

INFORMATION VOYAGEURS

PRESCRIPTIONS POUR L'INFORMATION VOYAGEURS CIRCONSTANCIELLE

Volume 1 : Mode BUS/BHNS/CAR

Pour les opérateurs de transport en commun
et de mobilités en Île-de-France

Principes généraux et application
dans les modes de transport en commun

Sommaire

INTRODUCTION.....	4	3.3. MÉDIAS DISTANTS.....	106
1. RÈGLES GÉNÉRALES EN MATIÈRE D'IVC BUS	24	3.3.1. Site internet Île-de-France Mobilités	107
2. SITUATION NORMALE	40	3.3.2. Application Île-de-France Mobilités	111
2.1. AFFICHEURS DIGITAUX.....	44	3.3.3. Fils Twitter	115
2.1.1. Afficheurs espaces accueil	45	3.4. DIFFUSEURS SONORES.....	120
2.2. SUPPORTS STATIQUES.....	49	3.4.1. Diffuseurs sonores embarqués (annonces pré-enregistrées)	121
2.3. MÉDIAS DISTANTS.....	50	3.4.2. Diffuseurs sonores aux points d'arrêt (annonces pré-enregistrées, sur commande)	125
2.3.1. Site internet Île-de-France Mobilités	51	4. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE	132
2.3.2. Application Île-de-France Mobilités	55	4.1. AFFICHEURS DIGITAUX.....	135
2.3.3. Fils Twitter	59	4.1.1. Afficheurs en hauteur en travée	136
2.4. DIFFUSEURS SONORES	63	4.1.2. Afficheurs espaces accueil	140
2.4.1. Diffuseurs sonores au point d'arrêt (annonces pré-enregistrées, sur commande)	64	4.1.3. Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau	145
3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX	68	4.2. SUPPORTS STATIQUES EMBARQUÉS ET AU POINT D'ARRÊT.....	148
3.1. AFFICHEURS DIGITAUX.....	75	4.3. MÉDIAS DISTANTS.....	152
3.1.1. Afficheurs en hauteur en travée	76	4.3.1. Site internet Île-de-France Mobilités	153
3.1.2. Afficheurs espaces accueil	80	4.3.2. Application Île-de-France Mobilités	158
3.1.3. Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau	84	4.3.3. Site internet et application Île-de-France Mobilités	163
3.2. SUPPORTS STATIQUES.....	88	4.3.4. Fils Twitter	168
3.2.1. Supports statiques aux points d'arrêt	89	4.4. DIFFUSEURS SONORES	173
3.2.2. Supports statiques embarqués	102	4.4.1. Diffuseurs sonores embarqués (annonces pré-enregistrées)	174
		4.4.2. Diffuseurs sonores aux points d'arrêt (annonces pré-enregistrées, sur commande)	179

Sommaire

5. AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES	186	6.2. SUPPORTS STATIQUES	256
5.1. AFFICHEURS DIGITAUX.....	190	6.3. MÉDIAS DISTANTS.....	257
5.1.1. Afficheurs en hauteur en travée	191	6.3.1. Site internet Île-de-France Mobilités	258
5.1.2. Afficheurs espaces accueil	195	6.3.2. Application Île-de-France Mobilités	263
5.1.3. Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau	199	6.3.3. Fils Twitter	268
5.2. SUPPORTS STATIQUES.....	204	6.4. DIFFUSEURS SONORES	273
5.2.1. Supports statiques aux points d'arrêt	205	6.4.1. Diffuseurs sonores embarqués (annonces pré-enregistrées)	274
5.2.2. Supports statiques embarqués	209	6.4.2. Diffuseurs sonores embarqués (prise de parole du PCC)	275
5.3. MÉDIAS DISTANTS.....	213	6.4.3. Diffuseurs sonores aux points d'arrêt (annonces pré-enregistrées)	280
5.3.1. Site internet Île-de-France Mobilités	214	ANNEXES ET BIBLIOTHÈQUES	281
5.3.2. Application Île-de-France Mobilités	218	ANNEXES	283
5.3.3. Fils Twitter	222	Annexe 01 : Table de correspondance des causes	284
5.4. DIFFUSEURS SONORES.....	227	Annexe 02 : Plan neige	288
5.4.1. Diffuseurs sonores embarqués (annonces pré-enregistrées)	228	BIBLIOTHÈQUES.....	293
5.4.2. Diffuseurs sonores au point d'arrêt (annonces pré-enregistrées, sur commande)	232	Bibliothèque 01 : Pictogrammes Twitter	294
6. SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES.....	236	Bibliothèque 02 : Modèles supports statiques	296
6.1. AFFICHEURS DIGITAUX.....	241	Bibliothèque 03 : Bandeau d'information temporaire du site iledefrance-mobilites.fr	303
6.1.1. Afficheurs en hauteur en travée	242		
6.1.2. Afficheurs espaces accueil	246		
6.1.3. Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau	251		

INTRODUCTION

RAPPEL DU SCHÉMA DIRECTEUR DE L'INFORMATION VOYAGEURS

LE SCHÉMA DIRECTEUR DE L'INFORMATION VOYAGEURS

Le Schéma Directeur de l'Information Voyageurs (SDIV), définit de manière synthétique les grandes orientations de l'intervention d'Île-de-France Mobilités dans le domaine de l'information voyageurs.

À ce titre, cinq orientations, constituant des objectifs fonctionnels prioritaires, ont été retenues. Elles sont déclinées en un ensemble d'actions.

1. LES OBJECTIFS

OBJECTIF N°1 :

MIEUX METTRE EN VALEUR, MIEUX « RÉVÉLER » L'OFFRE GLOBALE DE TRANSPORT ET SES POTENTIALITÉS

L'offre de transport est souvent objectivement plus riche, plus dense que ne se le figurent les voyageurs. Son potentiel, notamment par le jeu des correspondances, est insuffisamment connu. Le défaut de lisibilité de l'offre est un handicap certain pour le développement de l'usage des transports en commun.

Cette première orientation du SDIV doit conduire à des déploiements d'actions nouvelles dans deux directions complémentaires :

- La production de contenus multimodaux (parfois multi-opérateurs), communautaires, sous la maîtrise d'ouvrage directe d'Île-de-France Mobilités dont c'est la mission ;
- Le déploiement de dispositifs d'information multimodale au plus près du terrain, dans les pôles d'échanges, dans des agences locales de mobilité.

OBJECTIF N°2 :

MIEUX UTILISER L'INFORMATION VOYAGEURS POUR DIMINUER L'IMPACT DES SITUATIONS PERTURBÉES

Sur ce point, le SDIV part du besoin fondamental des voyageurs : « être informé pour pouvoir décider ».

Une information systématique et cohérente sur les perturbations doit donc être développée, qui alerte, informe sur l'ampleur de l'évènement et ses conséquences, propose des alternatives.

L'initiative de la gestion en temps réel des perturbations ne peut bien sûr que relever des opérateurs qui disposent des compétences et des moyens humains pour y faire face.

Plus qu'en situation nominale, la situation perturbée exige une grande qualité dans les transferts d'information entre opérateurs, un partage des modalités de transmission de l'information pertinente sur le fond et dans la forme.

Dans cette optique, des chartes et prescriptions ont été définies par Île-de-France Mobilités dans le cadre du SDIV. Elles portent sur :

- La « Charte des Supports et des Contenus d'Information Voyageurs » (CSCIV), qui trace la voie vers la définition d'un « langage transport » cohérent à l'échelle du territoire francilien. Il s'agit, à travers cette charte, de s'assurer que les supports et contenus d'information soient suffisamment harmonisés et cohérents quels que soient les opérateurs qui les exploitent.
- Les Prescriptions Signalétiques, qui proposent aux voyageurs un langage commun au périmètre de la Région Île-de-France en matière de sigles, signes et symboles, afin de garantir une orientation fluide et sans couture dans les espaces du réseau de transports.
- Les Prescriptions Cartographiques, dans la même perspective que le précédent document, mais concentrées uniquement sur les cartographies. Pour cela, le document propose un ensemble de principes graphiques harmonisés pour le territoire francilien.
- Les Prescriptions fonctionnelles et graphiques pour les afficheurs digitaux, qui dans le même esprit que les deux prescriptions précédentes, permettent d'harmoniser la construction des informations visuelles que les voyageurs obtiendront sur les différents équipements d'information voyageurs dynamique dans les espaces de transport.

RAPPEL DU SCHÉMA DIRECTEUR DE L'INFORMATION VOYAGEURS

- Les formats d'échanges de données comme SIRI, qui ont pour objectifs d'apporter au niveau des médias d'information voyageurs un langage « standardisé » permettant de faciliter les échanges de données et de produire de l'information en temps réel.
- Les Prescriptions pour l'Information Voyageurs Circonstancielle (objet du présent document), qui visent à harmoniser et rendre cohérents l'ensemble des pratiques et messages d'information voyageurs lors des situations perturbées (prévues et imprévues) produits par les opérateurs de transport.

Ces chartes et prescriptions, qui ont déjà fait l'objet d'un important travail de conception en partenariat avec les opérateurs de mobilité sous contrat, font partie intégrante du SDIV. Elles ont vocation à être complétées et adaptées régulièrement afin de répondre aux besoins des Voyageurs et aux enjeux de la mobilité durable et inclusive, en prenant en compte les évolutions technologiques. Les fichiers sources sont disponibles sur la Plateforme Régionale d'Information pour la Mobilité (PRIM) d'Île-de-France Mobilités.

OBJECTIF N°3 :

CONSTRUIRE LA CONTINUITÉ DE SERVICE DANS LES PÔLES D'ÉCHANGES ET AMÉLIORER LES CORRESPONDANCES ENTRE RÉSEAUX STRUCTURANTS ET RÉSEAUX DE RABATEMENT

L'information doit aider le voyageur à passer d'une « rupture de charge » subie à une « continuité de service » transparente.

La construction de « bulles d'information » dans les lieux d'échanges est un objectif essentiel. Cet outil en tant que systèmes d'information locaux est l'un des maillons permettant de répondre aux besoins des voyageurs.

Les problématiques de correspondances entre réseaux structurants et réseaux de rabattement devront être plus prioritairement traitées en systématisant les déploiements d'équipements d'information voyageurs menés dans le cadre du SDIV.

OBJECTIF N°4 :

TIRER LE MEILLEUR PARTI DE L'OFFRE DANS LES ZONES OU LES PÉRIODES D'OFFRE PEU DENSES

L'information des voyageurs doit être d'autant plus performante que l'offre de transport est plus faible. La criticité d'une information dépend à l'évidence fortement des niveaux d'offre, or les dispositifs actuels sont plus complets et plus performants dans les zones d'offre dense. Ils sont plus lacunaires dans les zones et périodes horaires moins bien desservies. C'est donc une inversion des priorités que le SDIV invite à entreprendre.

En matière d'information voyageurs statique aux points d'arrêt, les critères d'éligibilité au financement d'Île-de-France Mobilités seront revus dans un sens plus qualitatif alors qu'ils sont aujourd'hui essentiellement quantitatifs. La problématique de maîtrise d'ouvrage des points d'arrêts devra également être abordée pour rendre plus efficace les efforts déployés par chacun des acteurs.

En matière d'information voyageurs dynamique, les médias à distance à accès universel devront être développés (téléphone, ...). Ils constituent en effet le seul moyen réellement efficace pour donner une information aux voyageurs dans le cas d'offre peu dense.

OBJECTIF N°5 :

RENDRE L'INFORMATION ACCESSIBLE À TOUS

Les problèmes d'accessibilité aux réseaux de transport public ne se posent pas seulement en termes d'accessibilité physique aux installations. L'accès à l'information est tout aussi crucial pour des voyageurs souffrant de déficience sensorielle ou cognitive.

Le Schéma Directeur de l'Accessibilité approfondit cette dimension essentielle du SDIV et est complété par l'ensemble des chartes et prescriptions conçues par Île-de-France Mobilités.

RAPPEL DU SCHÉMA DIRECTEUR DE L'INFORMATION VOYAGEURS

2. LE TRAITEMENT DE L'INFORMATION VOYAGEURS CIRCONSTANCIELLE (IVC)

LES OBJECTIFS

Île-de-France Mobilités a élaboré le présent document, les Prescriptions pour l'Information Voyageurs Circonstancielle, qui vise à stabiliser les pratiques des opérateurs et disposer d'un référentiel des messages d'information voyageurs harmonisés pour le traitement des situations perturbées prévues et non prévues pour l'ensemble des contenus statiques et dynamiques.

L'objectif, comme évoqué précédemment, est d'harmoniser les pratiques et les messages diffusés aux voyageurs sur l'ensemble des contenus d'information voyageurs. Ces prescriptions s'intègrent pleinement dans l'ambition recherchée par le SDIV et ses objectifs.

Concernant le document en lui-même, il est construit dans l'optique de servir de référentiel de paramétrage à la mise en place d'un nouvel outil de Gestion Centralisée de l'Information Voyageurs qui sera mis à disposition des opérateurs de transport à partir de 2024/2025 et servira également de référentiel des bonnes pratiques en matière de rédaction et de constitution des messages visuels et sonores produits et à destination des voyageurs.

LA DÉMARCHE

Forte de son rôle d'Autorité Organisatrice des Mobilités et des ambitions du Schéma Directeur de l'Information Voyageurs, Île-de-France Mobilités s'est lancée dans la constitution de ces prescriptions en s'appuyant sur les remontées des voyageurs et sur le constat que le niveau d'information en situations perturbées, la cohérence et le partage d'information entre opérateurs de transport étaient insuffisamment performants. La mise en concurrence du réseau francilien a permis d'accélérer l'ambition et la démarche d'Île-de-France Mobilités.

Le document sera constitué de plusieurs volumes, le premier publié étant dédié au mode Bus. Puis suivront progressivement un volume consacré au mode Tramway et Câble, puis au mode Train/RER, pour finir avec le mode Métro. La publication des volumes est donc rythmée par la mise en concurrence du réseau de transports en commun francilien.

LES AMBITIONS D'ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS

En publiant le premier volume des Prescriptions pour l'Information Voyageurs Circonstancielle et en lançant la démarche de développement d'un outil de Gestion Centralisée de l'Information Voyageurs à destination des opérateurs de transport, Île-de-France Mobilités ambitionne pour les années à venir d'améliorer significativement le traitement des situations perturbées prévues et imprévues. Cette ambition inscrite dans le plan d'actions pour l'amélioration de l'information voyageurs 2018-2024 permettra aux opérateurs de transport de disposer de référentiels et outils qui garantiront l'harmonisation et la cohérence des messages d'information diffusés aux voyageurs dans les espaces de transport du mode Bus. Par la suite, l'ambition affichée d'Île-de-France Mobilités sera d'étendre ces outils et pratiques aux autres modes de transport franciliens.

Île-de-France Mobilités s'est lancée dans une dynamique qui est davantage orientée vers une harmonisation des pratiques des opérateurs de transport en matière d'information voyageurs et se positionne davantage comme Autorité Organisatrice des Mobilités « opérationnelle ».

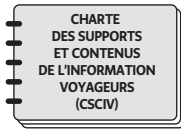
Au travers de ce document, Île-de-France Mobilités vous propose de trouver ci-après les éléments qui composent le premier volume publié (Octobre 2023) des Prescriptions pour l'Information Voyageurs Circonstancielle.

SCHÉMA DES CHARTES ET PRESCRIPTIONS DÉFINIES PAR ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS

Orientations politiques

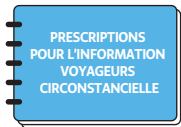
SCHÉMA DIRECTEUR DE L'INFORMATION VOYAGEURS

Spécifications générales



Pour tous les opérateurs de transport en Île-de-France

Prescriptions opérationnelles



Pour l'ensemble des acteurs de transport et de la mobilité en Île-de-France

RESSOURCES DISPONIBLES SUR LA PLATEFORME OPEN DATA PRIM ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS

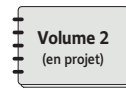


MODE
BUS/BHNS/CAR



Bibliotheque_modeles

Couleurs CMJN (impression papier) :
_CMJN.pdf

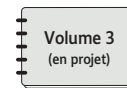


MODE
TRAMWAY - CÂBLE



Bibliotheque_outils_modeles

Couleurs CMJN (impression papier) :
_CMJN.eps



MODE
MÉTRO



MODE
TRAIN/RER

- Travaux - Modèles génériques simples (A4 horizontal et vertical)
- Travaux - Modèles génériques complexes (A4 horizontal et vertical)
- Travaux - Modèles arrêt non desservi (A4 horizontal et vertical)
- Travaux - Modèles en embarqué (A4 horizontal et vertical)
- Mouvements sociaux - Modèles identiques en embarqué et sur site (A4 horizontal et vertical)
- Autres situations perturbées prévues - Modèles identiques en embarqué et sur site (A4 horizontal et vertical)
- Plan neige - Modèles génériques 3 et 10 lignes (A4 vertical)

LEXIQUE

Situations de déclenchement de l'information voyageurs circonstancielle

INFORMATION VOYAGEURS CIRCONSTANCIELLE

Il s'agit de l'information délivrée aux voyageurs, sous forme visuelle ou sonore, sur une situation prévue ou imprévue pour laquelle l'offre de transport est impactée, et qui renseigne sur les conséquences de la perturbation sur la circulation et éventuellement sur leurs causes.

SITUATIONS NORMALES

Une situation normale renvoie à une situation d'exploitation sans encombre, non affectée par une perturbation. Dans ce cas, le plan de transport théorique prévu et communiqué par l'opérateur, se réalise sans écart par rapport à l'offre théorique (sans retard, sans aléa).

SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

Une situation est dite perturbée prévue dès lors qu'un aléa impactant au moins une circulation à hauteur d'un retard de plus de 5 minutes est prévisible la veille du jour de circulation au plus tard à 17 h. Ces situations possèdent la caractéristique commune d'être du fait de l'opérateur.

SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES DE GRÈVES

Une situation dite de grève renvoie à une grève des agents de l'opérateur impactant potentiellement l'offre théorique.

SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES DE TRAVAUX

Le terme travaux renvoie aux travaux, affectant l'offre de transport de l'opérateur, effectués :

- Par l'opérateur ou par un sous-traitant ;
- Par un autre opérateur ;
- Par une collectivité ;
- Par un tiers avec autorisation de voirie.

AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

Les situations perturbées prévues autres que les situations de travaux ou de grève désignent toute situation perturbée et qui est connue au plus tard la veille du jour de circulation à 17 h. Elle peut désigner, de façon non exhaustive diverses situations : une manifestation, une déviation, des travaux sur un réseau de transport autre que le réseau exploité par l'opérateur, des grèves extérieures impactant l'offre théorique, etc. Ces situations ne sont pas du fait de l'opérateur.

SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES

Une situation perturbée non prévue renvoie à toute situation ayant un impact sur la circulation sur le réseau de l'opérateur qui ne pouvait être anticipée avant 17 h la veille du jour de circulation.

LEXIQUE

Contenus distincts de l'information voyageurs circonstancielle, non traités par le référentiel

INFORMATION VOYAGEURS

L'information voyageurs désigne toute information délivrée aux voyageurs et utile à leurs déplacements, que ce soit en phase de préparation, au cours du voyage ou après le trajet au lieu de destination.

En pratique, l'information voyageurs circonstancielle ne recouvre donc pas les données d'information voyageurs suivantes qui relèvent de la présentation de l'offre nominale uniquement :

- Plans du réseau et désignation des lignes ;
- Horaires des lignes et arrêts ;
- Prochains passages et données de circulation (quai, emplacement) ;
- Information trafic en temps réel ;
- Itinéraires.

INFORMATIONS TARIFAIRES

Les informations tarifaires renseignent sur les prix des titres de transports matérialisant le droit d'un individu à utiliser les transports collectifs sur un périmètre géographique et temporel donné.

Cela désigne par exemple les informations sur les gammes tarifaires, les forfaits temporaires (remboursement du passe Navigo, forfait pollution).

COMMUNICATION COMMERCIALE

La communication commerciale désigne les actions commerciales, marketing et événementielles concernant les offres de services proposés aux voyageurs, y compris information dans le cadre des renforts d'offre.

Les informations commerciales désignent par exemple les offres commerciales des opérateurs ou les situations de renforts d'offre (31 décembre, fête de la musique, etc.) avec tarifs ou service améliorés.

INFORMATIONS DE SERVICES ET RÉGLEMENTAIRES

Les informations de services et réglementaires désignent les messages, pré-enregistrés ou non, à l'attention de l'ensemble des voyageurs relatifs aux règles d'usage et de sécurité.

Cela désigne par exemple :

- Les annonces réglementaires (plan Vigipirate, alerte attentat, alerte enlèvement) ;
- Les annonces de sécurité (passage d'un train sans arrêt) ;
- Les annonces sur les règles d'usage (interdiction de fumer ou de vapoter, attention aux oublis de bagages, aux pickpockets).

ÉCOSYSTÈME

Principes prévisionnels de la Gestion Centralisée de l'Information Voyageurs (GCIV)

INSERTION DU RÉFÉRENTIEL IVC DANS LE SYSTÈME D'INFORMATIONS VOYAGEURS

Le présent document a pour fonction première de servir de référentiel des bonnes pratiques en matière de rédaction et de constitution des messages visuels et sonores produits et à destination des voyageurs, dont ces derniers prennent connaissance sur site, à distance ou en embarqué.

Concernant sa mise en œuvre, plusieurs systèmes de traitement de l'information participent à la détection, à la transmission des informations sur l'état du trafic, ainsi qu'à la diffusion des messages diffusés sur le réseau francilien, afin de rendre possible leur constitution.

Le référentiel des prescriptions IVC, outre sa fonction première, est ainsi construit dans l'optique de servir de référentiel de paramétrage à la mise en place d'un nouvel outil de Gestion Centralisée de l'Information Voyageurs « GCIV » qui sera mis à disposition des opérateurs de transport à partir de 2024/2025.

CONTENU DES SCÉNARIOS DE LA GCIV

La GCIV déclenche des scénarios d'information voyageurs qui sont diffusés dans les médias d'information voyageurs visuels et sonores, à partir d'une série d'évènements définis ou non à l'avance. Ces scénarios permettent notamment d'améliorer la réactivité de diffusion de l'information aux voyageurs face à un évènement d'exploitation. L'outil de GCIV permet également de stabiliser les pratiques et les gestes métiers en matière d'information voyageurs.

En préparation du déploiement de la GCIV, plusieurs principes prévisionnels de son application ont donc été établis ci-après, en s'appuyant sur deux exemples d'évènements et leurs modalités :

Scénario 1 : Une perturbation non prévue - un accident bloque une rue ;

- Cas d'usage 1 : Avec des conséquences pour les lignes d'un seul opérateur de Bus ;
- Cas d'usage 1 bis : Avec des conséquences sur les lignes d'un opérateur de Bus qui en ont sur un second opérateur.

Scénario 2 : Une perturbation prévue - une manifestation :

- Cas d'usage 2 : Avant l'évènement ;
- Cas d'usage 2.2 : Pendant l'évènement.

ÉCOSYSTÈME














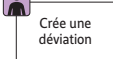






Principes prévisionnels de la Gestion Centralisée de l'Information Voyageurs (GCIV)

REPRÉSENTATION D'EXEMPLES DE SCÉNARIOS DE LA GCIV ET DES PROCESSUS ASSOCIÉS

Ces schémas présentent donc, à la survenance de ces événements :

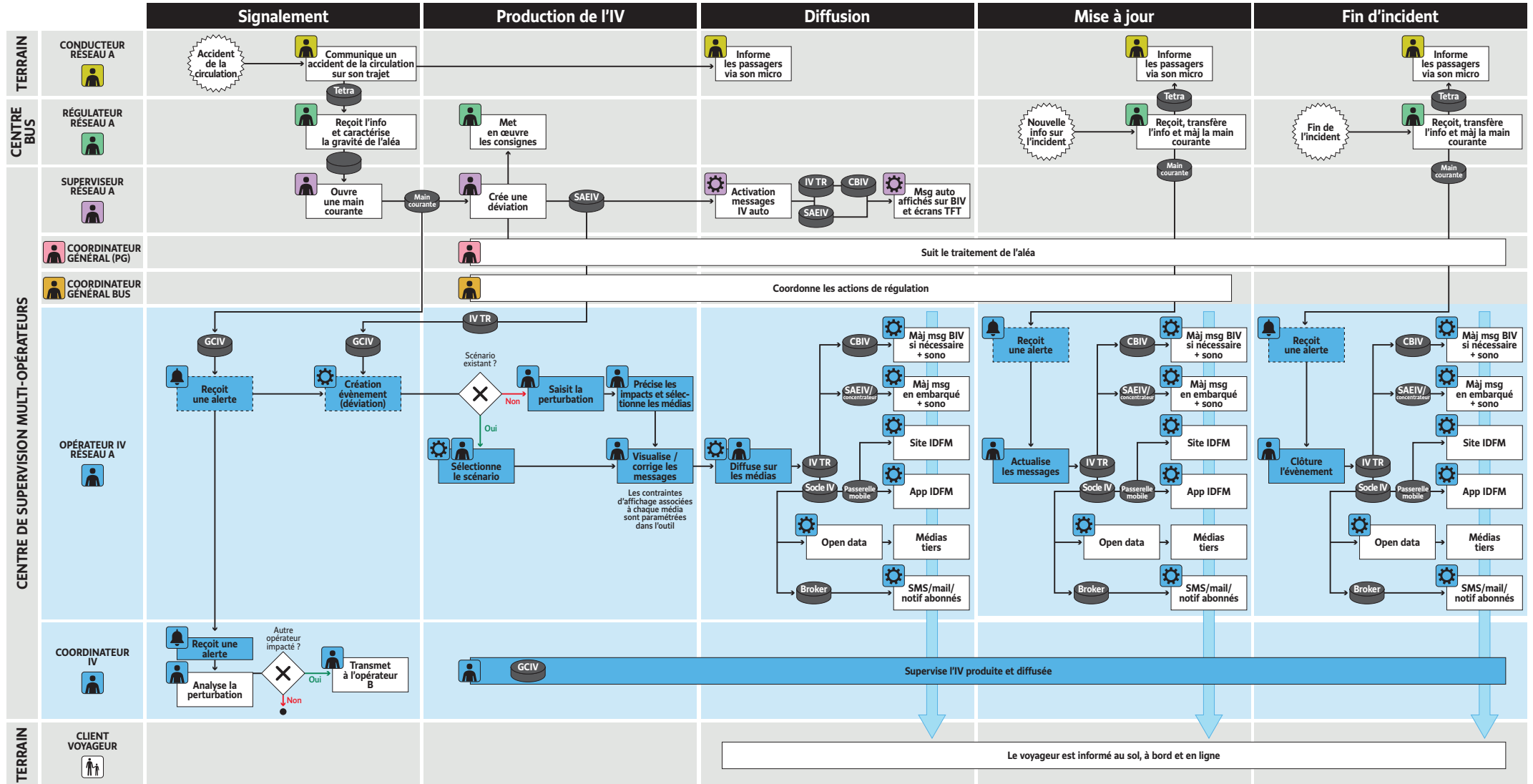
- Les composantes du Système d'Information Voyageurs ;
- Le processus organisationnel applicable aux scénarios d'information voyageurs déclenchés, en particulier les rôles des opérateurs au sein de la GCIV ;
- Les arbitrages à prendre par les opérateurs en matière d'IVC.

LÉGENDE

Production de l'IV	Étape de la GCIV		Conducteur opérateur
	Non utilisateurs de la GCIV		Régulateur opérateur
	Utilisateurs de la GCIV		Régulateur opérateur
	Actions GCIV		Autre opérateur ou coordinateur IDFM
	MVP (trait plein) : fonctionnalités de base de la GCIV		Client voyageur
	Hors MVP (trait pontillés) : fonctionnalités avancées de la GCIV (interface main courante et création d'évènements automatiques)		Évènement
	Actions qui ne sont pas effectuées sur l'outil GCIV		Arbitrage
	Actions manuelles		Base de données ou logiciel en back office
	Actions automatiques		Diffusion ou communication multicanale vers le voyageur
	Notification		Lien entre les évènements et les actions
	Heure programmée		

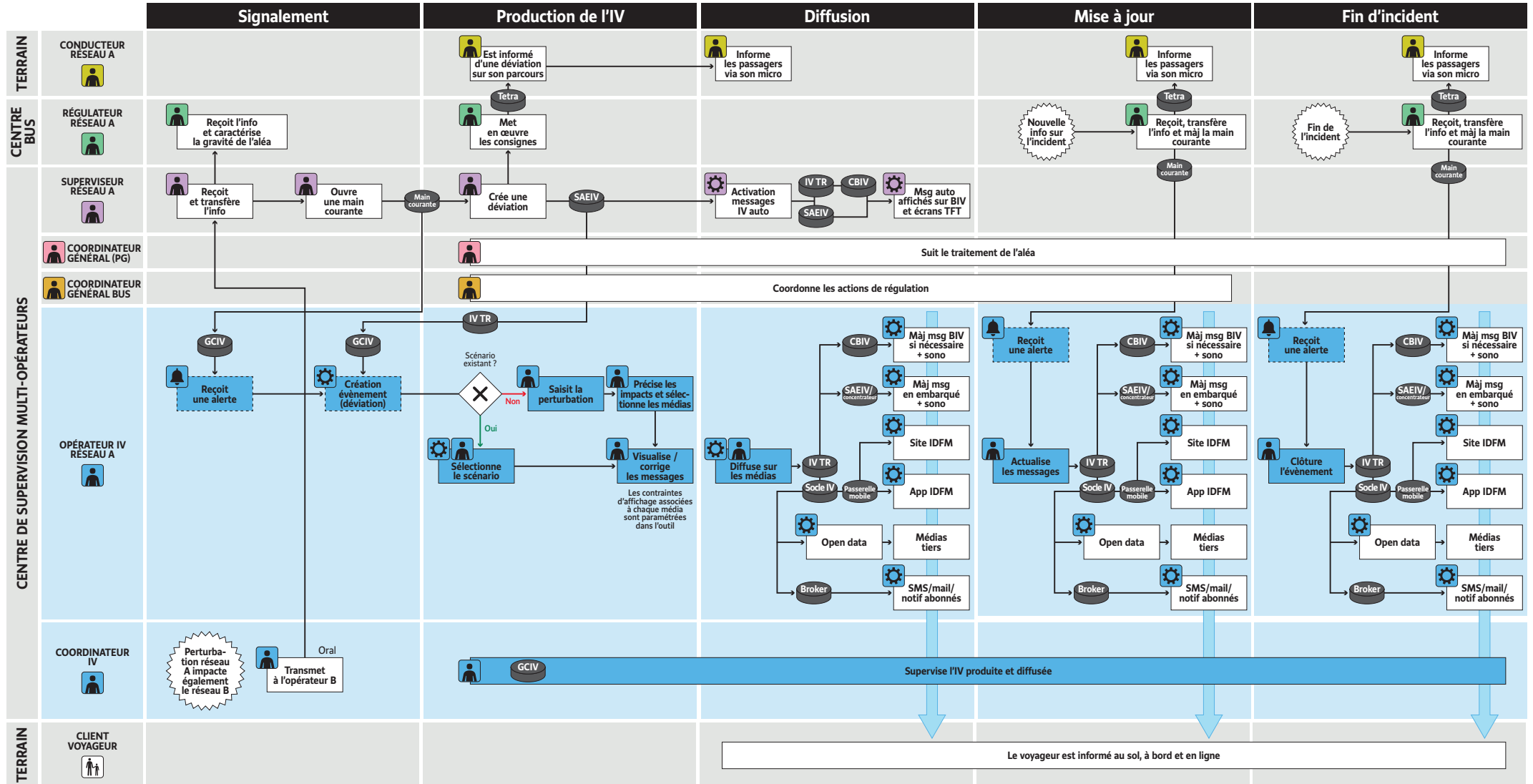
ÉCOSYSTÈME

GCIV Cas d'usage n°1 : Perturbation inopinée – un accident bloque une rue



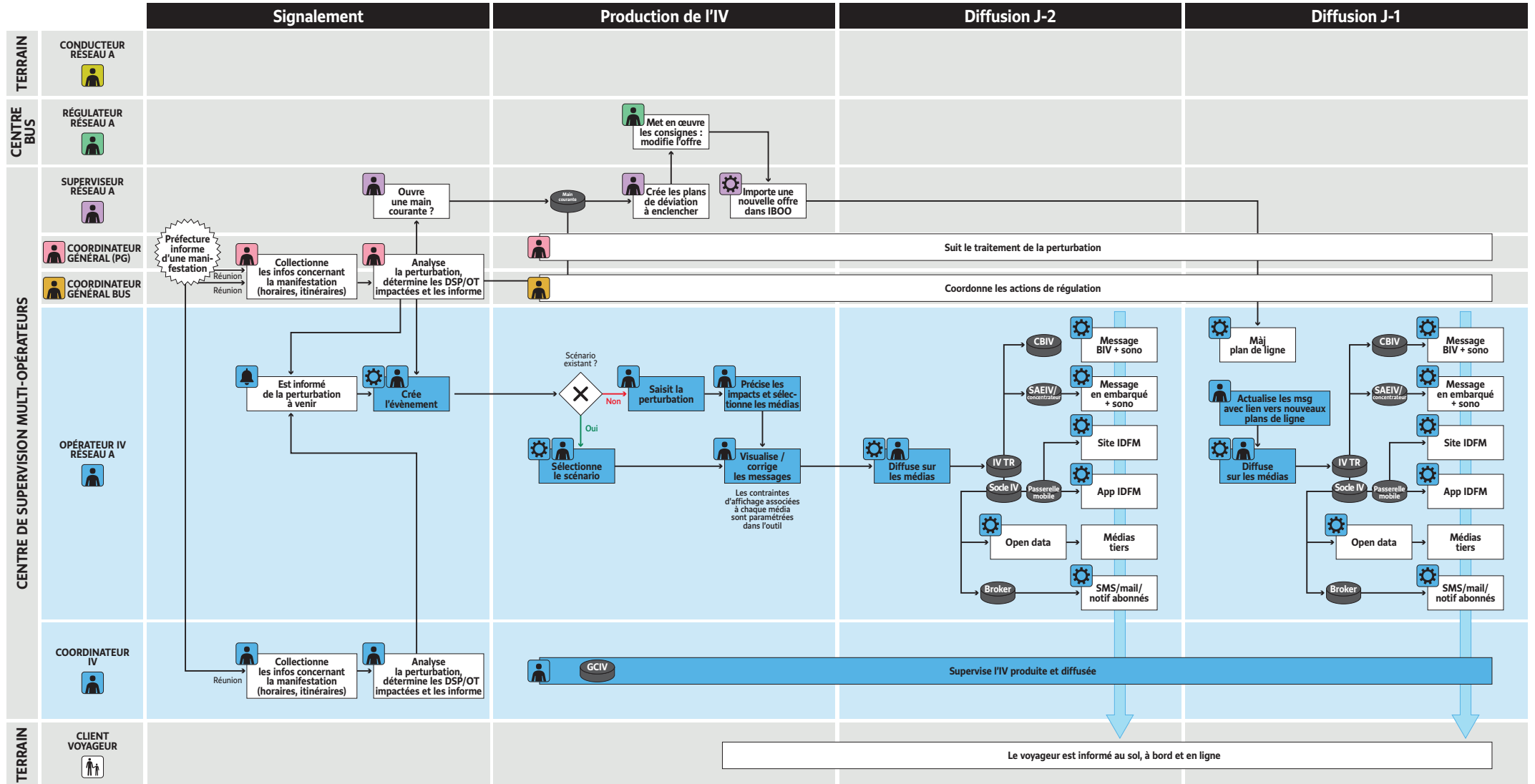
ÉCOSYSTÈME

GCIV Cas d'usage n°1 bis : Perturbation inopinée - du réseau A impactant le réseau B



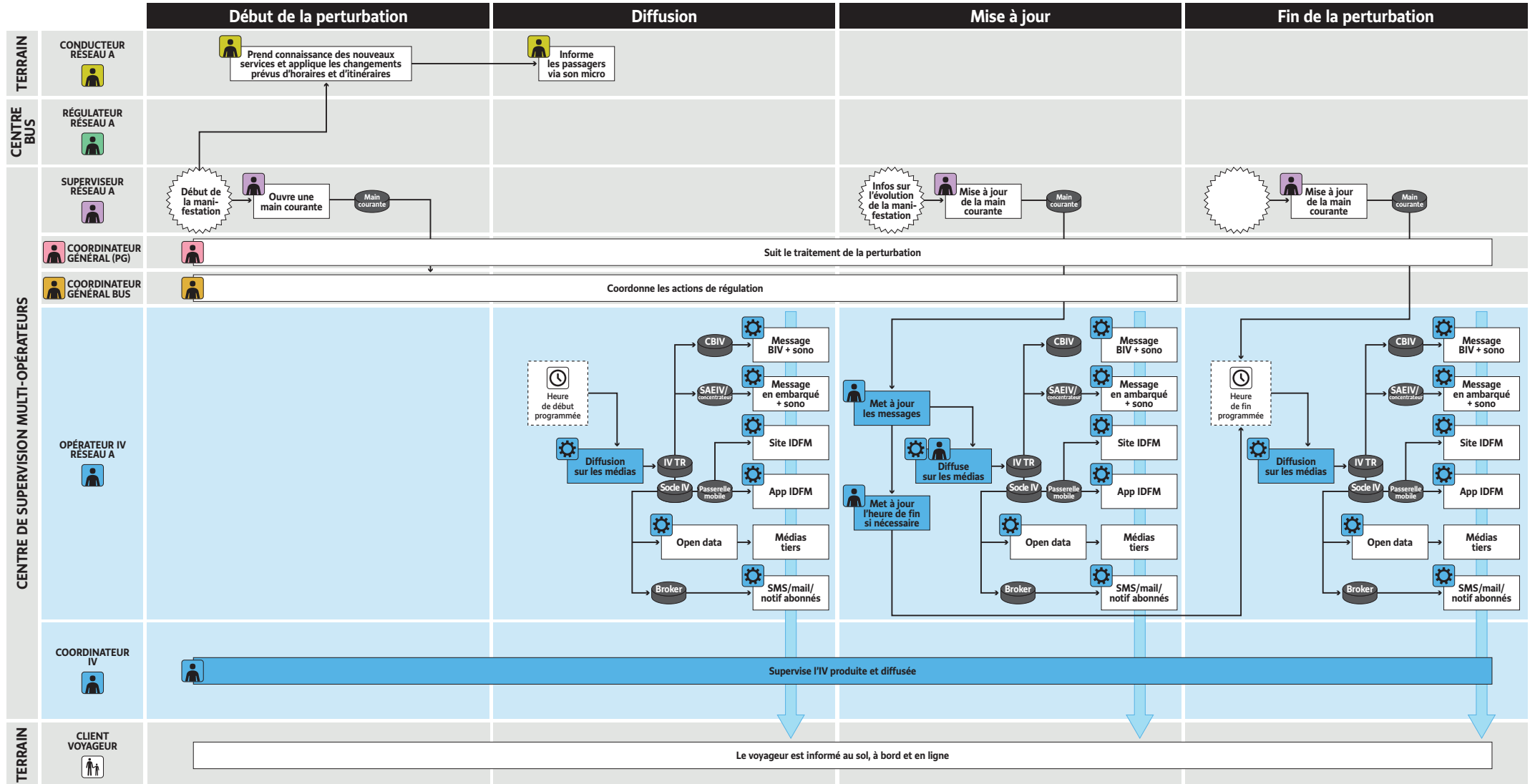
ÉCOSYSTÈME

GCIV Cas d'usage n°2.1 : Perturbation prévue - Manifestation - avant l'évènement



ÉCOSYSTÈME

GCIV Cas d'usage n°2.2 : Perturbation prévue - Manifestation - pendant l'évènement



ÉCOSYSTÈME

Supports de diffusion

SUPPORTS DE DIFFUSION EXISTANTS

L'information voyageurs circonstancielle est diffusée sur les supports suivants :

1. Afficheurs digitaux ;
2. Supports statiques ;
3. Médias distants ;
4. Diffuseurs sonores.

La définition de ces supports et leurs conditions d'utilisation pour l'information voyageurs en général et l'information voyageurs circonstancielle sont définis par les paragraphes suivants. Une matrice présente ensuite une vue d'ensemble du dispositif de l'information voyageurs circonstancielle présente sur site et accessible via les médias distants.

AFFICHEURS DIGITAUX

Les afficheurs digitaux sont des équipements présents dans les espaces de transport francilien permettant de diffuser visuellement les contenus d'informations voyageurs en gare, en embarqué et sur les différents points d'arrêt du réseau de transport.

Un afficheur est décomposé en plusieurs écrans. Ces écrans sont déclinés en pages statiques et/ou dynamiques et portent les contenus d'informations voyageurs pour l'ensemble des situations (normale ou perturbée) vécues par les voyageurs.

Les différents types d'afficheurs et les prescriptions qui leur sont applicables pour la diffusion de l'information voyageurs, en particulier leur emplacement précis, sont à consulter dans le référentiel Prescriptions du contenu fonctionnel et graphique des afficheurs digitaux.

En ce qui concerne l'information voyageurs circonstancielle, elle ne peut être diffusée que sur les afficheurs digitaux suivants :

- Afficheurs digitaux embarqués à l'intérieur du véhicule ;
- Afficheurs digitaux sur site.

Les afficheurs digitaux embarqués à l'extérieur du véhicule (afficheurs girouettes avant, latérale et arrière) ne diffusent aucune information voyageurs circonstancielle.

SUPPORTS STATIQUES

Les supports statiques désignent les informations statiques diffusées dans les espaces d'affichage statiques présents dans les espaces de transport francilien, permettant de diffuser visuellement l'information statique de perturbations prévues en gare et dans les points d'arrêt, selon la configuration des équipements de chaque site (poteau seul, abri seul, abri complété d'un poteau, éco-station bus).

Les espaces d'affichages, les supports statiques qu'ils contiennent, le ou les emplacement(s) précis en leur sein, et les prescriptions qui leur sont applicables pour la diffusion de l'information voyageurs dans les espaces de transports franciliens, sont définis dans la Charte des Supports et des Contenus de l'Information Voyageurs.

Les modèles à reproduire, en suivant les prescriptions applicables dans le présent référentiel, figurent dans la bibliothèque de modèles disponible sur PRIM à l'adresse :

https://eu.ftp.opendatasoft.com/stif/PrescriptionsSignaletiques/IDFM_Bibliotheque_modèles_V3.0.zip

En ce qui concerne les messages de perturbations, les supports statiques ne peuvent diffuser que l'information voyageurs circonstancielle portant sur les situations perturbées prévues. Les situations perturbées non prévues ne peuvent pas faire l'objet d'une diffusion sur les supports statiques.

ÉCOSYSTÈME

Supports de diffusion

MÉDIAS DISTANTS

Les médias distants désignent les supports accessibles aux voyageurs grâce aux nouvelles technologies de l'information et de la communication, qu'ils peuvent consulter y compris « à distance », c'est-à-dire même lorsqu'ils ne sont pas présents au sein des espaces de transport francilien.

La Charte des Supports et des Contenus de l'Information Voyageurs – Livret médias distants, définit les médias distants qui peuvent être utilisés par les opérateurs et les modalités de cette utilisation pour la diffusion de l'information voyageurs.

En ce qui concerne l'information voyageurs circonstancielle, elle ne peut être diffusée que sur les médias distants suivants :

- Le site internet Île-de-France Mobilités bureau et mobile, dont l'adresse est <https://www.iledefrance-mobilites.fr> ;
- L'application pour téléphones mobiles Île-de-France Mobilités, disponible pour les systèmes iOS (Apple App Store) et Android (Google Play Store) ;
- Le fil Twitter local, c'est-à-dire celui du périmètre auquel la ou les lignes utilisées par le voyageur se rattache, dont le nom d'utilisateur comprend le sigle « IDFM » (Nota : le nom de la marque de Twitter peut évoluer, toutefois le nom de Twitter reste à ce jour le plus connu pour désigner ce réseau social, d'où le choix de le conserver).

Ponctuellement, les pages d'actualités locales du [site iledefrance-mobilites.fr](https://www.iledefrance-mobilites.fr) diffusent des documents spécifiques qui rassemblent de manière précise et pédagogique des informations relatives aux perturbations prévues suivantes :

- Fiches sur les perturbations de grèves ;
- Plan de grands projets de travaux ;
- Plan neige.

En dehors de ces trois cas, les articles diffusés sur les pages d'actualités locales ne constituent pas de l'information voyageurs circonstancielle car elles relèvent de la communication de type institutionnelle et commerciale.

DIFFUSEURS SONORES

Les diffuseurs sonores sont des équipements présents dans les espaces de transport francilien permettant de diffuser de manière sonore les contenus d'informations voyageurs en gare, en embarqué et sur les différents points d'arrêt du réseau de transport.

La Charte des Supports et des Contenus de l'Information Voyageurs définit les diffuseurs sonores qui peuvent être utilisés par les opérateurs et les modalités de cette utilisation pour la diffusion de l'information voyageurs au sein des espaces de transports franciliens.

En ce qui concerne l'information voyageurs circonstancielle, elle peut être diffusée sur les diffuseurs sonores suivants :

- Diffuseurs sonores embarqués (annonces vocales pré-enregistrées) ;
- Diffuseurs sonores embarqués (annonces vocales improvisées du poste de commande de la ligne ou du poste de commande centralisé) ;
- Diffuseurs sonores au point d'arrêt (annonces vocales pré-enregistrées) activables sur demande à l'aide d'un dispositif personnel ou d'un bouton poussoir.

ÉCOSYSTÈME

Matrice générale des supports de diffusion par type de situation

Les supports de diffusion des messages d'information voyageurs circonstancielle varient selon le type de situation perturbée. Dès lors que le support de diffusion est utilisé pour informer les voyageurs à propos d'une situation donnée, une prescription est prévue dans le présent référentiel dans la section correspondant à cette situation.

TYPES DE SUPPORTS	SUPPORTS	SITUATION NORMALE	SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX	SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVES	AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES	SITUATION PERTURBÉES NON PRÉVUES
PAGES		p. 40	p. 68	p. 132	p. 186	p. 236
AFFICHEURS DIGITAUX	Afficheurs embarqués en hauteur (en travée)		✓	✓	✓	✓
	Afficheurs espaces accueil*	✓	✓	✓	✓	✓
	Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau (écran Prochains passages)					✓
	Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau (écran Infos voyageurs)		✓	✓	✓	
SUPPORTS STATIQUES	Supports statiques au point d'arrêt*		✓	✓		
	Supports statiques embarqués		✓	✓		
MÉDIAS DISTANTS	Site internet (bureau et mobile)	✓	✓	✓	✓	✓
	Application	✓	✓	✓	✓	✓
	Fil local du réseau social Twitter	✓	✓	✓	✓	✓
DIFFUSEURS SONORES	Diffuseurs sonores embarqués (annonces pré-enregistrées)		✓	✓	✓	✓*
	Diffuseurs sonores embarqués (annonces improvisées du PCL/PCC)		✓	✓	✓	✓
	Diffuseurs sonores au point d'arrêt (annonces pré-enregistrées)*	✓	✓	✓	✓	✓*
Plans spécifiques			✓	✓	Plan neige uniquement	

* Prescriptions à venir dans une version ultérieure

PRINCIPES ÉDITORIAUX

Principes directeurs de la composition des messages d'information circonstancielle

Les principes directeurs de composition des messages d'information voyageurs circonstancielle garantissent que ceux-ci assurent les fonctions qui leur sont attribuées au sein du Schéma Directeur de l'Information Voyageurs.

DÉFINITION DU BESOIN DES VOYAGEURS

Les orientations pour un schéma directeur de l'information voyageurs définissent le besoin fondamental du voyageur : « Être informé pour pouvoir décider ». Les messages à destination des voyageurs concernant les perturbations ont donc pour principal objectif de les informer afin de les rendre capables de décider de la poursuite de leur itinéraire et des conditions de ce trajet.

(Source : SDIV)

PRÉCISION DES FONCTIONS PRINCIPALES DE L'INFORMATION VOYAGEURS CIRCONSTANCIELLE EN RÉPONSE À CE BESOIN

L'objectif fonctionnel de l'IVC est de diminuer l'impact des situations perturbées, en répondant au besoin du voyageur, sur toute la chaîne de l'information voyageurs.

Le voyageur, que ce soit en préparation du voyage ou sur le terrain grâce à des supports intégrés harmonisés, doit bénéficier d'une information systématique sur les perturbations, assurant trois fonctions essentielles :

1. L'alerte ;
2. L'information sur l'ampleur de l'évènement et ses conséquences ;
3. La proposition d'alternatives.

(Source : SDIV)

DÉFINITION D'UNE STRUCTURE DES MESSAGES D'INFORMATION VOYAGEURS CIRCONSTANCIELLE REMPLISSANT CES TROIS FONCTIONS

Trois volets composent la structure prioritaire à appliquer pour construire de manière générale un message renseignant les voyageurs sur une perturbation :

1. Caractérisation de la perturbation : période de temps perturbé, objet perturbé, nature de la perturbation (perturbation, interruption), cause de la perturbation ;
2. Information sur la conséquence sur le trafic : précision chiffrée de la conséquence (réduction de fréquence, courses perturbées) en indiquant précisément, le cas

échéant, l'objet perturbé (branche de ligne, tronçon) et les plages horaires concernées (heures creuses, heures de pointe, autres) ;

3. Renvoi vers des sources d'informations complémentaires ou, le cas échéant, lorsque des informations fiables sur une proposition de remplacement sont disponibles, proposition de solutions alternatives.

À titre de précision, cette structure n'est pas celle qui s'applique aux titres des messages pour les supports de diffusion dont les messages comprennent un champ « titre ».

PRINCIPES DIRECTEURS DÉCOULANT DE CES FONCTIONS

En premier lieu, les informations utiles aux déplacements des voyageurs doivent être transmises le plus rapidement possible à partir du moment où elles sont connues de l'opérateur, dans le respect des obligations stipulées dans les contrats qui lient les opérateurs à Île-de-France Mobilités.

L'expression de la cause et des conséquences des perturbations dans les communications aux voyageurs doit donc remplir le double objectif de les aider à la compréhension de la perturbation, afin d'être à même de prendre la meilleure décision pour la suite de leur déplacement.

Par conséquent, les termes communiqués aux voyageurs doivent viser à :

1. Leur permettre d'appréhender la gravité de la perturbation, le cas échéant en les rendant capables de comprendre les conséquences pour d'autres plans que de leurs déplacements, comme leur sécurité par exemple. À titre d'illustration, un bagage oublié implique une restriction des déplacements dans l'enceinte d'une éco-station bus, en plus d'empêcher les véhicules d'y stationner.
2. Leur indiquer si la perturbation est de nature à bloquer durablement la réalisation de l'offre, ou si elle n'entraînera qu'une faible diminution des courses proposées aux voyageurs.

PRINCIPES ÉDITORIAUX

Objectifs des choix de rédaction des messages

En application des principes directeurs de composition des messages d'information voyageurs circonstancielle, plusieurs orientations générales sont à appliquer lors de la rédaction du contenu des messages.

OBJECTIFS DES MESSAGES	ORIENTATIONS CORRESPONDANTES À APPLIQUER DANS LA RÉDACTION
Fiabilité et précision	<ul style="list-style-type: none"> • Chercher à informer les voyageurs de manière fiable et précise ; • Ne proposer que des solutions alternatives 100% fiables aux voyageurs : <ul style="list-style-type: none"> ▫ Pour les supports dont la taille des messages est réduite (afficheurs digitaux, diffuseurs sonores), privilégier les renvois vers les supports avec plus de contenus (ex. : médias distants) fournissant des explications plus détaillées ; ▫ Pour les médias distants, renvoyer au plan de substitution, lorsqu'il existe, le cas échéant, à condition qu'il soit défini au préalable, consultable sur les médias distants, en priorisant les renvois Île-de-France Mobilités (calculateur d'itinéraire) ou des liens directs/QR codes vers du contenu (fiches horaires et plan complet) en un seul bloc étoffé.
Réassurance par la cohérence des répétitions	<ul style="list-style-type: none"> • Chercher à rassurer les voyageurs ; • Viser une cohérence de l'organisation et du texte des messages sur tous les supports afin que sur l'ensemble du réseau, les messages soient identiques quel que soit le support et que les voyageurs soient rassurés par cette cohérence ; • Favoriser la diffusion du même message en utilisant la variété des supports et les chronogrammes de diffusion pour que ce message atteigne les voyageurs de manière anticipée, ou en plusieurs lieux de leur voyage et sur plusieurs supports, et que leur confiance dans une même information soit ainsi confortée ; • Assurer aux voyageurs de recevoir des informations régulièrement rafraîchies qui les maintiennent informés de l'évolution d'une perturbation non prévue et de son traitement, etc.
Efficacité	<ul style="list-style-type: none"> • S'adresser aux voyageurs de manière directe mais pas directive, afin d'aller droit au but, sans circonvolutions inutiles ; • Exclure les informations non utiles à la décision des voyageurs et doser celles qui leur sont diffusées ; • Viser la simplicité des messages en employant les termes corrects du secteur des transports, mais sans recourir au jargon.
Auto-portance	<ul style="list-style-type: none"> • Proposer un texte des messages qui soit autoporteur : le corps du message doit contenir toutes les informations nécessaires, même si, pour les messages qui comportent un titre, cela conduit à répéter des informations déjà énoncées dans le titre ; • Toutefois, au sein du corps du texte d'un même message, ne jamais répéter deux fois une même information, qui ferait doublon, afin de respecter le principe d'efficacité.

PRINCIPES ÉDITORIAUX

Règles transverses pour l'écriture des messages

En application des principes directeurs de composition des messages d'information voyageurs circonstancielle, plusieurs orientations générales sont à appliquer lors de la rédaction du contenu des messages.

THÈME	ORIENTATIONS CORRESPONDANTES À APPLIQUER DANS LA RÉDACTION
Longueur des messages	<ul style="list-style-type: none"> Utiliser des phrases simples, d'une vingtaine de mots maximum.
Syntaxe	<ul style="list-style-type: none"> Privilégier l'emploi de phrases rédigées, sauf pour les supports dont le nombre de caractères est trop limité (en particulier Twitter) ; Privilégier la première personne du pluriel « nous » pour s'exprimer au nom du transporteur ou d'Île-de-France Mobilités ; Préférer les formes positives, affirmatives et éviter les négations.
Vocabulaire	<ul style="list-style-type: none"> Éviter les acronymes, ceux employés devant toujours être expliqués ; Ne pas utiliser le sigle IDFM et préférer écrire en toutes lettres « Île-de-France Mobilités » ; Éviter les anglicismes.
Typographie	<ul style="list-style-type: none"> Utiliser la typographie IDF Voyageurs ; Ne pas justifier le texte.
Accessibilité	<ul style="list-style-type: none"> Ne pas utiliser l'italique ; Éviter l'écriture inclusive.
Temporalité des messages	<ul style="list-style-type: none"> De manière générale, conjuguer les verbes : <ul style="list-style-type: none"> Au futur pour les messages affichés aux voyageurs avant le jour de circulation ; Au présent pour les messages affichés aux voyageurs le jour de circulation.

1.

**RÈGLES GÉNÉRALES
EN MATIÈRE D'IVC BUS**

1. RÈGLES GÉNÉRALES EN MATIÈRE D'IVC BUS

RÈGLES DE DIFFUSION DES MESSAGES SUR UNE LIGNE DU MODE BUS

Afin d'éviter une saturation de l'information pour les voyageurs, le tableau suivant présente les supports sur lesquels diffuser une information aux voyageurs en fonction de la situation et de l'objet concerné par cette situation.

TYPES DE SUPPORTS	SUPPORTS	SITUATIONS NON PRÉVUES			SITUATIONS PRÉVUES		
		... CONCERNANT LA LIGNE	... CONCERNANT LES LIGNES DE BUS EN CORRESPONDANCE	... CONCERNANT LES LIGNES DES AUTRES MODES EN CORRESPONDANCES	... CONCERNANT LA LIGNE	... CONCERNANT LES LIGNES DE BUS EN CORRESPONDANCE	.. CONCERNANT LES LIGNES DES AUTRES MODES EN CORRESPONDANCES
AFFICHEURS DIGITAUX	Afficheurs embarqués en hauteur (en travée)	✓	✓	✗	✓	✗*	✗
	Afficheurs espaces accueil*	✓	✓	✓	✓	✓**	✓**
	Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau (écran Prochains passages)	✓	✓	✓	✓	✓**	✓**
	Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau (écran Infos voyageurs)	✓	✓	✓	✓	✓**	✓**
SUPPORTS STATIQUES	Supports statiques au point d'arrêt*	✓	À l'appréciation de l'opérateur		✓	À l'appréciation de l'opérateur	
	Supports statiques embarqués	✓			✓		
MÉDIAS DISTANTS	Site internet (bureau et mobile)	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Application	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Fil local du réseau social Twitter	✓	À l'appréciation de l'opérateur		✓	À l'appréciation de l'opérateur	
DIFFUSEURS SONORES	Diffuseurs sonores embarqués (annonces pré-enregistrées)	✓	✗*	✗	✓	✗*	✗
	Diffuseurs sonores embarqués (annonces improvisées du PCL/PCC)	✓	À l'appréciation de l'opérateur		✗	✗	✗
	Diffuseurs sonores au point d'arrêt (annonces pré-enregistrées)*	✓	✗	✗	✓	✗	✗

* Règles de diffusion non valables sur une ligne d'un mode ferré (Train, Métro et Tramway)

** Règles de diffusion valables uniquement pour les perturbations qui ont des conséquences au jour de circulation où la diffusion est effectuée.







1. RÈGLES GÉNÉRALES EN MATIÈRE D'IVC BUS

RÈGLES DE DIFFUSION DES MESSAGES SUR UNE LIGNE DU MODE BUS EN CAS DE PERTURBATIONS SIMULTANÉES MULTIPLES

En complément du tableau précédent, afin de porter à la connaissance des voyageurs les informations qui les concernent en priorité, les règles suivantes indiquent les principes ou les règles à suivre concernant l'ordre et la priorisation des messages d'IVC.

THÈMES	ORIENTATIONS
Messages concernant les autres lignes que les lignes en correspondance (tout mode confondu)	<ul style="list-style-type: none">• Pour les supports « captifs » (c'est-à-dire en embarqué ou sur site) : Aucun message ne peut être diffusé concernant d'autres lignes que la ligne empruntée ou que les lignes en correspondance (tout mode confondu).
Nombre de messages d'IVC à diffuser sur un support	<ul style="list-style-type: none">• Le nombre de messages à diffuser sur un support n'est pas limité.• L'application d'un principe de sélection des messages reste dans tous les cas à l'appréciation de l'opérateur afin que les voyageurs puissent avoir la connaissance des messages qui les concernent de manière prioritaire en premier.
Ordre général des messages	<ul style="list-style-type: none">• En règle générale, l'information sur les situations non prévues doit toujours précéder l'information sur les situations prévues.• Sur un même support, au sein de chaque catégorie (non prévue et prévue), les messages d'IVC sont à diffuser dans l'ordre suivant :<ul style="list-style-type: none">▫ En embarqué ou sur site :<ol style="list-style-type: none">1. Information sur la ligne empruntée par le voyageur (dans sa direction en priorité, puis concernant toute la ligne) ;2. Information sur les lignes en correspondance du même mode que celui emprunté par le voyageur ;3. Information sur les lignes en correspondance des autres modes, par lourdeur décroissante de mode.▫ Médias distants : Diffusion par lourdeur décroissante de mode
Priorisation des messages selon le lieu de diffusion	<ul style="list-style-type: none">• L'opérateur doit veiller à diffuser en priorité les messages qui concernent le voyageur selon son lieu de situation, comme le précisent les chronogrammes pour chaque situation décrite dans le référentiel :<ul style="list-style-type: none">▫ Diffuser en priorité les situations perturbées dont les conséquences portent sur les prochains arrêts, dans la direction donnée ;▫ Par exemple, pour les messages en embarqué, une fois que les arrêts perturbés sont dépassés par le véhicule sur la ligne, cesser la diffusion des messages en question.
Priorisation des messages selon d'autres critères (non déjà cités)	<ul style="list-style-type: none">• L'ordonnement des messages quel que soit le support est à l'appréciation de l'opérateur, en fonction de critères de son choix : chronologie des perturbations, criticité, etc.• L'application de ces principes secondaires de priorisation des messages reste dans tous les cas à l'appréciation de l'opérateur afin que les voyageurs puissent avoir la connaissance des messages qui les concernent de manière prioritaire en premier.
Annonces sonores du Poste de Commande Centralisé (PCC)	<ul style="list-style-type: none">• Les annonces sonores sont classées en 2 catégories :<ol style="list-style-type: none">1. Annonce de priorité 1 : Elles concernent les perturbations non prévues et les annonces effectuées par le PCC.2. Annonce de priorité 2 : Elles concernent les perturbations prévues.• Les règles qui s'appliquent aux annonces sonores du PCC sont les deux suivantes :<ol style="list-style-type: none">1. Une annonce d'information voyageurs du PCC ne peut jamais interrompre une annonce en cours de diffusion dans un véhicule, sauf en cas d'alerte de sécurité ;2. Les annonces du PCC (relevant toujours d'une priorité 1) s'insèrent :<ol style="list-style-type: none">i. Dans le cas d'une chaîne d'annonce de priorité 2 : immédiatement à la fin de l'annonce en cours de diffusion ;ii. Dans le cas d'une chaîne d'annonce de priorité 1 : à la fin de la chaîne d'annonces en cours de diffusion.

RÈGLES D'UTILISATION DES PICTOGRAMMES DE PERTURBATIONS

THÈMES	ORIENTATIONS				
<p>Nomenclature des pictogrammes de perturbations</p>	<p>Conformément à la CSCIV Médias distants, deux recommandations doivent être suivies :</p> <ul style="list-style-type: none"> Utilisation de deux pictogrammes de perturbations, à apposer à proximité directe de l'indice de la ligne perturbée : <ul style="list-style-type: none"> En cas de travaux : pictogramme perturbations travaux ; Pour toute autre perturbation (incident matériel, incident voyageur, évènement extérieur, etc.) : pictogramme perturbations trafic. <p>En ce sens, les Prescriptions Signalétiques 2022 prévoient deux pictogrammes de perturbations.</p> <ul style="list-style-type: none"> Ces pictogrammes sont les deux seuls à pouvoir être utilisés. La conception graphique de ces pictogrammes ne peut être adaptée pour d'autres usages (symbolisation des perturbations à venir, différenciation selon la gravité de la perturbation, etc.). Ce sont les indicateurs de fluidité de la ligne qui portent spécialement la gravité des conséquences en temps réel sur l'offre de transport. <div data-bbox="1816 360 2157 560" style="float: right; border: 1px solid black; padding: 5px;"> <table border="1"> <tr> <td style="background-color: black; color: white; padding: 5px;">TRAVAUX</td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> <tr> <td style="background-color: black; color: white; padding: 5px;">PERTURBATIONS</td> <td style="text-align: center;"></td> </tr> </table> </div>	TRAVAUX		PERTURBATIONS	
TRAVAUX					
PERTURBATIONS					
<p>Utilisation des pictogrammes de perturbations</p>	<ul style="list-style-type: none"> Les pictogrammes de perturbations sont à utiliser sur les supports écrits : afficheurs digitaux, supports statiques, médias distants. Sous réserve des exceptions présentes dans ce référentiel (par exemple pour le Plan neige, ou pour les messages sur les médias distants concernant plusieurs lignes), les pictogrammes de perturbations sont placés en indice de l'indice de ligne sur tous les supports écrits dédiés à la diffusion d'un message d'IVC : <ul style="list-style-type: none"> Sur les écrans des afficheurs digitaux dédiés à la diffusion d'un message d'IVC ; Sur les affiches statiques dédiées à l'IVC ; Sur le site et l'application Île-de-France Mobilités, pour la partie du visuel dédiée à l'IVC ; Par exception, concernant le fil Twitter, ils sont joints au message sur une image dédiée avec l'indice de ligne concernée sans être placés en indice. Concernant les lignes perturbées représentées sur les écrans de services des afficheurs digitaux (c'est-à-dire sur les écrans ou parties d'écrans qui ne sont pas dédiés à la diffusion d'un message d'IVC), le pictogramme de perturbations n'est placé en indice de leur indice de ligne que durant la période même où la perturbation a des conséquences sur le trafic, avec deux bornes de diffusion : <ul style="list-style-type: none"> Point de départ : à partir de l'entrée dans un laps de temps défini en amont de la perturbation à l'appréciation de l'opérateur, et à tout moment d'une perturbation en cours, dans la limite des deux bornes suivantes : <ul style="list-style-type: none"> Au plus tôt : au début de la journée de service ; Au plus tard : 1 h avant le début de la perturbation. Fin de l'affichage : à l'issue d'un temps à l'appréciation de l'opérateur à compter de la fin de la perturbation ou au maximum au terme de la journée de service où les conséquences de la perturbation ont pris fin, dans la limite des deux bornes suivantes : <ul style="list-style-type: none"> Au plus tôt : 1 h après la fin de la perturbation ; Au plus tard : à la fin de la journée de service. Concernant les lignes perturbées représentées sur les écrans de services des médias distants, le pictogramme de perturbation n'est placé en indice de leur indice de ligne que durant la période même où la perturbation a des conséquences sur le trafic, dans la limite des deux bornes suivantes : <ul style="list-style-type: none"> Point de départ : début de la journée de service ; Fin de l'affichage : à la fin de la journée de service. <p>NB : Ce cas ne concerne que les médias qui ne distinguent pas sur une page de météo du trafic les deux temporalités « en cours » et « à venir ».</p>				

1. RÈGLES GÉNÉRALES EN MATIÈRE D'IVC BUS

RÈGLES D'UTILISATION DES PICTOGRAMMES DE PERTURBATIONS

Matrice pour l'utilisation des pictogrammes de perturbations

TYPES DE SUPPORTS	SUPPORTS	VISUELS DÉDIÉS À UN MESSAGE D'IVC	VISUELS DE SERVICE ET AUTRES VISUELS
AFFICHEURS DIGITAUX	Afficheurs embarqués en hauteur (en travée)	✓	Uniquement pendant la durée des conséquences de la perturbation / dans les bornes temporelles fixées à l'appréciation des opérateurs
	Afficheurs espaces accueil	✓	
	Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau (écran Prochains passages)	✓	
	Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau (écran Infos voyageurs)	✓	
SUPPORTS STATIQUES	Supports statiques au point d'arrêt	✓	N/A
	Supports statiques embarqués	✓	N/A
MÉDIAS DISTANTS	Site internet (bureau et mobile)	✓	Dans les journées de services concernées
	Application	✓	
	Fil local du réseau social Twitter	✓	N/A
DIFFUSEURS SONORES	Diffuseurs sonores embarqués (annonces pré-enregistrées)	N/A	N/A
	Diffuseurs sonores embarqués (annonces improvisées du PCL/PCC)	N/A	N/A
	Diffuseurs sonores au point d'arrêt (annonces pré-enregistrées)	N/A	N/A

RÈGLES D'ÉCRITURE POUR TOUTES LES SITUATIONS ET POUR TOUS LES SUPPORTS































THÈMES	ORIENTATIONS																												
Gabarits des conséquences des perturbations sur le trafic	Seuls les cinq gabarits suivants peuvent être employés pour caractériser l'intensité des conséquences sur le trafic :																												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Quantité d'offre assurée</th> <th colspan="2">Texte à diffuser</th> </tr> <tr> <th>Bus à la fréquence</th> <th>Bus à l'horaire</th> <th>Sur l'état du trafic</th> <th>Sur les prévisions de circulation</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">Aucune perturbation</td> <td>normal</td> <td>Pas de perturbations</td> </tr> <tr> <td>8 à 10 bus sur 10 assurés</td> <td>de 80 % à 99 % des courses assurées</td> <td>légèrement perturbé</td> <td>Prévoir 4 bus sur 5</td> </tr> <tr> <td>5 à 7 bus sur 10 assurés</td> <td>de 50 % à 79 % des courses assurées</td> <td>perturbé</td> <td>Prévoir 2 bus sur 3 Prévoir 1 bus sur 2</td> </tr> <tr> <td>1 à 4 bus sur 10 perturbés</td> <td>de 1 % à 49 % des courses assurées</td> <td>fortement perturbé</td> <td>Prévoir 2 bus sur 5</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Aucun trafic</td> <td>interrompu</td> <td>Pas de service</td> </tr> </tbody> </table>	Quantité d'offre assurée		Texte à diffuser		Bus à la fréquence	Bus à l'horaire	Sur l'état du trafic	Sur les prévisions de circulation	Aucune perturbation		normal	Pas de perturbations	8 à 10 bus sur 10 assurés	de 80 % à 99 % des courses assurées	légèrement perturbé	Prévoir 4 bus sur 5	5 à 7 bus sur 10 assurés	de 50 % à 79 % des courses assurées	perturbé	Prévoir 2 bus sur 3 Prévoir 1 bus sur 2	1 à 4 bus sur 10 perturbés	de 1 % à 49 % des courses assurées	fortement perturbé	Prévoir 2 bus sur 5	Aucun trafic		interrompu	Pas de service
	Quantité d'offre assurée		Texte à diffuser																										
	Bus à la fréquence	Bus à l'horaire	Sur l'état du trafic	Sur les prévisions de circulation																									
	Aucune perturbation		normal	Pas de perturbations																									
	8 à 10 bus sur 10 assurés	de 80 % à 99 % des courses assurées	légèrement perturbé	Prévoir 4 bus sur 5																									
5 à 7 bus sur 10 assurés	de 50 % à 79 % des courses assurées	perturbé	Prévoir 2 bus sur 3 Prévoir 1 bus sur 2																										
1 à 4 bus sur 10 perturbés	de 1 % à 49 % des courses assurées	fortement perturbé	Prévoir 2 bus sur 5																										
Aucun trafic		interrompu	Pas de service																										
	<ul style="list-style-type: none"> Nota : L'emploi de l'adverbe « très » est à éviter. En cas de « risque » de perturbation uniquement, il est préconisé d'utiliser la formule « le Bus N pourrait être (...) perturbé ». 																												
Indications sur les localisations	<ul style="list-style-type: none"> Pour désigner un lieu précisément dans les messages, indiquer le nom de la voie et la commune de celui-ci. Pour la commune de Paris, en cas de manque de place, indiquer l'arrondissement : « 17^e arr. » 																												
Précisions géographiques pour les arrêts de report	<p>Indiquer le plus précisément possibles la localisation des arrêts de reports :</p> <ul style="list-style-type: none"> Nom de l'arrêt s'il s'agit d'un autre arrêt de la ligne, en précisant celui qui est le plus proche ; Pour les arrêts non desservis dans une seule direction, précision de la situation de l'arrêt par rapport à la direction : en amont ou en aval (en cas d'arrêt provisoire), ou précédent ou suivant (en cas de report à un autre arrêt de la ligne) ; Nom de la voie (le cas échéant, avec le numéro de la voie) accompagné d'un repère évident sur l'emplacement (feu rouge, croisement, lieu public, etc.). 																												
Formules de politesse conclusives	Différents gabarits sont à utiliser pour les formules de politesse conclusives, selon le support de diffusion, la norme à appliquer et le nombre de caractères disponibles :																												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Type de formule</th> <th>Texte</th> <th>Cas d'usage</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Formule longue</td> <td>Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée.</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Cas par défaut, à ne pas répéter trop fréquemment (exemple : Twitter). </td> </tr> <tr> <td>Formule courte</td> <td>Merci de votre compréhension.</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Cas de nécessité de présenter des excuses sans suffisamment de caractères pour la formule longue Formule à privilégier en cas de travaux. </td> </tr> <tr> <td>Absence de formule</td> <td>N/A</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Cas d'excuses à ne pas présenter ou impossibles à afficher en raison d'un nombre de caractères insuffisants. </td> </tr> </tbody> </table>	Type de formule	Texte	Cas d'usage	Formule longue	Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée.	<ul style="list-style-type: none"> Cas par défaut, à ne pas répéter trop fréquemment (exemple : Twitter). 	Formule courte	Merci de votre compréhension.	<ul style="list-style-type: none"> Cas de nécessité de présenter des excuses sans suffisamment de caractères pour la formule longue Formule à privilégier en cas de travaux. 	Absence de formule	N/A	<ul style="list-style-type: none"> Cas d'excuses à ne pas présenter ou impossibles à afficher en raison d'un nombre de caractères insuffisants. 																
	Type de formule	Texte	Cas d'usage																										
	Formule longue	Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée.	<ul style="list-style-type: none"> Cas par défaut, à ne pas répéter trop fréquemment (exemple : Twitter). 																										
Formule courte	Merci de votre compréhension.	<ul style="list-style-type: none"> Cas de nécessité de présenter des excuses sans suffisamment de caractères pour la formule longue Formule à privilégier en cas de travaux. 																											
Absence de formule	N/A	<ul style="list-style-type: none"> Cas d'excuses à ne pas présenter ou impossibles à afficher en raison d'un nombre de caractères insuffisants. 																											
	Chaque support précise le gabarit qui s'applique.																												

1. RÈGLES GÉNÉRALES EN MATIÈRE D'IVC BUS

RÈGLES D'ÉCRITURE POUR TOUTES LES SITUATIONS ET POUR TOUS LES SUPPORTS

THÈMES	ORIENTATIONS		
Formules de politesse conclusives pour les messages de clôture de perturbations non prévues	Type de formule	Texte	Cas d'usage
	Formule longue	Merci de votre compréhension.	<ul style="list-style-type: none"> Formule à privilégier pour les perturbations courtes.
	Formule courte	Merci de votre patience.	<ul style="list-style-type: none"> Formule à privilégier pour les perturbations très longues. Formule plus courte à privilégier en cas de nombre de caractère insuffisant pour la formule longue.
Indications sur les localisations	<ul style="list-style-type: none"> En règle générale, inscrire la date d'un jour de manière de la manière la plus complète : <ul style="list-style-type: none"> Ex. : Mardi 1^{er} juin 2023 ; Ex. : Samedi 3 septembre 2027 ; En complément : <ul style="list-style-type: none"> Le premier jour du mois est à écrire en indice sur les supports statiques, le site internet et l'application Île-de-France Mobilités (« 1^{er} ») ; Les éléments à retirer en cas d'un nombre de caractères insuffisants pour écrire le message sur le support (en particulier Twitter) sont en premier lieu l'année puis le jour de la semaine. Pour l'indication d'une période entre deux dates, ne pas indiquer les jours de la semaine et factoriser les éléments communs entre les dates : <ul style="list-style-type: none"> Mois : Du 1^{er} au 3 juin ; Année : Du 6 juin au 30 août 2024. Pour les supports courts ne permettant qu'un nombre limité de caractères (afficheurs digitaux) : <ul style="list-style-type: none"> Indiquer la date en chiffres, en les faisant précéder d'un 0 pour les chiffres de 1 à 9, en séparant les nombres par des « slash » : <ul style="list-style-type: none"> - 01/06 ; - 03/09 ; Ajouter le jour de la semaine si la limite de caractères le permet ; Factoriser de même les éléments communs entre deux dates. 		

RÈGLES POUR LES AFFICHEURS DIGITAUX - INDICATEURS DE FLUIDITÉ DE LA LIGNE

THÈMES	ORIENTATIONS																																		
Règles sur les indicateurs de fluidité de la ligne sur les écrans espace accueil	<ul style="list-style-type: none"> Les indicateurs de fluidité du trafic informent les voyageurs de la fluidité d'une ligne en temps réel. Ils ne tiennent pas compte des perturbations à venir qui n'ont pas encore de conséquences sur l'offre. Pour les écrans des espaces accueil, les indicateurs de fluidité du trafic peuvent prendre en compte deux données de réalisation de l'offre, à l'appréciation de l'opérateur : <ol style="list-style-type: none"> La comparaison du nombre de passages à l'heure observé par rapport au théorique ; 																																		
	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="517 507 884 603" rowspan="2">Cas d'usage d'intensité de la conséquence de la perturbation</th> <th colspan="2" data-bbox="891 507 1787 555">Quantité d'offre assurée</th> <th data-bbox="1794 507 2136 603" rowspan="2">Pictogramme à diffuser</th> </tr> <tr> <th data-bbox="891 560 1339 603">Bus à la fréquence</th> <th data-bbox="1346 560 1787 603">Bus à l'horaire</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="517 608 884 683">Absence d'information</td> <td colspan="2" data-bbox="891 608 1787 683">Absence d'information</td> <td data-bbox="1794 608 2136 683">Gris-IdFM </td> </tr> <tr> <td data-bbox="517 687 884 730">Trafic normal</td> <td colspan="2" data-bbox="891 687 1787 730">Aucune perturbation</td> <td data-bbox="1794 687 2136 730">Vert-foncé </td> </tr> <tr> <td data-bbox="517 735 884 778">Trafic légèrement perturbé</td> <td data-bbox="891 735 1339 778">8 à 9 bus sur 10 assurés</td> <td data-bbox="1346 735 1787 778">de 80 % à 99 % des courses assurées</td> <td data-bbox="1794 735 2136 778">Vert-foncé </td> </tr> <tr> <td data-bbox="517 783 884 826">Trafic perturbé</td> <td data-bbox="891 783 1339 826">5 à 7 bus sur 10 assurés</td> <td data-bbox="1346 783 1787 826">de 50 % à 79 % des courses assurées</td> <td data-bbox="1794 783 2136 826">Jaune-vif </td> </tr> <tr> <td data-bbox="517 831 884 874">Trafic fortement perturbé</td> <td data-bbox="891 831 1339 874">1 à 4 bus sur 10 assurés</td> <td data-bbox="1346 831 1787 874">de 1 % à 49 % des courses assurées</td> <td data-bbox="1794 831 2136 874">Jaune-vif </td> </tr> <tr> <td data-bbox="517 879 884 922">Trafic interrompu</td> <td colspan="2" data-bbox="891 879 1787 922">Aucun trafic</td> <td data-bbox="1794 879 2136 922">Rouge-coquelicot </td> </tr> <tr> <td data-bbox="517 927 884 1029">Risque majeur</td> <td colspan="2" data-bbox="891 927 1787 1029">Catastrophe naturelle sévère ou menace grave sur la sécurité dans les gares concernées</td> <td data-bbox="1794 927 2136 1029">Noir-IdFM </td> </tr> </tbody> </table>	Cas d'usage d'intensité de la conséquence de la perturbation	Quantité d'offre assurée		Pictogramme à diffuser	Bus à la fréquence	Bus à l'horaire	Absence d'information	Absence d'information		Gris-IdFM 	Trafic normal	Aucune perturbation		Vert-foncé 	Trafic légèrement perturbé	8 à 9 bus sur 10 assurés	de 80 % à 99 % des courses assurées	Vert-foncé 	Trafic perturbé	5 à 7 bus sur 10 assurés	de 50 % à 79 % des courses assurées	Jaune-vif 	Trafic fortement perturbé	1 à 4 bus sur 10 assurés	de 1 % à 49 % des courses assurées	Jaune-vif 	Trafic interrompu	Aucun trafic		Rouge-coquelicot 	Risque majeur	Catastrophe naturelle sévère ou menace grave sur la sécurité dans les gares concernées		Noir-IdFM 
	Cas d'usage d'intensité de la conséquence de la perturbation		Quantité d'offre assurée			Pictogramme à diffuser																													
		Bus à la fréquence	Bus à l'horaire																																
	Absence d'information	Absence d'information		Gris-IdFM 																															
	Trafic normal	Aucune perturbation		Vert-foncé 																															
	Trafic légèrement perturbé	8 à 9 bus sur 10 assurés	de 80 % à 99 % des courses assurées	Vert-foncé 																															
	Trafic perturbé	5 à 7 bus sur 10 assurés	de 50 % à 79 % des courses assurées	Jaune-vif 																															
	Trafic fortement perturbé	1 à 4 bus sur 10 assurés	de 1 % à 49 % des courses assurées	Jaune-vif 																															
	Trafic interrompu	Aucun trafic		Rouge-coquelicot 																															
Risque majeur	Catastrophe naturelle sévère ou menace grave sur la sécurité dans les gares concernées		Noir-IdFM 																																
<ol style="list-style-type: none"> La comparaison de la régularité des intervalles entre les prochains passages avec l'intervalle théorique. 																																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="517 1082 1787 1129">Cas d'usage de la perturbation / Régularité observée entre deux véhicules</th> <th data-bbox="1794 1082 2136 1129">Pictogramme à diffuser</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="517 1134 1787 1177">Intervalle respecté ou inférieur à 1,5 fois l'intervalle nominal</td> <td data-bbox="1794 1134 2136 1177"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="517 1182 1787 1225">Supérieur ou égal à 1,5 fois l'intervalle nominal</td> <td data-bbox="1794 1182 2136 1225"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="517 1230 1787 1273">Supérieur ou égal à 2 fois l'intervalle nominal</td> <td data-bbox="1794 1230 2136 1273"></td> </tr> </tbody> </table>	Cas d'usage de la perturbation / Régularité observée entre deux véhicules	Pictogramme à diffuser	Intervalle respecté ou inférieur à 1,5 fois l'intervalle nominal		Supérieur ou égal à 1,5 fois l'intervalle nominal		Supérieur ou égal à 2 fois l'intervalle nominal																												
Cas d'usage de la perturbation / Régularité observée entre deux véhicules	Pictogramme à diffuser																																		
Intervalle respecté ou inférieur à 1,5 fois l'intervalle nominal																																			
Supérieur ou égal à 1,5 fois l'intervalle nominal																																			
Supérieur ou égal à 2 fois l'intervalle nominal																																			

RÈGLES POUR LES AFFICHEURS DIGITAUX - INDICATEURS DE FLUIDITÉ DE LA LIGNE

THÈMES	ORIENTATIONS
Règles sur les indicateurs de fluidité de la ligne sur les écrans espace accueil	<ul style="list-style-type: none">Concernant le nombre de passages, la période de temps à prendre en compte pour mesurer l'atteinte du nombre de passage est différente selon la nature de la ligne :<ol style="list-style-type: none"><u>Pour les lignes à haute fréquence</u> (≥ 6 bus par heure) : mesure de la fluidité préconisée sur une fenêtre d'une demi-heure à une heure au maximum (à l'appréciation de l'opérateur) ;<u>Pour les lignes à basse fréquence</u> (< 6 bus par heure) : mesure de la fluidité préconisée sur une fenêtre d'une heure à une journée au maximum (à l'appréciation de l'opérateur).En conséquence, il est conseillé de mêler les deux notions de mesure de la fluidité de la manière suivante :<ol style="list-style-type: none">Pour le calcul de la fluidité sur une période d'une heure ou moins :<ul style="list-style-type: none"><u>En priorité</u> : Prise en compte du nombre de passages sur la période considérée (en tenant compte des différences entre lignes à haute et à basse fréquence comme ci-dessus) ;<u>Pour un arrêt donné</u> : prise en compte du temps d'attente du prochain passage ou de l'atteinte moyenne de la régularité, si le résultat de cette mesure entraîne une coloration plus sévère que celle du nombre de passages à l'heure ;Pour le calcul de la fluidité <u>sur une période au-delà d'une heure</u> : mesure du nombre de passages uniquement.En cas de causes multiples et simultanées de réduction d'offre, il convient de considérer l'offre réalisée après déduction de la totalité des conséquences constatées en temps réel sur une fenêtre donnée, pour la comparer à l'offre théorique et en déduire l'indice à afficher.Les indicateurs de fluidité du trafic ne prennent pas en compte des conséquences liées aux travaux ou à d'autres situations perturbées prévues, lorsqu'elles sont effectives, qui ne modifient pas systématiquement la fluidité sur la ligne (ex : un arrêt non desservi). Les messages d'IVC suffisent pour ces perturbations. À titre d'exception, un indicateur de couleur rouge est porté sur les afficheurs digitaux des arrêts non desservis.À noter que le contour du pictogramme est de couleur Noir-IdFM.

1. RÈGLES GÉNÉRALES EN MATIÈRE D'IVC BUS

RÈGLES POUR LES SUPPORTS STATIQUES

THÈMES	ORIENTATIONS
Granularité de l'information	<ul style="list-style-type: none">• <u>Sur site</u> :<ul style="list-style-type: none">▫ Diffuser prioritairement l'information ligne par ligne, et perturbation par perturbation, sur les supports statiques ;▫ La possibilité de prévoir une seule affiche pour plusieurs lignes ne peut être appliquée qu'en cas de conséquence strictement identique : mêmes conséquences générales, mêmes arrêts non desservis, mêmes arrêts provisoires de report pour les différentes lignes perturbées (de telle sorte que le même plan puisse être utilisé pour les différentes lignes), ou renvois identiques vers des supports d'information complémentaires (voir le modèle 4.2. prévu pour les mouvements sociaux) ;• <u>En embarqué</u>, plusieurs lignes peuvent faire l'objet de la même affiche (sans qu'un plan ad hoc soit utilisé), aux mêmes conditions (voir le modèle 3.2.2. prévu pour les travaux, et le modèle 4.2. prévu pour les mouvements sociaux).
Plans d'information généraux	<ul style="list-style-type: none">• Les supports statiques prévus pour des objets larges (un territoire entier ou un nombre important de lignes), concernant des travaux, des mouvements sociaux ou des perturbations spéciales (Plan neige) font l'objet de prescriptions dédiées.

RÈGLES POUR LES MÉDIAS DISTANTS

THÈMES	ORIENTATIONS
<p>Granularité de l'information pour l'objet perturbé : une ligne ou plus d'une ligne</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Accès principal : En vision cible des médias distants (lorsque la nouvelle numérotation bus sera pleinement déployée), le voyageur accède à l'information en filtrant successivement : <ol style="list-style-type: none"> 1. Le mode recherché (BUS) en accédant à la rubrique dédiée ; 2. La ligne à emprunter via la barre de recherche par ligne – Nota bene : Ce niveau concerne toute la ligne, sans qu'un accès différencié à l'information soit fait selon le tronçon de ligne ; <p>En complément, les voyageurs peuvent consulter le bandeau d'information sur le site Île-de-France Mobilités ou des documents spécifiques comme le plan neige.</p> • Saisie subsidiaire : De manière subsidiaire, les opérateurs peuvent regrouper plusieurs lignes voire un territoire entier dans un seul message lors de sa saisie dans le système : <ul style="list-style-type: none"> ▫ Pour les travaux : à condition que la cause et la conséquence soient identiques pour les lignes concernées (par exemple : un arrêt non desservi par plusieurs lignes à cause de travaux). ▫ Pour les grèves : à condition qu'un renvoi soit indiqué vers les supports où l'information est disponible ligne par ligne. ▫ Pour le cas de Twitter : dans la mesure où l'information ne peut être filtrée ligne par ligne, afin de ne pas multiplier les publications, il est conseillé de regrouper les messages lorsqu'une même perturbation affecte plusieurs lignes. <p>Ces conditions doivent assurer à un voyageur l'accès au niveau d'information à la ligne en affichage sortant dans tous les cas.</p> • Les deux principes généraux suivants sont donc à respecter : <ol style="list-style-type: none"> 1. En priorité, l'information sur les perturbations est donnée à la ligne ; 2. L'information peut être donnée pour un objet plus large (groupe de lignes, territoire) lorsque les conditions applicables sont réunies. • Les prescriptions pour une IVC concernant plus d'une ligne sont présentées dans le modèle 4.3.3. prévu pour les mouvements sociaux.
<p>Granularité de l'information pour la cause</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diffuser un message sur le site internet et l'application à chaque perturbation : <ul style="list-style-type: none"> ▫ À fois qu'une perturbation délimitée est causée par des travaux ; ▫ À chaque mouvement social ; ▫ À chaque autre situation perturbée prévue ; ▫ À chaque à situation perturbée non prévue. <p>C'est-à-dire sans regrouper toutes les situations perturbant une même ligne dans un seul message.</p> • Cette règle s'applique y compris à l'échelle de deux situations de même type, par exemple deux causes de travaux ou deux situations non-prévues, même simultanées, sur la même ligne doivent faire l'objet de deux messages distincts ; • Diffuser un message informant d'une perturbation dans les deux directions de la ligne uniquement lorsque la conséquence est identique pour les deux directions, sinon diffuser deux messages.
<p>Période de prescription à mentionner ou non dans le titre selon le cas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En cas de perturbation affectant un seul jour de circulation, la durée doit être mentionnée dans le titre du message. • En cas de perturbation affectant plus d'un jour de circulation (période définie, récurrence), la durée n'est mentionnée dans le titre du message que si elle peut l'être en un nombre limité de caractères.

1. RÈGLES GÉNÉRALES EN MATIÈRE D'IVC BUS

RÈGLES POUR LES MÉDIAS DISTANTS

THÈMES	ORIENTATIONS
Typographie	<ul style="list-style-type: none">• Ne pas varier la police d'écriture des messages (c'est-à-dire ne pas recourir à des mises en forme particulières sur certaines parties du texte : italique, gras, souligné, surligné, tailles plus grandes ou plus petites, etc. La seule exception acceptée est celle du soulignement et de la police de couleur bleue utilisée pour signaler un lien vers un autre support (ex : Fiche d'information travaux).• Ne pas justifier le texte.
Renvois à des supports d'informations complémentaires et solutions alternatives	<ul style="list-style-type: none">• Éviter les renvois génériques multiples à des médias distants, en particulier lorsque les médias distants cités ne fournissent aucune autre information que celles diffusées sur le média utilisé ;• S'il en existe, renvoyer au plan de substitution consultable sur les médias distants, en priorisant les renvois Île de-France Mobilités (calculateur d'itinéraire) ou des liens directs/ QR codes vers du contenu (fiches horaires et plan complet) en un seul bloc étoffé. Préciser si les perturbations sont intégrées dans le calculateur d'itinéraire.
Pictogrammes	<ul style="list-style-type: none">• Les médias distants n'utilisent pas de pictogrammes autres que :<ul style="list-style-type: none">▫ Les symboles de modes ;▫ Les indices de lignes ;▫ Les pictogrammes de perturbations définis en introduction.• Pour le média Twitter, les seuls pictogrammes qui peuvent être utilisés sont listés avec leurs usages dans la bibliothèque de pictogrammes Twitter en annexe.

RÈGLES POUR LES MÉDIAS DISTANTS - RÈGLES SPÉCIALES POUR TWITTER

THÈMES	ORIENTATIONS
Émojis et pictogrammes	<ul style="list-style-type: none"> • Seuls les émojis et les pictogrammes référencés dans la liste en annexe peuvent être utilisés dans les publications Twitter ; • Cette utilisation doit rester sobre et utile au voyageur. Elle ne peut ni être fantaisiste ni remplacer des contenus textuels.
Enchaînement des publications et structure interne des tweets	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Situations prévues</u> : Publier des publications principales uniquement ; • <u>Situations non prévues</u> : Publier une publication principale pour le premier tweet, et la faire suivre de publications en réponse. Omettre les lignes qui restent identiques d'une publication à l'autre : n'inclure dans la nouvelle publication que les lignes qui connaissent des mises à jour.
Rédaction du texte	<ul style="list-style-type: none"> • Recourir à des phrases nominales de préférence ; • Utiliser des phrases rédigées en cas de besoin dans les publications ou dans les réponses individuelles.
Raccourci d'URL	<ul style="list-style-type: none"> • Renvoyer vers l'info trafic de la ligne ou du périmètre concerné (Le renvoi vers la page d'accueil principale ne sera possible que si les modifications à venir améliorent la navigation sur le site) ; • Pour le texte des liens insérés, privilégier l'utilisation du raccourcisseur d'URL produit par IDFM plutôt que d'insérer le lien complet vers le site IDFM ou vers d'autres sites.
Formules de politesse	<ul style="list-style-type: none"> • Présenter les excuses de l'opérateur uniquement dans le premier message d'IVC pour une perturbation, mais pas sur ceux du même type ou concernant la même perturbation dans la même journée, à l'exception des réponses individuelles faites dans les commentaires sous les publications ; • Concernant les travaux : Ne pas présenter les excuses de l'opérateur en règle générale pour les travaux, à l'exception des réponses individuelles faites dans les commentaires sous les publications.
Hashtags	<ul style="list-style-type: none"> • Ne pas écrire de message sans hashtags ; • Ne pas utiliser le hashtag IDFM (#IDFM).
Pièces jointes	<ul style="list-style-type: none"> • Ne pas joindre de plans de déviations ou les visuels qui apparaissent tronqués ou mal centrés ; • Si des images sont jointes, inclure une balise accessibilité (<alt>), afin d'indiquer le contexte d'utilisation de l'image, informative ou décorative : <ul style="list-style-type: none"> ▫ Si l'image délivre une information, indiquer son contenu ; ▫ Si l'image est décorative (cas devant rester rare), laisser vide la balise.

RÈGLES POUR LES DIFFUSEURS SONORES

THÈMES	ORIENTATIONS
Jingle introductif	<ul style="list-style-type: none"> • Sous-réserve de la réalisation de 2 jingles pour les situations prévues et non prévues • Les jingles d'identités sonores se déclinent en deux types : <ol style="list-style-type: none"> 1. Jingle de perturbations prévues ; 2. Jingle de perturbations non prévues ; • Les annonces sonores doivent être introduites par le jingle correspondant, que ce soit pour les diffuseurs sonores sur site ou embarqués.
Longueur des messages	<ul style="list-style-type: none"> • Réduire au maximum le contenu du message afin de : <ul style="list-style-type: none"> ▫ Pour les messages en embarqué : limiter les cas où le message d'IVC est interrompu par l'annonce du prochain arrêt (annonce prioritaire) ; ▫ Pour les messages sur site : limiter la quantité d'information à écouter pour le voyageur ayant actionné le service, ainsi que les nuisances sonores et la consommation d'énergie.
Précision des conséquences	<ul style="list-style-type: none"> • Restreindre les possibilités de contenus à 2 options, afin de respecter le caractère court des messages en toute hypothèse : <ol style="list-style-type: none"> 1. Soit une ligne dessert le point d'arrêt : il est possible de préciser la conséquence ; 2. Soit plusieurs lignes desservent le point d'arrêt : <ul style="list-style-type: none"> ▫ Pour les travaux : ne préciser les conséquences seulement si elles sont identiques pour toutes les lignes, sinon ne pas les mentionner (voir le modèle 3.4.2.) ; ▫ Pour les mouvements sociaux : prévenir uniquement de l'événement et renvoyer directement aux médias distants - exemple : « les bus seront fortement perturbés en raison d'un mouvement social. » (voir le modèle 4.4.2) ; ▫ Pour les autres situations perturbées prévues (cas des chutes de neige) : mentionner une conséquence générale et renvoyer au plan neige (voir le modèle 5.4.2) ; ▫ Pour les situations non prévues : ne préciser les conséquences seulement si elles sont identiques pour toutes les lignes (en adaptant le modèle 6.4.2.), sinon ne pas les mentionner.
Renvoi à des supports d'information complémentaires	<ul style="list-style-type: none"> • Ne renvoyer que vers les médias distants Île-de-France Mobilités ; • Ne pas mentionner de service d'information téléphonique ou de numéro de téléphone ; • Appliquer les règles précisées pour chaque cas particulier de diffuseur sonore.
Langues de diffusion	<ul style="list-style-type: none"> • La diffusion des messages est obligatoire en français, en anglais et en espagnol ; • Elle est optionnelle en allemand et en italien.
Tranches horaires de diffusion pour les diffuseurs sonores sur site	<ul style="list-style-type: none"> • Diffuser les messages pendant le service commercial uniquement : <ul style="list-style-type: none"> ▫ Début : une demi-heure avant le début du service ; ▫ Fin : <ol style="list-style-type: none"> 1. En général : À la fin du service ; 2. Si la fin de service dépasse 20 h : <ul style="list-style-type: none"> ▫ Diffusion normale jusqu'à 20 h ; ▫ Diffusion avec un volume sonore limité entre 20 h et 22 h ; ▫ Fin de toute annonce sonore après 22 h ; • Compte tenu de l'impossibilité de mesurer le volume sonore ambiant, prévoir des limitations de volume après 20h en valeur absolue.

1. RÈGLES GÉNÉRALES EN MATIÈRE D'IVC BUS

RÈGLES POUR LES DIFFUSEURS SONORES - RÈGLES SPÉCIALES POUR LES PRISES DE PAROLES DU PCL / PCC EN EMBARQUÉ EN CAS DE SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	PENDANT LA PERTURBATION
DÉBUT DU MESSAGE	
Titre introductif	Ne pas inclure de titre.
Formule de politesse	Ne pas inclure de formule de politesse.
Déclaration d'identité	Ne pas déclarer d'identité.
CORPS DU MESSAGE	
Règles d'expression	S'exprimer à la première personne du pluriel (« nous »).
Renvoi à des supports d'information complémentaires	Inviter en priorité à rester attentifs aux annonces sonores ultérieures. Renvoyer aux médias distants à condition qu'il n'y ait pas d'incohérences avec l'annonce en cours. Ex. : « Veillez rester attentifs aux annonces sonores à venir »
Formule de politesse conclusive	Ne pas présenter les excuses de l'opérateur.
RÈGLES GÉNÉRALES	
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitre 16. Diffuseurs sonores

Prescriptions de traitement sonore

CRÉATION	
Identification sonore	Commencer systématiquement par un jingle de perturbations prévues. [à confirmer] Jingle perturbations prévues
ENREGISTREMENT	
Genre du locuteur	Sans objet.
Ton	Préférer un ton rassurant.
MESSAGE D'INFORMATION	
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitre 16. Diffuseurs sonores

1. RÈGLES GÉNÉRALES EN MATIÈRE D'IVC BUS

RÈGLES POUR LES DIFFUSEURS SONORES - RÈGLES SPÉCIALES POUR LES PRISES DE PAROLES DU PCL / PCC EN EMBARQUÉ EN CAS DE SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

Prescriptions dynamiques

ITEM	PENDANT LA PERTURBATION
SÉQUENCÉMENT GÉNÉRAL	
Règle de diffusion	Diffuser le message dès que les informations sont connues, en cas de modification substantielle de la conséquence sur le trafic.
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitre 16. Diffuseurs sonores
DIFFUSION	
Tranche horaire de diffusion	Pendant le service du bus en circulation.
Fréquence d'actualisation	Diffuser le message dès que les informations sont connues à condition que la conséquence sur le trafic connaisse une modification substantielle par rapport à l'annonce précédente.
Retrait	Annoncer la fin de la perturbation et la reprise du trafic.

2.

SITUATION NORMALE

2. SITUATION NORMALE

Introduction

DÉFINITION

Une situation normale renvoie à une situation d'exploitation sans encombre, non affectée par une perturbation. Dans ce cas, le plan de transport théorique prévu et communiqué par l'opérateur se réalise sans écart par rapport à l'offre théorique :

- Sans retard, c'est-à-dire avec une arrivée du véhicule à T0 + 4'59 minutes au maximum, T0 étant l'horaire théorique d'arrivée du véhicule ;
- Sans modification de la fréquence de passage prévue rapport à l'intervalle contractuel entre deux véhicules ;
- Sans aléa ayant un impact sur la circulation des véhicules, donc sur la bonne réalisation du parcours voyageurs.

CAS D'APPLICATION CONCRÈTE

Les prescriptions incluses dans le présent chapitre s'appliquent pour deux types de messages :

- Les messages d'information voyageurs diffusés dans les cas de situations normales pour rassurer le voyageur, relevant de l'information voyageurs circonstancielle ;
- Les messages de services, diffusés en permanence sur les afficheurs digitaux présents aux points d'arrêt, y compris les éco-stations bus. Ceux-ci sont utilisés pour informer les voyageurs en temps réel de la réalisation de l'offre (ex : reprise du service, temps d'attente en minute, quai non desservi, etc.) sans que leur diffusion automatique déclenche par ailleurs des messages d'information voyageurs circonstancielle.

CAS D'EXCLUSION

Les prescriptions incluses dans le présent chapitre ne s'appliquent pas dès lors qu'une perturbation influe sur le trafic, en temps réel ou à venir.

CAS CONTRACTUELS

Les prescriptions incluses dans le présent chapitre s'appliquent aux cas visés, au sein des contrats liant les opérateurs à l'autorité, par les clauses d'informations voyageurs traitant la situation « normale ».

CHRONOGRAMMES PROPRES AUX SITUATIONS NORMALES

Le message d'information voyageurs pour les situations normales est diffusé dans le cas où, pour un objet de transport donné, aucune situation perturbée non prévue ou prévue n'est connue et diffusée sur l'ensemble des supports d'information voyageurs circonstancielle.

2. SITUATION NORMALE

Matrice des supports de diffusion

TYPES DE SUPPORTS	SUPPORTS	PAGES	PENDANT LA SITUATION NORMALE
AFFICHEURS DIGITAUX	Afficheurs embarqués en hauteur (en travée)	N/A	
	Afficheurs espaces accueil	p. 45	✓
	Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau (écran Prochains passages)	N/A	
	Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau (écran Infos voyageurs)	N/A	
SUPPORTS STATIQUES	Supports statiques au point d'arrêt	N/A	
	Supports statiques embarqués	N/A	
MÉDIAS DISTANTS	Site internet (bureau et mobile)	p. 51	✓
	Application	p. 55	✓
	Fil local du réseau social Twitter	p. 59	Seulement en cas d'une situation perturbée prévue finalement sans conséquence
DIFFUSEURS SONORES	Diffuseurs sonores embarqués (annonces pré-enregistrées)	N/A	
	Diffuseurs sonores embarqués (annonces improvisées du PCL/PCC)	N/A	
	Diffuseurs sonores au point d'arrêt (annonces pré-enregistrées)	p. 64	✓

2. SITUATION NORMALE

Messages de service sur site hors messages d'IVC - Formulations à utiliser

	TEXTES À DIFFUSER SUR L'ÉCRAN	USAGE À PRIVILÉGIER, LE CAS ÉCHÉANT
INFORMATION TRAFIC / SERVICE / CIRCULATION À UN POINT D'ARRÊT	Information indisponible	Information calculée automatiquement par le SAE ou la BIV, texte à afficher par défaut, à moduler selon l'espace disponible.
	Bus suivant dévié	
	Déviation	À afficher à l'arrêt non desservi lorsqu'un arrêt de remplacement est prévu
	Arrêt non desservi	À afficher à l'arrêt non desservi lorsqu'aucun arrêt provisoire de remplacement n'est prévu
	Service terminé	Si le champ existe, à afficher après la fin de service pendant 1 à 2 h au minimum, et en vue de la reprise du service, au minimum 1 à 2 h avant
	Reprise du service	Ne pas indiquer « premier passage » à la place de « reprise du service »
	Dernier passage	
	Pas de service	
	Interrompu	À toujours accompagner d'un message d'IVC
INFORMATION PROCHAIN PASSAGE	À l'approche	Information calculée automatiquement par le SAE ou la BIV
	N min	Temps d'attente en minutes, information calculée automatiquement par le SAE ou la BIV
	Retardé	Information calculée automatiquement par le SAE ou la BIV
	Supprimé	Information calculée automatiquement par le SAE ou la BIV, à privilégier pour les bus à basse fréquence et non pour ceux à haute fréquence
INFORMATION ÉCO-STATION BUS	Quai non desservi	
	Montée interdite	
	Terminus, ce bus ne prend pas de voyageur	
	Changement de quai	

2.

SITUATION NORMALE

2.1. AFFICHEURS DIGITAUX

2.

SITUATION NORMALE

2.1. AFFICHEURS DIGITAUX

2.1.1. Afficheurs espaces accueil

2. SITUATION NORMALE

2.1. AFFICHEURS DIGITAUX | 2.1.1. Afficheurs espaces accueil (onglet messages de perturbations)

Ordre d'affichage des écrans

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION

Type de bus	Tous les types de bus
Situation	Normale

TRAITEMENT DE LA SITUATION

Diffusion tant qu'il n'y a pas de perturbations →

The screenshot shows a digital display with a dark background. At the top left, there is a bus icon and the text 'BUS Prochains passages'. At the top right, a digital clock shows '14:30'. The display lists four bus routes with their arrival times and a status indicator (a green dot):

- T2 Pont de Bezons**: 05 min | 12 min
- T2 Porte de Versailles**: 08 min | 16 min
- BUS 73 Robinson RER**: 12 min | 24 min
- BUS 178 Gennevilliers**: 17:25 | 17:48

On the right side of the display, there is a message box with a white background and a dark header containing an information icon. The message reads: 'Le trafic est normal sur vos lignes. Bonne journée et bon trajet.' Below the message, it says: 'Plus d'informations, consultez l'application ou le site iledefrance-mobilites.fr'.

2. SITUATION NORMALE

2.1. AFFICHEURS DIGITAUX | 2.1.1. Afficheurs espaces accueil (onglet messages de perturbations)


Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	EN CAS DE SITUATION NORMALE
DÉBUT DU MESSAGE	
Titre introductif	Ne pas inclure de titre.
Formule de politesse	Ne pas inclure de formule de politesse.
Déclaration d'identité	Ne pas déclarer d'identité.
CORPS DU MESSAGE	
Cause / motif	Ne rien indiquer.
Caractérisation générale de la conséquence	Indiquer la phrase retenue pour la situation normale. Ex. : Le trafic est normal sur vos lignes.
Répétition d'information dans le texte	Ne pas répéter d'information en plus de celles prévues par les prescriptions précédentes.
FIN DU MESSAGE	
Formule de politesse conclusive	Afficher la phrase de conclusion pour les situations normales. Ex. : Bonne journée et bon trajet.
Zoom sur les lignes concernées	Ne pas rappeler les lignes concernées.
Renvoi à des supports d'information complémentaires	Renvoyer à l'application et au site Île-de-France Mobilités, en affichant cette mention en miniature par rapport au texte précédent. Ex. : Plus d'informations, consultez l'application ou le site iledefrance-mobilites.fr
RÈGLES GÉNÉRALES	
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitre 15. Afficheurs sur site
Prescriptions afficheurs digitaux	👁 Voir Volume 1 : Mode Bus/BHNS/Car > Chapitres 3.1. et 3.2. Afficheurs espaces accueil

2. SITUATION NORMALE

2.1. AFFICHEURS DIGITAUX | 2.1.1. Afficheurs espaces accueil (onglet messages de perturbations)

Prescriptions de traitement visuel

ITEM	EN CAS DE SITUATION NORMALE
PICTOGRAMMES ET OBJETS GRAPHIQUES	
Prescriptions graphiques afficheurs digitaux	👁 Voir Volume 1 : Mode Bus/BHNS/Car > Chapitres 3.1. et 3.2. Afficheurs espaces accueil
Pictogramme de perturbations trafic ou travaux	Ne pas utiliser de pictogramme de perturbations.
Indice de fluidité de la ligne	Utiliser le symbole de gravité de perturbation prévu pour le cas de trafic normal dans le gabarit exposé dans le Chapitre 1. Règles générales 
MESSAGE D'INFORMATION	
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitre 15. Afficheurs sur site
Prescriptions afficheurs digitaux	👁 Voir Volume 1 : Mode Bus/BHNS/Car > Chapitres 3.1. et 3.2. Afficheurs espaces accueil

Prescriptions dynamiques

SÉQUENCEMENT GÉNÉRAL	
Règle de diffusion	Diffuser le message dès que les informations sont connues.
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitres 15. Afficheurs sur site
Prescriptions afficheurs digitaux	👁 Voir Volume 1 : Mode Bus/BHNS/Car > Chapitres 3.1. et 3.2. Afficheurs espaces accueil
DIFFUSION	
Tranche horaire de diffusion	24 h/24
Fréquence d'actualisation	Actualiser le message dès que les mises à jour sont connues.
Retrait	Retirer le message dès qu'une situation perturbée doit être affichée.

2.

SITUATION NORMALE

2.2. SUPPORTS STATIQUES

IL N'EXISTE PAS DE SUPPORTS STATIQUES POUR LES SITUATIONS NORMALES

2.

SITUATION NORMALE

2.3. MÉDIAS DISTANTS

2.

SITUATION NORMALE

2.3. MÉDIAS DISTANTS

2.3.1. Site internet Île-de-France Mobilités

2. SITUATION NORMALE

2.3. MÉDIAS DISTANTS | 2.3.1. Site internet Île-de-France Mobilités

Ordre d'affichage des écrans

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION

Type de bus	Tous les types de bus
Situation	Normale

TRAITEMENT DE LA SITUATION

Diffusion tant qu'il n'y a pas de perturbations

← BUS 94

🗺 Accessible en fauteuil roulant

☆ AJOUTER AUX FAVORIS 🔔 S'ABONNER AUX ALERTES INFOS TRAFIC

Aujourd'hui 0 À venir 0

En cours

✅ Actuellement, le trafic est normal sur votre ligne.

Dans la journée

✅ Le trafic sera normal sur votre ligne dans la journée hors nouvelles perturbations.

← BUS 94

🗺 Accessible en fauteuil roulant

☆ AJOUTER AUX FAVORIS 🔔 S'ABONNER AUX ALERTES INFOS TRAFIC

Aujourd'hui 0 À venir 0

Affichez les infos trafic à venir de votre ligne à la date souhaitée.

DATE

Sélectionner [v] Réinitialiser

✅ Le trafic sera normal sur votre ligne dans les 21 prochains jours hors nouvelles perturbations.

2. SITUATION NORMALE

2.3. MÉDIAS DISTANTS | 2.3.1. Site internet Île-de-France Mobilités



Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	EN COURS	DANS LA JOURNÉE	À VENIR
DÉBUT DU MESSAGE			
Titre introductif		Ne pas inclure de titre.	
Dernière date d'actualisation du message		Ne pas rappeler la date d'actualisation du message.	
Formule de politesse		Ne pas inclure de formule de politesse.	
Déclaration d'identité		Ne pas déclarer d'identité.	
CORPS DU MESSAGE			
Cause / motif		Ne rien indiquer.	
Caractérisation générale de la conséquence	Indiquer la phrase retenue pour la situation normale, selon la temporalité du champ renseigné.		
	Ex. : Actuellement, le trafic est normal sur votre ligne.	Ex. : Le trafic sera normal sur votre ligne dans la journée hors nouvelles perturbations.	Ex. : Le trafic sera normal sur votre ligne dans les 21 prochains jours hors nouvelles perturbations.
Répétition d'information dans le texte		Ne pas répéter d'information en plus de celles prévues par les prescriptions précédentes.	
FIN DU MESSAGE			
Formule de politesse conclusive		Ne pas employer de formule de politesse.	
Zoom sur les lignes concernées		Ne pas rappeler les lignes concernées.	
RÈGLES GÉNÉRALES			
CSCIV Livret Contenus		👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 1. Site internet et Chapitre 5. Information trafic en temps réel	

2. SITUATION NORMALE

2.3. MÉDIAS DISTANTS | 2.3.1. Site internet Île-de-France Mobilités

Prescriptions de traitement visuel

ITEM	EN COURS	DANS LA JOURNÉE	À VENIR
PICTOGRAMMES ET OBJETS GRAPHIQUES			
Symbole de mode		👁️ Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM	
Indices des lignes concernées par l'information (sans notification de perturbation)		Afficher l'/les indice(s) de(s) ligne(s) bus (mi-hauteur) concernée(s) par l'information : 👁️ Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM	
MESSAGE D'INFORMATION			
CSCIV Livret Médias Distant		👁️ Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 1. Site internet et Chapitre 5. Information trafic en temps réel	

Prescriptions dynamiques

SÉQUENCÉMENT GÉNÉRAL			
Règle de diffusion		Diffuser le message dès que les informations sont connues, au plus tard à l'échéance.	
CSCIV Livret Médias Distant		👁️ Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 1. Site internet et Chapitre 5. Information trafic en temps réel	
DIFFUSION			
Tranche horaire de diffusion		24 h/24	
Fréquence d'actualisation		Actualiser le message dès que des mises à jour sont connues.	
Retrait		Retirer le message dès qu'une perturbation est répertoriée sur l'un des trois champs concernés.	

2.

SITUATION NORMALE

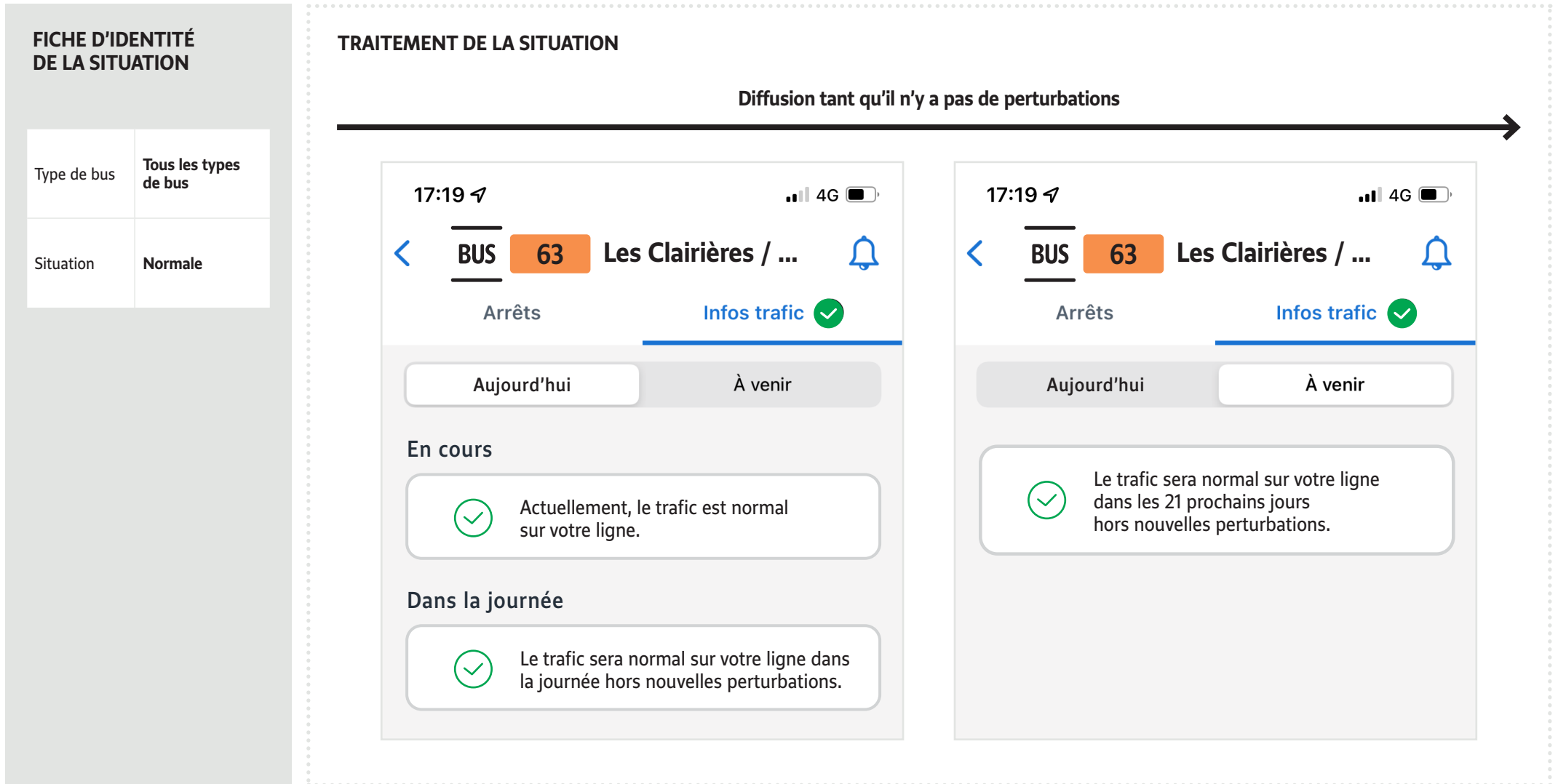
2.3. MÉDIAS DISTANTS

2.3.2. Application Île-de-France Mobilités

2. SITUATION NORMALE

2.3. MÉDIAS DISTANTS | 2.3.2. Application Île-de-France Mobilités

Ordre d'affichage des écrans



2. SITUATION NORMALE

2.3. MÉDIAS DISTANTS | 2.3.2. Application Île-de-France Mobilités



Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	EN COURS	DANS LA JOURNÉE	À VENIR
DÉBUT DU MESSAGE			
Titre introductif		Ne pas inclure de titre.	
Dernière date d'actualisation du message		Ne pas rappeler la date d'actualisation du message.	
Formule de politesse		Ne pas inclure de formule de politesse.	
Déclaration d'identité		Ne pas déclarer d'identité.	
CORPS DU MESSAGE			
Cause / motif		Ne rien indiquer.	
Caractérisation générale de la conséquence	Indiquer la phrase retenue pour la situation normale, selon la temporalité du champ renseigné.		
	Ex. : Actuellement, le trafic est normal sur votre ligne.	Ex. : Le trafic sera normal sur votre ligne dans la journée hors nouvelles perturbations.	Ex. : Le trafic sera normal sur votre ligne dans les 21 prochains jours hors nouvelles perturbations.
Répétition d'information dans le texte		Ne pas répéter d'information en plus de celles prévues par les prescriptions précédentes.	
FIN DU MESSAGE			
Formule de politesse conclusive		Ne pas employer de formule de politesse.	
Zoom sur les lignes concernées		Ne pas rappeler les lignes concernées.	
RÈGLES GÉNÉRALES			
CSCIV Livret Contenus		👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 1. Site internet et Chapitre 5. Information trafic en temps réel	

2. SITUATION NORMALE

2.3. MÉDIAS DISTANTS | 2.3.2. Application Île-de-France Mobilités

Prescriptions de traitement visuel

ITEM	EN COURS	DANS LA JOURNÉE	À VENIR
PICTOGRAMMES ET OBJETS GRAPHIQUES			
Symbole de mode		<ul style="list-style-type: none"> ☞ Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM 	
Indices des lignes concernées par l'information (sans notification de perturbation)		Afficher l'/les indice(s) de(s) ligne(s) bus (mi-hauteur) concernée(s) par l'information : <ul style="list-style-type: none"> ☞ Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM 	
MESSAGE D'INFORMATION			
CSCIV Livret Médias Distants		<ul style="list-style-type: none"> ☞ Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 1. Site internet et Chapitre 5. Information trafic en temps réel 	

Prescriptions dynamiques

SÉQUENCÉMENT GÉNÉRAL			
Règle de diffusion		Diffuser le message dès que les informations sont connues, au plus tard à l'échéance.	
CSCIV Livret Médias Distants		<ul style="list-style-type: none"> ☞ Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 1. Site internet et Chapitre 5. Information trafic en temps réel 	
DIFFUSION			
Tranche horaire de diffusion		24 h/24	
Fréquence d'actualisation		Actualiser le message dès que des mises à jour sont connues.	
Retrait		Retirer le message du champ concerné dès qu'une perturbation est répertoriée dans ce champ.	

2.

SITUATION NORMALE

2.3. MÉDIAS DISTANTS

2.3.3. Fils Twitter

2. SITUATION NORMALE

2.3. MÉDIAS DISTANTS | 2.3.3. Fils Twitter

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION

Type de bus	Tous les types de bus
Situation	Trafic normal malgré une perturbation prévue le jour de circulation

TRAITEMENT DE LA SITUATION

Diffusion tant qu'il n'y a pas de perturbations

Bus Grand Melun @Melun_IDFM

⚠️ #Mouvementsocial #GrandMelun

📅 Mardi 22 novembre

🕒 #MàJ à 12 h 48

🟢 La circulation est progressivement rétablie sur vos bus, hors perturbations non prévues

📺 + d'infos sur ce fil twitter, l'application et le site iledefrance-mobilites.fr

12 h 49 • 22/11/2022

386

2. SITUATION NORMALE

2.3. MÉDIAS DISTANTS | 2.3.3. Fils Twitter














Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	EN CAS DE TRAFIC NORMAL MALGRÉ UNE PERTURBATION PRÉVUE LE JOUR DE CIRCULATION
DÉBUT DU MESSAGE	
Identifiants du compte	<p>Intituler le compte avec :</p> <ul style="list-style-type: none"> Le nom d'affichage intitulé comme suit : « BUS nom du territoire exploité » ; Le @nomutilisateur intitulé comme suit : « AAA_IDFM », avec AAA comme la reprise des initiales du nom du territoire dans un sigle, ou du nom clé du territoire, ou de l'abréviation des noms du territoire. <p>Ex. : Bus Grand Melun @Melun_IDFM (autres exemples : @MLV_IDFM, @Vexin_IDFM, @PoissyMur_IDFM, @EssonneSO_IDFM, etc.)</p>
Dernière date d'actualisation du message	Rappeler la date d'actualisation du message (à la minute près) si elle n'est pas automatiquement fournie par le média. Ex. : Mis à jour le 21/11/2022 à 12 h 49
Formule de politesse	Ne pas inclure de formule de politesse.
Déclaration d'identité	Ne pas déclarer d'identité.
CORPS DU MESSAGE	
Cause / motif	Indiquer succinctement la cause de la perturbation en la précédant d'un hashtag. Ex. : #Mouvementsocial
Caractérisation générale de l'objet perturbé	Sur la même ligne que la cause, indiquer le mode et l'indice complet de la ligne concernée, sans espace en le précédant d'un hashtag. Ex. : #GrandMelun
Délimitation temporelle précise de la conséquence	Préciser les jours (date complète) ou l'horaire, où les perturbations auront lieu. Ex. : Mardi 22 novembre
Date de publication du message	Rappeler la date de publication du message (à la minute près) en la faisant précéder d'un hashtag et d'une indication de mise à jour. Ex. : #MàJ 12 h 48
Description de la conséquence	Indiquer le retour à la normale du trafic. Ex. : La circulation est progressivement rétablie sur vos bus, hors perturbations non prévues.
Renvoi à des supports d'information complémentaires	Proposer aux voyageurs de consulter la fiche d'information travaux ainsi que les autres médias distants d'Île-de-France Mobilités (site et application). Par exception à la règle pour les médias distants, renvoyer systématiquement au fil Twitter suivi, au site et à l'application Île-de-France Mobilités. Nota bene : Renvoyer temporairement vers les médias exploités par des opérateurs (ouverts pour le compte d'IdFM) jusqu'à la mise en service complète des médias propres IdFM. Ex. : + d'infos sur ce fil Twitter, l'application et le site iledefrance-mobilites.fr
Répétition d'information dans le texte	Ne pas répéter d'information en plus de celles prévues par les prescriptions précédentes.
FIN DU MESSAGE	
Formule de politesse conclusive	Ne pas présenter les excuses de l'opérateur.
Zoom sur les lignes concernées	Ne pas rappeler les lignes concernées.
RÈGLES GÉNÉRALES	
CSCIV Livret Médias Distants	👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 3. Réseau social Twitter et Chapitre 5. Information trafic en temps réel


2. SITUATION NORMALE

2.3. MÉDIAS DISTANTS | 2.3.3. Fils Twitter

Prescriptions de traitement visuel

ITEM	EN CAS DE TRAFIC NORMAL MALGRÉ UNE PERTURBATION PRÉVUE LE JOUR DE CIRCULATION
PICTOGRAMMES ET OBJETS GRAPHIQUES	
Image	Insérer le logo Île-de-France Mobilités en photographie du compte Twitter avec le nom du territoire exploité par l'opérateur. 
Pictogrammes	Utiliser des pictogrammes (voir bibliothèque des pictogrammes à utiliser) pour structurer le message : <ul style="list-style-type: none"> • Pictogramme de symbole de perturbation de trafic au début de la 1^e ligne décrivant la cause et l'objet perturbé (Warning sign) ; • Pictogramme des dates précises des conséquences des travaux au début de la 2^e ligne (Spiral calendar pad) ; • Pictogramme de gravité de la perturbation au début de la 4^e ligne chiffrant précisément la conséquence à prévoir (Green / Yellow / Red circle) ; • Pictogramme de renvoi à d'autres sources d'informations au début de la 5^e ligne incluant les renvois à d'autres médias (Rightwards arrow).  Voir exemple et la Bibliothèque de pictogrammes en annexe
Symbole de mode	Ne pas inclure de symbole de mode.
Pictogramme de perturbations trafic ou travaux	Si possible, joindre au message une image comportant le pictogramme de perturbations trafic ou travaux selon le cas :      Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM
Indices des lignes concernées par l'information	Si possible, joindre au message une image de l'objet perturbé : image du compte Twitter ou image comportant l'/les indice(s) de ligne bus (toute hauteur) concernée(s) par l'information :      Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM
MESSAGE D'INFORMATION	
CSCIV Livret Médias Distants	 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 3. Réseau social Twitter et Chapitre 5. Information trafic en temps réel

Prescriptions dynamiques

SÉQUENCEMENT GÉNÉRAL	
Règle de diffusion	Diffuser le message dès que les informations sont connues, au plus tard à l'échéance.
CSCIV Livret Médias Distants	 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 3. Réseau social Twitter et Chapitre 5. Information trafic en temps réel
DIFFUSION	
Tranche horaire de diffusion	24 h/24
Fréquence d'actualisation	Actualiser le message dès que des mises à jour sont connues.

2.

SITUATION NORMALE

2.4. DIFFUSEURS SONORES

2.

SITUATION NORMALE

2.4. DIFFUSEURS SONORES

2.4.1. Diffuseurs sonores au point d'arrêt (annonces pré-enregistrées, sur commande)

2. SITUATION NORMALE

2.4. DIFFUSEURS SONORES | 2.4.1. Diffuseurs sonores aux points d'arrêt (annonces pré-enregistrées, sur commande)

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION

Type de bus	Tous les types de bus, pour toutes les lignes desservant l'arrêt
Situation	Normale

TRAITEMENT DE LA SITUATION

Diffusion tant qu'il n'y a pas de perturbations



Pas de jingle

« Le trafic est normal sur vos lignes. Bonne journée et bon trajet. »

2. SITUATION NORMALE

2.4. DIFFUSEURS SONORES | 2.4.1. Diffuseurs sonores aux points d'arrêt (annonces pré-enregistrées, sur commande)

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	EN CAS DE SITUATION NORMALE
DÉBUT DU MESSAGE	
Titre introductif	Ne pas inclure de titre.
Formule de politesse	Ne pas inclure de formule de politesse.
Déclaration d'identité	Ne pas déclarer d'identité.
CORPS DU MESSAGE	
Cause / motif	Ne rien indiquer.
Caractérisation générale de la conséquence	Diffuser la phrase retenue pour la situation normale. Ex. : Le trafic est normal sur vos lignes.
Répétition d'information dans le texte	Ne pas répéter d'information en plus de celles prévues par les prescriptions précédentes. Ne pas diffuser d'autres informations.
FIN DU MESSAGE	
Formule de politesse conclusive	Diffuser la phrase de conclusion pour les situations normales. Ex. : Bonne journée et bon trajet.
Zoom sur les lignes concernées	Ne pas rappeler les lignes concernées.
RÈGLES GÉNÉRALES	
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitre 16. Diffuseurs sonores

2. SITUATION NORMALE

2.4. DIFFUSEURS SONORES | 2.4.1. Diffuseurs sonores aux points d'arrêt (annonces pré-enregistrées, sur commande)

Prescriptions de traitement sonore

ITEM	EN CAS DE SITUATION NORMALE
PICTOGRAMMES ET OBJETS GRAPHIQUES	
Identification sonore	Ne pas commencer par un jingle.
ENREGISTREMENT	
Genre du locuteur	Enregistrer la voix d'un homme.
Ton	Préférer un ton neutre.
MESSAGE D'INFORMATION	
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitre 16. Diffuseurs sonores

Prescriptions dynamiques

SÉQUENCEMENT GÉNÉRAL	
Règle de diffusion	Diffuser le message dès que les informations sont connues.
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitre 16. Diffuseurs sonores
DIFFUSION	
Tranche horaire de diffusion	👁 Voir les règles générales applicables aux diffuseurs sonores
Fréquence d'actualisation	Actualiser le message dès que des mises à jour sont connues, sinon une fois toutes les 24 h a minima.
Retrait	Retirer le message dès qu'une perturbation est répertoriée.

3.

**SITUATION PERTURBÉE
PRÉVUE DE TRAVAUX**

3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

Introduction

DÉFINITION

Le terme Travaux renvoie aux travaux, affectant l'offre de transport de l'opérateur, effectués :

- Par l'opérateur ou par un sous-traitant ;
- Par un autre opérateur ;
- Par une collectivité ;
- Par un tiers avec autorisation de voirie.

CAS D'APPLICATION CONCRÈTE

Les prescriptions incluses dans le présent chapitre s'appliquent dès lors que des travaux tels que définis ci-avant affectent tout ou partie du tracé d'une ligne de bus. Les travaux à prendre compte sont ceux qui entravent les lieux de réalisation de l'offre nominale de l'offre de transport, en empêchant la circulation sur le tracé du bus ou l'accès aux points d'arrêt :

- Travaux sur la chaussée ;
- Travaux aux abords des points d'arrêt ;
- Travaux de mise en accessibilité des points d'arrêt.

Il s'agit des seules précisions de travaux qui puisse être communiquées aux voyageurs. Conformément au principe d'efficacité de l'information diffusée aux voyageurs, les informations sans conséquence sur la réalisation de l'offre sont à écarter des messages d'information voyageurs circonstancielle : motifs (assainissement, modification, ...), objet (réseaux publics, infrastructures, ...), etc.

CAS D'EXCLUSION

Les prescriptions incluses dans le présent chapitre ne s'appliquent pas en cas de :

- Travaux sur un réseau de transport autre que le réseau exploité par l'opérateur ;
- Déviations ou arrêts non desservis pour des raisons autres que des travaux tels que définis ci-avant.

De tels événements sont régis par le Chapitre 5. Autres situations perturbées prévues, en tant que situations perturbées non imputables à l'opérateur de l'objet affecté (ligne, périmètre, réseau).

CAS CONTRACTUELS

Les prescriptions incluses dans le présent chapitre s'appliquent aux cas visés, au sein des contrats liant les opérateurs à l'autorité, par les clauses d'informations voyageurs traitant des situations perturbées prévues dites de « travaux ».

Ces contrats classent les travaux en trois catégories :

- Travaux « estivaux » ;
- Travaux causant une interruption temporaire de circulation de plus de 4 heures consécutives en journée ou de 8 heures la nuit ;
- Autres types de travaux.

CHRONOGRAMMES PROPRES AUX SITUATIONS DE TRAVAUX

Les opérateurs sont contractuellement tenus de transmettre aux voyageurs les informations relatives aux travaux aux trois moments déterminés suivants :

- Trois mois avant les travaux dans certains cas ;
- 21 jours avant les travaux ;
- Les jours où la circulation est perturbée à cause des travaux.

Les prescriptions incluses dans le présent chapitre s'articulent autour de ces trois échéances, en fonction des besoins d'information voyageurs identifiés.

PÉRIMÈTRE DES CONSÉQUENCES DES TRAVAUX SUR LA RÉALISATION DE L'OFFRE

Les conséquences des travaux déclenchant les messages d'IVC sont les suivantes :

1. Partie du tracé du bus non desservie (arrêt ou tronçon) :
 - a. Arrêt non desservi et non remplacé (sans autre indication) ;
 - b. Arrêt non desservi avec report provisoire le long de la ligne ;
 - c. Bus dévié du trajet nominal avec desserte provisoire à un autre lieu.
2. Horaires de réalisation de l'offre réduits ou modifiés (se traduisant par des parties du tracé du bus non desservies sur certains horaires).

3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

Matrice du chronogramme de diffusion par support utilisé

TYPES DE SUPPORTS	SUPPORTS	PAGES	M-3 AVANT LE 1 ^{ER} JOUR DES TRAVAUX	J-21 AVANT LE 1 ^{ER} JOUR DES TRAVAUX	TOUS LES JOURS PERTURBÉS PAR LES TRAVAUX
AFFICHEURS DIGITAUX	Afficheurs embarqués en hauteur (en travée)	p. 76		✓	✓
	Afficheurs espaces accueil*	p. 80		✓	✓
	Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau (écran Prochains passages)	N/A			
	Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau (écran Infos voyageurs)	p. 84		✓	✓
SUPPORTS STATIQUES	Supports statiques au point d'arrêt*	p. 89	Optionnel	✓	✓
	Supports statiques embarqués	p. 102		✓	Maintien du support en place
MÉDIAS DISTANTS	Site internet (bureau et mobile)	p. 107	Optionnel	✓	✓
	Application	p. 111	Optionnel	✓	✓
	Fil local du réseau social Twitter	p. 115		✓	✓
DIFFUSEURS SONORES	Diffuseurs sonores embarqués (annonces pré-enregistrées)	p. 121		✓	✓
	Diffuseurs sonores embarqués (annonces improvisées du PCL/PCC)	p. 38			✓
	Diffuseurs sonores au point d'arrêt (annonces pré-enregistrées)*	p. 125		✓	✓
	Plan de grands projets de travaux	N/A	✓	✓	✓

*Supports pour lesquels les prescriptions sont distinctes en fonction de la localisation de l'arrêt par rapport à la zone perturbée sur la ligne de bus qui fait l'objet du message d'IVC (voir la matrice de diffusion aux points d'arrêt sur le trajet du bus les jours de circulation perturbés).

3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

Matrice de diffusion aux points d'arrêt sur le trajet du bus les jours de circulation perturbés

Trajet du bus	Arrêt n°1	Arrêt n°2	Arrêt n°3	Arrêt n°4	Arrêt n°5	Sens du trajet
CATÉGORIE D'ARRÊT	Arrêt non perturbé	Arrêt non perturbé	Arrêt supprimé sans remplacement à cause de travaux (avec ou sans déviation)	Arrêt non perturbé	Arrêt non perturbé	
CONTENU DU MESSAGE D'IVC DANS LE SUPPORT STATIQUE DIFFUSÉ À L'ARRÊT	Arrêt où informer les voyageurs sur la perturbation relative à la ligne	Arrêt où informer les voyageurs sur : • La perturbation relative à la ligne • La reprise de la réalisation de l'offre normale	Arrêt où informer les voyageurs sur : • La perturbation relative à la ligne • La non-réalisation de l'offre normale	Arrêt où informer les voyageurs sur : • La perturbation relative à la ligne • La reprise de la réalisation de l'offre normale	Arrêt où informer les voyageurs sur la perturbation relative à la ligne	
AFFICHEURS DIGITAUX	Message digital générique	Message digital générique	Message digital arrêt perturbé	Message digital générique	Message digital générique	
SUPPORTS STATIQUES	Support statique générique	Support statique générique avec réassurance	Support statique arrêt perturbé	Support statique générique avec réassurance	Support statique générique	
DIFFUSEURS SONORES	Annonce sonore générique	Annonce sonore générique	Annonce sonore arrêt perturbé* (*plusieurs possibilités selon les caractéristiques de l'arrêt)	Annonce sonore générique	Annonce sonore générique	

3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

Matrice de diffusion aux points d'arrêt sur le trajet du bus les jours de circulation perturbées

Trajet du bus	Arrêt n°1	Arrêt n°2	Arrêt n°3	Arrêt de remplacement provisoire de l'arrêt n°3	Arrêt n°4	Arrêt n°5	Sens du trajet
CATÉGORIE D'ARRÊT	Arrêt non perturbé	Arrêt non perturbé	Arrêt déplacé à cause de travaux : • vers un arrêt provisoire le long de la ligne • vers un arrêt provisoire sur une déviation	Arrêt de remplacement provisoire	Arrêt non perturbé	Arrêt non perturbé	
CONTENU DU MESSAGE D'IVC DANS LE SUPPORT STATIQUE DIFFUSÉ À L'ARRÊT	Arrêt où informer les voyageurs sur la perturbation relative à la ligne	Arrêt où informer les voyageurs sur la perturbation relative à la ligne	Arrêt où informer les voyageurs de la non réalisation de l'offre normale	Arrêt où informer les voyageurs sur la perturbation relative à la ligne	Arrêt où informer les voyageurs sur la perturbation relative à la ligne	Arrêt où informer les voyageurs sur la perturbation relative à la ligne	
AFFICHEURS DIGITAUX	Message digital générique	Message digital générique	Message digital arrêt perturbé	Message digital générique	Message digital générique	Message digital générique	
SUPPORTS STATIQUES	Support statique générique	Support statique générique	Support statique arrêt perturbé	Support statique générique	Support statique générique	Support statique générique	
DIFFUSEURS SONORES	Annonce sonore générique	Annonce sonore générique	Annonce sonore arrêt perturbé* (*plusieurs possibilités selon les caractéristiques de l'arrêt)	Annonce sonore générique	Annonce sonore générique	Annonce sonore générique	

3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

Règles générales en matière de travaux

THÈMES	ORIENTATIONS À APPLIQUER
GRANULARITÉ DE L'INFORMATION POUR LA CAUSE (MÉDIAS DISTANTS)	<ul style="list-style-type: none"> Diffuser un message sur le site internet et l'application à chaque fois qu'une perturbation délimitée est causée par des travaux, c'est-à-dire sans regrouper tous les travaux ayant une conséquence sur une même ligne dans un seul message ; Diffuser un message informant d'une perturbation dans les deux directions de la ligne uniquement lorsque la conséquence est identique pour les deux directions, sinon diffuser deux messages.
GRANULARITÉ DE L'INFORMATION (SUPPORTS STATIQUES)	<ul style="list-style-type: none"> <u>Sur site</u>, <ul style="list-style-type: none"> diffuser prioritairement l'information ligne par ligne sur les supports statiques ; la possibilité de prévoir une seule affiche pour plusieurs lignes ne peut être appliquée qu'en cas de conséquence strictement identique : mêmes arrêts non desservis, mêmes arrêts provisoires de report pour les différentes lignes perturbées (de telle sorte que le même plan puisse être utilisé pour les différentes lignes). <u>En embarqué</u>, plusieurs lignes peuvent faire l'objet de la même affiche (sans qu'un plan ad hoc soit utilisé).
PRÉCISIONS GÉOGRAPHIQUES POUR LES ARRÊTS DE REPORT	<ul style="list-style-type: none"> 👁 Voir Chapitre 1. Règles générales

Gabarits à utiliser pour exprimer LA CAUSE des travaux

#	CAS D'USAGE DES CAUSES	TEXTE À AFFICHER
1	Travaux sur la chaussée	En raison de travaux sur la chaussée
2	Travaux aux abords des points d'arrêt	En raison de travaux aux abords des points d'arrêt
3	Travaux de mise en accessibilité des points d'arrêt	En raison de travaux de mise en accessibilité des points d'arrêt
4	Tous les cas (en cas de manque de place)	En raison de travaux
5	Tous les cas (pour les supports limités en nombre de caractères : Afficheurs digitaux)	Travaux -

3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

Gabarits à utiliser pour exprimer LA CONSÉQUENCE des travaux

#	CAS D'USAGE DES CONSÉQUENCES SUR LA RÉALISATION DE L'OFFRE	TEXTE À AFFICHER	EXEMPLE POUR LE CAS D'USAGE DE LA CAUSE 1	EXEMPLE POUR LE CAS D'USAGE DE LA CAUSE 3
1	Trajet dévié sans modification d'arrêt	N/A	N/A	N/A
2	Trajet dévié avec un ou des arrêts non desservis, sans remplacement des arrêts sur la déviation	« Le bus 94 sera dévié »	Du [date] au [date], en raison de travaux sur la chaussée situés [lieu], le Bus 94 sera dévié : • L'arrêt [nom] ne sera pas desservi [+ précisions de report ou de remplacement] • L'arrêt [nom 2] ne sera pas desservi [+ précisions de report ou de remplacement]	Du [date] au [date], en raison de travaux de mise en accessibilité des points d'arrêt situés [lieu], le Bus 94 sera dévié : • L'arrêt [nom] ne sera pas desservi [+ précisions de report ou de remplacement] • L'arrêt [nom 2] ne sera pas desservi [+ précisions de report ou de remplacement]
3	Trajet dévié avec un ou des arrêts non desservis, avec remplacement des arrêts sur la déviation			
4	Trajet non dévié, uniquement une suppression d'arrêt, sans remplacement	« L'arrêt [nom] ne sera pas desservi »	Du [date] au [date], en raison de travaux sur la chaussée sur le trajet du Bus 94 situés [lieu] : • L'arrêt [nom] ne sera pas desservi [+ précisions de report ou de remplacement] • L'arrêt [nom 2] ne sera pas desservi [+ précisions de report ou de remplacement]	Du [date] au [date], en raison de travaux de mise en accessibilité des points d'arrêt du Bus 94 situés [lieu] : • L'arrêt [nom] ne sera pas desservi [+ précisions de report ou de remplacement] • L'arrêt [nom 2] ne sera pas desservi [+ précisions de report ou de remplacement]
5	Trajet non dévié, uniquement une suppression d'arrêt, avec remplacement	Nota : Avancer le numéro du bus dans l'expression de la cause des travaux		

À noter

- En cas de manque de place, l'information de la non-desserte d'un arrêt est prioritaire par rapport à celle d'une déviation.
- En conséquence, une déviation peut ne pas être mentionnée sur les supports trop étroits, si la mention d'un arrêt non desservi occupe déjà l'ensemble de l'espace.
- En second rang d'importance, indiquer les conséquences plus globales, par exemple une modification de terminus ou de départ due aux suppressions de dessertes.

Légende des exemples

La cause est en gras

La conséquence est soulignée

Le numéro de la ligne à placer est en orange

3.

SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.1. AFFICHEURS DIGITAUX

3.

SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.1. AFFICHEURS DIGITAUX

3.1.1. Afficheurs en hauteur en travée

3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.1. AFFICHEURS DIGITAUX | 3.1.1. Afficheurs en hauteur en travée

Ordre d'affichage des écrans

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION DE TRAVAUX PRISE EN EXEMPLE

Type de bus	Bus à la fréquence
Cause	Travaux de mise en accessibilité des points d'arrêt
Conséquence	Déviation et 1 arrêt non desservi
Solution alternative	Arrêt de remplacement sur la déviation

TRAITEMENT DE LA SITUATION



Information voyageurs 16:11

BUS 94

Travaux - Du 01/03 au 04/04, le Bus 94 sera dévié. L'arrêt Robespierre ne sera pas desservi dans les deux sens. Veuillez vous reporter à l'arrêt provisoire situé rue du Château Picard.

Plus d'information, consultez l'application ou le site www.iledefrance-mobilites.fr

Information voyageurs 16:11

BUS 94

Travaux - Du 01/03 au 04/04, le Bus 94 est dévié. L'arrêt Robespierre n'est pas desservi dans les deux sens. Veuillez vous reporter à l'arrêt provisoire situé rue du Château Picard.

Plus d'information, consultez l'application ou le site www.iledefrance-mobilites.fr

3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.1. AFFICHEURS DIGITAUX | 3.1.1. Afficheurs en hauteur en travée



Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	À PARTIR DE 21 JOURS AVANT LE JOUR DE CIRCULATION	LES JOURS DE CIRCULATION PERTURBÉS
DÉBUT DU MESSAGE		
Titre introductif	Ne pas inclure de titre.	
Formule de politesse	Ne pas inclure de formule de politesse.	
Déclaration d'identité	Ne pas déclarer d'identité.	
CORPS DU MESSAGE		
Cause / motif	Utiliser le gabarit succinct (n°5) pour la cause de la perturbation et la séparer de la mention suivante par un tiret (ne pas indiquer de précision sur la cause). Ex. : Travaux -	
Délimitation temporelle précise de la conséquence	À la suite de la cause, préciser les jours (de manière raccourcie) ou l'horaire, où les perturbations auront lieu. Ex. : Du 01/03 au 04/04,	
Caractérisation générale de la conséquence	Indiquer : <ul style="list-style-type: none"> Le nom complet de la ligne concernée en utilisant le format suivant : [Mode] + [indice de ligne] ; La nature de la conséquence parmi les gabarits de conséquences possibles pour les travaux, de la manière la plus succincte possible. 	
	Conjuguer le verbe au futur : Ex. : le Bus 94 sera dévié.	Conjuguer le verbe au présent : Ex. : le Bus 94 est dévié,
Description précise de la conséquence	Indiquer, pour chaque conséquence si l'arrêt ou le tronçon n'est pas desservi, en précisant : <ul style="list-style-type: none"> Le sens ou les deux sens de circulation perturbé ; Le cas échéant, les restrictions ou les modifications des horaires de circulation. Expliquer ensuite les conséquences plus globales, par exemple, une modification de terminus ou de départ.	
	Conjuguer le verbe au futur : Ex. : L'arrêt Robespierre ne sera pas desservi dans les deux sens.	Conjuguer le verbe au présent : Ex. : L'arrêt Robespierre n'est pas desservi dans les deux sens.
Description précise de la solution alternative proposée	Inviter les voyageurs à se reporter aux arrêts provisoires de remplacement (en donnant des repères pour que le voyageur trouve l'emplacement de l'arrêt provisoire) ou sur d'autres lignes en cas d'horaires restreints. Ex. : Veillez vous reporter à l'arrêt provisoire situé rue du Château Picard.	
Répétition d'information dans le texte	Ne pas répéter d'information en plus de celles prévues par les prescriptions précédentes.	
FIN DU MESSAGE		
Formule de politesse conclusive	Ne pas présenter les excuses de l'opérateur.	
Zoom sur les lignes concernées	Ne pas rappeler les lignes concernées.	
Renvoi à des supports d'information complémentaires	Renvoyer à l'application et au site Île-de-France Mobilités, en affichant cette mention en miniature par rapport au texte précédent. Ex. : Plus d'informations, consultez l'application ou le site iledefrance-mobilites.fr	
RÈGLES GÉNÉRALES		
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitre 14. Afficheurs embarqués	
Prescriptions afficheurs digitaux	👁 Voir Volume 1 : Modes Bus/BHNS/Car > Chapitre 1.2. Afficheurs en hauteur en travée	

3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.1. AFFICHEURS DIGITAUX | 3.1.1. Afficheurs en hauteur en travée

Prescriptions de traitement visuel

ITEM	À PARTIR DE 21 JOURS AVANT LE JOUR DE CIRCULATION	LES JOURS DE CIRCULATION PERTURBÉS
PICTOGRAMMES ET OBJETS GRAPHIQUES		
Symbole de mode	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM 	
Indices des lignes concernées par l'information avec notification de perturbation	Afficher l'/les indice(s) de(s) ligne(s) bus (mi-hauteur) concernée(s) par l'information et le pictogramme de perturbations travaux (taille grande) : <ul style="list-style-type: none"> ☞ Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM 	
MESSAGE D'INFORMATION		
CSCIV Livret Contenus	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Voir Chapitre 14. Afficheurs embarqués 	
Prescriptions afficheurs digitaux	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Voir Volume 1 : Mode Bus/BHNS/Car > Chapitre 1.2. Afficheurs en hauteur en travée 	

Prescriptions dynamiques

SÉQUENCEMENT GÉNÉRAL		
Règle de diffusion	Diffuser le message dès que les informations sont connues.	
CSCIV Livret Contenus	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Voir Chapitres 14. Afficheurs embarqués 	
Prescriptions afficheurs digitaux	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Voir Volume 1 : Mode Bus/BHNS/Car > Chapitre 1.2. Afficheurs en hauteur en travée 	
DIFFUSION		
Tranche horaire de diffusion	24 h/24	
Fréquence d'actualisation	Actualiser le message dès que les mises à jour sont connues.	
Retrait	Retirer le message dès la publication du plus actuel.	Programmer la suppression du message à compter de la fin du service du dernier jour de circulation perturbé.

3.

SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.1. AFFICHEURS DIGITAUX

3.1.2. Afficheurs espaces accueil

3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.1. AFFICHEURS DIGITAUX | 3.1.2. Afficheurs espaces accueil

Ordre d'affichage des écrans

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION DE TRAVAUX PRISE EN EXEMPLE	Type de bus	Bus à la fréquence
	Cause	Travaux de mise en accessibilité des points d'arrêt
	Conséquence	Déviation et 1 arrêt non desservi
	Solution alternative	Arrêt de remplacement sur la déviation

TRAITEMENT DE LA SITUATION



MESSAGE GÉNÉRIQUE

Prochains passages 14:30

- T2 Pont de Bezons 05 min | 12 min
- T2 Porte de Versailles 08 min | 16 min
- BUS 73 Robinson RER 12 min | 24 min
- BUS 178 Gennevilliers 17:25 | 17:48

Travaux - Du 01/03 au 04/04, l'arrêt Robespierre ne sera pas desservi dans les deux sens. Veuillez vous reporter à l'arrêt provisoire situé rue du Château Picard.

Plus d'informations, consultez l'application ou le site iledefrance-mobilites.fr

Prochains passages 14:30

- T2 Pont de Bezons 05 min | 12 min
- T2 Porte de Versailles 08 min | 16 min
- BUS 73 Robinson RER 12 min | 24 min
- BUS 178 Gennevilliers 17:25 | 17:48

Travaux - Du 01/03 au 04/04, l'arrêt Robespierre n'est pas desservi dans les deux sens. Veuillez vous reporter à l'arrêt provisoire situé rue du Château Picard.

Plus d'informations, consultez l'application ou le site iledefrance-mobilites.fr

MESSAGE À L'ESPACE ACCUEIL PERTURBÉ

Prochains passages 14:30

- T2 Pont de Bezons 05 min | 12 min
- T2 Porte de Versailles 08 min | 16 min
- BUS 73 Robinson RER Déviation | Déviation
- BUS 178 Gennevilliers 17:25 | 17:48

Travaux - Du 01/03 au 04/04, cet arrêt n'est pas desservi dans les deux sens. Veuillez vous reporter à l'arrêt provisoire situé rue du Château Picard.

Plus d'informations, consultez l'application ou le site iledefrance-mobilites.fr

3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.1. AFFICHEURS DIGITAUX | 3.1.2. Afficheurs espaces accueil







Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	À PARTIR DE 21 JOURS AVANT LE JOUR DE CIRCULATION	LES JOURS DE CIRCULATION PERTURBÉS (SUR TOUTE LA LIGNE)	LES JOURS DE CIRCULATION PERTURBÉS (À L'ESPACE ACCUEIL PERTURBÉ)
DÉBUT DU MESSAGE			
Titre introductif		Ne pas inclure de titre.	
Formule de politesse		Ne pas inclure de formule de politesse.	
Déclaration d'identité		Ne pas déclarer d'identité.	
CORPS DU MESSAGE			
Cause / motif	Utiliser le gabarit succinct (n°5) pour la cause de la perturbation et la séparer de la mention suivante par un tiret (ne pas indiquer de précision sur la cause). Ex. : Travaux -		
Délimitation temporelle précise de la conséquence	À la suite de la cause, préciser les jours (de manière raccourcie) ou l'horaire, où les perturbations auront lieu. Ex. : Du 01/03 au 04/04,		
Caractérisation générale de la conséquence	Ne pas indiquer de caractérisation générale de conséquence (i.e. ne pas indiquer s'il y a une déviation).		
Description précise de la conséquence	Indiquer, pour chaque conséquence si l'arrêt ou le tronçon n'est pas desservi, en précisant : <ul style="list-style-type: none"> Le sens ou les deux sens de circulation perturbé ; Le cas échéant, les restrictions ou les modifications des horaires de circulation. Expliquer ensuite les conséquences plus globales, par exemple, une modification de terminus ou de départ.		Donner le nom de l'arrêt (ou de l'espace accueil) de l'afficheur, en précisant la conséquence sur cet arrêt uniquement : <ul style="list-style-type: none"> Le sens ou les deux sens de circulation perturbé ; Le cas échéant, les restrictions ou les modifications des horaires de circulation.
	Ex. : l'arrêt Robespierre ne sera pas desservi dans les deux sens.	Ex. : l'arrêt Robespierre n'est pas desservi dans les deux sens.	Ex. : cet arrêt n'est pas desservi dans les deux sens.
Description précise de la solution alternative proposée	Inviter les voyageurs à se reporter aux arrêts provisoires de remplacement (en donnant des repères pour que le voyageur trouve l'emplacement de l'arrêt provisoire) ou sur d'autres lignes en cas d'horaires restreints. Ex. : Veillez vous reporter à l'arrêt provisoire situé rue du Château Picard.		Inviter les voyageurs à se reporter à l'arrêt provisoire de remplacement le plus proche (en donnant des repères pour que le voyageur trouve l'emplacement de l'arrêt provisoire) ou sur d'autres lignes en cas d'horaires restreints. Ex. : Veillez vous reporter à l'arrêt provisoire situé rue du Château Picard.
Répétition d'information dans le texte	Ne pas répéter d'information en plus de celles prévues par les prescriptions précédentes.		
FIN DU MESSAGE			
Formule de politesse conclusive	Ne pas présenter les excuses de l'opérateur.		
Zoom sur les lignes concernées	Ne pas rappeler les lignes concernées.		
Renvoi à des supports d'information complémentaires	Renvoyer à l'application et au site Île-de-France Mobilités, en affichant cette mention en miniature par rapport au texte précédent. Ex. : Plus d'informations, consultez l'application ou le site iledefrance-mobilites.fr		
RÈGLES GÉNÉRALES			
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitre 15. Afficheurs sur site		
Prescriptions afficheurs digitaux	👁 Voir Volume 1 : Mode Bus/BHNS/Car > Chapitres 3.1. et 3.2. Afficheurs espaces accueil		

3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.1. AFFICHEURS DIGITAUX | 3.1.2. Afficheurs espaces accueil

Prescriptions de traitement visuel

ITEM	À PARTIR DE 21 JOURS AVANT LE JOUR DE CIRCULATION	LES JOURS DE CIRCULATION PERTURBÉS (SUR TOUTE LA LIGNE)	LES JOURS DE CIRCULATION PERTURBÉS (À L'ESPACE ACCUEIL PERTURBÉ)
PICTOGRAMMES ET OBJETS GRAPHIQUES			
Symbole de mode	Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM 		
Indices des lignes concernées par l'information avec notification de perturbation	Afficher l'/les indice(s) de(s) ligne(s) bus (mi-hauteur) concernée(s) par l'information et le pictogramme de perturbations travaux (taille moyenne) : Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM 		
Indicateur de fluidité de la ligne	Laisser l'indicateur refléter la situation en temps réel. 	Utiliser la couleur de gravité de perturbation selon le gabarit exposé dans le Chapitre 1. Règles générales. 	Utiliser la couleur de gravité de perturbation selon le gabarit exposé dans le Chapitre 1. Règles générales. 
Pictogramme de perturbations	Utiliser le pictogramme de perturbations travaux : Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM 		
MESSAGE D'INFORMATION			
CSCIV Livret Contenus	Voir Chapitre 15. Afficheurs sur site		
Prescriptions afficheurs digitaux	Voir Volume 1 : Mode Bus/BHNS/Car > Chapitres 3.1. et 3.2. Afficheurs espaces accueil		

Prescriptions dynamiques

SÉQUENCÉMENT GÉNÉRAL			
Règle de diffusion	Diffuser le message dès que les informations sont connues.		
CSCIV Livret Contenus	Voir Chapitres 15. Afficheurs sur site		
Prescriptions afficheurs digitaux	Voir Volume 1 : Mode Bus/BHNS/Car > Chapitres 3.1. et 3.2. Afficheurs espaces accueil		
DIFFUSION			
Tranche horaire de diffusion	24 h/24		
Fréquence d'actualisation	Actualiser le message dès que les mises à jour sont connues.		
Retrait	Retirer le message dès la publication du plus actuel.	Programmer la suppression du message à compter de la fin du service du dernier jour de circulation perturbé.	

3.

SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.1. AFFICHEURS DIGITAUX

3.1.3. Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau

3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.1. AFFICHEURS DIGITAUX | 3.1.3. Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau

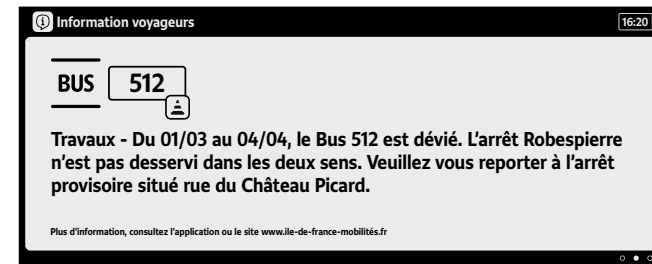
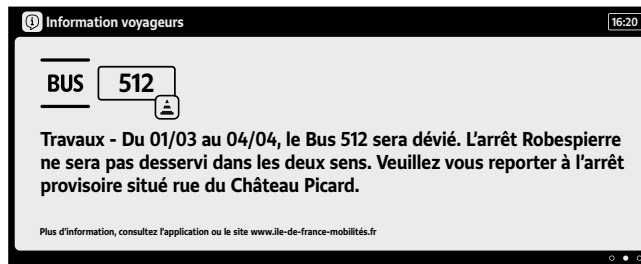
Ordre d'affichage des écrans

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION DE TRAVAUX PRISE EN EXEMPLE	Type de bus	Bus à la fréquence
	Cause	Travaux de mise en accessibilité des points d'arrêt
	Conséquence	Déviation et 1 arrêt non desservi
	Solution alternative	Arrêt de remplacement sur la déviation

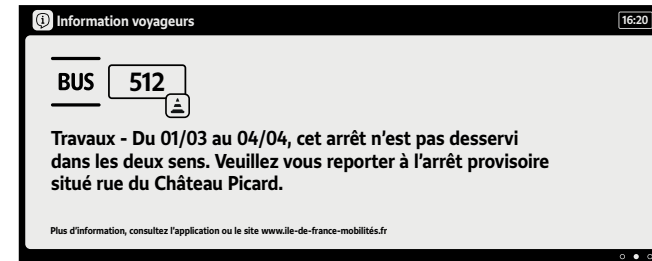
TRAITEMENT DE LA SITUATION



MESSAGE GÉNÉRIQUE



MESSAGE À L'ESPACE ACCUEIL PERTURBÉ



3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.1. AFFICHEURS DIGITAUX | 3.1.3. Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	À PARTIR DE 21 JOURS AVANT LE JOUR DE CIRCULATION	LES JOURS DE CIRCULATION PERTURBÉS (SUR TOUTE LA LIGNE)	LES JOURS DE CIRCULATION PERTURBÉS (À L'ESPACE ACCUEIL PERTURBÉ)
DÉBUT DU MESSAGE			
Titre introductif		Ne pas inclure de titre.	
Formule de politesse		Ne pas inclure de formule de politesse.	
Déclaration d'identité		Ne pas déclarer d'identité.	
CORPS DU MESSAGE			
Cause / motif	Utiliser le gabarit succinct (n°5) pour la cause de la perturbation et la séparer de la mention suivante par un tiret (ne pas indiquer de précision sur la cause). Ex. : Travaux -		
Délimitation temporelle précise de la conséquence	À la suite de la cause, préciser les jours (de manière raccourcie) ou l'horaire, où les perturbations auront lieu. Ex. : Du 01/03 au 04/04,		
Caractérisation générale de la conséquence	Indiquer : <ul style="list-style-type: none"> Le nom complet de la ligne concernée en utilisant le format suivant : [Mode] + [indice de la ligne] ; La nature de la conséquence parmi les gabarits de conséquences possibles pour les travaux, de la manière la plus succincte possible. 		Ne pas indiquer de caractérisation générale de conséquence (i.e. ne pas indiquer s'il y a une dévi ation).
	Conjuguer le verbe au futur : Ex. : le Bus 512 sera dévié.	Conjuguer le verbe au présent : Ex. : le Bus 512 est dévié.	
Description précise de la conséquence	Indiquer, pour chaque conséquence si l'arrêt ou le tronçon n'est pas desservi, en précisant : <ul style="list-style-type: none"> Le sens ou les deux sens de circulation perturbé ; Le cas échéant, les restrictions ou les modifications des horaires de circulation. Expliquer ensuite les conséquences plus globales, par exemple, une modification de terminus ou de départ.		Donner le nom de l'arrêt (ou de l'espace accueil) de l'afficheur, en précisant la conséquence sur cet arrêt uniquement : <ul style="list-style-type: none"> Le sens ou les deux sens de circulation perturbé ; Le cas échéant, les restrictions ou les modifications des horaires de circulation.
	Conjuguer le verbe au futur : Ex. : L'arrêt Robespierre ne sera pas desservi dans les deux sens.	Conjuguer le verbe au présent : Ex. : L'arrêt Robespierre n'est pas desservi dans les deux sens.	
Description précise de la solution alternative proposée	Inviter les voyageurs à se reporter aux arrêts provisoires de remplacement (en donnant des repères pour que le voyageur trouve l'emplacement de l'arrêt provisoire) ou sur d'autres lignes en cas d'horaires restreints. Ex. : Veillez vous reporter à l'arrêt provisoire situé rue du Château Picard.		Inviter les voyageurs à se reporter à l'arrêt provisoire de remplacement le plus proche (en donnant des repères pour que le voyageur trouve l'emplacement de l'arrêt provisoire) ou sur d'autres lignes en cas d'horaires restreints. Ex. : Veillez vous reporter à l'arrêt provisoire situé rue du Château Picard.
Répétition d'information dans le texte	Ne pas répéter d'information en plus de celles prévues par les prescriptions précédentes.		
FIN DU MESSAGE			
Formule de politesse conclusive	Ne pas présenter les excuses de l'opérateur.		
Zoom sur les lignes concernées	Ne pas rappeler les lignes concernées.		
Renvoi à des supports d'information complémentaires	Renvoyer à l'application et au site Île-de-France Mobilités, en affichant cette mention en miniature par rapport au texte précédent. Ex. : Plus d'informations, consultez l'application ou le site iledefrance-mobilites.fr		



3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.1. AFFICHEURS DIGITAUX | 3.1.3. Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	À PARTIR DE 21 JOURS AVANT LE JOUR DE CIRCULATION	LES JOURS DE CIRCULATION PERTURBÉS (SUR TOUTE LA LIGNE)	LES JOURS DE CIRCULATION PERTURBÉS (À L'ESPACE ACCUEIL PERTURBÉ)
RÈGLES GÉNÉRALES			
CSCIV Livret Contenus		👁 Voir Chapitre 15. Afficheurs sur site	
Prescriptions afficheurs digitaux		👁 Voir Volume 1 : Mode Bus/BHNS/Car > Chapitre 3.3. Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau	

Prescriptions de traitement visuel

PICTOGRAMMES ET OBJETS GRAPHIQUES			
Symbole de mode		👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM	
Indices des lignes concernées par l'information avec notification de perturbation	Afficher l'/les indice(s) de(s) ligne(s) bus (mi-hauteur) concernée(s) par l'information et le pictogramme de perturbations travaux (taille moyenne) :	👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM	
MESSAGE D'INFORMATION			
CSCIV Livret Contenus		👁 Voir Chapitre 15. Afficheurs sur site	
Prescriptions afficheurs digitaux		👁 Voir Volume 1 : Mode Bus/BHNS/Car > Chapitre 3.3. Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau	

Prescriptions dynamiques

SÉQUENCEMENT GÉNÉRAL			
Règle de diffusion		Diffuser le message dès que les informations sont connues.	
CSCIV Livret Contenus		👁 Voir Chapitres 15. Afficheurs sur site	
Prescriptions afficheurs digitaux		👁 Voir Volume 1 : Mode Bus/BHNS/Car > Chapitre 3.3. Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau	
DIFFUSION			
Tranche horaire de diffusion		24 h/24	
Fréquence d'actualisation		Actualiser le message dès que les mises à jour sont connues.	
Retrait	Retirer le message dès la publication du plus actuel.	Programmer la suppression du message à compter de la fin du service du dernier jour de circulation perturbé.	

3.

SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.2. SUPPORTS STATIQUES

3.

SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.2. SUPPORTS STATIQUES

3.2.1. Supports statiques aux points d'arrêt

3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.2. SUPPORTS STATIQUES | 3.2.1. Supports statiques aux points d'arrêt

A. Message générique sur l'ensemble des points d'arrêt (sauf pour les cas prévus au B. et au C.)

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION DE TRAVAUX PRISE EN EXEMPLE

Type de bus	Bus à la fréquence
Cause	Travaux de mise en accessibilité des points d'arrêt
Conséquence	Déviation et 2 arrêts non desservis
Solution alternative	Arrêts de remplacement sur la déviation

TRAITEMENT DE LA SITUATION

Diffusion sur site à partir de 21 jours avant les travaux jusqu'aux jours de circulation

BUS 94

TRAVAUX

DU 1^{ER} MARS AU 4 AVRIL 2023

Du 1^{er} mars au 4 avril 2023, en raison de travaux de mise en accessibilité des points d'arrêt situés avenue de la Marne à Villiers-Saint-Frédéric, le Bus 94 sera dévié :

L'arrêt Robespierre ne sera pas desservi dans les deux sens. Nous vous invitons à vous reporter à l'arrêt provisoire situé rue du Château Picard, à la hauteur du feu rouge.

L'arrêt Douce Fève ne sera pas desservi dans les deux sens. Nous vous invitons à vous reporter à l'arrêt provisoire situé à 100 mètres, Place de la Mairie.

Carte 110 x 110 mm

Merci de votre compréhension.

@Operateur operateur.com 01 00 00 00 00 iledelfrance-mobilites.fr Application disponible sur: **iledelfrance mobilites**

BUS 94

TRAVAUX

DU 1^{ER} MARS AU 4 AVRIL 2023

Du 1^{er} mars au 4 avril 2023, en raison de travaux de mise en accessibilité des points d'arrêt situés avenue de la Marne à Villiers-Saint-Frédéric, le Bus 94 sera dévié :

L'arrêt Robespierre ne sera pas desservi dans les deux sens. Nous vous invitons à vous reporter à l'arrêt provisoire situé rue du Château Picard, à la hauteur du feu rouge.

L'arrêt Douce Fève ne sera pas desservi dans les deux sens. Nous vous invitons à vous reporter à l'arrêt provisoire situé à 100 mètres, Place de la Mairie.

Merci de votre compréhension.

Carte 110 x 110 mm

@Operateur operateur.com 01 00 00 00 00 iledelfrance-mobilites.fr Application disponible sur: **iledelfrance mobilites**

3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.2. SUPPORTS STATIQUES | 3.2.1. Supports statiques aux points d'arrêt

A. Message générique sur l'ensemble des points d'arrêt (sauf pour les cas prévus au B. et au C.)

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	21 JOURS AVANT LE JOUR DE CIRCULATION ET LES JOURS DE CIRCULATION PERTURBÉS
DÉBUT DU MESSAGE	
Titre et sous-titre	<p>Inscrire en majuscules selon la structure suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Titre : [Cause de la perturbation] ; • Sous-titre : [Date] (date complète - indication de la durée d'un jour unique ou d'une durée courte à décrire) Ex. : TRAVAUX DU 1^{er} MARS au 4 AVRIL 2023
Formule de politesse	Ne pas inclure de formule de politesse.
Déclaration d'identité	Ne pas déclarer d'identité.
CORPS DU MESSAGE	
Délimitation temporelle précise de la conséquence	<p>Préciser les jours (date complète) ou l'horaire, où les perturbations auront lieu. Ex. : Du 1^{er} mars au 4 avril 2023,</p>
Cause / motif	<p>Indiquer :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La cause de la perturbation parmi les trois gabarits de cause détaillés possibles ; • Leur localisation précise (voie et commune) en l'introduisant par le mot « situés ». <p>Ne pas indiquer de motif. Ex. : en raison de travaux de mise en accessibilité des points d'arrêt situés avenue de la Marne à Villiers-Saint-Frédéric,</p>
Caractérisation générale de la conséquence	<p>Indiquer :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le nom complet de la ligne concernée en utilisant le format suivant : [Mode] + [indice de ligne] ; • La nature de la conséquence parmi les gabarits de conséquences possibles pour les travaux. <p>Conjuguer le verbe au futur : Ex. : le Bus 94 sera dévié :</p>
Description précise de la conséquence	<p>Indiquer, pour chaque conséquence si l'arrêt ou le tronçon n'est pas desservi, en précisant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le sens ou les deux sens de circulation perturbé ; • Le cas échéant, les restrictions ou les modifications des horaires de circulation. <p>Expliquer ensuite les conséquences plus globales, par exemple, une modification de terminus ou de départ. Ex. 1 : L'arrêt Robespierre ne sera pas desservi dans les deux sens. Ex. 2 : L'arrêt Douce Fève ne sera pas desservi dans les deux sens.</p>
Description précise de la solution alternative	<p>Inviter les voyageurs à se reporter aux arrêts provisoires de remplacement (en donnant des repères pour que le voyageur trouve l'emplacement de l'arrêt provisoire) ou sur d'autres lignes en cas d'horaires restreints Ex. 1 : Nous vous invitons à vous reporter à l'arrêt provisoire situé rue du Château Picard, à la hauteur du feu rouge. Ex. 2 : Nous vous invitons à vous reporter à l'arrêt provisoire situé à 100 mètres, Place de la Mairie.</p>
Renvoi à des supports d'information complémentaires	Ne pas indiquer de renvoi d'information.
Répétition d'information dans le texte	Ne pas répéter d'information en plus de celles prévues par les prescriptions précédentes.

3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX



3.2. SUPPORTS STATIQUES | 3.2.1. Supports statiques aux points d'arrêt

A. Message générique sur l'ensemble des points d'arrêt (sauf pour les cas prévus au B. et au C.)

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	21 JOURS AVANT LE JOUR DE CIRCULATION ET LES JOURS DE CIRCULATION PERTURBÉS
FIN DU MESSAGE	
Formule de politesse conclusive	Présenter les excuses de l'opérateur (utiliser le gabarit prévu pour les travaux). Ex. : Merci de votre compréhension.
Zoom sur les lignes concernées	Ne pas rappeler les lignes concernées.
RÈGLES GÉNÉRALES	
Prescriptions signalétiques	👁 Voir Chapitre 1. Éléments graphiques > 1.3. Principes de disposition de la signature

Prescriptions de traitement visuel

POLICE	
Taille de la police	Utiliser les polices définies dans le modèle de la Bibliothèque de modèles.
Prescriptions sur la police	Appliquer le modèle de la Bibliothèque de modèles.
PICTOGRAMMES ET OBJETS GRAPHIQUES	
Symbole de mode	👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM 
Indices des lignes concernées par l'information avec notification de perturbation	Afficher l'/les indice(s) de(s) ligne(s) bus (toute hauteur) concernée(s) par l'information et le pictogramme de perturbations travaux (taille moyenne) :  👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM
BANDE ZÉBRA	
Couleur	Appliquer la couleur Orange-foncé-IdFM.
MESSAGE D'INFORMATION	
Prescriptions signalétiques et Bibliothèque de modèles	Tenir compte de l'ensemble du Référentiel Prescriptions Signalétiques et appliquer le modèle de la Bibliothèque de modèles. 👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 2. Point d'arrêt bus > 2.1.2 Cadre > D. Information statique de perturbation prévue

3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.2. SUPPORTS STATIQUES | 3.2.1. Supports statiques aux points d'arrêt

A. Message générique sur l'ensemble des points d'arrêt (sauf pour les cas prévus au B. et au C.)

Prescriptions de traitement visuel

ITEM	21 JOURS AVANT LE JOUR DE CIRCULATION ET LES JOURS DE CIRCULATION PERTURBÉS
CARTE	
Inclusion d'une carte	Inclure une carte en la plaçant, selon le modèle adéquat de la Bibliothèque de modèles : <ul style="list-style-type: none">• Dans le modèle vertical, à gauche de la représentation des conséquences ;• Dans le modèle horizontal, à droite du texte. Si une carte ne peut être diffusée, ou en cas de besoin, inclure un QR code en bas à droite de l'affiche (pour le modèle vertical et pour le modèle horizontal), avec le texte : « Consultez les horaires et les perturbations en temps réel en un geste ! »
Représentation de la conséquence (arrêts non desservis, déviation, ...)	Cartographier la conséquence sur le bus : arrêt non desservi, déviation, ...
Représentation des solutions alternatives (arrêts provisoires, ...)	Symboliser les arrêts de report provisoires, le cas échéant, ou les solutions alternatives.
Dimensions de la carte	Prévoir une carte selon les dimensions prévues dans le Référentiel Prescriptions Cartographiques.
Autres	👁 Voir Référentiel Prescriptions Cartographiques disponible sur l'Open Data PRIM

Prescriptions dynamiques

SÉQUENCEMENT GÉNÉRAL	
Règle de diffusion	Afficher les supports dès que les informations sont connues.
MAINTIEN SUR SITE	
Type d'affichage	Maintenir les supports de manière temporaire, c'est-à-dire uniquement à partir de 21 jours avant la perturbation et pendant la durée de la perturbation. Retirer les supports au plus tard dans les 48 h à compter de la fin de la perturbation.

3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.2. SUPPORTS STATIQUES | 3.2.1. Supports statiques aux points d'arrêt

B. Message spécial au point d'arrêt non desservi

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION DE TRAVAUX PRISE EN EXEMPLE

Type de bus	Bus à la fréquence
Cause	Travaux de mise en accessibilité des points d'arrêt
Conséquence	Déviations et 2 arrêts non desservis
Solution alternative	Arrêts de remplacement sur la déviation

TRAITEMENT DE LA SITUATION

Diffusion sur site les jours de circulation perturbés



BUS 94

TRAVAUX
ARRÊT NON DESSERVI
DU 1^{ER} MARS AU 4 AVRIL 2023

Du 1^{er} mars au 4 avril 2023, en raison de travaux de mise en accessibilité des points d'arrêt situés avenue de la Marne à Villiers-Saint-Frédéric, le Bus 94 sera dévié :


Carte 110 x 110 mm

L'arrêt Robespierre ne sera pas desservi dans les deux sens. Nous vous invitons à vous reporter à l'arrêt provisoire situé rue du Château Picard, à la hauteur du feu rouge.

L'arrêt Douce Fève ne sera pas desservi dans les deux sens. Nous vous invitons à vous reporter à l'arrêt provisoire situé à 100 mètres, Place de la Mairie.

Merci de votre compréhension.

@Operateur
operateur.com
01 00 00 00 00
iledefrance-mobilites.fr
Application disponible sur :



BUS 94

TRAVAUX
ARRÊT NON DESSERVI
DU 1^{ER} MARS AU 4 AVRIL 2023

Du 1^{er} mars au 4 avril 2023, en raison de travaux de mise en accessibilité des points d'arrêt situés avenue de la Marne à Villiers-Saint-Frédéric, le Bus 94 sera dévié :

L'arrêt Robespierre ne sera pas desservi dans les deux sens. Nous vous invitons à vous reporter à l'arrêt provisoire situé rue du Château Picard, à la hauteur du feu rouge.
L'arrêt Douce Fève ne sera pas desservi dans les deux sens. Nous vous invitons à vous reporter à l'arrêt provisoire situé à 100 mètres, Place de la Mairie.

Merci de votre compréhension.

Carte 110 x 110 mm

@Operateur
operateur.com
01 00 00 00 00
iledefrance-mobilites.fr
Application disponible sur :

3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.2. SUPPORTS STATIQUES | 3.2.1. Supports statiques aux points d'arrêt

B. Message spécial au point d'arrêt non desservi

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	LES JOURS DE CIRCULATION PERTURBÉS
DÉBUT DU MESSAGE	
Titre et sous-titre	<p>Inscrire en majuscules selon la structure suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Titre 1 : [Cause de la perturbation] ; • Titre 2 : [Indiquer la mention « Arrêt non desservi »] • Sous-titre : [Date (date complète - indication de la durée d'un jour unique ou d'une durée courte à décrire)] <p>Ex. : TRAVAUX ARRÊT NON DESSERVI DU 1^{ER} MARS AU 4 AVRIL 2023</p>
Formule de politesse	Ne pas inclure de formule de politesse.
Déclaration d'identité	Ne pas déclarer d'identité.
CORPS DU MESSAGE	
Délimitation temporelle précise de la conséquence	<p>Préciser les jours (date complète) ou l'horaire, où les perturbations auront lieu.</p> <p>Ex. : Du 1^{er} mars au 4 avril 2023,</p>
Cause / motif	<p>Indiquer :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La cause de la perturbation parmi les trois gabarits de cause détaillés possibles : • Leur localisation précise (voie et commune) en l'introduisant par le mot « situés ». <p>Ne pas indiquer de motif.</p> <p>Ex. : en raison de travaux de mise en accessibilité des points d'arrêt situés avenue de la Marne à Villiers-Saint-Frédéric,</p>
Caractérisation générale de la conséquence	<p>Indiquer :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le nom complet de la ligne concernée en utilisant le format suivant : [Mode] + [indice de ligne] ; • La nature de la conséquence parmi les gabarits de conséquences possibles pour les travaux. <p>Conjuguer le verbe au futur :</p> <p>Ex. : le Bus 94 sera dévié :</p>
Description précise de la conséquence	<p>Indiquer, pour chaque conséquence si l'arrêt ou le tronçon n'est pas desservi, en précisant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le sens ou les deux sens de circulation perturbé ; • Le cas échéant, les restrictions ou les modifications des horaires de circulation. <p>Expliquer ensuite les conséquences plus globales, par exemple, une modification de terminus ou de départ.</p> <p>Ex. : L'arrêt Robespierre ne sera pas desservi dans les deux sens.</p>
Description précise de la solution alternative proposée	<p>Inviter les voyageurs à se reporter aux arrêts provisoires de remplacement (en donnant des repères pour que le voyageur trouve l'emplacement de l'arrêt provisoire) ou sur d'autres lignes en cas d'horaires restreints</p> <p>Ex. 1 : Nous vous invitons à vous reporter à l'arrêt provisoire situé rue du Château Picard, à la hauteur du feu rouge.</p> <p>Ex. 2 : Nous vous invitons à vous reporter à l'arrêt provisoire situé à 100 mètres, Place de la Mairie.</p>
Renvoi à des supports d'information complémentaires	Ne pas indiquer de renvoi d'information.
Répétition d'information dans le texte	Ne pas répéter d'information en plus de celles prévues par les prescriptions précédentes.

3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX



3.2. SUPPORTS STATIQUES | 3.2.1. Supports statiques aux points d'arrêt

B. Message spécial au point d'arrêt non desservi

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	LES JOURS DE CIRCULATION PERTURBÉS
FIN DU MESSAGE	
Formule de politesse conclusive	Présenter les excuses de l'opérateur (utiliser le gabarit prévu pour les travaux). Ex. : Merci de votre compréhension.
Zoom sur les lignes concernées	Ne pas rappeler les lignes concernées.
RÈGLES GÉNÉRALES	
Prescriptions signalétiques	👁 Voir Chapitre 1. Éléments graphiques > 1.3. Principes de disposition de la signature

Prescriptions de traitement visuel

POLICE	
Taille de la police	Utiliser les polices définies dans le modèle de la Bibliothèque de modèles.
Prescriptions sur la police	Appliquer le modèle de la Bibliothèque de modèles.
PICTOGRAMMES ET OBJETS GRAPHIQUES	
Symbole de mode	👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM 
Indices des lignes concernées par l'information avec notification de perturbation	Afficher l'/les indice(s) de(s) ligne(s) bus (toute hauteur) concernée(s) par l'information et le pictogramme de perturbations travaux (taille moyenne) :  👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM
BANDE ZÉBRA	
Couleur	Appliquer la couleur Orange-foncé-IdFM.
MESSAGE D'INFORMATION	
Prescriptions signalétiques et Bibliothèque de modèles	Tenir compte de l'ensemble du Référentiel Prescriptions Signalétiques et appliquer le modèle de la Bibliothèque de modèles. 👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 2. Point d'arrêt bus > 2.1.2 Cadre > D. Information statique de perturbation prévue

3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.2. SUPPORTS STATIQUES | 3.2.1. Supports statiques aux points d'arrêt

B. Message spécial au point d'arrêt non desservi

Prescriptions de traitement visuel

ITEM	LES JOURS DE CIRCULATION PERTURBÉS
CARTE	
Inclusion d'une carte	Inclure une carte en la plaçant, selon le modèle adéquat de la Bibliothèque de modèles : <ul style="list-style-type: none">• Dans le modèle vertical, à gauche de la représentation des conséquences ;• Dans le modèle horizontal, à droite du texte. Si une carte ne peut être diffusée, ou en cas de besoin, inclure un QR code en bas à droite de l'affiche (pour le modèle vertical et pour le modèle horizontal), avec le texte : « Consultez les horaires et les perturbations en temps réel en un geste ! »
Représentation de la conséquence (arrêts non desservis, déviation, ...)	Cartographier la conséquence sur le bus : arrêt non desservi, déviation, ...
Représentation des solutions alternatives (arrêts provisoires, ...)	Symboliser les arrêts de report provisoires, le cas échéant, ou les solutions alternatives.
Dimensions de la carte	Prévoir une carte selon les dimensions prévues dans le Référentiel Prescriptions Cartographiques.
Autres	👁 Voir Référentiel Prescriptions Cartographiques disponible sur l'Open Data PRIM

Prescriptions dynamiques

SÉQUENCEMENT GÉNÉRAL	
Règle de diffusion	Afficher les supports dès que les informations sont connues.
MAINTIEN SUR SITE	
Type d'affichage	Maintenir les supports de manière temporaire, c'est-à-dire uniquement à partir de 21 jours avant la perturbation et pendant la durée de la perturbation. Retirer les supports au plus tard dans les 48 h à compter de la fin de la perturbation.

3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.2. SUPPORTS STATIQUES | 3.2.1. Supports statiques aux points d'arrêt

C. Message spécial de réassurance aux derniers arrêts normalement desservis, avant le point d'arrêt non desservi et non remplacé

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION DE TRAVAUX PRISE EN EXEMPLE

Type de bus	Bus à la fréquence
Cause	Travaux de mise en accessibilité des points d'arrêt
Conséquence	Déviations et 2 arrêts non desservis
Solution alternative	Arrêts de remplacement sur la déviation

TRAITEMENT DE LA SITUATION

Diffusion sur site les jours de circulation perturbés



BUS 94

TRAVAUX

DU 1^{ER} MARS AU 4 AVRIL 2023

Du 1^{er} mars au 4 avril 2023, en raison de travaux de mise en accessibilité des points d'arrêt situés avenue de la Marne à Villiers-Saint-Frédéric, le Bus 94 sera dévié :

Carte 110 x 110 mm

L'arrêt Robespierre ne sera pas desservi dans les deux sens.
L'arrêt Douce Fève ne sera pas desservi dans les deux sens.

Le trajet du bus s'effectue normalement à l'arrêt où vous vous trouvez.

Merci de votre compréhension.

@Operateur
operateur.com
01 00 00 00 00
iledefrance-mobilites.fr
Application disponible sur :



BUS 94

TRAVAUX

DU 1^{ER} MARS AU 4 AVRIL 2023

Du 1^{er} mars au 4 avril 2023, en raison de travaux de mise en accessibilité des points d'arrêt situés avenue de la Marne à Villiers-Saint-Frédéric, le Bus 94 sera dévié :

L'arrêt Robespierre ne sera pas desservi dans les deux sens.
L'arrêt Douce Fève ne sera pas desservi dans les deux sens.

Le trajet du bus s'effectue normalement à l'arrêt où vous vous trouvez.

Carte 110 x 110 mm

@Operateur
operateur.com
01 00 00 00 00
iledefrance-mobilites.fr
Application disponible sur :

3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.2. SUPPORTS STATIQUES | 3.2.1. Supports statiques aux points d'arrêt

C. Message spécial de réassurance aux derniers arrêts normalement desservis, avant le point d'arrêt non desservi et non remplacé

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	LES JOURS DE CIRCULATION PERTURBÉS
DÉBUT DU MESSAGE	
Titre et sous-titre	Inscrire en majuscules selon la structure suivante : <ul style="list-style-type: none"> • Titre : [Cause de la perturbation] ; • Sous-titre : [Date] (date complète - indication de la durée d'un jour unique ou d'une durée courte à décrire) Ex. : TRAVAUX DU 1^{er} MARS au 4 AVRIL 2023
Formule de politesse	Ne pas inclure de formule de politesse.
Déclaration d'identité	Ne pas déclarer d'identité.
CORPS DU MESSAGE	
Délimitation temporelle précise de la conséquence	Préciser les jours (date complète) ou l'horaire, où les perturbations auront lieu. Ex. : Du 1^{er} mars au 4 avril 2023,
Cause / motif	Indiquer : <ul style="list-style-type: none"> • La cause de la perturbation parmi les trois gabarits de cause détaillés possibles. • Leur localisation précise (voie et commune) en l'introduisant par le mot « situés ». Ne pas indiquer de motif. Ex. : en raison de travaux de mise en accessibilité des points d'arrêt situés avenue de la Marne à Villiers-Saint-Frédéric,
Caractérisation générale de la conséquence	Indiquer : <ul style="list-style-type: none"> • Le nom complet de la ligne concernée en utilisant le format suivant : [Mode] + [indice de ligne] ; • La nature de la conséquence parmi les gabarits de conséquences possibles pour les travaux. Conjuguer le verbe au futur : Ex. : le Bus 94 sera dévié :
Description précise de la conséquence	Indiquer, pour chaque conséquence si l'arrêt ou le tronçon n'est pas desservi, en précisant : <ul style="list-style-type: none"> • Le sens ou les deux sens de circulation perturbé ; • Le cas échéant, les restrictions ou les modifications des horaires de circulation. Expliquer ensuite les conséquences plus globales, par exemple, une modification de terminus ou de départ. Ex. : L'arrêt Robespierre ne sera pas desservi dans les deux sens.
Description précise de la solution alternative proposée	Ne pas proposer de solution de report dans le texte.
Renvoi à des supports d'information complémentaires	Ne pas indiquer de renvoi d'information.
Message de réassurance	Indiquer que les voyageurs se trouvent à un arrêt où la desserte s'effectue normalement. Ex. : Le trajet du bus s'effectue normalement à l'arrêt où vous vous trouvez.
Répétition d'information dans le texte	Ne pas répéter d'information en plus de celles prévues par les prescriptions précédentes.
FIN DU MESSAGE	
Formule de politesse conclusive	Présenter les excuses de l'opérateur (utiliser le gabarit prévu pour les travaux). Ex. : Merci de votre compréhension.
Zoom sur les lignes concernées	Ne pas rappeler les lignes concernées.

3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX



3.2. SUPPORTS STATIQUES | 3.2.1. Supports statiques aux points d'arrêt

C. Message spécial de réassurance aux derniers arrêts normalement desservis, avant le point d'arrêt non desservi et non remplacé

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	LES JOURS DE CIRCULATION PERTURBÉS
RÈGLES GÉNÉRALES	
Prescriptions signalétiques	<ul style="list-style-type: none"> Voir Chapitre 1. Éléments graphiques > 1.3. Principes de disposition de la signature

Prescriptions de traitement visuel

POLICE	
Taille de la police	Utiliser les polices définies dans le modèle de la Bibliothèque de modèles.
Prescriptions sur la police	Appliquer le modèle de la Bibliothèque de modèles.
PICTOGRAMMES ET OBJETS GRAPHIQUES	
Symbole de mode	<ul style="list-style-type: none"> Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM 
Indices des lignes concernées par l'information avec notification de perturbation	Afficher l'/les indice(s) de(s) ligne(s) bus (toute hauteur) concernée(s) par l'information et le pictogramme de perturbations travaux (taille moyenne) : <ul style="list-style-type: none"> Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM 
BANDE ZÉBRA	
Couleur	Appliquer la couleur Orange-foncé-IdFM.
MESSAGE D'INFORMATION	
Prescriptions signalétiques et Bibliothèque de modèles	Tenir compte de l'ensemble des Prescriptions Signalétiques et appliquer le modèle de la Bibliothèque de modèles. <ul style="list-style-type: none"> Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 2. Point d'arrêt bus > 2.1.2 Cadre > D. Information statique de perturbation prévue
CARTE	
Inclusion d'une carte	Inclure une carte en la plaçant, selon le modèle adéquat de la Bibliothèque de modèles : <ul style="list-style-type: none"> Dans le modèle vertical, à gauche de la représentation des conséquences ; Dans le modèle horizontal, à droite du texte. Si une carte ne peut être diffusée, ou en cas de besoin, inclure un QR code en bas à droite de l'affiche (pour le modèle vertical et pour le modèle horizontal), avec le texte : « Consultez les horaires et les perturbations en temps réel en un geste ! »
Représentation de la conséquence (arrêts non desservis, déviation, ...)	Cartographier la conséquence sur le bus : arrêt non desservi, déviation, ...
Représentation des solutions alternatives (arrêts provisoires, ...)	Symboliser les arrêts de report provisoires, le cas échéant, ou les solutions alternatives.
Dimensions de la carte	Prévoir une carte selon les dimensions prévues dans le Référentiel Prescriptions Cartographiques.
Autres	<ul style="list-style-type: none"> Voir Référentiel Prescriptions Cartographiques disponible sur l'Open Data PRIM

3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.2. SUPPORTS STATIQUES | 3.2.1. Supports statiques aux points d'arrêt

C. Message spécial de réassurance aux derniers arrêts normalement desservis, avant le point d'arrêt non desservi et non remplacé

Prescriptions dynamiques

ITEM	LES JOURS DE CIRCULATION PERTURBÉS
SÉQUENCÉMENT GÉNÉRAL	
Règle de diffusion	Afficher les supports dès que les informations sont connues.
MAINTIEN SUR SITE	
Type d'affichage	Maintenir les supports de manière temporaire, c'est-à-dire uniquement à partir de 21 jours avant la perturbation et pendant la durée de la perturbation. Retirer les supports au plus tard dans les 48 h à compter de la fin de la perturbation.

3.

SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.2. SUPPORTS STATIQUES

3.2.2. Supports statiques embarqués

3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.2. SUPPORTS STATIQUES | 3.2.2 Supports statiques embarqués

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION DE TRAVAUX PRISE EN EXEMPLE

Type de bus	Plusieurs lignes de bus
Cause	Travaux de mise en accessibilité des points d'arrêt
Conséquence	Un arrêt non desservi
Solution alternative	Arrêts de remplacement sur le trajet nominal des bus

TRAITEMENT DE LA SITUATION

Diffusion en embarqué à partir de 21 jours avant les travaux jusqu'aux jours de circulation perturbés



BUS 94 178

TRAVAUX

DU 1^{ER} MARS AU 4 AVRIL 2023

Du 1^{er} mars au 4 avril 2023, en raison de travaux de mise en accessibilité des points d'arrêt des Bus 94 et 178 situés avenue de la Marne à Villiers-Saint-Frédéric, l'arrêt Camus ne sera pas desservi.

Veillez vous reporter à 200 mètres en aval, au 5 avenue de la Marne :

- Bus 94 : en direction de Verrières ;
- Bus 178 : en direction de Romainville.

Merci de votre compréhension.

QR code (30 x 30 mm)


Consultez les horaires et les perturbations en temps réel en un geste !



@Operateur operateur.com 01 00 00 00 00

iledefrance-mobilites.fr Application disponible sur :  

îledeFrance mobilités 



BUS 94 178

TRAVAUX

DU 1^{ER} MARS AU 4 AVRIL 2023

Du 1^{er} mars au 4 avril 2023, en raison de travaux de mise en accessibilité des points d'arrêt des Bus 94 et 178 situés avenue de la Marne à Villiers-Saint-Frédéric, l'arrêt Camus ne sera pas desservi.

Veillez vous reporter à 200 mètres en aval, au 5 avenue de la Marne :

- Bus 94 : en direction de Verrières ;
- Bus 178 : en direction de Romainville.


Merci de votre compréhension.

QR code (30 x 30 mm)

Consultez les horaires et les perturbations en temps réel en un geste !



@Operateur operateur.com 01 00 00 00 00

iledefrance-mobilites.fr Application disponible sur :  

îledeFrance mobilités 

3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.2. SUPPORTS STATIQUES | 3.2.2 Supports statiques embarqués

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	21 JOURS AVANT LE JOUR DE CIRCULATION ET LES JOURS DE CIRCULATION PERTURBÉS
DÉBUT DU MESSAGE	
Titre et sous-titre	<p>Inscrire en majuscules selon la structure suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Titre : [Cause de la perturbation] ; • Sous-titre : [Date] (date complète - indication de la durée d'un jour unique ou d'une durée courte à décrire) Ex. : TRAVAUX DU 1^{er} MARS au 4 AVRIL 2023
Formule de politesse	Ne pas inclure de formule de politesse.
Déclaration d'identité	Ne pas déclarer d'identité.
CORPS DU MESSAGE	
Délimitation temporelle précise de la conséquence	<p>Préciser les jours (date complète) ou l'horaire, où les perturbations auront lieu. Ex. : Du 1^{er} mars au 4 avril 2023,</p>
Cause / motif	<p>Indiquer :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La cause de la perturbation parmi les trois gabarits de cause détaillés possibles ; • Leur localisation précise (voie et commune) en l'introduisant par le mot « situés ». <p>Ne pas indiquer de motif. Ex. : en raison de travaux de mise en accessibilité des points d'arrêt situés avenue de la Marne à Villiers-Saint-Frédéric,</p>
Caractérisation générale de la conséquence	<p>Indiquer :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le nom complet de la ligne concernée en utilisant le format suivant : [Mode] + [indice de ligne] ; • La nature de la conséquence parmi les gabarits de conséquences possibles pour les travaux. <p>Conjuguer le verbe au futur : Ex. : Remonter : « des Bus 94 et 178 » dans le texte de la cause (voir le gabarit de conséquence pour les travaux)</p>
Description précise de la conséquence	<p>Indiquer, pour chaque conséquence si l'arrêt ou le tronçon n'est pas desservi, en précisant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le sens ou les deux sens de circulation perturbé ; • Le cas échéant, les restrictions ou les modifications des horaires de circulation. <p>Expliquer ensuite les conséquences plus globales, par exemple, une modification de terminus ou de départ. Ex. : l'arrêt Camus ne sera pas desservi.</p>
Description précise de la solution alternative proposée	<p>Inviter les voyageurs à se reporter aux arrêts provisoires de remplacement (en donnant des repères pour que le voyageur trouve l'emplacement de l'arrêt provisoire) ou sur d'autres lignes en cas d'horaires restreints, en distinguant la direction pour chaque ligne (en cas de plusieurs lignes concernées). Ex. : Veillez vous reporter à 200 mètres en aval, au 5 avenue de la Marne :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bus 94 : en direction de Verrières ; • Bus 178 : en direction de Romainville.
Renvoi à des supports d'information complémentaires	<p>Inclure, le cas échéant, un renvoi au site internet au moyen d'un QR code. Ne pas indiquer de renvoi d'information.</p>
Répétition d'information dans le texte	Ne pas répéter d'information en plus de celles prévues par les prescriptions précédentes.



3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.2. SUPPORTS STATIQUES | 3.2.2 Supports statiques embarqués

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	21 JOURS AVANT LE JOUR DE CIRCULATION ET LES JOURS DE CIRCULATION PERTURBÉS
FIN DU MESSAGE	
Formule de politesse conclusive	Présenter les excuses de l'opérateur (utiliser le gabarit prévu pour les travaux). Ex. : Merci de votre compréhension.
Zoom sur les lignes concernées	Ne pas rappeler les lignes concernées.
RÈGLES GÉNÉRALES	
Prescriptions signalétiques	👁 Voir Chapitre 1. Éléments graphiques > 1.3. Principes de disposition de la signature

Prescriptions de traitement visuel

POLICE	
Taille de la police	Utiliser les polices définies dans le modèle de la Bibliothèque de modèles.
Prescriptions sur la police	Appliquer le modèle de la Bibliothèque de modèles.
PICTOGRAMMES ET OBJETS GRAPHIQUES	
Symbole de mode	👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM 
Indices des lignes concernées par l'information avec notification de perturbation	Afficher l'/les indice(s) de(s) ligne(s) bus (toute hauteur) concernée(s) par l'information et le pictogramme de perturbations travaux (taille moyenne) : 👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM 
BANDE ZÉBRA	
Couleur	Appliquer la couleur Orange-foncé-IdFM.
MESSAGE D'INFORMATION	
Prescriptions signalétiques et Bibliothèque de modèles	Tenir compte de l'ensemble du Référentiel Prescriptions Signalétiques et appliquer le modèle de la Bibliothèque de modèles. 👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 2. Point d'arrêt bus > 2.1.2 Cadre > D. Information statique de perturbation prévue
QR CODE	
Inclusion d'un QR Code	Inclure un QR code en bas à droite de l'affiche (pour le modèle vertical et pour le modèle horizontal), avec le texte : « Consultez les horaires et les perturbations en temps réel en un geste ! »

Prescriptions dynamiques

SÉQUENCEMENT GÉNÉRAL	
Règle de diffusion	Afficher les supports dès que les informations sont connues.
MAINTIEN SUR SITE	
Type d'affichage	Maintenir les supports de manière temporaire, c'est-à-dire uniquement à partir de 21 jours avant la perturbation et pendant la durée de la perturbation. Retirer les supports au plus tard dans les 48 h à compter de la fin de la perturbation.

3.

SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.3. MÉDIAS DISTANTS

3.

SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.3. MÉDIAS DISTANTS

3.3.1. Site internet Île-de-France Mobilités

3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.3. MÉDIAS DISTANTS | 3.3.1. Site internet Île-de-France Mobilités

Ordre d'affichage des écrans

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION DE TRAVAUX PRISE EN EXEMPLE

Type de bus	Bus à la fréquence
Cause	Travaux de mise en accessibilité des points d'arrêt
Conséquence	Déviation et 2 arrêts non desservi
Solution alternative	Arrêts de remplacement sur la déviation

TRAITEMENT DE LA SITUATION



M-3

← BUS 94

Accessible en fauteuil roulant

☆ AJOUTER AUX FAVORIS 🔔 S'ABONNER AUX ALERTES INFOS TRAFIC

En cours 1 À venir 1

Infos trafic à venir

BUS 94 Bus 94 - Travaux : service perturbé du 01/03 au 04/04
Mis à jour le 10/12/2022 à 16 h 45

Du 1^{er} mars au 4 avril 2023, en raison de travaux de mise en accessibilité des points d'arrêt situés avenue de la Marne à Villiers-Saint-Frédéric, le Bus 94 sera dévié :

- L'arrêt Robespierre ne sera pas desservi dans les deux sens. Nous vous invitons à vous reporter à l'arrêt provisoire situé rue du Château Picard, à la hauteur du feu rouge.
- L'arrêt Douce Fève ne sera pas desservi dans les deux sens. Nous vous invitons à vous reporter à l'arrêt provisoire situé à 100 mètres, Place de la Mairie.

Consultez la [Fiche d'information travaux](#) pour plus d'information.

Merci de votre compréhension.

J-21

← BUS 94

Accessible en fauteuil roulant

☆ AJOUTER AUX FAVORIS 🔔 S'ABONNER AUX ALERTES INFOS TRAFIC

En cours 1 À venir 1

Infos trafic à venir

BUS 94 Bus 94 - Travaux : service perturbé du 01/03 au 04/04
Mis à jour le 10/02/2023 à 16 h 45

En raison de travaux de mise en accessibilité des points d'arrêt situés avenue de la Marne à Villiers-Saint-Frédéric, le Bus 94 sera dévié :

- L'arrêt Robespierre ne sera pas desservi dans les deux sens. Nous vous invitons à vous reporter à l'arrêt provisoire situé rue du Château Picard.
- L'arrêt Douce Fève ne sera pas desservi dans les deux sens. Nous vous invitons à vous reporter à l'arrêt provisoire situé Place de la Mairie.

Consultez la [Fiche d'information travaux](#) pour plus d'information.

Merci de votre compréhension.

Jour J

← BUS 94

Accessible en fauteuil roulant

☆ AJOUTER AUX FAVORIS 🔔 S'ABONNER AUX ALERTES INFOS TRAFIC

En cours 1 À venir 1

Infos trafic en cours

BUS 94 Bus 94 - Travaux : service perturbé du 01/03 au 04/04
Mis à jour le 03/03/2023 à 9 h 32

Du 1^{er} mars au 4 avril 2023, en raison de travaux de mise en accessibilité des points d'arrêt situés avenue de la Marne à Villiers-Saint-Frédéric, le Bus 94 est dévié :

- L'arrêt Robespierre ne sera pas desservi dans les deux sens. Nous vous invitons à vous reporter à l'arrêt provisoire situé rue du Château Picard, à la hauteur du feu rouge.
- L'arrêt Douce Fève ne sera pas desservi dans les deux sens. Nous vous invitons à vous reporter à l'arrêt provisoire situé à 100 mètres, Place de la Mairie.

Consultez la [Fiche d'information travaux](#) pour plus d'information.

Merci de votre compréhension.

3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.3. MÉDIAS DISTANTS | 3.3.1. Site internet Île-de-France Mobilités

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	3 MOIS AVANT LE JOUR DE CIRCULATION	21 JOURS AVANT LE JOUR DE CIRCULATION	À PARTIR DU PREMIER JOUR DE CIRCULATION
DÉBUT DU MESSAGE			
Titre introductif	Structurer le titre comme suit : [Mode] + [indice de la ligne concernée] + [Tiret « - »] + [Cause] + [Deux points « : »] + [Conséquence / impact (indication de la durée seulement pour une perturbation sur un jour unique ou courte à décrire)] Ex. : Bus 94 - Travaux : service perturbé du 01/03 au 04/04		
Dernière date d'actualisation du message	Rappeler la date d'actualisation du message (à la minute près).		
Formule de politesse	Ex. : Mis à jour le 10/12/2023 à 16 h 45	Ex. : Mis à jour le 10/12/2023 à 16 h 45	Ex. : Mis à jour le 03/03/2023 à 09 h 32
Déclaration d'identité	Ne pas inclure de formule de politesse.		
CORPS DU MESSAGE			
Délimitation temporelle précise de la conséquence	Préciser les jours (date complète) ou l'horaire, où les perturbations auront lieu. Ex. : Du 1^{er} mars au 4 avril 2023,		
Cause / motif	Indiquer : • La cause de la perturbation parmi les trois gabarits de cause détaillés possibles ; • Leur localisation précise en l'introduisant par le mot « situés ». Ne pas indiquer de motif Ex. : des travaux de mise en accessibilité des points d'arrêt situés avenue de la Marne à Villiers-Saint-Frédéric,		
Caractérisation générale de la conséquence	Indiquer : • Le nom complet de la ligne concernée en utilisant le format suivant : [Mode] + [indice de la ligne] ; • La nature de la conséquence parmi les gabarits de conséquences possibles pour les travaux. Conjuguer le verbe au futur : Ex. : le Bus 94 sera dévié :		
Description précise de la conséquence	Conjuguer le verbe au présent : Ex. : le Bus 94 est dévié :		
Description précise de la solution alternative proposée	Indiquer, pour chaque conséquence si l'arrêt ou le tronçon n'est pas desservi, en précisant : • Le sens ou les deux sens de circulation perturbé ; • Le cas échéant, les restrictions ou les modifications des horaires de circulation. Expliquer ensuite les conséquences plus globales, par exemple, une modification de terminus ou de départ. Conjuguer le verbe au futur : Ex. : L'arrêt Robespierre ne sera pas desservi dans les deux sens.		
Description précise de la solution alternative proposée	Conjuguer le verbe au présent : Ex. : L'arrêt Robespierre n'est pas desservi dans les deux sens.		
Renvoi à des supports d'information complémentaires	Inviter les voyageurs à se reporter aux arrêts provisoires de remplacement (en donnant des repères pour que le voyageur trouve l'emplacement de l'arrêt provisoire) ou sur d'autres lignes en cas d'horaires restreints. Ex. 1 : Nous vous invitons à vous reporter à l'arrêt provisoire situé rue du Château Picard, à la hauteur du feu rouge. Ex. 2 : Nous vous invitons à vous reporter à l'arrêt provisoire situé à 100 mètres Place de la Mairie.		
Répétition d'information dans le texte	Proposer aux voyageurs de consulter la fiche d'information travaux. Ex. : Consultez la Fiche d'information travaux pour plus d'information.	Préciser que les horaires du calculateur d'itinéraire tiennent compte des perturbations. Proposer aux voyageurs de consulter la fiche d'information travaux. Ex. : Les horaires du calculateur d'itinéraire tiennent compte des perturbations. Consultez la Fiche d'information travaux pour plus d'information.	
	Ne pas répéter d'information en plus de celles prévues par les prescriptions précédentes.		



3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.3. MÉDIAS DISTANTS | 3.3.1. Site internet Île-de-France Mobilités

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	3 MOIS AVANT LE JOUR DE CIRCULATION	21 JOURS AVANT LE JOUR DE CIRCULATION	À PARTIR DU PREMIER JOUR DE CIRCULATION
FIN DU MESSAGE			
Formule de politesse conclusive		Présenter les excuses de l'opérateur (utiliser le gabarit prévu pour les travaux). Ex. : Merci de votre compréhension.	
Zoom sur les lignes concernées		Ne pas rappeler les lignes concernées.	
RÈGLES GÉNÉRALES			
CSCIV Livret Contenus		👁 Voir Chapitres 2. Applications mobiles et 5. Information trafic en temps réel	

Prescriptions de traitement visuel

PICTOGRAMMES ET OBJETS GRAPHIQUES			
Symbole de mode		👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM	
Indices des lignes concernées par l'information avec notification de perturbation		Afficher l'/les indice(s) de(s) ligne(s) bus (mi-hauteur) concernée(s) par l'information et le pictogramme de perturbations travaux (taille moyenne) :	
		👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM	
MESSAGE D'INFORMATION			
CSCIV Livret Médias Distants		👁 Voir Chapitres 1. Sites Internet et 5. Information trafic en temps réel	

Prescriptions dynamiques

SÉQUENCÉMENT GÉNÉRAL			
Règle de diffusion		Diffuser le message dès que les informations sont connues, au plus tard à l'échéance.	
CSCIV Livret Contenus		👁 Voir Chapitres 1. Sites Internet et 5. Information trafic en temps réel	
DIFFUSION			
Tranche horaire de diffusion		24 h/24	
Fréquence d'actualisation		Actualiser le message dès que les mises à jour sont connues.	
Retrait		Retirer le message dès la publication du plus actuel.	Programmer la suppression du message à compter de la fin du service du dernier jour de circulation perturbé.

3.

SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.3. MÉDIAS DISTANTS

3.3.2. Application Île-de-France Mobilités

3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

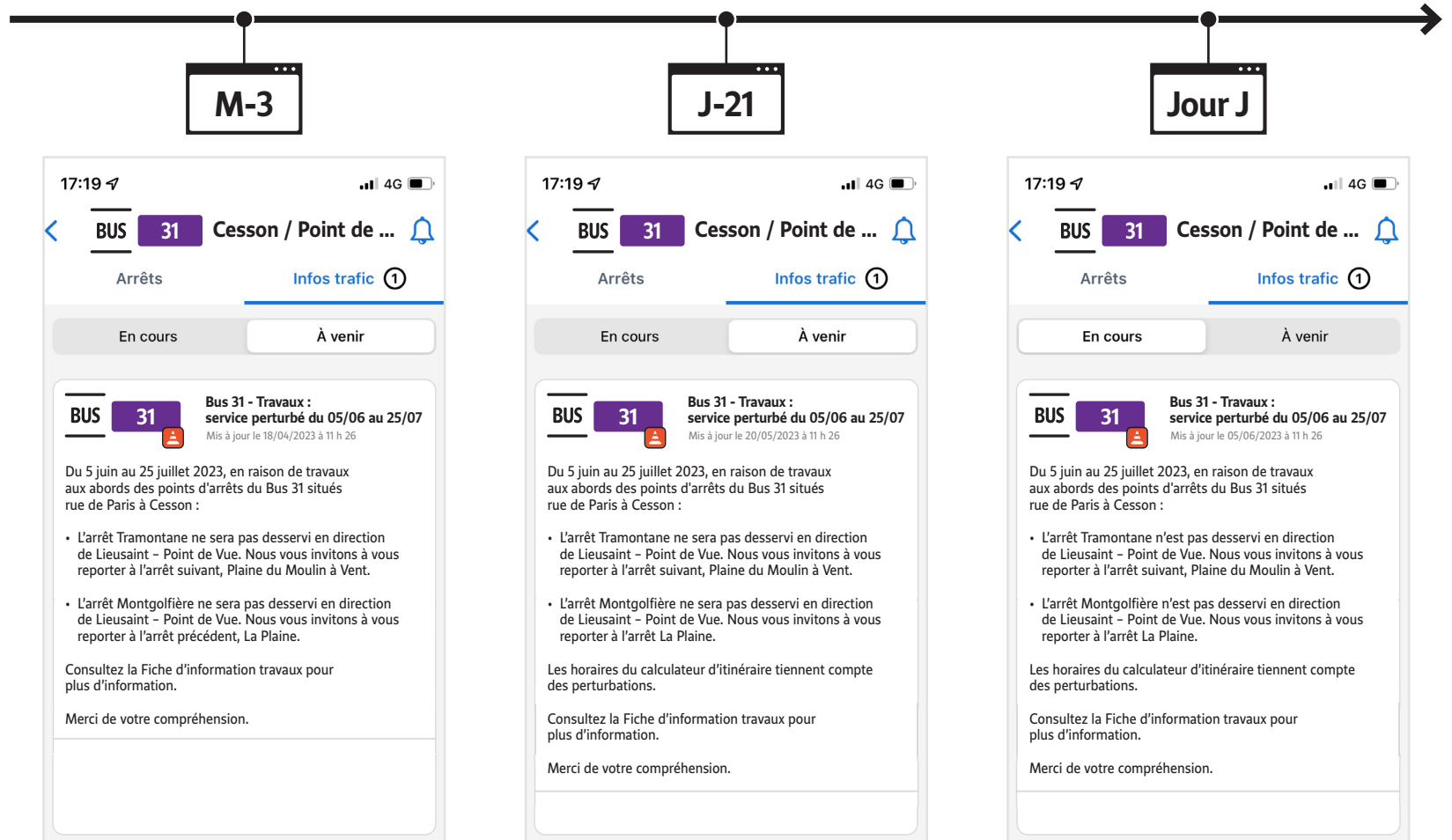
3.3. MÉDIAS DISTANTS | 3.3.2. Application Île-de-France Mobilités

Ordre d'affichage des écrans

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION DE TRAVAUX PRISE EN EXEMPLE

Type de bus	Plusieurs lignes de bus
Cause	Travaux aux abords des points d'arrêts
Conséquence	2 arrêts non desservis sans déviation
Solution alternative	Report sur les arrêts proches sur le trajet nominal du bus

TRAITEMENT DE LA SITUATION



3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.3. MÉDIAS DISTANTS | 3.3.2. Application Île-de-France Mobilités

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	3 MOIS AVANT LE JOUR DE CIRCULATION	21 JOURS AVANT LE JOUR DE CIRCULATION	À PARTIR DU PREMIER JOUR DE CIRCULATION
DÉBUT DU MESSAGE			
Titre introductif	Structurer le titre comme suit : [Mode] + [indice de la ligne concernée] + [Tiret « - »] + [Cause] + [Deux points « : »] + [Conséquence / impact (indication de la durée seulement pour une perturbation sur un jour unique ou courte à décrire)] Ex. : Bus 31 - Travaux : service perturbé du 05/06 au 25/07		
Dernière date d'actualisation du message	Rappeler la date d'actualisation du message (à la minute près). Ex. : Mis à jour le 18/04/2024 à 11 h 26		
Formule de politesse	Ne pas inclure de formule de politesse.		
Déclaration d'identité	Ne pas déclarer d'identité.		
CORPS DU MESSAGE			
Délimitation temporelle précise de la conséquence	Préciser les jours (date complète) ou l'horaire, où les perturbations auront lieu. Ex. : Du 5 juin au 25 juillet 2023,		
Cause / motif	Indiquer : • La cause de la perturbation parmi les trois gabarits de cause détaillés possibles ; • Leur localisation précise en l'introduisant par le mot « situés ». Ne pas indiquer de motif Ex. : en raison de travaux aux abords des points d'arrêts situés rue de Paris à Cesson :		
Caractérisation générale de la conséquence	Indiquer : • Le nom complet de la ligne concernée en utilisant le format suivant : [Mode] + [indice de la ligne] ; • La nature de la conséquence parmi les gabarits de conséquences possibles pour les travaux. Conjuguer le verbe au futur. Conjuguer le verbe au présent. Ex. : Remonter : « des Bus 94 et 178 » dans le texte de la cause (voir le gabarit de conséquence pour les travaux)		
Description précise de la conséquence	Indiquer, pour chaque conséquence si l'arrêt ou le tronçon n'est pas desservi, en précisant : • Le sens ou les deux sens de circulation perturbé ; • Le cas échéant, les restrictions ou les modifications des horaires de circulation. Expliquer ensuite les conséquences plus globales, par exemple, une modification de terminus ou de départ. Conjuguer le verbe au futur : Ex. 1 : L'arrêt Tramontane ne sera pas desservi en direction de Lieusaint - Point de Vue. Ex. 2 : L'arrêt Montgolfière ne sera pas desservi en direction de Lieusaint - Point de Vue. Conjuguer le verbe au présent : Ex. : L'arrêt Tramontane n'est pas desservi en direction de Lieusaint - Point de Vue.		
Description précise de la solution alternative proposée	Inviter les voyageurs à se reporter aux arrêts provisoires de remplacement (en donnant des repères pour que le voyageur trouve l'emplacement de l'arrêt provisoire) ou sur d'autres lignes en cas d'horaires restreints. Ex. 1 : Nous vous invitons à vous reporter à l'arrêt suivant, Plaine du Moulin à Vent. Ex. 2 : Nous vous invitons à vous reporter à l'arrêt précédent, La Plaine.		
Renvoi à des supports d'information complémentaires	Proposer aux voyageurs de consulter la fiche d'information travaux. Ex. : Consultez la Fiche d'information travaux pour plus d'information. Préciser que les horaires du calculateur d'itinéraire tiennent compte des perturbations. Proposer aux voyageurs de consulter la fiche d'information travaux. Ex. : Les horaires du calculateur d'itinéraire tiennent compte des perturbations. Consultez la Fiche d'information travaux pour plus d'information.		

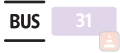

3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.3. MÉDIAS DISTANTS | 3.3.2. Application Île-de-France Mobilités

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	3 MOIS AVANT LE JOUR DE CIRCULATION	21 JOURS AVANT LE JOUR DE CIRCULATION	À PARTIR DU PREMIER JOUR DE CIRCULATION
Répétition d'information dans le texte	Ne pas répéter d'information en plus de celles prévues par les prescriptions précédentes.		
FIN DU MESSAGE			
Formule de politesse conclusive	Présenter les excuses de l'opérateur (utiliser le gabarit prévu pour les travaux). Ex. : Merci de votre compréhension.		
Zoom sur les lignes concernées	Ne pas rappeler les lignes concernées.		
RÈGLES GÉNÉRALES			
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitres 2. Applications mobiles et 5. Information trafic en temps réel		

Prescriptions de traitement visuel

PICTOGRAMMES ET OBJETS GRAPHIQUES			
Symbole de mode	👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM 		
Indices des lignes concernées par l'information avec notification de perturbation	Afficher l'/les indice(s) de(s) ligne(s) bus (mi-hauteur) concernée(s) par l'information et le pictogramme de perturbations travaux (taille moyenne) : 		
MESSAGE D'INFORMATION			
CSCIV Livret Médias Distants	👁 Voir Chapitres 2. Applications mobiles et 5. Information trafic en temps réel		

Prescriptions dynamiques

SÉQUENCÉMENT GÉNÉRAL			
Règle de diffusion	Diffuser le message dès que les informations sont connues, au plus tard à l'échéance.		
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitres 2. Applications mobiles et 5. Information trafic en temps réel		
DIFFUSION			
Tranche horaire de diffusion	24 h/24		
Fréquence d'actualisation	Actualiser le message dès que les mises à jour sont connues.		
Retrait	Retirer le message dès la publication du plus actuel.		Programmer la suppression du message à compter de la fin du service du dernier jour de circulation perturbé.

3.

SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.3. MÉDIAS DISTANTS

3.3.3. Fils Twitter

3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

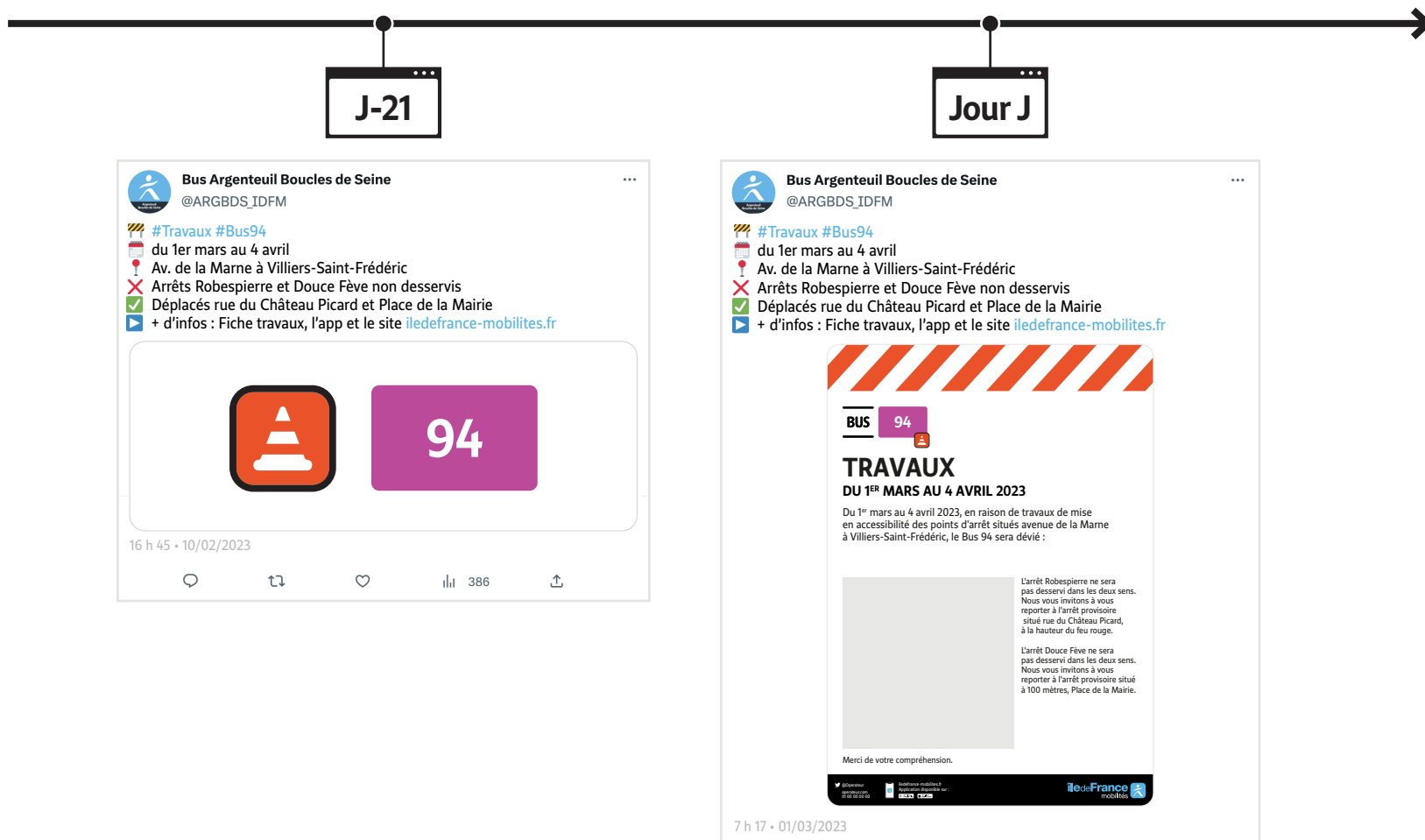
3.3. MÉDIAS DISTANTS | 3.3.3. Fils Twitter

Ordre d'affichage des écrans

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION DE TRAVAUX PRISE EN EXEMPLE

Type de bus	Bus à la fréquence
Cause	Travaux de mise en accessibilité des points d'arrêt
Conséquence	Déviation et 2 arrêts non desservis
Solution alternative	Arrêts de remplacement sur la déviation

TRAITEMENT DE LA SITUATION



3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.3. MÉDIAS DISTANTS | 3.3.3. Fils Twitter

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	À PARTIR DE 21 JOURS AVANT LE JOUR DE CIRCULATION AU PLUS TARD À 17 H LA VEILLE	À PARTIR DU PREMIER JOUR DE CIRCULATION
DÉBUT DU MESSAGE		
Identifiants du compte	Intituler le compte avec : <ul style="list-style-type: none"> Le nom d'affichage intitulé comme suit : « BUS nom du territoire exploité » ; Le @nomutilisateur intitulé comme suit : « AAA_IDFM », avec AAA comme la reprise des initiales du nom du territoire dans un sigle, ou du nom clé du territoire, ou de l'abréviation des noms du territoire. Ex. : Bus Argenteuil Boucles de Seine @ARGBDS_IDFM (autres exemples : @MLV_IDFM , @Vexin_IDFM , @PoissyMur_IDFM , @EssonneSO_IDFM , etc.)	
Dernière date d'actualisation du message	Rappeler la date d'actualisation du message (à la minute près) si elle n'est pas automatiquement fournie par le média.	
	Ex. : Mis à jour le 10/02/2023 à 16 h 45	Ex. : Mis à jour le 01/03/2023 à 07 h 17
Formule de politesse	Ne pas inclure de formule de politesse.	
Déclaration d'identité	Ne pas déclarer d'identité.	
CORPS DU MESSAGE		
Cause / motif	Indiquer succinctement la cause de la perturbation en la précédant d'un hashtag. Ex. : #Travaux	
Caractérisation générale de l'objet perturbé	Sur la même ligne que la cause, indiquer le mode et l'indice complet de la ligne concernée, sans espace en le précédant d'un hashtag. Ex. : #Bus94	
Délimitation temporelle précise de la conséquence	Préciser les jours (date complète) ou l'horaire, où les perturbations auront lieu. Ex. : du 1er mars au 4 avril	
Description géographique précise de la cause	Indiquer la localisation précise de la cause de la perturbation (écrire en raccourci les noms de voies). Ne pas indiquer de motif. Ex. : Av. de la Marne à Villiers-Saint-Frédéric	
Délimitation géographique précise de la conséquence	Indiquer, pour chaque conséquence si l'arrêt ou le tronçon n'est pas desservi, en précisant : <ul style="list-style-type: none"> Le sens de circulation perturbé seulement dans le cas où un seul est perturbé (si les deux sont perturbés, ne le préciser que si le nombre de caractères le permet) ; Le cas échéant, les restrictions ou les modifications des horaires de circulation. Expliquer ensuite les conséquences plus globales, par exemple, une modification de terminus ou de départ. Ex. : Arrêts Robespierre et Douce Fève non desservis	
Description précise de la solution alternative proposée	Indiquer les lieux des arrêts provisoires de remplacement (en donnant des repères pour que le voyageur trouve l'emplacement de l'arrêt provisoire) ou sur d'autres lignes en cas d'horaires restreints. Ex. : Déplacés rue du Château Picard et Pl. de la Mairie	


3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.3. MÉDIAS DISTANTS | 3.3.3. Fils Twitter

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	À PARTIR DE 21 JOURS AVANT LE JOUR DE CIRCULATION AU PLUS TARD À 17 H LA VEILLE	À PARTIR DU PREMIER JOUR DE CIRCULATION
Renvoi à des supports d'information complémentaires	Proposer aux voyageurs de consulter la fiche d'information travaux ainsi que les autres médias distants d'Île-de-France Mobilités (site et application). N/A	Si possible, joindre une copie numérique du support statique générique au point d'arrêt en faisant apparaître l'intégralité de l'A4 (pas de zoom). Ex. : + d'infos : Fiche travaux , l'app et le site iledefrance-mobilites
Répétition d'information dans le texte	Ne pas répéter d'information en plus de celles prévues par les prescriptions précédentes.	
FIN DU MESSAGE		
Formule de politesse conclusive	Ne pas présenter les excuses de l'opérateur en règle générale pour les travaux, à l'exception des réponses individuelles faites dans les commentaires sous les publications.	
Zoom sur les lignes concernées	Ne pas rappeler les lignes concernées.	
RÈGLES GÉNÉRALES		
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitres 3. Réseau social Twitter et 5. Information trafic en temps réel	



Prescriptions de traitement visuel

PICTOGRAMMES ET OBJETS GRAPHIQUES		
Image	Insérer le logo Île-de-France Mobilités en photographie du compte Twitter avec le nom du territoire exploité par l'opérateur. 	
Pictogrammes	Utiliser des pictogrammes (voir bibliothèque des pictogrammes à utiliser) pour structurer le message en 6 lignes : <ul style="list-style-type: none"> • Pictogramme de symbole de perturbation de travaux au début de la 1^{ère} ligne décrivant la cause et l'objet perturbé (Construction sign) ; • Pictogramme de lieu précis de la cause de la perturbation au début de la 2^{ème} ligne (Round pushpin) ; • Pictogramme des dates précises des conséquences des travaux au début de la 3^{ème} ligne (Spiral calendar pad) ; • Pictogramme des arrêts ou des horaires non desservis au début de la 4^{ème} ligne (Cross mark) ; • Pictogramme de solution alternative au début de la 5^{ème} ligne (White heavy check mark) ; • Pictogramme de renvoi à d'autres sources d'informations au début de la 6^{ème} ligne incluant les renvois à d'autres médias (Rightwards arrow). 👁 Voir exemple et la Bibliothèque de pictogrammes en annexe	
Symbole de mode	Ne pas inclure de symbole de mode.	

3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.3. MÉDIAS DISTANTS | 3.3.3. Fils Twitter

Prescriptions de traitement visuel

ITEM	À PARTIR DE 21 JOURS AVANT LE JOUR DE CIRCULATION AU PLUS TARD À 17 H LA VEILLE	À PARTIR DU PREMIER JOUR DE CIRCULATION
Pictogramme de perturbations	<p>Si possible, joindre au message une image comportant le pictogramme de perturbations travaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> 👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM 	N/A
Indices des lignes concernées par l'information	<p>Si possible, joindre au message une image comportant l'/les indice(s) de ligne bus (toute hauteur) concernée(s) par l'information :</p> <ul style="list-style-type: none"> 👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM 	N/A
MESSAGE D'INFORMATION		
CSCIV Livret Médias Distant	👁 Voir Chapitres 3. Réseau social Twitter et 5. Information trafic en temps réel	

Prescriptions dynamiques

SÉQUENCEMENT GÉNÉRAL		
Règle de diffusion	Diffuser le message dès que les informations sont connues.	Diffuser le message dès qu'une mise à jour est connue.
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitres 3. Réseau social Twitter et 5. Information trafic en temps réel	
DIFFUSION		
Tranche horaire de diffusion	24 h/24	
Fréquence d'actualisation	Actualiser le message dès que les mises à jour sont connues.	

3.

SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.4. DIFFUSEURS SONORES

3.

SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.4. DIFFUSEURS SONORES

**3.4.1. Diffuseurs sonores embarqués
(annonces pré-enregistrées)**

3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.4. DIFFUSEURS SONORES | 3.4.1. Diffuseurs sonores embarqués (annonces pré-enregistrées)

Ordre de diffusion des messages sonores

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION DE TRAVAUX PRISE EN EXEMPLE

Type de bus	Bus à l'horaire
Cause	Travaux de mise en accessibilité des points d'arrêt
Conséquence	2 arrêts non desservis sans déviation
Solution alternative	Arrêt de remplacement sur le trajet nominal

TRAITEMENT DE LA SITUATION



[à confirmer] Jingle perturbations prévues

« Du 1^{er} mars au 4 avril 2023, en raison de travaux sur le trajet du Bus 13 :

- L'arrêt Les Douves ne sera pas desservi dans les deux sens.
- L'arrêt Poirier de la Butte ne sera pas desservi en direction de Gare de Torcy.

Consultez le site et l'application Île-de-France Mobilités pour plus d'information. »



[à confirmer] Jingle perturbations prévues

« Du 1^{er} mars au 4 avril 2023, en raison de travaux sur le trajet du Bus 13 :

- L'arrêt Les Douves n'est pas desservi dans les deux sens.
- L'arrêt Poirier de la Butte n'est pas desservi en direction de Gare de Torcy.

Consultez le site et l'application Île-de-France Mobilités pour plus d'information. »

3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.4. DIFFUSEURS SONORES | 3.4.1. Diffuseurs sonores embarqués (annonces pré-enregistrées)

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	À PARTIR DE 21 JOURS AVANT LE PREMIER JOUR DE CIRCULATION (À L'APPRECIATION DE L'OPÉRATEUR)	LES JOURS DE CIRCULATION PERTURBÉS
DÉBUT DU MESSAGE		
Titre introductif	Ne pas inclure de titre.	
Formule de politesse	Ne pas inclure de formule de politesse.	
Déclaration d'identité	Ne pas déclarer d'identité.	
CORPS DU MESSAGE		
Délimitation temporelle précise de la conséquence	Préciser les jours (date complète) ou l'horaire, où les perturbations auront lieu. Ex. : Du 1^{er} mars au 4 avril 2023,	
Cause / motif	Indiquer succinctement la cause de la perturbation (gabarit n°4). Ex. : en raison de travaux sur le trajet du Bus 13 :	
Caractérisation générale de la conséquence	Indiquer : <ul style="list-style-type: none"> Le nom complet de la ligne concernée en utilisant le format suivant : [Mode] + [indice de ligne] ; La nature de la conséquence parmi les gabarits de conséquences possibles pour les travaux. 	
	Conjuguer le verbe au futur : Ex. : « sur le trajet du Bus 13 » remonté dans le champ Cause	Conjuguer le verbe au présent : Ex. : « sur le trajet du Bus 13 » remonté dans le champ Cause
Description précise de la conséquence	Indiquer, pour chaque conséquence si l'arrêt ou le tronçon n'est pas desservi, en précisant : <ul style="list-style-type: none"> Le sens de circulation perturbé seulement dans le cas où un seul est perturbé (si les deux sont perturbés, ne le préciser que si le nombre de caractères le permet) ; Le cas échéant, les restrictions ou les modifications des horaires de circulation. Expliquer ensuite les conséquences plus globales, par exemple, une modification de terminus ou de départ.	
	Conjuguer le verbe au futur : Ex. : L'arrêt Les Douves ne sera pas desservi dans les deux sens.	Conjuguer le verbe au présent : Ex. : L'arrêt Les Douves n'est pas desservi dans les deux sens.
Description précise de la solution alternative proposée	Ne pas indiquer les solutions alternatives.	
Renvoi à des supports d'information complémentaires	Renvoyer à l'application et au site Île-de-France Mobilités Ex. : Consultez le site et l'application Île-de-France Mobilités pour plus d'information.	
Répétition d'information dans le texte	Ne pas répéter d'information en plus de celles prévues par les prescriptions précédentes.	
FIN DU MESSAGE		
Formule de politesse conclusive	Ne pas présenter les excuses de l'opérateur.	
Zoom sur les lignes concernées	Ne pas rappeler les lignes concernées.	
RÈGLES GÉNÉRALES		
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitre 16. Diffuseurs sonores	

3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.4. DIFFUSEURS SONORES | 3.4.1. Diffuseurs sonores embarqués (annonces pré-enregistrées)

Prescriptions de traitement sonore

ITEM	À PARTIR DE 21 JOURS AVANT LE PREMIER JOUR DE CIRCULATION (À L'APPRÉCIATION DE L'OPÉRATEUR)	LES JOURS DE CIRCULATION PERTURBÉS
OBJETS SONORES		
Identification sonore	Commencer systématiquement par un jingle de perturbations prévues. [à confirmer] Jingle perturbations prévues	
ENREGISTREMENT		
Genre du locuteur	Enregistrer la voix d'un homme.	
Ton	Préférer un ton neutre.	
MESSAGE D'INFORMATION		
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitre 16. Diffuseurs sonores	

Prescriptions dynamiques

SÉQUENCEMENT GÉNÉRAL		
Règle de diffusion	Diffuser le message dès que les informations sont connues.	Diffuser le message dès le début du service du premier jour perturbé.
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitre 16. Diffuseurs sonores	
DIFFUSION		
Tranche horaire de diffusion	👁 Voir les Règles générales applicables aux diffuseurs sonores.	
Fréquence d'actualisation	Actualiser le message dès que des mises à jour sont connues, sinon une fois toutes les 24 h a minima.	
Retrait	Retirer le message dès la publication du plus actuel.	Programmer la suppression du message à compter de la fin du service du dernier jour de circulation perturbé.

3.

SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.4. DIFFUSEURS SONORES

**3.4.2. Diffuseurs sonores aux points d'arrêt
(annonces pré-enregistrées, sur commande)**

3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.4. DIFFUSEURS SONORES | 3.4.2. Diffuseurs sonores aux points d'arrêt (annonces pré-enregistrées, sur commande)

Ordre de diffusion des messages sonores

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION DE TRAVAUX PRISE EN EXEMPLE

Type de bus	Bus à l'horaire
Cause	Travaux de mise en accessibilité des points d'arrêt
Conséquence	Déviation avec plusieurs arrêts non desservis
Solution alternative	Arrêts de remplacement sur la déviation

TRAITEMENT DE LA SITUATION



[à confirmer] Jingle perturbations prévues

« Du 1^{er} mars au 4 avril 2023, en raison de travaux, le Bus 13 sera dévié. Les arrêts Cèdre jusqu'à l'arrêt Portes de la Forêt ne seront pas desservis dans les deux sens.

Consultez le site et l'application Île-de-France Mobilités pour plus d'information. »



[à confirmer] Jingle perturbations prévues

« Du 1^{er} mars au 4 avril 2023, en raison de travaux, le Bus 13 est dévié. Les arrêts Cèdre jusqu'à l'arrêt Portes de la Forêt ne sont pas desservis dans les deux sens.

Consultez la Fiche d'information travaux sur le site et l'application Île-de-France Mobilités pour plus d'information. »

3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.4. DIFFUSEURS SONORES | 3.4.2. Diffuseurs sonores aux points d'arrêt (annonces pré-enregistrées, sur commande)

A. Message générique pour l'ensemble des points d'arrêts de la ligne perturbée

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	À PARTIR DE 21 JOURS AVANT LE PREMIER JOUR DE CIRCULATION (À L'APPRÉCIATION DE L'OPÉRATEUR)	LES JOURS DE CIRCULATION PERTURBÉS
DÉBUT DU MESSAGE		
Titre introductif	Ne pas inclure de titre.	
Formule de politesse	Ne pas inclure de formule de politesse.	
Déclaration d'identité	Ne pas déclarer d'identité.	
CORPS DU MESSAGE		
Délimitation temporelle précise de la conséquence	Préciser les jours (date complète) ou l'horaire, où les perturbations auront lieu. Ex. : Du 1^{er} mars au 4 avril 2023	
Cause / motif	Indiquer succinctement la cause de la perturbation (gabarit n°4). Ex. : en raison de travaux,	
Caractérisation générale de la conséquence	Indiquer : <ul style="list-style-type: none"> Le nom complet de la ligne concernée en utilisant le format suivant : [Mode] + [indice de ligne] ; La nature de la conséquence parmi les gabarits de conséquences possibles pour les travaux. 	
	Conjuguer le verbe au futur : Ex. : le Bus 13 sera dévié.	Conjuguer le verbe au présent : Ex. : le Bus 13 est dévié.
Description précise de la conséquence	Indiquer les conséquences, en les synthétisant si possible, si un arrêt ou un tronçon n'est pas desservi, en précisant : <ul style="list-style-type: none"> Le sens ou les deux sens de circulation perturbé ; Le cas échéant, les restrictions ou les modifications des horaires de circulation. Expliquer ensuite les conséquences plus globales, par exemple, une modification de terminus ou de départ.	Indiquer pour chaque conséquence si l'arrêt ou le tronçon n'est pas desservi, en précisant : <ul style="list-style-type: none"> Le sens ou les deux sens de circulation perturbé ; Le cas échéant, les restrictions ou les modifications des horaires de circulation. Expliquer ensuite les conséquences plus globales, par exemple, une modification de terminus ou de départ.
	Conjuguer le verbe au futur : Ex. : Les arrêts Cèdre jusqu'à l'arrêt Portes de la Forêt ne seront pas desservis dans les deux sens.	Conjuguer le verbe au présent : Ex. : Les arrêts Cèdre jusqu'à l'arrêt Portes de la Forêt ne sont pas desservis dans les deux sens.
Description précise de la solution alternative proposée	Ne pas indiquer les solutions alternatives.	
Renvoi à des supports d'information complémentaires	Renvoyer à l'application et au site Île-de-France Mobilités. Ex. : Consultez le site et l'application Île-de-France Mobilités pour plus d'information.	Renvoyer à la fiche d'information travaux disponible sur l'application et le site Île-de-France Mobilités. Ex. : Consultez la Fiche d'information travaux sur le site et l'application Île-de-France Mobilités pour plus d'information.
Répétition d'information dans le texte	Ne pas répéter d'information en plus de celles prévues par les prescriptions précédentes.	
FIN DU MESSAGE		
Formule de politesse conclusive	Ne pas présenter les excuses de l'opérateur.	
Zoom sur les lignes concernées	Ne pas rappeler les lignes concernées.	
RÈGLES GÉNÉRALES		
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitre 16. Diffuseurs sonores	

3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.4. DIFFUSEURS SONORES | 3.4.2. Diffuseurs sonores aux points d'arrêt (annonces pré-enregistrées, sur commande)

A. Message générique pour l'ensemble des points d'arrêts de la ligne perturbée

Prescriptions de traitement sonore

ITEM	À PARTIR DE 21 JOURS AVANT LE PREMIER JOUR DE CIRCULATION (À L'APPRÉCIATION DE L'OPÉRATEUR)	LES JOURS DE CIRCULATION PERTURBÉS
OBJETS SONORES		
Identification sonore	Commencer systématiquement par un jingle de perturbations prévues [à confirmer] Jingle perturbations prévues	
ENREGISTREMENT		
Genre du locuteur	Enregistrer la voix d'un homme.	
Ton	Préférer un ton neutre.	
MESSAGE D'INFORMATION		
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitre 16. Diffuseurs sonores	

Prescriptions dynamiques

SÉQUENCEMENT GÉNÉRAL		
Règle de diffusion	Diffuser le message dès que les informations sont connues.	Diffuser le message dès le début du service du premier jour perturbé.
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitre 16. Diffuseurs sonores	
DIFFUSION		
Tranche horaire de diffusion	👁 Voir les Règles générales applicables aux diffuseurs sonores.	
Fréquence d'actualisation	Actualiser le message dès que des mises à jour sont connues, sinon une fois toutes les 24 h a minima.	
Retrait	Retirer le message dès la publication du plus actuel.	Programmer la suppression du message à compter de la fin du service du dernier jour de circulation perturbé.

3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.4. DIFFUSEURS SONORES | 3.4.2. Diffuseurs sonores aux points d'arrêt (annonces pré-enregistrées, sur commande)

B. Aux points d'arrêts non desservis

À un arrêt non desservi par une ligne

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION DE TRAVAUX PRISE EN EXEMPLE

Type de bus	Bus à l'horaire
Cause	Travaux de mise en accessibilité des points d'arrêt
Conséquence	Un arrêt non desservi
Solution alternative	Arrêts de remplacement sur la déviation

TRAITEMENT DE LA SITUATION

LES JOURS DE CIRCULATION PERTURBÉS

[à confirmer]

Jingle perturbations prévues

« Du 1^{er} mars au 4 avril 2023, en raison de travaux sur le trajet du bus 94, cet arrêt n'est pas desservi dans les deux sens.

Nous vous invitons à vous reporter à l'arrêt provisoire situé Place de la Mairie.

Consultez la Fiche d'information travaux sur le site et l'application Île-de-France Mobilités pour plus d'information. »

À un arrêt non desservi par plusieurs lignes

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION DE TRAVAUX PRISE EN EXEMPLE

Type de bus	Plusieurs lignes de bus
Cause	Travaux de mise en accessibilité des points d'arrêt
Conséquence	Un arrêt non desservi
Solution alternative	Arrêts de remplacement sur la déviation

TRAITEMENT DE LA SITUATION

LES JOURS DE CIRCULATION PERTURBÉS

[à confirmer]

Jingle perturbations prévues

« Du 1^{er} mars au 4 avril 2023, en raison de travaux sur le trajet des bus 94 et 95, cet arrêt n'est pas desservi dans les deux sens.

Nous vous invitons à vous reporter à l'arrêt provisoire situé Place de la Mairie.

Consultez la Fiche d'information travaux sur le site et l'application Île-de-France Mobilités pour plus d'information. »

À tous les arrêts non desservis sur une ligne très perturbée

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION DE TRAVAUX PRISE EN EXEMPLE

Type de bus	Bus à la fréquence
Cause	Travaux de mise en accessibilité des points d'arrêt
Conséquence	Un grand nombre d'arrêts non desservis
Solution alternative	Arrêts de remplacement sur la déviation

TRAITEMENT DE LA SITUATION

LES JOURS DE CIRCULATION PERTURBÉS

[à confirmer]

Jingle perturbations prévues

« Du 1^{er} mars au 4 avril 2023, en raison de travaux sur le trajet du Bus 94, cet arrêt n'est pas desservi dans les deux sens.

Pour vous rendre à Bondy, nous vous invitons à emprunter le Bus 96 en direction de Bondy à partir de l'arrêt Clémenceau situé à 200 mètres, Place de la Mairie.

Consultez la Fiche d'information travaux sur le site et l'application Île-de-France Mobilités pour plus d'information. »

3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.4. DIFFUSEURS SONORES | 3.4.2. Diffuseurs sonores aux points d'arrêt (annonces pré-enregistrées, sur commande)

B. Aux points d'arrêts non desservis

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	À UN ARRÊT NON DESSERVI PAR UNE LIGNE LES JOURS DE CIRCULATION PERTURBÉS	À UN ARRÊT NON DESSERVI PAR PLUSIEURS LIGNES	À TOUS LES ARRÊTS NON DESSERVIS SUR UNE LIGNE TRÈS PERTURBÉE
DÉBUT DU MESSAGE			
Titre introductif	Ne pas inclure de titre.		
Formule de politesse	Ne pas inclure de formule de politesse.		
Déclaration d'identité	Ne pas déclarer d'identité.		
CORPS DU MESSAGE			
Délimitation temporelle précise de la conséquence	Préciser les jours (date complète) ou l'horaire, où les perturbations auront lieu. Ex. : Du 1^{er} mars au 4 avril 2023		
Cause / motif	Indiquer succinctement la cause de la perturbation (gabarit n°4). Ex. : en raison de travaux		
Caractérisation générale de la conséquence	Indiquer : <ul style="list-style-type: none"> Le nom complet de la ligne concernée en utilisant le format suivant : [Mode] + [indice de ligne] ; La nature de la conséquence parmi les gabarits de conséquences possibles pour les travaux. 		
	Conjuguer le verbe au présent : Ex. : « sur le trajet du Bus 94, » remonté dans le champ Cause	Conjuguer le verbe au présent : Ex. : « sur le trajet des Bus 94 et 95, » remonté dans le champ Cause	Conjuguer le verbe au présent : Ex. : « sur le trajet du Bus 94, » remonté dans le champ Cause
Description précise de la conséquence	Donner le nom de l'arrêt (ou de l'espace accueil) du lieu, en précisant la conséquence sur cet arrêt uniquement : <ul style="list-style-type: none"> Le sens ou les deux sens de circulation perturbé ; Le cas échéant, les restrictions ou les modifications des horaires de circulation. 		Donner le nom de l'arrêt (ou de l'espace accueil) du lieu, en précisant la conséquence sur cet arrêt uniquement : <ul style="list-style-type: none"> Le sens ou les deux sens de circulation perturbé ; Le cas échéant, les restrictions ou les modifications des horaires de circulation.
	Conjuguer le verbe au présent : Ex. : cet arrêt n'est pas desservi dans les deux sens.		
Description précise de la solution alternative proposée	Inviter les voyageurs à se reporter aux arrêts provisoires de remplacement (en donnant des repères pour que le voyageur trouve l'emplacement de l'arrêt provisoire) ou sur d'autres lignes en cas d'horaires restreints Ex. : Nous vous invitons à vous reporter à l'arrêt provisoire situé Place de la Mairie.		Inviter les voyageurs à utiliser une autre solution de déplacement par rapport à une destination (en donnant des repères pour que le voyageur trouve l'emplacement de l'arrêt provisoire) ou sur d'autres lignes en cas d'horaires restreints. Ex. : Pour vous rendre à Bondy, nous vous invitons à emprunter le Bus 96 en direction de Bondy à partir de l'arrêt Clémenceau situé à 200 mètres, Place de la Mairie.
Renvoi à des supports d'information complémentaires	Renvoyer à la fiche d'information travaux disponible sur l'application et le site Île-de-France Mobilités. Ex. : Consultez la Fiche d'information travaux sur le site et l'application Île-de-France Mobilités pour plus d'information.		
Répétition d'information dans le texte	Ne pas répéter d'information en plus de celles prévues par les prescriptions précédentes.		

3. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE TRAVAUX

3.4. DIFFUSEURS SONORES | 3.4.2. Diffuseurs sonores aux points d'arrêt (annonces pré-enregistrées, sur commande)

B. Aux points d'arrêts non desservis

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	À UN ARRÊT NON DESSERVI PAR UNE LIGNE LES JOURS DE CIRCULATION PERTURBÉS	À UN ARRÊT NON DESSERVI PAR PLUSIEURS LIGNES	À TOUS LES ARRÊTS NON DESSERVIS SUR UNE LIGNE TRÈS PERTURBÉE
FIN DU MESSAGE			
Formule de politesse conclusive		Ne pas présenter les excuses de l'opérateur.	
Zoom sur les lignes concernées		Ne pas rappeler les lignes concernées.	
RÈGLES GÉNÉRALES			
CSCIV Livret contenus		👁 Voir Chapitre 16. Diffuseurs sonores	

Prescriptions de traitement sonore

OBJETS SONORES			
Identification sonore		Commencer systématiquement par un jingle de perturbations prévues. [à confirmer] Jingle perturbations prévues	
ENREGISTREMENT			
Genre du locuteur		Enregistrer la voix d'un homme.	
Ton		Préférer un ton neutre.	
MESSAGE D'INFORMATION			
CSCIV Livret Contenus		👁 Voir Chapitre 16. Diffuseurs sonores	

Prescriptions dynamiques

SÉQUENCÉMENT GÉNÉRAL			
Règle de diffusion		Diffuser le message dès le début du service du premier jour perturbé.	
CSCIV Livret Contenus		👁 Voir Chapitre 16. Diffuseurs sonores	
DIFFUSION			
Tranche horaire de diffusion		👁 Voir les Règles générales applicables aux diffuseurs sonores.	
Fréquence d'actualisation		Actualiser le message dès que des mises à jour sont connues, sinon une fois toutes les 24 h a minima.	
Retrait		Programmer la suppression du message à compter de la fin du service du dernier jour de circulation perturbé.	

4.

**SITUATION PERTURBÉE
PRÉVUE DE GRÈVE**

4. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

Introduction

DÉFINITION

Une situation dite de grève renvoie à une grève des agents de l'opérateur impactant potentiellement l'offre théorique.

CAS D'APPLICATION CONCRÈTE

Les prescriptions incluses dans le présent chapitre s'appliquent dès lors qu'une grève touche le personnel de l'opérateur de l'objet de transport concerné (ligne, territoire, réseau).

La cause pour laquelle les agents de l'opérateur sont en grève et l'étendue du mouvement (national ou local) auquel ils se rattachent sont indifférents. Par conséquent, seule l'indication neutre de « mouvement social » peut être diffusée aux voyageurs, les autres précisions étant à exclure du texte des messages d'information voyageurs circonstancielle.

CAS D'EXCLUSION

Les prescriptions incluses dans le présent chapitre ne s'appliquent pas aux grèves extérieures prévues, c'est-à-dire :

- Les grèves qui touchent les agents d'autres opérateurs ;
- Tout mouvement social, dès lors qu'il n'affecte pas les agents de l'opérateur.

De tels événements s'apparentent à des manifestations et sont régis par le Chapitre 5. Autres situations perturbées prévues, en tant que situations perturbées non imputables à l'opérateur de l'objet affecté (ligne, périmètre, réseau).

Par exemple, les messages d'IVC relatifs aux grèves touchant les agents d'un opérateur en correspondance ne sont pas définis dans ce chapitre mais dans le Chapitre 5. Autres situations perturbées prévues.

De même, les prescriptions incluses dans le présent chapitre ne s'appliquent pas aux perturbations similaires non prévues la veille à 17 h du jour de circulation :

- Les grèves imprévues ;
- Les débrayages imprévus ;
- Les exercices du droit de retrait ;
- Etc

De tels événements s'apparentent à des situations perturbées non prévues et sont régis par le Chapitre 6. Situations perturbées non prévues.

Par exemple, lorsqu'un droit de retrait est exercé par les conducteurs à la suite d'une agression, les messages d'IVC relatifs à cette perturbation ne sont pas définis dans ce chapitre mais dans le Chapitre 6. Situations perturbées non prévues.

CAS CONTRACTUELS ET VOCABULAIRE À UTILISER DANS LE TEXTE DES MESSAGES

Les prescriptions incluses dans le présent chapitre s'appliquent aux cas visés, au sein des contrats liant les opérateurs à l'autorité, par les clauses d'informations voyageurs traitant des situations perturbées prévues dites de « grèves ».

Attention

Seul le terme « mouvement social » peut être utilisé dans les messages diffusés aux voyageurs. Le terme contractuel de « grève » ne peut pas être employé.

De plus, aucune précision comme « mouvement social local », « national » ou « interprofessionnel » ne peut être apportée au mouvement social dans le texte diffusé aux voyageurs.

CHRONOGRAMMES PROPRES AUX SITUATIONS DE GRÈVES

Les opérateurs sont contractuellement tenus de transmettre aux voyageurs les informations relatives au mouvement social aux trois moments déterminés suivants :

- Au plus tard l'avant-veille à 17 h ;
- Au plus tard la veille à 17 h ;
- Le jour de grève.

Les prescriptions incluses dans le présent chapitre s'articulent autour de ces trois échéances, en fonction des besoins d'information voyageurs identifiés.

4. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

Matrice du chronogramme de diffusion par support utilisé

TYPES DE SUPPORTS	SUPPORTS	PAGES	72 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	AU PLUS TARD L'AVANT-VEILLE DU JOUR DE GRÈVE À 17 H	AU PLUS TARD LA VEILLE DU JOUR DE GRÈVE À 17 H	LE JOUR DE GRÈVE	LE JOUR DE GRÈVE ENTRE 14 H ET 16 H EN CAS DE GRÈVE RECONDUITE
AFFICHEURS DIGITAUX	Afficheurs embarqués en hauteur (en travée)	p. 136	✓	✓	✓	✓	
	Afficheurs espaces accueil	p. 140	✓	✓	✓	✓	
	Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau (écran Prochains passages)	N/A					
	Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau (écran Infos voyageurs)	p. 145	✓	✓	✓	✓	
SUPPORTS STATIQUES	Supports statiques au point d'arrêt	p. 148			✓	Maintien du support en place	Maintien du support en place
	Supports statiques embarqués	p. 148			✓	Maintien du support en place	Maintien du support en place
MÉDIAS DISTANTS	Site internet (bureau et mobile)*	p. 153	✓	✓	✓	✓	
	Application*	p. 158	✓	✓	✓	✓	
	Fil local du réseau social Twitter	p. 168		✓	✓	✓	
DIFFUSEURS SONORES	Diffuseurs sonores embarqués (annonces pré-enregistrées)	p. 174	✓	✓	✓	✓	✓
	Diffuseurs sonores embarqués (annonces improvisées du PCL/PCC)	p. 38	✓	✓	✓	✓	
	Diffuseurs sonores au point d'arrêt (annonces pré-enregistrées)*	p. 179	✓	✓	✓	✓	
Fiche sur les perturbations de grèves		N/A			✓	✓	

*Supports pour lesquels les prescriptions sont distinctes en fonction du nombre de lignes perturbées qui font l'objet du message d'IVC.

4.

SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

4.1. AFFICHEURS DIGITAUX

4.

SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

4.1. AFFICHEURS DIGITAUX

4.1.1. Afficheurs en hauteur en travée

4. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

4.1. AFFICHEURS DIGITAUX | 4.1.1. Afficheurs en hauteur en travée

Ordre d'affichage des écrans

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION DE GRÈVE PRISE EN EXEMPLE

Type de bus	Bus à la fréquence
Cause	Mouvement social
Conséquence	Trafic perturbé fréquence réduite
Solution alternative	Non connue

TRAITEMENT DE LA SITUATION



Information voyageurs 16:11

BUS 94

Mouvement social - Mardi 22/11, le Bus 94 sera perturbé. Les conséquences sur le trafic seront précisées la veille à 17 h. Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée.

Plus d'information, consultez l'application ou le site www.iledefrance-mobilites.fr

Information voyageurs 16:11

BUS 94

Mouvement social - Mardi 22/11, le Bus 94 sera perturbé. Les conséquences sur le trafic seront précisées demain à 17 h. Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée.

Plus d'information, consultez l'application ou le site www.iledefrance-mobilites.fr

Information voyageurs 17:24

BUS 94

Mouvement social - Mardi 22/11, le Bus 94 sera perturbé. Prévoir 3 bus sur 5 sur l'ensemble de la ligne en heures de pointe. Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée.

Plus d'information, consultez l'application ou le site www.iledefrance-mobilites.fr

Information voyageurs 08:03

BUS 94

Mouvement social - Mardi 22/11, le Bus 94 est perturbé. Prévoir 3 bus sur 5 sur l'ensemble de la ligne en heures de pointe. Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée.

Plus d'information, consultez l'application ou le site www.iledefrance-mobilites.fr

4. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

4.1. AFFICHEURS DIGITAUX | 4.1.1. Afficheurs en hauteur en travée

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	PLUS DE 72 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	48 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	LA VEILLE DU JOUR DE GRÈVE	LE JOUR DE GRÈVE
DÉBUT DU MESSAGE				
Titre introductif	Ne pas inclure de titre.			
Formule de politesse	Ne pas inclure de formule de politesse.			
Déclaration d'identité	Ne pas déclarer d'identité.			
CORPS DU MESSAGE				
Cause / motif	Indiquer succinctement la cause de la perturbation et la séparer de la mention suivante pas un tiret. Ex. : Mouvement social -			
Délimitation temporelle de la conséquence	À la suite de la cause, préciser les jours (de manière raccourcie) ou l'horaire, sinon la période anticipée, où les perturbations auront lieu. Ex. : Mardi 22/11,		A la suite de la cause, préciser les jours (de manière raccourcie) ou l'horaire, où les perturbations auront lieu. Ex. : Mardi 22/11,	
Caractérisation précise de la conséquence	Indiquer : <ul style="list-style-type: none"> Le nom complet de la ligne concernée en utilisant le format suivant : [Mode] + [indice de ligne] ; La nature précise de la perturbation (perturbation, interruption). 			
	Conjuguer le verbe au futur : Ex. : le Bus 94 sera perturbé.			Conjuguer le verbe au présent : Ex. : le Bus 94 est perturbé.
Intensité de la conséquence	Préciser l'Intensité de la conséquence par un adjectif parmi les gabarits de conséquences possibles (voir le Chapitre 1. Règles générales).			
Chiffrement de la conséquence	Cas général : Dès que ces informations sont connues de l'opérateur, indiquer la réduction de la fréquence des véhicules, la conséquence en nombre de courses (une course toutes les N minutes ou une course sur N théorique) ou les horaires affectés pendant la durée de la situation perturbée. Ces indications sont identiques pour les bus à l'horaire et à la fréquence.			
	Dans le cas contraire, indiquer qu'elles seront précisées la veille à 17 h. Cas général : Ex. : Prévoir 3 bus sur 5 Cas contraire : Ex. : Les conséquences sur le trafic seront précisées la veille à 17 h.	Dans le cas contraire, indiquer qu'elles seront précisées le lendemain à 17 h. Cas général : Ex. : Prévoir 3 bus sur 5 Cas contraire : Ex. : Les conséquences sur le trafic seront précisées demain à 17 h.	Pas d'autre possibilité. Ex. : Prévoir 3 bus sur 5	
Délimitation géographique précise de la conséquence	N/A		Le cas échéant, indiquer précisément la ligne perturbée, ou la zone et la direction concernées par le mouvement social si la ligne comporte plusieurs branches ou plusieurs segments. Ex. : sur l'ensemble de la ligne.	
Délimitation temporelle précise de la conséquence	N/A		Le cas échéant, indiquer précisément la plage horaire concernée par la situation perturbée (début et fin, y compris en heures de pointe/heures creuses) si cela n'a pas été le cas précédemment, au moyen d'une définition claire et parlante pour les voyageurs. Ex. : en heures de pointe.	
Répétition de l'information dans le texte	Ne pas répéter d'information en plus de celles prévues par les prescriptions précédentes.			



4. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

4.1. AFFICHEURS DIGITAUX | 4.1.1. Afficheurs en hauteur en travée

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	PLUS DE 72 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	48 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	LA VEILLE DU JOUR DE GRÈVE	LE JOUR DE GRÈVE
FIN DU MESSAGE				
Formule de politesse conclusive	Présenter les excuses de l'opérateur, uniquement si la limite du nombre de caractères le permet. Sinon, omettre la présentation des excuses par l'opérateur. Ex. : Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée.			
Zoom sur les lignes concernées	Ne pas rappeler les lignes concernées.			
Renvoi à des supports d'information complémentaires	Renvoyer à l'application et au site Île-de-France Mobilités, en affichant cette mention en miniature par rapport au texte précédent. Ex. : Plus d'informations, consultez l'application ou le site iledefrance-mobilites.fr			
RÈGLES GÉNÉRALES				
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitre 14. Afficheurs embarqués			
Prescriptions afficheurs digitaux	👁 Voir Volume 1 : Mode Bus/BHNS/Car > Chapitre 1.2. Afficheurs en hauteur en travée			

Prescriptions de traitement visuel

PICTOGRAMMES ET OBJETS GRAPHIQUES				
Symbole de mode	👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM 			
Indices des lignes concernées par l'information avec notification de perturbation	Afficher l'/les indice(s) de(s) ligne(s) bus (mi-hauteur) concernée(s) par l'information et le pictogramme de perturbations trafic (taille grande) : 			
MESSAGE D'INFORMATION				
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitre 14. Afficheurs embarqués			
Prescriptions afficheurs digitaux	👁 Voir Volume 1 Mode Bus/BHNS/Car > Chapitre 1.2. Afficheurs en hauteur en travée			

Prescriptions dynamiques

SÉQUENCEMENT GÉNÉRAL				
Règle de diffusion	Diffuser le message dès que les informations sont connues.	Diffuser le message au plus tard 48 h avant le début du premier jour de grève.	Diffuser le message à 17 h.	Diffuser le message dès que les informations sont connues.
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitres 1. Sites Internet et 5. Information trafic en temps réel			
Prescriptions afficheurs digitaux	👁 Voir Volume 1 Mode Bus/BHNS/Car > Chapitre 1.2. Afficheurs en hauteur en travée			
DIFFUSION				
Tranche horaire de diffusion	24 h/24			
Fréquence d'actualisation	Actualiser le message dès que les mises à jour sont connues.			
Retrait	Retirer le message dès la publication du plus actuel.			Programmer la suppression du message à la date de fin du mouvement social.

4.

SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

4.1. AFFICHEURS DIGITAUX

4.1.2. Afficheurs espaces accueil

4. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

4.1. AFFICHEURS DIGITAUX | 4.1.2. Afficheurs espaces accueil

Ordre d'affichage des écrans

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION DE GRÈVE PRISE EN EXEMPLE

Type de bus	Bus à la fréquence
Cause	Mouvement social
Conséquence	Trafic fortement perturbé - fréquence réduite
Solution alternative	Non connue

TRAITEMENT DE LA SITUATION



Prochains passages 14:30

T2 Pont de Bezons
● 05 min | 12 min

T2 Porte de Versailles
● 08 min | 16 min

BUS 73 Robinson RER
● 12 min | 24 min

BUS 178 Gennevilliers
● 17:25 | 17:48

Mouvement social - Mardi 22/11, le Bus 73 sera fortement perturbé. Prévoir 1 bus sur 5. Les conséquences sur le trafic seront précisées la veille à 17 h. Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée.

Plus d'informations, consultez l'application ou le site iledefrance-mobilites.fr

Prochains passages 14:30

T2 Pont de Bezons
● 05 min | 12 min

T2 Porte de Versailles
● 08 min | 16 min

BUS 73 Robinson RER
● 12 min | 24 min

BUS 178 Gennevilliers
● 17:25 | 17:48

Mouvement social - Mardi 22/11, le Bus 73 sera fortement perturbé. Prévoir 1 bus sur 5. Les conséquences sur le trafic seront précisées demain à 17 h. Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée.

Plus d'informations, consultez l'application ou le site iledefrance-mobilites.fr

Prochains passages 17:24

T2 Pont de Bezons
● 05 min | 12 min

T2 Porte de Versailles
● 08 min | 16 min

BUS 73 Robinson RER
● 12 min | 24 min

BUS 178 Gennevilliers
● 17:25 | 17:48

Mouvement social - Mardi 22/11, le Bus 73 sera fortement perturbé. Prévoir 1 bus sur 5 sur l'ensemble de la ligne en heures de pointe. Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée.

Plus d'informations, consultez l'application ou le site iledefrance-mobilites.fr

Prochains passages 08:03

T2 Pont de Bezons
● 05 min | 12 min

T2 Porte de Versailles
● 08 min | 16 min

BUS 73 Robinson RER
● 12 min | 40 min

BUS 178 Gennevilliers
● 17:25 | 17:48

Mouvement social - Mardi 22/11, le Bus 73 est fortement perturbé. Prévoir 1 bus sur 5 sur l'ensemble de la ligne en heures de pointe. Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée.

Plus d'informations, consultez l'application ou le site iledefrance-mobilites.fr

4. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

4.1. AFFICHEURS DIGITAUX | 4.1.2. Afficheurs espaces accueil

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	PLUS DE 72 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	48 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	LA VEILLE DU JOUR DE GRÈVE	LE JOUR DE GRÈVE
DÉBUT DU MESSAGE				
Titre introductif	Ne pas inclure de titre.			
Formule de politesse	Ne pas inclure de formule de politesse.			
Déclaration d'identité	Ne pas déclarer d'identité.			
CORPS DU MESSAGE				
Cause / motif	Indiquer succinctement la cause de la perturbation et la séparer de la mention suivante pas un tiret. Ex. : Mouvement social -			
Délimitation temporelle de la conséquence	À la suite de la cause, préciser les jours (de manière raccourcie) ou l'horaire, sinon la période anticipée où les perturbations auront lieu. Ex. : Mardi 22/11,		À la suite de la cause, préciser les jours (de manière raccourcie) ou l'horaire, où les perturbations auront lieu. Ex. : Mardi 22/11,	
Caractérisation précise de la conséquence	Indiquer : <ul style="list-style-type: none"> Le nom complet de la ligne concernée en utilisant le format suivant : [Mode] + [indice de ligne] ; La nature précise de la perturbation (perturbation, interruption). 			
	Conjuguer le verbe au futur : Ex. : le Bus 73 sera fortement perturbé.			Conjuguer le verbe au présent : Ex. : le Bus 73 est fortement perturbé.
Intensité de la conséquence	Préciser l'intensité de la conséquence par un adverbe parmi les gabarits de conséquences possibles (voir le Chapitre 1. Règles générales).			
Chiffrement de la conséquence	Cas général : Dès que ces informations sont connues de l'opérateur, indiquer la réduction de la fréquence des véhicules, la conséquence en nombre de courses (une course toutes les N minutes ou une course sur N théorique) ou les horaires affectés pendant la durée de la situation perturbée. Ces indications sont identiques pour les bus à l'horaire et à la fréquence.			
	Dans le cas contraire, indiquer qu'elles seront précisées la veille à 17 h. Cas général : Ex. : Prévoir 1 bus sur 5. Cas contraire : Ex. : Les conséquences sur le trafic seront précisées la veille à 17 h	Dans le cas contraire, indiquer qu'elles seront précisées le lendemain à 17 h. Cas général : Ex. : Prévoir 1 bus sur 5. Cas contraire : Ex. : Les conséquences sur le trafic seront précisées demain à 17 h	Pas d'autre possibilité. Ex. : Prévoir 1 bus sur 5	
Délimitation géographique précise de la conséquence	N/A		Le cas échéant, indiquer précisément la ligne perturbée, ou la zone et la direction concernées par le mouvement social si la ligne comporte plusieurs branches ou plusieurs segments. Ex. : sur l'ensemble de la ligne.	
Délimitation temporelle précise de la conséquence	N/A		Le cas échéant, indiquer précisément la plage horaire concernée par la situation perturbée (début et fin, y compris en heures de pointe/heures creuses) si cela n'a pas été le cas précédemment, au moyen d'une définition claire et parlante pour les voyageurs. Ex. : en heures de pointe.	
Répétition de l'information dans le texte	Ne pas répéter d'information en plus de celles prévues par les prescriptions précédentes.			






4. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

4.1. AFFICHEURS DIGITAUX | 4.1.2. Afficheurs espaces accueil

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	PLUS DE 72 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	48 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	LA VEILLE DU JOUR DE GRÈVE	LE JOUR DE GRÈVE
FIN DU MESSAGE				
Formule de politesse conclusive	Présenter les excuses de l'opérateur, uniquement si la limite du nombre de caractères le permet. Sinon, omettre la présentation des excuses par l'opérateur : Ex. : Veillez nous excuser pour la gêne occasionnée.			
Zoom sur les lignes concernées	Ne pas rappeler les lignes concernées.			
Renvoi à des supports d'information complémentaires	Renvoyer à l'application et au site Île-de-France Mobilités, en affichant cette mention en miniature par rapport au texte précédent : Ex. : Plus d'informations, consultez l'application ou le site iledefrance-mobilites.fr			
RÈGLES GÉNÉRALES				
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitre 15. Afficheurs sur site			
Prescriptions afficheurs digitaux	👁 Voir Volume 1 Mode Bus/BHNS/Car > Chapitres 3.1. et 3.2. Afficheurs espaces accueil			

Prescriptions de traitement visuel

PICTOGRAMMES ET OBJETS GRAPHIQUES				
Symbole de mode	👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM			
Indices des lignes concernées par l'information avec notification de perturbation	Afficher l'/les indice(s) de(s) ligne(s) bus (mi-hauteur) concernée(s) par l'information et le pictogramme de perturbations trafic (taille moyenne) :			
Indicateur de fluidité de la ligne	Laisser l'indicateur refléter la situation en temps réel 		Utiliser la couleur de gravité de perturbation selon le gabarit exposé dans le Chapitre 1. Règles générales. 	
Pictogramme de perturbations	Utiliser le pictogramme de perturbations trafic : 👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM			
MESSAGE D'INFORMATION				
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitre 15. Afficheurs sur site			
Prescriptions afficheurs digitaux	👁 Voir Volume 1 Mode Bus/BHNS/Car > Chapitres 3.1. et 3.2. Afficheurs espaces accueil			

4. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

4.1. AFFICHEURS DIGITAUX | 4.1.2. Afficheurs espaces accueil

Prescriptions dynamiques

ITEM	PLUS DE 72 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	48 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	LA VEILLE DU JOUR DE GRÈVE	LE JOUR DE GRÈVE
SÉQUENCÉMENT GÉNÉRAL				
Règle de diffusion	Diffuser le message dès que les informations sont connues.	Diffuser le message au plus tard 48 h avant le début du premier jour de grève.	Diffuser le message à 17 h.	Diffuser le message dès que les informations sont connues.
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitre 15. Afficheurs sur site			
Prescriptions afficheurs digitaux	👁 Voir Volume 1 Mode Bus/BHNS/Car > Chapitres 3.1. et 3.2. Afficheurs espaces accueil			
DIFFUSION				
Tranche horaire de diffusion	24 h/24			
Fréquence d'actualisation	Actualiser le message dès que les mises à jour sont connues.			
Retrait	Retirer le message dès la publication du plus actuel.			Programmer la suppression du message à la date de fin du mouvement social.

4.

SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

4.1. AFFICHEURS DIGITAUX

4.1.3. Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau

4. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

4.1. AFFICHEURS DIGITAUX | 4.1.3. Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau

Ordre d'affichage des écrans

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION DE GRÈVE PRISE EN EXEMPLE

Type de bus	Bus à la fréquence
Cause	Mouvement social
Conséquence	Trafic perturbé fréquence réduite
Solution alternative	Non connue

TRAITEMENT DE LA SITUATION



Information voyageurs 16:20

BUS 512 !

Mouvement social - Mardi 22/11, le Bus 512 sera perturbé. Les conséquences sur le trafic seront précisées la veille à 17 h. Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée.

Plus d'information, consultez l'application ou le site www.ile-de-france-mobilités.fr

Information voyageurs 16:20

BUS 512 !

Mouvement social - Mardi 22/11, le Bus 512 sera perturbé. Les conséquences sur le trafic seront précisées demain à 17 h. Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée.

Plus d'information, consultez l'application ou le site www.ile-de-france-mobilités.fr

Information voyageurs 17:24

BUS 512 !

Mouvement social - Mardi 22/11, le Bus 512 sera perturbé. Prévoir 3 bus sur 5 sur l'ensemble de la ligne en heures de pointe. Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée.

Plus d'information, consultez l'application ou le site www.ile-de-france-mobilités.fr

Information voyageurs 07:21

BUS 512 !

Mouvement social - Mardi 22/11, le Bus 512 est perturbé. Prévoir 3 bus sur 5 sur l'ensemble de la ligne en heures de pointe. Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée.

Plus d'information, consultez l'application ou le site www.ile-de-france-mobilités.fr



4. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

4.1. AFFICHEURS DIGITAUX | 4.1.3. Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	PLUS DE 72 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	48 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	LA VEILLE DU JOUR DE GRÈVE	LE JOUR DE GRÈVE
DÉBUT, CORPS ET FIN DU MESSAGE				
	Appliquer les prescriptions indiquées au Chapitre 4.1.1. pour les Afficheurs en hauteur en travée.			
RÈGLES GÉNÉRALES				
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitre 15. Afficheurs sur site			
Prescriptions afficheurs digitaux	👁 Voir Volume 1 Modes Bus/BHNS/Car > Chapitre 3.3. Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau			

Prescriptions de traitement visuel

PICTOGRAMMES ET OBJETS GRAPHIQUES				
Symbole de mode	👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM			
Indices des lignes concernées par l'information avec notification de perturbation	Afficher l'/les indice(s) de(s) ligne(s) bus (mi-hauteur) concernée(s) par l'information et le pictogramme de perturbations trafic (taille moyenne) :			
	👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM			
MESSAGE D'INFORMATION				
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitre 15. Afficheurs sur site			
Prescriptions afficheurs digitaux	👁 Voir Volume 1 Modes Bus/BHNS/Car > Chapitre 3.3. Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau			

Prescriptions dynamiques

SÉQUENCEMENT GÉNÉRAL				
Règle de diffusion	Diffuser le message dès que les informations sont connues.	Diffuser le message au plus tard 48 h avant le début du premier jour de grève.	Diffuser le message à 17 h.	Diffuser le message dès que les informations sont connues.
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitre 15. Afficheurs sur site			
Prescriptions afficheurs digitaux	👁 Voir Volume 1 Modes Bus/BHNS/Car > Chapitre 3.3. Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau			
DIFFUSION				
Tranche horaire de diffusion	24 h/24			
Fréquence d'actualisation	Actualiser le message dès que les mises à jour sont connues.			
Retrait	Retirer le message dès la publication du plus actuel.			Programmer la suppression du message à la date de fin du mouvement social.

4.

SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

**4.2. SUPPORTS STATIQUES EMBARQUÉS ET
AU POINT D'ARRÊT**

4. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

4.2. SUPPORTS STATIQUES EMBARQUÉS ET AU POINT D'ARRÊT

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION DE GRÈVE PRISE EN EXEMPLE

Type de bus	Une ou plusieurs lignes de bus
Cause	Mouvement social
Conséquence	Trafic perturbé fréquence réduite
Solution alternative	Non connue

TRAITEMENT DE LA SITUATION

Diffusion avant le jour de grève jusqu'au(x) jour(s) de grève

BUS 0000 0000 0000 0000 0000

MOUVEMENT SOCIAL
À PARTIR DU JEUDI 9 JANVIER

À partir du jeudi 9 janvier, des perturbations sont à prévoir sur vos bus en raison d'un mouvement social.

Retrouvez les prévisions de trafic la veille à 17 h sur :

- Le site Île-de-France Mobilités
- L'application Île-de-France Mobilités
- Le fil Twitter de votre ligne : @XXX_IDFM
- Par téléphone : XX_XX_XX_XX_XX, de NNhNN à NNhNN

Nous vous recommandons de vérifier les horaires de vos bus avant de vous déplacer.

Veillez nous excuser pour la gêne occasionnée.

QR code (30 x 30 mm)
Consultez les horaires et les perturbations en temps réel en un geste !

@Operateur operateur.com 01 00 00 00 00 | iledefrance-mobilites.fr Application disponible sur: [App Store] [Google Play] | iledeFrance mobilités

BUS 0000 0000 0000 0000 0000 0000 0000

MOUVEMENT SOCIAL
À PARTIR DU JEUDI 9 JANVIER

À partir du jeudi 9 janvier, des perturbations sont à prévoir sur vos bus en raison d'un mouvement social.

Retrouvez les prévisions de trafic la veille à 17 h sur :

- Le site Île-de-France Mobilités
- L'application Île-de-France Mobilités
- Le fil Twitter de votre ligne : @XXX_IDFM
- Par téléphone : XX_XX_XX_XX_XX, de NNhNN à NNhNN

Nous vous recommandons de vérifier les horaires de vos bus avant de vous déplacer.

Veillez nous excuser pour la gêne occasionnée.

QR code (30 x 30 mm)
Consultez les horaires et les perturbations en temps réel en un geste !

@Operateur operateur.com 01 00 00 00 00 | iledefrance-mobilites.fr Application disponible sur: [App Store] [Google Play] | iledeFrance mobilités

4. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

4.2. SUPPORTS STATIQUES EMBARQUÉS ET AU POINT D'ARRÊT



Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	AVANT LE JOUR DE GRÈVE
DÉBUT DU MESSAGE	
Titre introductif	Inscrire en majuscule selon la structure suivante : <ul style="list-style-type: none">• Titre : [Cause de la perturbation] ;• Sous-titre : [Date (date complète - indication de la durée d'un jour unique ou d'une durée courte à décrire)]; Ex. : MOUVEMENT SOCIAL À PARTIR JEUDI 9 JANVIER 2023
Formule de politesse	Ne pas inclure de formule de politesse.
Déclaration d'identité	Ne pas déclarer d'identité.
CORPS DU MESSAGE	
Délimitation temporelle de la conséquence	Indiquer les jours (date complète) sinon la période anticipée, où les perturbations auront lieu. Ex. : À partir du jeudi 9 janvier 2023,
Caractérisation précise de la conséquence	Prévenir le voyageur de perturbations à prévoir sur les lignes. Si la perturbation prévue ne concerne qu'une seule ligne, indiquer le nom complet de la ligne concernée en utilisant le format suivant : [Mode] + [Indice de la ligne] . Ex. : des perturbations sont à prévoir sur vos bus
Intensité de la conséquence	Ne pas préciser l'intensité de la conséquence par un adjectif parmi les gabarits de conséquences possibles (voir le Chapitre 1. Règles générales).
Cause / motif	Indiquer succinctement la cause de la perturbation. Ex. : en raison d'un mouvement social.
Chiffrement de la conséquence	Inviter à consulter les conséquences précisées la veille à 17 h. Ex. : Retrouvez les prévisions de trafic la veille à 17 h
Délimitation géographique précise de la conséquence	Ne pas indiquer de conséquence.
Délimitation temporelle précise de la conséquence	Ne pas indiquer de conséquence.
Renvoi à des supports d'information complémentaires	Renvoyer vers les médias Île-de-France Mobilités. Inclure un renvoi au site internet au moyen d'un QR Code Ex. : Retrouvez les prévisions de trafic la veille à 17 h sur : <ul style="list-style-type: none">• Le site Île-de-France Mobilités• L'application Île-de-France Mobilités• Le fil Twitter de votre ligne : @XXX_IDFM• Par téléphone : XX_XX_XX_XX_XX, de NNhNN à NNhNN
Répétition d'information dans le texte	Ne pas répéter d'information en plus de celles prévues par les prescriptions précédentes.
FIN DU MESSAGE	
Formule de politesse conclusive	Présenter les excuses de l'opérateur. Ex. : Veillez nous excuser pour la gêne occasionnée.
Zoom sur les lignes concernées	Ne pas rappeler les lignes concernées.
RÈGLES GÉNÉRALES	
Prescriptions signalétiques	👁 Voir Chapitre 1. Éléments graphiques > 1.3. Principes de disposition de la signature

4. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

4.2. SUPPORTS STATIQUES EMBARQUÉS ET AU POINT D'ARRÊT

Prescriptions de traitement visuel

ITEM	AVANT LE JOUR DE GRÈVE
POLICE	
Taille de la police	Utiliser les polices définies dans le modèle de la Bibliothèque de modèles.
Prescriptions sur la police	Appliquer le modèle de la Bibliothèque de modèles.
PICTOGRAMMES ET OBJETS GRAPHIQUES	
Symbole de mode	☞ Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM 
Indices des lignes concernées par l'information avec notification de perturbation	Afficher l'/les indice(s) de(s) ligne(s) bus (toute hauteur) concernée(s) par l'information et le pictogramme de perturbations trafic (taille moyenne) :  ☞ Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM
BANDE ZÉBRA	
Couleur	Appliquer la couleur Rouge-framboise.
MESSAGE D'INFORMATION	
Prescriptions signalétiques et Bibliothèque de modèles	Tenir compte de l'ensemble des Prescriptions Signalétiques et appliquer le modèle de la Bibliothèque de modèles. ☞ Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 2. Point d'arrêt bus > 2.1.2 Cadre > D. Information statique de perturbation prévue
QR CODE	
Inclure un QR code	Inclure un QR code en bas à droite de l'affiche (pour le modèle vertical et pour le modèle horizontal), avec le texte : « Consultez les horaires et les perturbations en temps réel en un geste ! »

Prescriptions dynamiques

SÉQUENCEMENT GÉNÉRAL	
Règle de diffusion	Afficher les supports dès que les informations sont connues.
MAINTIEN SUR SITE	
Type d'affichage	Maintenir les supports de manière temporaire, c'est-à-dire uniquement durant la durée de la perturbation. Retirer les supports au plus tard dans les 48 h à compter de la fin de la perturbation.

4.

SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

4.3. MÉDIAS DISTANTS

4.

SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

4.3. MÉDIAS DISTANTS

4.3.1. Site internet Île-de-France Mobilités

4. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

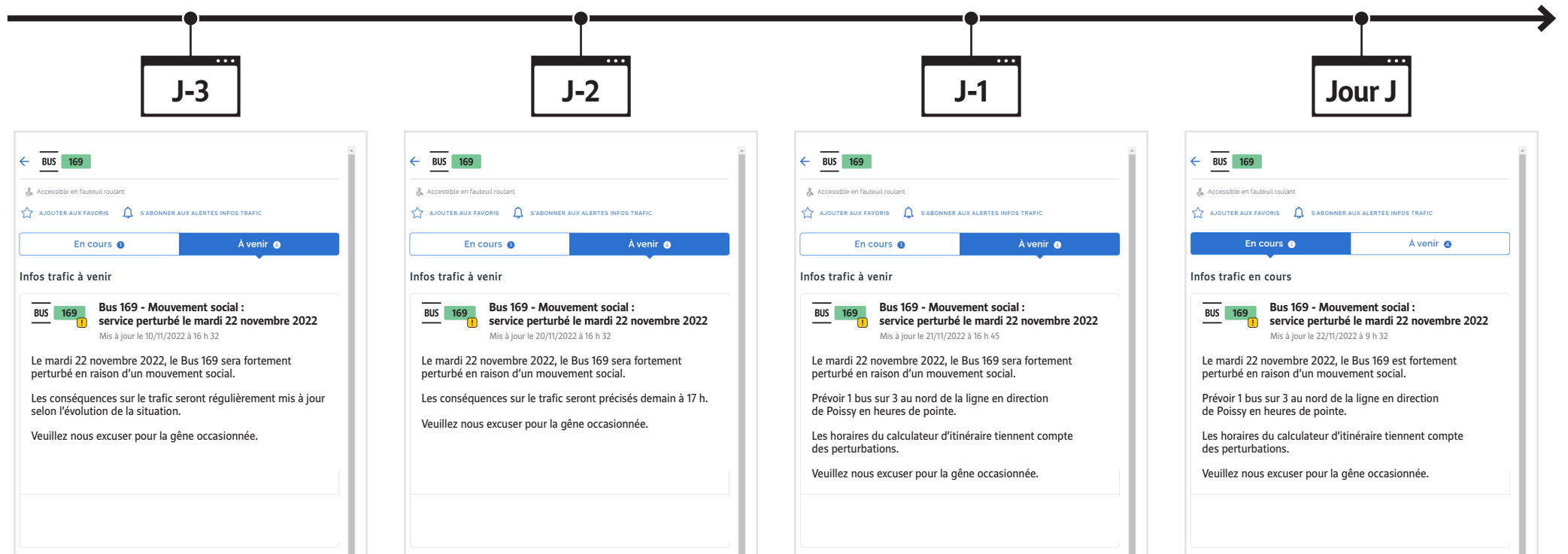
4.3. MÉDIAS DISTANTS | 4.3.1. Site internet Île-de-France Mobilités

Ordre d'affichage des écrans

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION DE GRÈVE PRISE EN EXEMPLE

Type de bus	Bus à la fréquence
Cause	Mouvement social
Conséquence	Trafic fortement perturbé - fréquence réduite
Solution alternative	Non connue

TRAITEMENT DE LA SITUATION



4. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

4.3. MÉDIAS DISTANTS | 4.3.1. Site internet Île-de-France Mobilités

Message concernant une seule ligne de bus

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	PLUS DE 72 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	48 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	LA VEILLE DU JOUR DE GRÈVE	LE JOUR DE GRÈVE
DÉBUT DU MESSAGE				
Titre introductif	Structurer le titre comme suit : [Mode] + [indice de la ligne concernée] + [Tiret « - »] + [Cause] + [Deux points « : »] + [Conséquence / impact] (indication de la durée seulement pour une perturbation sur un jour unique ou courte à décrire) Ex. : Bus Ligne 169 - Mouvement Social : service perturbé le mardi 22 novembre 2022			
Dernière date d'actualisation du message	Rappeler la date d'actualisation du message (à la minute près).			
	Ex. : Mis à jour le 10/11/2022 à 16 h 32	Ex. : Mis à jour le 20/11/2022 à 16 h 32	Ex. : Mis à jour le 21/11/2022 à 16 h 45	Ex. : Mis à jour le 22/11/2022 à 09 h 32
Formule de politesse	Ne pas inclure de formule de politesse.			
Déclaration d'identité	Ne pas déclarer d'identité.			
CORPS DU MESSAGE				
Délimitation temporelle de la conséquence	Préciser les jours (date complète) ou l'horaire ; sinon la période anticipée où les perturbations auront lieu. Ex. : Le mardi 22 novembre 2022,		Préciser les jours (date complète) ou l'horaire où les perturbations auront lieu. Ex. : Le mardi 22 novembre 2022,	
Caractérisation précise de la conséquence	Indiquer : <ul style="list-style-type: none"> Le nom complet de la ligne concernée en utilisant le format suivant : [Mode] + [indice de ligne] ; La nature précise de la perturbation (perturbation, interruption). 			
	Conjuguer le verbe au futur : Ex. : le Bus 169 sera fortement perturbé			Conjuguer le verbe au présent : Ex. : le Bus 169 est fortement perturbé
Intensité de la conséquence	Préciser l'Intensité de la conséquence par un adverbe parmi les gabarits de conséquences possibles (voir le Chapitre 1. Règles générales). Ex. : fortement			
Cause/motif	Indiquer succinctement la cause de la perturbation. Ex. : en raison d'un mouvement social.			

4. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

4.3. MÉDIAS DISTANTS | 4.3.1. Site internet Île-de-France Mobilités

Message concernant une seule ligne de bus

Prescriptions de rédaction des contenus



ITEM	PLUS DE 72 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	48 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	LA VEILLE DU JOUR DE GRÈVE	LE JOUR DE GRÈVE
Chiffrement de la conséquence	Cas général : Dès que ces informations sont connues de l'opérateur, indiquer la réduction de la fréquence des véhicules, la conséquence en nombre de courses (une course toutes les N minutes ou une course sur N théorique) ou les horaires affectés pendant la durée de la situation perturbée. Ces indications sont identiques pour les bus à l'horaire et à la fréquence.			
	Dans le cas contraire, indiquer qu'elles seront régulièrement mises à jour. Cas général : Ex. : Prévoir 1 bus sur 3 Cas contraire : Ex. : Les conséquences sur le trafic seront régulièrement mis à jour selon l'évolution de la situation.	Dans le cas contraire, indiquer qu'elles seront précisées le lendemain à 17 h. Cas général : Ex. : Prévoir 1 bus sur 3 Cas contraire : Ex. : Les conséquences sur le trafic seront précisés demain à 17 h.	Pas d'autre possibilité. Ex. : Prévoir 1 bus sur 3 au nord de la ligne en direction de Poissy en heures de pointe.	
Délimitation géographique précise de la conséquence	N/A		Le cas échéant, indiquer précisément la ligne perturbée, ou la zone et la direction concernées par le mouvement social si la ligne comporte plusieurs branches ou plusieurs segments. Ex. : au nord de la ligne / en direction de Poissy	
Délimitation temporelle précise de la conséquence	N/A		Le cas échéant, indiquer précisément la plage horaire concernée par la situation perturbée (début et fin, y compris en heures de pointe/heures creuses) si cela n'a pas été le cas précédemment, au moyen d'une définition claire et parlante pour les voyageurs. Ex. : en heures de pointe.	
Renvoi à des supports d'information complémentaires	👁 Voir Chapitre 1. Règles générales		👁 Voir Chapitre 1. Règles générales Préciser que les horaires du calculateur d'itinéraire tiennent compte des perturbations.	
	Nota bene : Renvoyer temporairement vers les médias exploités par des opérateurs (ouverts pour le compte de l'dFM) jusqu'à la mise en service complète des médias propres l'dFM.		Ex. : Les horaires du calculateur d'itinéraire tiennent compte des perturbations.	
Répétition de l'information	N/A			
	Ne pas répéter d'information en plus de celles prévues par les prescriptions précédentes.			
FIN DU MESSAGE				
Formule de politesse conclusive	Présenter les excuses de l'opérateur. Ex. : Veillez nous excuser pour la gêne occasionnée.			
Zoom sur les lignes concernées	Ne pas rappeler les lignes concernées.			
RÈGLES GÉNÉRALES				
CSCIV Livret Médias Distants	👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 1. Site internet et Chapitre 5. Information trafic en temps réel			

4. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

4.3. MÉDIAS DISTANTS | 4.3.1. Site internet Île-de-France Mobilités

Message concernant une seule ligne de bus

Prescriptions de traitement visuel

ITEM	PLUS DE 72 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	48 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	LA VEILLE DU JOUR DE GRÈVE	LE JOUR DE GRÈVE
PICTOGRAMMES ET OBJETS GRAPHIQUES				
Symbole de mode				
Indices des lignes concernées par l'information avec notification de perturbation			Afficher l'/les indice(s) de(s) ligne(s) bus (mi-hauteur) concernée(s) par l'information et le pictogramme de perturbations trafic (taille moyenne) :	
MESSAGE D'INFORMATION				
CSCIV Livret Médias Distant			Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 1. Site internet et Chapitre 5. Information trafic en temps réel	

Prescriptions dynamiques

SÉQUENCEMENT GÉNÉRAL				
Règle de diffusion	Diffuser le message dès que les informations sont connues.	Diffuser le message au plus tard 48 h avant le début du premier jour de grève.	Diffuser le message à 17 h.	Diffuser le message dès que les informations sont connues.
CSCIV Livret Contenus	Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 1. Site internet et Chapitre 5. Information trafic en temps réel			
DIFFUSION				
Tranche horaire de diffusion	24 h/24			
Fréquence d'actualisation	Actualiser le message dès que les mises à jour sont connues.			
Retrait	Retirer le message dès la publication du plus actuel.			Programmer la suppression du message à la date de fin du mouvement social.

4.

SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

4.3. MÉDIAS DISTANTS

4.3.2. Application Île-de-France Mobilités

4. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

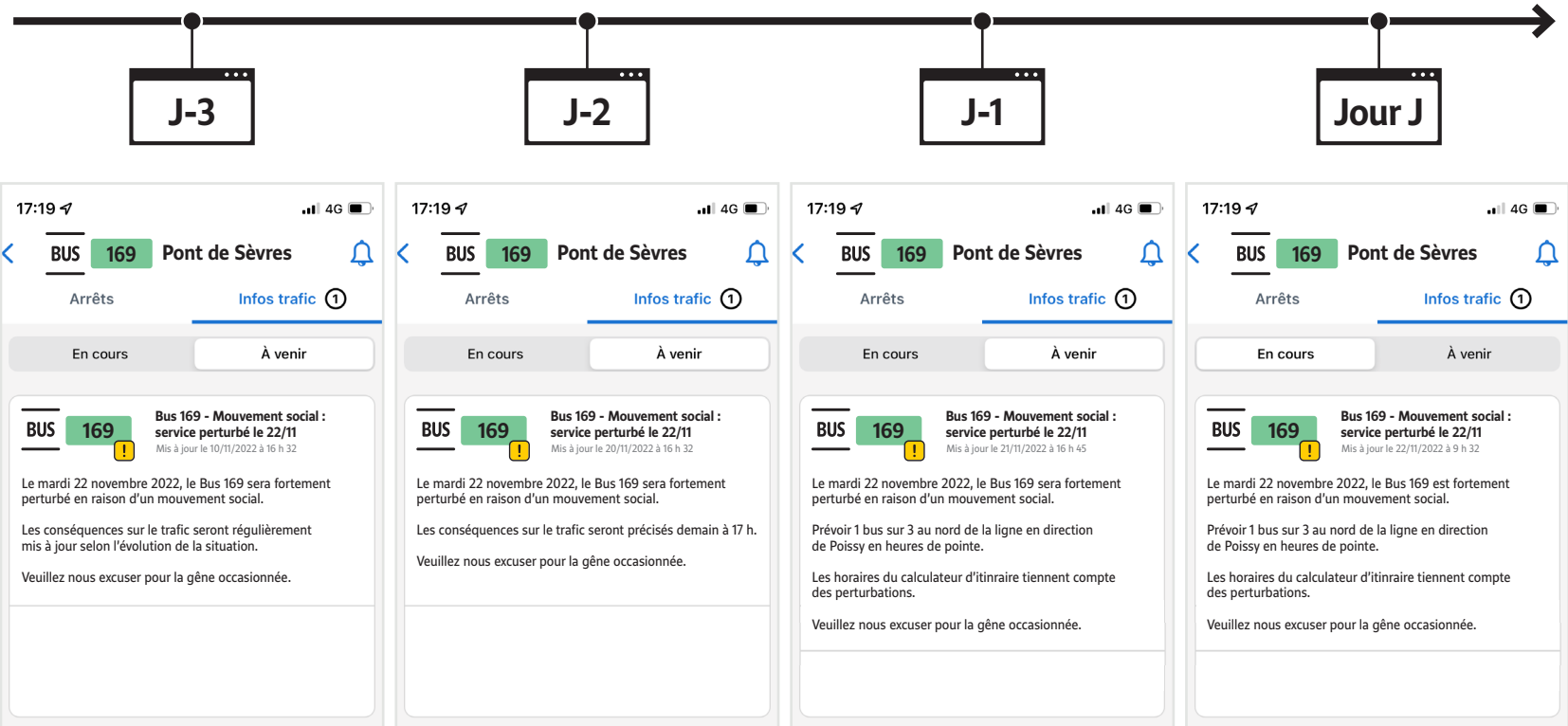
4.3. MÉDIAS DISTANTS | 4.3.2. Application Île-de-France Mobilités

Ordre d'affichage des écrans

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION DE GRÈVE PRISE EN EXEMPLE

Type de bus	Bus à la fréquence
Cause	Mouvement social
Conséquence	Trafic fortement perturbé - fréquence réduite
Solution alternative	Non connue

TRAITEMENT DE LA SITUATION



4. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

4.3. MÉDIAS DISTANTS | 4.3.2. Application Île-de-France Mobilités

Message concernant une seule ligne de bus

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	PLUS DE 72 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	48 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	LA VEILLE DU JOUR DE GRÈVE	LE JOUR DE GRÈVE
DÉBUT DU MESSAGE				
Titre introductif	Structurer le titre comme suit : [Mode] + [indice de la ligne concernée] + [Tiret « - »] + [Cause] + [Deux points « : »] + [Conséquence / impact (indication de la durée seulement pour une perturbation sur un jour unique ou courte à décrire)] Ex. : Bus 169 - Mouvement Social : service perturbé le mardi 22 novembre 2022			
Dernière date d'actualisation du message	Rappeler la date d'actualisation du message (à la minute près).			
	Ex. : Mis à jour le 10/11/2022 à 16 h 32	Ex. : Mis à jour le 20/11/2022 à 16 h 32	Ex. : Mis à jour le 21/11/2022 à 16 h 45	Ex. : Mis à jour le 22/11/2022 à 09 h 32
Formule de politesse	Ne pas inclure de formule de politesse.			
Déclaration d'identité	Ne pas déclarer d'identité.			
CORPS DU MESSAGE				
Délimitation temporelle de la conséquence	Préciser les jours (date complète) ou l'horaire ; sinon la période anticipée, où les perturbations auront lieu. Ex. : Le mardi 22 novembre 2022,		Préciser les jours (date complète) ou l'horaire, où les perturbations auront lieu. Ex. : Le mardi 22 novembre 2022,	
Caractérisation précise de la conséquence	Indiquer : • Le nom complet de la ligne concernée ; • La nature précise de la perturbation (perturbation, interruption).			
	Conjuguer le verbe au futur : Ex. : le Bus 169 sera fortement perturbé		Conjuguer le verbe au présent : Ex. : le Bus 169 est fortement perturbé	
Intensité de la conséquence	Préciser l'intensité de la conséquence par un adverbe parmi les gabarits de conséquences possibles (voir le Chapitre 1. Règles générales). Ex. : fortement			
Cause / motif	Indiquer succinctement la cause de la perturbation. Ex. : en raison d'un mouvement social.			

4. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

4.3. MÉDIAS DISTANTS | 4.3.2. Application Île-de-France Mobilités

Message concernant une seule ligne de bus

Prescriptions de rédaction des contenus


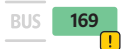

ITEM	PLUS DE 72 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	48 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	LA VEILLE DU JOUR DE GRÈVE	LE JOUR DE GRÈVE
Chiffrement de la conséquence	Cas général : Dès que ces informations sont connues de l'opérateur, indiquer la réduction de la fréquence des véhicules, la conséquence en nombre de courses (une course toutes les N minutes ou une course sur N théorique) ou les horaires affectés pendant la durée de la situation perturbée. Ces indications sont identiques pour les bus à l'horaire et à la fréquence.			
	Dans le cas contraire, indiquer qu'elles seront régulièrement mises à jour. Cas général : Ex. : Prévoir 1 bus sur 3 Cas contraire : Ex. : Les conséquences sur le trafic seront régulièrement mis à jour selon l'évolution de la situation.	Dans le cas contraire, indiquer qu'elles seront précisées le lendemain à 17 h. Cas général : Ex. : Prévoir 1 bus sur 3 Cas contraire : Ex. : Les conséquences sur le trafic seront précisés demain à 17 h.	Pas d'autre possibilité. Ex. : Prévoir 1 bus sur 3 au nord de la ligne en direction de Poissy en heures de pointe.	
Délimitation géographique précise de la conséquence	N/A		Le cas échéant, indiquer précisément la ligne perturbée, ou la zone et la direction concernées par le mouvement social si la ligne comporte plusieurs branches ou plusieurs segments. Ex. : au nord de la ligne / en direction de Poissy	
Délimitation temporelle précise de la conséquence	N/A		Le cas échéant, indiquer précisément la plage horaire concernée par la situation perturbée (début et fin, y compris en heures de pointe/heures creuses) si cela n'a pas été le cas précédemment, au moyen d'une définition claire et parlante pour les voyageurs. Ex. : en heures de pointe.	
Renvoi à des supports d'information complémentaires	👁 Voir Chapitre 1. Règles générales		👁 Voir Chapitre 1. Règles générales Préciser que les horaires du calculateur d'itinéraire tiennent compte des perturbations.	
	Nota bene : Renvoyer temporairement vers les médias exploités par des opérateurs (ouverts pour le compte de l'dFM) jusqu'à la mise en service complète des médias propres l'dFM.		Ex. : Les horaires du calculateur d'itinéraire tiennent compte des perturbations.	
Répétition de l'information	N/A			
	Ne pas répéter d'information en plus de celles prévues par les prescriptions précédentes.			
FIN DU MESSAGE				
Formule de politesse conclusive	Présenter les excuses de l'opérateur. Ex. : Veillez nous excuser pour la gêne occasionnée.			
Zoom sur les lignes concernées	Ne pas rappeler les lignes concernées.			
RÈGLES GÉNÉRALES				
CSCIV Livret Médias Distants	👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 2. Applications mobiles et Chapitre 5. Information trafic en temps réel			

4. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE


4.3. MÉDIAS DISTANTS | 4.3.2. Application Île-de-France Mobilités

Message concernant une seule ligne de bus

Prescriptions de traitement visuel

ITEM	PLUS DE 72 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	48 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	LA VEILLE DU JOUR DE GRÈVE	LE JOUR DE GRÈVE
PICTOGRAMMES ET OBJETS GRAPHIQUES				
Symbole de mode				
Indices des lignes concernées par l'information avec notification de perturbation			Afficher l'/les indice(s) de(s) ligne(s) bus (mi-hauteur) concernée(s) par l'information et le pictogramme de perturbations trafic (taille moyenne) :	
MESSAGE D'INFORMATION				
CSCIV Livret Médias Distant				 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 2. Applications mobiles et Chapitre 5. Information trafic en temps réel

Prescriptions dynamiques

SÉQUENCEMENT GÉNÉRAL				
Règle de diffusion	Diffuser le message dès que les informations sont connues.	Diffuser le message au plus tard 48 h avant le début du premier jour de grève.	Diffuser le message à 17 h.	Diffuser le message dès que les informations sont connues.
CSCIV Livret Contenus	 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 2. Applications mobiles et Chapitre 5. Information trafic en temps réel			
DIFFUSION				
Tranche horaire de diffusion	24 h/24			
Fréquence d'actualisation	Actualiser le message dès que les mises à jour sont connues.			
Retrait	Retirer le message dès la publication du plus actuel.			Programmer la suppression du message à la date de fin du mouvement social.

4.

SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

4.3. MÉDIAS DISTANTS

4.3.3. Site internet et application Île-de-France Mobilités

4. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

4.3. MÉDIAS DISTANTS | 4.3.3. Site internet et application Île-de-France Mobilités

Exemples de messages concernant plus d'une ligne de bus

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION DE GRÈVE PRISE EN EXEMPLE

Type de bus	Bus à la fréquence
Cause	Mouvement social
Conséquence	Trafic fortement perturbé - fréquence réduite
Solution alternative	Non connue

TRAITEMENT DE LA SITUATION

BUS À LA FRÉQUENCE

← BUS

♿ Accessible en fauteuil roulant

☆ AJOUTER AUX FAVORIS 🔔 S'ABONNER AUX ALERTES INFOS TRAFIC

En cours ⓘ A venir ⓘ

Infos trafic à venir

BUS ! Bus Essonne Sud Ouest – Mouvement Social : service perturbé le mardi 22 novembre 2022
Mise à jour le 21/11/2022 à 16 h 45

Le mardi 22 novembre 2022, les bus seront fortement perturbés en raison d'un mouvement social.

Vous pouvez consulter :

- L'ensemble des prévisions de votre ligne sur le site www.iledefrance-mobilites.fr et sur l'application Île-de-France Mobilités.
- La [liste des lignes interrompues](#) et le détail des fréquences pour l'ensemble des lignes sur le [plan de transport de la journée du 22 novembre](#) disponibles sur ces liens.

Les horaires du calculateur d'itinéraire tiennent compte des perturbations.

Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée.

BUS À L'HORAIRE

← BUS

♿ Accessible en fauteuil roulant

☆ AJOUTER AUX FAVORIS 🔔 S'ABONNER AUX ALERTES INFOS TRAFIC

En cours ⓘ A venir ⓘ

Infos trafic à venir

BUS ! Bus Essonne Sud Ouest – Mouvement Social : service perturbé le mardi 22 novembre 2022
Mise à jour le 21/11/2022 à 16 h 45

Le mardi 22 novembre 2022, les bus seront fortement perturbés en raison d'un mouvement social.

Vous pouvez consulter :

- L'ensemble des prévisions de votre ligne sur le site www.iledefrance-mobilites.fr et sur l'application Île-de-France Mobilités.
- Le [détail des lignes perturbées](#) et des courses annulées sur le [plan de transport de la journée du 22 novembre](#) disponibles sur ces liens.

Les horaires du calculateur d'itinéraire tiennent compte des perturbations.

Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée.

4. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

4.3. MÉDIAS DISTANTS | 4.3.3. Site internet et application Île-de-France Mobilités

Message concernant plus d'une ligne de bus

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	PLUS DE 72 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	48 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	LA VEILLE DU JOUR DE GRÈVE	LE JOUR DE GRÈVE
DÉBUT DU MESSAGE				
Titre introductif	Structurer le titre comme suit : [Mode] + [désignation de l'objet concerné : Département, territoire, ville] + [Tiret « - »] + [Cause] + [Deux points « : »] + [Conséquence / impact (indication de la durée seulement pour une perturbation sur un jour unique ou courte à décrire)] Ex. : Bus Essonne Sud Ouest - Mouvement Social : service perturbé le mardi 22 novembre 2022			
Dernière date d'actualisation du message	Rappeler la date d'actualisation du message (à la minute près).			
	Ex. : Mis à jour le 10/11/2022 à 16 h 32	Ex. : Mis à jour le 20/11/2022 à 16 h 32	Ex. : Mis à jour le 21/11/2022 à 16 h 45	Ex. : Mis à jour le 22/11/2022 à 09 h 32
Formule de politesse	Ne pas inclure de formule de politesse.			
Déclaration d'identité	Ne pas déclarer d'identité.			
CORPS DU MESSAGE				
Délimitation temporelle de la conséquence	Préciser les jours (date complète) ou l'horaire ; sinon la période anticipée, où les perturbations auront lieu. Ex. : Le mardi 22 novembre 2022,		Préciser les jours (date complète) ou l'horaire, où les perturbations auront lieu. Ex. : Le mardi 22 novembre 2022,	
Caractérisation précise de la conséquence	Indiquer la nature précise de la perturbation (perturbation, interruption) pour l'ensemble des bus du territoire.			
	Conjuguer le verbe au futur : Ex. : les bus seront fortement perturbés		Conjuguer le verbe au présent : Ex. : les bus sont fortement perturbés	
Intensité de la conséquence	Préciser l'intensité de la conséquence par un adverbe parmi les gabarits de conséquences possibles (voir le Chapitre 1. Règles générales). Ex. : fortement			
Cause / motif	Indiquer succinctement la cause de la perturbation. Ex. : en raison d'un mouvement social.			
Chiffrement de la conséquence	Dans le cas contraire, indiquer que les conséquences sur le trafic seront régulièrement mis à jour. Ex. : Les conséquence sur le trafic seront régulièrement mis à jour selon l'évolution de la situation.	Indiquer que les conséquences sur le trafic seront précisées le lendemain à 17 h. Ex. : Les conséquences sur le trafic seront précisés demain à 17 h.	Ne rien indiquer.	

4. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

4.3. MÉDIAS DISTANTS | 4.3.3. Site internet et application Île-de-France Mobilités

Message concernant plus d'une ligne de bus

Prescriptions de rédaction des contenus





ITEM	PLUS DE 72 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	48 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	LA VEILLE DU JOUR DE GRÈVE	LE JOUR DE GRÈVE
Délimitation géographique précise de la conséquence				N/A
Délimitation temporelle précise de la conséquence				N/A
Renvoi à des supports d'information complémentaires	N/A		Renvoyer : <ul style="list-style-type: none"> • Pour les prévisions ligne par ligne au site www.iledefrance-mobilites.fr et à l'application Île-de-France Mobilités. • Pour les prévisions globales au plan de transport de la période contenant : <ul style="list-style-type: none"> - Pour les bus à la fréquence, les lignes interrompues et au détail des fréquences pour l'ensemble des lignes ; - Pour les bus à l'horaire, les lignes impactées et des courses annulées. 	
		Nota bene : Renvoyer temporairement vers les médias exploités par des opérateurs (ouverts pour le compte d'IdFM) jusqu'à la mise en service complète des médias propres IdFM.	N/A	Ex. : Vous pouvez consulter : <ul style="list-style-type: none"> • L'ensemble des prévisions de votre ligne sur le site www.iledefrance-mobilites.fr et sur l'application Île-de-France Mobilités. • Bus à la fréquence : la liste des lignes interrompues et le détail des fréquences pour l'ensemble des lignes sur le plan de transport de la journée du 22 novembre disponible sur ces liens. • Bus à l'horaire : le détail des lignes impactées et des courses annulées sur le plan de transport de la journée du 22 novembre disponible sur ces liens.
Répétition de l'information	Ne pas répéter d'information en plus de celles prévues par les prescriptions précédentes.			
FIN DU MESSAGE				
Formule de politesse conclusive	Présenter les excuses de l'opérateur. Ex. : Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée.			
Zoom sur les lignes concernées	Afficher les indices des lignes concernées en liste dans l'ordre croissant ou alphabétique de la numérotation des lignes.			
RÈGLES GÉNÉRALES				
CSCIV Livret Médias Distants	👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 1. Site internet, Chapitre 2. Applications mobiles et Chapitre 5. Information trafic en temps réel			

4. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

4.3. MÉDIAS DISTANTS | 4.3.3. Site internet et application Île-de-France Mobilités

Message concernant plus d'une ligne de bus

Prescriptions de traitement visuel

ITEM	PLUS DE 72 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	48 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	LA VEILLE DU JOUR DE GRÈVE	LE JOUR DE GRÈVE
PICTOGRAMMES ET OBJETS GRAPHIQUES				
Symbole de mode	☞ Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM  			
Indices des lignes concernées par l'information avec notification de perturbation	Afficher le pictogramme de perturbations trafic uniquement, sans indices de lignes en tête du message.   Afficher les indices des lignes concernées sans notification de perturbations à la fin du message.			
MESSAGE D'INFORMATION				
CSCIV Livret Médias Distants	☞ Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 1. Site internet, Chapitre 2. Applications mobiles et Chapitre 5. Information trafic en temps réel			

Prescriptions dynamiques

SÉQUENCEMENT GÉNÉRAL				
Règle de diffusion	Diffuser le message dès que les informations sont connues.	Diffuser le message au plus tard 48 h avant le début du premier jour de grève.	Diffuser le message à 17 h.	Diffuser le message dès que les informations sont connues.
CSCIV Livret Contenus	☞ Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 1. Site internet, Chapitre 2. Applications mobiles et Chapitre 5. Information trafic en temps réel			
DIFFUSION				
Tranche horaire de diffusion	24 h/24			
Fréquence d'actualisation	Actualiser le message dès que les mises à jour sont connues.			
Retrait	Retirer le message dès la publication du plus actuel.			Programmer la suppression du message à la date de fin du mouvement social.

4.

SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

4.3. MÉDIAS DISTANTS

4.3.4. Fils Twitter

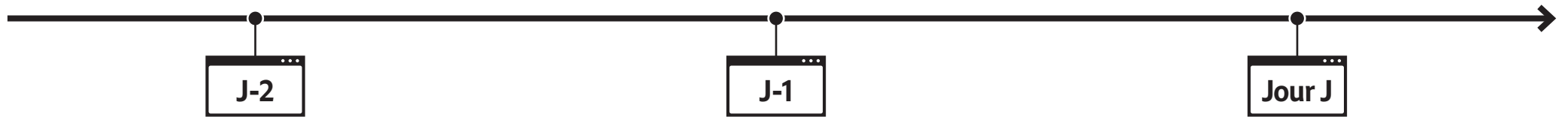
4. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

4.3. MÉDIAS DISTANTS | 4.3.4. Fils Twitter

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION DE GRÈVE PRISE EN EXEMPLE

Type de bus	Bus à la fréquence
Cause	Mouvement social
Conséquence	Trafic fortement perturbé - fréquence réduite
Solution alternative	Non connue

TRAITEMENT DE LA SITUATION



 Bus Argenteuil Boucles de Seine
@ARGBDS_IDFM

 #Mouvementsocial #Bus169
 Mardi 22 novembre
 Prévoir 1 bus sur 3 vers #PontdeSèvres en heures de pointe
 + d'infos sur ce fil twitter, l'application et le site iledefrance-mobilites.fr
Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée



16 h 32 • 20/11/2022

    386 

 Bus Argenteuil Boucles de Seine
@ARGBDS_IDFM

 #Mouvementsocial #Bus169
 Mardi 22 novembre
 Prévoir 1 bus sur 3 vers #PontdeSèvres en heures de pointe
 + d'infos sur ce fil twitter, l'application et le site iledefrance-mobilites.fr
Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée



16 h 45 • 21/11/2022

    386 

 Bus Argenteuil Boucles de Seine
@ARGBDS_IDFM

 #Mouvementsocial #Bus169
 Mardi 22 novembre
 Prévoir 1 bus sur 3 vers #PontdeSèvres en heures de pointe
 + d'infos sur ce fil twitter, l'application et le site iledefrance-mobilites.fr
Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée



9 h 32 • 22/11/2022

    386 

4. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

4.3. MÉDIAS DISTANTS | 4.3.4. Fils Twitter

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	JUSQU'À 48 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	LA VEILLE DU JOUR DE GRÈVE	LE JOUR DE GRÈVE
DÉBUT DU MESSAGE			
Identifiants du compte	Intituler le compte avec : <ul style="list-style-type: none"> Le nom d'affichage intitulé comme suit : « BUS nom du territoire exploité » ; Le @nomutilisateur intitulé comme suit : « AAA_IDFM », avec AAA comme la reprise des initiales du nom du territoire dans un sigle, ou du nom clé du territoire, ou de l'abréviation des noms du territoire. Ex. : Bus Argenteuil Boucles de Seine @ARGBDS_IDFM (autres exemples : @MLV_IDFM, @Vexin_IDFM, @PoissyMur_IDFM, @EssonneSO_IDFM, etc.) 		
Dernière date d'actualisation du message	Rappeler la date d'actualisation du message (à la minute près) si elle n'est pas automatiquement fournie par le média.		
	Ex. : Mis à jour le 20/11/2022 à 16 h 32	Ex. : Mis à jour le 21/11/2022 à 16 h 45	Ex. : Mis à jour le 22/11/2022 à 09 h 32
Formule de politesse	Ne pas inclure de formule de politesse.		
Déclaration d'identité	Ne pas déclarer d'identité.		
CORPS DU MESSAGE			
Cause / motif	Indiquer succinctement la cause de la perturbation en la précédant d'un hashtag. Ex. : #Mouvementsocial		
Caractérisation générale de l'objet perturbé	Sur la même ligne que la cause, indiquer le mode et l'indice complet de la ligne concernée, sans espace, en le précédant d'un hashtag. Ex. : #Bus169		
Délimitation temporelle de la conséquence	Préciser les jours (date complète) ou l'horaire ; sinon la période anticipée, où les perturbations auront lieu. Ex. : Mardi 22 novembre	Préciser les jours (date complète) ou l'horaire où les perturbations ont lieu. Ex. : Mardi 22 novembre	
Chiffrement de la conséquence	Cas général : Dès que ces informations sont connues de l'opérateur, indiquer la réduction de la fréquence des véhicules, la conséquence en nombre de courses (une course toutes les N minutes ou une course sur N théorique) ou les horaires affectés pendant la durée de la situation perturbée. Ces indications sont identiques pour les bus à l'horaire et à la fréquence.		
	Dans le cas contraire, prévenir les voyageurs de perturbations à venir. Cas général : Ex. : Prévoir 1 bus sur 3 Cas contraire : Ex. : Perturbations à prévoir	Pas d'autres possibilités. Ex. : Prévoir 1 bus sur 3	


4. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

4.3. MÉDIAS DISTANTS | 4.3.4. Fils Twitter

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	JUSQU'À 48 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	LA VEILLE DU JOUR DE GRÈVE	LE JOUR DE GRÈVE
Délimitation géographique précise de la conséquence	N/A	Le cas échéant, indiquer précisément la ligne perturbée, ou la zone et la direction concernées par le mouvement social si la ligne comporte plusieurs branches ou plusieurs segments. Ajouter un hashtag avant chaque nom de localité. Ex. : vers #PontdeSèvres	
Délimitation temporelle précise de la conséquence	N/A	Le cas échéant, indiquer précisément la plage horaire concernée par la situation perturbée (début et fin, y compris en heures de pointe/heures creuses) si cela n'a pas été le cas précédemment, au moyen d'une définition claire et parlante pour les voyageurs. Ex. : en heures de pointe .	
Renvoi à des supports d'information complémentaires	Par exception à la règle pour les médias distants, renvoyer systématiquement au fil Twitter suivi, au site et à l'application Île-de-France Mobilités. Nota bene : Renvoyer temporairement vers les médias exploités par des opérateurs (ouverts pour le compte d'IdFM) jusqu'à la mise en service complète des médias propres IdFM. Ex. : + d'infos sur ce fil Twitter, l'application et le site iledefrance-mobilites.fr		
Répétition d'information dans le texte	Ne pas répéter d'information en plus de celles prévues par les prescriptions précédentes.		
FIN DU MESSAGE			
Formule de politesse conclusive	Présenter les excuses de l'opérateur uniquement dans le premier message d'IVC pour une perturbation, mais pas sur ceux du même type ou concernant la même perturbation dans la même journée, à l'exception des réponses individuelles faites dans les commentaires sous les publications. Ex. : Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée .		
Zoom sur les lignes concernées	Ne pas rappeler les lignes concernées.		
RÈGLES GÉNÉRALES			
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 3. Réseau social Twitter et Chapitre 5. Information trafic en temps réel		



Prescriptions de traitement visuel

PICTOGRAMMES ET OBJETS GRAPHIQUES	
Image	Insérer le logo Île-de-France Mobilités en photographie du compte Twitter avec le nom du territoire exploité par l'opérateur. 
Pictogrammes	<p>Utiliser des pictogrammes (voir Bibliothèque des pictogrammes à utiliser) pour structurer le message :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pictogramme de symbole de perturbation (hors travaux) au début de la 1^{ère} ligne décrivant la cause et la date de la perturbation (Warning sign) • Pictogramme des dates précises du mouvement social au début de la 2^{ème} ligne (Spiral calendar pad) • Pictogramme de gravité de la perturbation au début de la 3^{ème} ligne chiffrant précisément la conséquence à prévoir (Green / Orange / Red circle) • Pictogramme de renvoi à d'autres sources d'informations au début de la 4^{ème} ligne incluant les renvois à d'autres médias (Rightwards arrow) <p>👁 Voir exemple et la Bibliothèque de pictogrammes en annexe</p>

4. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

4.3. MÉDIAS DISTANTS | 4.3.4. Fils Twitter

Prescriptions de traitement visuel

ITEM	JUSQU'À 48 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	LA VEILLE DU JOUR DE GRÈVE	LE JOUR DE GRÈVE
Symbole de mode	Ne pas inclure de symbole de mode.		
Pictogramme de perturbations	Si possible, joindre au message une image comportant le pictogramme de perturbations trafic :  169 👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM		
Indices des lignes concernées par l'information	Si possible, joindre au message un image comportant l'/les indice(s) de ligne bus (toute hauteur) concernée(s) par l'information :  169 👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM		
MESSAGE D'INFORMATION			
CSCIV Livret Médias Distant	👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 3. Réseau social Twitter et Chapitre 5. Information trafic en temps réel		

Prescriptions dynamiques

SÉQUENCEMENT GÉNÉRAL			
Règle de diffusion	Diffuser le message dès que les informations sont connues.	Diffuser le message à 17 h la veille du jour de grève.	Diffuser le message dès que les informations sont connues.
CSCIV Livret Médias Distant	👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 3. Réseau social Twitter et Chapitre 5. Information trafic en temps réel		
DIFFUSION			
Tranche horaire de diffusion	24 h/24		
Fréquence d'actualisation	Actualiser le message dès que les mises à jour sont connues.		

4.

SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

4.4. DIFFUSEURS SONORES

4.

SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

4.4. DIFFUSEURS SONORES

**4.4.1. Diffuseurs sonores embarqués
(annonces pré-enregistrées)**

4. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

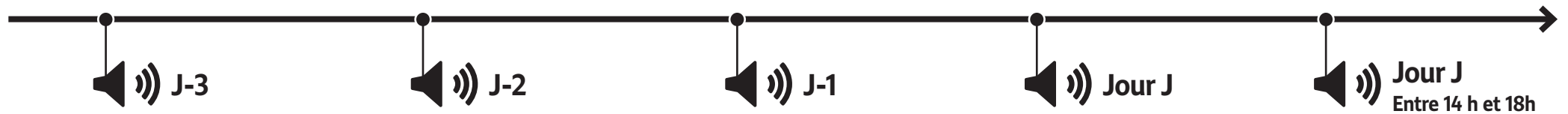
4.4. DIFFUSEURS SONORES | 4.4.1. Diffuseurs sonores embarqués (annonces pré-enregistrées)

Ordre de diffusion des messages sonores

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION DE GRÈVE PRISE EN EXEMPLE

Type de bus	Bus à la fréquence (une seule ligne)
Cause	Mouvement social
Conséquence	Trafic fortement perturbé - fréquence réduite
Solution alternative	Non connue

TRAITEMENT DE LA SITUATION



[à confirmer] Jingle perturbations prévues

« Le mardi 22 novembre 2022, le Bus Express 4 sera fortement perturbé en raison d'un mouvement social.

Les conséquences sur le trafic seront précisés la veille à 17 h. »

[à confirmer] Jingle perturbations prévues

« Le mardi 22 novembre 2022, le Bus Express 4 sera fortement perturbé en raison d'un mouvement social.

Les conséquences sur le trafic seront précisés demain à 17 h. »

[à confirmer] Jingle perturbations prévues

« Le mardi 22 novembre 2022, le Bus Express 4 sera fortement perturbé en raison d'un mouvement social.

1 bus sur 3 circuleront au nord de la ligne en direction de Poissy en heures de pointe.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site et l'application Île-de-France Mobilités. »

[à confirmer] Jingle perturbations prévues

« Le mardi 22 novembre 2022, le Bus Express 4 est fortement perturbé en raison d'un mouvement social.

1 bus sur 3 circulent au nord de la ligne en direction de Poissy en heures de pointe.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site et l'application Île-de-France Mobilités. »

[à confirmer] Jingle perturbations prévues

« À partir du mardi 22 novembre 2022, le Bus Express 4 est fortement perturbé en raison d'un mouvement social.

1 bus sur 3 circulent au nord de la ligne en direction de Poissy en heures de pointe.

Retrouvez les prévisions trafic pour la journée de demain à partir de 17 h.
Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site et l'application Île-de-France Mobilités. »

4. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

4.4. DIFFUSEURS SONORES | 4.4.1. Diffuseurs sonores embarqués (annonces pré-enregistrées)

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	PLUS DE 72 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	48 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	LA VEILLE DU JOUR DE GRÈVE	LE JOUR DE GRÈVE
DÉBUT DU MESSAGE				
Titre introductif	Ne pas inclure de titre.			
Formule de politesse	Ne pas inclure de formule de politesse.			
Déclaration d'identité	Ne pas déclarer d'identité.			
CORPS DU MESSAGE				
Délimitation temporelle de la conséquence	Préciser les jours (date complète) ou l'horaire ; sinon la période anticipée où les perturbations auront lieu. Ex. : Le mardi 22 novembre 2022,		Préciser les jours (date complète) ou l'horaire où les perturbations auront lieu.	
			Ex. : Le mardi 22 novembre 2022,	Ex. : À partir du mardi 22 novembre 2022,
Caractérisation précise de la conséquence	Indiquer : <ul style="list-style-type: none"> • Le nom complet de la ligne concernée ; • La nature précise de la perturbation (perturbation, interruption). 			
	Conjuguer le verbe au futur : Ex. : le Bus Express 4 sera fortement perturbé		Conjuguer le verbe au présent : Ex. : le Bus Express 4 est fortement perturbé	
Intensité de la conséquence	Préciser l'intensité de la conséquence par un adverbe parmi les gabarits de conséquences possibles (voir le Chapitre 1. Règles générales). Ex. : fortement			
Cause / motif	Indiquer succinctement la cause de la perturbation. Ex. : en raison d'un mouvement social.			
Chiffrement de la conséquence	Indiquer que la conséquence sera connue la veille à 17 h.	Indiquer que la conséquence sera connue le lendemain à 17 h.	Dès que ces informations sont connues de l'opérateur, indiquer la réduction de la fréquence des véhicules, la conséquence en nombre de courses (une course toutes les N minutes ou une course sur N théorique) ou les horaires affectés pendant la durée de la situation perturbée. Ces indications sont identiques pour les bus à l'horaire et à la fréquence.	
	Conjuguer le verbe au futur : Ex. : Les conséquence sur le trafic seront précisés demain à 17 h.		Conjuguer le verbe au futur : Ex. : 1 bus sur 3 circuleront	Conjuguer le verbe au présent : Ex. : 1 bus sur 3 circulent
Délimitation géographique précise de la conséquence	Ne rien indiquer.		Le cas échéant, indiquer précisément la ligne perturbée, ou la zone et la direction concernées par le mouvement social si la ligne comporte plusieurs branches ou plusieurs segments. Ex. : « au nord de la ligne » ou « en direction de Poissy »	
Délimitation temporelle précise de la conséquence	Ne rien indiquer.		Le cas échéant, indiquer précisément la plage horaire concernée par la situation perturbée (début et fin, y compris en heures de pointe/heures creuses) si cela n'a pas été le cas précédemment, au moyen d'une définition claire et parlante pour les voyageurs. Ex. : en heures de pointe.	

4. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

4.4. DIFFUSEURS SONORES | 4.4.1. Diffuseurs sonores embarqués (annonces pré-enregistrées)

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	PLUS DE 72 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	48 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	LA VEILLE DU JOUR DE GRÈVE	LE JOUR DE GRÈVE
Renvoi à des supports d'information complémentaires	Ne rien indiquer.		Renvoyer au site et à l'application Île-de-France Mobilités. Ex. : Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site et l'application Île-de-France Mobilités.	Renvoyer au site et à l'application Île-de-France Mobilités. En cas de grève reconductible, entre 14 h et 17 h, indiquer avant le renvoi que les prévisions de trafic du lendemain seront disponibles à partir de 17 h et renvoyer vers les médias distants IDFM. Ex. : Retrouvez les prévisions de trafic pour la journée de demain à partir de 17 h. Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site et l'application Île-de-France Mobilités.
Répétition d'information dans le texte	Ne pas répéter d'information en plus de celles prévues par les prescriptions précédentes.			
FIN DU MESSAGE				
Formule de politesse conclusive	Ne pas présenter les excuses de l'opérateur.			
Zoom sur les lignes concernées	Ne pas rappeler les lignes concernées.			
RÈGLES GÉNÉRALES				
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitre 16. Diffuseurs sonores			

Prescriptions de traitement sonore

OBJETS SONORES				
Identification sonore	Commencer systématiquement par un jingle de perturbations prévues. [à confirmer] Jingle perturbations prévues			
ENREGISTREMENT				
Genre du locuteur	Enregistrer la voix d'un homme.			
Ton	Préférer un ton neutre.			
MESSAGE D'INFORMATION				
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitre 16. Diffuseurs sonores			

4. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

4.4. DIFFUSEURS SONORES | 4.4.1. Diffuseurs sonores embarqués (annonces pré-enregistrées)

Prescriptions dynamiques

ITEM	PLUS DE 72 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	48 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	LA VEILLE DU JOUR DE GRÈVE	LE JOUR DE GRÈVE
SÉQUENCÉMENT GÉNÉRAL				
Règle de diffusion	Diffuser le message dès les informations sont connues.	Diffuser le message dès que le début du service.	Diffuser le message à 17 h.	Diffuser le message dès le début du service.
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitre 16. Diffuseurs sonores			
DIFFUSION				
Tranche horaire de diffusion	👁 Voir les Règles générales applicables aux diffuseurs sonores.			
Fréquence d'actualisation	Actualiser le message dès que des mises à jour sont connues, sinon une fois toutes les 24 h a minima.			
Retrait	Retirer le message dès la publication du plus actuel.			Programmer la suppression du message à la date de fin du mouvement social.

4.

SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

4.4. DIFFUSEURS SONORES

**4.4.2. Diffuseurs sonores aux points d'arrêt
(annonces pré-enregistrées, sur commande)**

4. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

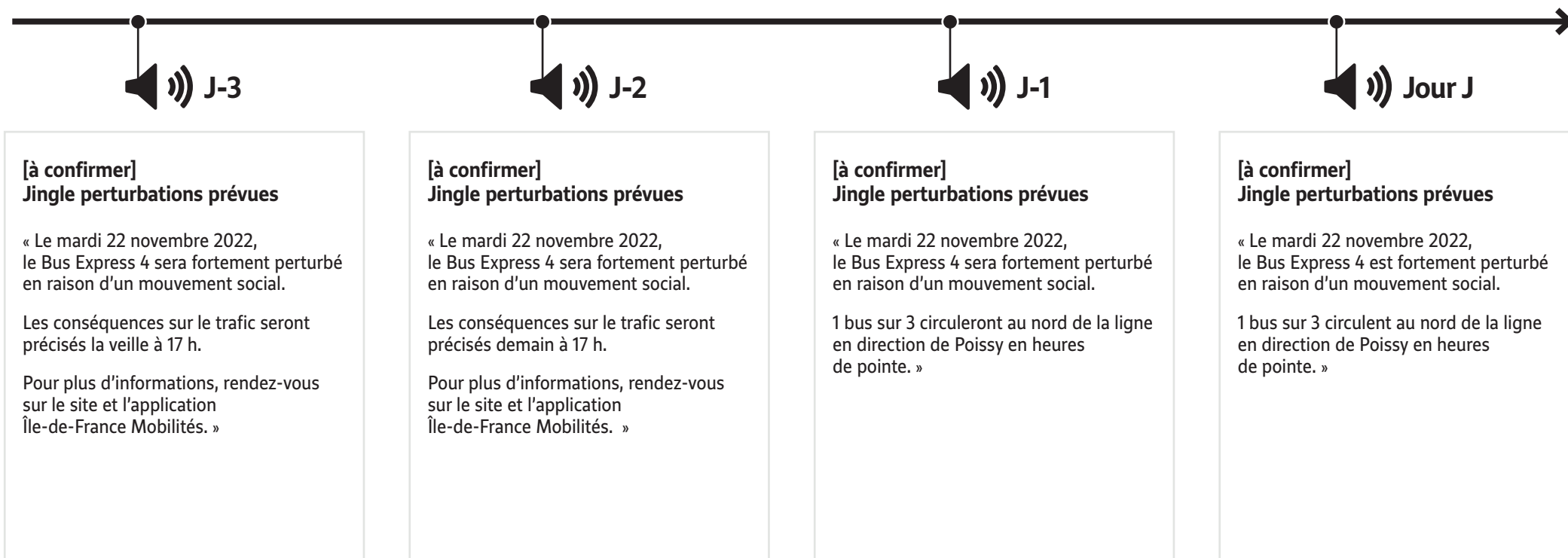
4.4. DIFFUSEURS SONORES | 4.4.2. Diffuseurs sonores aux points d'arrêt (annonces pré-enregistrées, sur commande)

Ordre de diffusion des messages sonores

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION DE GRÈVE PRISE EN EXEMPLE

Type de bus	Bus à la fréquence (une seule ligne de bus)
Cause	Mouvement social
Conséquence	Trafic fortement perturbé - fréquence réduite
Solution alternative	Non connue

TRAITEMENT DE LA SITUATION



4. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

4.4. DIFFUSEURS SONORES | 4.4.2. Diffuseurs sonores aux points d'arrêt (annonces pré-enregistrées, sur commande)

A. Pour les points d'arrêts desservis par une seule ligne de bus

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	PLUS DE 72 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	48 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	LA VEILLE DU JOUR DE GRÈVE	LE JOUR DE GRÈVE
DÉBUT DU MESSAGE				
Titre introductif	Ne pas inclure de titre.			
Formule de politesse	Ne pas inclure de formule de politesse.			
Déclaration d'identité	Ne pas déclarer d'identité.			
CORPS DU MESSAGE				
Délimitation temporelle de la conséquence	Préciser les jours (date complète) ou l'horaire ; sinon la période anticipée où les perturbations auront lieu. Ex. : Le mardi 22 novembre 2022,		Préciser les jours (date complète) ou l'horaire où les perturbations auront lieu. Ex. : Le mardi 22 novembre 2022,	
Caractérisation précise de la conséquence	Indiquer : <ul style="list-style-type: none"> Le nom complet de la ligne concernée ; La nature précise de la perturbation (perturbation, interruption). 			
	Conjuguer le verbe au futur : Ex. : le Bus Express 4 sera fortement perturbé			Conjuguer le verbe au présent : Ex. : le Bus Express 4 est fortement perturbé
Intensité de la conséquence	Préciser l'intensité de la conséquence par un adverbe parmi les gabarits de conséquences possibles (voir le Chapitre 1. Règles générales). Ex. : fortement			
Cause / motif	Indiquer succinctement la cause de la perturbation. Ex. : en raison d'un mouvement social.			
Chiffrement de la conséquence	Indiquer que la conséquence sera connue la veille à 17 h.	Indiquer que la conséquence sera connue le lendemain à 17 h.	Dès que ces informations sont connues de l'opérateur, indiquer la réduction de la fréquence des véhicules, la conséquence en nombre de courses (une course toutes les N minutes ou une course sur N théorique) ou les horaires affectés pendant la durée de la situation perturbée. Ces indications sont identiques pour les bus à l'horaire et à la fréquence.	
	Conjuguer le verbe au futur : Ex. : Les conséquences sur le trafic seront précisés demain à 17 h.		Conjuguer le verbe au futur : Ex. : 1 bus sur 3 circuleront	Conjuguer le verbe au présent : Ex. : 1 bus sur 3 circulent
Délimitation géographique précise de la conséquence	Ne rien indiquer.		Le cas échéant, indiquer précisément la ligne perturbée, ou la zone et la direction concernées par le mouvement social si la ligne comporte plusieurs branches ou plusieurs segments. Ex. : « au nord de la ligne » ou « en direction de Poissy »	
Délimitation temporelle précise de la conséquence	Ne rien indiquer.		Le cas échéant, indiquer précisément la plage horaire concernée par la situation perturbée (début et fin, y compris en heures de pointe/heures creuses) si cela n'a pas été le cas précédemment, au moyen d'une définition claire et parlante pour les voyageurs. Ex. : en heures de pointe.	
Renvoi à des supports d'information complémentaires	Renvoyer au site et à l'application Île-de-France Mobilités. Ex. : Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site et l'application Île-de-France Mobilités.			Ne rien indiquer.
Répétition d'information dans le texte	Ne pas répéter d'information en plus de celles prévues par les prescriptions précédentes.			

4. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

4.4. DIFFUSEURS SONORES | 4.4.2. Diffuseurs sonores aux points d'arrêt (annonces pré-enregistrées, sur commande)

A. Pour les points d'arrêts desservis par une seule ligne de bus

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	PLUS DE 72 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	48 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	LA VEILLE DU JOUR DE GRÈVE	LE JOUR DE GRÈVE
FIN DU MESSAGE				
Formule de politesse conclusive			Ne pas présenter les excuses de l'opérateur.	
Zoom sur les lignes concernées			Ne pas rappeler les lignes concernées.	
RÈGLES GÉNÉRALES				
CSCIV Livret Contenus			👁 Voir Chapitre 16. Diffuseurs sonores	

Prescriptions de traitement sonore

OBJETS SONORES				
Identification sonore		Commencer systématiquement par un jingle de perturbations prévues. [à confirmer] Jingle perturbations prévues		
ENREGISTREMENT				
Genre du locuteur		Enregistrer la voix d'un homme.		
Ton		Préférer un ton neutre.		
MESSAGE D'INFORMATION				
CSCIV Livret Contenus		👁 Voir Chapitre 16. Diffuseurs sonores		

Prescriptions dynamiques

SÉQUENCEMENT GÉNÉRAL				
Règle de diffusion	Diffuser le message dès les informations sont connues.	Diffuser le message dès que le début du service.	Diffuser le message à 17 h.	Diffuser le message dès le début du service.
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitre 16. Diffuseurs sonores			
DIFFUSION				
Tranche horaire de diffusion	Voir les Règles générales applicables aux diffuseurs sonores.			
Fréquence d'actualisation	Actualiser le message dès que des mises à jour sont connues, sinon une fois toutes les 24 h a minima.			
Retrait	Retirer le message dès la publication du plus actuel.			Programmer la suppression du message à la date de fin du mouvement social.

4. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

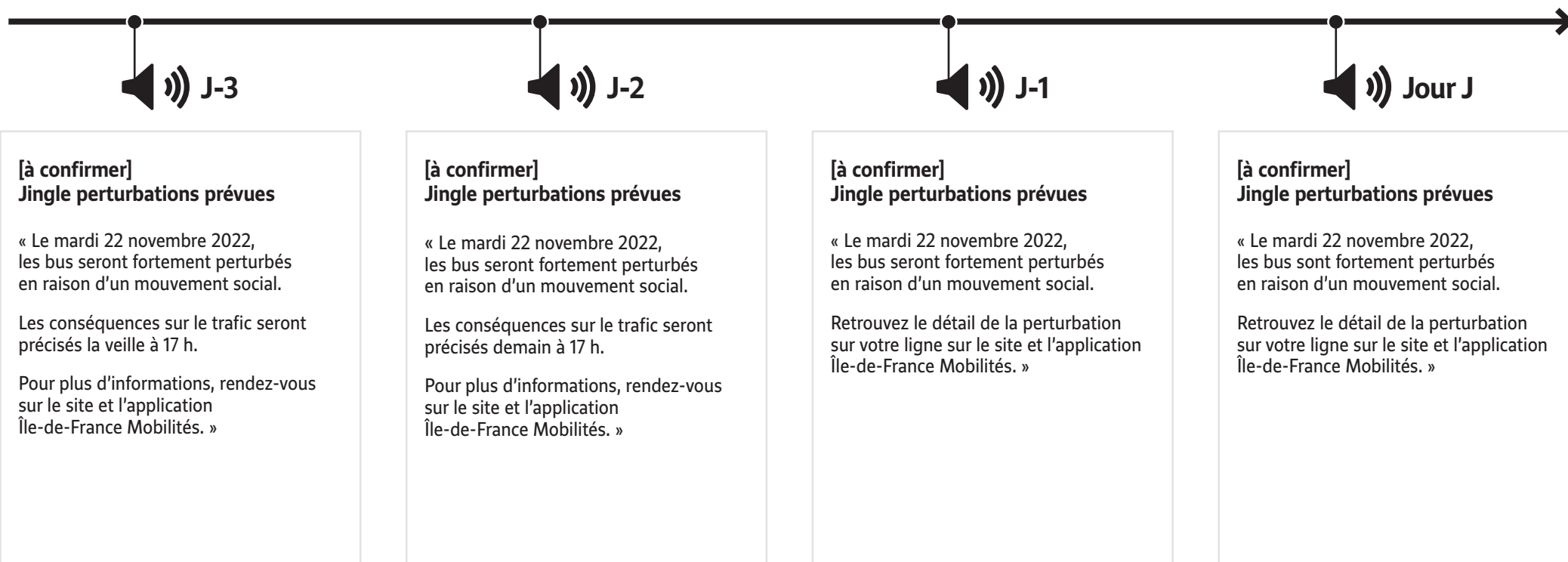
4.4. DIFFUSEURS SONORES | 4.4.2. Diffuseurs sonores aux points d'arrêt (annonces pré-enregistrées, sur commande)

Ordre de diffusion des messages sonores

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION DE GRÈVE PRISE EN EXEMPLE

Type de bus	Plusieurs lignes de bus
Cause	Mouvement social
Conséquence	Trafic fortement perturbé - fréquence réduite
Solution alternative	Non connue

TRAITEMENT DE LA SITUATION



4. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

4.4. DIFFUSEURS SONORES | 4.4.2. Diffuseurs sonores aux points d'arrêt (annonces pré-enregistrées, sur commande)

B. Pour les éco-stations bus et les points d'arrêts desservis par plusieurs lignes

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	PLUS DE 72 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	48 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	LA VEILLE DU JOUR DE GRÈVE	LE JOUR DE GRÈVE
DÉBUT DU MESSAGE				
Titre introductif	Ne pas inclure de titre.			
Formule de politesse	Ne pas inclure de formule de politesse.			
Déclaration d'identité	Ne pas déclarer d'identité.			
CORPS DU MESSAGE				
Délimitation temporelle de la conséquence	Préciser les jours (date complète) ou l'horaire ; sinon la période anticipée où les perturbations auront lieu. Ex. : Le mardi 22 novembre 2022,		Préciser les jours (date complète) ou l'horaire où les perturbations auront lieu. Ex. : Le mardi 22 novembre 2022,	
Caractérisation précise de la conséquence	Indiquer : <ul style="list-style-type: none"> Le nom complet de la ligne concernée ; La nature précise de la perturbation (perturbation, interruption). 			
	Conjuguer le verbe au futur : Ex. : les bus seront fortement perturbés			Conjuguer le verbe au présent : Ex. : les bus sont fortement perturbés
Intensité de la conséquence	Préciser l'Intensité de la conséquence par un adverbe parmi les gabarits de conséquences possibles (voir le Chapitre 1. Règles générales). Ex. : fortement			
Cause / motif	Indiquer succinctement la cause de la perturbation. Ex. : en raison d'un mouvement social.			
Chiffrement de la conséquence	Indiquer que la conséquence sera connue la veille à 17 h.	Indiquer que la conséquence sera connue le lendemain à 17 h.	Ne pas préciser de conséquence, ni global ni pour chaque ligne.	
	Conjuguer le verbe au futur : Ex. : Les conséquences sur le trafic seront précisés la veille à 17 h.	Conjuguer le verbe au futur : Ex. : Les conséquences sur le trafic seront précisés demain à 17 h.	Ne rien indiquer.	
Délimitation géographique précise de la conséquence	Ne rien indiquer.		Ne pas préciser de conséquence, ni globale ni pour chaque ligne.	
Délimitation temporelle précise de la conséquence	Ne rien indiquer.		Ne pas préciser de conséquence, ni globale ni pour chaque ligne.	
Renvoi à des supports d'information complémentaires	Renvoyer aux médias distans Île-de-France Mobilités. Ex. : Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site et l'application Île-de-France Mobilités.		Renvoyer aux médias distans Île-de-France Mobilités. Ex. : Retrouvez le détail de la perturbation sur votre ligne sur le site et l'application Île-de-France Mobilités.	
Répétition d'information dans le texte	Ne pas répéter d'information en plus de celles prévues par les prescriptions précédentes.			

4. SITUATION PERTURBÉE PRÉVUE DE GRÈVE

4.4. DIFFUSEURS SONORES | 4.4.2. Diffuseurs sonores aux points d'arrêt (annonces pré-enregistrées, sur commande)

B. Pour les éco-stations bus et les points d'arrêts desservis par plusieurs lignes

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	PLUS DE 72 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	48 H AVANT LE JOUR DE GRÈVE	LA VEILLE DU JOUR DE GRÈVE	LE JOUR DE GRÈVE
FIN DU MESSAGE				
Formule de politesse conclusive			Ne pas présenter les excuses de l'opérateur.	
Zoom sur les lignes concernées			Ne pas rappeler les lignes concernées.	
RÈGLES GÉNÉRALES				
CSCIV Livret Contenus			👁 Voir Chapitre 16. Diffuseurs sonores	

Prescriptions de traitement sonore

OBJETS SONORES				
Identification sonore			Commencer systématiquement par un jingle de perturbations prévues. [à confirmer] Jingle perturbations prévues	
ENREGISTREMENT				
Genre du locuteur			Enregistrer la voix d'un homme.	
Ton			Préférer un ton neutre.	
MESSAGE D'INFORMATION				
CSCIV Livret Contenus			👁 Voir Chapitre 16. Diffuseurs sonores	

Prescriptions dynamiques

SÉQUENCEMENT GÉNÉRAL				
Règle de diffusion	Diffuser le message dès les informations sont connues.	Diffuser le message dès que le début du service.	Diffuser le message à 17 h.	Diffuser le message dès le début du service.
CSCIV Livret Contenus			👁 Voir Chapitre 16. Diffuseurs sonores	
DIFFUSION				
Tranche horaire de diffusion	Voir les Règles générales applicables aux diffuseurs sonores.			
Fréquence d'actualisation	Actualiser le message dès que des mises à jour sont connues, sinon une fois toutes les 24 h a minima.			
Retrait	Retirer le message dès la publication du plus actuel.			Programmer la suppression du message à la date de fin du mouvement social.

5.

**AUTRES SITUATIONS
PERTURBÉES PRÉVUES**

5. AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

Introduction

DÉFINITION

Les situations perturbées prévues autres que les situations de travaux ou de grève désignent toute situation perturbée et qui est connue au plus tard la veille du jour de circulation à 17 h. Elle peut désigner, de façon non exhaustive diverses situations : une manifestation, une déviation, des travaux sur un réseau de transport autre que le réseau exploité par l'opérateur, des grèves extérieures impactant l'offre théorique, etc. Ces situations ne sont pas du fait de l'opérateur.

CAS D'APPLICATION CONCRÈTE

Les prescriptions incluses dans le présent chapitre s'appliquent dès lors qu'un évènement prévu la veille du jour de circulation avant 17 h affecte la réalisation de l'offre de transport.

Ces perturbations peuvent être connues par l'opérateur à deux moments distincts :

- Perturbations connues entre J-21 et J-2 avant le jour de circulation ;
- Perturbations la veille du jour de circulation.

Ces événements peuvent être de divers ordres. Une classification représentative des cas d'usages possibles est décrite en annexe.

CAS D'EXCLUSION

Les prescriptions incluses dans le présent chapitre ne s'appliquent pas dans les situations de :

- Travaux sur le périmètre de l'opérateur, qui sont régies par le Chapitre 3. Situations perturbées prévues de travaux ;
- Grèves du personnel de l'opérateur, qui sont régies par le Chapitre 4. Situations perturbées prévues de grèves ;
- Perturbations connues après 17 h la veille du jour de circulation, qui sont régies par le Chapitre 6. Situations perturbées non prévues.

CAS CONTRACTUELS

Les prescriptions incluses dans le présent chapitre s'appliquent aux cas visés, au sein des contrats liant les opérateurs à l'autorité, par les clauses d'informations voyageurs traitant des autres situations perturbées prévues.

CHRONOGRAMMES PROPRES AUX AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

Les opérateurs sont tenus de transmettre aux voyageurs les informations relatives aux perturbations dans des délais contractuellement définis, selon les deux moments précédemment distingués où la situation perturbée devient connue. Les chronogrammes de diffusion sont détaillés dans la matrice de diffusion ci-après.

Les prescriptions incluses dans le présent chapitre suivent alternativement le chronogramme du premier cas (pour des perturbations localisées) et du second (pour des chutes de neiges), en fonction des besoins d'information voyageurs identifiés, afin de donner en exemples l'éventail le plus large de traitements à suivre.

PÉRIMÈTRE DES CONSÉQUENCES DES AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES SUR LA RÉALISATION DE L'OFFRE

Les conséquences des autres situations perturbées prévues déclenchant les messages d'IVC sont les suivantes, de manière uniforme pour les bus à la fréquence et les bus à l'horaire :

1. Déviation / Arrêt non desservi pendant plus d'une heure ;
2. Horaires ou fréquences modifiés.

En-deçà de ces conséquences, aucune IVC spécifique n'est à diffuser.

Les supports à utiliser pour chacun de ces différentes conséquences sont détaillés dans la deuxième matrice de diffusion ci-après.

La caractérisation des perturbations (en particulier les perturbations délimitées géographiquement) devra également permettre de déterminer l'étendue de la diffusion des messages à destination des voyageurs :

- Quels sont les véhicules perturbés ? Diffusion dans les véhicules perturbés uniquement ou dans tous les véhicules.
- Quels sont les arrêts perturbés ? Diffusion dans les arrêts perturbés uniquement (une direction ou un tronçon perturbé (1 à N arrêts) uniquement) ou sur toute la ligne.

Dans ce cas, il est possible de reproduire le schéma de diffusion le long des arrêts de la ligne prévu en cas de situations de travaux pour les afficheurs digitaux et les affiches statiques.

5. AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

Situations données en exemple

Les situations données en exemple dans les cas traités ci-après représentent la variété des autres situations perturbées prévues, dont les conséquences sont soit limitées géographiquement, soit générales :

- Manifestation pour la défense d'une cause ;
- Chutes de neiges ;
- Cérémonie sur la voie publique ;
- Spectacle sur la voie publique ;
- Marché de Noël.

THÈMES	ORIENTATIONS
COULEUR DES BANDES ZÉBRAS POUR LES SUPPORTS STATIQUES	<ul style="list-style-type: none">• Pour la couleur des bandes zébras incluses sur l'en-tête des supports statiques diffusés en cas d'une autre situation perturbée prévue, utiliser le Rouge-framboise (comme la couleur pour les mouvements sociaux).
GABARITS DE CONSÉQUENCES	<ul style="list-style-type: none">• Pour les conséquences délimitées géographiquement (déviation, arrêts non desservis), utiliser les gabarits de conséquence des travaux ;• Pour les conséquences générales (ex : chutes de neige) : utiliser les gabarits de conséquences générales, détaillés dans le Chapitre 1. Règles générales.

5. AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

Matrice du chronogramme de diffusion par support utilisé

TYPES DE SUPPORTS	SUPPORTS	PAGES	AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES CONNUES ENTRE J-21 ET J-2 INCLUS		AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES CONNUES LA VEILLE AVANT 17 H	
			ENTRE J-21 ET J-1 INCLUS	PENDANT LE JOUR DE CIRCULATION	EN DÉBUT DE SERVICE	PENDANT LE JOUR DE CIRCULATION
AFFICHEURS DIGITAUX	Afficheurs embarqués en hauteur (en travée)	p. 191	✓	✓	✓	✓
	Afficheurs espaces accueil*	p. 195	✓	✓	✓	✓
	Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau (écran Prochains passages)*	N/A				
	Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau (écran Infos voyageurs)*	p. 199	✓	✓	✓	✓
SUPPORTS STATIQUES	Supports statiques au point d'arrêt**	p. 205	✓	Maintien du support en place		
	Supports statiques embarqués**	p. 209	✓	Maintien du support en place		
MÉDIAS DISTANTS	Site internet (bureau et mobile)	p. 214	✓	✓	✓	✓
	Application	p. 218	✓	✓	✓	✓
	Fil local du réseau social Twitter	p. 222	✓	✓	✓	✓
DIFFUSEURS SONORES	Diffuseurs sonores embarqués (annonces pré-enregistrées)	p. 228	✓	✓***	✓	✓***
	Diffuseurs sonores embarqués (annonces improvisées du PCL/PCC)	p. 38	✓	✓	✓	✓
	Diffuseurs sonores au point d'arrêt (annonces pré-enregistrées)*	p. 232	✓	✓***	✓	✓***

* Supports pour lesquels les prescriptions sont distinctes en fonction de la localisation de l'arrêt par rapport à la zone perturbée sur la ligne de bus qui fait l'objet du message d'IVC

** Selon l'antériorité de la cause de perturbation

*** En fonction des fonctionnalités à disposition de l'opérateur

5.

AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

5.1. AFFICHEURS DIGITAUX

5.

AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

5.1. AFFICHEURS DIGITAUX

5.1.1. Afficheurs en hauteur en travée

5. AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

5.1. AFFICHEURS DIGITAUX | 5.1.1. Afficheurs en hauteur en travée

Ordre d'affichage des écrans

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION PRÉVUE PRISE EN EXEMPLE

Type de bus	Bus à la fréquence
Cause	Évènement - Manifestation connue la veille du jour de circulation pour la défense d'une cause
Conséquence	Déviaton et un arrêt non desservi
Solution alternative	Arrêt de remplacement sur la déviation

TRAITEMENT DE LA SITUATION



Information voyageurs 06:31

BUS 94 !

Évènement - Mardi 22/10, de 13 h à 16 h 30, le Bus 94 sera dévié. L'arrêt Robespierre ne sera pas desservi dans les deux sens. Veuillez vous reporter à l'arrêt provisoire situé rue du Château Picard.

Plus d'information, consultez l'application ou le site www.iledefrance-mobilites.fr

Information voyageurs 12:15

BUS 94 !

Évènement - Mardi 22/10, de 13 h à 17 h, le Bus 94 est dévié. L'arrêt Robespierre n'est pas desservi dans les deux sens. Veuillez vous reporter à l'arrêt provisoire situé rue du Château Picard.

Plus d'information, consultez l'application ou le site www.iledefrance-mobilites.fr

5. AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

5.1. AFFICHEURS DIGITAUX | 5.1.1. Afficheurs en hauteur en travée

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	À PARTIR DE 21 JOURS AVANT LE JOUR DE CIRCULATION	LE JOUR DE CIRCULATION PERTURBÉ
DÉBUT DU MESSAGE		
Titre introductif	Ne pas inclure de titre.	
Formule de politesse	Ne pas inclure de formule de politesse.	
Déclaration d'identité	Ne pas déclarer d'identité.	
CORPS DU MESSAGE		
Cause / motif	Indiquer succinctement la cause de la perturbation (en utilisant la nomenclature des causes en annexe) et la séparer de la mention suivante par un tiret. Ex. : Évènement -	
Délimitation temporelle précise de la conséquence	À la suite de la cause, préciser les jours (de manière raccourcie) ou l'horaire, sinon la période anticipée, où les perturbations auront lieu. Ex. : Mardi 22/10, de 13 h à 16 h 30,	Préciser les jours (de manière raccourcie) ou l'horaire, où les perturbations auront lieu. Ex. : Mardi 22/10, de 13 h à 17 h,
Caractérisation générale de la conséquence	Indiquer, pour une conséquence délimitée géographiquement, en utilisant le gabarit de conséquence pour les travaux (déviation, arrêts non desservis) : <ul style="list-style-type: none"> Le nom complet de la ligne concernée en utilisant le format suivant : [Mode] + [indice de ligne] ; Le sens de circulation affecté. 	
	Conjuguer le verbe au futur : Ex. : le Bus 94 sera dévié.	Conjuguer le verbe au présent : Ex. : le Bus 94 est dévié.
Description précise de la conséquence	Indiquer, pour chaque conséquence si l'arrêt ou le tronçon n'est pas desservi, en précisant : <ul style="list-style-type: none"> Le sens ou les deux sens de circulation perturbé ; Le cas échéant, les restrictions ou les modifications des horaires de circulation. Expliquer ensuite les conséquences plus globales, par exemple, une modification de terminus ou de départ.	
	Conjuguer le verbe au futur : Ex. : L'arrêt Robespierre ne sera pas desservi dans les deux sens.	Conjuguer le verbe au présent : Ex. : L'arrêt Robespierre n'est pas desservi dans les deux sens.
Description précise de la solution alternative proposée	<ul style="list-style-type: none"> Pour une conséquence délimitée géographiquement, inviter les voyageurs à se reporter aux arrêts provisoires de remplacement (en donnant des repères pour que le voyageur trouve l'emplacement de l'arrêt provisoire) ou sur d'autres lignes en cas d'horaires restreints. Pour une conséquence générale, voir la règle générale en introduction. Ex. : Veillez vous reporter à l'arrêt provisoire situé rue du Château Picard.	
Renvoi à des supports d'information complémentaires	Proposer aux voyageurs de consulter les supports statiques mis à leur disposition sur les médias distants Île-de-France Mobilités.	
Répétition de l'information dans le texte	Ne pas répéter d'information en plus de celles prévues par les prescriptions précédentes.	
FIN DU MESSAGE		
Formule de politesse conclusive	Ne pas présenter les excuses de l'opérateur.	
Zoom sur les lignes concernées	Ne pas rappeler les lignes concernées.	
Renvoi à des supports d'information complémentaires	Renvoyer à l'application et au site Île-de-France Mobilités, en affichant cette mention en miniature par rapport au texte précédent. Ex. : Plus d'informations, consultez l'application ou le site iledefrance-mobilites.fr	



5. AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

5.1. AFFICHEURS DIGITAUX | 5.1.1. Afficheurs en hauteur en travée

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	À PARTIR DE 21 JOURS AVANT LE JOUR DE CIRCULATION	LE JOUR DE CIRCULATION PERTURBÉ
RÈGLES GÉNÉRALES		
CSCIV Livret Contenus		👁 Voir Chapitre 14. Afficheurs embarqués
Prescriptions afficheurs digitaux		👁 Voir Volume 1 Mode Bus/BHNS/Car > Chapitre 1.2. Afficheurs en hauteur en travée

Prescriptions de traitement visuel

PICTOGRAMMES ET OBJETS GRAPHIQUES		
Symbole de mode		👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM 
Indices des lignes concernées par l'information avec notification de perturbation	Afficher l'/les indice(s) de ligne(s) bus (mi-hauteur) concernée(s) par l'information et le pictogramme de perturbations travaux (taille grande) :	👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM 
MESSAGE D'INFORMATION		
CSCIV Livret Contenus		👁 Voir Chapitre 14. Afficheurs embarqués
Prescriptions afficheurs digitaux		👁 Voir Volume 1 Mode Bus/BHNS/Car > Chapitre 1.2. Afficheurs en hauteur en travée

Prescriptions dynamiques

SÉQUENCEMENT GÉNÉRAL		
Règles de diffusion	Diffuser le message dès que les informations sont connues.	
CSCIV Livret Contenus		👁 Voir Chapitre 14. Afficheurs embarqués
Prescriptions afficheurs digitaux		👁 Voir Volume 1 Mode Bus/BHNS/Car > Chapitre 1.2. Afficheurs en hauteur en travée
DIFFUSION		
Tranche horaire de diffusion	24 h/24	
Fréquence d'actualisation	Actualiser le message dès que des mises à jour sont connues.	
Retrait	Retirer le message dès la publication du plus actuel.	Programmer la suppression du message à compter de la fin de service du dernier jour de circulation perturbé.

5.

AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

5.1. AFFICHEURS DIGITAUX

5.1.2. Afficheurs espaces accueil

5. AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

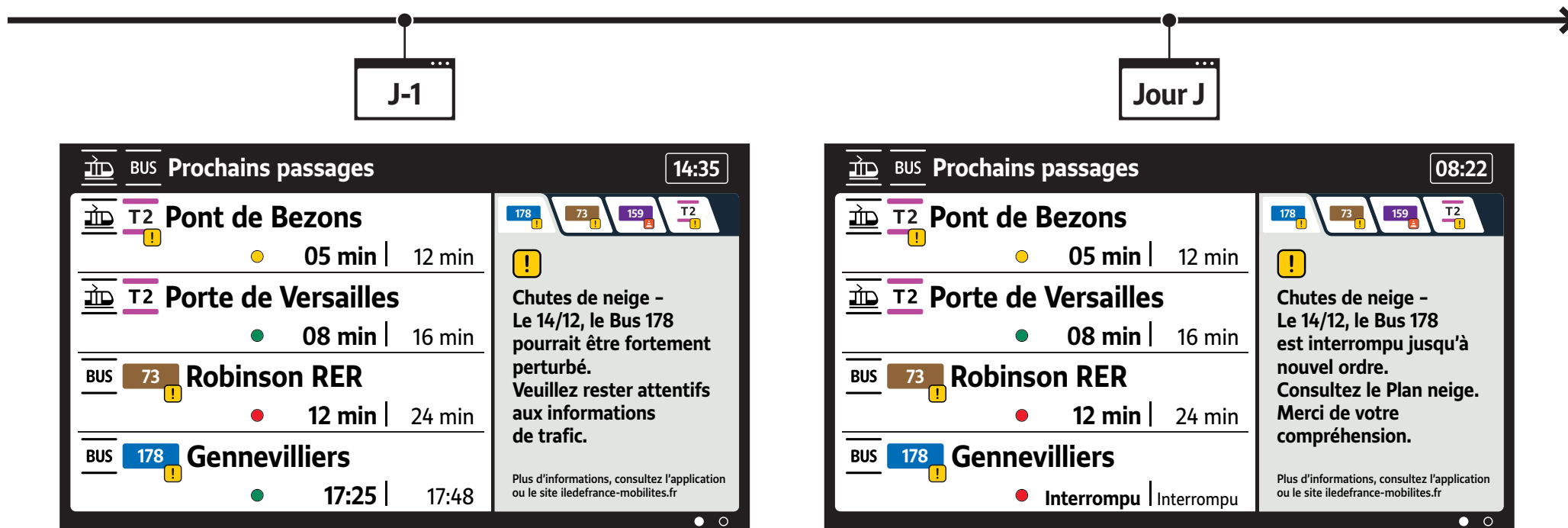
5.1. AFFICHEURS DIGITAUX | 5.1.2. Afficheurs espaces accueil

Ordre d'affichage des écrans

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION PRÉVUE PRISE EN EXEMPLE

Type de bus	Bus à la fréquence
Cause	Chutes de neige
Conséquence	Risque d'interruption du bus puis interruption totale du bus
Solution alternative	Renvoi au Plan neige

TRAITEMENT DE LA SITUATION



5. AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

5.1. AFFICHEURS DIGITAUX | 5.1.2. Afficheurs espaces accueil

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	J-1 AVANT LE JOUR DE CIRCULATION	LE JOUR DE CIRCULATION PERTURBÉ
DÉBUT DU MESSAGE		
Titre introductif	Ne pas inclure de titre.	
Formule de politesse	Ne pas inclure de formule de politesse.	
Déclaration d'identité	Ne pas déclarer d'identité.	
CORPS DU MESSAGE		
Cause / motif	Indiquer succinctement la cause de la perturbation (en utilisant la nomenclature des causes en annexe) et la séparer de la mention suivante par un tiret. Ex. : Chutes de neige -	
Délimitation temporelle précise de la conséquence	À la suite de la cause, préciser les jours (de manière raccourcie) ou l'horaire, sinon la période anticipée, où les perturbations auront lieu. Ex. : Le 14/12,	Préciser les jours (de manière raccourcie) ou l'horaire, où les perturbations auront lieu. Ex. : Le 14/12,
Caractérisation générale de la conséquence	Indiquer, pour une conséquence délimitée géographiquement, en utilisant le gabarit de conséquence pour les travaux (déviations, arrêts non desservis) : <ul style="list-style-type: none"> Le nom complet de la ligne concernée en utilisant le format suivant : [Mode] + [indice de ligne] ; Le sens de circulation affecté. Indiquer, pour une conséquence générale, la réduction générale sur la fréquence ou la durée générale du retard à prévoir, en utilisant les gabarits de conséquences dans le Chapitre 1. Règles générales.	
	Conjuguer le verbe au futur : Ex. : le Bus 178 pourrait être fortement perturbé.	Conjuguer le verbe au présent : Ex. : le Bus 178 est interrompu jusqu'à nouvel ordre.
Description précise de la conséquence	Indiquer, pour chaque conséquence si l'arrêt ou le tronçon n'est pas desservi, en précisant : <ul style="list-style-type: none"> Le sens ou les deux sens de circulation perturbé ; Le cas échéant, les restrictions ou les modifications des horaires de circulation. Expliquer ensuite les conséquences plus globales, par exemple, une modification de terminus ou de départ.	
	Conjuguer le verbe au futur : Ex. : N/A	Conjuguer le verbe au présent : Ex. : N/A
Description précise de la solution alternative proposée	<ul style="list-style-type: none"> Pour une conséquence délimitée géographiquement, inviter les voyageurs à se reporter aux arrêts provisoires de remplacement (en donnant des repères pour que le voyageur trouve l'emplacement de l'arrêt provisoire) ou sur d'autres lignes en cas d'horaires restreints. Pour une conséquence générale, voir la règle générale en introduction. Ex. : N/A	
Renvoi à des supports d'information complémentaires	Proposer aux voyageurs de consulter les supports statiques mis à leur disposition sur les médias distants Île-de-France Mobilités.	
	Ex. : N/A	Ex. : Consultez le Plan neige.
Répétition de l'information dans le texte	Ne pas répéter d'information en plus de celles prévues par les prescriptions précédentes.	
FIN DU MESSAGE		
Formule de politesse conclusive	Inviter les voyageurs à rester attentifs aux informations diffusées. Ex. : Veuillez rester attentifs aux informations de trafic.	Utiliser le gabarit de formule de politesse court, et ce uniquement si la limite du nombre de caractères le permet. Sinon, l'omettre. Ex. : Merci de votre compréhension.
Zoom sur les lignes concernées	Ne pas rappeler les lignes concernées.	






5. AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

5.1. AFFICHEURS DIGITAUX | 5.1.2. Afficheurs espaces accueil

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	J-1 AVANT LE JOUR DE CIRCULATION	LE JOUR DE CIRCULATION PERTURBÉ
Renvoi à des supports d'information complémentaires	Renvoyer à l'application et au site Île-de-France Mobilités, en affichant cette mention en miniature par rapport au texte précédent Ex. : Plus d'informations, consultez l'application ou le site iledefrance-mobilites.fr	
RÈGLES GÉNÉRALES		
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitre 15. Afficheurs sur site	
Prescriptions afficheurs digitaux	👁 Voir Volume 1 Mode Bus/BHNS/Car > Chapitre 3.1. et 3.2. Afficheurs espaces accueil	

Prescriptions de traitement visuel

PICTOGRAMMES ET OBJETS GRAPHIQUES		
Symbole de mode	👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM	
Indices des lignes concernées par l'information avec notification de perturbation	Afficher l'/les indice(s) de(s) ligne(s) bus (mi-hauteur) concernée(s) par l'information et le pictogramme de perturbations trafic (taille moyenne) : 👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM	
Indicateur de fluidité de la ligne	Laisser l'indicateur refléter la situation en temps réel. 	Utiliser la couleur de gravité de perturbation selon le gabarit exposé dans le Chapitre 1. Règles générales. 
Pictogramme de perturbations	Utiliser le pictogramme de perturbations trafic : 👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM	
MESSAGE D'INFORMATION		
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitre 14. Afficheurs embarqués	
Prescriptions afficheurs digitaux	👁 Voir Volume 1 Mode Bus/BHNS/Car > Chapitre 1.2. Afficheurs en hauteur en travée	

Prescriptions de rédaction des contenus

SÉQUENCÉMENT GÉNÉRAL		
Règles de diffusion	Diffuser le message dès que les informations sont connues.	
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitre 15. Afficheurs sur site	
Prescriptions afficheurs digitaux	👁 Voir Volume 1 Mode Bus/BHNS/Car > Chapitre 3.1. et 3.2. Afficheurs espaces accueil	
DIFFUSION		
Tranche horaire de diffusion	24 h/24	
Fréquence d'actualisation	Actualiser le message dès que des mises à jour sont connues.	
Retrait	Retirer le message dès la publication du plus actuel.	Programmer la suppression du message à compter de la fin de service du dernier jour de circulation perturbé.

5.

AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

5.1. AFFICHEURS DIGITAUX

5.1.3. Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau

5. AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

5.1. AFFICHEURS DIGITAUX | 5.1.3. Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau

Ordre d'affichage des écrans

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION PRÉVUE PRISE EN EXEMPLE

Type de bus	Bus à l'horaire
Cause	Cérémonie de commémoration le 11 novembre
Conséquence	Déviation et 2 arrêts non desservis en direction de Saint-Nom-la-Bretèche
Solution alternative	Report à un arrêt en amont

TRAITEMENT DE LA SITUATION



MESSAGE GÉNÉRIQUE

Information voyageurs 15:35

BUS 512

Évènement - Mardi 11/11, de 13 h à 17 h, le Bus 512 sera dévié. Les arrêts Mairie et Église à St-Nom-la-B. ne seront pas desservis en direction de St-Germain-en-Laye. Veuillez vous reporter à l'arrêt précédent, Grands Champs.

Plus d'information, consultez l'application ou le site www.ile-de-france-mobilités.fr

Information voyageurs 16:10

BUS 512

Évènement - Mardi 11/11, de 13 h à 17 h, le Bus 512 est dévié. Les arrêts Mairie et Église à St-Nom-la-B. ne sont pas desservis en direction de St-Germain-en-Laye. Veuillez vous reporter à l'arrêt précédent, Grands Champs.

Plus d'information, consultez l'application ou le site www.ile-de-france-mobilités.fr

MESSAGE À L'ESPACE ACCUEIL PERTURBÉ

Information voyageurs 15:42

BUS 512

Évènement - Mardi 11/11, de 13 h à 17 h, cet arrêt n'est pas desservi en direction de Saint-Germain-en-Laye. Veuillez vous reporter à l'arrêt précédent, Grands Champs.

Plus d'information, consultez l'application ou le site www.ile-de-france-mobilités.fr

5. AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

5.1. AFFICHEURS DIGITAUX | 5.1.3. Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	À PARTIR DE 21 JOURS AVANT LE JOUR DE CIRCULATION	LES JOURS DE CIRCULATION PERTURBÉS (SUR TOUTE LA LIGNE)	LES JOURS DE CIRCULATION PERTURBÉS (À L'ESPACE ACCUEIL PERTURBÉ)
DÉBUT DU MESSAGE			
Titre introductif	Ne pas inclure de titre.		
Formule de politesse	Ne pas inclure de formule de politesse.		
Déclaration d'identité	Ne pas déclarer d'identité.		
CORPS DU MESSAGE			
Cause / motif	Indiquer succinctement la cause de la perturbation (en utilisant la nomenclature des causes en annexe) et la séparer de la mention suivante par un tiret. Ex. : Évènement -		
Délimitation temporelle précise de la conséquence	À la suite de la cause, préciser les jours (de manière raccourcie) ou l'horaire, sinon la période anticipée, où les perturbations auront lieu.	À la suite de la cause, préciser les jours (de manière raccourcie) ou l'horaire où les perturbations ont lieu. Ex. : Mardi 11/11, de 13 h à 17 h,	
Caractérisation générale de la conséquence	Indiquer, pour une conséquence délimitée géographiquement, en utilisant le gabarit de conséquence pour les travaux (déviation, arrêts non desservis) : <ul style="list-style-type: none"> Le nom complet de la ligne concernée en utilisant le format suivant : [Mode] + [indice de ligne] ; Le sens de circulation affecté. Indiquer, pour une conséquence générale, la réduction générale sur la fréquence ou la durée générale du retard à prévoir, en utilisant les gabarits de conséquences dans le Chapitre 1. Règles générales.	Ne pas indiquer de caractérisation générale de conséquence (i.e. ne pas indiquer s'il y a une déviation).	
	Conjuguer le verbe au futur : Ex. : le Bus 512 sera dévié	Conjuguer le verbe au présent : Ex. : le Bus 512 est dévié	N/A
Description précise de la conséquence	Indiquer, pour chaque conséquence si l'arrêt ou le tronçon n'est pas desservi, en précisant : <ul style="list-style-type: none"> Le sens ou les deux sens de circulation perturbé ; Le cas échéant, les restrictions ou les modifications des horaires de circulation. Expliquer ensuite les conséquences plus globales, par exemple, une modification de terminus ou de départ.		Donner le nom de l'arrêt (ou de l'espace accueil) de l'afficheur, en précisant la conséquence sur cet arrêt uniquement : <ul style="list-style-type: none"> Le sens ou les deux sens de circulation perturbé ; Le cas échéant, les restrictions ou les modifications des horaires de circulation.
	Conjuguer le verbe au futur : Ex. : Les arrêts Mairie et Église à St-Nom-la-B. ne seront pas desservis en direction de St-Germain-en-Laye.	Conjuguer le verbe au présent : Ex. : Les arrêts Mairie et Église à St-Nom-la-B. ne sont pas desservis en direction de St-Germain-en-Laye.	Conjuguer le verbe au présent : Ex. : cet arrêt n'est pas desservi en direction de Saint-Germain-en-Laye.
Description précise de la solution alternative proposée	<ul style="list-style-type: none"> Pour une conséquence délimitée géographiquement, inviter les voyageurs à se reporter aux arrêts provisoires de remplacement (en donnant des repères pour que le voyageur trouve l'emplacement de l'arrêt provisoire) ou sur d'autres lignes en cas d'horaires restreints. Pour une conséquence générale, voir la règle générale en introduction. Ex. : Veillez vous reporter à l'arrêt précédent, Grands Champs. 		Inviter les voyageurs à se reporter à l'arrêt provisoire de remplacement le plus proche (en donnant des repères pour que le voyageur trouve l'emplacement de l'arrêt provisoire) ou sur d'autres lignes en cas d'horaires restreints. Ex. : Veillez vous reporter à l'arrêt précédent, Grands Champs.



5. AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

5.1. AFFICHEURS DIGITAUX | 5.1.3. Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	À PARTIR DE 21 JOURS AVANT LE JOUR DE CIRCULATION	LES JOURS DE CIRCULATION PERTURBÉS (SUR TOUTE LA LIGNE)	LES JOURS DE CIRCULATION PERTURBÉS (À L'ESPACE ACCUEIL PERTURBÉ)
Renvoi à des supports d'information	Proposer aux voyageurs de consulter les supports statiques mis à leur disposition sur les médias distants Île-de-France Mobilités. Ex. : N/A		
Répétition d'information dans le texte	Ne pas répéter d'information en plus de celles prévues par les prescriptions précédentes.		
FIN DU MESSAGE			
Formule de politesse conclusive	Ne pas présenter les excuses de l'opérateur.		
Zoom sur les lignes concernées	Ne pas rappeler les lignes concernées.		
Renvoi à des supports d'information complémentaires	Renvoyer à l'application et au site Île-de-France Mobilités, en affichant cette mention en miniature par rapport au texte précédent. Ex. : Plus d'informations, consultez l'application ou le site iledefrance-mobilites.fr		
RÈGLES GÉNÉRALES			
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitre 15. Afficheurs sur site		
Prescriptions afficheurs digitaux	👁 Voir Volume 1 Mode Bus/BHNS/Car > Chapitre 3.3. Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau		

Prescriptions de traitement visuel

PICTOGRAMMES ET OBJETS GRAPHIQUES			
Symbole de mode	👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM 		
Indices des lignes concernées par l'information avec notification de perturbation	Afficher l'/les indice(s) de(s) ligne(s) bus (mi-hauteur) concernée(s) par l'information et le pictogramme de perturbations trafic (taille moyenne) :  👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM		
MESSAGE D'INFORMATION			
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitre 15. Afficheurs sur site		
Prescriptions afficheurs digitaux	👁 Voir Volume 1 Mode Bus/BHNS/Car > Chapitre 3.3. Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau		

5. AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

5.1. AFFICHEURS DIGITAUX | 5.1.3. Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau

Prescriptions dynamiques

ITEM	À PARTIR DE 21 JOURS AVANT LE JOUR DE CIRCULATION	LES JOURS DE CIRCULATION PERTURBÉS (SUR TOUTE LA LIGNE)	LES JOURS DE CIRCULATION PERTURBÉS (À L'ESPACE ACCUEIL PERTURBÉ)
SÉQUENCÉMENT GÉNÉRAL			
Règle de diffusion	Diffuser les messages dès que les informations sont connues.		
CSCIV Livret Contenus	Ne pas rappeler les lignes concernées.		
Prescriptions afficheurs digitaux	👁 Voir Volume 1 Mode Bus/BHNS/Car > Chapitre 3.3. Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau		
DIFFUSION			
Tranche horaire de diffusion	24 h/24		
Fréquence d'actualisation	Actualiser le message dès que des mises à jour sont connues.		
Retrait	Retirer le message dès la publication du plus actuel.	Programmer la suppression du message à compter de la fin de service du dernier jour de circulation perturbé.	

5.

AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

5.2. SUPPORTS STATIQUES

5.

AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

5.2. SUPPORTS STATIQUES

5.2.1. Supports statiques aux points d'arrêt

5. AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

5.2. SUPPORTS STATIQUES | 5.2.1. Supports statiques au point d'arrêt

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION PRÉVUE PRISE EN EXEMPLE

Type de bus	Bus à la fréquence
Cause	Spectacle sur la voie publique le 25 juin à Saint-Gratien
Conséquence	Conséquence délimitée : Départ et terminus à l'arrêt Gare de Champ de Courses d'Enghien
Solution alternative	Emprunter le Train H de l'arrêt Gare de Champ de Courses d'Enghien à l'arrêt Gare d'Ermont-Eaubonne

TRAITEMENT DE LA SITUATION

Diffusion sur site à partir de 21 jours avant la perturbation jusqu'aux jours de circulation



BUS 12 

ÉVÈNEMENT

DIMANCHE 25 JUIN 2023

Le dimanche 25 juin 2023, entre 15 h et 21 h, en raison d'un événement sur le trajet du Bus 12, boulevard de l'Entente à Saint-Gratien, les arrêts Gare d'Ermont - Eaubonne et Stade Michel Hidalgo ne seront pas desservis dans les deux sens.

Le Bus 12 effectuera son terminus et son départ à l'arrêt Gare de Champ de Courses d'Enghien.

Pour vous déplacer entre les arrêts Gare de Champ de Courses d'Enghien et Gare d'Ermont - Eaubonne, nous vous invitons à emprunter le Train H.

Carte 110 x 110 mm

Merci de votre compréhension.

 @Operateur operateur.com 01 00 00 00 00  iledefrance-mobilites.fr Application disponible sur:   



BUS 12 

ÉVÈNEMENT

DIMANCHE 25 JUIN 2023

Le dimanche 25 juin 2023, entre 15 h et 21 h, en raison d'un événement sur le trajet du Bus 12, boulevard de l'Entente à Saint-Gratien, les arrêts Gare d'Ermont - Eaubonne et Stade Michel Hidalgo ne seront pas desservis dans les deux sens.

Le Bus 12 effectuera son terminus et son départ à l'arrêt Gare de Champ de Courses d'Enghien. Pour vous déplacer entre les arrêts Gare de Champ de Courses d'Enghien et Gare d'Ermont - Eaubonne, nous vous invitons à emprunter le Train H.

Merci de votre compréhension.

Carte 110 x 110 mm

 @Operateur operateur.com 01 00 00 00 00  iledefrance-mobilites.fr Application disponible sur:   

5. AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

5.2. SUPPORTS STATIQUES | 5.2.1. Supports statiques au point d'arrêt



Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	21 JOURS AVANT LE JOUR DE CIRCULATION ET LES JOURS DE CIRCULATION PERTURBÉS
DÉBUT DU MESSAGE	
Titre et sous-titre	Inscrire en majuscules selon la structure suivante : <ul style="list-style-type: none"> • Titre : [Cause de la perturbation] ; • Sous-titre : [Date (date complète - indication de la durée d'un jour unique ou d'une durée courte à décrire)]. Ex. : ÉVÈNEMENT DIMANCHE 25 JUIN 2023
Formule de politesse	Ne pas inclure de formule de politesse.
Déclaration d'identité	Ne pas déclarer d'identité.
CORPS DU MESSAGE	
Délimitation temporelle précise de la conséquence	Préciser les jours (date complète) ou l'horaire, où les perturbations auront lieu. Ex. : Le dimanche 25 juin 2023,
Cause / motif	Indiquer : <ul style="list-style-type: none"> • La cause de la perturbation (en utilisant la nomenclature des causes en annexe) en utilisant la structure « en raison de » ; • Leur localisation précise (voie et commune). Ne pas indiquer de motif. Ex. : en raison d'un évènement sur le trajet du Bus 12, boulevard de l'Entente à Saint-Gratien,
Caractérisation générale de la conséquence	Indiquer : <ul style="list-style-type: none"> • Le nom complet de la ligne concernée en utilisant le format suivant : [Mode] + [indice de la ligne] ; • La nature de la conséquence parmi les gabarits de conséquences possibles pour les travaux. Conjuguer le verbe au futur : Ex. : Remonter « sur le trajet du Bus 12 » dans le texte de la cause (voir le gabarit de conséquence pour les travaux).
Description précise de la conséquence	Indiquer, pour chaque conséquence si l'arrêt ou le tronçon n'est pas desservi, en précisant : <ul style="list-style-type: none"> • Le sens ou les deux sens de circulation perturbé ; • Le cas échéant, les restrictions ou les modifications des horaires de circulation. Expliquer ensuite les conséquences plus globales, par exemple, une modification de terminus ou de départ. Ex. : les arrêts Gare d'Ermont - Eaubonne et Stade Michel Hidalgo ne seront pas desservis dans les deux sens. Le Bus 12 effectuera son terminus et son départ à l'arrêt Gare de Champ de Courses d'Enghien.
Description précise de la solution alternative proposée	Inviter les voyageurs à se reporter aux arrêts provisoires de remplacement (en donnant des repères pour que le voyageur trouve l'emplacement de l'arrêt provisoire) ou sur d'autres lignes en cas d'horaires restreints. Ex. : Pour vous déplacer entre les arrêts Champ de Courses d'Enghien et Gare d'Ermont - Eaubonne, nous vous invitons à emprunter le Train H.
Renvoi à des supports d'information complémentaires	Ne pas indiquer de renvoi d'information.
Répétition d'information dans le texte	Ne pas répéter d'information en plus de celles prévues par les prescriptions précédentes.
FIN DU MESSAGE	
Formule de politesse conclusive	Présenter les excuses de l'opérateur (utiliser le gabarit prévu pour les travaux). Ex. : Merci de votre compréhension.
Zoom sur les lignes concernées	Ne pas rappeler les lignes concernées.
RÈGLES GÉNÉRALES	
Prescriptions Signalétiques	👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 1 > 1.3. Principes de disposition de la signature

5. AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

5.2. SUPPORTS STATIQUES | 5.2.1. Supports statiques au point d'arrêt

Prescriptions de traitement visuel

ITEM	21 JOURS AVANT LE JOUR DE CIRCULATION ET LES JOURS DE CIRCULATION PERTURBÉS
POLICE	
Taille de la police	Utiliser les polices définies dans le modèle de la Bibliothèque de modèles.
Prescriptions sur la police	Appliquer le modèle de la Bibliothèque de modèles.
PICTOGRAMMES ET OBJETS GRAPHIQUES	
Symbole de mode	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM 
Indices des lignes concernées par l'information avec notification de perturbation	Afficher l'/les indice(s) de(s) ligne(s) bus (toute hauteur) concernée(s) par l'information et le pictogramme de perturbations trafic (taille moyenne) :  <ul style="list-style-type: none"> ☞ Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM
BANDE ZÉBRA	
Couleur	Appliquer la couleur Rouge-framboise-IdFM.
MESSAGE D'INFORMATION	
Prescriptions signalétiques et Bibliothèque de modèles	Tenir compte de l'ensemble des Prescriptions Signalétiques et appliquer le modèle de la Bibliothèque de modèles. <ul style="list-style-type: none"> ☞ Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 2. Point d'arrêt bus > 2.1.2 Cadre > D. Information statique de perturbation prévue
CARTE	
Inclusion d'une carte	Inclure une carte en la plaçant, selon le modèle adéquat de la Bibliothèque de modèles : <ul style="list-style-type: none"> • Dans le modèle vertical, à gauche de la représentation des conséquences ; • Dans le modèle horizontal, à droite du texte. Si une carte ne peut être diffusée, ou en cas de besoin, inclure un QR code en bas à droite de l'affiche (pour le modèle vertical et pour le modèle horizontal), avec le texte : « Consultez les horaires et les perturbations en temps réel en un geste ! »
Représentation de la conséquence (Arrêts non desservis, déviation...)	Cartographier la conséquence sur le Bus : arrêt non desservi, déviation...
Représentation des solutions alternatives (arrêts provisoires...)	Symboliser les arrêts de report provisoire, le cas échéant, ou les solutions alternatives
Dimensions de la carte	Prévoir une carte selon les dimensions prévues dans les prescriptions cartographiques
Autres	<ul style="list-style-type: none"> ☞ Voir Référentiel Prescriptions Cartographiques

Prescriptions dynamiques

SÉQUENCÉMENT GÉNÉRAL	
Règle de diffusion	Afficher les supports dès que les informations sont connues.
MAINTIEN SUR SITE	
Type d'affichage	Maintenir les supports de manière temporaire, c'est-à-dire uniquement à partir de 21 jours avant la perturbation et pendant la durée de la perturbation. Retirer les supports au plus tard dans les 48 h à compter de la fin de la perturbation.

5.

AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

5.2. SUPPORTS STATIQUES

5.2.2. Supports statiques embarqués

5. AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

5.2. SUPPORTS STATIQUES | 5.2.2. Supports statiques embarqués

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION PRÉVUE PRISE EN EXEMPLE

Type de bus	Plusieurs lignes de bus
Cause	Marché de Noël
Conséquence	Un arrêt non desservi
Solution alternative	Report à l'arrêt précédent

TRAITEMENT DE LA SITUATION

Diffusion sur site à partir de 21 jours avant la perturbation jusqu'aux jours de circulation



BUS 94 178

ÉVÈNEMENT
LES WEEKENDS DU 25/11 AU 31/12

Les samedis et dimanches 25 et 26 novembre, 2, 3, 9, 10, 16, 17, 23, 24, 30 et 31 décembre 2023, en raison d'un évènement sur le trajet des Bus 94 et 178 avenue Georges Gosnat à Ivry-sur-Seine, l'arrêt Hôtel de Ville d'Ivry ne sera pas desservi.


Carte 110 x 110 mm

Veillez vous reporter à l'arrêt précédent, Mairie d'Ivry - Métro, à 300 mètres en amont :

Bus 94 : en direction de Charenton-le-Pont ;
Bus 178 : en direction de Vincennes.

Merci de votre compréhension.

@Operateur operateur.com 01 00 00 00 00 | iledefrance-mobilites.fr Application disponible sur : [App Store] [Google Play] | iledeFrance mobilités



BUS 94 178

ÉVÈNEMENT
LES WEEKENDS DU 25/11 AU 31/12

Les samedis et dimanches 25 et 26 novembre, 2, 3, 9, 10, 16, 17, 23, 24, 30 et 31 décembre 2023, en raison d'un évènement sur le trajet des Bus 94 et 178 avenue Georges Gosnat à Ivry-sur-Seine, l'arrêt Hôtel de Ville d'Ivry ne sera pas desservi.

Carte 110 x 110 mm

Veillez vous reporter à l'arrêt précédent, Mairie d'Ivry - Métro, à 300 mètres en amont :
Bus 94 : en direction de Charenton-le-Pont ;
Bus 178 : en direction de Vincennes.

Merci de votre compréhension.

@Operateur operateur.com 01 00 00 00 00 | iledefrance-mobilites.fr Application disponible sur : [App Store] [Google Play] | iledeFrance mobilités

5. AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

5.2. SUPPORTS STATIQUES | 5.2.2. Supports statiques embarqués



Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	21 JOURS AVANT LE JOUR DE CIRCULATION ET LES JOURS DE CIRCULATION PERTURBÉS
DÉBUT DU MESSAGE	
Titre et sous-titre	Inscrire en majuscules selon la structure suivante : <ul style="list-style-type: none"> • Titre : [Cause de la perturbation] ; • Sous-titre : [Date (date complète - indication de la durée d'un jour unique ou d'une durée courte à décrire)] ; Ex. : ÉVÈNEMENT LES WEEKENDS DU 25/11 AU 31/12
Formule de politesse	Ne pas inclure de formule de politesse.
Déclaration d'identité	Ne pas déclarer d'identité.
CORPS DU MESSAGE	
Délimitation temporelle précise de la conséquence	Préciser les jours (date complète) ou l'horaire, où les perturbations auront lieu. Ex. : Les samedis et dimanches 25 et 26 novembre, 2, 3, 9, 10, 16, 17, 23, 24, 30 et 31 décembre 2023,
Cause / motif	Indiquer : <ul style="list-style-type: none"> • La cause de la perturbation (en utilisant la nomenclature des causes en annexe) en utilisant la structure « en raison de » ; • Leur localisation précise (voie et commune). Ne pas indiquer de motif. Ex. : en raison d'un évènement sur le trajet des Bus 94 et 178 avenue Georges Gosnat à Ivry-sur-Seine,
Caractérisation générale de la conséquence	Indiquer : <ul style="list-style-type: none"> • Le nom complet de la ligne concernée en utilisant le format suivant : [Mode] + [indice de la ligne] ; • La nature de la conséquence parmi les gabarits de conséquences possibles pour les travaux. Conjuguer le verbe au futur : Ex. : Remonter « sur le trajet des Bus 94 et 178 » dans le texte de la cause (voir le gabarit de conséquence pour les travaux).
Description précise de la conséquence	Indiquer, pour chaque conséquence si l'arrêt ou le tronçon n'est pas desservi, en précisant : <ul style="list-style-type: none"> • Le sens ou les deux sens de circulation perturbé ; • Le cas échéant, les restrictions ou les modifications des horaires de circulation. Expliquer ensuite les conséquences plus globales, par exemple, une modification de terminus ou de départ. Ex. : l'arrêt Hôtel de Ville d'Ivry ne sera pas desservi.
Description précise de la solution alternative proposée	Inviter les voyageurs à se reporter aux arrêts provisoires de remplacement (en donnant des repères pour que le voyageur trouve l'emplacement de l'arrêt provisoire) ou sur d'autres lignes en cas d'horaires restreints, en distinguant la direction pour chaque ligne (en cas de plusieurs lignes concernées). Ex. : Veillez vous reporter à l'arrêt précédent, Mairie d'Ivry - Métro, à 300 mètres en amont : Bus 94 : en direction de Charenton-le-Pont ; Bus 178 : en direction de Vincennes.
Renvoi à des supports d'information complémentaires	Inclure, le cas échéant, un renvoi au site internet au moyen d'un QR code. Ne pas indiquer de renvoi d'information.
Répétition d'information dans le texte	Ne pas répéter d'information en plus de celles prévues par les prescriptions précédentes.
FIN DU MESSAGE	
Formule de politesse conclusive	Présenter les excuses de l'opérateur (utiliser le gabarit prévu pour les travaux). Ex. : Merci de votre compréhension.
Zoom sur les lignes concernées	Ne pas rappeler les lignes concernées.
RÈGLES GÉNÉRALES	
Prescriptions Signalétiques	👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 1 > 1.3. Principes de disposition de la signature

5. AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

5.2. SUPPORTS STATIQUES | 5.2.2. Supports statiques embarqués

Prescriptions de traitement visuel

ITEM	21 JOURS AVANT LE JOUR DE CIRCULATION ET LES JOURS DE CIRCULATION PERTURBÉS
POLICE	
Taille de la police	Utiliser les polices définies dans le modèle de la Bibliothèque de modèles.
Prescriptions sur la police	Appliquer le modèle de la Bibliothèque de modèles.
PICTOGRAMMES ET OBJETS GRAPHIQUES	
Symbole de mode	☞ Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM 
Indices des lignes concernées par l'information avec notification de perturbation	Afficher l'/les indice(s) de(s) ligne(s) bus (toute hauteur) concernée(s) par l'information et le pictogramme de perturbations trafic (taille moyenne) :  ☞ Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM
BANDE ZÉBRA	
Couleur	Appliquer la couleur Rouge-framboise-IdFM.
MESSAGE D'INFORMATION	
Prescriptions signalétiques et Bibliothèque de modèles	Tenir compte de l'ensemble des Prescriptions Signalétiques et appliquer le modèle de la Bibliothèque de modèles. ☞ Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 2. Point d'arrêt bus > 2.1.2 Cadre > D. Information statique de perturbation prévue
CARTE	
Inclusion d'une carte	Inclure une carte en la plaçant, selon le modèle adéquat de la Bibliothèque de modèles : <ul style="list-style-type: none"> • Dans le modèle vertical, à gauche de la représentation des conséquences ; • Dans le modèle horizontal, à droite du texte. Si une carte ne peut être diffusée, ou en cas de besoin, inclure un QR code en bas à droite de l'affiche (pour le modèle vertical et pour le modèle horizontal), avec le texte : « Consultez les horaires et les perturbations en temps réel en un geste ! »
Représentation de la conséquence (Arrêts non desservis, déviation...)	Cartographier la conséquence sur le Bus : arrêt non desservi, déviation...
Représentation des solutions alternatives (arrêts provisoires...)	Symboliser les arrêts de report provisoire, le cas échéant, ou les solutions alternatives
Dimensions de la carte	Prévoir une carte selon les dimensions prévues dans les prescriptions cartographiques
Autres	☞ Voir Référentiel Prescriptions Cartographiques

Prescriptions dynamiques

SÉQUENCÉMENT GÉNÉRAL	
Règle de diffusion	Afficher les supports dès que les informations sont connues.
MAINTIEN SUR SITE	
Type d'affichage	Maintenir les supports de manière temporaire, c'est-à-dire uniquement à partir de 21 jours avant la perturbation et pendant la durée de la perturbation. Retirer les supports au plus tard dans les 48 h à compter de la fin de la perturbation.

5.

AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

5.3. MÉDIAS DISTANTS

5.

AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

5.3. MÉDIAS DISTANTS

5.3.1. Site internet Île-de-France Mobilités

5. AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

5.3. MÉDIAS DISTANTS | 5.3.1. Site internet Île-de-France Mobilités

Ordre d'affichage des écrans

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION PRÉVUE PRISE EN EXEMPLE

Type de bus	Bus à l'horaire
Cause	Spectacle sur la voie publique le 25 juin à Saint-Gratien
Conséquence	Conséquence délimitée : Départ et terminus à l'arrêt Gare de Champ de Courses d'Enghien
Solution alternative	Emprunter le Train H de l'arrêt Gare de Champ de Courses d'Enghien à l'arrêt Gare d'Ermont-Eaubonne

TRAITEMENT DE LA SITUATION



At J-21, the app shows a notification for Bus 12. The notification title is "Bus 169 - Évènement : service perturbé dimanche 25 juin 2023 de 15 h à 21 h". The text below states that the bus will not serve the route between Gare d'Ermont-Eaubonne and Stade Michel Hidalgo on Sunday, June 25, 2023, between 15h and 21h. It also mentions that the bus will terminate at Gare de Champ de Courses d'Enghien and suggests using Train H for the journey to Gare d'Ermont-Eaubonne.

At Jour J, the app shows the same notification for Bus 12. The text below states that the bus will terminate at Gare de Champ de Courses d'Enghien and suggests using Train H for the journey to Gare d'Ermont-Eaubonne.

5. AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

5.3. MÉDIAS DISTANTS | 5.3.1. Site internet Île-de-France Mobilités

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	À PARTIR DE 21 JOURS AVANT LE JOUR DE CIRCULATION	LE JOUR DE CIRCULATION PERTURBÉ
DÉBUT DU MESSAGE		
Titre introductif	Structurer le titre comme suit : [Mode] + [indice de la ligne concernée] + [Tiret « - »] + [Cause] + [Deux points « : »] + [Conséquence / impact (indication de la durée seulement pour une perturbation sur un jour unique ou courte à décrire)] Ex. : Bus 12 – Évènement : service perturbé dimanche 25 juin 2023 de 15 h à 21 h	
Dernière date d'actualisation du message	Rappeler la date d'actualisation du message (à la minute près). Ex. : Mis à jour le 05/06/2023 à 07 h 19	
Formule de politesse	Ne pas inclure de formule de politesse.	
Déclaration d'identité	Ne pas déclarer d'identité.	
CORPS DU MESSAGE		
Délimitation temporelle précise de la conséquence	À la suite de la cause, préciser les jours ou l'horaire ; sinon la période anticipée, où les perturbations auront lieu. Ex. : Le dimanche 25 juin 2023, entre 15 h et 21 h,	Préciser les jours ou l'horaire où les perturbations auront lieu. Ex. : Le dimanche 25 juin 2023, entre 15 h et 21 h,
Cause/motif	Indiquer : <ul style="list-style-type: none"> La cause de la perturbation parmi la nomenclature des causes possibles en annexe et en l'introduisant par la formule « en raison de » ; Leur localisation précise (voie et commune). Ex. : en raison d'un évènement sur le trajet du Bus 12, Boulevard de l'Entente à Saint-Gratien,	
Caractérisation générale de la conséquence	Indiquer, pour une conséquence délimitée géographiquement, en utilisant le gabarit de conséquence pour les travaux (déviation, arrêts non desservis) : <ul style="list-style-type: none"> Le nom complet de la ligne concernée en utilisant le format suivant : [Mode] + [indice de la ligne] Le sens de circulation affecté. Indiquer, pour une conséquence générale, la réduction générale sur la fréquence ou la durée générale du retard à prévoir, en utilisant les gabarits de conséquences dans le Chapitre 1. Règles générales.	
	Conjuguer le verbe au futur : Ex. : Remonter « sur le trajet du Bus 12 » dans le texte de la cause (voir le gabarit de conséquence des travaux)	Conjuguer le verbe au présent :
Description précise de la conséquence	Indiquer, pour chaque conséquence si l'arrêt ou le tronçon n'est pas desservi, en précisant : <ul style="list-style-type: none"> Le sens ou les deux sens de circulation perturbé ; Le cas échéant, les restrictions ou les modifications des horaires de circulation. Expliquer ensuite les conséquences plus globales, par exemple, une modification de terminus ou de départ.	
	Conjuguer le verbe au futur : Ex. : les arrêts Gare d'Ermont - Eaubonne et Stade Michel Hidalgo ne seront pas desservis dans les deux sens. Le Bus 12 effectuera son terminus et son départ à l'arrêt Gare de Courses d'Enghien.	Conjuguer le verbe au présent : Ex. : les arrêts Gare d'Ermont - Eaubonne et Stade Michel Hidalgo ne sont pas desservis dans les deux sens. Le Bus 12 effectue son terminus et son départ à l'arrêt Gare de Courses d'Enghien.
Délimitation précise de la solution alternative proposée	<ul style="list-style-type: none"> Pour une conséquence délimitée géographiquement, inviter les voyageurs à se reporter aux arrêts provisoires de remplacement (en donnant des repères pour que le voyageur trouve l'emplacement de l'arrêt provisoire) ou sur d'autres lignes en cas d'horaires restreints. Pour une conséquence générale, voir la règle générale en introduction. Ex. : Pour vous déplacer entre les arrêts Gare de Champ de Courses d'Enghien et Gare d'Ermont - Eaubonne, nous vous invitons à emprunter le Train H.	
Renvoi à des supports d'information complémentaires	Préciser que les horaires du calculateur d'itinéraire tiennent compte des perturbations, le cas échéant. Proposer aux voyageurs de consulter les supports statiques mis à leur disposition. Ex. : Consultez la Fiche d'information pour plus d'information.	



5. AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

5.3. MÉDIAS DISTANTS | 5.3.1. Site internet Île-de-France Mobilités

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	À PARTIR DE 21 JOURS AVANT LE JOUR DE CIRCULATION	LE JOUR DE CIRCULATION PERTURBÉ
Répétition d'information dans le texte	Ne pas répéter d'information en plus de celles prévues par les prescriptions précédentes.	
FIN DU MESSAGE		
Formule de politesse conclusive	Inviter les voyageurs à rester attentifs aux informations diffusées, si la situation présente des évolutions possibles. Présenter ensuite les excuses de l'opérateur (en évitant la répétition de la structure « veuillez + infinitif »). Ex. : Veillez nous excuser pour la gêne occasionnée.	
Zoom sur les lignes concernées	Ne pas rappeler les lignes concernées.	
RÈGLES GÉNÉRALES		
CSCIV Livret Médias Distants	👁️ Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 1. Sites internet et Chapitre 5. Information trafic en temps réel	

Prescriptions de traitement visuel

PICTOGRAMMES ET OBJETS GRAPHIQUES		
Symbole de mode	👁️ Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM 	
Indices des lignes concernées par l'information avec notification de perturbation	Afficher l'/les indice(s) de(s) ligne(s) bus (mi-hauteur) concernée(s) par l'information et le pictogramme de perturbations trafic (taille moyenne) :  👁️ Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM	
MESSAGE D'INFORMATION		
CSCIV Livret Médias Distants	👁️ Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 1. Sites internet et Chapitre 5. Information trafic en temps réel	

Prescriptions dynamiques

SÉQUENCEMENT GÉNÉRAL		
Règle de diffusion	Diffuser le message dès que les informations sont connues, au plus tard à l'échéance.	
CSCIV Livret Médias Distants	👁️ Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 1. Sites internet et Chapitre 5. Information trafic en temps réel	
DIFFUSION		
Tranche horaire de diffusion	24 h/24	
Fréquence d'actualisation	Actualiser le message dès que des mises à jour sont connues.	
Retrait	Retirer le message en cours dès la publication du plus actuel.	Programmer la suppression du message à compter de la fin de service du dernier jour de circulation perturbé.

5.

AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

5.3. MÉDIAS DISTANTS

5.3.2. Application Île-de-France Mobilités

5. AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

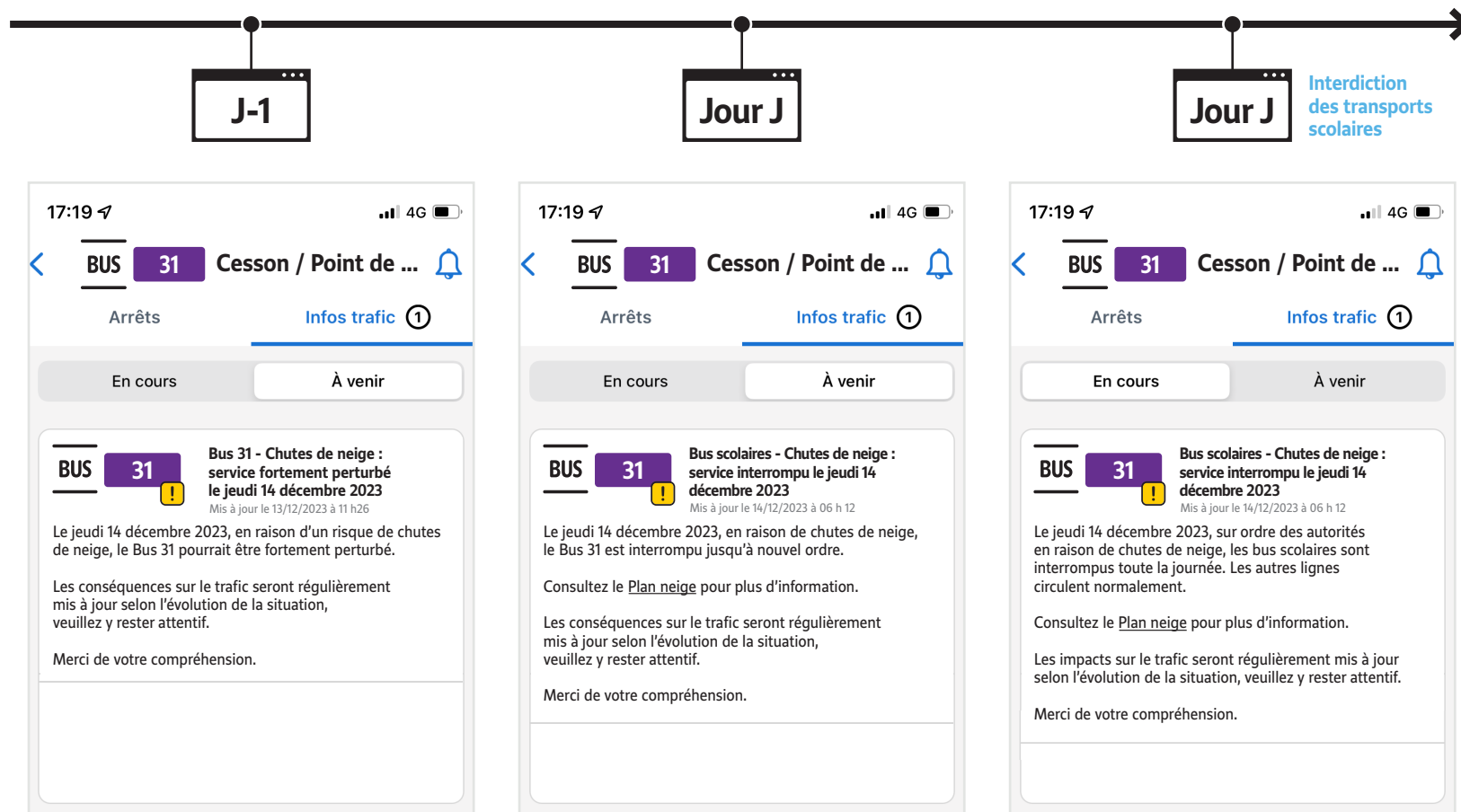
5.3. MÉDIAS DISTANTS | 5.3.2. Application Île-de-France Mobilités

Ordre d'affichage des écrans

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION PRÉVUE PRISE EN EXEMPLE

Type de bus	Bus à l'horaire
Cause	Chutes de neige
Conséquence	Risque d'interruption du bus puis interruption totale du bus (autre exemple : interdiction du transport scolaire)
Solution alternative	Renvoi au Plan neige

TRAITEMENT DE LA SITUATION



5. AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

5.3. MÉDIAS DISTANTS | 5.3.2. Application Île-de-France Mobilités

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	J-1 AVANT LE JOUR DE CIRCULATION	LE JOUR DE CIRCULATION PERTURBÉ	LE JOUR DE CIRCULATION PERTURBÉ (CAS DE L'INTERDICTION DES TRANSPORTS SCOLAIRES)
DÉBUT DU MESSAGE			
Titre introductif	Structurer le titre comme suit : [Mode] + [indice de la ligne concernée] + [Tiret « - »] + [Cause] + [Deux points « : »] + [Conséquence / impact (indication de la durée seulement pour une perturbation sur un jour unique ou courte à décrire)]		
	Ex. : Bus 31 - Chutes de neige : service fortement perturbé le jeudi 14 décembre 2023	Ex. : Bus 31 - Chutes de neige : service interrompu le jeudi 14 décembre 2023	
Dernière date d'actualisation du message	Rappeler la date d'actualisation du message (à la minute près). Ex. : Mis à jour le 13/12/2023 à 11 h 26		
Formule de politesse	Ne pas inclure de formule de politesse.		
Déclaration d'identité	Ne pas déclarer d'identité.		
CORPS DU MESSAGE			
Délimitation temporelle précise de la conséquence	À la suite de la cause, préciser les jours ou l'horaire ; sinon la période anticipée, où les perturbations auront lieu.	Préciser les jours ou l'horaire où les perturbations auront lieu. Ex. : Le jeudi 14 décembre 2023,	
Cause/motif	Indiquer : • La cause de la perturbation parmi la nomenclature des causes possibles en annexe et en l'introduisant par la formule « en raison de » ; • Leur localisation précise (voie et commune).		
	Ex. : en raison d'un risque de chutes de neige,	Ex. : en raison de chutes de neige,	Ex. : sur ordre des autorités en raison d'un risque de chutes de neige,
Caractérisation générale de la conséquence	Indiquer, pour une conséquence délimitée géographiquement, en utilisant le gabarit de conséquence pour les travaux (déviation, arrêts non desservis) : • Le nom complet de la ligne concernée en utilisant le format suivant : [Mode] + [indice de la ligne] • Le sens de circulation affecté.		
	Indiquer, pour une conséquence générale, la réduction générale sur la fréquence ou la durée générale du retard à prévoir, en utilisant les gabarits de conséquences dans le Chapitre 1. Règles générales.		
	Conjuguer le verbe au futur : Ex. : le Bus 31 pourrait être fortement perturbé	Conjuguer le verbe au présent : Ex. : le Bus 31 est interrompu jusqu'à nouvel ordre	Ex. : les bus scolaires sont interrompus toute la journée. Les autres lignes circulent normalement.
Description précise de la conséquence	Indiquer, pour chaque conséquence si l'arrêt ou le tronçon n'est pas desservi, en précisant : • Le sens ou les deux sens de circulation perturbé ; • Le cas échéant, les restrictions ou les modifications des horaires de circulation.		
	Expliquer ensuite les conséquences plus globales, par exemple, une modification de terminus ou de départ. Conjuguer le verbe au futur :	Conjuguer le verbe au présent : Ex. : N/A	
Description précise de la solution alternative proposée	<ul style="list-style-type: none"> Pour une conséquence délimitée géographiquement, inviter les voyageurs à se reporter aux arrêts provisoires de remplacement (en donnant des repères pour que le voyageur trouve l'emplacement de l'arrêt provisoire) ou sur d'autres lignes en cas d'horaires restreints. Pour une conséquence générale, voir la règle générale en introduction. Ex. : N/A		



5. AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

5.3. MÉDIAS DISTANTS | 5.3.2. Application Île-de-France Mobilités

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	J-1 AVANT LE JOUR DE CIRCULATION	LE JOUR DE CIRCULATION PERTURBÉ	LE JOUR DE CIRCULATION PERTURBÉ (CAS DE L'INTERDICTION DES TRANSPORTS SCOLAIRES)
Renvoi à des supports d'information complémentaires	Ex. : N/A	Préciser que les horaires du calculateur d'itinéraire tiennent compte des perturbations, le cas échéant. Proposer aux voyageurs de consulter les supports statiques mis à leur disposition.	Ex. : Consultez le Plan neige pour plus d'information.
Répétition d'information dans le texte	Ne pas répéter d'information en plus de celles prévues par les prescriptions précédentes.		
FIN DU MESSAGE			
Formule de politesse conclusive	Ne pas déclarer d'identité.		
Zoom sur les lignes concernées	Ne pas rappeler les lignes concernées.		
RÈGLES GÉNÉRALES			
Cause/motif	👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 2. Applications mobiles et Chapitre 5. Information trafic en temps réel		

Prescriptions de traitement visuel

PICTOGRAMMES ET OBJETS GRAPHIQUES			
Symbole de mode		👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM	
Indices des lignes concernées par l'information avec notification de perturbation	Afficher l'/les indice(s) de(s) ligne(s) bus (mi-hauteur) concernée(s) par l'information et le pictogramme de perturbations trafic (taille moyenne) :	👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM	
MESSAGE D'INFORMATION			
CSCIV Livret Médias Distants	👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 2. Applications mobiles et Chapitre 5. Information trafic en temps réel		

Prescriptions dynamiques

SÉQUENCEMENT GÉNÉRAL			
Règle de diffusion	Diffuser le message dès que les informations sont connues, au plus tard quatre heures après la connaissance de l'impact par l'opérateur la veille du jour de circulation et au plus tard à 17 h.		Diffuser le message dès que les informations sont connues, au plus tard à l'échéance.
CSCIV Livret Médias Distants	👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 2. Applications mobiles et Chapitre 5. Information trafic en temps réel		
DIFFUSION			
Tranche horaire de diffusion	24 h/24		
Fréquence d'actualisation	Actualiser le message dès que des mises à jour sont connues.		
Retrait	Retirer le message en cours dès la publication du plus actuel.	Programmer la suppression du message à compter de la fin de service du dernier jour de circulation perturbé.	

5.

AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

5.3. MÉDIAS DISTANTS

5.3.3. Fils Twitter

5. AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

5.3. MÉDIAS DISTANTS | 5.3.3. Fils Twitter

Ordre d'affichage des écrans

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION PRÉVUE PRISE EN EXEMPLE

Type de bus	Bus à la fréquence
Cause	Chutes de neige
Conséquence	Risque d'interruption du bus puis interruption totale du bus
Solution alternative	Renvoi au Plan neige

TRAITEMENT DE LA SITUATION



5. AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

5.3. MÉDIAS DISTANTS | 5.3.3. Fils Twitter


Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	J-1 AVANT LE JOUR DE CIRCULATION	LE JOUR DE CIRCULATION PERTURBÉ	LE JOUR DE CIRCULATION PERTURBÉ (CAS DE L'INTERDICTION DES TRANSPORTS SCOLAIRES)	MESSAGE DE CLÔTURE
DÉBUT DU MESSAGE				
Identifiants du compte	Intituler le compte avec : <ul style="list-style-type: none"> Le nom d'affichage intitulé comme suit : « BUS nom du territoire exploité » ; Le @nomdutilisateur intitulé comme suit : « AAA_IDFM », avec AAA comme la reprise des initiales du nom du territoire dans un sigle, ou du nom clé du territoire, ou de l'abréviation des noms du territoire. Ex. : Bus Grand Melun @ARGBDS_IDFM (autres exemples : @MLV_IDFM , @Vexin_IDFM , @PoissyMur_IDFM , @EssonneSO_IDFM , etc.)			
Dernière date d'actualisation du message	Rappeler la date d'actualisation du message (à la minute près) si elle n'est pas automatiquement fournie par le média Ex. : Mis à jour le 13/12/2023 à 14 h 03			
Formule de politesse	Ne pas inclure de formule de politesse			
Déclaration d'identité	Ne pas déclarer d'identité			
CORPS DU MESSAGE				
Cause/motif	Indiquer succinctement la cause de la perturbation en la précédant d'un hashtag. Ex. : #RisquedeNeige			
Caractérisation générale de l'objet perturbé	Sur la même ligne que la cause, indiquer le mode et l'indice complet de la ligne concernée, sans espace en le précédant d'un hashtag. Ex. : #GrandMelun			
Délimitation temporelle précise de la conséquence	Préciser les jours (date complète) ou l'horaire ; sinon la période anticipée, où les perturbations auront lieu Ex. : 14 et 15 décembre			
Caractérisation générale de la conséquence	Indiquer, pour une conséquence délimitée géographiquement, en utilisant le gabarit de conséquence pour les travaux (déviation, arrêts non desservis) : <ul style="list-style-type: none"> Le nom complet de la ligne concernée en utilisant le format suivant : [Mode] + [indice de la ligne] Le sens de circulation affecté. Indiquer, pour une conséquence générale, la réduction générale sur la fréquence ou la durée générale du retard à prévoir, en utilisant les gabarits de conséquences dans le Chapitre 1. Règles générales. Re-préciser en début de phrase la cause exacte, notamment en cas de « risque » de perturbation, le cas échéant.			Prévenir les voyageurs de la fin de la cause des perturbations. Indiquer la reprise progressive du trafic
	Ex. : En raison d'un risque de chutes de neige, l'ensemble de vos lignes de bus pourraient être fortement perturbées.	Ex. : L'ensemble de vos lignes de bus sont interrompues jusqu'à nouvel ordre.	Ex. : L'ensemble des lignes de bus scolaires sont interrompues toute la journée. Les autres lignes circulent normalement.	Ex. : Fin du risque de chutes de neige, la circulation est progressivement rétablie sur les bus.


5. AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

5.3. MÉDIAS DISTANTS | 5.3.3. Fils Twitter

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	J-1 AVANT LE JOUR DE CIRCULATION	LE JOUR DE CIRCULATION PERTURBÉ	LE JOUR DE CIRCULATION PERTURBÉ (CAS DE L'INTERDICTION DES TRANSPORTS SCOLAIRES)	MESSAGE DE CLÔTURE
Renvoi à des supports d'information complémentaires	Par exception à la règle pour les médias distants, renvoyer au fil Twitter suivi, au site et à l'application Île-de-France Mobilités. Nota bene : Renvoyer temporairement vers les médias exploités par des opérateurs (ouverts pour le compte d'IdFM) jusqu'à la mise en service complète des médias propres IdFM. Ex. : + d'infos sur ce fil Twitter, l'application et le site iledefrance-mobilites.fr	Proposer aux voyageurs de consulter la fiche d'information travaux ainsi que les autres médias distants d'Île-de-France Mobilités (site et application). Ex. : Consultez le Plan neige disponible sur l'application et le site iledefrance-mobilites.fr		N/A
Répétition d'information dans le texte	Ne pas répéter d'information en plus de celles prévues par les prescriptions précédentes.			
FIN DU MESSAGE				
Formule de politesse conclusive	<ul style="list-style-type: none"> • Pour une conséquence délimitée géographiquement, présenter les excuses de l'opérateur uniquement dans le premier message d'IVC ; • Pour une conséquence générale incertaine, présenter les excuses de l'opérateur uniquement dans le message d'IVC de clôture. Ne pas présenter d'excuse sur les messages du même type ou concernant la même perturbation dans la même journée, à l'exception des réponses individuelles faites dans les commentaires sous les publications. Ex. : N/A			Ex. : Merci de votre compréhension.
Zoom sur les lignes concernées	Ne pas rappeler les lignes concernées.			
RÈGLES GÉNÉRALES				
CSCIV Livret Médias Distants	 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 3. Réseau social Twitter et Chapitre 5. Information trafic en temps réel			


Prescriptions de traitement visuel

PICTOGRAMMES ET OBJETS GRAPHIQUES				
Image	Insérer le logo Île-de-France Mobilités en photographie du compte Twitter avec le nom du territoire exploité par l'opérateur. 			
Pictogrammes	Utiliser des pictogrammes (voir bibliothèque des pictogrammes à utiliser) pour structurer le message : <ul style="list-style-type: none"> • Pictogramme de symbole de perturbation (hors travaux) au début de la 1^{ère} ligne décrivant la cause et la date de la perturbation (Warning sign) ; • Pictogramme des dates précises des conséquences des travaux au début de la 2^{ème} ligne (Spiral calendar pad) ; • Pictogramme de gravité de la perturbation au début de la 3^{ème} ligne chiffrant précisément la conséquence à prévoir (Green/Orange/Red circle) ; • Pictogramme de renvoi à d'autres sources d'informations au début de la 4^{ème} ligne incluant les renvois à d'autres médias (Rightwards arrow). Voir exemple et la Bibliothèque de pictogrammes en annexe			Appliquer les règles ci-contre pour les deux premiers pictogrammes. Utiliser le pictogramme de non-gravité de la perturbation au début de la troisième ligne du message de clôture (Green circle) pour symboliser la fin de la perturbation.

5. AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

5.3. MÉDIAS DISTANTS | 5.3.3. Fils Twitter

Prescriptions de traitement visuel

ITEM	J-1 AVANT LE JOUR DE CIRCULATION	LE JOUR DE CIRCULATION PERTURBÉ	LE JOUR DE CIRCULATION PERTURBÉ (CAS DE L'INTERDICTION DES TRANSPORTS SCOLAIRES)	MESSAGE DE CLÔTURE
Symbole de mode	Ne pas inclure de symbole de mode.			
Pictogramme de perturbations	<p>Si possible, joindre au message une image comportant le pictogramme de perturbations trafic :</p> <p>👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM</p> 	<p>Joindre au message le visuel du lien vers le site Île-de-France Mobilités (ce visuel s'affiche automatiquement lorsque l'on insère le lien dans le texte de la publication Twitter).</p>	N/A	
Indices des lignes concernées par l'information	<p>Si possible, joindre au message une image de l'objet perturbé : image du compte Twitter ou image comportant l'/les indice(s) de ligne bus (toute hauteur) concernée(s) par l'information :</p> <p>👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM</p> 	N/A		
RÈGLES GÉNÉRALES				
CSCIV Livret Médias Distants	👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 3. Réseau social Twitter et Chapitre 5. Information trafic en temps réel			

Prescriptions dynamiques

SÉQUENCEMENT GÉNÉRAL				
Règle de diffusion	Diffuser le message dès que les informations sont connues, au plus tard quatre heures après la connaissance de l'impact par l'opérateur la veille du jour de circulation et au plus tard à 17h.	Diffuser le message dès que les informations sont connues.	Diffuser le message dès que les informations sont connues.	Diffuser le message dès que les informations sont connues.
CSCIV Livret Médias Distants	👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 3. Réseau social Twitter et Chapitre 5. Information trafic en temps réel			
DIFFUSION				
Tranche horaire de diffusion	24 h/24			
Fréquence d'actualisation	Actualiser le message dès que des mises à jour sont connues.			

5.

AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

5.4. DIFFUSEURS SONORES

5.

AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

5.4. DIFFUSEURS SONORES

**5.4.1. Diffuseurs sonores embarqués
(annonces pré-enregistrées)**

5. AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

5.4. DIFFUSEURS SONORES | 5.4.1. Diffuseurs sonores embarqués (annonces pré-enregistrées)

Ordre de diffusion des messages sonores

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION PRÉVUE PRISE EN EXEMPLE	Type de bus	Bus à la fréquence
	Cause	Cérémonie de commémoration le 11 novembre
	Conséquence	Plusieurs arrêts non desservis en direction de Gare de Torcy ; terminus et départ modifié
	Solution alternative	Non connue

TRAITEMENT DE LA SITUATION



[à confirmer] Jingle perturbations prévues

« Le mardi 11 novembre 2025, en raison d'un événement sur le trajet du Bus 13, les arrêts Les Douves jusqu'à l'arrêt Poirier de la Butte ne seront pas desservis en direction de Gare de Torcy. Le Bus 13 effectuera son terminus et son départ à l'arrêt Mairie.

Consultez le site et l'application Île-de-France Mobilités pour plus d'information. »

[à confirmer] Jingle perturbations prévues

« Le mardi 11 novembre 2025, en raison d'un événement sur le trajet du Bus 13, les arrêts Les Douves jusqu'à l'arrêt Poirier de la Butte ne sont pas desservis en direction de Gare de Torcy. Le Bus 13 effectue son terminus et son départ à l'arrêt Mairie.

Consultez le site et l'application Île-de-France Mobilités pour plus d'information »

5. AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

5.4. DIFFUSEURS SONORES | 5.4.1. Diffuseurs sonores embarqués (annonces pré-enregistrées)

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	À PARTIR DE 21 JOURS AVANT LE PREMIER JOUR DE CIRCULATION (À L'APPRÉCIATION DE L'OPÉRATEUR)	LES JOURS DE CIRCULATION PERTURBÉS
DÉBUT DU MESSAGE		
Titre introductif	Ne pas inclure de titre.	
Formule de politesse	Ne pas inclure de formule de politesse.	
Déclaration d'identité	Ne pas déclarer d'identité.	
CORPS DU MESSAGE		
Délimitation temporelle précise de la conséquence	Préciser les jours (date complète) ou l'horaire où les perturbations auront lieu. Ex. : Le mardi 11 novembre 2025,	
Cause / motif	Indiquer succinctement la cause de la perturbation (en utilisant la nomenclature des causes en annexe) et en l'introduisant par la formule « en raison de ». Ex. : en raison d'un évènement sur le trajet du Bus 13,	
Caractérisation générale de la conséquence	Indiquer, pour une conséquence délimitée géographiquement, en utilisant le gabarit de conséquence pour les travaux (déviation, arrêts non desservis) : <ul style="list-style-type: none"> Le nom complet de la ligne concernée en utilisant le format suivant : [Mode] + [indice de la ligne] ; Le sens de circulation affecté. Indiquer, pour une conséquence générale, la réduction générale sur la fréquence ou la durée générale du retard à prévoir, en utilisant les gabarits de conséquences dans le Chapitre 1. Règles générales.	
	Conjuguer le verbe au futur : Ex. : « sur le trajet du Bus 13 » remonté dans le champ Cause	Conjuguer le verbe au présent : Ex. : « sur le trajet du Bus 13 » remonté dans le champ Cause
Description précise de la conséquence	Indiquer les conséquences, en les synthétisant si possible, si un arrêt ou un tronçon n'est pas desservi, en précisant : <ul style="list-style-type: none"> Le sens ou les deux sens de circulation perturbé ; Le cas échéant, les restrictions ou les modifications des horaires de circulation. Expliquer ensuite les conséquences plus globales, par exemple, une modification de terminus ou de départ.	
	Conjuguer le verbe au futur : Ex. : les arrêts Les Douves jusqu'à l'arrêt Poirier de la Butte ne seront pas desservis en direction de Gare de Torcy. Le Bus 13 effectuera son terminus et son départ à l'arrêt Mairie.	Conjuguer le verbe au présent : Ex. : les arrêts Les Douves jusqu'à l'arrêt Poirier de la Butte ne sont pas desservis en direction de Gare de Torcy. Le Bus 13 effectue son terminus et son départ à l'arrêt Mairie.
Description précise de la solution alternative proposée	Ne pas indiquer les solutions alternatives.	
Renvoi à des supports d'information complémentaires	Renvoyer à l'application et au site Île-de-France Mobilités. Ex. : Consultez le site et l'application Île-de-France Mobilités pour plus d'information.	
Répétition d'information dans le texte	Ne pas répéter d'information en plus de celles prévues par les prescriptions précédentes.	
FIN DU MESSAGE		
Formule de politesse conclusive	Ne pas présenter les excuses de l'opérateur.	
Zoom sur les lignes concernées	Ne pas rappeler les lignes concernées.	
RÈGLES GÉNÉRALES		
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitre 16. Diffuseurs sonores	

5. AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

5.4. DIFFUSEURS SONORES | 5.4.1. Diffuseurs sonores embarqués (annonces pré-enregistrées)

Prescriptions de traitement visuel

ITEM	À PARTIR DE 21 JOURS AVANT LE PREMIER JOUR DE CIRCULATION (À L'APPRÉCIATION DE L'OPÉRATEUR)	LES JOURS DE CIRCULATION PERTURBÉS
PICTOGRAMMES ET OBJETS GRAPHIQUES		
Identification sonore	Commencer systématiquement par un jingle de perturbations prévues. [à confirmer] Jingle perturbations non prévues	
ENREGISTREMENT		
Genre du locuteur	Enregistrer la voix d'un homme.	
Ton	Préférer un ton neutre.	
MESSAGE D'INFORMATION		
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitre 16. Diffuseurs sonores	

Prescriptions dynamiques

SÉQUENCEMENT GÉNÉRAL		
Règle de diffusion	Diffuser le message dès que les informations sont connues.	Diffuser le message dès le début du service du premier jour perturbé.
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitre 16. Diffuseurs sonores	
DIFFUSION		
Tranche horaire de diffusion	👁 Voir les règles générales applicables aux diffuseurs sonores	
Fréquence d'actualisation	Actualiser le message dès que des mises à jour sont connues, sinon une fois toutes les 24 h a minima.	
Retrait	Retirer le message dès la publication du plus actuel.	Programmer la suppression du message à compter de la fin de service du dernier jour de circulation perturbé.

5.

AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

5.4. DIFFUSEURS SONORES

**5.4.2. Diffuseurs sonores au point d'arrêt
(annonces pré-enregistrées, sur commande)**

5. AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

5.4. DIFFUSEURS SONORES | 5.4.2. Diffuseurs sonores au point d'arrêt (annonces pré-enregistrées, sur commande)

Ordre de diffusion des messages sonores

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION PRÉVUE PRISE EN EXEMPLE

Type de bus	Plusieurs lignes de bus
Cause	Chutes de neige
Conséquence	Risque d'interruption du Bus puis interruption totale du Bus
Solution alternative	Renvoi au Plan Neige

TRAITEMENT DE LA SITUATION



[à confirmer] Jingle perturbations prévues

« Le mardi 14 janvier 2023, en raison d'un risque de chutes de neige, le Bus 31 pourrait être fortement perturbé.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site et l'application Île-de-France Mobilités. »



[à confirmer] Jingle perturbations prévues

« Le mardi 14 janvier 2023, en raison de chutes de neige, le Bus 31 est interrompu toute la journée.

Pour plus d'information, consultez le Plan neige disponible sur le site et l'application Île-de-France Mobilités. »



[à confirmer] Jingle perturbations prévues

« Le mardi 14 janvier 2023, sur ordre des autorités en raison de chutes de neige, les bus scolaires sont interrompus toute la journée. Les autres lignes circulent normalement.

Pour plus d'information, consultez le Plan neige disponible sur le site et l'application Île-de-France Mobilités. »

5. AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

5.4. DIFFUSEURS SONORES | 5.4.2. Diffuseurs sonores au point d'arrêt (annonces pré-enregistrées, sur commande)

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	J-1 AVANT LE JOUR DE CIRCULATION (OPTIONNEL)	LE JOUR DE CIRCULATION PERTURBÉ	LE JOUR DE CIRCULATION PERTURBÉ (CAS DE L'INTERDICTION DES TRANSPORTS SCOLAIRES)
DÉBUT DU MESSAGE			
Titre introductif		Ne pas inclure de titre.	
Formule de politesse		Ne pas inclure de formule de politesse.	
Déclaration d'identité		Ne pas déclarer d'identité.	
CORPS DU MESSAGE			
Délimitation temporelle précise de la conséquence		Préciser les jours (date complète) ou l'horaire où les perturbations auront lieu. Ex. : Le mardi 14 janvier 2023,	
Cause / motif	Indiquer succinctement la cause de la perturbation (en utilisant la nomenclature des causes en annexe) et en l'introduisant par la formule « en raison de ». Ex. : en raison d'un risque de chutes de neige,		
Caractérisation générale de la conséquence	Indiquer, pour une conséquence délimitée géographiquement, en utilisant le gabarit de conséquence pour les travaux (déviation, arrêts non desservis) : <ul style="list-style-type: none"> Le nom complet de la ligne concernée en utilisant le format suivant : [Mode] + [indice de la ligne] ; Le sens de circulation affecté. Indiquer, pour une conséquence générale, la réduction générale sur la fréquence ou la durée générale du retard à prévoir, en utilisant les gabarits de conséquences dans le Chapitre 1. Règles générales.		
	Conjuguer le verbe au futur : Ex. : le Bus 31 pourrait être fortement perturbé,	Conjuguer le verbe au présent : Ex. : le Bus 31 est interrompu toute la journée,	Conjuguer le verbe au présent : Ex. : les bus scolaires sont interrompus toute la journée,
	Indiquer les conséquences, en les synthétisant si possible, si un arrêt ou un tronçon n'est pas desservi, en précisant : <ul style="list-style-type: none"> Le sens ou les deux sens de circulation perturbé ; Le cas échéant, les restrictions ou les modifications des horaires de circulation. Expliquer ensuite les conséquences plus globales, par exemple, une modification de terminus ou de départ.		
Description précise de la conséquence	Conjuguer le verbe au futur : Ex. : N/A	Conjuguer le verbe au présent : Ex. : N/A	
Description précise de la solution alternative proposée	Ne pas indiquer les solutions alternatives.		
Renvoi à des supports d'information complémentaires	Renvoyer au Plan neige disponible sur l'application et le site Île-de-France Mobilités. Ex. : Pour plus d'information, consultez le Plan neige disponible sur le site et l'application Île-de-France Mobilités.		
Répétition d'information dans le texte	Ne pas répéter d'information en plus de celles prévues par les prescriptions précédentes.		
FIN DU MESSAGE			
Formule de politesse conclusive	Ne pas présenter les excuses de l'opérateur.		
Zoom sur les lignes concernées	Ne pas rappeler les lignes concernées.		
RÈGLES GÉNÉRALES			
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitre 16. Diffuseurs sonores		

5. AUTRES SITUATIONS PERTURBÉES PRÉVUES

5.4. DIFFUSEURS SONORES | 5.4.2. Diffuseurs sonores au point d'arrêt (annonces pré-enregistrées, sur commande)

Prescriptions de traitement visuel

ITEM	J-1 AVANT LE JOUR DE CIRCULATION (OPTIONNEL)	LE JOUR DE CIRCULATION PERTURBÉ	LE JOUR DE CIRCULATION PERTURBÉ (CAS DE L'INTERDICTION DES TRANSPORTS SCOLAIRES)
PICTOGRAMMES ET OBJETS GRAPHIQUES			
Identification sonore		Commencer systématiquement par un jingle de perturbations prévues. [à confirmer] Jingle perturbations non prévues	
ENREGISTREMENT			
Genre du locuteur		Enregistrer la voix d'un homme.	
Ton		Préférer un ton neutre.	
MESSAGE D'INFORMATION			
CSCIV Livret Contenus		👁 Voir Chapitre 16. Diffuseurs sonores	

Prescriptions dynamiques

SÉQUENCEMENT GÉNÉRAL			
Règle de diffusion		Diffuser le message dès le début du service du premier jour perturbé.	
CSCIV Livret Contenus		👁 Voir Chapitre 16. Diffuseurs sonores	
DIFFUSION			
Tranche horaire de diffusion		👁 Voir les règles générales applicables aux diffuseurs sonores	
Fréquence d'actualisation		Actualiser le message dès que des mises à jour sont connues, sinon une fois toutes les 24h a minima.	
Retrait		Programmer la suppression du message à compter de la fin de service du dernier jour de circulation perturbé.	

6.

**SITUATIONS PERTURBÉES
NON PRÉVUES**

6. SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES

Introduction

DÉFINITION

Une situation perturbée non prévue renvoie à toute situation ayant un impact sur la circulation sur le réseau de l'opérateur qui ne pouvait être anticipée avant 17 h la veille du jour de circulation.

CAS D'APPLICATION CONCRÈTE

Les prescriptions incluses dans le présent chapitre s'appliquent dès lors qu'un événement non prévu la veille du jour de circulation à 17 h affecte la réalisation de l'offre de transport.

Ces perturbations peuvent être connues par l'opérateur à trois moments distincts :

- Perturbations connues entre J-1 17 h et le jour de circulation ;
- Perturbations à impact différé qui sont connues pendant le jour de circulation ;
- Perturbations inopinées en cours.

Ces événements peuvent être de divers ordres. Une nomenclature représentative des cas d'usages possibles des causes de perturbations est proposée en annexe.

CAS D'EXCLUSION

Les prescriptions incluses dans le présent chapitre ne s'appliquent pas en cas de :

- Perturbations dont la durée excède un jour entier, pour les conséquences à compter du deuxième jour de circulation, qui sont régies par les Chapitres 3. Situations perturbées prévues de travaux, 4. Situations perturbées prévues de grèves, 5. Autres situations perturbées prévues, en tant que situations perturbées déjà connues la veille du jour de circulation à 17 h ;
- Situations de crise gérées par une cellule ad hoc.

CHRONOGRAMMES PROPRES AUX SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES

Les opérateurs sont contractuellement tenus de transmettre aux voyageurs les informations relatives aux perturbations en temps réel, selon les trois moments précédemment distingués où la situation perturbée non prévue devient connue.

Les chronogrammes de diffusion sont détaillés dans la matrice de diffusion ci-après.

Les prescriptions incluses dans le présent chapitre suivent en priorité le chronogramme des situations en cours, en fonction des besoins d'information voyageurs identifiés.

PÉRIMÈTRE DES CONSÉQUENCES DES SITUATIONS NON PRÉVUES SUR LA RÉALISATION DE L'OFFRE

Les conséquences des situations non prévues déclenchant les messages d'IVC sont les suivantes :

1. Bus à la fréquence :
 - a. Déviation ou arrêt non desservi ;
 - b. Temps de trajet par tronçon supérieur de 50 % au temps de trajet moyen ;
 - c. Temps d'attente à l'arrêt supérieur à deux fois la fréquence.
2. Bus à l'horaire :
 - a. Déviation ou arrêt non desservi ;
 - b. Retard supérieur à 10 minutes.

Les voyageurs sont informés des conséquences mineures sur l'offre par les écrans prochains passages qui affichent les délais supplémentaires.

Les supports à utiliser pour chacune de ces différentes conséquences sont détaillés dans la deuxième matrice de diffusion ci-après.

La caractérisation des perturbations devra également permettre de déterminer l'étendue de la diffusion des messages à destination des voyageurs sur les supports sur site (afficheurs digitaux et diffuseurs sonores) :

- Quels sont les véhicules perturbés ? Diffusion dans les véhicules perturbés uniquement ou dans tous les véhicules ;
- Quels sont les arrêts perturbés ? Diffusion dans les arrêts perturbés uniquement (une direction ou un tronçon perturbé (1 à N arrêts) uniquement) ou sur toute la ligne.

6. SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES

Situations données en exemple

Les situations données en exemple dans les cas traités ci-après sont celles de perturbations comme un « incident sur la chaussée », dont les conséquences bloquent le trajet nominal du bus au-delà des seuils précédemment fixés, et pour un nombre significatif de véhicules.

THÈMES	ORIENTATIONS À APPLIQUER
Degré de précisions des informations à transmettre aux voyageurs après la perturbation	<ul style="list-style-type: none"> Le premier besoin des voyageurs est de recevoir des informations régulièrement rafraîchies qui les maintiennent informés de l'évolution de la perturbation, de son traitement, etc. À noter que les informations utiles aux déplacements des voyageurs doivent être transmises le plus rapidement possible à partir du moment où elles sont connues de l'opérateur, dans le respect des obligations stipulées dans les contrats qui lient les opérateurs à Île-de-France Mobilités. Les messages transmis aux voyageurs comportent donc des informations de plus en plus précises : <ul style="list-style-type: none"> Les premiers messages à TO + 3 min, + 5 min voire + 10 min, doivent informer le voyageur de l'existence d'une perturbation par un message réflexe puis d'en donner les premières caractéristiques qui sont connues ; Pour les messages suivants, les voyageurs doivent recevoir des informations chiffrées ou qualifiées, qui leur permettent d'appréhender la perturbation et ses conséquences. Il est donc attendu des opérateurs, pour ces communications : <ol style="list-style-type: none"> De chiffrer la durée du retard, la réduction de la fréquence, etc. dès lors qu'elle est déterminable ; Si cela est impossible, de qualifier l'intensité de la conséquence (léger, intermédiaire, fort, interruption totale) au moyen : <ul style="list-style-type: none"> du gabarit de qualification de conséquence indiqué dans le Chapitre 1. Règles générales ; du gabarit de formulation des conséquences ci-après.

Formulation des conséquences à communiquer aux voyageurs

TYPE DE CONSÉQUENCE	TEXTE PROVISOIRE EN CAS DE CONSÉQUENCE NON ENCORE DÉTERMINÉE	TEXTE CIBLE À COMMUNIQUER AUX VOYAGEURS
TOUS LES TYPES DE BUS		
Déviation	N/A	« le bus sera dévié ».
Arrêts non desservis		« l'arrêt [nom de l'arrêt] ne sera pas desservi » ; ou « les arrêts [nom de l'arrêt] jusqu'à l'arrêt [nom de l'arrêt] ne seront pas desservis ».
BUS À LA FRÉQUENCE		
Temps de trajet par tronçon supérieur à 50 % au temps de trajet moyen	Utiliser les gabarits des conséquences des perturbations sur le trafic présenté dans le Chapitre 1. Règles générales.	« le bus N sera [voir gabarit de qualification de conséquence dans le Chapitre 1. Règles générales] perturbé » ;
Temps d'attente à l'arrêt supérieur à deux fois la fréquence		Puis, <ul style="list-style-type: none"> Allongement de la fréquence : <ul style="list-style-type: none"> Gabarit long : « la fréquence est estimée à un bus toutes les N minutes en direction de » ; Gabarit court : « prévoir un bus toutes les N minutes en direction de » ; Allongement du temps de parcours : « Prévoir un allongement du temps de parcours de N minutes. »
BUS À L'HORAIRE		
Retard supérieur à 10 minutes	Retard estimé : <ul style="list-style-type: none"> À plus de 10 minutes : « le bus 178 est perturbé » ; À plus de 30 minutes : « le bus 178 est fortement perturbé » ; À un horaire au-delà de la course suivante : « le bus 178 est provisoirement interrompu ». 	« le bus 31 subira un retard de 19 minutes »

6. SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES

Matrice du chronogramme de diffusion par support utilisé

TYPES DE SUPPORTS	SUPPORTS	SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES CONNUES ENTRE J-1 17 H ET LE DÉBUT DE SERVICE		SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES À IMPACT DIFFÉRÉ QUI SONT CONNUS PENDANT LE JOUR DE CIRCULATION			SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES EN COURS (CAS GÉNÉRAL)		
		DÉBUT DU SERVICE	MESSAGE DE CLÔTURE	T0 + 3 MIN	T1 + 5 MIN	MESSAGE DE CLÔTURE	T0 + 3 MIN	T1 + 5 MIN (ACTUALISÉ TOUTES LES 5 MIN AU-DELÀ)	MESSAGE DE CLÔTURE
AFFICHEURS DIGITAUX	Afficheurs embarqués en hauteur (en travée)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Afficheurs espaces accueil	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau (écran Prochains passages)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau (écran Infos voyageurs)								
SUPPORTS STATIQUES	Supports statiques au point d'arrêt								
	Supports statiques embarqués								
MÉDIAS DISTANTS	Site internet (bureau et mobile)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Application	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Fil local du réseau social Twitter	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
DIFFUSEURS SONORES	Diffuseurs sonores embarqués (annonces pré-enregistrées)*	✓*	✓*	✓*	✓*	✓*	✓*	✓*	✓*
	Diffuseurs sonores embarqués (annonces improvisées du PCL/PCC)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	Diffuseurs sonores au point d'arrêt (annonces pré-enregistrées)*	✓*	✓*	✓*	✓*	✓*	✓*	✓*	✓*

* Prescriptions à venir dans une version ultérieure

Voir détails page suivante

6. SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES

Matrice du chronogramme de diffusion par support utilisé selon les natures de conséquence

TYPES DE SUPPORTS	SUPPORTS	PAGES	SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES EN COURS - BUS À LA FRÉQUENCE			SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES EN COURS - BUS À L'HORAIRE	
			DÉVIATION / ARRÊT NON DESSERVI	TEMPS DE TRAJET PAR TRONÇON SUPÉRIEUR DE 50 % AU TEMPS DE TRAJET MOYEN	TEMPS D'ATTENTE À L'ARRÊT SUPÉRIEUR À DEUX FOIS LA FRÉQUENCE	DÉVIATION / ARRÊT NON DESSERVI	RETARD SUPÉRIEUR À 10 MIN
AFFICHEURS DIGITAUX	Afficheurs embarqués en hauteur (en travée)	p. 242	Dans les véhicules concernés			Dans les véhicules concernés	
	Afficheurs espaces accueil	p. 246	✓	Aux arrêts concernés	Aux arrêts concernés	✓	Aux arrêts concernés
	Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau (écran Prochains passages)	p. 251	✓	Aux arrêts concernés	Aux arrêts concernés	✓	Aux arrêts concernés
	Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau (écran Infos voyageurs)	N/A					
SUPPORTS STATIQUES	Supports statiques au point d'arrêt	N/A					
	Supports statiques embarqués	N/A					
MÉDIAS DISTANTS	Site internet (bureau et mobile)	p. 258	✓	✓	✓	✓	✓
	Application	p. 263	✓	✓	✓	✓	✓
	Fil local du réseau social Twitter	p. 268	✓	✓	✓	✓	✓
DIFFUSEURS SONORES	Diffuseurs sonores embarqués (annonces pré-enregistrées)*	p. 274	✓*	✓*	✓*	✓*	✓*
	Diffuseurs sonores embarqués (annonces improvisées du PCL/PCC)	p. 275	✓	Dans les véhicules concernés	Dans les véhicules concernés	✓	Dans les véhicules concernés
	Diffuseurs sonores au point d'arrêt (annonces pré-enregistrées)*	p. 280	✓*	✓*	✓*	✓*	✓*

* Prescriptions à venir dans une version ultérieure

6.

SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES

6.1. AFFICHEURS DIGITAUX

6.

SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES

6.1. AFFICHEURS DIGITAUX

6.1.1. Afficheurs en hauteur en travée

6. SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES

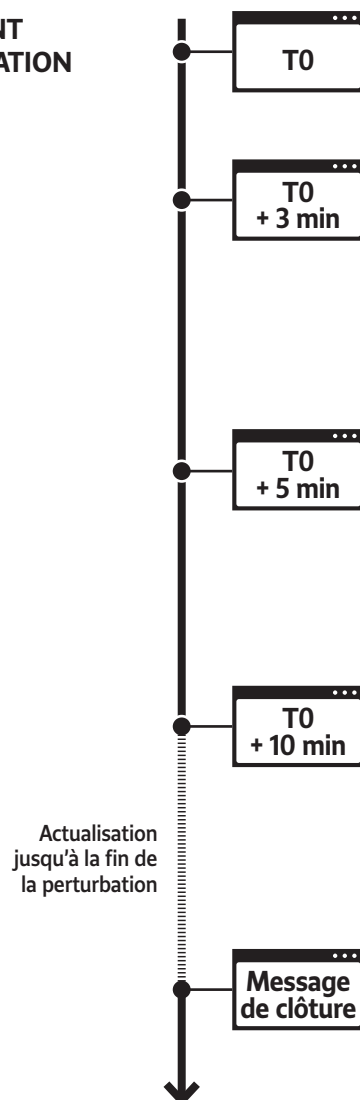
6.1. AFFICHEURS DIGITAUX | 6.1.1. Afficheurs en hauteur en travée

Ordre d'affichage des écrans

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION NON PRÉVUE PRISE EN EXEMPLE

Type de bus	Bus à la fréquence
Cause	Incident sur la chaussée av. Aristide Briand à Bagneux à 14 h 28
Conséquence	Un arrêt non desservi dans les deux sens jusqu'à 19 h 30
Solution alternative	Non connue

TRAITEMENT DE LA SITUATION



14:28 > Début de la perturbation

Information voyageurs 14:31

BUS 94

Un incident vient de se produire sur votre ligne, veuillez rester attentifs aux informations de trafic.

Plus d'information, consultez l'application ou le site www.iledefrance-mobilites.fr

Information voyageurs 14:33

BUS 94

En raison d'un incident sur la chaussée av. Aristide Briand à Bagneux à 14 h 28, l'arrêt Paul Verlaine ne sera pas desservi jusqu'à 20 h 30 environ. Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée.

Plus d'information, consultez l'application ou le site www.iledefrance-mobilites.fr

Information voyageurs 14:38

BUS 94

En raison d'un incident sur la chaussée av. Aristide Briand à Bagneux à 14 h 28, l'arrêt Paul Verlaine ne sera pas desservi dans les deux sens jusqu'à 19 h 30. Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée.

Plus d'information, consultez l'application ou le site www.iledefrance-mobilites.fr

Information voyageurs 16:37

BUS 94

L'incident sur la chaussée à Bagneux est maintenant terminé. Le trafic reprend progressivement, l'arrêt Paul Verlaine est desservi dans les deux sens. Merci de votre compréhension.

Plus d'information, consultez l'application ou le site www.iledefrance-mobilites.fr

6. SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES

6.1. AFFICHEURS DIGITAUX | 6.1.1. Afficheurs en hauteur en travée

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	T0 + 3 MIN	T0 + 5 MIN	T0 + 10 MIN ET À CHAQUE ACTUALISATION JUSQU'À LA FIN DE LA PERTURBATION	MESSAGE DE CLÔTURE
DÉBUT DU MESSAGE				
Titre introductif			Ne pas inclure de titre.	
Formule de politesse			Ne pas inclure de formule de politesse.	
Déclaration d'identité			Ne pas déclarer d'identité.	
CORPS DU MESSAGE				
Cause / motif	Indiquer succinctement la survenance d'une perturbation et la séparer de la mention suivante par une virgule. Ex. : Un incident vient de se produire sur votre ligne,	Indiquer : <ul style="list-style-type: none"> La cause de la perturbation parmi la nomenclature des causes possibles en annexe et en l'introduisant par la formule « en raison de » ; Leur localisation précise (voie et commune) ; L'heure de sa survenance (lorsqu'elle est connue). Ex. : En raison d'un incident sur la chaussée av. Aristide Briand à Bagneux à 14 h 28,		Indiquer, dès lors que la cause de la perturbation a disparu, que l'incident est terminé. Indiquer uniquement la commune du lieu de la cause de la perturbation. Ex. : L'incident sur la chaussée à Bagneux est maintenant terminé.
Caractérisation précise de la conséquence	N/A	Indiquer, au fur et à mesure que ces informations sont connues, dans l'ordre : <ul style="list-style-type: none"> La conséquence précise : les déviations et les arrêts non desservis, la réduction générale sur la fréquence ou la durée générale du retard à prévoir ; Le sens de circulation affecté. Actualiser régulièrement les informations de manière aussi précise que possible et qualifier la gravité de la perturbation sur le trafic en cas d'impossibilité de chiffrer la conséquence, conformément aux gabarits de conséquence (voir Chapitre 1. Règles générales). Ex. : l'arrêt Paul Verlaine ne sera pas desservi	Ex. : l'arrêt Paul Verlaine ne sera pas desservi dans les deux sens	Indiquer le retour progressif à la réalisation normale de l'offre, et, si le nombre de caractères le permet, que la conséquence précédemment évoquée est neutralisée. Ex. : Le trafic reprend progressivement, l'arrêt Paul Verlaine est desservi dans les deux sens.
Indication temporelle précise de la reprise du trafic	N/A	Indiquer l'heure de reprise estimée du trafic en l'actualisant avec les dernières informations, et en précisant le degré de certitude sur sa connaissance. Pour les conséquences dont la perturbation est estimée à moins d'une heure , indiquer que la conséquence durera une heure environ, à condition que l'heure initiale de la perturbation soit connue et indiquée aux voyageurs dans le message. Ex. : jusqu'à 20 h 30 environ.	Ex. : jusqu'à 19 h 30.	N/A
Description précise de la solution alternative proposée	N/A	Indiquer une seule solution de substitution, s'il en existe et si elle est identifiée, et uniquement si le nombre de caractères le permet, dont l'appréciation finale est laissée au coordinateur de l'IV.		N/A
Répétition d'information dans le texte	Ne pas répéter d'information en plus de celles prévues par les prescriptions précédentes			
FIN DU MESSAGE				
Formule de politesse conclusive	Inviter les voyageurs à rester attentifs aux informations diffusées. Ex : veuillez rester attentifs aux informations de trafic.	Présenter les excuses de l'opérateur, uniquement si la limite du nombre de caractères le permet. Sinon, omettre la présentation des excuses de l'opérateur. Ex : Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée.		Utiliser le gabarit de formule de politesse pour les messages de clôture. Ex : Merci de votre compréhension.



6. SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES

6.1. AFFICHEURS DIGITAUX | 6.1.1. Afficheurs en hauteur en travée

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	T0 + 3 MIN	T0 + 5 MIN	T0 + 10 MIN ET À CHAQUE ACTUALISATION JUSQU'À LA FIN DE LA PERTURBATION	MESSAGE DE CLÔTURE
Zoom sur les lignes concernées			Ne pas rappeler les lignes concernées.	
Renvoi à des supports d'information complémentaires			Renvoyer à l'application et au site Île-de-France Mobilités, en affichant cette mention en miniature par rapport au texte précédent. Ex : Plus d'informations, consultez l'application ou le site iledefrance-mobilites.fr	
RÈGLES GÉNÉRALES				
CSCIV Livret Contenus			👁 Voir Chapitre 14. Afficheurs embarqués	
Prescriptions afficheurs digitaux			👁 Voir Volume 1 Modes Bus/BHNS/Car > Chapitre 1.2. Afficheurs en hauteur en travée	

Prescriptions de traitement visuel

PICTOGRAMMES ET OBJETS GRAPHIQUES				
Symbole de mode			👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM	
Indices des lignes concernées par l'information avec notification de perturbation		Afficher l'/les indice(s) de(s) ligne(s) bus (mi-hauteur) concernée(s) par l'information et le pictogramme de perturbations trafic (taille grande) :	👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM	
MESSAGE D'INFORMATION				
CSCIV Livret Contenus			👁 Voir Chapitre 14. Afficheurs embarqués	
Prescriptions afficheurs digitaux			👁 Voir Volume 1 Modes Bus/BHNS/Car > Chapitre 1.2. Afficheurs en hauteur en travée	

Prescriptions dynamiques

SÉQUENCÉMENT GÉNÉRAL				
Règle de diffusion			Diffuser le message dès que les informations sont connues. Ne diffuser que dans les véhicules perturbés. Par exemple, si un seul sens de circulation est concerné, ne pas diffuser dans les véhicules roulants dans l'autre direction.	
CSCIV Livret Contenus			👁 Voir Chapitre 14. Afficheurs embarqués	
Prescriptions afficheurs digitaux			👁 Voir Volume 1 Modes Bus/BHNS/Car > Chapitre 1.2. Afficheurs en hauteur en travée	
DIFFUSION				
Tranche horaire de diffusion			À tout moment pendant les horaires de service.	
Fréquence d'actualisation			Actualiser le message dès que les mises à jour sont connues.	
Retrait		Retirer le message dès la publication du plus actuel.		Programmer la suppression du message 30 minutes après la date de fin de la perturbation, sauf cas exceptionnel laissé à l'appréciation de l'opérateur de transport.

6.

SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES

6.1. AFFICHEURS DIGITAUX

6.1.2. Afficheurs espaces accueil

6. SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES

6.1. AFFICHEURS DIGITAUX | 6.1.2. Afficheurs espaces accueil

Ordre d'affichage des écrans

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION NON PRÉVUE PRISE EN EXEMPLE

Type de bus	Bus à la fréquence
Cause	Incident sur la chaussée rue Louis Calmel à Gennevilliers à 15 h 32
Conséquence	Fréquence réduite à un bus toutes les 21 min en direction de La Défense pendant une heure, soit plus d'un bus sur 2 (fréquence nominale 1 bus toutes les 12 min)
Solution alternative	Une possibilité parmi plusieurs (emprunter les métros 13 puis 1)

TRAITEMENT DE LA SITUATION



15:32
> Début de la perturbation

15:35

Prochains passages

- T2 Pont de Bezons: 05 min | 12 min
- T2 Porte de Versailles: 08 min | 16 min
- BUS 73 Robinson RER: 12 min | 24 min
- BUS 178 Gennevilliers: 08 min | Retardé

Message d'incident: Un incident vient de se produire sur votre ligne, veuillez rester attentifs aux informations de trafic.

Plus d'informations, consultez l'application ou le site iledefrance-mobilites.fr

15:37

Prochains passages

- T2 Pont de Bezons: 05 min | 12 min
- T2 Porte de Versailles: 08 min | 16 min
- BUS 73 Robinson RER: 12 min | 24 min
- BUS 178 Gennevilliers: 08 min | 29 min

Message d'incident: En raison d'un incident sur la chaussée rue Louis Calmel à Gennevilliers à 15 h 32, le Bus 178 est perturbé en direction de La Défense pendant une heure environ. Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée.

Plus d'informations, consultez l'application ou le site iledefrance-mobilites.fr

16:22

Prochains passages

- T2 Pont de Bezons: 05 min | 12 min
- T2 Porte de Versailles: 08 min | 16 min
- BUS 73 Robinson RER: 12 min | 24 min
- BUS 178 Gennevilliers: 08 min | 29 min

Message d'incident: En raison d'un incident sur la chaussée rue Louis Calmel à Gennevilliers à 15 h 32, prévoyez un bus toutes les 21 min en direction de La Défense pendant une heure. Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée.

Plus d'informations, consultez l'application ou le site iledefrance-mobilites.fr

16:22

Prochains passages

- T2 Pont de Bezons: 05 min | 12 min
- T2 Porte de Versailles: 08 min | 16 min
- BUS 73 Robinson RER: 12 min | 24 min
- BUS 178 Gennevilliers: 08 min | 11 min

Message de clôture: L'incident sur la chaussée à Gennevilliers est maintenant terminé. Le trafic reprend progressivement. Merci de votre compréhension.

Plus d'informations, consultez l'application ou le site iledefrance-mobilites.fr

6. SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES

6.1. AFFICHEURS DIGITAUX | 6.1.2. Afficheurs espaces accueil

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	T0 + 3 MIN	T0 + 5 MIN	T0 + 10 MIN ET À CHAQUE ACTUALISATION JUSQU'À LA FIN DE LA PERTURBATION	MESSAGE DE CLÔTURE
DÉBUT DU MESSAGE				
Titre introductif			Ne pas inclure de titre.	
Formule de politesse			Ne pas inclure de formule de politesse.	
Déclaration d'identité			Ne pas déclarer d'identité.	
CORPS DU MESSAGE				
Cause / motif	Indiquer succinctement la survenance d'une perturbation et la séparer de la mention suivante par une virgule. Ex. : Un incident vient de se produire sur votre ligne,	Indiquer : <ul style="list-style-type: none"> La cause de la perturbation parmi la nomenclature des causes possibles en annexe et en l'introduisant par la formule « en raison de » ; Leur localisation précise (voie et commune) ; L'heure de sa survenance (lorsqu'elle est connue). Ex. : En raison d'un incident sur la chaussée rue Louis Calmel à Gennevilliers à 15 h 32,		Indiquer, dès lors que la cause de la perturbation a disparu, que l'incident est terminé. Indiquer uniquement la commune du lieu de la cause de la perturbation. Ex. : L'incident sur la chaussée à Gennevilliers est maintenant terminé.
Caractérisation précise de la conséquence	N/A	Indiquer, au fur et à mesure que ces informations sont connues, dans l'ordre : <ul style="list-style-type: none"> La conséquence précise : les déviations et les arrêts non desservis, la réduction générale sur la fréquence ou la durée générale du retard à prévoir ; Le sens de circulation affecté. Actualiser régulièrement les informations de manière aussi précise que possible et qualifier la gravité de la perturbation sur le trafic en cas d'impossibilité de chiffrer la conséquence, conformément aux gabarits de conséquence (voir Chapitre 1. Règles générales).		Indiquer le retour progressif à la réalisation normale de l'offre, et, si le nombre de caractères le permet, que la conséquence précédemment évoquée est neutralisée. Ex. : Le trafic reprend progressivement.
		Ex. : le Bus 178 est perturbé en direction de La Défense	Ex. : prévoir un bus toutes les 21 min en direction de La Défense	
Indication temporelle précise de la reprise du trafic	N/A	Indiquer l'heure de reprise estimée du trafic en l'actualisant avec les dernières informations, et en précisant le degré de certitude sur sa connaissance. Pour les conséquences dont la perturbation est estimée à moins d'une heure , indiquer que la conséquence durera une heure environ, à condition que l'heure initiale de la perturbation soit connue et indiquée aux voyageurs dans le message.		N/A
		Ex. : impact court : pendant une heure environ.	Ex. : impact court : pendant une heure.	
Description précise de la solution alternative proposée	N/A	Indiquer une seule solution de substitution, s'il en existe et si elle est identifiée, et uniquement si le nombre de caractères le permet, dont l'appréciation finale est laissée au coordinateur de l'IV.		N/A
Répétition d'information dans le texte			Ne pas répéter d'information en plus de celles prévues par les prescriptions précédentes.	








6. SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES

6.1. AFFICHEURS DIGITAUX | 6.1.2. Afficheurs espaces accueil

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	T0 + 3 MIN	T0 + 5 MIN	T0 + 10 MIN ET À CHAQUE ACTUALISATION JUSQU'À LA FIN DE LA PERTURBATION	MESSAGE DE CLÔTURE
FIN DU MESSAGE				
Formule de politesse conclusive	Inviter les voyageurs à rester attentifs aux informations diffusées. Ex : veuillez rester attentifs aux informations de trafic.	Présenter les excuses de l'opérateur, uniquement si la limite du nombre de caractères le permet. Sinon, omettre la présentation des excuses de l'opérateur. Ex : Veillez nous excuser pour la gêne occasionnée.		Utiliser le gabarit de formule de politesse pour les messages de clôture. Ex : Merci de votre compréhension.
Zoom sur les lignes concernées	Ne pas rappeler les lignes concernées.			
Renvoi à des supports d'information complémentaires	Renvoyer à l'application et au site Île-de-France Mobilités, en affichant cette mention en miniature par rapport au texte précédent. Ex : Plus d'informations, consultez l'application ou le site iledefrance-mobilites.fr			
RÈGLES GÉNÉRALES				
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitre 15. Afficheurs sur site			
Prescriptions afficheurs digitaux	👁 Voir Volume 1 Modes Bus/BHNS/Car > Chapitres 3.1 et 3.2 Afficheurs espaces accueil			

Prescriptions de traitement visuel

PICTOGRAMMES ET OBJETS GRAPHIQUES				
Symbole de mode	👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM 			
Indices des lignes concernées par l'information avec notification de perturbation	Afficher l'/les indice(s) de(s) ligne(s) bus (mi-hauteur) concernée(s) par l'information et le pictogramme de perturbations trafic (taille moyenne) : 👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM 			
Indicateur de fluidité de la ligne	Utiliser la couleur de gravité de perturbation selon le gabarit exposé dans le Chapitre 1. Règles générales. En cas de risque de perturbation, sans conséquence encore constatée sur la circulation, indiquer uniquement un niveau de perturbation intermédiaire.			
				
Pictogramme de perturbations	Utiliser le pictogramme de perturbations trafic : 👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM 			
MESSAGE D'INFORMATION				
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitre 15. Afficheurs sur site			
Prescriptions afficheurs digitaux	👁 Voir Volume 1 Modes Bus/BHNS/Car > Chapitres 3.1 et 3.2 Afficheurs espaces accueil			

6. SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES

6.1. AFFICHEURS DIGITAUX | 6.1.2. Afficheurs espaces accueil

Prescriptions dynamiques

ITEM	T0 + 3 MIN	T0 + 5 MIN	T0 + 10 MIN ET À CHAQUE ACTUALISATION JUSQU'À LA FIN DE LA PERTURBATION	MESSAGE DE CLÔTURE
SÉQUENCEMENT GÉNÉRAL				
Règle de diffusion	Diffuser le message dès que les informations sont connues. Ne diffuser qu'aux arrêts perturbés. Par exemple, si un seul sens de circulation est concerné, ne pas diffuser dans les arrêts implantés dans l'autre direction.			
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitre 15. Afficheurs sur site			
Prescriptions afficheurs digitaux	👁 Voir Volume 1 Modes Bus/BHNS/Car > Chapitres 3.1. et 3.2 Afficheurs espaces accueil			
DIFFUSION				
Tranche horaire de diffusion	À tout moment pendant les horaires de service.			
Fréquence d'actualisation	Actualiser le message dès que les mises à jour sont connues.			
Retrait	Retirer le message dès la publication du plus actuel.			Programmer la suppression du message 30 minutes après la date de fin de la perturbation, sauf cas exceptionnel laissé à l'appréciation de l'opérateur de transport.

6.

SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES

6.1. AFFICHEURS DIGITAUX

6.1.3. Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau

6. SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES

6.1. AFFICHEURS DIGITAUX | 6.1.3. Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau

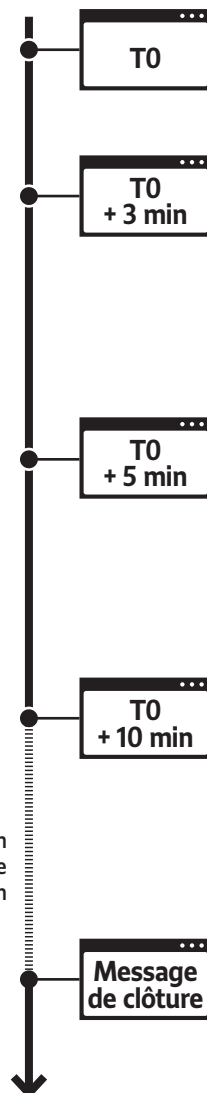
Écrans 1.1. pour une ligne

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION DE GRÈVE PRISE EN EXEMPLE

Type de bus	Bus à l'horaire
Cause	Incident sur la chaussée Grande Rue à Beauthel-Saints à 15 h 32
Conséquence	Retard de 15 minutes
Solution alternative	Aucune

TRAITEMENT DE LA SITUATION

Aux arrêts concernés par la perturbation



Actualisation jusqu'à la fin de la perturbation

15:32 > Début de la perturbation

15:35

Prochains passages

512 Coulommiers

1^{er} bus À l'approche | 2^e bus 06 min

Un incident vient de se produire sur votre ligne, veuillez rester attentifs aux informations de trafic.

Plus d'information, consultez l'application ou le site www.ile-de-france-mobilites.fr

15:37

Prochains passages

512 Coulommiers

1^{er} bus Retardé | 2^e bus Retardé

En raison d'un incident sur la chaussée à Beauthel-Saints, le Bus 512 subira un retard de 20 minutes.

Plus d'information, consultez l'application ou le site www.ile-de-france-mobilites.fr

15:42

Prochains passages

512 Coulommiers

1^{er} bus Retardé | 2^e bus Retardé

En raison d'un incident sur la chaussée à Beauthel-Saints, le Bus 512 subira un retard de 15 minutes.

Plus d'information, consultez l'application ou le site www.ile-de-france-mobilites.fr

16:36

Prochains passages

512 Coulommiers

1^{er} bus À l'approche | 2^e bus 06 min

L'incident sur la chaussée à Beauthel-Saints est maintenant terminé. Le trafic reprend progressivement.

Plus d'information, consultez l'application ou le site www.ile-de-france-mobilites.fr

6. SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES

6.1. AFFICHEURS DIGITAUX | 6.1.3. Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau

Écrans 1.1. pour une ligne

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	T0 + 3 MIN	T0 + 5 MIN	T0 + 10 MIN ET À CHAQUE ACTUALISATION JUSQU'À LA FIN DE LA PERTURBATION	MESSAGE DE CLÔTURE
DÉBUT DU MESSAGE				
Titre introductif			Ne pas inclure de titre.	
Formule de politesse			Ne pas inclure de formule de politesse.	
Déclaration d'identité			Ne pas déclarer d'identité.	
CORPS DU MESSAGE				
Cause / motif	Indiquer succinctement la survenance d'une perturbation et la séparer de la mention suivante par une virgule. Ex. : Un incident vient de se produire sur votre ligne,	Indiquer : <ul style="list-style-type: none"> La cause de la perturbation parmi la nomenclature des causes possibles en annexe et en l'introduisant par la formule « en raison de » ; Leur localisation précise (voie et commune) ; L'heure de sa survenance (lorsqu'elle est connue). Ex. : En raison d'un incident sur la chaussée à Beauthel-Saints, 	Indiquer, dès lors que la cause de la perturbation a disparu, que l'incident est terminé. Indiquer uniquement la commune du lieu de la cause de la perturbation. Ex. : L'incident sur la chaussée à Beauthel-Saints est maintenant terminé.	
Caractérisation précise de la conséquence	N/A	Indiquer, au fur et à mesure que ces informations sont connues, dans l'ordre : <ul style="list-style-type: none"> La conséquence précise : les déviations et les arrêts non desservis, la réduction générale sur la fréquence ou la durée générale du retard à prévoir ; Le sens de circulation affecté. Actualiser régulièrement les informations de manière aussi précise que possible et qualifier la gravité de la perturbation sur le trafic en cas d'impossibilité de chiffrer la conséquence, conformément aux gabarits de conséquence (voir Chapitre 1. Règles générales). Ex. : le Bus 512 subira un retard de 20 minutes. Ex. : le Bus 512 subira un retard de 15 minutes.	Indiquer le retour progressif à la réalisation normale de l'offre, et, si le nombre de caractères le permet, que la conséquence précédemment évoquée est neutralisée. Ex. : Le trafic reprend progressivement.	
Indication temporelle précise de la reprise du trafic	N/A	Indiquer l'heure de reprise estimée du trafic en l'actualisant avec les dernières informations, et en précisant le degré de certitude sur sa connaissance. Pour les conséquences dont la perturbation est estimée à moins d'une heure , indiquer que la conséquence durera une heure environ, à condition que l'heure initiale de la perturbation soit connue et indiquée aux voyageurs dans le message.	N/A	
Description précise de la solution alternative proposée	N/A	Indiquer une seule solution de substitution, s'il en existe et si elle est identifiée, et uniquement si le nombre de caractères le permet, dont l'appréciation finale est laissée au coordinateur de l'IV.	N/A	
Répétition d'information dans le texte	Ne pas répéter d'information en plus de celles prévues par les prescriptions précédentes.			
FIN DU MESSAGE				
Formule de politesse conclusive	Inviter les voyageurs à rester attentifs aux informations diffusées. Ex. : Veillez rester attentifs aux informations de trafic.	Présenter les excuses de l'opérateur, uniquement si la limite du nombre de caractères le permet. Sinon, omettre la présentation des excuses de l'opérateur. Ex : N/A (manque de place)	Utiliser le gabarit de formule de politesse pour les messages de clôture. Ex : N/A (manque de place)	
Zoom sur les lignes concernées	Ne pas rappeler les lignes concernées.			
Renvoi à des supports d'information complémentaires	Renvoyer à l'application et au site Île-de-France Mobilités, en affichant cette mention en miniature par rapport au texte précédent. Ex : Plus d'informations, consultez l'application ou le site iledefrance-mobilites.fr			

6. SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES

6.1. AFFICHEURS DIGITAUX | 6.1.3. Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau

Écrans 1.1. pour une ligne

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	T0 + 3 MIN	T0 + 5 MIN	T0 + 10 MIN ET À CHAQUE ACTUALISATION JUSQU'À LA FIN DE LA PERTURBATION	MESSAGE DE CLÔTURE
RÈGLES GÉNÉRALES				
CSCIV Livret Contenus				👁 Voir Chapitre 15. Afficheurs sur site
Prescriptions afficheurs digitaux				👁 Voir Volume 1 Modes Bus/BHNS/Car > Chapitre 3.3. Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau

Prescriptions de traitement visuel

PICTOGRAMMES ET OBJETS GRAPHIQUES				
Indices des lignes concernées par l'information avec notification de perturbation			Afficher l'/les indice(s) de(s) ligne(s) bus (mi-hauteur) concernée(s) par l'information et le pictogramme de perturbations trafic (taille petite) : 512	👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM
MESSAGE D'INFORMATION				
CSCIV Livret Contenus				👁 Voir Chapitre 15. Afficheurs sur site
Prescriptions afficheurs digitaux				👁 Voir Volume 1 Modes Bus/BHNS/Car > Chapitre 3.3. Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau

Prescriptions dynamiques

SÉQUENCEMENT GÉNÉRAL				
Règle de diffusion			Diffuser le message dès que les informations sont connues. Ne diffuser qu'aux arrêts perturbés. Par exemple, si un seul sens de circulation est concerné, ne pas diffuser dans les arrêts implantés dans l'autre direction.	
CSCIV Livret Contenus				👁 Voir Chapitre 15. Afficheurs sur site
Prescriptions afficheurs digitaux				👁 Voir Volume 1 Modes Bus/BHNS/Car > Chapitre 3.3. Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau
DIFFUSION				
Tranche horaire de diffusion			À tout moment pendant les horaires de service.	
Fréquence d'actualisation			Actualiser le message dès que les mises à jour sont connues.	
Retrait			Retirer le message dès la publication du plus actuel.	Programmer la suppression du message 30 minutes après la date de fin de la perturbation, sauf cas exceptionnel laissé à l'appréciation de l'opérateur de transport.

6. SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES

6.1. AFFICHEURS DIGITAUX | 6.1.3. Afficheurs sous abri voyageurs ou poteau

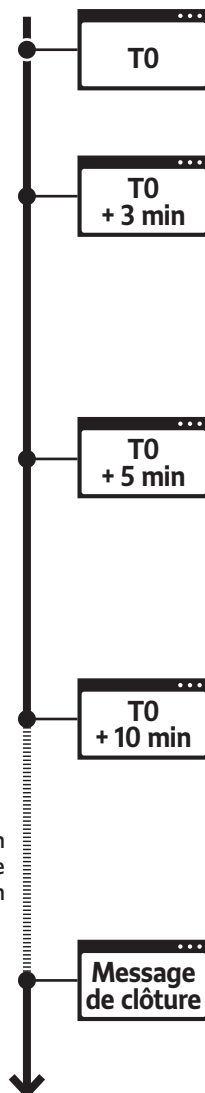
Écrans 1.2. pour deux lignes (à titre d'illustration - les prescriptions sont identiques)

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION DE GRÈVE PRISE EN EXEMPLE

Type de bus	Bus à la fréquence
Cause	Incident sur la chaussée rue Legendre à Paris (17e) à 15 h 32
Conséquence	Un bus toutes les 14 minutes jusqu'à 19 h 30
Solution alternative	Multiples possibilités

TRAITEMENT DE LA SITUATION

Aux arrêts concernées par la perturbation



15:32 > Début de la perturbation

BUS Prochains passages 15:35

74 Châtelet

1^{er} bus À l'approche | 2^e bus 06 min

Un incident vient de se produire sur votre ligne, veuillez rester attentifs aux informations de trafic.

Plus d'information, consultez l'application ou le site www.ile-de-france-mobilites.fr

BUS Prochains passages 15:37

74 Châtelet

1^{er} bus À l'approche | 2^e bus 14 min

En raison d'un incident sur la chaussée dans le 17^e arr., prévoir un bus toutes les 14 minutes jusqu'à 20 h 30 environ.

Plus d'information, consultez l'application ou le site www.ile-de-france-mobilites.fr

BUS Prochains passages 15:42

74 Châtelet

1^{er} bus À l'approche | 2^e bus 14 min

En raison d'un incident sur la chaussée dans le 17^e arr., prévoir un bus toutes les 14 minutes jusqu'à 19 h 30 environ.

Plus d'information, consultez l'application ou le site www.ile-de-france-mobilites.fr

BUS Prochains passages 16:36

74 Châtelet

1^{er} bus À l'approche | 2^e bus 06 min

L'incident sur la chaussée dans le 17^e arr. est maintenant terminé. Le trafic reprend progressivement.

Plus d'information, consultez l'application ou le site www.ile-de-france-mobilites.fr

6.

SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES

6.2. SUPPORTS STATIQUES

IL N'EXISTE PAS DE SUPPORTS STATIQUES POUR LES SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES

6.

SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES

6.3. MÉDIAS DISTANTS

6.

SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES

6.3. MÉDIAS DISTANTS

6.3.1. Site internet Île-de-France Mobilités

6. SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES

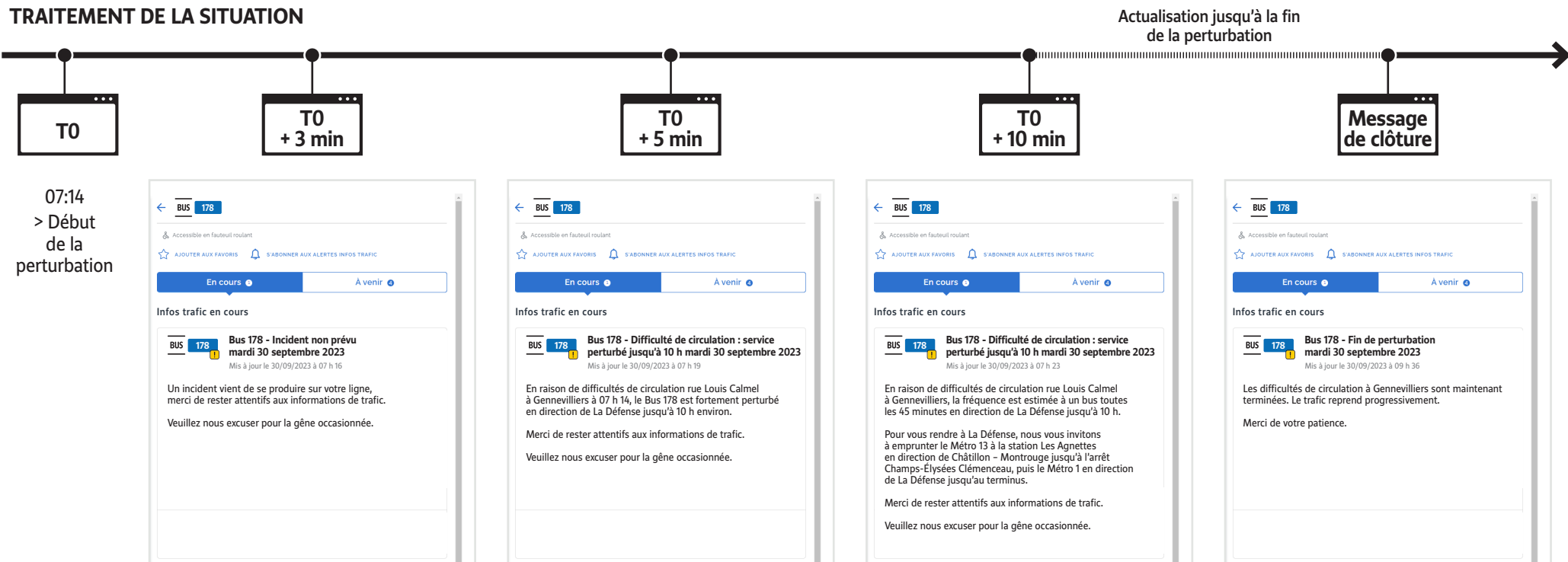
6.3. MÉDIAS DISTANTS | 6.3.1. Site internet Île-de-France Mobilités

Ordre d'affichage des écrans

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION NON PRÉVUE PRISE EN EXEMPLE

Type de bus	Bus à la fréquence
Cause	Incident sur la chaussée rue Louis Calmel à Gennevilliers à 07 h 14
Conséquence	Fréquence réduite à un bus toutes les 45 min en direction de La Défense jusqu'à 10 h, soit moins d'un bus sur 2 (fréquence nominale 1 bus toutes les 12 min)
Solution alternative	Une possibilité parmi plusieurs (emprunter les métros 13 puis 1)

TRAITEMENT DE LA SITUATION



6. SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES

6.3. MÉDIAS DISTANTS | 6.3.1. Site internet Île-de-France Mobilités

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	T0 + 3 MIN	T0 + 5 MIN	T0 + 10 MIN ET À CHAQUE ACTUALISATION JUSQU'À LA FIN DE LA PERTURBATION	MESSAGE DE CLÔTURE
DÉBUT DU MESSAGE				
Titre introductif	Structurer le titre comme suit : <ul style="list-style-type: none"> • [Mode] + [indice de la ligne concernée] + [Tiret « - »] + [Cause] + [Deux points « : »] • + [Conséquence / impact (indication de la durée seulement pour une perturbation sur un jour unique ou courte à décrire)] 			
	Ex. : Bus 178 – Incident non prévu mardi 30 septembre 2023	Ex. : Bus 178 – Difficultés de circulation : service perturbé jusqu'à 10 h mardi 30 septembre 2023		Ex. : Bus 178 – Fin de perturbation mardi 30 septembre 2023
Dernière date d'actualisation du message	Rappeler la date d'actualisation du message (à la minute près).			
	Ex. : Mis à jour le 30/09/2023 à 07 h 16	Ex. : Mis à jour le 30/09/2023 à 07 h 19	Ex. : Mis à jour le 30/09/2023 à 07 h 23	Ex. : Mis à jour le 30/09/2023 à 09 h 36
Formule de politesse	Ne pas inclure de formule de politesse.			
Déclaration d'identité	Ne pas déclarer d'identité.			
CORPS DU MESSAGE				
Cause / motif	Indiquer succinctement la survenance d'une perturbation et la séparer de la mention suivante par une virgule. Ex. : Un incident vient de se produire sur votre ligne,	Indiquer : <ul style="list-style-type: none"> • La cause de la perturbation parmi la nomenclature des causes possibles en annexe et en l'introduisant par la formule « en raison de » ; • Leur localisation précise (voie et commune) ; • L'heure de sa survenance (lorsqu'elle est connue). 		Indiquer, dès lors que la cause de la perturbation a disparu, que l'incident est terminé. Indiquer uniquement la commune du lieu de la cause de la perturbation. Ex. : Les difficultés de circulation à Gennevilliers sont maintenant terminées.
		Ex. : En raison de difficultés de circulation rue Louis Calmel à Gennevilliers à 07 h 14,		
Caractérisation précise de la conséquence	N/A	Indiquer, au fur et à mesure que ces informations sont connues, dans l'ordre : <ul style="list-style-type: none"> • La conséquence précise : les déviations et les arrêts non desservis, la réduction générale sur la fréquence ou la durée générale du retard à prévoir ; • Le sens de circulation affecté. 		Indiquer le retour progressif à la réalisation normale de l'offre, et, si le nombre de caractères le permet, que la conséquence précédemment évoquée est neutralisée.
		Actualiser régulièrement les informations de manière aussi précise que possible et qualifier la gravité de la perturbation sur le trafic en cas d'impossibilité de chiffrer la conséquence, conformément aux gabarits de conséquence (voir Chapitre 1. Règles générales). Ex. : le Bus 178 est fortement perturbé en direction de La Défense	Ex. : la fréquence est estimée à un bus toutes les 45 min en direction de La Défense	
Indication temporelle précise de la reprise du trafic	N/A	Indiquer l'heure de reprise estimée du trafic en l'actualisant avec les dernières informations, et en précisant le degré de certitude sur sa connaissance. Pour les conséquences dont la perturbation est estimée à moins d'une heure, indiquer que la conséquence durera une heure environ, à condition que l'heure initiale de la perturbation soit connue et indiquée aux voyageurs dans le message.		N/A
		Ex. : jusqu'à 10 h environ.	Ex. : jusqu'à 10 h.	



6. SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES

6.3. MÉDIAS DISTANTS | 6.3.1. Site internet Île-de-France Mobilités

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	T0 + 3 MIN	T0 + 5 MIN	T0 + 10 MIN ET À CHAQUE ACTUALISATION JUSQU'À LA FIN DE LA PERTURBATION	MESSAGE DE CLÔTURE
Description précise de la solution alternative proposée	N/A	Indiquer une seule solution de substitution, s'il en existe, à partir du moment où elle est identifiée, dont l'appréciation finale est laissée au coordinateur de l'IV. Ex. : Pour vous rendre à La Défense, nous vous invitons à emprunter le Métro 13 à la station Les Agnettes en direction de Châtillon - Montrouge jusqu'à l'arrêt Champs-Élysées Clémenceau, puis le Métro 1 en direction de La Défense jusqu'au terminus.		N/A
Renvoi à des supports d'information complémentaires	Ne pas inclure de renvois (voir règle générale).			
Répétition d'information dans le texte	Ne pas répéter d'information en plus de celles prévues par les prescriptions précédentes.			
FIN DU MESSAGE				
Formule de politesse conclusive	Inviter les voyageurs à rester attentifs aux informations diffusées. Présenter ensuite les excuses de l'opérateur (en évitant la répétition de la structure « veuillez + infinitif »).			Utiliser le gabarit de formule de politesse pour les messages de clôture.
	Ex. : merci de rester attentifs aux informations de trafic. Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée.	Ex. : Merci de rester attentifs aux informations de trafic. Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée.		Ex. : Merci de votre patience. (cas où la perturbation a été longue)
Zoom sur les lignes concernées	Ne pas rappeler les lignes concernées.			
RÈGLES GÉNÉRALES				
CSCIV Livret Médias Distant	👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 1. Site internet et Chapitre 5. Information trafic en temps réel			

Prescriptions de traitement visuel

PICTOGRAMMES ET OBJETS GRAPHIQUES				
Symbole de mode	👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM 			
Indices des lignes concernées par l'information avec notification de perturbation	Afficher l'//les indice(s) de(s) ligne(s) bus (mi-hauteur) concernée(s) par l'information et le pictogramme de perturbations trafic (taille moyenne) :  👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM			
RÈGLES GÉNÉRALES				
CSCIV Livret Médias Distant	👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 1. Site internet et Chapitre 5. Information trafic en temps réel			

6. SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES

6.3. MÉDIAS DISTANTS | 6.3.1. Site internet Île-de-France Mobilités

Prescriptions dynamiques

ITEM	T0 + 3 MIN	T0 + 5 MIN	T0 + 10 MIN ET À CHAQUE ACTUALISATION JUSQU'À LA FIN DE LA PERTURBATION	MESSAGE DE CLÔTURE
SÉQUENCEMENT GÉNÉRAL				
Règle de diffusion	Diffuser le message dès que les informations sont connues, au plus tard à l'échéance.			
CSCIV Livret Médias Distant	Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 1. Sites Internet et Chapitre 5. Information trafic en temps réel			
DIFFUSION				
Tranche horaire de diffusion	24 h/24			
Fréquence d'actualisation	Actualiser le message dès que les mises à jour sont connues.			
Retrait	Retirer le message dès la publication du plus actuel.			Programmer la suppression du message 30 minutes après la date de fin de la perturbation, sauf cas exceptionnel laissé à l'appréciation de l'opérateur de transport.

6.

SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES

6.3. MÉDIAS DISTANTS

6.3.2. Application Île-de-France Mobilités

6. SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES

6.3. MÉDIAS DISTANTS | 6.3.2. Application Île-de-France Mobilités

Ordre d'affichage des écrans

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION NON PRÉVUE PRISE EN EXEMPLE

Type de bus	Bus à l'horaire
Cause	Incident de sécurité rue de Paris à Cesson à 07 h 12
Conséquence	Retard de 20 min
Solution alternative	Aucune

TRAITEMENT DE LA SITUATION

07:12
> Début de la perturbation



6. SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES

6.3. MÉDIAS DISTANTS | 6.3.2. Application Île-de-France Mobilités

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	TO + 3 MIN	TO + 5 MIN	TO + 10 MIN ET À CHAQUE ACTUALISATION JUSQU'À LA FIN DE LA PERTURBATION	MESSAGE DE CLÔTURE
DÉBUT DU MESSAGE				
Titre introductif	Structurer le titre comme suit : <ul style="list-style-type: none"> • [Mode] + [indice de la ligne concernée] + [Tiret « - »] + [Cause] + [Deux points « : »] • + [Conséquence / impact (indication de la durée seulement pour une perturbation sur un jour unique ou courte à décrire)] 			
	Ex. : Bus 31 - Incident non prévu mardi 30 septembre 2023	Ex. : Incident de sécurité : service perturbé mardi 30 septembre 2023	Ex. : Incident de sécurité : service perturbé jusqu'à 9 h mardi 30 septembre 2023	Ex. : Bus 31 - Fin de perturbation mardi 30 septembre 2023
Dernière date d'actualisation du message	Rappeler la date d'actualisation du message (à la minute près).			
	Ex. : Mis à jour le 30/09/2023 à 07 h 15	Ex. : Mis à jour le 30/09/2023 à 07 h 18	Ex. : Mis à jour le 30/09/2023 à 07 h 24	Ex. : Mis à jour le 30/09/2023 à 08 h 43
Formule de politesse	Ne pas inclure de formule de politesse.			
Déclaration d'identité	Ne pas déclarer d'identité.			
CORPS DU MESSAGE				
Cause / motif	Indiquer succinctement la survenance d'une perturbation et la séparer de la mention suivante par une virgule. Ex. : Un incident vient de se produire sur votre ligne,	Indiquer : <ul style="list-style-type: none"> • La cause de la perturbation parmi la nomenclature des causes possibles en annexe et en l'introduisant par la formule « en raison de » ; • Leur localisation précise (voie et commune) ; • L'heure de sa survenance (lorsqu'elle est connue). Ex. : En raison d'un incident de sécurité rue de Paris à Cesson, 		Indiquer, dès lors que la cause de la perturbation a disparu, que l'incident est terminé. Indiquer uniquement la commune du lieu de la cause de la perturbation. Ex. : L'incident de sécurité à Cesson est maintenant terminé.
		Caractérisation précise de la conséquence	N/A	Indiquer, au fur et à mesure que ces informations sont connues, dans l'ordre : <ul style="list-style-type: none"> • La conséquence précise : les déviations et les arrêts non desservis, la réduction générale sur la fréquence ou la durée générale du retard à prévoir ; • Le sens de circulation affecté. Actualiser régulièrement les informations de manière aussi précise que possible et qualifier la gravité de la perturbation sur le trafic en cas d'impossibilité de chiffrer la conséquence, conformément aux gabarits de conséquence (voir Chapitre 1. Règles générales). Ex. : le Bus 31 subira un retard de 20 minutes environ.
Ex. : le Bus 31 subira un retard de 20 minutes en direction de Lieusaint	Ex. : le Bus 31 subira un retard de 20 minutes en direction de Lieusaint			Ex. : Le trafic reprend progressivement.
Indication temporelle précise de la reprise du trafic	N/A	Indiquer l'heure de reprise estimée du trafic en l'actualisant avec les dernières informations, et en précisant le degré de certitude sur sa connaissance. Pour les conséquences dont la perturbation est estimée à moins d'une heure, indiquer que la conséquence durera une heure environ, à condition que l'heure initiale de la perturbation soit connue et indiquée aux voyageurs dans le message. Ex. : Inconnu		N/A
		Ex. : jusqu'à 9 h.		



6. SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES

6.3. MÉDIAS DISTANTS | 6.3.2. Application Île-de-France Mobilités

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	T0 + 3 MIN	T0 + 5 MIN	T0 + 10 MIN ET À CHAQUE ACTUALISATION JUSQU'À LA FIN DE LA PERTURBATION	MESSAGE DE CLÔTURE
Description précise de la solution alternative proposée	N/A	Indiquer une seule solution de substitution, s'il en existe, à partir du moment où elle est identifiée, dont l'appréciation finale est laissée au coordinateur de l'IV. Ex. : Absence de solution alternative		N/A
Renvoi à des supports d'information complémentaires	Ne pas inclure de renvois (voir règle générale).			
Répétition d'information dans le texte	Ne pas répéter d'information en plus de celles prévues par les prescriptions précédentes.			
FIN DU MESSAGE				
Formule de politesse conclusive	Inviter les voyageurs à rester attentifs aux informations diffusées. Présenter ensuite les excuses de l'opérateur (en évitant la répétition de la structure « veuillez + infinitif »).			Utiliser le gabarit de formule de politesse pour les messages de clôture.
	Ex. : merci de rester attentifs aux informations de trafic. Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée.	Ex. : Merci de rester attentifs aux informations de trafic. Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée.		Ex. : Merci de votre compréhension.
Zoom sur les lignes concernées	Ne pas rappeler les lignes concernées.			
RÈGLES GÉNÉRALES				
CSCIV Livret Médias Distants	👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 2. Applications mobiles et Chapitre 5. Information trafic en temps réel			

Prescriptions de traitement visuel

PICTOGRAMMES ET OBJETS GRAPHIQUES				
Symbole de mode	👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM 			
Indices des lignes concernées par l'information avec notification de perturbation	Afficher l'/les indice(s) de(s) ligne(s) bus (mi-hauteur) concernée(s) par l'information et le pictogramme de perturbations trafic (taille moyenne) :  👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM			
MESSAGE D'INFORMATION				
CSCIV Livret Médias Distants	👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 2. Applications mobiles et Chapitre 5. Information trafic en temps réel			

6. SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES

6.3. MÉDIAS DISTANTS | 6.3.2. Application Île-de-France Mobilités

Prescriptions dynamiques

ITEM	T0 + 3 MIN	T0 + 5 MIN	T0 + 10 MIN ET À CHAQUE ACTUALISATION JUSQU'À LA FIN DE LA PERTURBATION	MESSAGE DE CLÔTURE
SÉQUENCEMENT GÉNÉRAL				
Règle de diffusion	Diffuser le message dès que les informations sont connues, au plus tard à l'échéance.			
CSCIV Livret Médias Distant	Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 2. Applications mobiles et Chapitre 5. Information trafic en temps réel			
DIFFUSION				
Tranche horaire de diffusion	24 h/24			
Fréquence d'actualisation	Actualiser le message dès que les mises à jour sont connues.			
Retrait	Retirer le message dès la publication du plus actuel.			Programmer la suppression du message 30 minutes après la date de fin de la perturbation, sauf cas exceptionnel laissé à l'appréciation de l'opérateur de transport.

6.

SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES

6.3. MÉDIAS DISTANTS

6.3.3. Fils Twitter

6. SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES

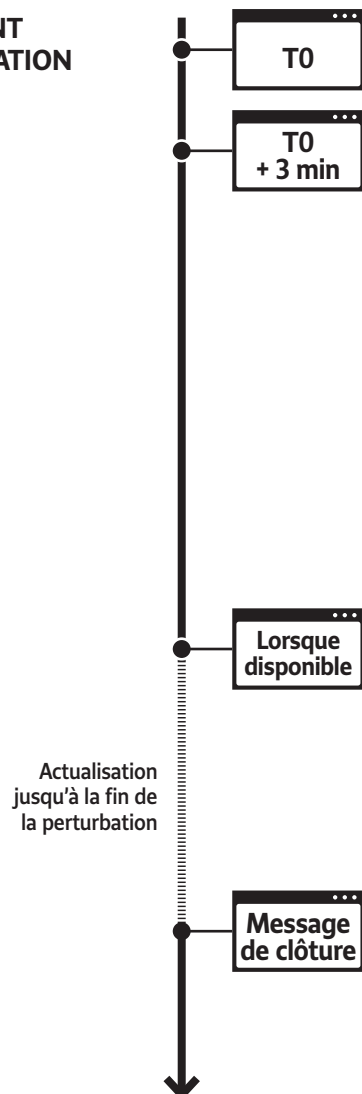
6.3. MÉDIAS DISTANTS | 6.3.3. Fils Twitter

Ordre d'affichage des écrans

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION NON PRÉVUE PRISE EN EXEMPLE

Type de bus	Bus à l'horaire
Cause	Accident de la circulation, sous le pont du chemin de fer en direction de Melun
Conséquence	Ligne 4 : Trafic interrompu Ligne 6 : Réduction des fréquences et 2 arrêts non desservi Ligne 7 : Trafic interrompu jusqu'à 17 h
Solution alternative	Non connue

TRAITEMENT DE LA SITUATION



11:57 > Début de la perturbation

11:57 > Début de la perturbation

Bus Grand Melun @Melun_IDFM

⚠️ #Incidentnonprevu #Bus4 #Bus6 #Bus7

Mardi 7 juillet

📍 En raison d'un accident de la circulation, sous le pont du chemin de fer en direction de Melun

❌ Arrêts Le Parc et Grand Cerf non desservis

🙏 Merci de votre compréhension

! 4 6 7

12 h 00 · 07/07/2023

13 h 00 · 07/07/2023

Bus Grand Melun @Melun_IDFM

⚠️ #MàJ

Mardi 7 juillet jusqu'à 16 h 30

❌ Ligne 4 : Aucun départ jusqu'à nouvel ordre

❌ Ligne 6 : Prévoir 1 bus sur 2, Arrêts Le Parc et Grand Cerf

❌ Ligne 7 : Prochain départ à 17 h

13 h 00 · 07/07/2023

16 h 22 · 07/07/2023

Bus Grand Melun @Melun_IDFM

⚠️ #MàJ

🟢 Fin de l'accident de la circulation, la circulation est progressivement rétablie sur les bus.

16 h 22 · 07/07/2023

6. SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES

6.3. MÉDIAS DISTANTS | 6.3.3. Fils Twitter

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	TO + 3 MIN	LORSQUE DES INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES SONT DISPONIBLES	MESSAGE DE CLÔTURE
DÉBUT DU MESSAGE			
Identifiants du compte	Intituler le compte avec : <ul style="list-style-type: none"> Le nom d'affichage intitulé comme suit : « BUS nom du territoire exploité » ; Le @nomutilisateur intitulé comme suit : « AAA_IDFM », avec AAA comme la reprise des initiales du nom du territoire dans un sigle, ou du nom clé du territoire, ou de l'abréviation des noms du territoire. Ex. : Bus Grand Melun @MELUN_IDFM (autres exemples : @MLV_IDFM, @Vexin_IDFM, @PoissyMur_IDFM, @EssonneSO_IDFM, etc.)		
Dernière date d'actualisation du message	Rappeler la date d'actualisation du message (à la minute près) si elle n'est pas automatiquement fournie par le média.		
	Ex. : Mis à jour le 07/07/2023 à 12 h 00	Ex. : Mis à jour le 07/07/2023 à 13 h 00	Ex. : Mis à jour le 07/07/2023 à 16 h 22
Formule de politesse	Ne pas inclure de formule de politesse.		
Déclaration d'identité	Ne pas déclarer d'identité.		
CORPS DU MESSAGE			
Cause / motif	Indiquer succinctement la cause de la perturbation en la précédant d'un hashtag, et le mettre à jour en fonction de son évolution. Pour les messages secondaires, indiquer qu'il s'agit d'une mise à jour.		
	Ex. : #Incidentnonprevu	Ex. : MàJ	
Caractérisation générale de l'objet perturbé	Sur la même ligne que la cause, indiquer le mode et l'indice complet de la ligne concernée, sans espace, en le précédant d'un hashtag.		
	Ex. : #Bus4 #Bus6 #Bus7	Ex. : N/A (pas de modification)	
Délimitation temporelle précise de la conséquence	Indiquer en une seule ligne : <ul style="list-style-type: none"> La date du jour ; L'heure de reprise estimée du trafic en l'actualisant avec les dernières informations, et en précisant le degré de certitude sur sa connaissance. 		
	Ex. : Mardi 7 juillet	Ex. : Mardi 7 juillet jusqu'à 16 h 30	Ex. : N/A (pas de modification)
Description précise de la cause	Indiquer : <ul style="list-style-type: none"> La cause de la perturbation nomenclature des causes possibles en annexe et en l'introduisant par la formule « en raison de » ; Leur localisation précise (voie et commune) ; L'heure de sa survenance (lorsqu'elle est connue). 		
	Ex. : En raison d'un accident de la circulation, sous le pont du chemin de fer en direction de Melun	Ex. : N/A (pas de modification)	

6. SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES

6.3. MÉDIAS DISTANTS | 6.3.3. Fils Twitter




Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	TO + 3 MIN	LORSQUE DES INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES SONT DISPONIBLES	MESSAGE DE CLÔTURE
Caractérisation précise de la conséquence	Indiquer, au fur et à mesure que ces informations sont connues, dans l'ordre : <ul style="list-style-type: none"> La conséquence précise : les déviations et les arrêts non desservis, la réduction générale sur la fréquence ou la durée générale du retard à prévoir ; Le sens de circulation affecté. Actualiser régulièrement les informations de manière aussi précise que possible et qualifier la gravité de la perturbation sur le trafic en cas d'impossibilité de chiffrer la conséquence, conformément aux gabarits de conséquence (voir Chapitre 1. Règles générales).		
	Ex. : Arrêts Le Parc et Grand Cerf non desservis	Ex. : Ligne 4 : Aucun départ jusqu'à nouvel ordre Ex. : Ligne 6 : Prévoir 1 bus sur 2, Arrêts Le Parc et Grand Cerf non desservis Ex. : Ligne 7 : Prochain départ à 17 h	Ex. : Fin de l'accident de la circulation, la circulation est progressivement rétablie sur les bus
Description précise de la solution alternative proposée	N/A	Indiquer une seule solution de substitution, s'il en existe et si elle est identifiée, et uniquement si le nombre de caractères le permet, dont l'appréciation finale est laissée au coordinateur de l'IV.	N/A
		Ex. : Absence de solution alternative	
Renvoi à des supports d'information complémentaires	Ne pas inclure de renvois (voir règle générale).		
Répétition d'information dans le texte	Ne pas répéter d'information en plus de celles prévues par les prescriptions précédentes.		
FIN DU MESSAGE			
Formule de politesse conclusive	Présenter les excuses de l'opérateur uniquement dans le premier message d'IVC pour une perturbation, mais pas sur ceux du même type ou concernant la même perturbation dans la même journée, à l'exception des réponses individuelles faites dans les commentaires sous les publications.		
	Ex. : Merci de votre compréhension.	N/A	
Zoom sur les lignes concernées	Ne pas rappeler les lignes concernées.		
RÈGLES GÉNÉRALES			
CSCIV Livret Médias Distants	👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 3. Réseau social Twitter et Chapitre 5. Information trafic en temps réel		

6. SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES

6.3. MÉDIAS DISTANTS | 6.3.3. Fils Twitter

Prescriptions de traitement visuel

ITEM	T0 + 3 MIN	LORSQUE DES INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES SONT DISPONIBLES	MESSAGE DE CLÔTURE
PICTOGRAMMES ET OBJETS GRAPHIQUES			
Image	Insérer le logo Île-de-France Mobilités en photographie du compte Twitter avec le nom du territoire exploité par l'opérateur.		
Pictogrammes	Utiliser des pictogrammes (voir bibliothèque des pictogrammes à utiliser) pour structurer le message de la manière suivante : <ul style="list-style-type: none"> • Pictogramme de symbole de perturbation (hors travaux) au début de la 1^{ère} ligne décrivant la cause et le ou les objet(s) perturbé(s) (Warning sign) ; • Pictogramme de durée au début de la 2^{ème} ligne décrivant la durée de la perturbation (Clock face four o'clock) ; • Pictogramme de suppression de l'offre au début de la 3^{ème} ligne indiquant précisément la ou les conséquence(s) à prévoir (Cross mark) ; • Pictogramme d'indication de solutions alternatives ou de reprise du trafic au début de la 4^{ème} ligne (White heavy check mark). 👁 Voir exemple et la Bibliothèque de pictogrammes en annexe		Appliquer les règles ci-contre pour le premier pictogramme. Utiliser le pictogramme de non-gravité de la perturbation au début de la seconde ligne du message de clôture (Green circle) pour symboliser la fin de la perturbation.
Symbole de mode	Ne pas inclure de symbole de mode.		
Pictogramme de perturbations	Si possible, joindre au premier message une image comportant le pictogramme de perturbations trafic : <ul style="list-style-type: none"> 👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM 		
Indices des lignes concernées par l'information	Si possible, joindre au message une image de l'objet perturbé : image du compte Twitter ou image comportant l'/les indice(s) de ligne bus (toute hauteur) concerné(s) par l'information : <ul style="list-style-type: none"> 👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM 		
MESSAGE D'INFORMATION			
CSCIV Livret Médias Distants	<ul style="list-style-type: none"> 👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 3. Réseau social Twitter et Chapitre 5. Information trafic en temps réel 		

Prescriptions dynamiques

SÉQUENCÉMENT GÉNÉRAL			
Règle de diffusion	Diffuser le message dès que les informations sont connues.	Diffuser le message à 17 h la veille du jour de grève.	Diffuser le message dès que les informations sont connues.
CSCIV Livret Médias Distants	<ul style="list-style-type: none"> 👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 3. Réseau social Twitter et Chapitre 5. Information trafic en temps réel 		
DIFFUSION			
Tranche horaire de diffusion	24 h/24.		
Fréquence d'actualisation	Actualiser le message dès que les mises à jour sont connues.		

6.

SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES

6.4. DIFFUSEURS SONORES

6.

SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES

6.4. DIFFUSEURS SONORES

6.4.1. Diffuseurs sonores embarqués (annonces pré-enregistrées)

FICHE DISPONIBLE DANS UNE PROCHAINE VERSION DU RÉFÉRENTIEL

6.

SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES

6.4. DIFFUSEURS SONORES

6.4.2. Diffuseurs sonores embarqués (prise de parole du PCC)

6. SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES

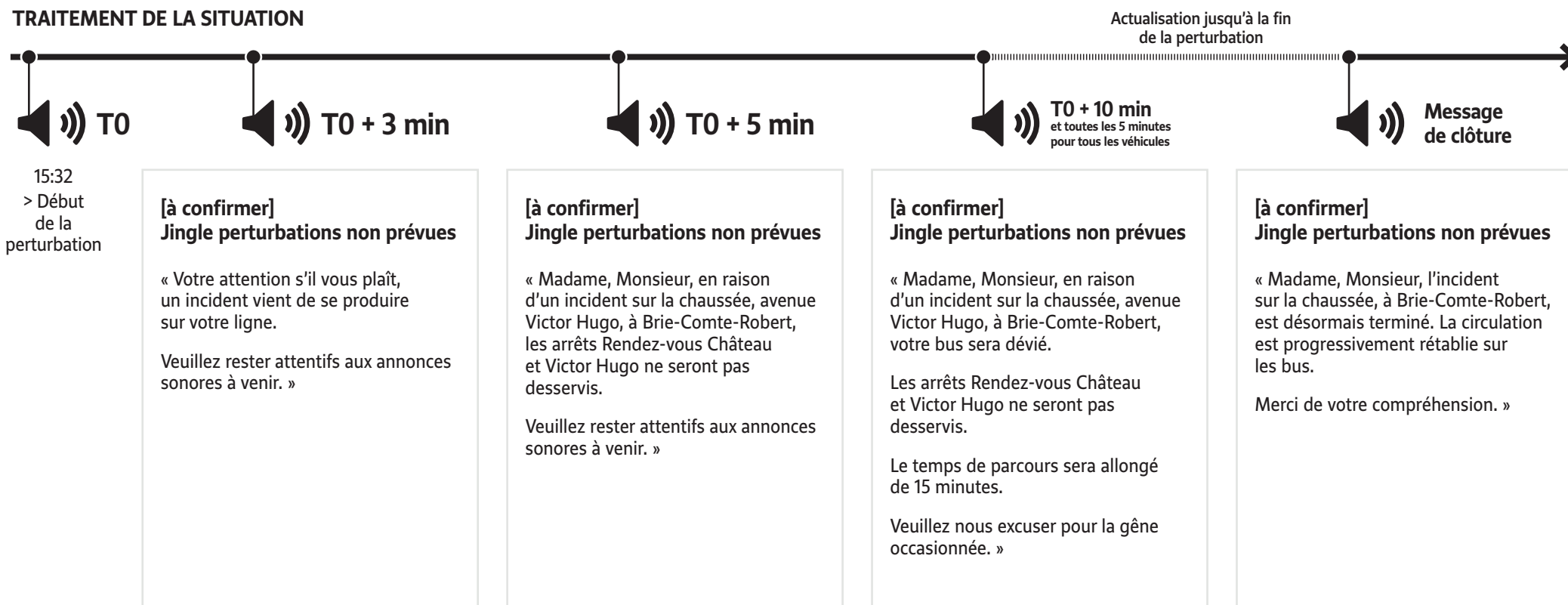
6.4. DIFFUSEURS SONORES | 6.4.2. Diffuseurs sonores embarqués (prise de parole du PCC)

Ordre de diffusion des messages sonores

FICHE D'IDENTITÉ DE LA SITUATION NON PRÉVUE PRISE EN EXEMPLE

Type de bus	Bus à l'horaire
Cause	Incident sur la chaussée av. Victor Hugo à Brie-Comte-Robert
Conséquence	Déviation et 2 arrêts non desservis
Solution alternative	Pas de solution alternative

TRAITEMENT DE LA SITUATION



6. SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES

6.4. DIFFUSEURS SONORES | 6.4.2. Diffuseurs sonores embarqués (prise de parole du PCC)

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	T0 + 3 MIN POUR LE 1ER VÉHICULE PERTURBÉ	T0 + 5 MIN POUR TOUS LES VÉHICULES	T0 + 10 MIN ET À CHAQUE ACTUALISATION JUSQU'À LA FIN DE LA PERTURBATION	MESSAGE DE CLÔTURE
DÉBUT DU MESSAGE				
Titre introductif	Ne pas inclure de titre.			
Formule de politesse	Demander l'attention des voyageurs. Ex. : Votre attention s'il vous plaît,	S'adresser aux voyageurs. Ex. : Madame, Monsieur,		
Déclaration d'identité	Ne pas déclarer d'identité.			
CORPS DU MESSAGE				
Cause / motif	Indiquer succinctement la survenance d'une perturbation sur la ligne et la séparer de la mention suivante par une virgule. Ex. : un incident vient de se produire sur votre ligne.	Indiquer : <ul style="list-style-type: none"> La cause de la perturbation nomenclature des causes possibles en annexe et en l'introduisant par la formule « en raison de » ; Leur localisation générale (« sur votre trajet en direction de [terminus de la destination] ») ; L'heure de sa survenance (lorsqu'elle est connue). Ex. : en raison d'un incident sur la chaussée, avenue Victor Hugo, à Brie-Comte-Robert, 		Indiquer, dès lors que la cause de la perturbation a disparu, que l'incident est terminé. Indiquer uniquement la commune du lieu de la cause de la perturbation. Ex. : l'incident sur la chaussée, à Brie-Comte-Robert, est désormais terminé.
Caractérisation générale de la conséquence	N/A	Indiquer la conséquence précise, au fur et à mesure que ces informations sont connues, dans l'ordre, les déviations et les arrêts non desservis, la réduction générale sur la fréquence ou la durée générale du retard à prévoir. Actualiser régulièrement les informations de manière aussi précise que possible et qualifier la gravité de la perturbation sur le trafic en cas d'impossibilité de chiffrer la conséquence, conformément aux gabarits de conséquence (voir Chapitre 1. Règles générales).		Indiquer le retour progressif à la réalisation normale de l'offre, et, si le nombre de caractères le permet, que la conséquence précédemment évoquée est neutralisée. Ex. : La circulation est progressivement rétablie sur les bus.
		Ex. : les arrêts Rendez-vous Château et Victor Hugo ne seront pas desservis.	Ex. : votre bus sera dévié. Les arrêts Rendez-vous Château et Victor Hugo ne seront pas desservis. Le temps de parcours sera allongé de 15 minutes.	
Indication temporelle précise de la reprise du trafic	Ne pas indiquer d'heure de reprise du trafic.			N/A
Description précise de la solution alternative proposée	N/A	N'indiquer qu'une seule solution de substitution, s'il en existe et à condition qu'elle soit simple à énoncer, dont l'appréciation finale est laissée au coordinateur de l'IV. Ex. : Absence de solution alternative		N/A

6. SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES

6.4. DIFFUSEURS SONORES | 6.4.2. Diffuseurs sonores embarqués (prise de parole du PCC)

Prescriptions de rédaction des contenus

ITEM	T0 + 3 MIN POUR LE 1ER VÉHICULE PERTURBÉ	T0 + 5 MIN POUR TOUS LES VÉHICULES	T0 + 10 MIN ET À CHAQUE ACTUALISATION JUSQU'À LA FIN DE LA PERTURBATION	MESSAGE DE CLÔTURE
Renvoi à des supports d'information complémentaires	Ne pas renvoyer à des supports complémentaires.			
Répétition d'information dans le texte	Ne pas répéter d'information en plus de celles prévues par les prescriptions précédentes.			
FIN DU MESSAGE				
Formule de politesse conclusive	Inviter les voyageurs à rester attentifs aux informations diffusées. Ex. : Veillez rester attentifs aux annonces sonores à venir.		Lorsque toutes les informations ont été transmises, présenter les excuses de l'opérateur. Ex. : Veillez nous excuser pour la gêne occasionnée.	Utiliser le gabarit de formule de politesse pour les messages de clôture. Ex : Merci de votre compréhension.
Zoom sur les lignes concernées	Ne pas rappeler les lignes concernées.			
RÈGLES GÉNÉRALES				
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitre 16. Diffuseurs sonores			

Prescriptions de traitement sonore

OBJETS SONORES				
Identification sonore	Commencer systématiquement par un jingle de perturbations non prévues. [à confirmer] Jingle perturbations non prévues			
ENREGISTREMENT				
Genre du locuteur	Sans objet.			
Ton	Préférer un ton rassurant.			
MESSAGE D'INFORMATION				
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitre 16. Diffuseurs sonores			

6. SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES

6.4. DIFFUSEURS SONORES | 6.4.2. Diffuseurs sonores embarqués (prise de parole du PCC)

Prescriptions dynamiques

ITEM	T0 + 3 MIN POUR LE 1ER VÉHICULE PERTURBÉ	T0 + 5 MIN POUR TOUS LES VÉHICULES	T0 + 10 MIN ET À CHAQUE ACTUALISATION JUSQU'À LA FIN DE LA PERTURBATION	MESSAGE DE CLÔTURE
SÉQUENCEMENT GÉNÉRAL				
Règle de diffusion	Diffuser le message dès que les informations sont connues, en particulier dans les cas où les véhicules de la ligne disposent d'afficheurs digitaux embarqués réduits. Dès lors qu'une première prise de parole a été effectuée, poursuivre les prises de paroles jusqu'à la fin de la perturbation de manière à ce que les voyageurs puissent suivre son évolution.			
CSCIV Livret Contenus	👁 Voir Chapitre 16. Diffuseurs sonores			
DIFFUSION				
Tranche horaire de diffusion	Voir les Règles générales applicables aux diffuseurs sonores.			
Fréquence d'actualisation	Actualiser le message a minima selon le chronogramme applicable. Éviter une saturation sonore : privilégier les interventions qui agrègent plusieurs informations actualisées (ou que l'information soit substantielle), de manière cohérente, afin de ne pas induire les voyageurs en erreur avec des informations contradictoires diffusées en continu.			
Retrait	Annoncer la fin de la perturbation et la reprise du trafic.			

Application des autres prescriptions

Autres règles applicables	Appliquer les prescriptions détaillées pour les situations perturbées prévues en complément, le cas échéant (voir Chapitre 1. Règles générales).
---------------------------	--

6.

SITUATIONS PERTURBÉES NON PRÉVUES

6.4. DIFFUSEURS SONORES

6.4.3. Diffuseurs sonores aux points d'arrêt (annonces pré-enregistrées)

FICHE DISPONIBLE DANS UNE PROCHAINE VERSION DU RÉFÉRENTIEL

ANNEXES ET BIBLIOTHÈQUES

Sommaire

ANNEXES ET BIBLIOTHÈQUES	281
ANNEXES	283
Annexe 01 : Table de correspondance des causes	284
Annexe 02 : Plan neige	288
BIBLIOTHÈQUES.....	293
Bibliothèque 01 : Pictogrammes Twitter	294
Bibliothèque 02 : Modèles supports statiques	296
Bibliothèque 03 : Bandeau d'information temporaire du site iledefrance-mobilites.fr	303

ANNEXES ET BIBLIOTHÈQUES

ANNEXES

ANNEXES ET BIBLIOTHÈQUES

ANNEXES

Annexe 01 : Table de correspondance des causes

ANNEXES | Annexe 01 : Table de correspondance des causes

RUBRIQUES DE CAUSES	EXEMPLES PRÉCIS	FORMULATIONS À TRANSMETTRE AUX VOYAGEURS
PERTURBATIONS PRÉVUES - GRÈVES ET TRAVAUX		
Travaux sur le périmètre de l'opérateur	<ul style="list-style-type: none"> Travaux sur la chaussée Travaux aux abords des points d'arrêts Travaux de mise en accessibilité des points d'arrêts 	<ul style="list-style-type: none"> En raison de travaux En raison de travaux sur la chaussée En raison de travaux aux abords des points d'arrêts En raison de travaux de mise en accessibilité des points d'arrêts (voir gabarit donné pour les travaux)
Grève du personnel de l'opérateur	<ul style="list-style-type: none"> Grève Grève perlée Tous les types de mouvements sociaux 	En raison d'un mouvement social
PERTURBATIONS PRÉVUES - AUTRES		
Travaux hors périmètre de l'opérateur	<ul style="list-style-type: none"> Travaux sur la chaussée Tous les types de travaux ayant un impact sur l'offre de transport du réseau 	En raison de travaux sur la chaussée
Grèves (autres que celle du personnel de l'opérateur)	<ul style="list-style-type: none"> Grève Grève perlée Tous les types de mouvements sociaux 	En raison d'un mouvement social
Manifestation	<ul style="list-style-type: none"> Concert Procession, marche, défilé, cérémonie, etc. Visite de personnalités entraînant des restrictions de sécurité ou de circulation Braderie, vide-greniers, brocante Tout autre type de manifestation temporaire sur la voie publique 	En raison d'un événement
Événement sportif	<ul style="list-style-type: none"> Événement sportif gênant la circulation ou menaçant la sécurité des voyageurs 	En raison d'un événement sportif
Déviations	<ul style="list-style-type: none"> Toutes causes entraînant une déviation 	En raison d'un obstacle sur le trajet
Défaut de personnel de l'opérateur (conducteurs, contrôleurs, ...)	<ul style="list-style-type: none"> Absence pour raison de santé Absence pour tout autre raison Manque de ressources (personnel insuffisant, mauvaise répartition) 	En raison d'un manque de personnel
Intempéries	<ul style="list-style-type: none"> Chutes de neige Verglas Canicule, sécheresse Brouillard Vents violents 	En raison de [nom de l'intempérie]
Causes des perturbations non prévues connues avant 17h la veille du jour de circulation, le cas échéant	<ul style="list-style-type: none"> Voir ci-dessous 	Voir ci-dessous

ANNEXES | Annexe 01 : Table de correspondance des causes

RUBRIQUES DE CAUSES		EXEMPLES PRÉCIS	FORMULATIONS À TRANSMETTRE AUX VOYAGEURS
PERTURBATIONS NON PRÉVUES			
Causes des perturbations prévues se produisant de manière inopinée après 17 h la veille du jour de circulation, le cas échéant		<ul style="list-style-type: none"> Voir ci-dessus 	<p>Voir ci-dessus. Préciser que la cause est « inopinée ». Ex. : En raison d'un événement sportif inopiné Ex. : En raison d'un manque de personnel inopiné</p>
Difficultés de circulation des bus causées par des éléments extérieurs	Travaux inopinés, incidents de voirie	<ul style="list-style-type: none"> Présence d'animaux (même volontaire : ex. transhumance) Incendie localisé Travaux d'élagage, de grutage, de curage, etc. Chute d'un arbre ou de végétation Effondrement de la chaussée, dysfonctionnement majeur de la signalisation, etc. Travaux publics inopinés (réseaux publics égouts, travaux de voirie, etc.) Travaux inopinés sur un bâtiment qui gênent la voie 	En raison d'un incident sur la chaussée.
	Difficultés de circulation	<ul style="list-style-type: none"> Stationnement gênant Accident de la circulation Circulation dense Circulation saturée (rue bloquée, voie bouchée, ...) 	En raison de difficultés de circulation.
	Restriction de vitesse	<ul style="list-style-type: none"> Restriction de vitesse de circulation 	En raison de restrictions de vitesse de circulation.
Défaut d'un ou de plusieurs véhicules		<ul style="list-style-type: none"> Accident d'un véhicule Collision de deux ou plusieurs véhicules Franchissement d'un passage à niveau ayant entraîné un accident sur un véhicule Manque occasionnel de véhicules (pénurie de véhicules, véhicules en maintenance) 	En raison d'un incident d'exploitation.
Problème matériel sur un véhicule		<ul style="list-style-type: none"> Panne d'un véhicule (pneumatique, moteur, portes et ouvertures, etc.) 	En raison d'une panne de véhicule.
Dégradation d'un véhicule	D'origine accidentelle	<ul style="list-style-type: none"> Incendie d'un véhicule Explosion d'un véhicule 	En raison d'un incident technique.
	D'origine accidentelle	<ul style="list-style-type: none"> Dégradation d'un véhicule Sabotage d'un véhicule 	En raison d'un acte de malveillance.
Grève inopinée du personnel de l'opérateur		<ul style="list-style-type: none"> Grève Grève perlée 	En raison d'un mouvement social inopiné.
Forte affluence		<ul style="list-style-type: none"> Forte affluence entraînant une surcharge des bus et des difficultés de circulation 	En raison d'une forte affluence.
Manifestation inopinée		<ul style="list-style-type: none"> Manifestation inopinée Émeutes Procession, marche inopinées 	En raison d'une manifestation inopinée.

ANNEXES | Annexe 01 : Table de correspondance des causes

RUBRIQUES DE CAUSES	EXEMPLES PRÉCIS	FORMULATIONS À TRANSMETTRE AUX VOYAGEURS
PERTURBATIONS NON PRÉVUES		
Blessure de voyageur(s)	<ul style="list-style-type: none"> • Suicide d'un voyageur • Blessure ou accident d'un voyageur • Malaise d'un voyageur 	En raison d'un incident voyageur.
Incident lié au conducteur	<ul style="list-style-type: none"> • Accident d'un conducteur • Malaise d'un conducteur 	En raison d'un incident de personnel.
Atteinte répréhensible à la sécurité des personnes (voyageurs ou personnels)	<ul style="list-style-type: none"> • Agression d'un conducteur ou d'un voyageur • Violation des règles de sécurité • Comportements à risques des voyageurs • Commission d'un délit ou d'un crime (vol, violences, etc.) • Tirage du signal d'alarme 	En raison d'un incident de sécurité.
Interdiction juridique	<ul style="list-style-type: none"> • Arrêté (préfectoral, etc.) • Autre source juridique 	Sur ordre des autorités.
Interventions des autorités	<ul style="list-style-type: none"> • Intervention des forces de police, de gendarmerie, et tout autre type de force de l'ordre • Intervention des pompiers 	En raison de l'intervention des forces de l'ordre. En raison de l'intervention des secours.
Menace sur la sécurité des personnes	<ul style="list-style-type: none"> • Bagage oublié • Alerte à la bombe 	En raison d'un risque de sécurité.
Menace grave sur la sécurité des personnes	<ul style="list-style-type: none"> • Attentat • Attaque civile ou militaire 	En raison de risques de sécurité majeurs.
Intempéries	<ul style="list-style-type: none"> • Chutes de neige • Verglas • Canicule, sécheresse • Brouillard • Vents violents 	En raison de [nom de l'intempérie].
Catastrophes naturelles	<ul style="list-style-type: none"> • Inondation(s) • Incendies • Tremblement de terre • Tempête, ouragan, cyclone 	En raison de [nom de la catastrophe naturelle].

Attention

En toute hypothèse, ne pas indiquer de motif ni nommer de personne physique ou morale dans les intitulés de causes de perturbations.
Si la cause est potentielle et non encore confirmée, faire précéder la cause de la mention « en raison d'un risque de ».

ANNEXES ET BIBLIOTHÈQUES

ANNEXES

Annexe 02 : Plan neige

ANNEXES | Annexe 02 : Plan neige

Introduction

CONTEXTE

La normalisation des informations voyageurs circonstanciées sur le mode Bus inclut la question de la structuration de l'information voyageurs déployée dans certaines situations perturbées, dont les chutes de neige et le verglas. Dans ces cas en particulier, les opérateurs diffusent un « Plan neige ».

DÉFINITION ET FONCTIONS

Concernant le mode Bus, le Plan neige désigne un contenu d'information voyageurs, élaboré en amont de la saison hivernale par l'opérateur et par les autorités de transports locales. Il résume sur un seul document la liste des conséquences sur la circulation des lignes de bus d'une délégation de service public, prévues par défaut pour ce type de perturbations.

Des adaptations peuvent y être apportées, à la survenance de chaque perturbation, afin de modifier, compléter ou renforcer les conséquences, selon les mesures prises par les autorités, ainsi que l'appréciation des conditions par les opérateurs.

Ce document remplit une double fonction :

- Pour l'opérateur, il l'oblige à anticiper son organisation en cas d'intempéries en hiver, et son information des voyageurs sur l'ensemble de ses lignes ;
- Pour les voyageurs, il leur permet de comprendre d'un seul coup d'œil l'ensemble des perturbations, et de préparer très en amont leurs déplacements, en toute connaissance de cause et sans devoir chercher des informations éparpillées

CAS D'USAGE : CARACTÉRISATION POSSIBLE D'UNE SITUATION PRÉVUE

Dans la mesure où les chutes de neige sont presque systématiquement anticipées par les services de météorologie, elles constituent une « autre situation perturbée prévue » au sens des contrats conclus entre Île-de-France Mobilités et les opérateurs. C'est seulement dans cette hypothèse qu'un document de synthèse, sur lequel l'information est « statique », peut être déployé.

Pour rappel, les « autres situations perturbées prévues » désignent des situations perturbées, autres que les situations de travaux ou de grève, qui sont connues par les opérateurs au plus tard la veille du jour de circulation à 17 h.

CAS D'EXCLUSION : CARACTÉRISATION D'UNE SITUATION NON PRÉVUE

Dès lors qu'elles ne peuvent être prévues avant 17 h la veille du jour de circulation, les chutes de neige constituent une situation perturbée non prévue, dans laquelle les supports d'information voyageurs utilisés sont uniquement dynamiques. Cette situation écarte de facto les documents synthétiques tels que les plans neiges qui nécessitent une conception, une centralisation de l'information et une diffusion organisée.

Dans le cas d'un événement météorologique qui durerait 2 jours ou plus, l'opérateur de transport sera tenu de déployer le plan neige (version statique en stations et points d'arrêt) dès le lendemain, si l'évènement est intervenu la veille après 17h.

OBJECTIF DE RÉASSURANCE

Les chutes de neige accroissant l'incertitude des voyageurs, voire représentant des conditions de météorologie inquiétantes pour certains d'entre eux, le modèle de Plan neige vise à instaurer un sentiment de sécurité des voyageurs lors de leur consultation du document, ou à le renforcer.

En ce sens, le modèle de Plan neige a donc pour objectif de normaliser les informations qu'il contient.

ANNEXES | Annexe 02 : Plan neige

Modèles et règles associées








Prescriptions de traitement visuel

ITEM	RÈGLE CORRESPONDANTE
DÉBUT DU MESSAGE	
Titre et sous-titre	Inscrire en majuscules le titre selon la structure suivante : <ul style="list-style-type: none"> • Nature du document : Plan neige • Période de validité : 2023-2024 Ex. : PLAN NEIGE 2023-2024
Formule de politesse	Ne pas inclure de formule de politesse.
Déclaration d'identité	Ne pas déclarer d'identité.
CORPS DU MESSAGE	
Précautions préalables	Rappeler les précautions d'utilisation du document : mises à jour possibles selon la réalité des chutes de neige et selon les décisions des autorités. Ex. : Les itinéraires des lignes ci-dessous sont donnés à titre indicatif, en fonction de l'état de déneigement des routes. Les dessertes restent soumises à toute décision des autorités.
Cause/Motif	Ne pas préciser de cause ou de motif
Caractérisations précises des conséquences et des solutions alternatives par ligne	Utiliser un tableau dont les 3 colonnes dont les en-tête sont les suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Ligne ; • Conséquences et solutions alternatives à prévoir ; • Compléments d'information. Les règles à suivre pour chaque item sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Ligne : Présenter les lignes dans l'ordre croissant des numéros de lignes ; • Conséquences et solutions alternatives à prévoir : Indiquer les conséquences telles qu'un arrêt non desservi, une déviation, une modification de terminus et de départ, une scission de ligne (si l'opérateur peut le mettre en place), des horaires modifiés. Pour chaque conséquence, inclure une solution alternative s'il en existe une. Lorsque aucune conséquence n'est à prévoir, afficher une coche verte et le message "service normal même en cas de neige". • Compléments d'information : Inclure une carte si c'est opportun pour décrire la solution, ou un QR Code de renvois à des informations complémentaires. Ex. : Voir l'exemple.
Renvoi à des supports d'information complémentaires	Indiquer un renvoi au site iledefrancemobilites.fr , à insérer dans le bandeau en bas du support Ex. : Pour vérifier l'état de vos lignes en temps réel : Consultez le site www.iledefrance-mobilites.fr
Répétition d'information dans le texte	Ne pas répéter d'information en plus de celles prévues par les prescriptions précédentes
FIN DU MESSAGE	
Formule de politesse conclusive	Ne pas présenter d'excuses.
Zoom sur les lignes concernées	Ne pas rappeler les lignes concernées.
RÈGLES GÉNÉRALES	
Prescriptions Signalétiques	👁 Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 1 > Paragraphe 1.3. Principes de disposition de la signature

ANNEXES | Annexe 02 : Plan neige

Modèles et règles associées

Prescriptions de traitement visuel

ITEM	RÈGLE CORRESPONDANTE
POLICE	
Prescriptions sur la police	Appliquer le modèle de la Bibliothèque de modèles.
SYMBOLES	
Symbole de perturbations	Afficher le pictogramme de perturbations trafic à gauche du symbole de mode et du titre en début de ligne :   ☞ Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM
Symbole de mode	Afficher le symbole de mode entre le pictogramme de perturbations trafic et le titre :   ☞ Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM
Indices des lignes concernées par l'information	Présenter les symboles de mode et les indices de ligne bus (mi-hauteur) dans l'ordre croissant des numéros de lignes dans le tableau :    ☞ Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques disponible sur l'Open Data PRIM
BANDE ZÉBRA	
Couleur	Appliquer la couleur Rouge-framboise
MODÈLE	
Prescriptions Signalétiques et Bibliothèques de modèles	Tenir compte de l'ensemble des Prescriptions Signalétiques et appliquer le modèle de la Bibliothèque de modèles. ☞ Voir Référentiel Prescriptions Signalétiques > Chapitre 2. Point d'arrêt bus > Paragraphe 2.1.2 Cadre D. Information statique de perturbation prévue
CARTES	
Représentation de la conséquence (Arrêts non desservis, déviation ...)	Cartographier la conséquence sur le bus : arrêt non desservi, déviation, ...
Représentation des solutions alternatives (arrêts provisoires, ...)	Symboliser les arrêts de report provisoire, le cas échéant, ou les solutions alternatives.
Dimensions de la carte	Prévoir une carte selon les dimensions prévues dans les prescriptions cartographiques.
Autres	☞ Voir Référentiel Prescriptions Cartographiques

Prescriptions de traitement dynamique

DIFFUSION	
Règle de diffusion	Diffuser le plan neige sur le site internet Île-de-France Mobilités toute l'année. Diffuser le plan neige en cas de perturbation : <ul style="list-style-type: none"> • Sur les médias distants : au plus tôt dès la connaissance de la conséquence ; • Afficheurs statiques sur site : sur les arrêts de référence (qui cumulent les plus fortes montées et descentes de voyageurs sur une ligne), au plus tard juste avant le début de la journée de service.
Retrait	Retirer le plan dès la publication du plus actuel.

ANNEXES ET BIBLIOTHÈQUES

BIBLIOTHÈQUES










ANNEXES ET BIBLIOTHÈQUES

BIBLIOTHÈQUES

Bibliothèque 01 : Pictogrammes Twitter

BIBLIOTHÈQUES | Bibliothèque 01 : Pictogrammes Twitter

Règles applicables pour Twitter

PICTOGRAMME TWITTER	UTILISATION
Warning sign 	Symboliser les perturbations autres que des travaux.
Construction sign 	Symboliser les perturbations de travaux.
Spiral calendar pad 	Symboliser les dates ou la durée de la perturbation prévue.
Clock face four o'clock 	Symboliser la date ou la durée de la perturbation non prévue.
Round pushpin 	Symboliser une description géographique.
Green / Orange / Red circle 	<p>Symboliser la gravité de la conséquence sur l'offre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vert : <ul style="list-style-type: none"> ▫ Trafic normal ▫ Trafic légèrement perturbé • Orange : <ul style="list-style-type: none"> ▫ Trafic perturbé • Rouge : <ul style="list-style-type: none"> ▫ Trafic fortement perturbé ▫ Trafic interrompu <p>NB : Les gabarits des conséquences des perturbations sur le trafic selon la quantité d'offre assurée sont détaillés dans le Chapitre 1. Règles Générales.</p>
Cross mark 	Symboliser un arrêt non desservi ou une course non réalisée.
White heavy check mark 	Symboliser une solution alternative.
Rightwards arrow 	Symboliser le renvoi vers des sources d'informations complémentaires.

Ces pictogrammes reflètent l'état des pictogrammes disponibles sur le site Twitter à la date du 1^{er} octobre 2023, sous réserve d'évolutions ultérieures.

ANNEXES ET BIBLIOTHÈQUES

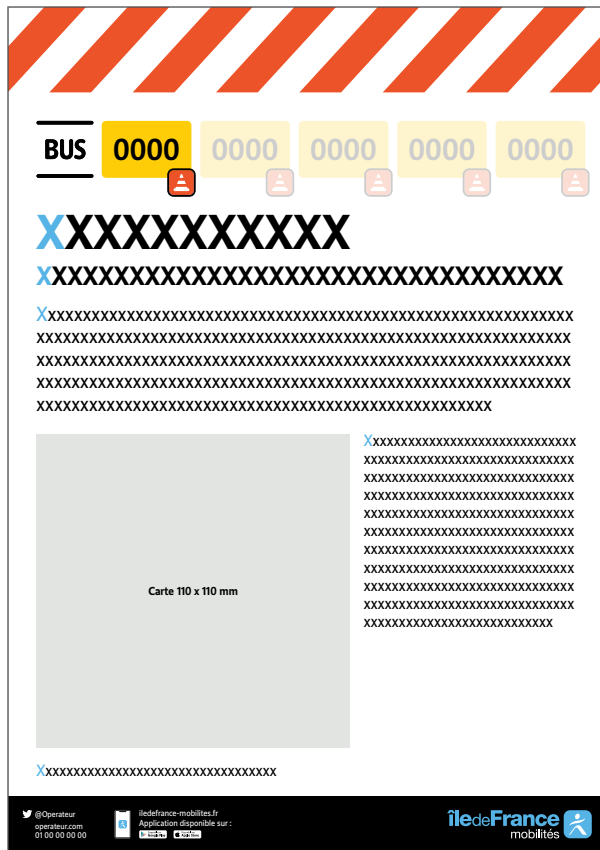
BIBLIOTHÈQUES

Bibliothèque 02 : Modèles supports statiques

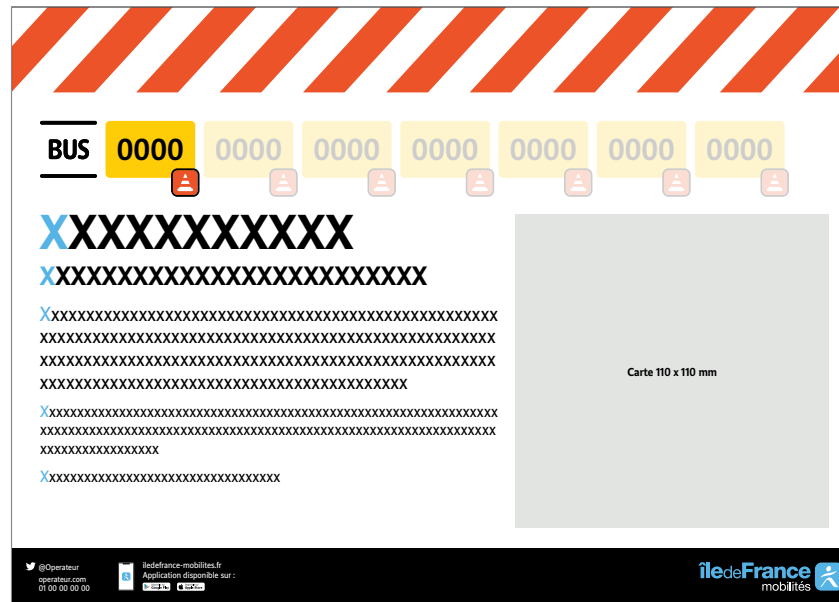
BIBLIOTHÈQUES | Bibliothèque 02 : Modèles supports statiques

A. Travaux - Modèles génériques simples

OUTIL GÉNÉRATEUR
AFFICHE A4 VERTICAL (AVEC CARTE)



OUTIL GÉNÉRATEUR
AFFICHE A4 HORIZONTAL (AVEC CARTE)



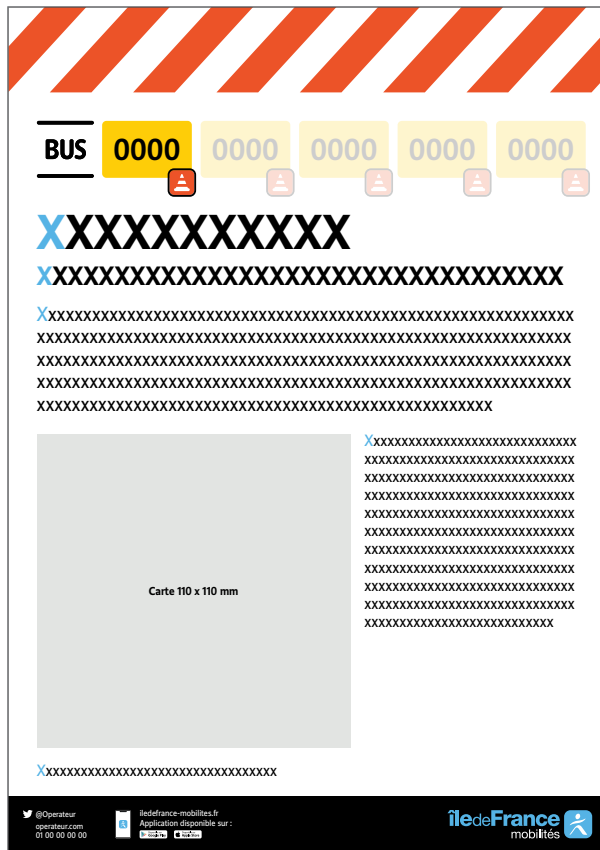
OUTILS GÉNÉRATEURS
AFFICHE A4 VERTICAL & HORIZONTAL
(AVEC QR CODE)



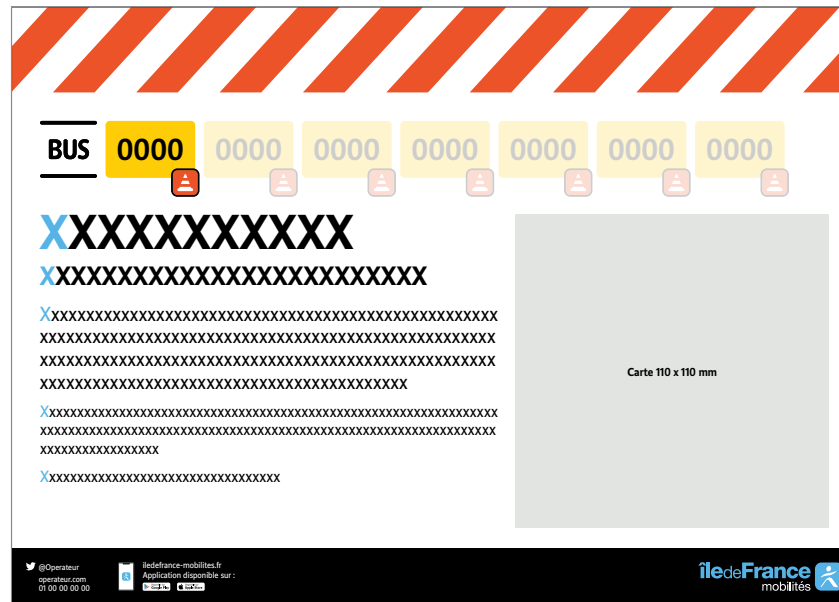
BIBLIOTHÈQUES | Bibliothèque 02 : Modèles supports statiques

B. Travaux - Modèles génériques complexes

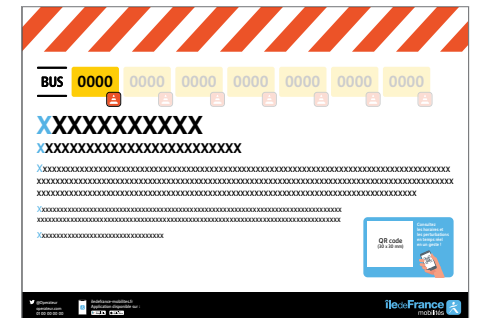
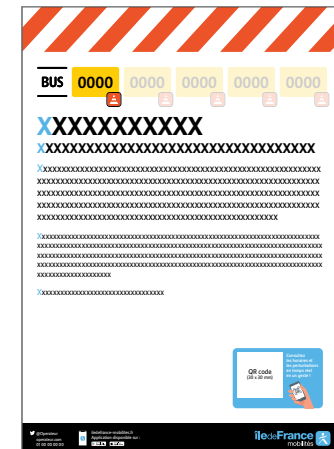
OUTIL GÉNÉRATEUR
AFFICHE A4 VERTICAL (AVEC CARTE)



OUTIL GÉNÉRATEUR
AFFICHE A4 HORIZONTAL (AVEC CARTE)



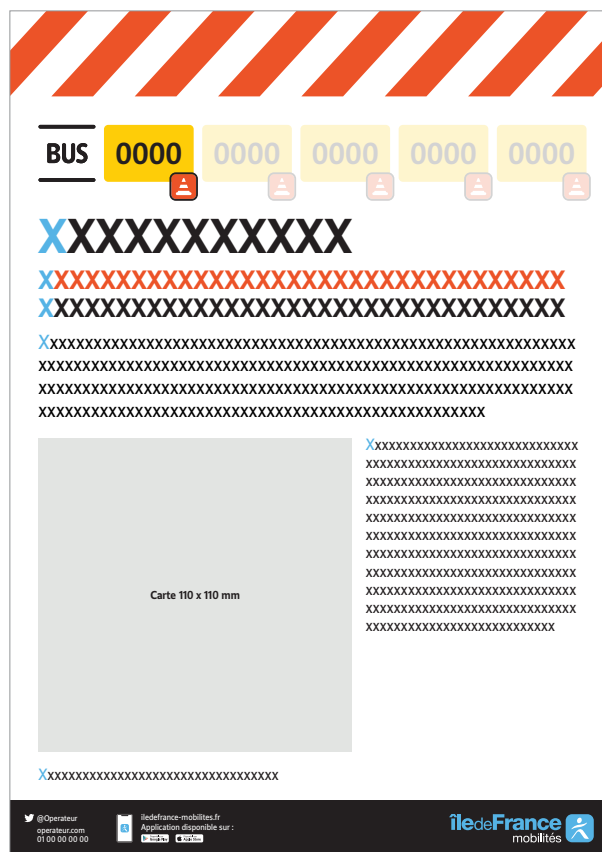
OUTILS GÉNÉRATEURS
AFFICHE A4 VERTICAL & HORIZONTAL
(AVEC QR CODE)



BIBLIOTHÈQUES | Bibliothèque 02 : Modèles supports statiques

C. Travaux - Modèles arrêt non desservi

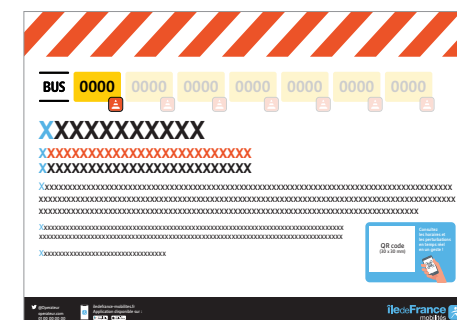
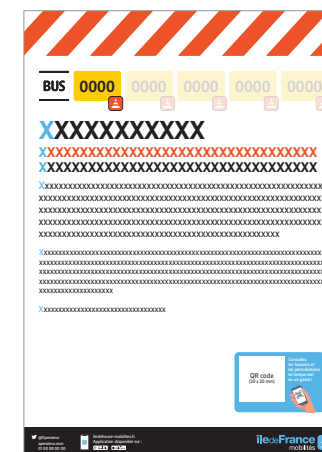
OUTIL GÉNÉRATEUR
AFFICHE A4 VERTICAL (AVEC CARTE)



OUTIL GÉNÉRATEUR
AFFICHE A4 HORIZONTAL (AVEC CARTE)



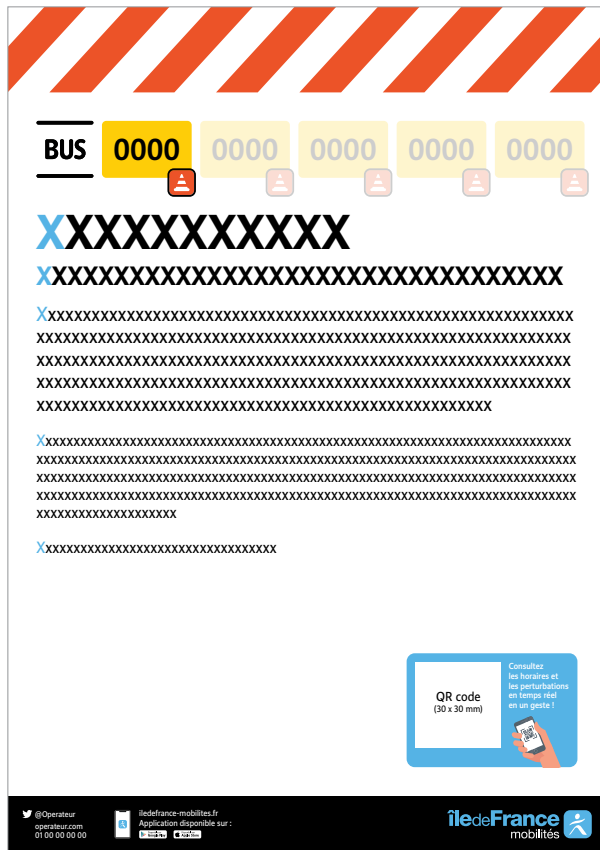
OUTILS GÉNÉRATEURS
AFFICHE A4 VERTICAL & HORIZONTAL
(AVEC QR CODE)



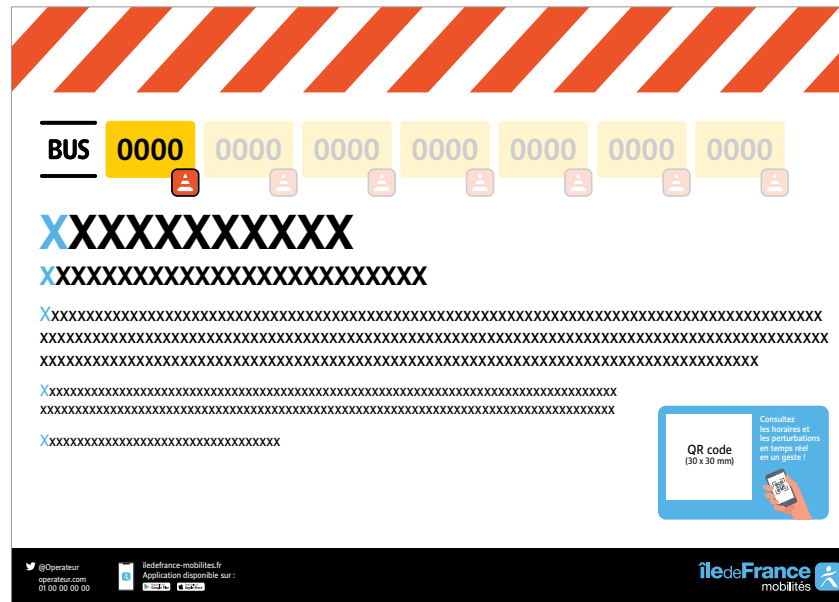
BIBLIOTHÈQUES | Bibliothèque 02 : Modèles supports statiques

D. Travaux - Modèles en embarqué

OUTIL GÉNÉRATEUR
AFFICHE A4 VERTICAL (AVEC QR CODE)



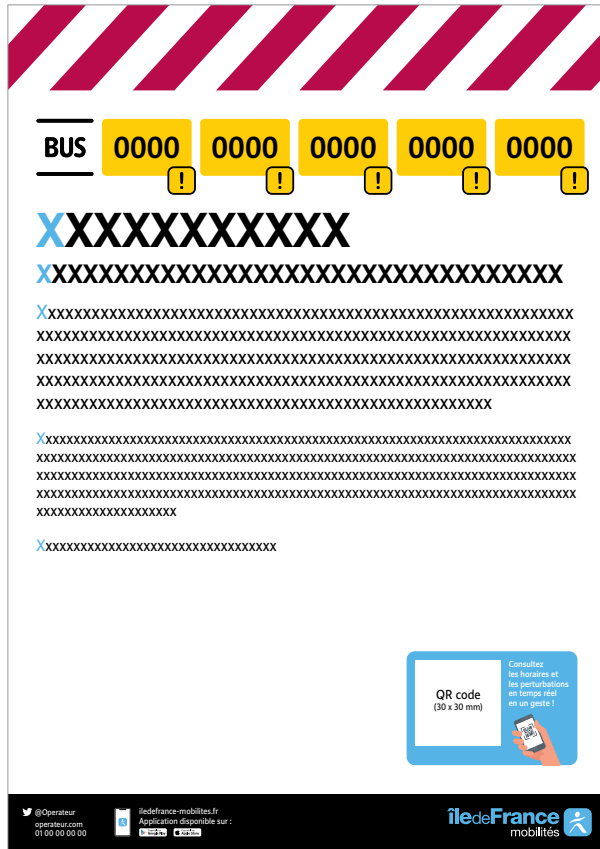
OUTIL GÉNÉRATEUR
AFFICHE A4 HORIZONTAL (AVEC QR CODE)



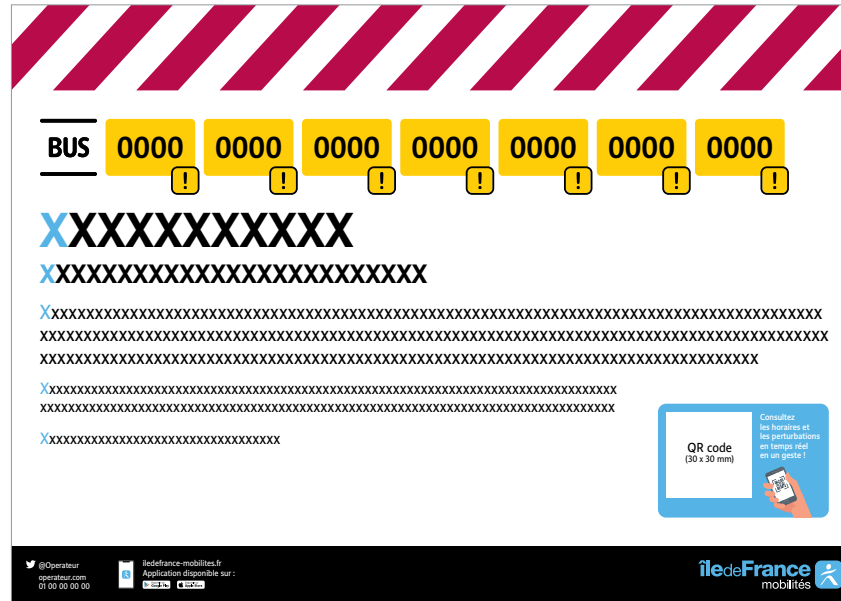
BIBLIOTHÈQUES | Bibliothèque 02 : Modèles supports statiques

E. Mouvements sociaux - Modèles identiques en embarqué et sur site

OUTIL GÉNÉRATEUR
AFFICHE A4 VERTICAL (AVEC QR CODE)



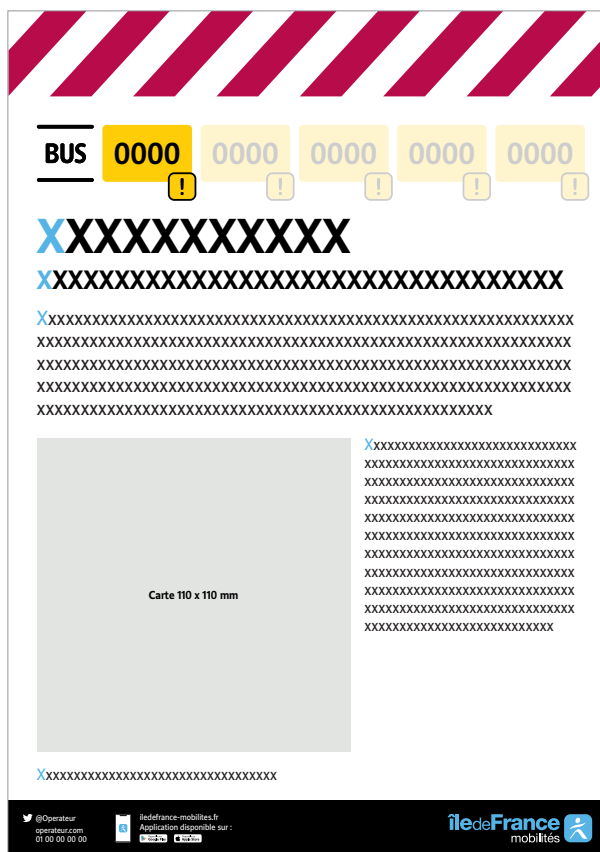
OUTIL GÉNÉRATEUR
AFFICHE A4 HORIZONTAL (AVEC QR CODE)



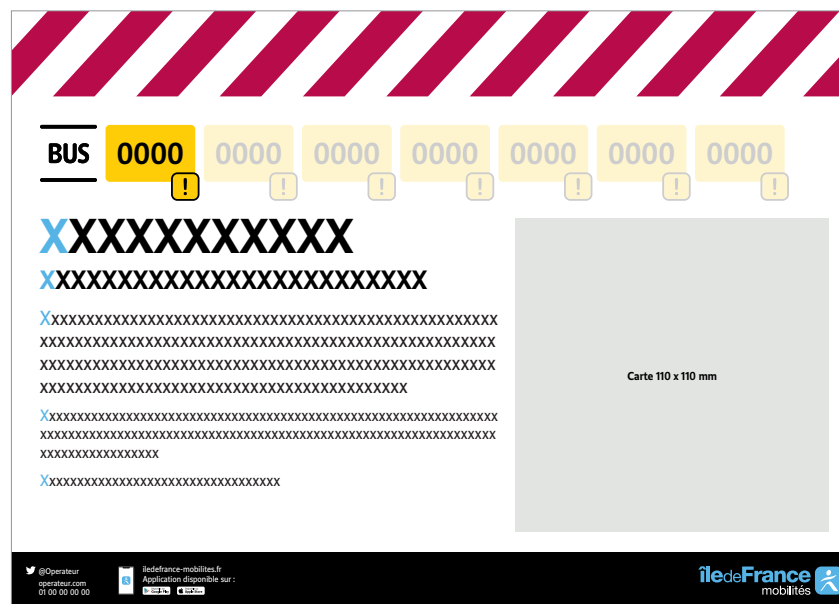
BIBLIOTHÈQUES | Bibliothèque 02 : Modèles supports statiques

F. Autres situations perturbées prévues - Modèles identiques en embarqué et sur site

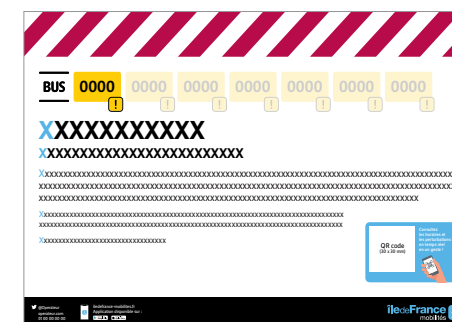
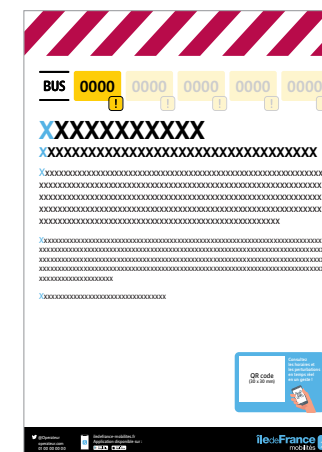
OUTIL GÉNÉRATEUR
AFFICHE A4 VERTICAL (AVEC CARTE)



OUTIL GÉNÉRATEUR
AFFICHE A4 HORIZONTAL (AVEC CARTE)



OUTILS GÉNÉRATEURS
AFFICHE A4 VERTICAL & HORIZONTAL
(AVEC QR CODE)



ANNEXES ET BIBLIOTHÈQUES

BIBLIOTHÈQUES

**Bibliothèque 03 : Bandeau d'information temporaire
du site iledefrance-mobilites.fr**

BIBLIOTHÈQUES | Bibliothèque 03 : Bandeau d'information temporaire du site iledefrance-mobilites.fr

Modèle pour les informations à transmettre par les opérateurs

DÉFINITION

Le site iledefrance-mobilites.fr renvoie périodiquement, grâce à une bande de couleur contenant un lien hypertexte, à une page temporaire ad hoc, qui présente des informations sous format texte.

Ce bandeau est de couleur Orange-foncé-IdFM pour les cas de travaux, Rouge-framboise pour les autres perturbations prévues. Il est de couleur Jaune-vif pour les perturbations non prévues. Pour les bandeaux d'information à propos d'évènement hors perturbations, la couleur varie selon la nature de l'information à diffuser.

CAS D'APPLICATION CONCRÈTE

Cette page d'information est mise en ligne lorsqu'un important cumul de perturbation(s) se produit sur une période de temps délimitée, par exemple un mouvement social sur l'ensemble du réseau ou un évènement important. La page réunit alors toutes les informations sur les conséquences de cet évènement sur le trafic.

Concernant l'IVC diffusée pour le mode Bus, cette page est mise en ligne prioritairement pour des perturbations comme les grèves ou des évènements majeurs (attentats).

Les autres cas de mise à disposition de ces pages dédiées (situations de renfort d'offre par exemple) ne constituent pas des perturbations qui déclenchent une information voyageurs circonstancielle, et qui sont traitées par le présent référentiel.

PRINCIPES DE RÉDACTION

L'objectif de la page est de rassembler l'intégralité des informations disponibles et de les présenter dans leur exhaustivité. Les opérateurs doivent donc fournir l'ensemble des informations dont ils disposent afin d'informer les voyageurs de manière détaillée.

Toutefois, compte tenu de la grande quantité de lignes de bus sur le réseau Île-de-France Mobilités, la page peut renvoyer les voyageurs vers la consultation ligne par ligne (ou zone par zone) des informations qui les concernent plus spécialement.

En effet, le grand nombre de lignes peut rendre confuse la présentation sur la même page de toutes les informations les concernant.

Les informations diffusées sur cette page sont régulièrement mises à jour par les opérateurs en fonction de l'évolution de la situation, dans le respect des chronogrammes de diffusion des informations aux voyageurs.

Ces mises à jour respectent les principes de rédaction établis dans les situations correspondantes du présent référentiel.

Par exemple, les messages en amont de l'évènement sont rédigés au futur, alors que les informations publiées le jour même emploient le présent de l'indicatif.

BIBLIOTHÈQUES | Bibliothèque 03 : Bandeau d'information temporaire du site iledefrance-mobilites.fr

Modèle pour les informations à transmettre par les opérateurs

Cas des mouvements sociaux

BANDEAU APPARAISSANT
SUR LA PAGE PRINCIPALE

✕ Mouvement Social : service fortement perturbé le mercredi 30 septembre 2023

L'ensemble du réseau Île-de-France Mobilités sera fortement perturbé le mercredi 30 septembre, en raison d'un mouvement social.
Cliquez sur le lien ci-dessous pour consulter l'intégralité des prévisions de trafic.

[En savoir plus](#)

PAGE DÉDIÉE
TEMPORAIRE
1/3

Prévisions du trafic pour la journée du mercredi 30 septembre

Mise à jour le 29/09/2023 à 09 h 00

BUS Lignes de bus : trafic fortement perturbé toute la journée

Lignes Paris intra-muros et Petite Couronne

Les bus seront fortement perturbés. Prévoir en moyenne 1 bus sur 4 sur l'ensemble des lignes.

6 lignes de bus ne circuleront pas : 101, 93, 168, 260, 278 et 319.

Consultez les prévisions détaillées :

- de votre ligne de Bus, sur le site www.iledefrancemobilites.fr et sur l'application ÎledeFrance Mobilités ;
- pour l'ensemble des lignes de bus, [la liste des lignes interrompues](#) et [le détail des fréquences](#) sur le plan de transport de la journée du 30 septembre disponibles sur ces liens.

Les horaires du calculateur d'itinéraire tiennent compte des perturbations.

BIBLIOTHÈQUES | Bibliothèque 03 : Bandeau d'information temporaire du site iledefrance-mobilites.fr

Modèle pour les informations à transmettre par les opérateurs

Cas des mouvements sociaux

PAGE DÉDIÉE
TEMPORAIRE
2/3

Lignes Paris intra-muros et Petite Couronne

Les bus seront fortement perturbés. Prévoir en moyenne 2 bus sur 5 sur l'ensemble des lignes.

4 lignes seront fermées : 3401, 3402, 3403 et 3404.

Consultez les prévisions détaillées :

- de votre ligne de Bus, sur le site www.iledefrancemobilites.fr et sur l'application ÎledeFrance Mobilités ;
- pour l'ensemble des lignes de bus, la [liste des lignes interrompues](#) et le [détail des fréquences](#) sur le plan de transport de la journée du 30 septembre disponibles sur ces liens.

Les horaires du calculateur d'itinéraire tiennent compte des perturbations.

Retrouvez aussi les informations sur le trafic des lignes de bus Grande Couronne depuis les liens ci-dessous :

77 - SEINE-ET-MARNE

- [Brie et 2 Morin](#)
- [Fontainebleau - Moret](#)
- [Grand Melun](#)
- [Marne-la-Vallée](#)
- [Meaux et Ourcq](#)
- [Pays Briard](#)
- [Pays de Montereau](#)
- [Provinois - Brie et seine](#)
- [Roissy Est](#)
- [Sénart](#)
- [Vallée du loing - Nemours](#)

78 - Yvelines

- [Argenteuil - Boucles de Seine](#)
- [Grand Versailles](#)
- [Pays Mantois](#)
- [Poissy - Les Mureaux](#)
- [Saint Germain Boucles de Seine](#)
- [Saint-Quentin-en-Yvelines](#)
- [Vélizy Vallées](#)

BIBLIOTHÈQUES | Bibliothèque 03 : Bandeau d'information temporaire du site iledefrance-mobilites.fr

Modèle pour les informations à transmettre par les opérateurs

Cas des mouvements sociaux

PAGE DÉDIÉE
TEMPORAIRE
3/3

91 - ESSONNE

- [Coeur d'Essonne](#)
- [Essonne Sud Est](#)
- [Essonne Sud Ouest](#)
- [Paris Saclay](#)
- [Val d'Yerres Val de Seine](#)

92 - HAUTS-DE-SEINE

- [Bièvre](#)

93 - SEINE-SAINT-DENIS

- [Terres d'Envol](#)

94 - VAL DE MARNE

- [Marne et Seine](#)
- [Seine Grand Orly](#)

95 - VAL D'OISE

- [Argenteuil - Boucles de Seine](#)
- [Roissy Ouest](#)
- [Vallée de Montmorency](#)
- [Vexin](#)

Lignes noctilien (Bus de nuit)

Trafic normal sur l'ensemble des lignes.

BIBLIOTHÈQUES | Bibliothèque 03 : Bandeau d'information temporaire du site iledefrance-mobilites.fr

Modèle pour les informations à transmettre par les opérateurs

Cas d'un évènement majeur sur le réseau : attentat

BANDEAU APPARAISSANT
SUR LA PAGE PRINCIPALE

✕ Attentat : service fortement perturbé le mardi 22 novembre 2023

L'ensemble du réseau Île-de-France Mobilités sera fortement perturbé le mercredi 30 septembre, en raison de risques de sécurité majeurs.
Cliquez sur le lien ci-dessous pour consulter l'intégralité des prévisions de trafic.

[En savoir plus](#)

PAGE DÉDIÉE
TEMPORAIRE
1/2

Prévisions du trafic pour la journée du mardi 22 novembre

Mise à jour le 22/11/2023 à 15 h 04

BUS Lignes de bus : trafic fortement perturbé toute la journée

Lignes Paris intra-muros et Petite Couronne

En raison de risques de sécurité majeurs aux environs de la gare Montparnasse, les bus sont fortement perturbés. Les bus desservant cette zone sont interrompus. Prévoir en moyenne 1 bus sur 10 sur l'ensemble des lignes.

19 lignes de bus ne circuleront pas : 28, 39, 58, 59, 68, 70, 88, 89, 91, 92, 94, 95, 96, 101, 93, 168, 260, 278 et 319.

Consultez les prévisions détaillées :

- de votre ligne de Bus, sur le site www.iledefrance-mobilites.fr et sur l'application Île-de-France Mobilités ;
- pour l'ensemble des lignes de bus, [la liste des lignes interrompues](#) et [le détail des fréquences](#) sur le plan de transport de la journée du 22 novembre disponibles sur ces liens.

Les horaires du calculateur d'itinéraire tiennent compte des perturbations.

BIBLIOTHÈQUES | Bibliothèque 03 : Bandeau d'information temporaire du site iledefrance-mobilites.fr

Modèle pour les informations à transmettre par les opérateurs

Cas d'un évènement majeur sur le réseau : attentat

PAGE DÉDIÉE
TEMPORAIRE
2/2

Lignes Grande Couronne

Trafic normal sur l'ensemble des lignes.

Lignes Noctilien (Bus de nuit)

En raison de risques de sécurité majeurs aux environs de la gare Montparnasse, les bus sont fortement perturbés. Les bus desservant cette zone sont interrompus. Prévoir en moyenne 1 bus sur 5 sur l'ensemble des lignes.

11 lignes de bus ne circuleront pas : N01, N02, N12, N13, N14, N21, N61, N62, N63, N66, N145.

Consultez les prévisions détaillées :

- de votre ligne de Bus, sur le site www.iledefrance-mobilites.fr et sur l'application Île-de-France Mobilités ;
- pour l'ensemble des lignes de bus, [la liste des lignes interrompues](#) et [le détail des fréquences](#) sur le plan de transport de la journée du 22 novembre disponibles sur ces liens.

Les horaires du calculateur d'itinéraire tiennent compte des perturbations.

CONTACTS

ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS

Romain Pichot

Chargé de projets Information Voyageurs
romain.pichot@iledefrance-mobilites.fr

Inès Kannouni

Chargée de projets Information Voyageurs
ines.kannouni@iledefrance-mobilites.fr

Benoît Boute

Responsable du département Politique de Services
MaaS & Marketing
benoit.boute@iledefrance-mobilites.fr