

- **Tadao.fr** sert de base au plan interactif permettant d'isoler des plans de lignes
- **Plans poche sectorisés**



Les pôles d'échange, portes d'entrée principales du réseau

Les Pôles d'échanges et d'autant plus les pôles d'échanges multimodaux drainent une écrasante majorité de clients. Ces derniers sont amenés à les fréquenter, soit en première ou dernière étape du déplacement, soit en mode "correspondance". Quelle que soit la situation, le voyageur peut se sentir perdu ou désorienter sur un pôle d'échange : l'endroit est souvent vaste, équipé de plusieurs quais et d'accès multiples. Un système de repérage rapide sera rassurant, notamment pour le client occasionnel.

Artois Mobilités a engagé un travail de signalétique sur les pôles d'échanges, notamment à Béthune, avec l'installation de panneaux de repérage et de fléchage. Des études sont en cours pour l'installation de totem d'information en temps réel.

Les quais doivent quant à eux disposer d'une information bien spécifique prise en charge dans notre offre :

- Indication des lignes
- Horaires de passage des lignes
- Plans de situation (portant la mention "vous êtes ici") pour se repérer dans l'environnement immédiat :
 - › Plan du pôle 3D pour orienter la correspondance
 - › Plan de quartier 3D pour orienter la sortie du pôle et le chemin vers la destination finale
- Plans plus généraux pour renseigner et promouvoir les dessertes permises depuis le pôle :
 - › Plan Spidermap pour renseigner précisément sur les possibilités de déplacements à partir du pôle
 - › Plan schématique du réseau pour situer le pôle sur le territoire complet

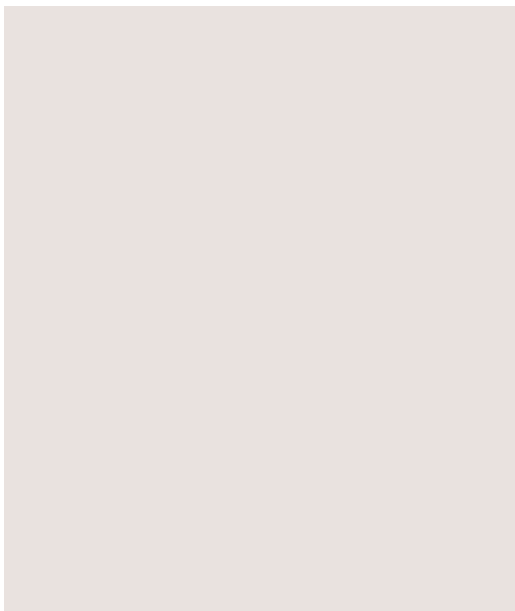
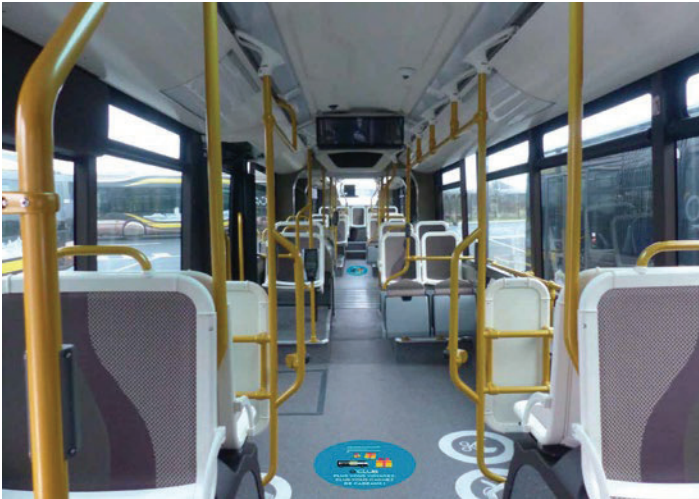


La signalétique à bord

La signalétique à bord répond à plusieurs objectifs :

- L'accompagnement du trajet
- Le conseil au voyageur
- L'affichage des mentions d'usage
- L'information sur l'actualité du réseau

L'ensemble de ces informations doit cohabiter de manière cohérente et lisible.



En termes de diffusion, plusieurs sources sont possibles à bord de nos véhicules :

- Les **affichages dynamiques** alimentés par le SAEIV (bandeaux et écran) : ils sont réservés à l'**information en temps réel** mais peuvent accueillir, de manière ponctuelle, des informations sur des opérations commerciales, des services ou encore des alertes
- Des voussoirs : ils accueillent les informations statiques sur les usages à bord
- Des espaces d'affichages A4 ou A3 répartis dans les véhicules : intégrés à hauteur d'homme, ils permettent la diffusion de conseils d'usage ponctuels ou de campagnes de promotion du réseau

(On peut ajouter à cette liste les annonces sonores : réservés au guidage d'arrêt en arrêt, elles peuvent toutefois être complétés par des messages intermédiaires ponctuels, comme pour les écrans et bandeaux dynamiques. Elles ne sont cependant pas reprises dans la réflexion sur la signalétique à bord)

Une charte validée par Artois Mobilités définit la manière de disposer les affichages à bord.

Nous proposons de faire évoluer cette configuration pour la **rendre plus lisible** et pour **capitaliser plus largement sur les espaces disponibles à bord**, en des endroits plus efficaces en matière de contact avec les usagers.

Les principes retenus :

- Limitation des textes au minimum en les remplaçant par des pictogrammes ou images plus signifiants pour attirer l'attention, augmenter la visibilité et la lisibilité des informations
- Réservation des espaces voussoirs aux illustrations importantes du règlement intérieur
- Réservation des cadres A4 (BHNS) pour des informations d'usage
- Réservation des cadres A3 pour la communication commerciale ou partenariale
- Développement des surfaces d'affichages sur les parois, en dehors des seuls voussoirs pour de la communication commerciale
- Usage ponctuel des vitres ou des sols pour des communications plus percutantes ou de type Nudge
- Mise en place de QR Code pour renvoyer sur des contenus plus détaillés (règlement, grille des amendes)

Une nouvelle charte sera proposée à Artois Mobilités pour entériner le dispositif, puis déployée.



La signalétique de jalonnement au service de la promotion du réseau

Nous renvoyons ici à la présentation de l'étude proposée dans le CAHIER ANNEXE 334 « STRATÉGIE DE JALONNEMENT »

La restructuration d'une offre, telle celle opérée à la Fosse 7 mérite un traitement spécifique de l'accompagnement du public à travers le jalonnement.

La mise en valeur d'un abri par un habillage événementiel, provisoire ou permanent, la visualisation au sol de l'accès à l'arrêt depuis les différents points du quartier, l'indication des principales destinations accessible depuis l'arrêt, sont autant d'atouts qui permettront le succès d'une restructuration.

Cet accompagnement très visuels et intuitif inscrit la desserte TADAO dans la vie du quartier. Rassurant pour les usagers du réseau qui retrouvent facilement leurs repères, il devient un élément de curiosité et par la même de séduction pour les non-initiés.

