



LES TENDANCES DE L'INFORMATION VOYAGEUR

FIABILISATION, RÉACTIVITÉ, PERSONNALISATION ET PRÉDICTION

A2 Consulting, cabinet de conseil ayant une forte expertise dans le domaine du transport, se penche depuis plusieurs années sur le sujet des mobilités de demain. A2 a donc décrypté les solutions mises en place par les acteurs de la mobilité pour informer ses voyageurs sur l'actualité des circulations.

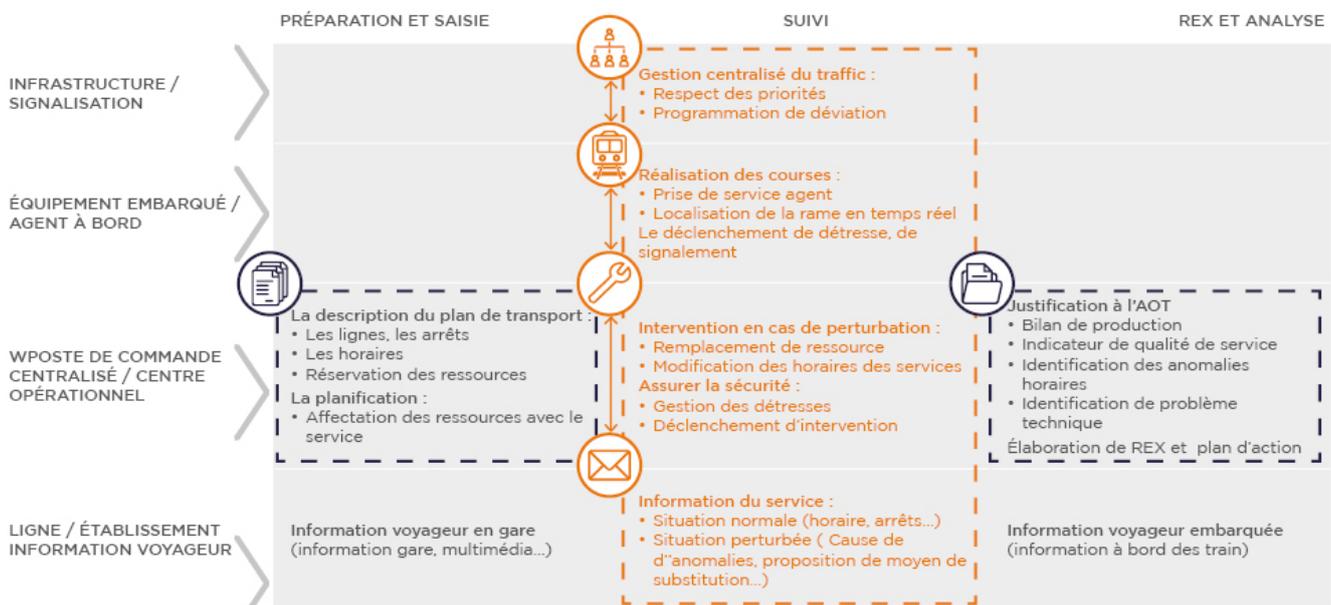
Dans un contexte d'augmentation et de démocratisation de l'offre de déplacement, l'information voyageur joue un rôle primordial pour assurer les performances économiques et sociales attendues chez l'opérateur de transport. Elle est l'un des piliers de la relation client et de la qualité du service dans les transports. L'information accompagne le voyageur tout au long de son déplacement pour lui assurer la meilleure expérience utilisateur : planifier et réserver son voyage, rappeler les conditions et accès à son mode de transport, assurer sa sécurité, l'informer de l'évolution du plan de transport et des conditions d'après-vente.

Pour délivrer l'information en temps réel, les transporteurs disposent d'un grand panel de canaux : les annonces et affichage en gare et à bord des trains, le déploiement de task force agents et les canaux digitaux (applications, sites

internet et bornes d'informations voyageurs en gares, etc.) de plus en plus utilisés. L'utilisation de ces canaux est adaptée en fonction de la situation : situation nominale, perturbée prévue (travaux, manifestation, déviation, etc.) et perturbée imprévue.

DE LA SITUATION NOMINALE À LA SITUATION PERTURBÉE, COMMENT LES TRANSPORTEURS FIABILISENT-ILS AU JOUR LE JOUR LEUR INFORMATION VOYAGEUR ?

Ces dernières années, les transporteurs ont privilégié l'exploitation de masse et le changement fréquent de programme de circulation au détriment de l'information, ce qui leur a valu nombre de critiques. Face à cette insatisfaction client, les acteurs de la mobilité, priorisent aujourd'hui une information fiable et en temps réel. Des programmes de plusieurs centaines de millions d'euros sont alors déployés pour moderniser organisations et outils sur chaque maillon de la chaîne de production de l'IV, client notamment en situation perturbée.



LÉGENDE

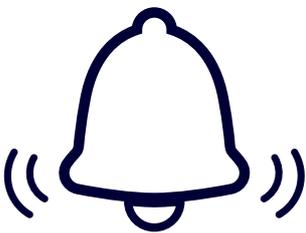
↔ communication

Chaîne de construction de l'information voyageur



CONSTRUCTION DE L'INFORMATION VOYAGEUR : DES ÉVOLUTIONS ORGANISATIONNELLES ET TECHNIQUES

De manière générale, le centre opérationnel (CO) suit en temps réel la localisation du train grâce au système de communication en continu entre le train et les équipements disposés le long de la voie. La technologie CBTC est basée sur ce principe et demeure aujourd'hui la plus performante. Elle a d'ailleurs connu plusieurs montées de version, offrant des informations plus fiables et une agilité dans l'exploitation grâce aux fonctionnalités d'automatisation.



Lors d'un incident sur le réseau, le terrain remonte directement l'information (nature de l'anomalie, durée, localisation) au CO. À partir de ce moment, le temps lui est compté pour adapter le plan de transport, il doit prendre rapidement la décision

de gestion qui impactera le moins possible les voyageurs. Cette pression est d'autant plus importante en zone dense où métro, RER, TER, etc. s'accumulent les uns à la suite des autres notamment en heure de pointe (pour les métros toutes les 90 secondes et certains RER toutes les 108 secondes). Certaines lignes sont connectées entre elles et un évènement sur l'une peut entraîner des conséquences sur l'autre (exemple : le RER D et le RER B).

CENTRALISATION DE LA REMONTÉE D'INFORMATION

Aussi, cette tâche s'avère particulièrement complexe lorsque les intermédiaires se multiplient dans une organisation qui n'est pas centralisée (risque de dégradation de la qualité de l'information, délai de transmission plus long, action prise en tunnel, etc.). Les gestionnaires d'infrastructures ont donc regroupé les métiers au sein des centres opérationnels pour assurer la coordination des actions et gagner en réactivité. Véritable tour de contrôle, le centre opérationnel, tel que celui de gare du Nord, assure la surveillance du réseau en continu grâce à une vision globale des circulations ferroviaires (position et progression des trains en temps réel, situation en gares, etc.).

Chaque incident lui est remonté. Tous les scénarios, de l'incident mineur au plus grave, font l'objet d'un plan d'action qui leur est associé, le mode de fonctionnement est industrialisé. Ces changements d'organisation

et de process permettent aux gestionnaires de délivrer une information fiable et claire (nature de la perturbation, impact prévisionnel, modes, lignes et directions impactées, durées estimées et solutions alternatives), en 10 minutes en situation perturbée imprévue et à J+1 en situation perturbée prévue. L'information retranscrite ne doit pas être une réalité faussement améliorée, mais doit correspondre exactement au dispositif qui sera mis en place, pour éviter toute situation d'engorgement, de désordre public et de danger sur les quais.

DIFFUSION DE L'INFORMATION VOYAGEUR : DES ÉVOLUTIONS TECHNIQUES ET SOCIALES

Lorsque l'information est construite, le transporteur la relaie dans une logique multicanale afin de toucher le maximum de voyageurs impactés par ces modifications. Ces dernières années, les équipements et outils de communication, dépassés par le progrès numérique, se sont vu renouvelés et modernisés. Les transporteurs mettent en œuvre les moyens nécessaires pour développer une information évolutive et adaptée aux différents usages, contextes et situations d'exploitation.

En gare, les exploitants optent pour des écrans d'affichage de meilleure résolution, plus grands et plus fiables, des tablettes agents délivrant l'information en temps réel. Certaines gares sont même équipées d'écrans tactiles pour les recherches d'itinéraire multimodal (projet Zenway de RATP). Sur le réseau bus, l'affichage statique des points d'arrêt est remplacé par un affichage dynamique estimant le temps d'arrivée des bus. En parallèle du déploiement de ces nouvelles technologies, des améliorations sur l'automatisation des messages et sur la fiabilité

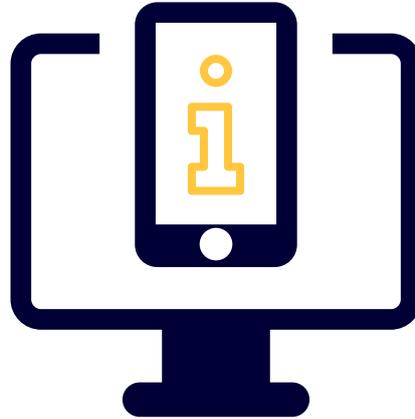




de l'information, telle que la géolocalisation, sont conduits (estimation d'heure d'arrivée adaptée au trafic, développement de la cartographie sur l'application client de traçabilité du bus en temps réel, etc.).

CENTRALISATION DES DONNÉES SUR UNE BASE UNIQUE

L'information est aussi transmise par les médias, sites internet, autres applications. Cependant, ces offres de service se sont développées indépendamment les unes des autres, utilisant des sources d'information différentes. Selon les supports utilisés et les gares, l'information n'est pas la même, elle manque de cohérence en situation perturbée, précisément là où le voyageur a besoin d'être rassuré, ce qui provoque agacement et parfois incivilités. Ainsi, toutes les gares et médias ont transformé leurs systèmes d'information, en opérant une migration des données vers une base de données unique et en modifiant son architecture fonctionnelle et technique. L'information voyageur est alimentée par les données du plan de transport (théorique, perturbé, opérationnel) via une seule source de diffusion : le Portail Information Voyageurs (PIV).



l'information. Leurs gestes métier ont évolué : précédemment vendeurs, ils sont aujourd'hui devenus des conseillers qui accompagnent le client et lui proposent des recommandations sur l'itinéraire, les modes de transport et l'offre billettique. En situation perturbée, ils adoptent une posture de prescripteur de l'information, montrent plus d'empathie, notamment pour les annonces à bord des trains.

Si l'information voyageur a déjà connu des évolutions des aspects organisationnel, technologique et social, les transporteurs continuent d'y investir massivement pour préparer l'ouverture à la concurrence progressive : maintien de leur activité et gain de nouveaux marchés.

A2 s'investit également auprès de ses clients pour les accompagner dans le déploiement de services innovants de transport sur les phases de cadrage et de déploiement, sur des projets de valorisation de données et de pilotage d'expérimentation.

UNE PRÉDICTION ET PERSONNALISATION DE L'INFORMATION EN COURS DE DÉVELOPPEMENT ET DE DÉPLOIEMENT

Les bases de données sont alimentées en continu pour permettre aux transporteurs d'analyser les données et notamment les causes de retard en fonction des paramètres impactants (typologie de la voie, trafic). C'est aujourd'hui l'un des enjeux des solutions MaaS, qui exploitent la data générée par les utilisateurs en vue d'améliorer leur service, prédiction de l'état des circulations et personnalisation de l'information transmise. De manière générale, les transporteurs doivent collaborer pour être capable de connaître l'état de circulation des autres réseaux, afin de proposer une offre complète et d'informer au mieux les voyageurs.

UN ACCOMPAGNEMENT HUMAIN AU PLUS PRÈS DES VOYAGEURS

La transformation de l'information voyageur est aussi sociale. Pour chaque évolution numérique, les agents doivent être formés aux nouvelles pratiques et nouveaux modes de fonctionnement. Ils sont les relayeurs du numérique et assurent la continuité de



Alexandre LEROLLE

Consultant secteur Transport



Chahden CHERIF

Associé en charge du pôle Transport

Si vous avez été intéressé par cet article, vous pouvez aussi consulter :

Les opérateurs de transport face à la crise du COVID-19 : enjeux et perspectives

<https://a2consulting.fr/actualites/opérateurs-transport-face-crise-covid-19/>