

UNE DIVERSITÉ  
DE PUBLICS

UN LIEU  
D'INFORMATION  
ET D'ORIENTATION

SUR LE TERRAIN  
DE DIVIA MOBILITÉS  
À DIJON

# KEOSCOPIE FLASH SCOPPIE

Février 2023

## Révéler le potentiel des « arrêts bus »



Porte d'entrée d'un territoire, vitrine du réseau de transport, les points d'arrêts sont un maillon clé de la mobilité de ses habitants et de ses visiteurs. Rarement traité selon les besoins, le vécu et la diversité des voyageurs, le point d'arrêt cristallise de nombreuses perceptions négatives: stress, ennui, perte de temps, inconfort, démotivation, situation dégradante, peur... Un sentiment renforcé par un mobilier souvent inspiré par une logique commerciale ou d'image, au détriment de services attendus par les voyageurs.



1/3

DES FRANÇAIS SONT  
GÉNÉS EN POSITION  
DEBOUT <sup>(1)</sup>

65%

DES VOYAGEURS CITENT LE  
CONFORT À L'ARRÊT EN TOP 3  
DES PRIORITÉS POUR LEUR  
FAIRE PRÉFÉRER LES  
TRANSPORTS EN COMMUN <sup>(2)</sup>

Sources :

(1) Données issues des études Keoscopie, capitalisant entre autres sur des données de l'INSEE.

(2) Données et profils d'attente : études de Benjamin Costi, ingénieur psychologue et consultant indépendant, pour Keolis.

Dans un contexte de nécessaire reconquête et fidélisation des voyageurs, améliorer la visibilité, le confort et l'information aux points d'arrêt, c'est améliorer l'accessibilité et l'attractivité des transports en commun. C'est aussi rendre le territoire plus désirable, en facilitant l'accès de tous les citoyens, à une vie active, sous toutes ses dimensions, quelles que soient leurs fragilités.

**UNE  
MULTITUDE DE  
FRAGILITÉS<sup>(1)</sup>**

**50 %**  
des citoyens Français  
en situation de fragilité  
dans leur mobilité

**20 %**  
des Français de 15 ans  
sont dans le dispositif  
« d'affectation longue  
durée » de la CPAM

**+24 %**  
de citoyens de plus 60 ans  
en une décennie en France  
et +39 % en Australie

**4 M**  
d'illettrés en France

**17 %**  
des Français n'ont pas  
le sens de l'orientation



**Un lieu incontournable,  
où l'on retrouve la diversité des citoyens**

**En y regardant de près, les comportements et les besoins des voyageurs aux points d'arrêt sont pluriels. De la pause bienvenue à la perturbation voire au sentiment d'impuissance et de confort, le temps d'attente en station s'inscrit dans une stratégie plus ou moins consciente d'anticipation, d'habitude ou d'adaptation.**

**Les impatientes**

Ce sont des voyageurs pressés qui trépident et sont focalisés sur l'arrivée du bus. Ils peuvent éventuellement fumer une cigarette ou écouter de la musique, mais leur regard est à l'affût de toute information sur le prochain départ, ils vérifient le temps d'attente, regardent leur montre. Ils hèlent le bus, remontent éventuellement le trottoir en amont pour anticiper son arrivée.

**Les vigilants**

Ces voyageurs sont concentrés sur leur espace de préhension par peur de la promiscuité, ou peur de tomber, pour maintenir leur caddie, une poussette ou surveiller leur enfant en bas âge. Le regard reste porté sur leur sphère personnelle, ils peuvent s'asseoir mais en restant vigilants par rapport aux autres et à l'arrivée du bus.

**Les proactifs**

Ce sont des voyageurs qui profitent de l'attente pour faire une course rapide, poster ou lire du courrier, chercher un colis... ou encore s'installent à l'écart pour passer un appel. Le temps d'attente devient un temps dont ils maximisent l'utilité.

**Les détendus**

Des voyageurs qui manifestent une détente dans leur occupation ou leur posture plus relâchée. Les voyageurs écoutent de la musique, ont le regard dans le vague et maintiennent une attention flottante par rapport aux informations. Il s'agit également de personnes voyageant à plusieurs, qui discutent, certains tournant parfois le dos au trafic.

**Les passants**

Au point d'arrêt, on ne retrouve pas uniquement des voyageurs dans l'attente du prochain passage. Selon leur configuration, ils offrent une halte bienvenue à des personnes ayant besoin d'un lieu pour se reposer, reprendre de l'énergie – comme on rechargerait sa batterie : s'asseoir, s'abriter de la pluie ou du soleil, avec le projet de continuer leur chemin à pied.

## Plus qu'un point d'arrêt, un point d'information et d'orientation

À la croisée de l'aménagement du territoire, du design urbain, de l'information voyageur et de l'identité du réseau de transport en commun, la conception de cet équipement est multidimensionnelle. Pour satisfaire un public varié aux besoins divers, partir des attentes et de la diversité des citoyens reste la clé. ■

### Un lieu visible, des arrêts compréhensibles

Jusqu'à présent les arrêts se fondaient dans le décor (gris sur gris), alors que les voyageurs plébiscitent une signalétique simple, attractive et visible de loin.

- Des équipements identifiables de loin, au premier coup d'oeil.
- Des noms d'arrêts faciles à lire et à dire ; et en lien avec l'équipement ou le quartier desservi.
- Un n° d'arrêt associé à chaque nom de station, pour être compris par le plus grand nombre.
- Des arrêts aller et retours positionnés de façon à être visibles dans les deux sens – et idéalement en face à face. ■

### Une information lisible et à jour

L'utilisation de solutions digitales ne remplace pas l'information « in situ », affichée à l'arrêt ou autour et consultable à tout moment par chacun.

- Pour s'orienter dans un quartier ou dans une commune et valoriser les services autour : les plans 3D, les roses des modes...
- Pour se représenter la ligne de transport et ses dessertes : les thermomètres verticaux ou les thermomètres simplifiés mettant en avant les points d'intérêts desservis.
- Pour agir sur les comportements (inciter à la marche, lutter contre les incivilités...) : oser les « Nudges », ces dispositifs signalétiques s'appuyant sur les sciences comportementales. ■

## BON À SAVOIR

# 4

fondamentaux

- Simplicité de l'information
- Assises en nombre suffisant
- Protection contre la pluie, le vent, le soleil...
- Indication du temps d'attente

# 32%

des voyageurs utilisent les points d'arrêt comme source d'information pour planifier ou suivre leur itinéraire



Nancy : signalétique augmentée et habillage événementiel pour la Semaine du Livre.

Orléans : fête de la Saint-Fiacre.  
Besançon : îlot végétal de fraîcheur en période de forte chaleur.

Bordeaux : plan de quartier orienté en transparence et schéma de ligne.

## POUR ALLER LOIN

**Du point d'arrêt à la « place de village » : un lieu ouvert et intégré à son environnement au potentiel iconique.** Sous le prisme du vivre-ensemble, la question de l'aménagement des espaces d'attente revêt une dimension politique, devenant lieu de rencontre d'une diversité de public. Faire vivre le point d'arrêt au rythme du territoire desservi, surprendre, ren-

voyer une image positive de la ville, susciter un sentiment de fierté chez les habitants est possible avec un habillage temporaire ou permanent, de la végétalisation de son toit à la décoration aux couleurs du quartier ou de ses événements. Il permet alors au passant et au voyageur de profiter des ressources du quartier (confort, agrément, services...). ■

## À Dijon, l'information voyageur aux arrêts DiviaMobilités fait peau neuve

Dès 2021, Dijon Métropole et DiviaMobilités ont initié un programme pluriannuel visant à imaginer et déployer de nouveaux dispositifs d'informations voyageurs sur des pôles d'échanges. Il vise à améliorer la fluidité du passage d'un mode de transport à un autre, dans un objectif global de report modal et de maximisation de l'usage des mobilités partagées. La démarche fait appel aux sciences comportementales afin d'inciter les voyageurs à suivre les indications sans contrainte, et afin de toucher un public très large. ■



Propulsé par l'Agence de l'Innovation pour les Transports.

### Darcy, juin 2021

Différents dispositifs pour mieux informer en intermodalité ont été testés avec pour point commun une forte visibilité dans l'espace public : affichage aux stations, plans de quartier, « Table d'orientation » au sol et signalétique dans les parkings DiviaPark.



### République, printemps 2023

Un nouveau dispositif sera déployé pour inciter à la marche à pied et améliorer le confort sur les sections les plus chargées, en rendant visible une « ligne piétonne régulière ».



### République, septembre 2022

Pour inciter au report modal du tram vers le bus, un dispositif complet a été déployé pour interpeller, informer, accompagner et rassurer les voyageurs. Les voyageurs ont plébiscité cette approche : la facilité à trouver le point d'arrêt a augmentée de 13%.

**KEO  
SCOPIE** *Un observatoire pour imaginer la mobilité de demain*

L'approche de Keoscopie est fondée sur l'observation des modes de vie dans les territoires et leur impact sur les usages en matière de mobilité sur un temps long. Nous conduisons des études auprès de tous les citoyens – qu'ils soient ou non utilisateurs des transports en commun – et dans tous les types de territoires. Celles-ci interrogent aussi bien les habitudes de vie que les usages et les attentes en matière de mobilité et apportent un éclairage inédit sur les besoins de mobilité.