

CONCESSION
DU SERVICE PUBLIC DES TRANSPORTS
URBAINS DE PERSONNES
DE LA MÉTROPOLE EUROPÉENNE DE LILLE

DOSSIER DE CONSULTATION

Base d'annexe n°31
Informations voyageurs

Les usagers des transports en commun de la Métropole Européenne de Lille disposent d'un vaste réseau, desservant de nombreuses destinations (environ 3100 arrêts bus, 60 stations de métro et 36 arrêts de Tramways). L'étendue du territoire, la densité des pôles urbains et de nombreuses communes en milieu rural amènent à proposer des expériences voyageurs différentes. Le réseau Transpole offre en effet la possibilité de voyages courts, de quelques minutes, et de voyages plus longs qui malgré une recherche permanente d'optimisation des temps de trajet peuvent prendre une partie de journée aux voyageurs, avec de multiples correspondances s'il souhaite par exemple rejoindre deux villes positionnées aux extrémités de la Métropole.

Le réseau doit par ailleurs être compréhensible par tous types de public : usagers quotidiens, touristes, personnes à mobilités réduites, groupes, personnes âgées...

L'information voyageur doit répondre à ces usages et à ces usagers. Elle doit se décliner en une chaîne d'information disponible de la préparation de son voyage, à l'arrivée à destination.

Par ailleurs, l'information via le personnel de Transpole doit rester prépondérante : conducteurs de bus, personnel d'accueil, contrôleurs, agents de prévention-médiation...

- Informersur les possibilités de voyage, susciter l'envie de voyage.

Le taux d'occupation moyen du réseau de transport permet d'aller chercher de nouveaux usagers.

Pour cela, le Concessionnaire engage une politique commerciale favorisant la recherche de nouveaux clients. L'information sera délivrée via différents canaux.

Cette information a aussi vocation à promouvoir une mobilité favorisant l'usage des transports en commun et ainsi à participer aux ambitions de désengorgement de la Métropole.

- Préparer son voyage

Il est important de mettre à disposition des usagers, des canaux d'information variés leur permettant de préparer leur voyage. Pour cela, Transpole dispose aujourd'hui par exemple d'un site internet qui est en cours d'évolution en 2016 et d'une déclinaison sur application mobile. En outre, une application mobile spécifique « Pass Pass Easy Card » fonctionnant avec la technologie sans contact NFC permet de lire le contenu de sa carte Pass Pass et de recharger tous les titres de la gamme tarifaires préalablement acquis, depuis son téléphone vers sa carte pass pass.

Un plan papier du réseau global et multimodale est disponible aux points de vente et dans les agences Transpole. Il en est de même pour les fiches horaires avec points d'arrêts pour chaque ligne avec horaires hiver et été. Une réflexion doit être menée sur le déploiement plus large de ces « consommables » et sur leur traduction en anglais, voire en flamand.

Le Concessionnaire est extrêmement vigilant sur la qualité et la véracité de l'information délivrée aux usagers, notamment pour ce qui concerne l'information en temps réel sur les prochains départs.

- Se diriger aux arrêts et stations

L'information voyageurs permettra de cheminer sur l'espace public et la voirie jusqu'aux arrêts et d'identifier les entrées de stations. Elle permettra de se diriger dans les stations, de suivre la bonne direction et de bénéficier d'une information sur l'environnement proche.

La signalétique des espaces ouverts au public doit être lisible et compréhensible par tous. La charte graphique (reprise en annexe 2) adoptée par la MEL permet de faciliter l'accès des voyageurs aux moyens de transports. Son déploiement qui se poursuivra après janvier 2018 et dont la maîtrise d'œuvre est assurée par le Concessionnaire, poursuit cet objectif.

En règle générale, les dispositifs et panneaux doivent se trouver aux points de prise de décision, c'est-à-dire à chaque intersection, de manière systématique pour éviter toute rupture de la chaîne de l'information en particulier au niveau des escaliers mécaniques dans les stations de métro et tramway et au niveau des portes palières des stations de métro.

Les dispositifs et panneaux ne doivent pas être cachés par des éléments gênants (aménagements ; panneaux publicitaires ou autres panneaux).

Les plans d'ensemble du réseau doivent permettre à chacun de construire sa carte mentale et de préparer son itinéraire.

Des plans piétons correspondant à un cheminement de 5mn à pied à partir du point de lecture seront positionnés en sortie de stations. La MEL a engagé à cet effet la réalisation d'une base cartographique qui permettra l'extraction de ces plans de situations localisés. Ils seront à positionner dans les abris bus, les arrêts tram, les pôles d'échanges et aux sorties de stations de métro.

Dans une approche multimodale du parcours client, l'information sur les transports en commun est aussi à déployer au niveau des parkings vélos notamment.

- Le voyage.

L'utilisateur doit être tenu informé des perturbations du réseau.

Le prochain arrêt est indiqué visuellement et oralement dans les bus, le tram et le métro.

Le positionnement de la nouvelle signalétique sur les abris bus doit permettre aux passagers de lire facilement le nom de l'arrêt depuis le bus.

Pour agrémenter le voyage, la MEL offre la possibilité de télécharger des livres via l'application « Bibliomobi ».

L'utilisateur du V'lille reste quant à lui dans l'environnement routier habituel. Il bénéficie des informations liées au jalonnement automobile et piéton et des informations spécifiques des stations V'lille pour la prise et la repose du vélo.

Une plateforme collaborative internet pourra permettre, par exemple, aux usagers de partager leur expérience du transport et de faire remonter leurs satisfactions ou leurs souhaits d'amélioration.

- Les supports d'informations

Selon le lieu et le contenu, l'information peut être délivrée par le biais de supports statiques, dynamiques, sonores ou humains.

Mode bus :

- Bornes d'information aux arrêts de bus ;
- Ecrans d'information multimodale pour le temps d'attente et d'autres messages comme les perturbations de trafic ou la promotion d'événements ;
- Bandeaux défilants dans les bus indiquant la destination et le prochain arrêt ;
- Double écran sous forme de diédre dans les bus Lianes (thermomètre de ligne et info commerciale) ;
- Annonce sonore des arrêts et destinations dans les bus livrés après février 2008 ;
- Signalétique statique (plan réseaux, tarifs, extrait de plan de ville...).

Mode Métro

- Ecrans d'information (messages commerciaux) dans les points de vente ;
- Mur d'images (GLF) ;
- Ecran d'informations multimodales avec temps d'attente ;
- Annonce sonore de la station dans les rames ;
- Information sonore en station (perturbation) ;
- Signalétique statique (plan réseaux, tarifs, extrait de plans de ville...) ;
- Information visuelle sur prochain arrêt en rame.

Mode Tramway

- Ecran d'information temps d'attente Tramway ;
- Annonce sonore des arrêts dans les rames ;
- Signalétique statique (plan réseaux, tarifs, extrait de plans de Ville aux arrêts...).

Tous modes

- Site internet et internet mobile ;
- Application « Pass Pass Easy Card » ;
- Application v'Lille ;
- Site collaboratif transpole ;
- Temps d'attente sur portable pour bus équipé de SAE (à vérifier) ;
- Alerte SMS ;
- Communication sur réseaux sociaux ;
- QR code et tags NFC sur certains arrêts bus ;

Pour les PMR

La MEL encourage le déploiement d'une information ciblée, par exemple :

- Les Bandes de guidage : système podotacile et fortement contrasté visuellement sur le sol, servant de guide détectable au pied ou à la canne par des personnes malvoyantes ou aveugles.
- Les plans multi sensoriels sont une représentation simplifiée de l'organisation des lieux sous forme de schéma qui utilise le relief,
- Les balises sonores délivrant un message sonore déclenché à partir d'une télécommande normalisée. Le réseau bus dispose de balises sonores.

Il est attendu de la part des soumissionnaires des propositions en la matière pour chacun des modes et catégories évoqués ci-dessus.