



HAL
open science

L'information des voyageurs dans les transports collectifs urbains : analyse des conventions et cahiers des charges d'exploitation

Thierry Gouin, Lila Kéchi, Pascal Vincent

► To cite this version:

Thierry Gouin, Lila Kéchi, Pascal Vincent. L'information des voyageurs dans les transports collectifs urbains : analyse des conventions et cahiers des charges d'exploitation. [Rapport de recherche] Centre d'études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques (CERTU). 1998, 23 p., tableaux. hal-02159973

HAL Id: hal-02159973

<https://hal-lara.archives-ouvertes.fr/hal-02159973v1>

Submitted on 19 Jun 2019

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Centre d'Etudes sur les Réseaux,
les Transports, l'Urbanisme
et les Constructions Publiques

L'INFORMATION DES VOYAGEURS DANS
LES TRANSPORTS COLLECTIFS URBAINS
Analyse des conventions et cahiers des charges
d'exploitation

Rédacteurs ou coordonateurs
Thierry GOUIN (CETE de Lyon)
Lila KÉCHI, Pascal VINCENT (CERTU)

Novembre 1998

NOTICE ANALYTIQUE

Organisme commanditaire : CERTU : Centre d'études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques 9, rue Juliette Récamier 69006 Lyon Tel : 0 472 74 58 00 Fax : 0 472 74 59 00			
Titre : L'INFORMATION DES VOYAGEURS DANS LES TRANSPORTS COLLECTIFS URBAINS			
Sous-titre : Analyse des conventions et cahiers des charges d'exploitation		Langue : Français	
Organisme auteur - Centre d'Etudes Techniques de l'Equipement de Lyon (CETE) - Centre d'études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques	Rédacteurs ou coordonateurs Thierry GOUIN (CETE de Lyon) Lila KÉCHI, Pascal VINCENT (CERTU)	Date d'achèvement Novembre 1998	
Remarques préliminaires : Cette étude a été réalisée dans le cadre de l'observatoire sur les conventions de transports collectifs urbains mis en place par le CERTU depuis quelques années. Différentes clauses des contrats entre autorités organisatrices de transports et exploitants seront analysées dans le futur, et c'est thème de l'information des voyageurs qui a été sélectionné pour ce rapport. Cette étude sert également dans le cadre du sous-comité « Relations contractuelles en matière d'informations multimodales » du comité « Télématique des Transports » de l'ATEC (Association pour le développement des Techniques d'Environnement et de Circulation) pour le sujet de l'information multimodale dans les conventions.			
Résumé : Le corpus de l'étude est formé des cahiers des charges annexés à 25 conventions récentes (passation du contrat après la mise en application de la loi n°93-122 du 29 janvier 1993 relative à la prévention de la corruption et à la transparence de la vie économique et des procédures publiques, dite loi Sapin). Il ne compte aucun gros réseau. Cette étude n'est pas une approche statistique. Le contenu des clauses traitant de l'information des voyageurs est quasi-identique d'une convention à l'autre. Il apparaît également que les autorités organisatrices ont une forte implication sur ces questions. Les conventions et cahiers des charges s'attachent peu au traitement des informations multimodales. Le plan de l'étude est le suivant : quelle est la nature de l'information communiquée au voyageur, à quel endroit en prend-il connaissance, sur quel support et à quel moment cette information est-elle diffusée. Nous examinerons ensuite les clauses sur les systèmes d'aide à l'exploitation et à l'information des voyageurs (SAEIV) et les pénalités prévues quand la qualité de l'information n'est pas conforme aux prévisions.			
Mots clés : Contrat, autorité organisatrice, voyageurs, information		Diffusion : Libre avec mention source	
Nombre de pages : 23 pages	Prix : 30 F	Confidentialité : Non	Bibliographie : Non

SOMMAIRE

I. L'INFORMATION DES VOYAGEURS DANS LES CONVENTIONS ET CAHIERS DES CHARGES D'EXPLOITATION	1
II. QUI A LA CHARGE DE L'INFORMATION ?	3
III. INFORMATIONS GÉNÉRALES SUR LE RÉSEAU	6
IV. IDENTIFICATION DU SERVICE	7
V. ITINÉRAIRES	9
VI. HORAIRES	11
VII. TARIFS	13
VIII. RENSEIGNEMENTS DIVERS	14
IX. LES SYSTÈMES D'AIDE À L'EXPLOITATION ET À L'INFORMATION DES VOYAGEURS (SAEIV).....	16
X. INFORMATION ET PÉNALITÉS, DÉMARCHE QUALITÉ.....	18

I. L'information des voyageurs dans les conventions et cahiers des charges d'exploitation

Cette étude a été réalisée dans le cadre de l'observatoire sur les conventions de transports collectifs urbains mis en place par le CERTU depuis quelques années. Différentes clauses des contrats entre autorités organisatrices de transports et exploitants seront analysées dans le futur, et c'est thème de l'information des voyageurs qui a été sélectionné pour ce rapport.

La présente étude a été menée à partir de l'analyse de 25 cahiers des charges d'exploitation, classiquement annexés aux conventions de délégation des services publics de transport urbain.

Ces cahiers des charges sont ceux des réseaux de :

Réseau	Date d'effet de la convention	Date d'échéance de la convention
Anecy	1/01/97	31/12/2002
Auch	1/09/96	31/12/2003
Calais	1/07/96	31/12/2002
Cannes	1/01/97	31/12/2011
Colmar	1/01/93	31/12/2003
Douai	12/07/96	31/12/2002
Epinal	1/01/96	31/12/2003
Fensch	1/01/96	31/12/2005
Grand Dax	1/07/96	31/07/2001
Laval	1/01/97	31/12/2002
Le Havre	1/01/97	31/12/2005
Lorient	1/01/98	31/12/2003
Metz	1/01/97	31/12/2001
Nancy	1/01/97	31/12/2001
Narbonne	1/07/97	31/12/2002
Nice	23/03/90	31/12/2001
Poitiers	1/01/97	31/12/2003
Saint-Claude	1/07/97	31/12/2004
Saint-Lô	1/01/97	1/01/2003
Sens	1/07/97	1/07/2004
Sète	28/01/94	21/12/2005
Saint-Chamond	1/07/97	31/12/2001
Saint-Dizier	1/03/96	31/03/2001
Thionville	1/01/96	31/12/2005
Thonon	1/01/97	31/12/1999

Pour étudier la façon dont les cahiers des charges d'exploitation des réseaux de transports collectifs urbains envisagent la question de l'information des voyageurs, nous nous poserons systématiquement les quatre questions suivantes : quoi ? où ? comment ? quand ?

- **QUOI** : quelle est la nature de l'information communiquée au voyageur ?
Exemple : généralités sur le réseau, identification du service, itinéraires, horaires, tarifs, renseignements divers...
- **OU** : à quel endroit le voyageur peut-il prendre connaissance de l'information ?
Exemple : aux points d'arrêt (poteaux, abribus...), sur les bus (à l'avant, à l'arrière, sur le côté...) ou dans les bus, en des points importants de l'agglomération, dans des lieux ouverts au public, chez les dépositaires ou distributeurs de titres de transport, au local d'information du réseau, dans la presse, à domicile, dans les mairies...
- **COMMENT** : quel est le support permettant de communiquer l'information au voyageur ?
Exemple : têtes de poteaux, frontons d'abribus, girouettes et bandeaux latéraux sur les bus, messages sonores dans les bus, fiches horaires, plans, guides, articles de presse, courrier personnalisé, numéro vert...
- **QUAND** : à quel moment l'information est-elle diffusée ?
Exemple : en permanence, une fois par an, à l'occasion de modifications du service, en cas d'événements imprévus...

Nous aborderons ensuite deux thèmes particuliers :

- système d'aide à l'exploitation et à l'information des voyageurs (SAEIV)
- information et pénalités - démarche qualité

Mais au préalable, nous examinerons rapidement de quelle façon les conventions et cahiers des charges d'exploitation abordent la question de l'information des voyageurs, en nous demandant comment sont partagés les responsabilités en matière d'information.

II. Qui a la charge de l'information ?

L'information des voyageurs est parfois évoquée dans les conventions de délégation elles-mêmes, mais c'est dans les cahiers des charges d'exploitation joints aux conventions qu'on trouve le plus de précisions sur ce sujet.

Quand l'information des voyageurs est évoquée dans les conventions, c'est généralement pour rappeler qu'elle est une des missions confiées aux exploitants par les autorités organisatrices dans le cadre de l'exploitation des réseaux urbains de transport public. Elle est alors souvent évoquée en même temps qu'un certain nombre d'autres missions relevant du même champ de compétences, telles que par exemple la PROMOTION ou la COMMUNICATION : « *L'exploitant assurera pour le compte de l'A.O. la promotion, la communication et l'information du réseau, ceci dans le strict cadre des budgets votés annuellement par l'A.O., et dans le souci de développer la fréquentation du réseau et les recettes directes émanant du trafic.* » (Colmar).

L'évocation de l'information des voyageurs dans les conventions peut être aussi l'occasion de rappeler le budget qui devra être consacré expressément à l'information, au besoin en séparant clairement l'information et la promotion : « *Le Délégué s'engage à mettre en oeuvre chaque année, à partir de 1996, un **budget d'information** et de communication au moins égal à 131 100 Francs hors taxes (cent trente et un mille francs) (en valeur d'avril 1995) pour 1995, le budget de promotion est ramené à 46 500 F. (quarante six mille cinq cents francs). Le Délégué doit produire le justificatif de ses dépenses de promotion sur simple demande de l'Autorité Organisatrice.* » (Bar-le-Duc).

Enfin, l'évocation de l'information des voyageurs dans les conventions permet aussi de définir aussi clairement que possible le rôle de chacun (AO et exploitant).

Pour résumer, on peut dire qu'en règle générale, l'A.O. définit (à travers le cahier des charges d'exploitation) les grands principes devant gouverner l'information des voyageurs sur le réseau. L'exploitant, lui, a la charge de mettre ces principes en application, sous le contrôle de l'A.O.. A ce titre, il peut avoir à mettre en place l'information, assurer sa mise à jour ainsi que l'entretien des supports. Mais une lecture rapide des conventions nous montre que la répartition exacte des rôles entre l'A.O. et l'exploitant peut varier notablement d'un réseau à l'autre.

Quand elles ne relèvent pas de l'A.O. exclusivement, les décisions concernant l'information des voyageurs doivent généralement lui être soumises :

« *L'exploitant assure la promotion du réseau et l'information des usagers. Les documents d'information à destination du public, les campagnes de communication seront soumis à l'accord de l'A.O..* » (Fensch).

« *L'exploitant assurera pour le compte de l'A.O. la promotion, la communication et l'information du réseau, ceci dans le strict cadre des budgets votés annuellement par*

l'A.O., et dans le souci de développer la fréquentation du réseau et les recettes directes émanant du trafic. » (Colmar).

A Epinal, il est prévu que l'exploitant adoptera la présentation que lui indiquera l'autorité organisatrice. A Lorient, tout document destiné à l'information du public doit être transmis à l'A.O. avant diffusion.

La diffusion proprement dite de l'information (mise en place, mise à jour, entretien) relève généralement de l'Exploitant. Ainsi, à Annecy, tous les plans et horaires sont fournis, mis en place et entretenus par l'exploitant. L'ensemble des frais pour les fournitures et travaux seront imputés aux comptes de résultat ou d'investissement. A Lorient, l'exploitant est tenu de porter à la connaissance du public, les tarifs et leurs modifications dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur. A Laval, Calais, Lorient, l'Exploitant doit assurer la diffusion de l'information du public par la publication des itinéraires, des horaires, des tarifs. A Sens, l'information est à la charge de l'exploitant. Elle est renouvelable au moins une fois chaque année pour la rentrée de septembre et autant que de besoin en fonction des modifications significatives du service urbain. A Saint-Dizier, la conception, la réalisation de toute l'information des voyageurs, ainsi que sa diffusion au public sont aux frais du délégataire et inclus dans les charges d'exploitation du service. A Epinal, l'exploitant a la charge de l'information des voyageurs aux arrêts. La mise en place de l'information est à assurer par l'exploitant.

A Douai, l'exploitant est tenu de mettre en place et maintenir en bon état les supports permettant l'affichage de l'information dont il est chargé sur les poteaux d'arrêts et les abribus.

A Colmar, Roanne et Brest, l'exploitant est chargé de faire figurer sur les signaux d'arrêt toute information utile aux clients du réseau de transport urbain pour pouvoir voyager. La conception, l'élaboration, la fourniture, la mise à jour des informations sont à la charge de l'exploitant ainsi que l'entretien des supports. L'entretien et la propreté des supports d'informations, ainsi que la transparence des protections de l'information seront assurés par l'exploitant (Roanne, Brest).

A Mâcon, il est prévu qu'une information complète du public, par la publicité des itinéraires, horaires, tarifs et modalités d'usage sera assurée et mise en œuvre progressivement et tenue à jour par l'Exploitant.

A Metz, le transporteur doit assurer sur son réseau et aux arrêts, la mise à jour, la maintenance et l'entretien des supports et documents d'information. Il est tenu d'en assurer le remplacement en cas de détérioration. Lorsque l'arrêt concerné est commun à plusieurs exploitants, et lorsque celui est équipé soit d'un poteau comprenant la tête d'identification et le corps d'affichage, soit d'un abribus équipé d'une tête d'identification et d'un cadre d'affichage, ces supports (poteaux ou têtes et cadres d'affichage installés sur les abribus) ainsi que les documents d'information à savoir les fiches de renseignements (horaires + schéma de la ligne concernée), le plan de quartier (format A3) ou le grand plan de réseau, seront entretenus par le transporteur. (Metz)

A Auch, l'exploitant est tenu de mettre à jour et d'entretenir l'information.

Dans le Grand Dax, toute affiche d'information maculée ou détériorée devra être immédiatement remplacée par l'exploitant.

Une fois précisée, dans la convention, la répartition des rôles en matière d'information des voyageurs, c'est le cahier des charges qui définit ce que sera cette information.

III. Informations générales sur le réseau

Certains réseaux peuvent souhaiter présenter à leurs usagers leurs principales caractéristiques. Ces réseaux sont peu nombreux. Ainsi, Saint-Dizier et Epinal veulent faire connaître les principales caractéristiques de leur réseau. Cannes, Poitiers, Fensch, Saint-Chamond informent les voyageurs sur l'exploitation des services.

L'information se fait : aux stations (Auch) ou aux arrêts et abribus (Sète).

Ce type d'information n'est diffusé qu'éventuellement à Saint-Dizier, Epinal, Fensch, Saint-Chamond, Nice.

L'information peut porter sur le réseau normal, le réseau du dimanche, les services spéciaux, les heures de départ de chaque service, les temps de parcours, les fréquences, les lieux de vente des titres de transport, les tarifs en vigueur à la date de publication des informations et les conditions d'utilisation des tarifs spécifiques (Roanne).

Une ligne téléphonique spécifique peut aussi être mise en place pour renseigner le voyageur sur le fonctionnement du service (Grand Dax). A Mâcon, le cahier des charges d'exploitation prévoit que *« l'Exploitant devra mettre en oeuvre les moyens appropriés pour être en mesure de fournir par téléphone toute information utile à l'utilisateur ou au client potentiel. »*.

IV. Identification du service

L'identification du service recouvre un certain nombre d'informations dont nous allons voir comment les réseaux prévoient la diffusion :

- nom de l'arrêt
- nom de la (les) ligne(s) desservant l'arrêt
- numéro de ligne (repérage : n° ou lettre)
- logo de l'A.O. / le signe ou les initiales du réseau
- direction - destination
- prochain arrêt - et - destination

A. Nom de l'arrêt

Le nom de l'arrêt est indiqué à demeure en tête du poteau ou sur le fronton de l'abribus. C'est un affichage fixe.

B. Nom de la (les) ligne (s) desservant l'arrêt

Le(s) nom(s) de la ou des lignes desservant l'arrêt (si les lignes ont des noms) figurent à demeure sur les poteaux et abribus. Saint-Dizier précise que les noms doivent être indiqués « très lisiblement ».

C. Numéro de ligne (repérage : n° ou lettre)

Les lignes sont généralement repérées par des numéros ou des lettres. Ces repères figurent systématiquement en tête de poteau ou au fronton de l'abribus marquant l'arrêt desservi. Ils figurent également sur ou dans les véhicules effectuant le service.

A l'avant du bus, le repère de ligne figure souvent sur une girouette frontale, traditionnelle ou électronique (le Grand Dax envisage par exemple les deux possibilités). Lorient précise que la signalisation doit être très lisible. Auch demande que la signalisation extérieure soit portée sur les bus de manière très apparente.

A Sens, les principaux éléments d'information (numéro et destination avant-arrière) doivent être largement dimensionnés et lisibles en toutes circonstances (abri des reflets, éclairage de nuit). Le repère de ligne peut également figurer à côté de la porte avant de montée des voyageurs.

Sur le côté du bus, Lorient prévoit une plaque latérale devant porter une signalisation très lisible. De la même manière, Bar-le-Duc prévoit des bandeaux latéraux devant porter le repère de ligne de manière très apparente. Annecy prévoit également que le repère de ligne figure sur le côté droit des bus.

A l'arrière du bus, une girouette (traditionnelle ou électronique) est souvent prévue pour reprendre les mêmes éléments d'information que la girouette avant. C'est le cas à Lorient, Auch, Sens (voir plus haut) avec les mêmes recommandations concernant la

lisibilité de la signalisation. Une plaque indiquant le repère de ligne peut aussi être prévue à l'arrière du bus (Auch, Sens).

D. Logo de l'A.O. / le signe ou les initiales du réseau

Le logo de l'autorité organisatrice ou du réseau doit généralement être visible sur les bus. Roanne indique qu'il doit être « toujours présent ».

E. Direction – destination

La direction, la destination ou le nom du terminus de la ligne sont des informations importantes à communiquer aux voyageurs. Aux arrêts, ces informations doivent figurer en tête de poteau. Sur les bus, elles doivent figurer « de manière très lisible » (La Roche-sur-Yon), « de manière très apparente » (Bar-le-Duc).

Généralement, la destination de la ligne est indiquée sur les véhicules au moyen d'une girouette, si possible lumineuse (Bar-le-Duc) ou éclairée (Roanne). La girouette peut être frontale (Lorient, Auch, Fensch). A Sens, comme pour les numéros de lignes, on précise que les indications de destination avant-arrière doivent être largement dimensionnées et lisibles en toutes circonstances (abri des reflets, éclairage de nuit). La girouette peut aussi être latérale (Le Havre) ou située à l'arrière du bus (Grand Dax).

La destination de la ligne peut aussi figurer sur des bandeaux latéraux, « de manière très apparente » (Bar-le-Duc). Dans les véhicules, l'indication de la destination de la ligne se fait éventuellement par l'intermédiaire du SAE (La Roche-sur-Yon).

F. Prochain arrêt et destination

L'indication du prochain arrêt n'est pas encore chose courante. Elle dépend en fait de l'existence ou non d'un SAE. L'indication du prochain arrêt, et éventuellement de la destination de la ligne, se fait à l'intérieur des véhicules. Cette information peut être visuelle ou sonore. Au Havre, certains véhicules sont équipés de girouettes intérieures. A Brest, le prochain arrêt est indiqué soit par affichage visuel, soit par un message sonore.

G. Services spéciaux ou occasionnels

De manière assez systématique, les réseaux prévoient que le voyageur puisse distinguer les services spéciaux ou occasionnels des services réguliers (Saint-Dizier, Epinal, Poitiers, Fensch, Saint-Chamond, Grand Dax, Sens, Nice, Sète, Calais, Bar-le-Duc, La Roche-sur-Yon). Il peut aussi arriver que les réseaux différencient les véhicules assurant des services affrétés ou sous-traités :

« Toutes ces informations seront différenciées pour distinguer les services assurés en propre par l'exploitant et ceux affrétés ou sous-traités. » (Laval, Lorient).

« Une signalisation appropriée devra permettre de distinguer les services sous-traités. » (La Roche-sur-Yon).

V. Itinéraires

La description des itinéraires peut se faire à travers un certain nombre d'informations plus ou moins détaillées :

- Schéma de la ligne desservie
- Plan du réseau
- Dessertes particulières

A. Schéma de la ligne desservie

Le schéma de la ligne desservie figure généralement aux points d'arrêt et dans les stations. Il doit comporter les principaux arrêts et les points de correspondance (Annecy, Fensch). Aux points non équipé d'un abribus, le support d'information peut consister par exemple en un document de format A4 horizontal avec horaires informatiques, installé dans le cadre d'affichage.

Le schéma de la ligne desservie peut aussi figurer sur le côté des bus. C'est le cas à Lorient où une plaque latérale doit indiquer de manière très lisible les terminus et les principaux arrêts (Lorient).

Le schéma de la ligne desservie figure aussi généralement dans les véhicules. Il indique les principaux arrêts et les points de correspondance (Annecy, Fensch). Il peut aussi montrer les principaux arrêts et les limites éventuelles des sections ou zones tarifaires (Calais, Mâcon).

B. Plan du réseau

Sur certains réseaux, les points d'arrêt sont équipés d'un plan simplifié du réseau, permettant de localiser l'arrêt où se trouve le voyageur (Lorient). A Metz, les points d'arrêt sont équipés d'un plan de format A3 découpé dans le grand plan du réseau, permettant de localiser les lignes dans le quartier au voisinage de l'arrêt.

Plus généralement, les points d'arrêt du réseau doivent être équipés d'un plan, en format réduit ou en grand format, installé dans le cadre d'affichage. A Lorient, on précise que les plans installés dans les abris doivent comporter la localisation de l'arrêt (« Vous êtes ici »).

Le plan du réseau peut aussi être affiché à l'intérieur des véhicules quand ceux-ci sont affectés à plusieurs lignes.

Le plan du réseau peut encore être affiché dans l'agglomération, en dehors des arrêts et stations, par exemple dans les gares d'échange ou auprès des pôles générateurs de trafic, sur des supports mis gratuitement à la disposition de l'A.O. ou sur divers supports mis éventuellement à la disposition de l'exploitant (Lorient).

A Sens, le cahier des charges d'exploitation prévoit que les voyageurs puissent consulter le plan du réseau au siège de l'exploitant, au point d'accueil du public, chez les dépositaires ou distributeurs, chez l'autorité organisatrice, dans toutes les mairies de la zone desservie.

Des mini-plans du réseau peuvent également être tenus à la disposition permanente des voyageurs aux points d'information prévus. Le plan du réseau peut en outre être distribué à domicile, dans les boîtes aux lettres ou être diffusé par la presse et les médias locaux (Sens).

C. Dessertes particulières

Des informations concernant certaines dessertes particulières peuvent être délivrées directement auprès du public concerné. Exemple : la desserte des établissements scolaires.

VI. Horaires

Les informations sur les horaires peuvent être de différentes natures :

- Horaires de passage à l'arrêt
- Horaires de la ou des lignes desservant l'arrêt
- Horaires du réseau
- Horaires particuliers

A. Horaires de passage à l'arrêt

Les horaires de passage sont indiqués sous forme de fiches aux arrêts principaux comme aux arrêts ordinaires.

B. Horaires de la ou des lignes desservant l'arrêt

Aux points d'arrêt doivent généralement figurer les horaires de la ou des lignes desservant l'arrêt. Certains cahiers des charges d'exploitation prennent le soin de préciser que ces horaires doivent être à jour.

A Saint-Dizier, Poitiers, Saint-Chamond, Nice, Sète, on indique que les horaires doivent comporter l'heure du premier et dernier passage pour chaque ligne. A Poitiers, Saint-Chamond, Nice, Sète, doivent également figurer les services du soir et du dimanche (+ jours fériés à Nice).

A Saint-Chamond, les horaires doivent indiquer la fréquence de passage aux heures de pointe et aux heures creuses. Sur d'autres réseaux, on indique soit la fréquence de passage soit les horaires si les intervalles entre départs sont supérieurs à 10 minutes (Calais), 15 minutes (Saint-Dizier, Poitiers) ou 30 minutes (Sète).

A Annecy, le cahier des charges prévoit la mise en place, que se soit sur les poteaux ou dans les abribus, d'un horaire précisant les fréquences moyennes de passage des bus, aux diverses périodes de la journée, sur la ou les lignes concernées par l'arrêt.

Metz précise que les horaires doivent figurer sur un document de format A4 horizontal avec le schéma de la ligne, installé dans le cadre d'affichage.

Les réseaux prévoient généralement que les horaires affichés aux points d'arrêt soient également affichés à l'intérieur des véhicules.

A Saint-Dizier, des horaires individuels sont également mis gratuitement à la disposition du public sous forme de carnets de poche.

C. Horaires du réseau

Dans tous les réseaux, les horaires font l'objet d'une large diffusion auprès des usagers potentiels. A Sens, des fiches de lignes sont disponibles aux points d'arrêt.

Des fiches, des livrets, des dépliants ou des guides horaires peuvent également être mis à disposition de la clientèle dans les centres d'information prévus à cet effet, au siège du réseau, chez les dépositaires ou distributeurs, au siège de l'A.O., dans les mairies de la zone desservie, dans les gares d'échange ou en dehors du réseau proprement dit, en des points importants de l'agglomération (exemple : auprès des pôles générateurs¹ de trafic à Mâcon).

Les horaires peuvent aussi faire l'objet d'une distribution à domicile. Au Havre, les horaires sont distribués dans les boîtes aux lettres au moins une fois par an pour les lignes les plus proches. En cas de modification, les nouveaux horaires sont également distribués dans les boîtes et/ou diffusés par voie de presse.

D. Horaires particuliers

Des informations concernant les horaires de certaines dessertes particulières peuvent être délivrées directement auprès du public concerné. Exemple : la desserte des établissements scolaires.

¹ Le cahier des charges d'exploitation ne précise pas ce que sont ces « pôles générateurs ».

VII. Tarifs

Les informations concernant les tarifs sont moins nombreuses :

- Tarification générale du réseau
- Ticket à l'unité

A. Tarification générale du réseau

Tous les réseaux prévoient d'informer les voyageurs sur la tarification en vigueur sur les lignes. Certains réseaux précisent que les informations concernant les tarifs doivent contenir entre autres leur date d'homologation (Le Havre, Fensch).

Cette information doit figurer aussi bien aux arrêts (poteaux ou abribus) que dans les véhicules ou dans la ville (sièges de l'exploitant et de l'A.O., points d'accueil du public, dépositaires ou distributeurs de titres...).

Voir itinéraires et horaires.

B. Ticket à l'unité

Des informations plus spécifiques peuvent éventuellement être affichées dans les bus, au niveau du conducteur. Elles pourront concerner par exemple les titres de transport vendus à bord des véhicules, en particulier le ticket à l'unité.

VIII. Renseignements divers

Au titre des renseignements divers, nous retiendrons :

- les adresses utiles
- les avis de service
- le règlement d'exploitation

A. Adresses utiles

Le point de vente de titres le plus proche est généralement signalé à chaque point d'arrêt du réseau.

Les coordonnées postales ou téléphoniques du point d'information du réseau peuvent être indiquées aux points d'arrêts et aux stations, ainsi que dans les véhicules.

A Mâcon, on prévoit que l'Exploitant « devra largement diffuser par tous moyens le numéro de téléphone correspondant à ce service de renseignement ». A Sens, ces informations sont diffusées en même temps que toutes celles étudiées plus haut (itinéraires, horaires, tarifs).

B. Avis de service

Les voyageurs doivent être informés par les moyens les plus appropriés des modifications ou suppressions temporaires des services (Saint-Dizier, Poitiers, Fensch, Saint-Chamond, Cannes, Nice, Sète, Bar-le-Duc, Roanne) au moins 48 heures à l'avance (Saint-Dizier) notamment par le SAEIV sur les lignes équipées de ce système (Poitiers).

Le cahier des charges d'exploitation du Grand Dax prévoit que toutes les perturbations prévues soient annoncées aux voyageurs. Aux points d'arrêt ou dans les bus, un avis doit indiquer quand auront lieu les travaux, les déviations importantes... et quand interviendront les modifications du service consécutives à ces perturbations.

En dehors des modifications de services liées à des perturbations temporaires et qui ont été évoquées plus haut, les réseaux prévoient d'informer leurs usagers sur les modifications ou suppressions de services qui surviennent normalement dans la vie de tout réseau. Ainsi, à Saint-Chamond : « *les voyageurs doivent être informés par les moyens les plus appropriés des créations, suppressions, prolongements ou raccourcissements de lignes* ».

Ailleurs, le public doit être prévenu 6 jours (Bar-le-Duc), 8 jours (Poitiers, Grand Dax), 15 jours (Fensch, Auch, Sète) à l'avance, par les affiches, par la presse et par tous autres moyens appropriés quand des changements importants et d'une durée supérieure à 2 jours (Poitiers, Bar-le-Duc), 3 jours (Grand Dax), 7 jours (Auch, Sète), 8 jours (Fensch) sont apportés aux conditions d'exploitation d'une ligne, dans sa création, sa suppression, ses prolongements ou ses raccourcissements (Poitiers, Nice, Sète).

C. Règlement d'exploitation

Aux points d'arrêt et aux stations ou dans les bus, peuvent figurer au moins les éléments les plus importants du règlement d'exploitation.

A Epinal, on indique ainsi « *les conditions dans lesquelles certaines catégories de voyageurs pourront bénéficier d'un accès prioritaire aux véhicules et aux places assises ainsi que les conditions de transport de bagages, paquets ou autres objets et animaux* ».

De la même façon, dans le bus, peuvent être affichés des conseils pour voyager tranquillement. Dans les bus toujours, mais aussi aux points d'arrêt et en station, peuvent être affichés les montants des indemnités ou amendes pour infractions.

IX. Les systèmes d'aide à l'exploitation et à l'information des voyageurs (SAEIV)

Comme nous venons de le voir, les cahiers des charges d'exploitation reprennent des clauses standard pour définir les exigences des AO en matière d'information des voyageurs. Le recensement qui précède dresse un panorama assez complet de ce que l'on pourrait qualifier d'*information courante* sur les réseaux urbains de transport public. Cette information courante recouvre en fait deux catégories d'information distinctes :

- une information générale et continue sur le fonctionnement du réseau (tarifs, horaires, règlement...), destinée au voyageur ou à l'usager potentiel,
- une information ponctuelle et instantanée, destinée au voyageur voyageant (numéro de la ligne, terminus...).

Sur les réseaux les plus importants, des systèmes d'aide à l'information se sont développés ces dernières années et délivrent les deux catégories d'informations que nous venons d'évoquer :

- placés aux stations ou en des points stratégiques de l'agglomération, ils diffusent des informations générales sur le réseau (ex : bornes d'information)
- couplés aux systèmes d'aide à l'exploitation, ils informent le voyageur sur le service qui lui est offert à un instant t (ex : annonce du prochain arrêt à l'intérieur des véhicules, affichage du temps d'attente sur les poteaux d'arrêt).

Quelques cahiers des charges rendent compte de ces avancées technologiques.

A. Poitiers

A Poitiers, l'A.O. a mis en place un dispositif d'aide à l'exploitation et à l'information des voyageurs. Ce dispositif comprend notamment des bornes d'information à un certain nombre d'arrêts indiquant le numéro de la ligne, la destination et le temps d'attente jusqu'au passage du bus suivant et un système d'affichage lumineux à l'intérieur des véhicules (destination, prochain arrêt). L'exploitant est tenu d'assurer de façon permanente le fonctionnement du dispositif.

B. Saint-Dizier

A Saint-Dizier, le SAEIV est en projet : « *Toute information du public doit être pensée et réalisée de manière globale et cohérente dans le souci d'offrir au public un réseau des Transports Urbains de Voyageurs homogène facile d'accès, et agréable à utiliser.* ».

Dans cet esprit, le Délégué soumettra à l'approbation de l'Autorité Organisatrice un ou plusieurs projets « d'information globale » du réseau des Transports Urbains.

Toute modification des conditions d'exploitation du Service (telle que la suppression de lignes, le changement de tarification, la création d'un service, etc.) entraînera l'actualisation dans le mois qui suit, de tout, ou partie, de l'information globale.

C. Metz

A Metz, une information SAEI a été mise en place à certains arrêts et dans les bus.

BORNES D'INFORMATIONS :

Plusieurs arrêts du réseau principal sont équipés de bornes d'informations destinées aux usagers des transports en commun. Le transporteur est tenu de vérifier que les informations délivrées sont exactes, en cas de dysfonctionnement ce dernier prendra toutes les mesures nécessaires afin de remédier, dans les plus brefs délais, à ces aléas de fonctionnement. Afin d'assurer une maintenance correcte de ces bornes le transporteur contractera un contrat d'entretien auprès du fabricant de ces matériels.

ABRIBUS "FOSTER" :

Huit abribus "Foster" ont été installés... et délivrent des informations destinées aux usagers des transports en commun. Le transporteur est tenu de vérifier que les informations délivrées sont exactes. En cas de dysfonctionnement, l'A.O. devra être prévenu dans les plus brefs délais afin que ce dernier puisse faire intervenir les personnes responsables de ces matériels.

AFFICHEURS EMBARQUES DANS LES BUS :

Ces afficheurs, au nombre de 50, installés dans les bus délivrent des informations sur la ligne empruntée (destination, prochain arrêt...). Le transporteur est tenu de vérifier que les informations délivrées sont exactes, en cas de dysfonctionnement ce dernier prendra toutes les mesures nécessaires afin de remédier, dans les plus brefs délais, à ces aléas de fonctionnement.

D. Brest

A Brest, les principaux arrêts du réseau (arrêts de correspondance, arrêts les plus fréquentés) seront pourvus de système d'information dynamique donnant en temps réel le temps prévisionnel d'attente du prochain passage pour chaque ligne desservant l'arrêt.

X. Information et pénalités, démarche qualité

Quelques contrats intègrent l'information des voyageurs dans leur démarche qualité, en accompagnant au besoin la définition d'objectifs d'une règle de bonus-malus sanctionnant ou récompensant l'exploitant en fonction de la qualité de l'information dispensée aux voyageurs.

A. Douai

Dans le cadre de sa démarche qualité, l'A.O. applique des pénalités pour information non disponible à bord des véhicules, à un arrêt, à un point de vente.

B. Nancy

L'Exploitant s'engage à se doter d'un Système Permanent de Mesure de la Qualité, dont les résultats seront régulièrement communiqués à la Communauté Urbaine ; ils porteront sur les points suivants :

- Dans le cadre de la qualité de l'offre de service :
 - Respect de la production
 - Respect de la ponctualité
 - Disponibilité des équipements
 - Propreté des bus
 - Etat général des bus
- Dans le cadre de la communication et des relations clientèle :
 - Relation avec la clientèle dans le bus
 - Information aux arrêts
 - Accueil téléphonique
 - Accueil agence commerciale
 - Accueil et relation commerciale avec les dépositaires.

Ces relations serviront d'autre part de base au calcul des pénalités éventuellement applicables. L'ensemble de ces mesures ainsi que le calcul des pénalités est précisé en annexe 7.

La Communauté Urbaine se réserve la possibilité, à tout moment, de faire vérifier l'auto-contrôle et les mesures effectués par l'Exploitant par une société extérieure. Ces missions resteront à la charge de la Communauté Urbaine.

C. Laval

Annexe 5 à la convention - Intéressement à la qualité de service - Détermination de l'intéressement relatif à chacun des 5 indicateurs de qualité de service

Au cours du premier trimestre 1997, les parties procèdent à deux vagues de contrôle de chacun des indicateurs de qualité afin de disposer d'une base de référence qui permettra

d'apprécier et de réajuster les niveaux des objectifs ci-dessous. Au bout de deux ans, les parties se rapprochent pour, le cas échéant, revoir ces objectifs.

Les indicateurs sont les suivants :

1. Information des voyageurs
2. Régularité – Ponctualité
3. Propreté
4. Relations avec la clientèle
5. Amabilité – Accueil
6. Synthèse

L'indicateur « Information des voyageurs » englobe plusieurs sous-indicateurs :

- Désignation des supports d'information : gare TUL - 185 abribus - 282 poteaux,
- Critères : affichage des documents conformes au référentiel défini avec le SITAL, informations exactes, lisibles, mises à jours,
- Jugement : Bon / refusé,
- Mode de contrôle : 5 vagues de contrôles contradictoires TUL/SITAL par an, 100 contrôles (Gare TUL, 40 abris, 60 poteaux) sur au moins 5 lignes à chaque fois,
- Objectif : 90 % de conformité soit 450 contrôles conformes par an,
- Bonus / Malus : si plus de 450 contrôles conformes, bonus de 30 KF ; si moins de 450 contrôles conformes, malus de 30 KF.

D. Lorient

Annexe « 3 » - Démarche Qualité

Les indicateurs définis sont :

1. Ponctualité
2. Information Voyageurs
3. Relation avec la clientèle
4. Relation avec le District
5. Propreté des véhicules
6. Contrôle fraude
7. Nuisances sonores et pollution atmosphérique
8. Sécurité

On a une déclinaison en plusieurs sous-indicateurs pour « Information Voyageurs » :

- Désignation des supports d'information : 330 abribus, 230 poteaux, 110 bus, la Gare d'Echanges.
- Critères dont :
 - Information aux arrêts :
 - Affichage des documents conforme à l'article 12 de la Convention selon le mobilier en place.
 - *nom de l'arrêt (fronton),*

- *plan du réseau avec la localisation de l'arrêt "Vous êtes ici" pour les abris,*
- *plan simplifié du réseau avec la localisation de l'arrêt aux poteaux,*
- *plan des lignes,*
- *fiches horaires,*
- *document tarifs,*
- *informations perturbations (travaux, déviation importante,...) prévues.*

Lorsque plusieurs lignes passent par un même arrêt, la priorité sera donnée, dans l'ordre aux horaires et au plan.

- Information à l'extérieur et dans les bus :

A l'extérieur du bus

- *Information sur les girouettes indiquant la ligne et la direction.*

A bord des bus

- *Information sur les tarifs,*
- *Information sur les conseils pour voyager tranquillement,*
- *Plan de la ligne ou plan du réseau si le véhicule est affecté sur plusieurs lignes,*
- *Tarif du ticket à l'unité au niveau du conducteur.*

- Information à la Gare d'Echanges

- Plan du réseau,
- Document sur les horaires : fiches de lignes ou guide horaires,
- Information sur les tarifs.

■ Jugement :

- Information aux arrêts : Information exacte, lisible, mise à jour.
- Information des bus : Information exacte, lisible, mise à jour.
- Information à la Gare d'échanges (Lorient) : Information disponible.

■ Mode de contrôle

- Contrôle trimestriel contradictoire C.T.R.L. / DISTRICT à l'initiative du DISTRICT.
- Information aux arrêts : 100 contrôles (40 poteaux - 60 abris) sur au moins 5 lignes.
- Information des bus : 20 contrôles au niveau de la Gare d'échanges (Lorient).
- Information à la Gare d'échanges (Lorient) : 5 demandes d'informations (plan - horaires...)

■ Objectif :

I indicateur global supérieur ou égal à 90 %

$$I = 0,60 I_a + 0,30 I_b + 0,10 I_{ge}$$

Ia indicateur de conformité arrêts

Ib indicateur de conformité bus

Ige indicateur de conformité Gare d'Echanges

■ Bonus / Malus :

Seuil	Bonus (en milliers de Francs)	Malus (en milliers de Francs)
≥ 95 %	+ 80	
≥ 85 % et < 95 %	+ 70	
> 75 % et < 85 %	+ 35	
= 75 %	0	
≥ 70 % et < 75 %		- 35
< 70 %		- 80