



DSP Transport urbain – Artois Mobilités 2024-2029

Annexe 4.9

**Répartition des missions de communication et modalités
d'exercice**

Annexe 4.9 - Répartition des missions de communication entre le délégataire et l'AOM

	<i>Type de communication</i>	<i>Artois Mobilités</i>	<i>Délégataire</i>
Avant des travaux type "BHNS"	Communication à destination des habitants	x	
	Information à destination des institutions et partenaires	x	
	Communication "projet BHNS" à destination des clients et prospects	x	
	Communication "Travaux" à destination des riverains	x	
Pendant des travaux type "BHNS"	Communication à destination des clients et prospects		x
	Information sur les déviations (changements d'itinéraires, arrêt non-desservis, modification des horaires...) à destination des clients et prospects		x
	Information à destination des institutions et partenaires	x	
	Communication "projet BHNS" à destination des riverains du chantier (panneaux, bulletins...)	x	
Pour la mise en service d'une nouvelle ligne BHNS	Animation et festivités pour la mise en service du BHNS	x	x
	Communication à destination des clients et prospects		x
	information à destination des institutions et partenaires	x	
A partir de la mise en service du BHNS	Communication à destination des clients et prospects		x
	information à destination des institutions et partenaires	x	
Situation très perturbée ou de crise	Information en temps réel à destination des usagers par tous les canaux à disposition (site Internet, SMS, écrans et bornes d'information en station et à bord des véhicules, etc.)		x
Plan de communication annuel	Le délégataire met en œuvre le plan de communication qu'il juge nécessaire pour atteindre ses objectifs commerciaux. Cependant, il devra soumettre pour accord de l'AOM, tous les éléments graphiques avant impression ou diffusion. En effet, c'est l'image véhiculée par et pour le réseau TADAO qui est en jeu. A ce titre, l'AOM exige un droit de regard qui se voudra le plus constructif possible. Les délais de mise à dispositions des documents à valider devront être suffisant ou à défaut faire l'objet d'un retroplanning établi à l'avance les délais de validation répondront au même exigences.	validation	proposition