

# **CHARTRE DES SUPPORTS ET CONTENUS DE L'INFORMATION VOYAGEURS (CSCIV)**

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

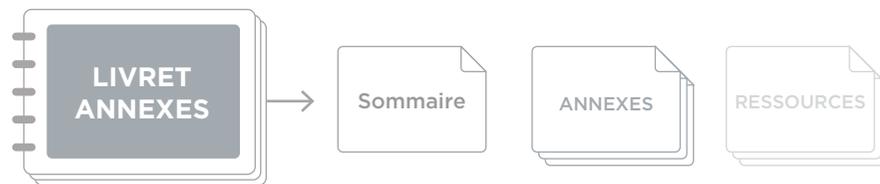
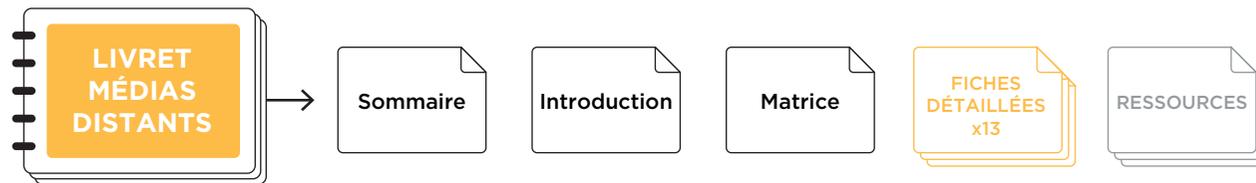
---

[Livret médias distants](#)

---

**MARS 2020**  
**VERSION BETA 1**

# CHARTRE DES SUPPORTS ET CONTENUS DE L'INFORMATION VOYAGEURS : 4 LIVRETS COMPLÉMENTAIRES



# SOMMAIRE

---

INTRODUCTION	5
--------------	---

---

<b>MÉDIAS</b>	<b>14</b>
---------------	-----------

---

1. SITES INTERNET (BUREAU ET MOBILE)	15
--------------------------------------	----

---

2. APPLICATIONS MOBILES	27
-------------------------	----

---

3. RÉSEAU SOCIAL TWITTER	37
--------------------------	----

---

4. CHATBOTS ET VOICEBOTS	47
--------------------------	----

---

<b>CONTENUS</b>	<b>58</b>
-----------------	-----------

---

5. INFORMATION TRAFIC EN TEMPS RÉEL	59
-------------------------------------	----

---

6. TRANSPORTS À PROXIMITÉ	73
---------------------------	----

---

7. PROCHAINS PASSAGES	85
-----------------------	----

---

8. ITINÉRAIRES	93
----------------	----

---

9. PLANS DU RÉSEAU	115
--------------------	-----

---

10. HORAIRES LIGNES ET ARRÊTS	123
-------------------------------	-----

---

11. ÉQUIPEMENTS ET SERVICES	131
-----------------------------	-----

---

12. RÈGLES D'USAGE ET DE SÉCURITÉ	143
-----------------------------------	-----

---

13. INFORMATION TARIFAIRE	153
---------------------------	-----

---

RESSOURCE 1 : GLOSSAIRE	163
-------------------------	-----

---

RESSOURCE 2 : RÈGLES TYPOGRAPHIQUES	175
--	-----

---

RESSOURCE 3 : BIBLIOTHÈQUES GRAPHIQUES	181
---	-----



# INTRODUCTION

## QU'EST-CE QUE LA CHARTE DES SUPPORTS ET CONTENUS DE L'INFORMATION VOYAGEURS ?

### Un cadre de référence pour la conception de l'information voyageur dans les espaces de transport

La Charte des Supports et Contenus de l'information voyageurs s'inscrit dans le cadre du Schéma Directeur de l'Information Voyageurs (SDIV) en Île-de-France. Elle est le fruit d'une réflexion engagée par Ile-de-France Mobilités depuis 2009.

### Un document à portée prescriptive

Cette Charte détaille les principes relatifs à la conception des supports et contenus de l'information-voyageurs permettant de répondre aux besoins d'information des voyageurs à tout moment de leurs parcours, dans chaque espace de transport (point d'arrêt, gare routière, station de tramway, véhicules etc.) et à chaque emplacement (seuils d'entrée, espaces d'accueil, quais, etc.).

Les spécifications et illustrations de cette Charte constituent un référentiel de « bonnes pratiques » qui devront être appliquées par les transporteurs et à disposition des collectivités locales chaque fois que le contexte et la spécificité du réseau le permettent (contraintes d'exploitation, équipements en place, impact sur les systèmes d'exploitation et d'information en place).

**La Charte des Supports et Contenus de l'information voyageurs n'est pas une charte graphique ni un guide d'implantation.**

Orientations politiques

## Schéma Directeur de l'Information Voyageurs

Spécifications générales



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



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

Ressources disponibles sur la plateforme Open-data Île-de-France Mobilités



BIBLIOTHÈQUE DES SYMBOLES DES MODES ET INDICES DE LIGNES (.AI)

Prescriptions opérationnelles



Dans les systèmes signalétiques des opérateurs de transport



Pour les opérateurs de transport sous contrat Île-de-France Mobilités

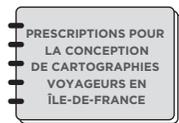
Ressources disponibles sur la plateforme Open-data Île-de-France Mobilités



BIBLIOTHÈQUE DES PICTOGRAMMES DE SERVICES ET OBJETS SIGNALÉTIQUES (.AI)



POLICE DE CARACTÈRES IdF Voyageur



## La Charte des Supports et Contenus de l'information voyageurs au sein du référentiel documentaire Île-de-France Mobilités

La Charte des Supports et Contenus de l'information voyageurs est l'un des documents de référence mis à disposition des transporteurs et des collectivités locales par Île-de-France Mobilités en tant qu'autorité organisatrice des transports en Île-de-France.

Au sein du référentiel, d'autres documents participent à définir le dispositif de l'information voyageurs dans son ensemble. La Charte des Supports et Contenus de l'information voyageurs fait référence à certains de ces documents sous forme de renvois.

## LE « LANGAGE TRANSPORT » SELON ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS : PRINCIPES GÉNÉRAUX

### Pertinence

Les besoins d'information diffèrent selon les contextes de consultation de l'information et la progression de l'utilisateur dans le réseau. À ce titre, il n'est pas pertinent de tout dire sur le réseau : certaines informations sont plus pertinentes hors site, en phase de préparation du voyage, certaines informations sont accessibles à tout moment grâce aux supports individuels connectés (smartphones), etc.

### Simplicité/Accessibilité

La capacité de l'utilisateur à intégrer l'information n'est pas illimitée (limites physiologiques et psychiques aux capacités de repérage, limites cognitives dans le volume d'information à traiter, performance de traitement de l'information fortement perturbée en situation de stress, etc.). À ce titre, il n'est pas pertinent de tout dire en tous lieux, à tout moment.

### Cohérence

La Charte des Supports et Contenus de l'information voyageurs introduit une syntaxe et un mode de représentation de l'information homogène, visant à favoriser la compréhension de l'offre de transport et donc les déplacements en transports en commun sur l'ensemble du territoire francilien.

### Lisibilité

La Charte des Supports et Contenus de l'information voyageurs vise également à optimiser la lisibilité de l'information. Ainsi, le document inclut des renvois systématiques aux textes de loi. En outre, il prévoit, en cas d'impossibilité avérée d'application exacte des prescriptions de la loi, des alternatives les interprétant de manière réaliste.

## QUEL EST SON PÉRIMÈTRE D'APPLICATION ?

### Des prescriptions par espaces de transport

Sept espaces de transport sont décrits dans cette Charte :

- Le point d'arrêt
- L'éco-station bus
- La station de tramway
- La station câble
- La station de métro
- La gare ferroviaire
- Les différents véhicules (bus/car, tramway, métro, train/RER, câble)

A chaque espace de transport sont associés une fiche Lieu et des fiches Contenus.

### Des prescriptions pour les médias distants

L'information « sur site » ne constitue que l'une des facettes de l'écosystème de l'information dans lequel le voyageur est immergé. La Charte des Supports et Contenus de l'information voyageurs détaille également les prescriptions relatives aux médias distants : sites internet, applications, réseaux sociaux, chatbots et voicebots.

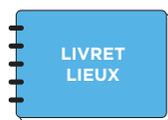
### Une portée évolutive

Les spécifications de cette Charte tiennent compte des possibilités offertes par les technologies actuelles. Le développement de nouvelles technologies susceptibles d'améliorer l'efficacité et la pertinence de l'information voyageurs pourra donner lieu à des expérimentations et faire évoluer à terme ces spécifications, dans le respect des principes syntaxiques présentés dans ce document.

Certaines spécifications formulées dans ce document reposent sur des hypothèses qui devront être précisées dans le cadre d'expérimentations.

## COMMENT UTILISER LA CHARTE DES SUPPORTS ET CONTENUS DE L'INFORMATION VOYAGEURS ?

### Différents livrets complémentaires



---

#### Un livret de prescriptions détaillées par lieux

Décrit le système de l'information voyageurs à mettre en place dans les différents espaces de transport : quels contenus d'information ? pour répondre à quels besoins ? suivant quels principes d'organisation et de hiérarchisation ?



---

#### Un livret de prescriptions détaillées par contenus

Décrit la syntaxe à adopter pour chaque contenu de l'information voyageurs présent dans l'espace de transport : quel formalisme ? quelles règles de lisibilité ?



---

#### Un livret de prescriptions détaillées pour les médias distants

Décrit la syntaxe à adopter pour les contenus de l'information voyageurs disponibles sur internet (sites, réseaux sociaux) et applications mobiles, en complémentarité d'usage avec les supports d'information sur site : quels contenus d'information ? pour répondre à quels besoins ? suivant quels principes d'organisation et de hiérarchisation ? avec quel formalisme ? quelles règles de lisibilité ?



---

#### Un livret dédié aux annexes

Détaille certains sujets évoqués dans les livrets de la Charte (ex. le poteau francilien, la dénomination des lignes de bus, etc.).



## Au sein de chaque livret

### Les ressources utiles

Glossaire, règles typographiques, ressources graphiques Île-de-France Mobilités, documentation règlementaire : appuient la mise en oeuvre opérationnelle des prescriptions de la Charte.

### Les renvois : documentation complémentaire

Au sein de chaque livret, différents types de renvois indiquent la documentation à consulter en complément : il peut s'agir des autres livrets de la CSCIV, d'autres documents du référentiel documentaire Île-de-France Mobilités ou encore de ressources accessibles sur la plateforme open-data Île-de-France Mobilités. Ces renvois sont mis en évidence de la façon suivante :

Renvois vers d'autres livrets de la CSCIV :  
nom du livret + chapitre

Renvois au sein du livret:  
chapitre + numéro de page

Renvois vers la plateforme Open Data  
Île-de-France Mobilités :  
nom de la ressource

Renvois vers d'autres documents  
du référentiel documentaire  
Île-de-France Mobilités :  
nom du document + chapitre  
(selon les cas)

Pictogramme « vidéo-protection »  
▼ Signale la présence à bord d'un dispositif de vidéo-protection.

🔗 VOIR DANS LES AUTRES LIVRETS DE LA CSCIV

- ▶ Livret Contenus > Chapitre 14. Afficheur embarqué
- ▶ Livret Contenus > Chapitre 16. Diffuseur sonore
- ▶ Livret Contenus > Chapitre 25. Règles d'usage et de sécurité

🔗 VOIR DANS CE LIVRET

- ▶ Ressource 3 : Bibliothèques graphiques p. 209

🔗 VOIR SUR LA PLATEFORME OPEN DATA ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS

- ▶ Bibliothèque des pictogrammes de services et objets signalétiques

**5 AUTRES ESPACES**

FONCTIONS	35
PRINCIPES D'IMPLANTATION	36
Eco-Station Bus	37
Station de Métro	37
Gare ferroviaire Train/RER	37
PRINCIPES DE CONCEPTION	38

🔗 VOIR AUTRES DOCUMENTS ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS

- ▶ « Prescriptions pour la conception de cartographies voyageurs en Île-de-France » détaillant l'ensemble des périmètres de réalisation relatifs au plan des potentiels de transport.

ORGANISATION ET HIERARCHISATION	89
1. Hauteur de l'abri (auvent, hauteur du fond ou fronton de l'auvent selon les cas)	86
2. Profils et dos de l'auvent	86
3. Cadre et totems	87
4. Afficheur	90

🔗 VOIR DANS CE LIVRET

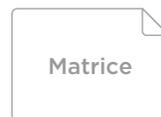
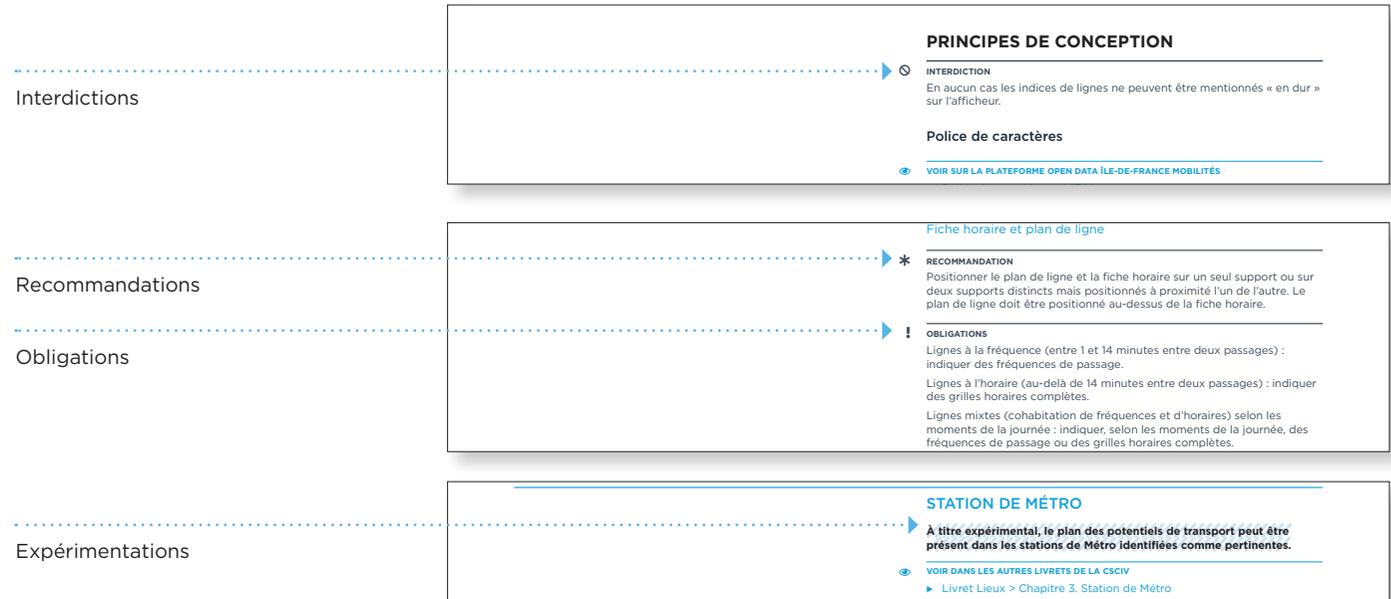
- ▶ Livret Lieux > Chapitre 6. Véhicule Tramway p. 95
- ▶ Livret Lieux > Chapitre 7. Point d'arrêt Bus/Car p. 111

🔗 VOIR AUTRES DOCUMENTS ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS

- ▶ « Prescriptions signalétiques » > Chapitre 1. Station de tramway

## Les niveaux de prescription

La Charte des Supports et Contenus de l'information voyageurs distingue différents degrés de prescriptions : les obligations, les interdictions, les recommandations et les expérimentations.



## La matrice : vision d'ensemble

Le tableau suivant présente une vue d'ensemble du dispositif de l'information voyageurs présente sur site et accessible via les médias distants. Ce tableau liste les différents contenus d'information requis dans chaque médias distants.

## MATRICE

CONTENUS	MÉDIAS				
	PAGES	1. SITES INTERNET (BUREAU ET MOBILE)	2. APPLICATIONS MOBILES	3. RÉSEAU SOCIAL TWITTER	4. CHATBOTS ET VOICEBOTS
5. INFORMATION TRAFIC EN TEMPS RÉEL	p. 59	✓	✓	✓	✓
6. TRANSPORTS À PROXIMITÉ	p. 73	✓	✓		
7. PROCHAINS PASSAGES	p. 85	✓	✓		✓
8. ITINÉRAIRES	p. 93	✓	✓		✓
9. PLANS DU RÉSEAU	p. 115	✓	✓		
10. HORAIRES LIGNES ET ARRÊTS	p. 123	✓	✓		✓
11. ÉQUIPEMENTS ET SERVICES	p. 131	✓	✓		
12. RÉGLES D'USAGE ET DE SÉCURITÉ	p. 143	✓	✓	✓	
13. INFORMATION TARIFAIRE	p. 153	✓	✓		

# MÉDIAS

# 1. SITES INTERNET (BUREAU ET MOBILE)

Structure de la fiche

PRÉSENTATION	16
FONCTIONS	17
ACCESSIBILITÉ	19
PRINCIPES DE CONCEPTION GÉNÉRAUX	20
ORGANISATION ET HIÉRARCHISATION	21
Page d'accueil	22
Pages profondes de contenus	23
RESPONSABILITÉS	25

## PRÉSENTATION

Cette fiche décrit le dispositif d'information voyageurs ainsi que les principes d'organisation de l'information sur les sites internet d'information voyageurs version bureau et mobile.

## FONCTIONS

Les sites internet d'information voyageurs doivent répondre aux fonctions suivantes :

- Développer l'usage et l'attractivité du réseau de transport en commun et mettre en valeur l'**exhaustivité de l'offre de transport et des services** proposés aux voyageurs.
- Accompagner les voyageurs tout au long de leur trajet en garantissant l'accessibilité des **informations de déplacement et de circulation suivantes** :
  - Itinéraires conseillés ;
  - Guidage indoor et outdoor ;
  - État du trafic et perturbations prévues et en temps réel ;
  - Transports à proximité ;
  - Prochains départs ;
  - Plans statiques et dynamiques ;
  - Horaires lignes et arrêts ;
  - Tarif(s) estimé(s) de leur trajet ;
  - Points d'accès du réseau et sorties les plus adaptées ;
  - Fréquentation prévue et en temps réel ;
  - Taux de charges des véhicules en temps réel ;
  - Météo localisée en temps réel.

- Informer les voyageurs sur l'existence, la localisation, les horaires et l'état de fonctionnement (le cas échéant) des **équipements et services disponibles**. A minima :
  - A bord et en gare : guichets et bornes de vente et d'information voyageurs, services marchands et non marchands, services connectés, etc. ;
  - D'intermodalité : gares routières, parkings relais, points d'accroche et consignes vélos, stations taxis, VTC, covoiturage, autopartage, et de micro-mobilités, bornes de recharges électriques, etc. ;
  - D'accessibilité : ascenseurs, escalators, accès PMR et leurs accompagnants, etc.
- Informer et sensibiliser les voyageurs sur les **règles d'usage et de sécurité**.
- Informer les voyageurs sur l'ensemble de **gamme tarifaire** des transports organisés par Ile-de-France Mobilités.
- Informer les voyageurs sur leurs **émissions de CO<sub>2</sub>** et leurs **calories dépensées**.
- Informer les voyageurs sur la ou les **source(s) de la donnée**.



**VOIR DANS CE LIVRET**

▶ Contenus > Chapitre 5. Information trafic en temps réel	p. 59
▶ Contenus > Chapitre 6. Transports à proximité	p. 73
▶ Contenus > Chapitre 7. Prochains passages	p. 85
▶ Contenus > Chapitre 8. Itinéraires	p. 93
▶ Contenus > Chapitre 9. Plans du réseau	p. 115
▶ Contenus > Chapitre 10. Horaires lignes et arrêts	p. 123
▶ Contenus > Chapitre 11. Équipements et services	p. 131
▶ Contenus > Chapitre 12. Règles d'usage et de sécurité	p. 143
▶ Contenus > Chapitre 13. Information tarifaire	p. 153

## ACCESSIBILITÉ

L'accessibilité des sites internet d'information voyageurs versions bureau et mobile désigne l'ensemble des techniques et bonnes pratiques ayant pour objectif de rendre un site internet accessible à tous – En particulier aux personnes ayant un « handicap » au sens large du terme : personnes avec un handicap moteur, sensoriel, à mobilité réduite, personnes âgées, personnes malentendantes, malvoyantes... afin que chacun puisse accéder facilement et rapidement aux informations souhaitées.

---

### ! OBLIGATIONS

Les sites internet doivent répondre aux **normes d'accessibilité WCAG 2.0** avec un niveau cible de AA. Ceci se traduit par 4 principes d'accessibilité :

- Éléments **perceptible** : les éléments doivent être distinguables visuellement (contrastes), les contenus non textuels comme les images ou les vidéos doivent avoir une alternative textuelle ;
- Contenu **utilisable** : le contenu doit être accessible à la fois à la souris et au clavier ;
- Contenu **compréhensible** : le contenu doit être lisible, prévisible et le système doit aider à corriger les erreurs de saisie ;
- Contenu **robuste** : le contenu doit être accessible quel que soit l'appareil utilisé et ses évolutions futures.

---

### \* RECOMMANDATIONS

Au même titre, les contenus doivent être structurés en utilisant les **balises HTML et attributs appropriés** pour donner du sens et faciliter la lecture afin d'améliorer l'expérience du voyageur. À titre illustratif :

- Utiliser les balises h1-h4 pour les titres de contenus ;
- Utiliser les balises de structure HTML5 (header, footer, nav, section, article, aside) ;
- Utiliser CSS exclusivement pour la présentation et HTML pour la structure ;
- Définir un texte alternatif sur les images.

## PRINCIPES DE CONCEPTION GÉNÉRAUX

### Navigateurs

Les sites internet d'information voyageurs doivent être compatibles avec les navigateurs suivants (a minima) :

- Internet Explorer ;
- Safari ;
- Mozilla Firefox ;
- Google Chrome.

### Responsive et « mobile first »

Les sites internet d'information voyageurs doivent être conçus suivant une approche à la fois :

- **« Mobile first »** : les sites doivent être construits en se basant sur les contraintes d'architecture mobile et tablette. La version bureau correspond à une déclinaison de l'affichage mobile, considéré comme l'affichage de base.
- **« Responsive »** : le design des sites se réajuste automatiquement à la taille de la fenêtre, permettant une lecture du site quel que soit le support (mobile ou tablette).

### Temps de chargement des pages

Réduire autant que possible le poids des visuels de façon à minimiser le temps de chargement des pages.

### Maillage

Le lien entre les pages du site internet est un élément essentiel pour favoriser une remontée adéquate et précise de l'information au voyageur.

## ORGANISATION ET HIÉRARCHISATION

Les contenus des sites internet d'information voyageurs version bureau et mobile doivent être organisés de façon à faciliter la navigation, notamment en renforçant le caractère accessible des informations proposées aux voyageurs. Pour ce faire, l'information doit être structurée en fonction de son niveau de priorisation entre la page d'accueil et son lien avec les pages internes du site.

Les contenus des sites internet d'information voyageurs version bureau et mobile s'organisent en rubriques qui mettent en avant des informations différentes selon les étapes du parcours et les besoins d'information :

- **Page d'accueil** : page principale, depuis laquelle l'utilisateur a accès aux pages profondes du site.
- **Pages profondes de contenus** : pages « internes » du site accessibles depuis la page d'accueil (un clic ou plus). Toutes les pages d'un site sont donc des pages profondes sauf la page d'accueil.
- **Fonctionnalités d'accès rapide** : liens API vers d'autres sites, boutons « Call to action », bouton de partage vers réseaux sociaux ou avec d'autres personnes, etc.

## PAGE D'ACCUEIL

La page d'accueil est la vitrine d'un site internet et nécessite un temps de chargement rapide. Elle doit permettre au voyageur d'**accéder aux informations d'une façon claire, facile et efficace** en mettant en avant plusieurs fonctionnalités du type :

- Espaces de navigations (header, footer, etc.) ;
- Moteur de recherche ;
- Recherche d'itinéraire ;
- Modes de transport et stations à proximité ;
- Accès aux plans, aux horaires et prochains départs ;
- Informations du trafic avec les principales perturbations ;
- Accès au service client.

---

## PAGES PROFONDES DE CONTENUS

Les pages profondes de contenus mettent à disposition des **informations complémentaires et plus détaillées** de celles qui se trouvent au niveau de la page d'accueil :

- Des éléments dédiés à l'affichage des travaux sur les différentes lignes avec des renvois vers les fichiers au format pdf, vers des dépliants, vers les blogs transporteurs, etc ;
- La disponibilité des équipements d'accessibilités (ascenseurs, escaliers mécaniques, etc.) ;
- Des informations détaillées sur les titres de transport (typologies et tarification) ainsi que la tarification ;
- Des interfaces vers le site d'achat des titres de transport ;
- Les règles d'usage et de sécurité ;
- Les sources de la donnée.

---

### Blogs transporteurs de lignes

Les blogs permettent aux voyageurs d'accéder à des **informations complémentaires** à celles relayées sur les autres médias distants.

---

#### ! OBLIGATIONS

**Contenus :** les blogs de lignes opérés par les transporteurs doivent uniquement relayer les contenus d'information voyageurs relatifs aux :

- incidents, travaux, mouvements sociaux ou culturels qui impactent le trafic ;
- plans et horaires de la ligne concernée ;
- équipements et services à bord des véhicules et dans les gares desservies par la ligne concernée ;
- les règles d'usages et de sécurité.

**Cohérence globale :** les contenus d'information voyageurs des blogs doivent être relayés en cohérence avec ceux de l'ensemble des autres médias distants.

---

⊘ **INTERDICTION**

**Contenus** : il est interdit d'intégrer aux blogs des contenus d'information voyageurs relatifs aux itinéraires, aux transports à proximité, aux prochains passages et à l'information tarifaire.

---

\* **RECOMMANDATIONS**

**Fil Twitter** : il est recommandé d'intégrer le fil twitter de la ligne concernée dans la page d'accueil de chaque blog.

**Relation voyageur** : il est recommandé de permettre aux voyageurs d'interagir directement avec le modérateur du blog.

## RESPONSABILITÉS

L'opérateur de transport est seul responsable de la conception, de la mise à disposition et de la mise à jour de l'information voyageurs disponible sur les sites internet.

L'opérateur de transport est responsable de partager avec Île-de-France Mobilités l'information voyageurs qu'il collecte et produit via la plateforme d'information « PRIM » selon les modalités définies dans le contrat.



# 2. APPLICATIONS MOBILES

Structure de la fiche

PRÉSENTATION	28
FONCTIONS	29
ACCESSIBILITÉ	31
PRINCIPES DE CONCEPTION GÉNÉRAUX	33
ORGANISATION ET HIÉRARCHISATION	34
Page d'accueil	34
Pages secondaires	35
RESPONSABILITÉS	36

## PRÉSENTATION

Cette fiche décrit le dispositif d'information voyageurs ainsi que les principes d'organisation de l'information sur les applications mobiles d'information voyageurs.

## FONCTIONS

Les applications mobiles d'information voyageurs doivent répondre aux fonctions suivantes :

- Accompagner les voyageurs tout au long de leur trajet en garantissant l'accessibilité des **informations de déplacement et de circulation suivantes** (a minima) :
  - Itinéraires conseillés ;
  - Guidage indoor et outdoor ;
  - État du trafic et perturbations prévues et en temps réel ;
  - Transports à proximité ;
  - Prochains départs ;
  - Plans statiques et dynamiques ;
  - Horaires lignes et arrêts ;
  - Tarif(s) estimé(s) de leur trajet ;
  - Points d'accès du réseau et sorties les plus adaptées ;
  - Fréquentation prévue et en temps réel ;
  - Taux de charges des véhicules en temps réel ;
  - Météo localisée en temps réel.
- Informer les voyageurs sur l'existence, la localisation, les horaires et l'état de fonctionnement (le cas échéant) des **équipements et services disponibles**. A minima :
  - À bord et en gare : guichets et bornes de vente et d'information voyageurs, services marchands et non marchands, services connectés, etc. ;
  - D'intermodalité : gares routières, parkings relais, points d'accroche et consignes vélos, stations taxis, VTC, covoiturage, autopartage, et de micro-mobilités, bornes de recharges électriques, etc. ;
  - D'accessibilité : ascenseurs, escalators, accès PMR et leurs accompagnants, etc.

- Informer et sensibiliser les voyageurs sur les **règles d'usage et de sécurité**.
- Informer les voyageurs sur l'ensemble de la **gamme tarifaire** des transports organisés par Ile-de-France Mobilités.
- Informer les voyageurs sur leurs **émissions de CO<sub>2</sub>** et leurs **calories dépensées**.
- Informer les voyageurs sur la ou les **source(s) de la donnée**.



**VOIR DANS CE LIVRET**

▶ Contenus > Chapitre 5. Information trafic en temps réel	p. 59
▶ Contenus > Chapitre 6. Transports à proximité	p. 73
▶ Contenus > Chapitre 7. Prochains passages	p. 85
▶ Contenus > Chapitre 8. Itinéraires	p. 93
▶ Contenus > Chapitre 9. Plans du réseau	p. 115
▶ Contenus > Chapitre 10. Horaires lignes et arrêts	p. 123
▶ Contenus > Chapitre 11. Équipements et services	p. 131
▶ Contenus > Chapitre 12. Règles d'usage et de sécurité	p. 143
▶ Contenus > Chapitre 13. Information tarifaire	p. 153

## ACCESSIBILITÉ

L'accessibilité des applications mobiles d'information voyageurs désigne l'ensemble des techniques et bonnes pratiques ayant pour objectif de rendre une application mobile accessible à tous – en particulier aux personnes ayant un « handicap » au sens large du terme : personnes avec un handicap moteur, sensoriel, à mobilité réduite, personnes âgées, personnes malentendantes, malvoyantes... afin que chacun puisse accéder facilement et rapidement aux informations souhaitées.

---

### \* RECOMMANDATIONS

Afin de garantir l'accessibilité de l'information voyageurs aux **personnes malvoyantes**, il est recommandé de proposer un **mode dédié** des applications mobiles d'information voyageurs :

- Adaptation de la taille et des couleurs des caractères à l'écran ;
- Multiplication les possibilités de zoom sur les zones d'écrans de l'ensemble des pages ;
- Intégration une commande vocale permettant d'énoncer l'information voyageur, via un bouton « audio » positionné aux endroits propices et actionnable au besoin.

Toutes ces recommandations visent à améliorer l'expérience du voyageur en lui offrant une plus grande facilité d'utilisation des applications mobiles.

---

! **OBLIGATIONS**

Les applications mobiles d'information voyageurs doivent répondre aux **normes d'accessibilité MWABP** (Mobile Web Application Best Practices) publiées par l'organisme W3C. Ceci se traduit par 4 principes d'accessibilité :

**Perception**

- Proposer des équivalents textuels à tout contenu non textuel ;
- Jouer sur les contrastes pour permettre de bien distinguer les différents contenus (visuels, audio, ...) ;
- Prévoir la possibilité de zoomer ;
- Donner aux zones sensibles une taille et des marges suffisantes.

**Utilisation**

- Laisser le temps à l'utilisateur de lire ou d'utiliser le contenu qui lui est présenté (Exemple : durée d'affichage) ;
- Ne pas utiliser de contenu susceptible de provoquer des crises convulsives ;
- Aider l'utilisateur à naviguer dans les pages et contenus et à se localiser sur le site (Exemples : moteur de recherche, menu, fil d'ariane, ...) ;
- Donner des moyens d'interaction alternatifs aux gestes complexes : un geste simple ou un autre moyen d'interaction (Exemple : reconnaissance vocale).

**Compréhension**

- Rendre les contenus textuels lisibles et compréhensibles ;
- Faire en sorte que les contenus apparaissent et fonctionnent de manière prévisible ;
- Éviter les formulaires trop longs.

**Compatibilité**

- Optimiser le site afin qu'il soit compatible avec les technologies actuelles et futures ;
- Utiliser les éléments natifs des OS, c'est à dire les API mises à disposition dans les systèmes iOS et Android.

## PRINCIPES DE CONCEPTION GÉNÉRAUX

### Systemes d'exploitation

Les applications mobiles d'information voyageurs doivent être compatibles avec les systèmes d'exploitation suivants (a minima) : Android et iOS.

### Temps de chargement

Les applications mobiles d'information voyageurs doivent être conçues dans un langage informatique qui garantit une expérience voyageur fluide tout au long de la navigation et un temps de chargement des pages le plus optimisé.

### Interopérabilité

Le langage informatique utilisé doit permettre l'interopérabilité des systèmes relatifs à l'information voyageurs.

## ORGANISATION ET HIÉRARCHISATION

Les contenus des applications mobiles d'information voyageurs doivent être organisés de façon à faciliter la navigation, notamment en renforçant le caractère accessible des informations proposées aux voyageurs.

Pour ce faire, l'information doit être structurée en fonction de son niveau de priorisation entre la page d'accueil et les autres pages de l'application mobile : les fonctionnalités et contenus sont mis en avant selon les étapes du parcours et les besoins d'information des voyageurs.

---

### PAGE D'ACCUEIL

La page d'accueil doit permettre au voyageur d'accéder facilement aux **informations principales** lui permettant d'organiser et de réaliser son trajet. La page d'accueil doit mettre en avant a minima :

- Les **fonctionnalités** suivantes :
  - Recherche d'itinéraires ;
  - Accès rapide aux plans ;
  - Accès rapide à un contenu d'Information Voyageurs en particulier, via une barre de recherche.
- Les **contenus d'information voyageurs** suivants :
  - Information trafic avec les principales perturbations prévues et en temps réel sur l'ensemble du réseau ;
  - Localisation et prochains passages des transports à proximité.

## PAGES SECONDAIRES

Les autres pages permettent de diffuser des **contenus d'information voyageurs complémentaires**, avec des informations plus détaillées que celles qui se trouvent au niveau de la page d'accueil telles que :

- Des éléments d'information trafic complémentaires, notamment dédiés aux travaux et autres perturbations sur les différentes lignes, avec des renvois vers des fichiers au format pdf, des dépliants, des blogs transporteurs, etc. ;
- L'ensemble des plans statiques et dynamiques ;
- L'ensemble des horaires de lignes et arrêts ;
- La localisation et la disponibilité des équipements et services à bord, en gare, d'intermodalité et d'accessibilité ;
- Les redirections vers les interfaces de billetterie en ligne le cas échéant ;
- Les règles d'usage et de sécurité ;
- La ou les source(s) de la donnée.

## RESPONSABILITÉS

L'opérateur de transport est seul responsable de la conception, de la mise à disposition et de la mise à jour de l'information voyageurs disponible sur les applications mobiles.

L'opérateur de transport est responsable de partager avec Île-de-France Mobilités l'information voyageurs qu'il collecte et produit via la plateforme d'information « PRIM » selon les modalités définies dans le contrat.

# 3. RÉSEAU SOCIAL TWITTER

Structure de la fiche

PRÉSENTATION	38
FONCTIONS	40
ACCESSIBILITÉ	41
ORGANISATION ET HIÉRARCHISATION	42
« Hashtag »	42
Contenus multimédias et liens externes	42
Pictogrammes et émojis	43
« Threads »	43
« Twitter Cards »	44
Épingles	45
RESPONSABILITÉS	46

## PRÉSENTATION

Cette fiche décrit le dispositif d'information voyageurs ainsi que les principes d'organisation de l'information sur le réseau social « **Twitter** ».

### ! OBLIGATION

Tous les réseaux sociaux n'ont pas vocation à être des vecteurs de l'information voyageurs. L'utilisation d'un réseau social pour l'information voyageurs dépend de sa finalité et de ses usages. Ainsi, **seul Twitter est autorisé à être un média distant de l'information voyageurs.**

Voici un **tableau de synthèse précisant la finalité et les usages des principaux réseaux sociaux**, et par conséquent leur pertinence à relayer de l'information voyageurs.

	Twitter	Facebook	Instagram	Youtube	Snapchat	Linkedin
<b>Finalité</b>	Informer	Créer et fédérer des communautés d'internautes	Créer et fédérer des communautés d'internautes	Divertir ou apprendre	Divertir	Créer et animer des réseaux professionnels
<b>Usages</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Partager des informations textuelles et des contenus multimédias instantanés</li> <li>› Répondre en direct aux réclamations et questions des internautes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Partager des informations textuelles et des contenus multimédias</li> <li>› Promouvoir des événements et des services</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Partager des contenus multimédias (photos et courtes vidéos)</li> <li>› Promouvoir des événements et des réalisations</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Partager des contenus multimédias (vidéos)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Partager des contenus multimédias (courtes vidéos éphémères)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>› Rechercher/proposer des offres d'emploi</li> <li>› Promouvoir des activités et réalisations professionnelles</li> </ul>
<b>Pertinence Information Voyageurs</b>	Oui	Non	Non	Non	Non	Non

## FONCTIONS

L'utilisation du réseau social « Twitter » doit répondre aux fonctions d'information voyageurs suivantes :

- L'information **trafic prévue/imprévue et en temps réel** ;
- Les **règles d'usage et de sécurité** ;



### VOIR DANS CE LIVRET

- ▶ [Contenus > Chapitre 5. Information trafic en temps réel](#) p. 59
- ▶ [Contenus > Chapitre 12. Règles d'usage et de sécurité](#) p. 143

## ACCESSIBILITÉ

Aucune notion d'accessibilité n'est préconisée à ce jour sur ce réseau social.

## ORGANISATION ET HIÉRARCHISATION

---

### ! OBLIGATION

Les informations relayées sur Twitter doivent impérativement être **cohérentes avec les informations présentes sur site** (en gare et dans les véhicules).

### 👁️ VOIR DANS LES AUTRES LIVRETS DE LA CSCIV

▶ [Livret Contenus](#)

---

## « HASHTAG »

Il est déconseillé d'utiliser des hashtags trop génériques (Exemple : #infotrafic) qui peuvent renvoyer vers un fil d'activité peu pertinent (autres réseaux, autres secteurs d'activité).

### \* RECOMMANDATION

Il est conseillé d'utiliser des **hashtags précis**, qui permettront de différencier facilement le contenu : par exemple le nom de l'opérateur ou le nom de la ligne.

---

## CONTENUS MULTIMÉDIAS ET LIENS EXTERNES

Pour compléter l'information textuelle relayée sur Twitter (nécessairement succincte du fait des 280 caractères maximum) il est conseillé :

- De **proposer des contenus multimédia** (photos et vidéos). Pour cela, il est recommandé de veiller au format de l'image pour qu'elle soit visible entièrement sans avoir à cliquer dessus (entre 440x220 pixels et 1024x512 pixels) ;
- De **rediriger le voyageur vers du contenu externe** (sites internet, applications mobiles). Pour cela, il est recommandé de veiller à la longueur du lien : des sites comme Bitly permettent de raccourcir les liens afin de limiter le nombre de caractères utilisés.

## PICTOGRAMMES ET ÉMOJIS

Les pictogrammes et émojis autorisés sur Twitter sont répertoriés dans une **bibliothèque dédiée** mise à disposition par Ile-de-France Mobilités.

Ces pictogrammes et émojis peuvent illustrer par exemple :

- Une information sur le réseau bus, tramway, métro ou train ;
- Un début ou une fin de perturbation ;
- Une perturbation pour cause d'incident technique, d'incident voyageur, de manifestations culturelles, de mouvement social ou de conditions météorologiques ;
- Un retard de circulation sur le réseau ;
- Une interruption de circulation sur le réseau ;
- Etc.



**VOIR SUR LA PLATEFORME OPEN DATA ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS**

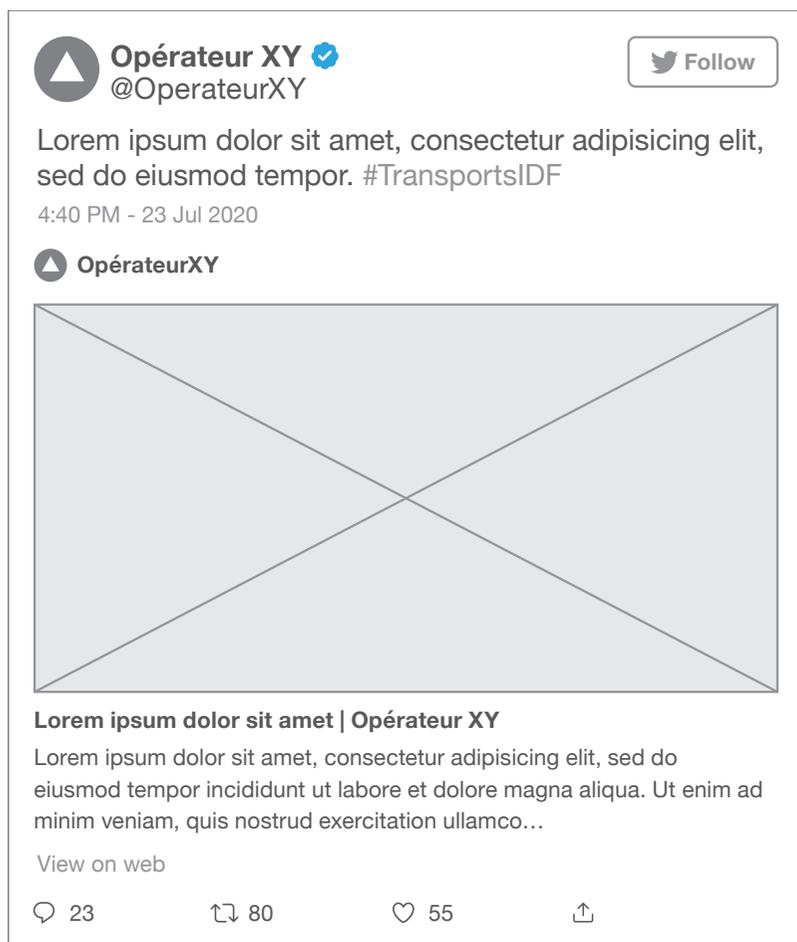
▶ [Bibliothèque des pictogrammes de services et objets signalétiques](#)

---

## « THREADS »

Cette fonctionnalité permet de **lier plusieurs publications Twitter** (différents tweets) qui s'afficheront en une seule fois, sous forme de discussion. Cela permet de gagner en clarté et en compréhension.

Par exemple, dans le cadre d'un incident, il est possible de publier un premier tweet lorsque celui-ci se déclare, puis de répondre en commentaire une fois l'incident terminé.



Exemple de « Twitter Card »

## « TWITTER CARDS »

Une « Twitter Card » est un **résumé de page internet (bureau ou mobile) constitué d'une image et d'un extrait de contenu texte.**

Les « Twitter Cards » se configurent directement depuis le CMS avec les métadonnées ou bien directement dans le code de la page : <https://developer.twitter.com/en/docs/tweets/optimize-with-cards/overview/abouts-cards>

Avant publication d'un « Twitter Card », il est recommandé de vérifier à quoi le tweet ressemblera grâce à cet outil en ligne : <https://cards-dev.twitter.com/validator>

## ÉPINGLES

Cette fonctionnalité permet de **prioriser l'information et mettre en avant un tweet en particulier** sur le compte Twitter, de manière à l'afficher en continu en première position dans le fil d'activité.

Cela permet d'accorder une visibilité plus importante à certaines informations, indépendamment de l'ordre chronologique de publication des informations sur le fil d'actualités.

## RESPONSABILITÉS

L'opérateur de transport est seul responsable de la conception, de la mise à disposition et de la mise à jour de l'information voyageurs disponible sur les réseaux sociaux.

L'opérateur de transport est responsable de partager avec Île-de-France Mobilités l'information voyageurs qu'il collecte et produit via la plateforme d'information « PRIM » selon les modalités définies dans le contrat..

# 4. CHATBOTS ET VOICEBOTS

Structure de la fiche

PRÉSENTATION	48
FONCTIONS	49
ACCESSIBILITÉ	50
PRINCIPES DE CONCEPTION GÉNÉRAUX	51
Chatbots (expérimentation)	51
Voicebots (expérimentation)	54
ORGANISATION ET HIÉRARCHISATION	56
Chatbots (expérimentation)	56
RESPONSABILITÉS	57

## PRÉSENTATION

Cette fiche décrit le dispositif d'information voyageurs ainsi que les principes d'organisation de l'information sur les chatbots et voicebots.

## FONCTIONS

Les chatbots et voicebots doivent répondre aux fonctions suivantes :

- Accompagner les voyageurs tout au long de leur trajet en garantissant l'accessibilité des **informations de déplacement et de circulation**, telles que :
  - Itinéraires conseillés ;
  - État du trafic et perturbations prévues et en temps réel ;
  - Prochains départs ;
  - Horaires lignes et arrêts ;
  - Tarif(s) estimé(s) des trajets ;
  - Points d'accès du réseau et sorties recommandées ;
  - Affluence prévue et en temps réel ;
  - Météo localisée en temps réel.
- **Expérimentation** : Informer les voyageurs sur l'existence, la localisation, les horaires et l'état de fonctionnement (le cas échéant) des **équipements et services** :
  - En gare et à bord des véhicules : guichets et bornes de vente et d'information voyageurs, services marchands et non marchands, services connectés, etc. ;
  - D'intermodalité : gares routières, parkings relais, points d'accroche et consignes vélos, stations taxis, VTC, covoiturage, autopartage, micro-mobilités, bornes de recharges électriques, etc. ;
  - D'accessibilité : ascenseurs, escalators, accès PMR et leurs accompagnants, etc.



### VOIR DANS CE LIVRET

- ▶ [Contenus > Chapitre 5. Information trafic en temps réel](#) p. 59
- ▶ [Contenus > Chapitre 7. Prochains passages](#) p. 85
- ▶ [Contenus > Chapitre 8. Itinéraires](#) p. 93
- ▶ [Contenus > Chapitre 10. Horaires lignes et arrêts](#) p. 123
- ▶ [Contenus > Chapitre 11. Équipements et services](#) p. 131

## ACCESSIBILITÉ

Aucune notion d'accessibilité n'est préconisée à ce jour sur ce média.

## PRINCIPES DE CONCEPTION GÉNÉRAUX

### CHATBOTS (EXPÉRIMENTATION)

Les opérateurs ont la possibilité d'expérimenter la conception de chatbots. Le cas échéant, les éléments listés ci-dessous doivent être pris en compte :

#### Structure

Les chatbots récupèrent et envoient des données à des webservices pour proposer au voyageur une expérience personnalisée.

L'intelligence d'un chatbot réside dans les tâches qu'il peut accomplir, dans le fil de conversation motorisé par le NLP (« Natural Language Processing ») permettant au chatbot de comprendre le langage de l'utilisateur et dans le fil de conversation motorisé par le NLG (« Natural Language Generation ») permettant au bot de s'exprimer en retour.

#### \* RECOMMANDATION

Pour garantir l'efficacité d'un chatbot, il est recommandé d'élaborer la structure suivante :

- **Fonctionnalités** : ce que le chatbot est censé traiter et à quoi il doit répondre avec succès.
- **Personnalité** : ce que le chatbot n'est pas censé traiter mais à quoi il peut répondre.
- **Erreurs** : ce que le chatbot n'est pas censé traiter et qu'il ne traitera pas.

#### Évolution continue

#### \* RECOMMANDATION

Pour renforcer l'efficacité d'un chatbot au fil de son usage, il est recommandé de le **faire évoluer en continu à partir de l'analyse des historiques de conversations**. Cela permet de réajuster la compréhension du chatbot vis-à-vis des attentes et demandes des utilisateurs.

---

## Canaux

---

### ! OBLIGATION

Les chatbots doivent être intégrés a minima dans des **applications de messagerie instantanée** accessibles sur smartphone ou ordinateur et disponibles 24h/7j (exemples : Facebook Messenger, Whatsapp).

Ces canaux sont obligatoires pour les raisons suivantes :

- Ils sont utilisés quotidiennement par les voyageurs ;
- Ils assurent l'évolutivité et l'interopérabilité des chatbots au fil des évolutions technologiques (formats d'échange texte, gif, vidéo, live ; interfaçages web ; ...);
- Ils permettent de gérer l'intégration de fonctionnalités simples ne nécessitant aucun algorithme complexe (carrousels, boutons d'action, images).

---

### \* RECOMMANDATIONS

Les chatbots peuvent également être intégrés **directement dans le site internet ou l'application mobile** d'information voyageur du transporteur.

Lorsqu'un chatbot est intégré directement dans un site internet ou une application mobile d'information voyageur, il s'agit de bien définir son objectif et son périmètre d'intervention et d'utilisation. A cet effet, prévoir :

- Une étude de la problématique client en amont de la conception (examen du contexte et de la typologie du contact) ;
- Une étude approfondie du point de contact en phase de conception (identifier ce qui est inducteur de flux, analyser l'origine de l'audience et les parcours utilisateurs) ;
- Le « design » approfondi du chatbot (parcours réussis mais également parcours incluant erreurs, ...).

---

## Fil de discussion

---

### \* RECOMMANDATIONS

Pour garantir une expérience utilisateur de qualité, il est recommandé de :

- **Annoncer d'emblée qu'il s'agit d'un « bot »** : présenter le bot et ses fonctionnalités dès l'ouverture du chat de manière à clarifier la nature de la discussion qui va suivre.
- **Guider et assister l'utilisateur dans son interaction avec le chatbot** : la progression dans la discussion doit être linéaire et guidée par le chatbot. Par exemple au moyen des bonnes pratiques suivantes :
  - Boutons proposant des choix rapides de réponses, pour fluidifier la conversation avec le chatbot tout en évitant les sorties de routes.
  - Bascules du langage naturel au mode directif lorsque le chatbot n'a pas de réponse.
  - Demandes de reformulation ou de confirmation lorsque le chatbot n'est pas certain d'interpréter correctement le sens de la question ou la réponse formulée par l'utilisateur.
- **Respecter les codes du média dans lequel le chatbot est intégré** :
  - Composantes graphiques du média (textes, images, vidéos, liens URL avec aperçu, emojis, etc.) ;
  - Champ lexical élargi (formulations, abréviations, synonymes, mots de liaison, fautes d'orthographe, fautes de frappe, etc.).

---

## VOICEBOTS (EXPÉRIMENTATION)

Les opérateurs ont la possibilité d'expérimenter la conception de voicebots. Le cas échéant, les éléments listés ci-dessous doivent être pris en compte :

---

### Structure

Les voicebots récupèrent et envoient des données à des webservices pour proposer au voyageur une expérience personnalisée.

L'intelligence d'un voicebot réside dans les tâches qu'il peut accomplir, dans le fil de conversation motorisé par le NLP (« Natural Language Processing ») permettant au chatbot de comprendre le langage de l'utilisateur et dans le fil de conversation motorisé par le NLG (« Natural Language Generation ») permettant au bot de s'exprimer en retour.

---

### \* RECOMMANDATION

Pour garantir l'efficacité d'un voicebot, il est recommandé d'élaborer la structure suivante :

- **Fonctionnalités** : ce que le chatbot est censé traiter et à quoi il doit répondre avec succès.
- **Personnalité** : ce que le chatbot n'est pas censé traiter mais à quoi il peut répondre.
- **Erreurs** : ce que le chatbot n'est pas censé traiter et qu'il ne traitera pas.

---

### Évolution continue

---

### \* RECOMMANDATION

Pour renforcer l'efficacité d'un voicebot au fil de son usage, il est recommandé de le **faire évoluer en continu à partir de l'analyse des historiques de conversations**. Cela permet de réajuster la compréhension du voicebot vis-à-vis des attentes et demandes des utilisateurs.

---

## Canaux

---

### ! OBLIGATION

Les voicebots doivent être intégrés a minima dans des **objets connectés** (smartphones, enceintes portatives ou embarquées, etc.) car ces derniers sont favorisés en situation de multitâches.

---

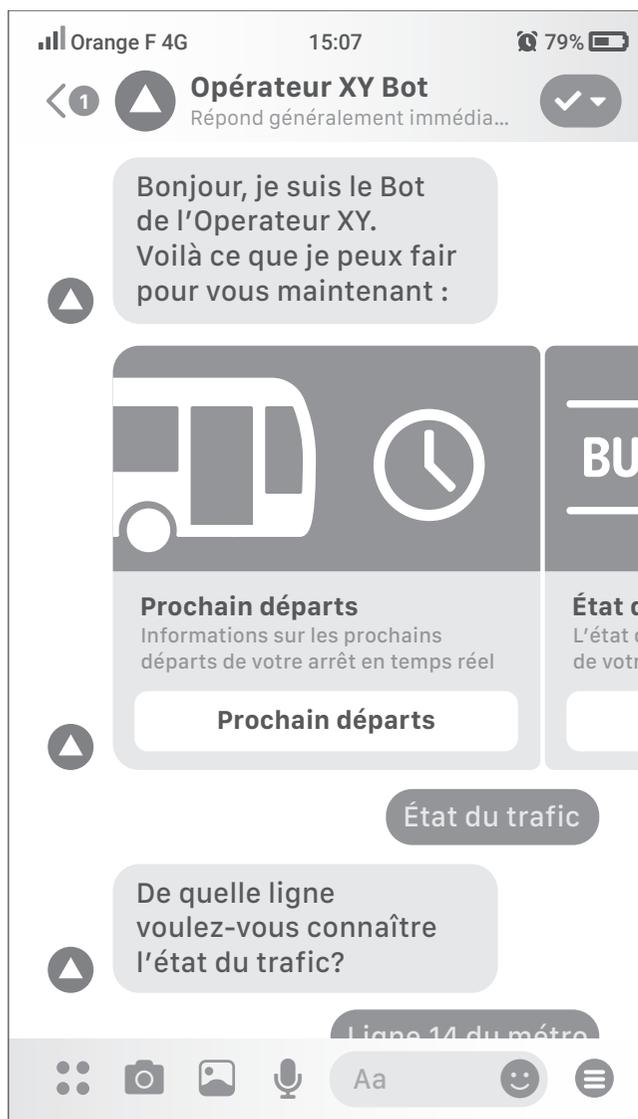
## Fil de discussion

---

### \* RECOMMANDATIONS

Pour garantir une expérience utilisateur de qualité, il est recommandé de :

- **Guider et assister l'utilisateur dans son interaction avec le voicebot :** la progression dans la discussion doit être linéaire et guidée par le voicebot. Par exemple au moyen des bonnes pratiques suivantes :
  - Préciser ce que le voicebot peut faire ou ne pas faire ;
  - Demander à l'utilisateur de reformuler ou de confirmer lorsque le voicebot n'est pas certain d'interpréter correctement le sens de la question ou la réponse formulée par l'utilisateur.
- **Prendre en compte le contexte de la conversation :** le voicebot doit être capable d'enrichir la conversation avec des suggestions pertinentes (en fonction du profil de l'utilisateur, de l'heure, du lieu, des conditions d'utilisation du voicebot, etc.)
- **Être bref et concis :** éviter les longs monologues et accorder à l'utilisateur des pauses pour lui permettre de s'exprimer à son tour.
- **Donner une personnalité au voicebot pour augmenter son impact émotionnel :** restituer l'information avec une voix calme et rassurante, donner un aspect humain à la conversation à travers la variation de la voix ou du timbre, intégrer des marques de politesse et/ou d'humour, exprimer et reconnaître les émotions, etc.
- **Gérer les actes de langage :** travailler les formules de politesse ainsi que les formules usuelles destinées à présenter l'agent conversationnel ; respecter les tours de parole ; ne pas clôturer la conversation de façon unilatérale.



Exemple de fonctionnalités : carrousel déroulant

## ORGANISATION ET HIÉRARCHISATION

### CHATBOTS (EXPÉRIMENTATION)

Les opérateurs ont la possibilité d'expérimenter la conception de chatbots. Le cas échéant, les éléments listés ci-dessous doivent être présents :

#### Fonctionnalités

##### ! OBLIGATIONS

Les chatbots doivent **présenter les fonctionnalités qu'ils couvrent dès l'ouverture de la conversation**. Ceci afin de clarifier d'emblée le périmètre couvert par le chatbot.

Le périmètre couvert a minima par les chatbots doit permettre au voyageur d'accéder à l'information voyageur relative :

- Aux prochains départs en temps réel ;
- À l'état du trafic en temps réel ;
- À la recherche d'itinéraires.

Le voyageur doit pouvoir sélectionner l'une de ces fonctionnalités.

##### \* RECOMMANDATION

Les fonctionnalités couvertes peuvent être présentées **sous forme de carrousel déroulant** directement intégré au chatbot.

#### Fil de discussion

##### ! OBLIGATION

Les chatbots doivent **indiquer des contenus uniquement en réponse aux questions posées par l'utilisateur**. Ces informations doivent être présentées de façon séquencée, c'est-à-dire en évitant l'affichage d'un long monologue.

## RESPONSABILITÉS

L'opérateur de transport est seul responsable de la conception, de la mise à disposition et de la mise à jour de l'information voyageurs disponible sur les chatbots et voicebots.

L'opérateur de transport est responsable de partager avec Île-de-France Mobilités l'information voyageurs qu'il collecte et produit via la plateforme d'information « PRIM » selon les modalités définies dans le contrat.

# CONTENUS

# 5. INFORMATION TRAFIC EN TEMPS RÉEL

## Structure de la fiche

PRÉSENTATION	60
FONCTIONS	61
PRINCIPES DE CONCEPTION ET D’AFFICHAGE	62
Sites internet et applications mobiles	62
Réseaux sociaux	68
Chatbots et voicebots (expérimentation)	70
RESPONSABILITÉS	72

## PRÉSENTATION

Cette fiche décrit les fonctions auxquelles l’information trafic doit répondre vis-à-vis du voyageur ainsi que les grands principes de conception et d’affichage de cette information sur les médias distants qui la relaient.

L’information voyageurs relative au trafic en temps réel doit apparaître sur les médias distants suivants :

- Sites internet (bureau et mobile)
- Applications mobiles
- Réseau social Twitter
- Chatbots et voicebots (expérimentation)

### VOIR DANS CE LIVRET

- ▶ Médias > Chapitre 1. Sites internet (bureau et mobile) p. 15
- ▶ Médias > Chapitre 2. Applications mobiles p. 27
- ▶ Médias > Chapitre 3. Réseau social Twitter p. 37
- ▶ Médias > Chapitre 4. Chatbots et voicebots p. 47

### VOIR AUTRES DOCUMENTS ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS

- ▶ « Prescriptions pour l’information voyageurs circonstancielle » (en projet)

## FONCTIONS

L'information trafic doit permettre au voyageur de :

- Modifier par anticipation ses modalités habituelles de déplacement ;
- Se réorienter vers les moyens de transport de substitution, le cas échéant.

Ainsi, cette information doit répondre à deux fonctions clés :

- **Informers les voyageurs**, sur l'ensemble du réseau Ile-de-France :
  - De l'état du trafic en temps réel sur l'ensemble des lignes (bus, métro, RER, tramway) ;
  - Des travaux prévus et en cours sur l'ensemble des gares, stations et points d'arrêt ;
  - Des manifestations sociales et culturelles prévues sur l'ensemble du réseau.
- **Alerter le voyageur individuellement sur les perturbations prévues et en temps réel** en lui permettant de sélectionner les lignes, les branches et/ou les gares, et les jours et tranches horaires sur lesquels il souhaite être alerté.

## PRINCIPES DE CONCEPTION ET D’AFFICHAGE

### SITES INTERNET ET APPLICATIONS MOBILES

Les sites internet et applications mobiles doivent présenter au voyageur les éléments suivants relatifs à l’information trafic :

---

#### Mode(s) impacté(s) par des perturbations

**!** OBLIGATION

Tous les modes de transport impactés ou non par la perturbation doivent être mentionnés. **Utiliser le symbole normalisé du mode et de l’indice, en couleur.** Donner la possibilité au voyageur de **filtrer l’information par mode.**

---

#### Ligne(s) impactée(s) par des perturbations

**!** OBLIGATIONS

Toutes les lignes impactées ou non par la perturbation doivent être mentionnées. **Utiliser l’indice de ligne en couleur.** Donner la possibilité au voyageur de **filtrer l’information par ligne.**

Préciser lorsqu’une perturbation impacte spécifiquement une ou plusieurs branche(s), gare(s) ou station(s) d’une ligne.

---

**👁** [VOIR SUR LA PLATEFORME OPEN-DATA ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS](#)

- ▶ [Bibliothèque des symboles de mode et indices de ligne](#)
- ▶ [Bibliothèque des pictogrammes de services et objets signalétiques](#)

---

## Description détaillée de la perturbation et impact sur le trafic

---

### ! OBLIGATIONS

#### Impact prévisionnel de la perturbation sur le trafic :

Dans la mesure du possible, préciser si le service risque d’être « perturbé » (le service fonctionne, mais en mode dégradé) ou « interrompu » (le service ne fonctionne plus).

Pour chaque ligne impactée par la perturbation, préciser la ou les directions concernée(s). Le cas échéant, préciser si la ligne est perturbée « dans les deux sens ».

#### Durée estimée de la perturbation :

Préciser obligatoirement la durée prévisionnelle de la perturbation.

En cas de perturbation de longue durée (type travaux), préciser les dates complètes (jour, mois, année) de début et de fin.

Dans le cas d’une perturbation ponctuelle, indiquer l’horaire.

Dans le cas d’une perturbation modifiée (ex. retard de chantier), prévoir de mettre à jour la durée estimée de la perturbation.

---

### 👁 VOIR AUTRES DOCUMENTS ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS

- ▶ « Prescriptions pour l’information voyageurs circonstancielle » (en projet)

---

### Solutions alternatives

---

! **OBLIGATION**

Préciser les **correspondances** pouvant être empruntées. Le cas échéant, préciser également si des **services de substitution spécifiques** ont été mis en place en raison de cette perturbation.

---

### Contact de renseignement

---

! **OBLIGATION**

Préciser un **numéro de téléphone et/ou un site desktop et/ou un réseau social** susceptibles de fournir des informations complémentaires sur la perturbation et sur son évolution.

---

### Marque Île-de-France Mobilités

---

! **OBLIGATION**

Intégrer le **logo Île-de-France Mobilités**.

---

### Parution et mise à jour de l’information

---

! **OBLIGATION**

Indiquer au voyageur la **date et l’horaire exacte** (à la minute près) de la parution et de la mise à jour de l’information, le cas échéant.

👁 **VOIR AUTRES DOCUMENTS ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS**

- ▶ « Prescriptions pour l’information voyageurs circonstancielle » (en projet)

---

## État du trafic

---



### RECOMMANDATIONS

- Afficher une **synthèse de l’information trafic sur l’ensemble du réseau dès la page d’accueil**, en distinguant pour chaque ligne les **différents états du trafic** suivants :
  - Trafic fluide (le service fonctionne normalement) ;
  - Trafic perturbé (le service fonctionne mais en mode dégradé) ;
  - Trafic suspendu (le service ne fonctionne plus temporairement) ;
  - Trafic arrêté (le service ne fonctionne plus de manière chronique pendant une durée prédéfinie, par exemple en cas de travaux)
- Renvoyer le voyageur à du **contenu détaillé externe** d’information trafic (fiches infos dédiées et téléchargeables, blogs et réseaux sociaux des transporteurs) afin de préciser :
  - Le détail de la perturbation : date(s), période de la journée / durée de la perturbation, motif(s), ligne(s), gare(s) et station(s) impactée(s) ;
  - Les itinéraires alternatifs conseillés et lignes de substitution ;
  - Les codes de réduction pour l’usage de modes alternatifs en situation perturbée ;
  - Les règles d’usage et de sécurité en situation perturbée.

---

## Motif de la perturbation

---



### RECOMMANDATIONS

- Pour chaque perturbation, privilégier un **motif concis et ayant du sens pour les voyageurs**, par exemple :
  - Travaux : « travaux de maintenance », « travaux de rénovation », etc. ;
  - Incident matériel : « panne de signalisation », « panne matériel », etc. ;
  - Incident voyageur : « malaise voyageur », etc. ;
  - Évènement extérieur : « manifestation culturelle », « manifestation sociale », etc. ;
  - Etc.
- Utiliser des **pictogrammes spécifiques pour chaque typologie de perturbation**. Ces pictogrammes doivent être apposés à proximité directe de l’indice de la ligne impactée.
  - En cas de travaux : pictogramme plot de signalisation travaux ;
  - Pour toute autre perturbation (incident matériel, incident voyageur, évènement extérieur, etc.) : pictogramme point d’exclamation.
- Utiliser un **code couleur spécifique pour distinguer les deux temporalités suivantes** :
  - Perturbations prévues : pictogramme de couleur grisé.
  - Perturbations en cours : pictogramme de couleur orangé.



---

### VOIR AUTRES DOCUMENTS ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS

- ▶ [« Prescriptions pour l’information voyageurs circonstancielle »](#) (en projet)

---

### Fils d’actualités Twitter

---

- \* **RECOMMANDATION**
- Intégrer directement **dans le site internet ou l’application mobile** les fils d’actualités Twitter dédiés à l’information trafic par ligne, ou à minima renvoyer l’utilisateur vers ces canaux de communication.

---

### Crowdsourcing

---

- \* **RECOMMANDATION**
- Utiliser le crowdsourcing pour **collecter les données relatives aux perturbations en temps réel** sur une ligne ou une station :
- Incident (sécurité, urgence médicale, incendie, inondation, etc.)
  - Évènement culturel (spectacle, concert, etc.)

---

## RÉSEAUX SOCIAUX

En tant que véritable média social dédié uniquement à l’information et à la relation client, **seul Twitter peut être utilisé comme canal de communication pour l’information trafic**. Ainsi aucune information trafic ne doit être relayée sur les autres réseaux sociaux tels que Facebook, Instagram, Pinterest, Snapchat, Youtube ou LinkedIn.

Les fils d’actualités doivent présenter au voyageur les éléments suivants relatifs à l’information trafic :

---

### Description détaillée de la perturbation et impact sur le trafic

#### ! OBLIGATION

Relayer l’information trafic en précisant à minima les éléments suivants :

- Pour une **perturbation prévue ou en cours** :
  - La ou les ligne(s) concernée(s)
  - Le(s) motif(s) de la perturbation
  - La durée estimée de la perturbation ou l’horaire estimé de reprise du service en condition normale de circulation
  - Le *hashtag* de la ligne concernée et l’opérateur de transport.
- Pour une **perturbation terminée** :
  - La ou les ligne(s) concernée(s)
  - Le(s) motif(s) de la perturbation
  - L’horaire de fin de la perturbation et de la reprise du service en fonctionnement normal.
  - Le *hashtag* de la ligne concernée et de l’opérateur de transport.

---

## État des perturbations

---

**!** OBLIGATION

Relayer l’information trafic en utilisant une **codification spécifique pour distinguer l’état des perturbations** :

- Perturbation en cours : pictogramme losange orange ou point d’exclamation.
- Perturbation terminée : pictogramme validation verte.

---

**⊘** INTERDICTION

Ne pas ajouter d’autres pictogrammes que ceux utilisés pour distinguer l’état des perturbations afin de ne pas surcharger le contenu d’information.

---

**👁️** VOIR SUR LA PLATEFORME OPEN-DATA ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS

- ▶ [Bibliothèque des symboles de mode et indices de ligne](#)
- ▶ [Bibliothèque des pictogrammes de services et objets signalétiques](#)

---

## Parution et mise à jour de l’information

---

**!** OBLIGATION

Indiquer au voyageur la **date et l’horaire exacte** (à la minute près) de l’information.

---

## CHATBOTS ET VOICEBOTS (EXPÉRIMENTATION)

Les opérateurs ont la possibilité d’expérimenter la conception de chatbots et voicebots. Le cas échéant, les éléments d’information ci-dessous doivent obligatoirement être présents, à la demande des utilisateurs, pour une ligne donnée :

---

### État global du trafic

**!** OBLIGATION

L’état global du trafic sur la ligne ou les lignes ciblées par le voyageur :

- **Trafic fluide** (le service fonctionne normalement) ;
- **Trafic perturbé** (le service fonctionne mais en mode dégradé) ;
- **Trafic suspendu** (le service ne fonctionne plus temporairement) ;
- **Trafic arrêté** (le service ne fonctionne plus de manière chronique pendant une durée prédéfinie, par exemple en cas de travaux).

---

### Détail de la perturbation

**!** OBLIGATION

Le détail de la perturbation sur la ligne ou les lignes ciblées par le voyageur, le cas échéant :

- **Date(s) et heure** de la perturbation ;
- **Motif(s)** de la perturbation ;
- **La durée estimée** de la perturbation ou l’horaire estimé de reprise du service en condition normale de circulation.

---

## Alertes personnalisées

---

**\* RECOMMANDATION**

Pour personnaliser l’information trafic à chaque voyageur, il est recommandé de permettre au voyageur de **créer et gérer des alertes** (modifier ou annuler) relatives à l’information trafic :

- Le(s) jour(s) de la semaine d’émission des alertes souhaité(s) ;
- L’heure exacte de l’alerte et/ou tranche horaire d’émission des alertes souhaitée(s) ;
- La durée de l’alerte souhaitée ;
- La ou les ligne(s) ciblée(s) ;
- Le(s) motif(s) de perturbations ciblé(s).

## RESPONSABILITÉS

### RESPONSABILITÉS CONCERNANT LA CONCEPTION ET MISE À JOUR DE L'INFORMATION TRAFIC, SA PRODUCTION ET SA DIFFUSION

MEDIAS DISTANTS	CONCEPTION ET MISE À JOUR	PRODUCTION	DIFFUSION
<b>Sites desktop</b>	■ Transporteur	■ Transporteur	■ Transporteur
<b>Applications mobiles</b>	■ Transporteur	■ Transporteur	■ Transporteur
<b>Réseaux sociaux</b>	■ Transporteur	■ Transporteur	■ Transporteur
<b>Chatbots et voicebots</b>	■ Transporteur	■ Transporteur	■ Transporteur

Les données sources doivent être fournies à Île-de-France Mobilités via la Plateforme d'Information « PRIM » qu'elle développe et maintient.

Les données sources doivent être réutilisées via cette même plateforme « PRIM » mise à disposition par Île-de-France Mobilités.

### DÉLAIS DE COMMUNICATION DE L'INFORMATION TRAFIC AUPRÈS DES VOYAGEURS

En ce qui concerne la durée d'affichage de l'information, se référer aux spécifications des contrats d'exploitation.

# 6. TRANSPORTS À PROXIMITÉ

## Structure de la fiche

PRÉSENTATION	74
FONCTIONS	75
PRINCIPES DE CONCEPTION ET D’AFFICHAGE	76
Transports collectifs	76
Mobilités partagées	80
RESPONSABILITÉS	83

## PRÉSENTATION

Cette fiche décrit les fonctions auxquelles l’information relative aux transports à proximité (présence des modes, stations et arrêts à proximité du voyageur) doit répondre vis-à-vis du voyageur ainsi que les grands principes de conception et d’affichage de cette information sur les médias distants qui la relaient.

L’information voyageurs relative aux transports à proximité doit apparaître sur les médias distants suivants :

- Sites internet (bureau et mobile)
- Applications mobiles

L’information voyageurs relative aux transports à proximité est également présente sur les bornes tactiles interactives dans les différents espaces de transport.



### VOIR DANS CE LIVRET

- ▶ Médias > Chapitre 1. Sites internet (bureau et mobile) p. 15
- ▶ Médias > Chapitre 2. Applications mobiles p. 27



### VOIR DANS LES AUTRES LIVRETS DE LA CSCIV

- ▶ Livret Contenus > Chapitre 27. Borne tactile interactive

## FONCTIONS

L'information relative aux transports à proximité doit permettre au voyageur de **préparer son trajet**, soit à partir de la géolocalisation de sa position, soit à partir d'un point de départ qu'il définit.

Cette information doit permettre au voyageur de :

- **Localiser et connaître les prochains horaires de passage des transports collectifs** (RER, Transilien, métro, tramway, bus, câble et navette fluviale) aux arrêts et stations à proximité directe de sa position (sous réserve que sa géolocalisation soit connue) ou du point de départ qu'il définit.
- **Le cas échéant, localiser et connaître la disponibilité des mobilités partagées** (autopartage, scooters, vélos, trottinettes, etc.) à proximité directe de sa position (sous réserve que sa géolocalisation soit connue) ou du point de départ qu'il définit.

## PRINCIPES DE CONCEPTION ET D’AFFICHAGE

### TRANSPORTS COLLECTIFS

Les sites internet et applications mobiles doivent présenter au voyageur, sur un fond de carte, les éléments suivants relatifs aux transports collectifs à proximité :

#### Géolocalisation

**!** OBLIGATION

La géolocalisation de l’ensemble des stations et arrêts de transports collectifs doit être **indiquée précisément sur un fond de carte**, en respectant les « Prescriptions pour la conception de cartographies voyageurs en Île-de-France » pour la partie statique.

**👁** VOIR AUTRES DOCUMENTS ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS

- ▶ « Prescriptions pour la conception de cartographies voyageurs en Île-de-France »

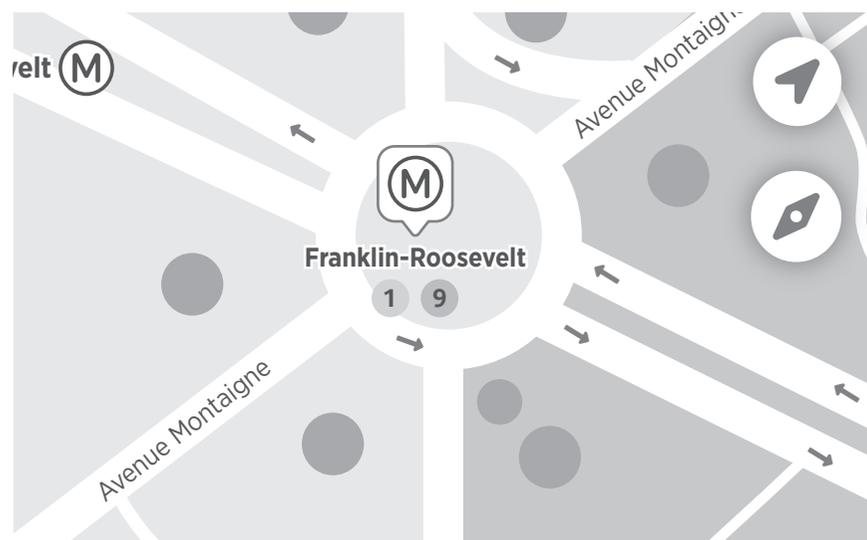
**👁** VOIR SUR LA PLATEFORME OPEN-DATA D’ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS

- ▶ Bibliothèque d’objets graphiques pour la conception de cartographies voyageurs en Île-de-France

#### Lignes et arrêts

**!** OBLIGATION

Utiliser les **référentiels lignes et arrêts** mis à disposition par Ile-de-France Mobilités dans le cadre des contrats et accessibles sur demande uniquement.



Exemple de représentation des lignes disponibles

## Nom arrêt / station

### ! OBLIGATION

Indiquer systématiquement le nom de la station ou de l’arrêt. Noms **en toutes lettres**, sans abréviation à l’exception de celles référencées par l’Imprimerie Nationale.

### 👁 VOIR DANS CE LIVRET

▶ Ressource 2 : Règles typographiques

p. 175

## Modes disponibles

### ! OBLIGATION

Les modes disponibles doivent être rappelés pour chaque arrêt ou station. Utiliser le **symbole normalisé du mode**, en couleur.

## Lignes disponibles

### ! OBLIGATION

Les lignes disponibles doivent être rappelées pour chaque arrêt ou station. Utiliser le **symbole normalisé des lignes**, en couleur.

### \* RECOMMANDATION

Lorsqu’une station ou un arrêt ne propose qu’une ou deux ligne(s), indiquer **directement sur le fond de carte** le ou les indice(s) de couleur correspondant(s) à cette ou ces ligne(s) sans que l’utilisateur n’ait à cliquer sur la station pour connaître les lignes disponibles.

---

## Mode(s) impacté(s) par des perturbations

---

**!** OBLIGATION

Tous les modes de transport impactés ou non par la perturbation doivent être mentionnés. Utiliser **le symbole normalisé du mode et de l’indice**, en couleur. Donner la possibilité au voyageur de **filtrer l’information par mode**.

**👁** VOIR DANS CE LIVRET

▶ Ressource 3 : Bibliothèques graphiques p. 181

**👁** VOIR SUR LA PLATEFORME OPEN DATA ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS

▶ Bibliothèque des symboles de mode et indices de ligne

---

## Accessibilité UFR

---

**!** OBLIGATION

Uniquement lorsque la ligne est déclarée accessible, **mentionner le pictogramme UFR à côté de l’indice de ligne** et **signaler les arrêts non accessibles de la ligne** par un pictogramme UFR non-accessible en vis-à-vis du nom des stations concernées. Pour les lignes déclarées non accessibles, ne mettre aucun pictogramme.

---

## Horaires des prochains passages en temps réel

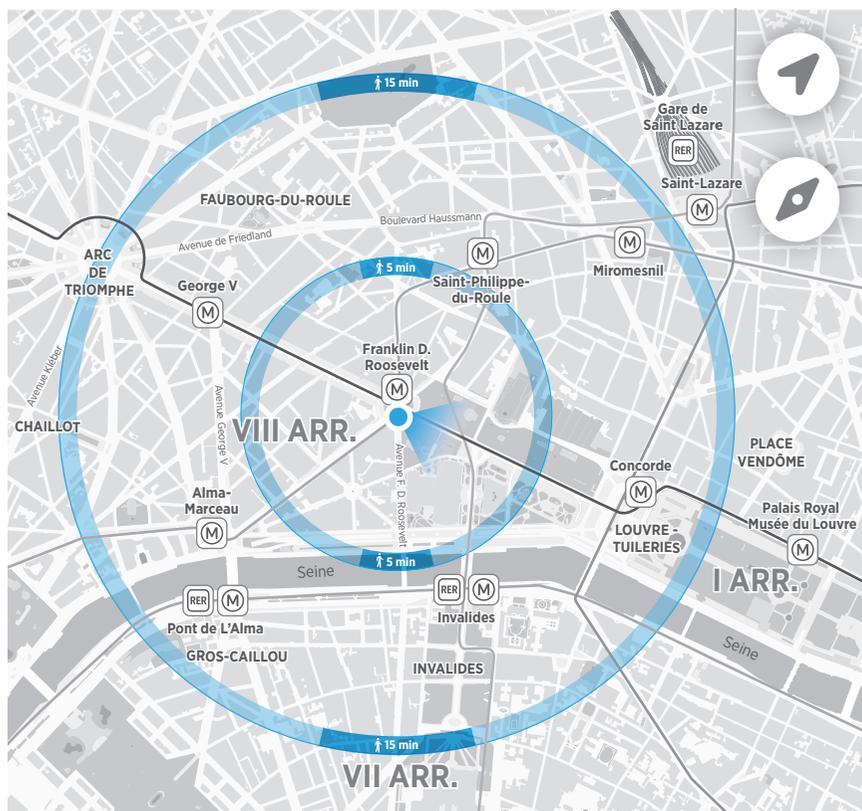
---

**!** OBLIGATION

Pour chaque station ou arrêt sélectionné par le voyageur, indiquer les horaires des prochains passages en temps réel de chaque ligne de transport collectif desservie par cette station ou arrêt, **en précisant la direction concernée**.

**👁** VOIR DANS CE LIVRET

▶ Contenus > Chapitre 7. Prochains passages p. 85



Exemple de représentation des temps moyens de marche et de vélo

### Lignes à proximité

#### \* RECOMMANDATION

Indiquer **sous forme de liste** les lignes desservies aux arrêts et stations à proximité. Afficher les lignes **par ordre de proximité géographique**, en précisant pour chacune la **distance à parcourir par le voyageur** (en mètres).

### Identification des arrêts / entrées des stations

#### \* RECOMMANDATION

Proposer un ou plusieurs **visuels des arrêts et entrées des stations** de façon à faciliter leur repérage dans le paysage urbain par les voyageurs.

### Filtres : modes

#### \* RECOMMANDATION

Donner la possibilité au voyageur de filtrer par modes. Utiliser le **symbole et la dénomination normalisés du mode**.

### Temps de marche moyens

#### \* RECOMMANDATIONS

Indiquer la **durée de marche (en minutes)** qui sépare la position du voyageur de la station ou de l'arrêt.

Indiquer, sous la forme de cercles concentriques autour de la position du voyageur (sous réserve que sa géolocalisation soit connue) la **surface qu'il peut couvrir à moins de 5min et 10min à pieds et à moins de 15 minutes en vélo**. Les données proposées à cet effet sont des données isochrones, telles que définies dans les « Prescriptions pour la conception de cartographies voyageurs en Ile-de-France ».

---

 **VOIR AUTRES DOCUMENTS ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS**

- ▶ « Prescriptions pour la conception de cartographies voyageurs en Ile-de-France »

---

## MOBILITÉS PARTAGÉES

Les sites internet et applications mobiles doivent présenter au voyageur, sur un fond de carte, les éléments suivants relatifs aux mobilités partagées à proximité :

---

### Géolocalisation

**!** **OBLIGATION**

La géolocalisation de l’ensemble des mobilités partagées doit être indiquée **précisément sur un fond de carte**, en respectant les prescriptions cartographiques d’Île-de-France Mobilités.

---

 **VOIR AUTRES DOCUMENTS ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS**

- ▶ « Prescriptions pour la conception de cartographies voyageurs en Île-de-France »

---

 **VOIR SUR LA PLATEFORME OPEN-DATA D’ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS**

- ▶ Bibliothèque d’objets graphiques pour la conception de cartographies voyageurs en Île-de-France

---

### Modes

**!** **OBLIGATION**

Utiliser uniquement le **pictogramme générique de chaque mode de transport**, tel que défini dans la bibliothèque des pictogrammes de services et objets signalétiques. Préciser le **nom de l’opérateur uniquement sous la forme de texte rédigé**.

---

 **VOIR DANS CE LIVRET**

▶ Ressource 3 : Bibliothèques graphiques p. 181

---

 **VOIR SUR LA PLATEFORME OPEN DATA ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS**

▶ Bibliothèque des pictogrammes de services et objets signalétiques

---

Mobilités partagées en free-floating (trottinettes, vélos, scooters, etc.)

---

**!** **OBLIGATION**

Afficher **uniquement les mobilités disponibles et en état de fonctionnement**.

---

Mobilités partagées en bornes (vélib, autopartage en boucle)

---

**!** **OBLIGATION**

Indiquer le **nombre de mobilités disponibles et en état de fonctionnement**. Indiquer le **nombre de places disponibles pour le stationnement**. En cas de panne ou de travaux, indiquer que la borne n’est pas en état de fonctionnement.

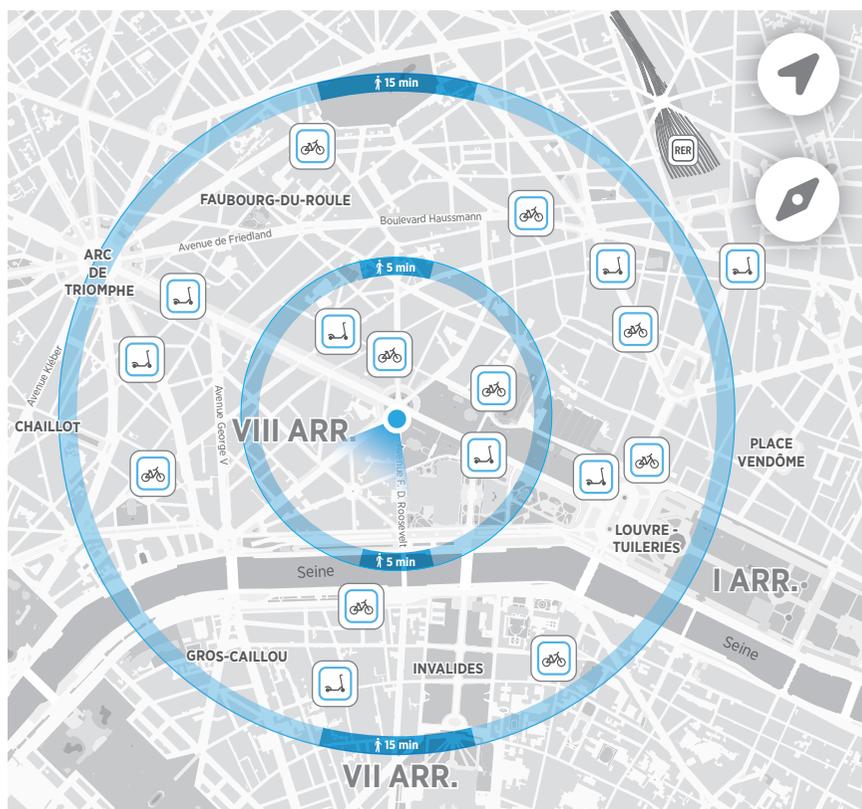
---

Identification des véhicules partagés

---

**\*** **RECOMMANDATION**

Indiquer l’**adresse exacte de géolocalisation** des véhicules partagés. Indiquer, le cas échéant, la **plaque d’immatriculation** des véhicules partagés.



Exemple de représentation des temps moyens de marche et de vélo

### Mobilités partagées électriques

- \* **RECOMMANDATION**  
Indiquer l’état de charge de la batterie (en %) et/ou la distance maximum capacitaire (en km).

### Filtres : modes

- \* **RECOMMANDATION**  
Donner la possibilité au voyageur de **filtrer par modes**. Utiliser **uniquement le pictogramme générique de chaque mode de transport**, tel que défini dans la bibliothèque des pictogrammes de services et objets signalétiques. Préciser le **nom de l’opérateur uniquement sous la forme de texte rédigé**.

### Temps moyens de marche et de vélo

- \* **RECOMMANDATIONS**  
Indiquer la **durée de marche (en minutes)** qui sépare la position du voyageur de la mobilité partagée.  
  
Indiquer, sous la forme de cercles concentriques autour de la position du voyageur (sous réserve que sa géolocalisation soit connue) la **surface qu’il peut couvrir à moins de 5min et 10min à pieds et à moins de 15 minutes en vélo. Les données proposées à cet effet sont des données isochrones**, telles que définies dans les « Prescriptions pour la conception de cartographies voyageurs en Ile-de-France ».

### VOIR AUTRES DOCUMENTS ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS

- ▶ « Prescriptions pour la conception de cartographies voyageurs en Ile-de-France »

## RESPONSABILITÉS

### RESPONSABILITÉS CONCERNANT LA CONCEPTION, LA PRODUCTION, LA DIFFUSION ET LA MISE À JOUR DE L'INFORMATION RELATIVE AUX TRANSPORTS À PROXIMITÉ :

MEDIAS DISTANTS	CONCEPTION ET MISE À JOUR	PRODUCTION	DIFFUSION
<b>Sites desktop</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Transporteur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Transporteur</li> <li>■ Opérateurs de nouvelles mobilités le cas échéant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ile-de-France Mobilités/ Transporteur</li> </ul>
<b>Applications mobiles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Transporteur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Transporteur</li> <li>■ Opérateurs de nouvelles mobilités le cas échéant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ile-de-France Mobilités/ Transporteur</li> </ul>
<b>Chatbots et voicebots</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Transporteur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Transporteur</li> <li>■ Opérateurs de nouvelles mobilités le cas échéant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ile-de-France Mobilités/ Transporteur</li> </ul>

Les données sources doivent être fournies à Île-de-France Mobilités via la Plateforme d'Information « PRIM » qu'elle développe et maintient.

Les données sources doivent être réutilisées via cette même plateforme « PRIM » mise à disposition par Île-de-France Mobilités.



# 7. PROCHAINS PASSAGES

## Structure de la fiche

PRÉSENTATION	86
FONCTIONS	87
PRINCIPES DE CONCEPTION ET D’AFFICHAGE	88
Sites internet et applications mobiles	88
Chatbots et voicebots (expérimentation)	91
RESPONSABILITÉS	92

## PRÉSENTATION

Cette fiche décrit les fonctions auxquelles l’information relative aux prochains passages en temps réel doit répondre vis-à-vis du voyageur, ainsi que les grands principes de conception et d’affichage de cette information sur les médias distants qui la relaient.

L’information voyageurs relative aux prochains passages doit apparaître sur les médias distants suivants :

- Sites internet (bureau et mobile)
- Applications mobiles
- Chatbots et voicebots (expérimentation)



### VOIR DANS CE LIVRET

- ▶ Médias > Chapitre 1. Sites internet (bureau et mobile) p. 15
- ▶ Médias > Chapitre 2. Applications mobiles p. 27
- ▶ Médias > Chapitre 4. Chatbots et voicebots p. 47

## FONCTIONS

L'information relative aux prochains passages correspond aux prochains horaires de passage en temps réel des transports collectifs réguliers - RER, Transilien, métro, tramway, bus - aux arrêts et stations des lignes de son trajet.

Cette information doit permettre au voyageur de :

- **Préparer son trajet** en amont ;
- **Adapter son parcours** en fonction des possibilités mises à disposition, grâce à une information disponible à chaque étape de son trajet.

 Saint-Philippe du Roule  <b>35</b> min
 Mairie de Montreuil  <b>0, 1, 3</b> min
 Pont de Sèvres  <b>0, 4, 3</b> min

Exemple de représentation du temps d’attente en temps réel (avec double apostrophe clignotante)

## PRINCIPES DE CONCEPTION ET D’AFFICHAGE

### SITES INTERNET ET APPLICATIONS MOBILES

Les sites internet et les applications mobiles doivent présenter au voyageur les éléments suivants relatifs aux prochains passages, que ce soit dans le cadre d’une recherche d’itinéraires ou d’une recherche des transports à proximité :

#### Lignes disponibles

##### ! OBLIGATION

Les lignes disponibles doivent être indiquées pour chaque arrêt ou station. Utiliser le **symbole normalisé des lignes**, en couleur.

#### Direction

##### ! OBLIGATION

Pour chaque ligne et chaque prochain passage, le **nom de la direction** doit être précisé.

#### Temps d’attente en temps réel

##### ! OBLIGATION

Le temps d’attente **pour les deux prochains passages** doit être précisé pour chaque station ou arrêt d’une ligne de transport collectif régulier. Indiquer **uniquement le prochain passage en gras**. Le temps d’attente doit être indiqué **en temps réel** : dans la limite de 59 minutes, les prochains passages sont exprimés en temps d’attente en minutes, au-delà ils sont exprimés en horaires de passage (heures et minutes). Un **symbole dynamique en couleur** (exemple : double apostrophe clignotante) doit être représenté auprès des durées d’attente indiquées afin de mettre en évidence la nature « temps réel » de cette information.

---

## Véhicule à l’arrêt

---

**!** OBLIGATION

Lorsque le prochain mode de transport est arrivé à quai, en station ou au point d’arrêt, indiquer une mention du type :

- « **À quai** » pour les modes RER, Transilien, Metro, Tramway
- « **À l’arrêt** » pour le Bus

---

## Horaires théoriques

---

**!** OBLIGATION

Pour chaque ligne et chaque direction, permettre au voyageur de consulter l’ensemble des horaires théoriques prévus en proposant un **lien de redirection** vers ces informations.

**👁** VOIR DANS CE LIVRET

▶ [Contenus > Chapitre 10. Horaires lignes et arrêts](#) p. 123

**👁** VOIR SUR LA PLATEFORME OPEN-DATA ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS

▶ [Bibliothèque des symboles de mode et indices de ligne](#)

---

## État du trafic

---

**\*** RECOMMANDATION

Mentionner l’état du trafic **pour chaque ligne** en complément des prochains passages.

**👁** VOIR DANS CE LIVRET

▶ [Contenus > Chapitre 5. Information trafic en temps réel](#) p. 59

---

### Véhicule à l’approche

---

- \* **RECOMMANDATION**  
Lorsque le prochain mode de transport arrive en station ou au point d’arrêt, indiquer la mention « **À l’approche** ».

---

### Mise en favoris

---

- \* **RECOMMANDATION**  
Depuis les applications mobiles, permettre au voyageur d’**enregistrer les stations et arrêts d’une ligne dans leurs « favoris »**. Préciser la direction souhaitée. La « mise en favoris » permet aux voyageurs de consulter ultérieurement les prochains passages en accès rapide.

---

## CHATBOTS ET VOICEBOTS (EXPÉRIMENTATION)

Les opérateurs ont la possibilité d’expérimenter la conception de chatbots et voicebots. Le cas échéant, les éléments d’information ci-dessous doivent obligatoirement être présents :

---

### ! OBLIGATION

Pour chaque ligne et chaque arrêt sélectionnés par le voyageur, les chatbots et voicebots doivent présenter au voyageur les informations suivantes :

- Le rappel de **la ligne et de la direction sélectionnées** ;
- Le rappel de **l’arrêt sélectionné** ;
- Les **temps d’attente avant les deux prochains passages** a minima. Dans la limite de 59 minutes, les prochains passages sont exprimés en temps d’attente en minutes, au-delà ils sont exprimés en horaires de passage (heures et minutes) ;
- Chatbots uniquement : **l’horaire d’envoi du message transmis au voyageur** (en heures et minutes).

## RESPONSABILITÉS

### RESPONSABILITÉS CONCERNANT LA CONCEPTION, LA PRODUCTION, LA DIFFUSION ET LA MISE À JOUR DE L'INFORMATION RELATIVE AUX PROCHAINS PASSAGES :

MEDIAS DISTANTS	CONCEPTION ET MISE À JOUR	PRODUCTION	DIFFUSION
<b>Sites desktop</b>	■ Transporteur	■ Transporteur	■ Ile-de-France Mobilités/ Transporteur
<b>Applications mobiles</b>	■ Transporteur	■ Transporteur	■ Ile-de-France Mobilités/ Transporteur
<b>Chatbots et voicebots</b>	■ Transporteur	■ Transporteur	■ Ile-de-France Mobilités/ Transporteur

Les données sources doivent être fournies à Île-de-France Mobilités via la Plateforme d'Information « PRIM » qu'elle développe et maintient.

Les données sources doivent être réutilisées via cette même plateforme « PRIM » mise à disposition par Île-de-France Mobilités.

# 8. ITINÉRAIRES

## Structure de la fiche

PRÉSENTATION	94
FONCTIONS	95
PRINCIPES DE CONCEPTION ET D’AFFICHAGE	96
Sites internet et applications mobiles	96
Chatbots et voicebots (expérimentation)	106
RESPONSABILITÉS	113

## PRÉSENTATION

Cette fiche décrit les fonctions auxquelles l’information relative aux itinéraires doit répondre vis-à-vis du voyageur, ainsi que les grands principes de conception et d’affichage relatifs aux médias distants qui la relaient.

L’information voyageurs relative aux itinéraires doit figurer sur les médias distants suivants :

- Sites internet (bureau et mobile)
- Applications mobiles
- Chatbots et voicebots (expérimentation)

L’information voyageurs relative aux itinéraires est également présente sur les bornes tactiles interactives accessibles depuis les différents espaces de transport.



### VOIR DANS CE LIVRET

- ▶ Médias > Chapitre 1. Sites internet (bureau et mobile) p. 15
- ▶ Médias > Chapitre 2. Applications mobiles p. 27
- ▶ Médias > Chapitre 4. Chatbots et voicebots p. 47



### VOIR DANS LES AUTRES LIVRETS DE LA CSCIV

- ▶ Livret Contenus > Chapitre 27. Borne tactile interactive

## FONCTIONS

L'information relative aux itinéraires doit permettre au voyageur de **préparer son trajet en identifiant la meilleure solution d'itinéraire** et les meilleures alternatives disponibles tenant compte de l'état du trafic et des filtres de recherche appliqués par le voyageur.

## PRINCIPES DE CONCEPTION ET D’AFFICHAGE

### SITES INTERNET ET APPLICATIONS MOBILES

Les sites internet et les applications mobiles doivent présenter au voyageur les éléments suivants relatifs aux itinéraires :

#### Filtres de recherche

##### ! OBLIGATIONS

Donner au voyageur la **possibilité de sélectionner à minima les filtres de recherche suivants** :

- Mode(s) de transports (RER/Train, tramway, métro, bus, vélo, marche, ainsi que les nouveaux modes et nouvelles mobilités le cas échéant). Utiliser le symbole normalisé des modes, en couleur ;
- Ligne(s) de transports publics réguliers par mode(s). Utiliser le symbole normalisé des lignes, en couleur ;
- Accessibilité PMR ;
- Itinéraire le plus rapide ;
- Itinéraire avec le moins de correspondances ;
- Itinéraire avec le moins de marche à pied ;
- Itinéraire le moins cher ;
- Itinéraire avec le moins d’impact carbone.

Permettre au voyageur d’**enregistrer ses filtres** pour faciliter ses recherches ultérieures.

##### 👁️ VOIR SUR LA PLATEFORME OPEN-DATA ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS

- ▶ [Bibliothèque des symboles de mode et indices de ligne](#)
- ▶ [Bibliothèque des pictogrammes de services et objets signalétiques](#)

---

## Lieu de départ et d’arrivée

---

### ! OBLIGATION

Permettre au voyageur d’indiquer **son lieu de départ et son lieu d’arrivée** en lui donnant notamment la possibilité de :

- Renseigner automatiquement sa position géographique actuelle, lorsqu’elle est connue ;
- Renseigner une adresse postale ;
- Intervertir le lieu de départ et le lieu d’arrivée ;
- Mettre des adresses en « favoris », a minima le lieu de domicile et le lieu de travail ;
- Réutiliser a minima les trois dernières adresses renseignées.

---

### \* RECOMMANDATIONS

Permettre au voyageur de **renseigner un point d’intérêt**.

Intégrer une **fonctionnalité d’auto-complétions** pour les adresses postales et les points d’intérêt.

---

## Heure de départ et d’arrivée

---

### ! OBLIGATION

Donner au voyageur la possibilité de préciser **la date et l’heure de départ ou d’arrivée souhaitées**.

---

## Liste de solutions d’itinéraires

---

### ! OBLIGATIONS

Indiquer uniquement **les solutions d’itinéraire qui répondent aux critères que le voyageur a précisé**, le cas échéant.

Indiquer l’ensemble des solutions d’itinéraire, **sans discrimination des modes de transport référencés** (transports publics réguliers et nouvelles mobilités le cas échéant).

Préciser que les solutions d’itinéraire proposées intègrent **les perturbations prévues**, le cas échéant.

Pour les lignes de transport public régulier, utiliser **les symboles normalisés des lignes**, en couleur.

---

### VOIR SUR LA PLATEFORME OPEN-DATA ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS

▶ [Bibliothèque des symboles de mode et indices de ligne](#)

---

## Multimodalité et intermodalité

---

### ! OBLIGATION

Indiquer aux voyageurs **les solutions d’itinéraire multimodales et intermodales**.

---

## Durée du trajet et heure d’arrivée

---

### ! OBLIGATION

Pour chaque solution d’itinéraire, indiquer **la durée du trajet et l’heure d’arrivée estimées (en minutes)**.

---

## Direction

---

**!** OBLIGATION

Pour chaque solution d’itinéraire de transport public régulier, indiquer **la direction**.

---

## Information trafic

---

**!** OBLIGATION

Pour chaque solution d’itinéraire de transport public régulier, indiquer **l’état du trafic**. A minima préciser lorsque le service est retardé ou interrompu en utilisant les pictogrammes de services dédiés.

 VOIR DANS CE LIVRET

▶ [Contenus > Chapitre 5. Information trafic en temps réel](#) p. 59

 VOIR AUTRES DOCUMENTS ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS

▶ [Bibliothèque des pictogrammes de services et objets signalétiques](#)

---

## Prochains départs

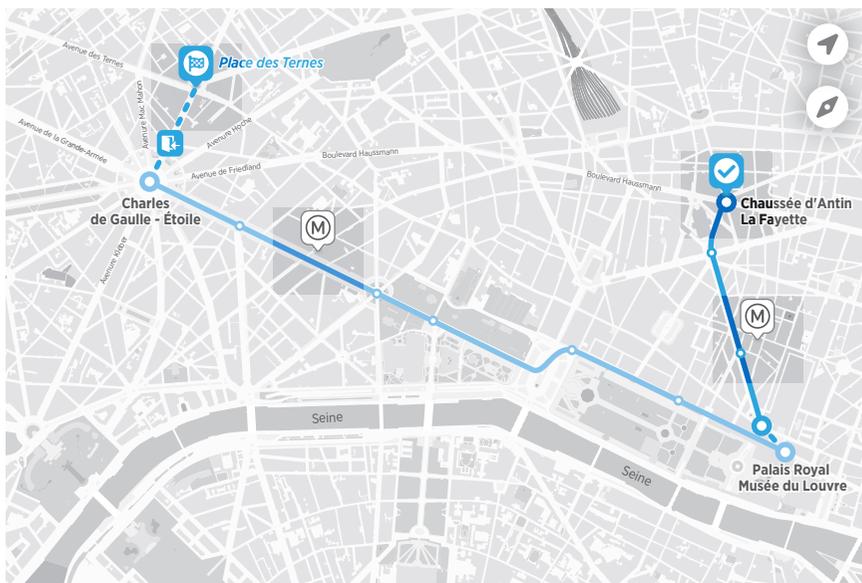
---

**!** OBLIGATION

Pour chaque solution d’itinéraire de transport public régulier, indiquer a minima **les horaires des deux prochains départs en temps réel**, le cas échéant.

 VOIR DANS CE LIVRET

▶ [Contenus > Chapitre 7. Prochains passages](#) p. 85



Exemple de visualisation graphique d’une solution d’itinéraire

## Tarifs

### ! OBLIGATIONS

Pour chaque solution d’itinéraire de transport public régulier, indiquer **le prix total (chiffre numéral en €)** correspondant au service. Tenir compte des tarifications spécifiques, selon les informations renseignées par le voyageur.

En cas d’itinéraire multimodal incluant un mode de transport public régulier, **distinguer clairement le prix du service de transport public de celui des autres modes combinés.**

### 👁 VOIR DANS CE LIVRET

▶ [Contenus > Chapitre 13. Information tarifaire](#)

[p. 153](#)

## Temps de marche

### ! OBLIGATION

Pour chaque solution d’itinéraire, indiquer **le temps de marche estimé (en minutes)**.

## Visualisation graphique

### ! OBLIGATION

Pour chaque solution d’itinéraire, indiquer les éléments suivants **sur un fond de carte** :

- Le trajet correspondant à la solution d’itinéraire. Utiliser les couleurs normalisées des lignes de transport régulier ;
- La géolocalisation du point de départ et du point d’arrivée ;
- La durée totale estimée du trajet.

---

👁️ **VOIR SUR LA PLATEFORME OPEN-DATA ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS**

- ▶ Bibliothèque des symboles de mode et indices de ligne
- ▶ Bibliothèque des pictogrammes de services et objets signalétiques

---

👁️ **VOIR AUTRES DOCUMENTS ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS**

- ▶ « Prescriptions pour la conception de cartographies voyageurs en Île-de-France »

---

### Réglages personnalisés

---

\* **RECOMMANDATIONS**

Permettre au voyageur de paramétrer des réglages personnalisés tels que :

- **Sa vitesse de marche** : lent, moyen, rapide
- **Son niveau en cyclisme** : débutant, intermédiaire, expérimenté

Les solutions d’itinéraire proposées devront alors tenir compte de ces réglages personnalisés.

Permettre au voyageur d’**enregistrer ses réglages personnalisés** pour faciliter ses recherches ultérieures.

---

### Entrées du réseau et sorties recommandées

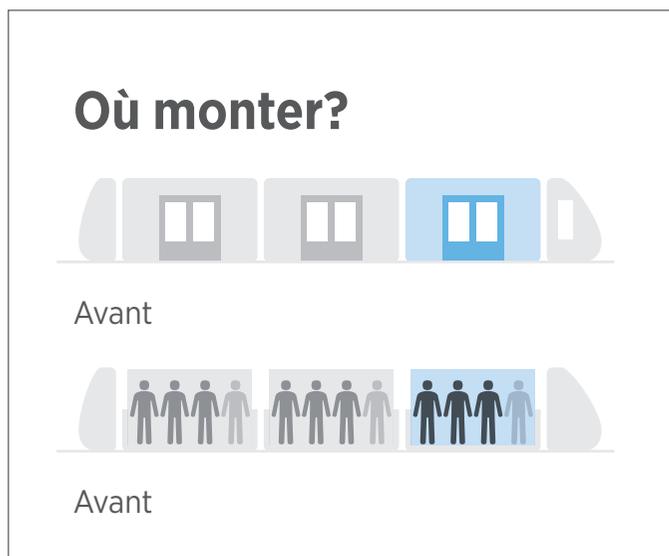
---

\* **RECOMMANDATIONS**

Pour chaque solution d’itinéraire, indiquer les entrées et sorties de gare / stations recommandées, **en fonction du point de départ du voyageur, de ses correspondances, de son point d’arrivée et de l’accessibilité UFR** le cas échéant.

Indiquer sur le fond de carte **la géolocalisation des entrées et sorties de gare / stations recommandées.**

Proposer un ou plusieurs **visuels des entrées et sorties de gare / stations recommandées** de façon à faciliter leur repérage dans le paysage urbain par les voyageurs.



Exemples de représentation pour la position de montée recommandée : en fonction du taux de charge et/ou de la localisation de la prochaine sortie à emprunter.

---

## Taux de charge

---

\* **RECOMMANDATIONS**

Indiquer **le taux de charge de chaque véhicule pour chaque ligne en temps réel.**

Utiliser une échelle de valeur simple et visuelle à trois niveaux : faible affluence, affluence moyenne, forte affluence.

---

## Position de montée recommandée

---

\* **RECOMMANDATION**

Indiquer la **position de montée recommandée pour les trains, métro et RER** (avant et/ou milieu et/ou arrière) en fonction du taux de charge par wagon et/ou de la localisation de la prochaine sortie à emprunter.

---

## Tarifs nouvelles mobilités

---

\* **RECOMMANDATION**

Pour chaque solution d’itinéraire de nouvelle mobilité, indiquer **le prix estimé du trajet.**

---

## Impact carbone

---

\* **RECOMMANDATION**

Pour chaque solution d’itinéraire, indiquer **la consommation carbone estimée** et permettre à l’utilisateur d’accéder à la méthode de calcul correspondante.

---

### Calories dépensées

---

- \* **RECOMMANDATION**  
Pour chaque solution d’itinéraire, indiquer **le nombre estimé de calories dépensées**.

---

### Accessibilité

---

- \* **RECOMMANDATION**  
Pour chaque solution d’itinéraire, indiquer **le nombre d’escaliers et d’escalators à franchir**.

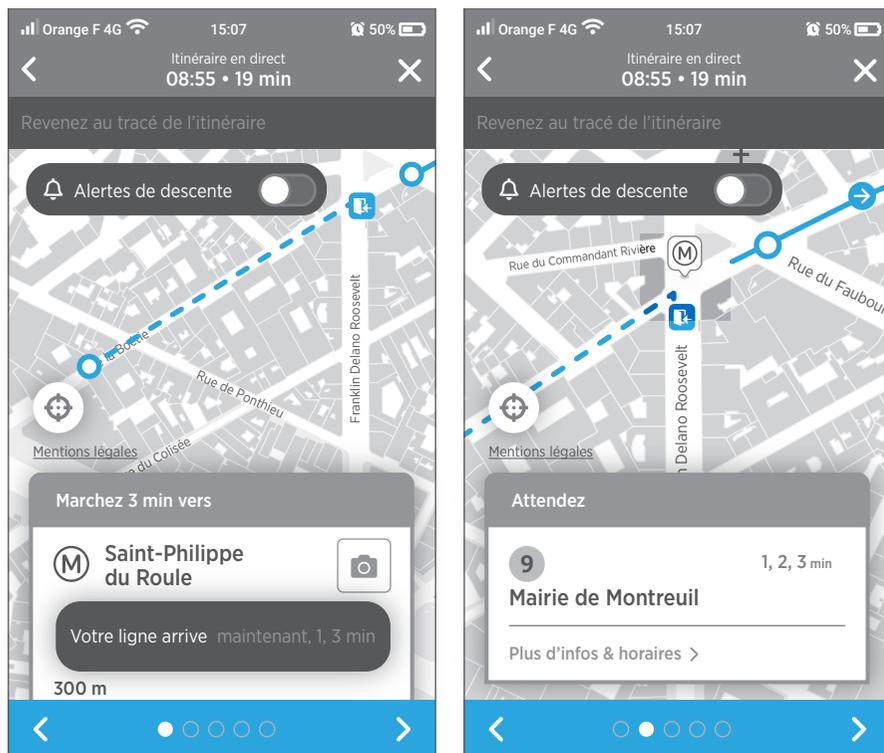
- 👁 **VOIR DANS CE LIVRET**  
▶ [Contenus > Chapitre 11. Équipements et services](#) p. 131

---

### Conditions météorologiques

---

- \* **RECOMMANDATION**  
Pour chaque solution d’itinéraire, indiquer **les conditions météorologiques prévues** aux lieux de départ et d’arrivée aux horaires correspondants.



Guidage dynamique de bout-en-bout

## Guidage dynamique de bout-en-bout

### \* RECOMMANDATIONS

Guider le voyageur depuis son lieu de départ jusqu’à son lieu d’arrivée, étape par étape :

- **Séquencer les étapes de l’itinéraire sélectionné par le voyageur**, en lui permettant de passer lui-même d’une étape à une autre en fonction de l’avancée de son trajet ;
- **Zoomer automatiquement sur le tracé du fond de carte correspondant à chaque étape de l’itinéraire**, notamment en cas de correspondance à effectuer à pied à l’extérieur, en indiquant la localisation du voyageur en temps réel ;
- **Permettre au voyageur d’anticiper**, grâce à un système d’alertes vocales et/ou textuelles, **les prochains passages et la descente**, à chaque étape de son trajet.

## Guidage dynamique indoor

### \* RECOMMANDATIONS

Guider le voyageur à l’intérieur d’une gare ou d’une station en lui permettant de :

- **Visualiser, sur une carte en 2D ou 3D, l’ensemble de son trajet pour rejoindre sa prochaine correspondance**, en cohérence avec les prescriptions pour la conception de cartographies voyageurs en Île-de-France ;
- **Voir le sens de la marche** grâce à un fléchage virtuel sur la carte ;
- **Voir sa localisation** sur la carte en temps réel ;
- **Zoomer sur la carte** et effectuer une rotation du plan ;
- **Localiser les équipements et services disponibles** sur le trajet en gare ou en station ;
- Réaliser le trajet en **réalité augmentée**.

- 
- 👁 **VOIR DANS CE LIVRET**
    - ▶ [Contenus > Chapitre 11. Équipements et services](#) p. 131
- 
- 👁 **VOIR AUTRES DOCUMENTS ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS**
    - ▶ [« Prescriptions pour la conception de cartographies voyageurs en Île-de-France »](#)
- 
- 👁 **VOIR SUR LA PLATEFORME OPEN-DATA D’ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS**
    - ▶ [Bibliothèque d’objets graphiques pour la conception de cartographies voyageurs en Île-de-France](#)

---

## CHATBOTS ET VOICEBOTS (EXPÉRIMENTATION)

Les opérateurs ont la possibilité d’expérimenter la conception de chatbots et voicebots. Le cas échéant, les éléments d’information ci-dessous doivent obligatoirement être présents :

---

### Pictogrammes

**!** OBLIGATION

Utiliser uniquement les pictogrammes issus de la bibliothèque des pictogrammes de services et objets signalétiques.

**👁** VOIR SUR LA PLATEFORME OPEN-DATA ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS

▶ [Bibliothèque des pictogrammes de services et objets signalétiques](#)

---

### Filtres de recherche

**!** OBLIGATION

Donner au voyageur **la possibilité de sélectionner à minima les filtres de recherche suivants** :

- Mode(s) de transports (RER/Train, tramway, métro, bus, vélo, marche, nouveaux modes et nouvelles mobilités le cas échéant). Utiliser les symboles normalisés des modes, en couleur ;
- Ligne(s) de transport public régulier par modes. Utiliser les symboles normalisés des lignes, en couleur ;
- Accessibilité UFR ;
- Itinéraire le plus rapide ;
- Itinéraire avec le moins de correspondances ;
- Itinéraire avec le moins de marche à pied ;
- Itinéraire le moins cher ;
- Itinéraire avec le moindre impact carbone.

---

 **VOIR SUR LA PLATEFORME OPEN-DATA ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS**

- ▶ Bibliothèque des symboles de mode et indices de ligne
- ▶ Bibliothèque des pictogrammes de services et objets signalétiques

---

Lieu de départ et d’arrivée

---

**!** OBLIGATION

Permettre au voyageur d’indiquer **son lieu de départ et son lieu d’arrivée** via la saisie d’une gare, d’une station, d’un arrêt, d’une adresse postale ou d’un point d’intérêt.

---

Heure de départ et d’arrivée

---

**!** OBLIGATION

Permettre au voyageur de préciser **la date et l’heure de départ ou d’arrivée souhaitées**.

---

Liste des solutions

---

**!** OBLIGATIONS

Indiquer **uniquement les solutions d’itinéraire qui répondent aux critères que le voyageur a précisé**, le cas échéant.

Indiquer l’ensemble des solutions d’itinéraire, **sans discrimination des modes de transport référencés** (transports publics réguliers et nouvelles mobilités le cas échéant).

Utiliser **les symboles normalisés des lignes**, en couleur.

---

 **VOIR SUR LA PLATEFORME OPEN-DATA ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS**

- ▶ Bibliothèque des symboles de mode et indices de ligne

---

## Multimodalité et intermodalité

---

! **OBLIGATION**

Indiquer aux voyageurs **les solutions d’itinéraire multimodales et intermodales**.

---

## Durée du trajet et heure d’arrivée

---

! **OBLIGATION**

Pour chaque solution d’itinéraire, indiquer **la durée du trajet et l’heure d’arrivée estimées (en minutes)**.

---

## Direction

---

! **OBLIGATION**

Pour chaque solution d’itinéraire de transport public régulier, indiquer **la direction**.

---

## Information trafic

---

! **OBLIGATION**

Pour chaque solution d’itinéraire de transport public régulier, indiquer **l’état du trafic**. A minima préciser lorsque le service est retardé ou interrompu.

---

👁 **VOIR DANS CE LIVRET**

▶ [Contenus > Chapitre 5. Information trafic en temps réel](#) p. 59

---

👁 **VOIR SUR LA PLATEFORME OPEN-DATA ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS**

▶ [Bibliothèque des pictogrammes de services et objets signalétiques](#)

---

---

## Prochains départs

---

! **OBLIGATION**

Pour chaque solution d’itinéraire de transport public régulier, indiquer a minima **les horaires des deux prochains départs en temps réel**, le cas échéant.

👁 **VOIR DANS CE LIVRET**

▶ [Contenus > Chapitre 7. Prochains passages](#) p. 85

---

## Tarifs

---

! **OBLIGATIONS**

Pour chaque solution d’itinéraire de transport public régulier, indiquer **le prix total (chiffre numéral en €)** correspondant au service. Tenir compte des tarifications spécifiques, selon les informations renseignées par le voyageur.

En cas d’itinéraire multimodal incluant un mode de transport public régulier, **distinguer clairement le prix du service de transport public de celui des autres modes combinés.**

👁 **VOIR DANS CE LIVRET**

▶ [Contenus > Chapitre 13. Information tarifaire](#) p. 153

---

## Temps de marche

---

! **OBLIGATION**

Pour chaque solution d’itinéraire, indiquer **le temps de marche estimé (en minutes)**.

---

### Entrées du réseau et sorties recommandées

---

- \* **RECOMMANDATION**  
Pour chaque solution d’itinéraire, indiquer les entrées et sorties de gare / stations recommandées, **en fonction du point de départ du voyageur, de ses correspondances, de son point d’arrivée et de l’accessibilité UFR** le cas échéant.

---

### Affluence

---

- \* **RECOMMANDATION**  
Indiquer **le niveau global d’affluence pour chaque ligne en temps réel**. Utiliser une échelle de valeur simple et visuelle à trois niveaux : faible affluence, affluence moyenne, forte affluence.

---

### Tarifs nouvelles mobilités

---

- \* **RECOMMANDATION**  
Pour chaque solution d’itinéraire de nouvelle mobilité, indiquer **le prix estimé du trajet**.

---

### Impact carbone

---

- \* **RECOMMANDATION**  
Pour chaque solution d’itinéraire, indiquer **la consommation carbone estimée** et permettre à l’utilisateur d’accéder à la méthode de calcul correspondante.

---

### Calories dépensées

---

- \* **RECOMMANDATION**  
Pour chaque solution d’itinéraire, indiquer **le nombre estimé de calories dépensées**.

---

### Accessibilité

---

- \* **RECOMMANDATION**  
Pour chaque solution d’itinéraire, indiquer **le nombre d’escaliers et d’escalators à franchir**.

- 👁 **VOIR DANS CE LIVRET**  
▶ [Contenus > Chapitre 11. Équipements et services](#) p. 131

---

### Conditions météorologiques

---

- \* **RECOMMANDATION**  
Pour chaque solution d’itinéraire, indiquer **les conditions météorologiques prévues** aux lieux de départ et d’arrivée aux horaires correspondants.

---

## Guidage dynamique de bout-en-bout

---

\* **RECOMMANDATION**

Guider le voyageur depuis son lieu de départ jusqu’à son lieu d’arrivée, étape par étape :

- **Séquencer les étapes de l’itinéraire sélectionné par le voyageur**, en lui permettant de passer lui-même d’une étape à une autre en fonction de l’avancée de son trajet ;
- **Mettre à disposition du voyageur une navigation sur carte** en cas de correspondance à effectuer à l’extérieur ;
- **Mettre à disposition du voyageur des alertes** lui permettant d’anticiper les prochains passages et la descente, à chaque étape de son trajet.

## RESPONSABILITÉS

### RESPONSABILITÉS CONCERNANT LA CONCEPTION, LA PRODUCTION, LA DIFFUSION ET LA MISE À JOUR DE L'INFORMATION RELATIVE AUX ITINÉRAIRES :

MEDIAS DISTANTS	CONCEPTION ET MISE À JOUR	PRODUCTION	DIFFUSION
<b>Sites internet (bureau et mobile)</b>	■ Transporteur	■ Transporteur	■ Transporteur
<b>Applications mobiles</b>	■ Transporteur	■ Transporteur	■ Transporteur
<b>Chatbots et voicebots</b>	■ Transporteur	■ Transporteur	■ Transporteur

Les données sources doivent être fournies à Île-de-France Mobilités via la Plateforme d'Information « PRIM » qu'elle développe et maintient.

Les données sources doivent être réutilisées via cette même plateforme « PRIM » mise à disposition par Île-de-France Mobilités.

### DÉLAIS DE COMMUNICATION DE L'INFORMATION RELATIVE AUX ITINÉRAIRES AUPRÈS DES VOYAGEURS

En ce qui concerne la durée d'affichage de l'information relative aux itinéraires, se référer aux spécifications des contrats d'exploitation.



# 9. PLANS DU RÉSEAU

## Structure de la fiche

PRÉSENTATION	116
FONCTIONS	117
PRINCIPES DE CONCEPTION ET D’AFFICHAGE	118
Sites internet (bureau et mobile) et applications mobiles	118
RESPONSABILITÉS	122

## PRÉSENTATION

Cette fiche décrit les fonctions auxquelles l’information relative aux plans doit répondre vis-à-vis du voyageur, ainsi que les grands principes de conception et d’affichage de cette information sur les médias distants qui la relaient.

L’information voyageurs relative aux plans doit apparaître sur les médias distants suivants :

- Sites internet (bureau et mobile)
- Applications mobiles

L’information voyageurs relative aux plans est également présente sur les bornes tactiles interactives accessibles depuis les différents espaces de transport.

### VOIR DANS CE LIVRET

- ▶ Médias > Chapitre 1. Sites internet (bureau et mobile) p. 15
- ▶ Médias > Chapitre 2. Applications mobiles p. 27

### VOIR DANS LES AUTRES LIVRETS DE LA CSCIV

- ▶ Livret Contenus > Chapitre 27. Borne tactile interactive

## FONCTIONS

L'information relative aux plans doit permettre au voyageur de :

- **Préparer son trajet** dans l'espace, en identifiant et en visualisant les différents itinéraires possibles ;
- **Ajuster ou réassurer ses choix**, notamment en situation de perturbation du réseau ;
- **Suivre son trajet en temps réel** tout au long de son voyage ;
- **Se repérer dans l'environnement de son point d'arrivée**, en identifiant les correspondances et services disponibles ;
- **Connaitre l'offre multimode et multi-transporteurs de l'ensemble du réseau** (incluant le réseau de nuit).

**Cette information doit être disponible à différentes échelles** : régionale, bassin géographique, à proximité ou pôle d'échange.



### VOIR DANS LES AUTRES LIVRETS DE LA CSCIV

- ▶ [Livret Contenus > Chapitre 1. Plan Région](#)
- ▶ [Livret Contenus > Chapitre 2. Plan de bassin / de secteur](#)
- ▶ [Livret Contenus > Chapitre 4. Plan de proximité](#)
- ▶ [Livret Contenus > Chapitre 5. Plan de lieu](#)
- ▶ [Livret Contenus > Chapitre 7. Plan du réseau de nuit \(Noctilien\)](#)
- ▶ [Livret Contenus > Chapitre 8. Plan de ligne statique sur site](#)

## PRINCIPES DE CONCEPTION ET D’AFFICHAGE

### SITES INTERNET (BUREAU ET MOBILE) ET APPLICATIONS MOBILES

Les sites internet et applications mobiles doivent présenter au voyageur les éléments suivants relatifs aux plans :

#### Liste de plans statiques

##### ! OBLIGATION

Les sites internet et applications mobiles doivent impérativement permettre au voyageur d’accéder a minima aux plans suivants :

- **Plans Région** grand (700 x 630 mm), moyen (500 x 420 mm) et petit (230 x 200 mm) formats ;
- **Plans de bassin / de secteur** ;
- **Plans de ligne** (RER/Train, Métro, Tramway, Bus, etc.) ;
- **Plans du réseau régional des transports bus de nuit** (Noctilien) ;
- **Plans du réseau régional des transports accessibles UFR** ;
- **Plans du réseau régional lecture améliorée** (pour les personnes malvoyantes).

##### \* RECOMMANDATION

En complément des plans obligatoires, il est recommandé de permettre au voyageur d’accéder aux plans suivants :

- **Plans des liaisons multimodales entre Paris et les aéroports** ;
- **Plans de quartier**, en permettant au voyageur de renseigner un lieu, une station ou une adresse.

##### 👁 VOIR AUTRES DOCUMENTS ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS

- ▶ [« Prescriptions pour la conception de cartographies voyageurs en Île-de-France »](#)

---

## Accès aux plans statiques

---

! **OBLIGATION**

Les plans statiques doivent être **accessibles directement depuis la page d’accueil** du site internet ou de l’application mobile.

---

## Fonctionnalités - Plans statiques

---

! **OBLIGATION**

Les sites internet et applications mobiles doivent permettre au voyageur de :

- **Rechercher** un plan et accéder à ses recherches récentes ;
- **Zoomer** sur un plan ;
- **Télécharger** un plan ;
- **Partager** un plan.

<span>(M)</span> <span>1</span> <span>16.35</span> Château de Vincennes	
16:24	Gare de La Défense
16:25	Esplanade de La Défense
16:27	Pont de Neuilly
16:28	Les Sablons
16:30	Neuilly Porte Maillot
16:31	 Argentine
16:32	Charles de Gaulle Étoile
16:34	George V
16:35	Franklin D. Roosevelt

Plan de ligne dynamique

## Plans de ligne dynamiques

### \* RECOMMANDATIONS

Il est recommandé de permettre au voyageur de :

- **Recevoir les futures alertes trafic ;**
- **Visualiser la ligne sur un fond de carte ;**
- **Intervertir le sens de recherche départ/arrivée ;**
- **Enregistrer une ligne en favoris** pour connaître rapidement les prochains départs de celle-ci et recevoir des alertes trafic sur cette ligne ;
- **Enregistrer une station en favoris** pour connaître rapidement les prochains départs des lignes associées ;
- **Enregistrer un lieu en favoris** pour le retrouver rapidement.

Il est également recommandé d’indiquer au voyageur :

- **L’état du trafic** de l’ensemble des lignes (fluide, perturbé, interrompu) ;
- **Les prochains départs** d’une station sélectionnée ;
- **La position du prochain train en approche** (géographique et dynamique sur une ligne) par rapport à un arrêt de ligne sélectionné ;
- **La position du voyageur** (géographique et dynamique sur une ligne sous réserve que cette localisation soit connue) notamment lorsque le voyageur utilise les fonctionnalités de guidage.

### VOIR DANS CE LIVRET

- ▶ [Chapitre 7. Prochains passages](#) p. 85
- ▶ [Chapitre 8. Itinéraires](#) p. 93

---

## Filtres - Plans de quartier dynamiques

---

### \* RECOMMANDATION

Il est recommandé de permettre au voyageur de **filtrer les contenus à localiser sur un plan de quartier**, a minima :

- L’ensemble des modes de transport public réguliers ;
- Les nouvelles mobilités ;
- Les services de stationnement, le cas échéant ;
- Les principaux lieux d’intérêts (monuments, musées, établissements de santé, administrations et services de l’État, loisirs, etc.).

---

## Prescriptions cartographiques

---

### ! OBLIGATION

Les plans doivent être **conformes aux « Prescriptions pour la conception de cartographies voyageurs en Île-de-France »**.

### 👁️ VOIR AUTRES DOCUMENTS ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS

- ▶ [« Prescriptions pour la conception de cartographies voyageurs en Île-de-France »](#)

### 👁️ VOIR SUR LA PLATEFORME OPEN-DATA D’ILE-DE-FRANCE MOBILITÉS

- ▶ [Bibliothèque d’objets graphiques pour la conception de cartographies voyageurs en Île-de-France](#)

## RESPONSABILITÉS

### RESPONSABILITÉS CONCERNANT LA CONCEPTION, LA PRODUCTION, LA DIFFUSION ET LA MISE À JOUR DE L'INFORMATION RELATIVE AUX PLANS DU RÉSEAU :

MEDIAS DISTANTS	CONCEPTION ET MISE À JOUR	PRODUCTION	DIFFUSION
<b>Sites internet (bureau et mobile)</b>	■ Ile-de-France Mobilités ou Transporteur	■ Ile-de-France Mobilités ou Transporteur	■ Ile-de-France Mobilités ou Transporteur
<b>Applications mobiles</b>	■ Ile-de-France Mobilités ou Transporteur	■ Ile-de-France Mobilités ou Transporteur	■ Ile-de-France Mobilités ou Transporteur

Les données sources doivent être fournies à Île-de-France Mobilités via la Plateforme d'Information « PRIM » qu'elle développe et maintient.

Les données sources doivent être réutilisées via cette même plateforme « PRIM » mise à disposition par Île-de-France Mobilités.

### DÉLAIS DE COMMUNICATION DE L'INFORMATION RELATIVE AUX PLANS AUPRÈS DES VOYAGEURS

En ce qui concerne la durée d'affichage de l'information, se référer aux spécifications des contrats d'exploitation.

# 10. HORAIRES LIGNES ET ARRÊTS

## Structure de la fiche

PRÉSENTATION	124
FONCTIONS	125
PRINCIPES DE CONCEPTION ET D’AFFICHAGE	126
Sites internet et applications mobiles	126
Chatbots et voicebots (expérimentation)	128
RESPONSABILITÉS	129

## PRÉSENTATION

Cette fiche décrit les fonctions auxquelles les informations relatives aux horaires de lignes et arrêts doivent répondre vis-à-vis du voyageur, ainsi que les grands principes de conception et d’affichage relatifs aux médias distants qui les relaient.

Les contenus relatifs aux plans doivent figurer sur les médias distants suivants :

- Sites internet (bureau et mobile)
- Applications mobiles
- Chatbots et voicebots (expérimentation)

L’information voyageurs relative aux plans est également présente sur les bornes tactiles interactives accessibles depuis les différents espaces de transport.



### VOIR DANS CE LIVRET

- ▶ Médias > Chapitre 1. Sites internet (bureau et mobile) p. 15
- ▶ Médias > Chapitre 2. Applications mobiles p. 27
- ▶ Médias > Chapitre 4. Chatbots et voicebots p. 47



### VOIR DANS LES AUTRES LIVRETS DE LA CSCIV

- ▶ Livret Contenus > Chapitre 27. Borne tactile interactive

## FONCTIONS

Les horaires de lignes et arrêts doivent permettre au voyageur de **vérifier ou de préparer son trajet dans le temps**, et notamment de :

- Vérifier ou prendre connaissance de l'offre temporelle de transport en un point donné du réseau ;
- Programmer son déplacement dans le temps.

## PRINCIPES DE CONCEPTION ET D’AFFICHAGE

### SITES INTERNET ET APPLICATIONS MOBILES

Les sites internet et applications mobiles doivent présenter au voyageur les éléments suivants relatifs aux horaires de lignes et arrêts :

#### Filtres de recherche

##### ! OBLIGATION

Les sites internet et applications mobiles doivent permettre au voyageur de :

- **Consulter les horaires par mode de transport et par ligne ou par arrêt**, en lui permettant de préciser la direction recherchée ;
- **Filtrer les horaires par date**.

#### Modes et lignes

##### ! OBLIGATION

Utiliser **les symboles normalisés des modes et des lignes**, en couleur.

##### [VOIR SUR LA PLATEFORME OPEN-DATA ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS](#)

- ▶ [Bibliothèque des symboles de mode et indices de ligne](#)

#### Fonctionnalités

##### ! OBLIGATION

Les sites internet et applications mobiles doivent permettre au voyageur de :

- **Partager une fiche horaire** d’une ligne ou d’un arrêt ;
- **Télécharger une fiche horaire** d’une ligne ou d’un arrêt, au format PDF.

---

👁️ **VOIR DANS LES AUTRES LIVRETS DE LA CSCIV**

- ▶ Livret Contenus > Chapitre 12. Horaire Ligne
- ▶ Livret Contenus > Chapitre 13. Horaire Arrêt

---

### Prochains passages

---

! **OBLIGATION**

Les sites internet et applications mobiles doivent **permettre au voyageur d’afficher les prochains passages** des lignes et des arrêts sélectionnés, en précisant la direction donnée.

---

👁️ **VOIR DANS CE LIVRET**

- ▶ Contenus > Chapitre 7. Prochains passages p. 85

---

### Premier et dernier passage

---

! **OBLIGATION**

Les sites internet et applications mobiles doivent **permettre au voyageur d’afficher le premier et le dernier passage** d’une ligne à un arrêt donné.

---

### Favoris

---

! **OBLIGATION**

Les sites internet et applications mobiles doivent **permettre au voyageur d’enregistrer en favoris un arrêt d’une ligne** de façon à consulter les prochains horaires en accès rapide.

---

## CHATBOTS ET VOICEBOTS (EXPÉRIMENTATION)

Les opérateurs ont la possibilité d’expérimenter la conception de chatbots et voicebots. Le cas échéant, les éléments d’information relatifs aux horaires de lignes et arrêts listés ci-dessous doivent obligatoirement être présents :

---

### Filtres de recherche

**!** OBLIGATION

Les chatbots et voicebots doivent permettre au voyageur de :

- **Consulter les fiches horaires par mode de transport et par ligne ou par arrêt**, par un lien de redirection externe, en lui permettant de préciser la direction recherchée ;
- **Filtrer les horaires par date.**

---

### Prochains passages

**!** OBLIGATION

Les chatbots et voicebots doivent **permettre au voyageur de consulter les prochains passages** des lignes et des arrêts sélectionnés, en précisant la direction donnée.

**👁** VOIR DANS CE LIVRET

▶ [Contenus > Chapitre 7. Prochains passages](#) p. 85

---

### Premier et dernier passage

**!** OBLIGATION

Les chatbots et voicebots doivent **permettre au voyageur d’afficher le premier et le dernier passage** d’une ligne à un arrêt donné.

## RESPONSABILITÉS

### RESPONSABILITÉS CONCERNANT LA CONCEPTION, LA PRODUCTION, LA DIFFUSION ET LA MISE À JOUR DE L'INFORMATION RELATIVE AUX HORAIRES DE LIGNES ET ARRÊTS :

MEDIAS DISTANTS	CONCEPTION ET MISE À JOUR	PRODUCTION	DIFFUSION
<b>Sites internet (bureau et mobile)</b>	■ Transporteur	■ Transporteur	■ Transporteur
<b>Applications mobiles</b>	■ Transporteur	■ Transporteur	■ Transporteur

Les données sources doivent être fournies à Île-de-France Mobilités via la Plateforme d'Information « PRIM » qu'elle développe et maintient.

Les données sources doivent être réutilisées via cette même plateforme « PRIM » mise à disposition par Île-de-France Mobilités.

### DÉLAIS DE COMMUNICATION DE L'INFORMATION RELATIVE AUX HORAIRES DE LIGNES ET ARRÊTS AUPRÈS DES VOYAGEURS

En ce qui concerne la durée d'affichage de l'information, se référer aux spécifications des contrats d'exploitation.



# 11. ÉQUIPEMENTS ET SERVICES

## Structure de la fiche

PRÉSENTATION	132
FONCTIONS	133
PRINCIPES DE CONCEPTION ET D’AFFICHAGE	134
Sites internet et applications mobiles	134
Chatbots et voicebots (expérimentation)	138
LISTES DES ÉQUIPEMENTS ET SERVICES	139
RESPONSABILITÉS	142

## PRÉSENTATION

Cette fiche décrit les fonctions auxquelles les informations relatives aux équipements et services doivent répondre vis-à-vis du voyageur, ainsi que les grands principes de conception et d’affichage relatifs aux médias distants qui les relaient.

Les contenus relatifs aux équipements et services doivent figurer sur les médias distants suivants :

- Sites internet (bureau et mobile)
- Applications mobiles
- Chatbots et voicebots (expérimentation)

L’information voyageurs relative aux plans est également présente sur les bornes tactiles interactives accessibles depuis les différents espaces de transport.



### VOIR DANS CE LIVRET

- ▶ Médias > Chapitre 1. Sites internet (bureau et mobile) p. 15
- ▶ Médias > Chapitre 2. Applications mobiles p. 27
- ▶ Médias > Chapitre 4. Chatbots et voicebots p. 47

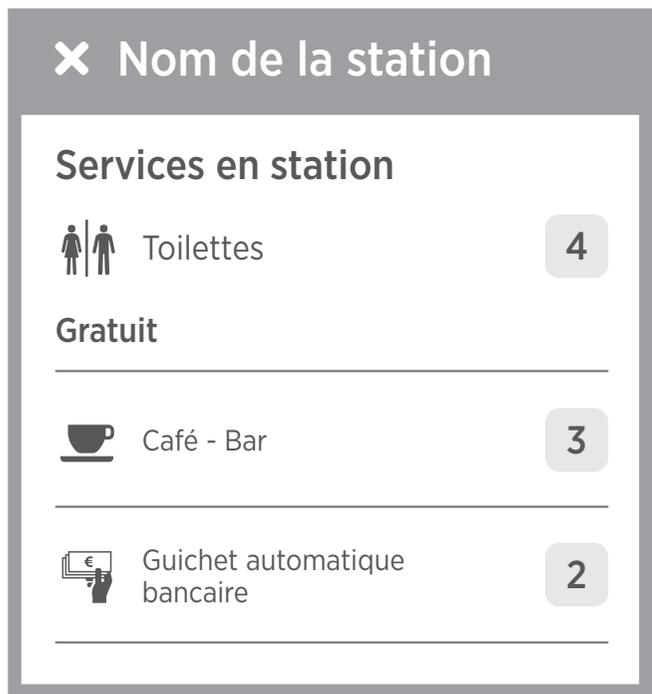


### VOIR DANS LES AUTRES LIVRETS DE LA CSCIV

- ▶ Livret Contenus > Chapitre 27. Borne tactile interactive

## FONCTIONS

Les informations relatives aux équipements et services permettent au voyageur de **préparer et d'adapter son trajet en fonction des équipements et services disponibles** dans les véhicules, en gare ou en station.



Exemple d’affichage des équipements et services existants en station

## PRINCIPES DE CONCEPTION ET D’AFFICHAGE

### SITES INTERNET ET APPLICATIONS MOBILES

Les sites internet et applications mobiles doivent présenter au voyageur les éléments suivants relatifs aux équipements et services :

#### Recherche et filtres

#### ! OBLIGATIONS

Les sites internet et applications mobiles doivent permettre au voyageur de :

- **Afficher ou non les équipements et services disponibles dans les véhicules, en gare et en station**, a minima sur les itinéraires, les gares et les stations à proximité (sous réserve que cette localisation soit connue).
- **Rechercher les équipements par gare ou station.**

#### 👁 VOIR DANS CE LIVRET

- ▶ [Contenus > Chapitre 8. Itinéraires](#) p. 93
- ▶ [Contenus > Chapitre 6. Transports à proximité](#) p. 73

#### Affichage des équipements et services existants

#### ! OBLIGATION

Sur demande de l'utilisateur, **Indiquer l'existence et le nombre d'équipements et services** dans les véhicules, en gare ou en station. Utiliser les pictogrammes normalisés.

#### 🚫 INTERDICTION

**Il est interdit de nommer des enseignes** : seules des catégories de commerce doivent être indiquées (ex. coiffeur, restaurant, etc.).

#### 👁 VOIR DANS CE CHAPITRE

- ▶ [Listes des équipements et services](#) p. 139

---

 **VOIR SUR LA PLATEFORME OPEN-DATA ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS**

- ▶ [Bibliothèque des pictogrammes de services et objets signalétiques](#)

---

### Localisation

---

**!** OBLIGATION

- **Dans les véhicules** : indiquer a minima le positionnement d’un équipement ou d’un service dans le véhicule.
- **En gare et station** : indiquer a minima l’entrée ou la sortie ainsi que la direction à emprunter pour accéder à un équipement ou à un service existant. Préciser l’adresse postale, si elle existe.

---

### Horaires d’accès

---

**!** OBLIGATION

Indiquer **les jours et horaires d’accès** aux différents équipements et services disponibles dans les véhicules, en gare et en station.

---

### Contact

---

**!** OBLIGATION

Indiquer **les adresses emails ou numéros de téléphone de contact** des équipements et services disponibles, s’ils existent.

---

### Prix d’accès

---

**!** OBLIGATIONS

Indiquer **le prix d’accès** aux différents équipements et services disponibles dans les véhicules, en gare et en station.

Indiquer **la gratuité pour les détenteurs de Passe Navigo**, le cas échéant.

---

## État de fonctionnement des équipements

---

### ! OBLIGATION

Pour chaque gare ou station recherchée par le voyageur, indiquer a minima :

- **L’accessibilité** de l’équipement existant :
  - Ascenseur
  - Ascenseur UFR
  - Escalator montant
  - Escalator descendant
  - Trottoir roulant
- **L’état de fonctionnement en temps réel** de chaque équipement existant, suivant le code couleur :
  - « En service » (vert)
  - « Hors service » (rouge)
  - « Inconnu » (gris)

---

### 👁 VOIR DANS CE CHAPITRE

- ▶ [Listes des équipements et services](#) p. 139

---

### 👁 VOIR SUR LA PLATEFORME OPEN-DATA ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS

- ▶ [Bibliothèque des pictogrammes de services et objets signalétiques](#)

---

## Accessibilité PMR

Indiquer lorsqu’un service ou un équipement est accessible aux personnes à mobilités réduites, **a minima pour les guichets d’information et de vente, et les automates**. Utiliser le symbole PMR normalisé.

---

### 👁 VOIR SUR LA PLATEFORME OPEN-DATA ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS

- ▶ [Bibliothèque des pictogrammes de services et objets signalétiques](#)

---

### Informations complémentaires spécifiques aux services d’intermodalité

Indiquer pour chaque service d’intermodalité, **a minima pour les Parcs Relais (P+R) et les parcs à vélo Véligo**, les informations suivantes :

- le nom du parc ;
- le nombre de places de stationnement, en distinguant les types de places (PMR, covoiturage, deux-roues motorisés) le cas échéant ;
- le nombre de bornes de recharges électriques disponibles et la puissance disponible, en distinguant les bornes pour véhicules motorisés des bornes pour vélos à assistance électrique ;
- la présence et le nombre de pompes de gonflage pour vélos.

---

## CHATBOTS ET VOICEBOTS (EXPÉRIMENTATION)

Les opérateurs ont la possibilité d’expérimenter la conception de chatbots et voicebots. Le cas échéant, les éléments d’information relatifs aux équipements et services listés ci-dessous doivent obligatoirement être présents :

---

### Affichage des équipements et services existants



#### OBLIGATION

Sur demande de l’utilisateur, **indiquer l’existence d’équipements et services** dans les véhicules, en gare ou en station. Utiliser les pictogrammes normalisés.



#### INTERDICTION

**Il est interdit de nommer des enseignes** : seules des catégories de commerce doivent être indiquées.



#### VOIR DANS CE CHAPITRE

- ▶ [Listes des équipements et services](#) p. 139



#### VOIR SUR LA PLATEFORME OPEN-DATA ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS

- ▶ [Bibliothèque des pictogrammes de services et objets signalétiques](#)

## LISTES DES ÉQUIPEMENTS ET SERVICES

Le tableau ci-dessous présente une liste non exhaustive des équipements et services auxquels le voyageur peut accéder à bord des véhicules ou en gares et stations. Les équipements et services à indiquer aux voyageurs dépendent de chaque ligne et de chaque gare ou station : ils sont précisés dans chaque contrat avec le transporteur exploitant.

CATÉGORIE	NOM	DANS LES VÉHICULES	DANS LA GARE / STATION
<b>Information et vente</b>	Agences commerciales et d'information voyageurs		✓
	Automates de réservation et de vente		✓
	Bornes tactiles interactives		✓
<b>Accessibilité</b>	Ascenseurs		✓
	Ascenseurs UFR		✓
	Escalators montants / Éscalier mécanique montant		✓
	Escalators descendants / Éscalier mécanique descendant		✓
	Trottoirs roulants / Tapis roulant		✓
	Dispositif d'accès aux véhicules en fauteuil roulant		✓
	Assistance en gare sur réservation (Infomobi)		✓
	Assistance en gare		✓
	Aide à l'accès aux véhicules en fauteuil roulant sur demande auprès d'un agent en station		✓
	Aide à l'accès aux véhicules en fauteuil roulant sur réservation préalable		✓
	Annonces sonores d'information voyageurs		✓
Écrans dynamiques d'information voyageurs		✓	

CATÉGORIE	NOM	DANS LES VÉHICULES	DANS LA GARE / STATION
<b>Services de connectivité</b>	Wifi	✓	✓
	Prises USB	✓	✓
	Recharges électriques	✓	✓
<b>Services de sécurité</b>	Bornes d'appel d'urgence	✓	✓
	Vidéoprotection	✓	✓
<b>Commerces</b>	Alimentation et restauration	✓	✓
	Décoration, culture et loisirs		✓
	Mode et accessoires		✓
	Beauté et bien-être		✓
	Distributeurs bancaires / Guichet automatique bancaire		✓
	Photomatons		✓
	Relais presse		✓
	Relais colis		✓
	Ateliers de réparation ou d'auto-réparation de vélos		✓

CATÉGORIE	NOM	DANS LES VÉHICULES	DANS LA GARE / STATION
<b>Autres équipements et services</b>	Toilettes	✓	✓
	Consignes et objets trouvés		✓
	Salles de jeux		✓
	Services de santé		✓
	Espaces de coworking	✓	✓
<b>Services d'intermodalité</b>	Parkings labellisés Parc Relais (P+R)		✓
	Parc à vélos Véligo		✓

## RESPONSABILITÉS

### RESPONSABILITÉS CONCERNANT LA CONCEPTION, LA PRODUCTION, LA DIFFUSION ET LA MISE À JOUR DE L'INFORMATION RELATIVE AUX ÉQUIPEMENTS ET SERVICES :

MEDIAS DISTANTS	CONCEPTION ET MISE À JOUR	PRODUCTION	DIFFUSION
<b>Sites internet (bureau et mobile)</b>	■ Transporteur/ Collectivités/Ile-de-France Mobilités	■ Transporteur/ Collectivités/Ile-de-France Mobilités	■ Transporteur
<b>Applications mobiles</b>	■ Transporteur/ Collectivités/Ile-de-France Mobilités	■ Transporteur/ Collectivités/Ile-de-France Mobilités	■ Transporteur
<b>Chatbots et voicebots</b>	■ Transporteur/ Collectivités/Ile-de-France Mobilités	■ Transporteur/ Collectivités/Ile-de-France Mobilités	■ Transporteur

Les données sources doivent être fournies à Île-de-France Mobilités via la Plateforme d'Information « PRIM » qu'elle développe et maintient.

Les données sources doivent être réutilisées via cette même plateforme « PRIM » mise à disposition par Île-de-France Mobilités.

### DÉLAIS DE COMMUNICATION DE L'INFORMATION RELATIVE AUX ÉQUIPEMENTS ET SERVICES AUPRÈS DES VOYAGEURS

En ce qui concerne la durée d'affichage de l'information, se référer aux spécifications des contrats d'exploitation.

# 12. RÉGLES D'USAGE ET DE SÉCURITÉ

## Structure de la fiche

PRÉSENTATION	144
FONCTIONS	145
PRINCIPES DE CONCEPTION ET D'AFFICHAGE	146
Sites internet et applications mobiles	146
Réseaux sociaux (Twitter)	151
RESPONSABILITÉS	152

## PRÉSENTATION

Cette fiche décrit les fonctions auxquelles les informations relatives aux règles d'usage et de sécurité doivent répondre vis-à-vis du voyageur, ainsi que les grands principes de conception et d'affichage de cette information sur les médias distants qui la relaient.

Les contenus relatifs aux règles d'usage et de sécurité doivent figurer sur les médias distants suivants :

- Sites internet (bureau et mobile)
- Applications mobiles
- Réseaux sociaux (Twitter)

L'information voyageurs relative aux règles d'usage et de sécurité est également présente sur les bornes tactiles interactives accessibles depuis les différents espaces de transport.

### VOIR DANS CE LIVRET

- ▶ Médias > Chapitre 1. Sites internet (bureau et mobile) p. 15
- ▶ Médias > Chapitre 2. Applications mobiles p. 27
- ▶ Médias > Chapitre 3. Réseau social Twitter p. 37

### VOIR DANS LES AUTRES LIVRETS DE LA CSCIV

- ▶ Livret Contenus > Chapitre 27. Borne tactile interactive

## FONCTIONS

Les règles d'usage et de sécurité renseignent le voyageur sur les conditions et consignes d'utilisation du service pour lui permettre **de voyager « en règle » et dans le respect du confort des autres voyageurs** : principes de fonctionnement, informations de bonne conduite et réglementation.

## PRINCIPES DE CONCEPTION ET D’AFFICHAGE

### SITES INTERNET ET APPLICATIONS MOBILES

Les sites internet et les applications mobiles doivent présenter au voyageur les éléments suivants **sur une page dédiée**, accessible depuis le menu principal de la page d’accueil :

#### Principes d’utilisation du service

##### ! OBLIGATIONS

Mentionner un extrait du règlement précisant **les principes clés de fonctionnement du réseau en gare, station ou à bord des véhicules.**

A minima **pour les réseaux de bus et tramway :**

- Les principes d’accès au véhicule ;
- Les principes de validation des titres de transport (ex. « pensez à valider votre titre de transport dès la montée dans le véhicule ») ;
- Les principes de circulation dans le véhicule ;
- Le prix des titres acceptés dans le bus et le tramway ;
- Les modalités de la demande d’arrêt du véhicule (ex. « faites signe au conducteur pour demander l’arrêt du véhicule », « appuyer sur le bouton pour demander l’arrêt »).

A minima **pour le réseau de métro :**

- Les principes de validation des titres de transport (ex : « tout titre de transport doit être validé avant l’accès au quai ») ;
- Les principes de circulation dans le véhicule ;
- Le prix des titres acceptés dans le métro ;
- Les principes d’utilisation des espaces métro.

A minima **pour les réseaux de train et RER :**

- Les principes de circulation dans le véhicule ;
- Les principes de validation des titres de transport (ex : « tout titre de transport doit être validé avant l’accès au quai ») ;
- Les principes d’utilisation des espaces métro ;
- Le prix des titres acceptés dans le RER et le train.

---

### Obligations liées à l'utilisation du service

---

! **OBLIGATION**

Mentionner un extrait du règlement précisant **les principales obligations auxquelles sont tenus les voyageurs** en gare, station ou à bord des véhicules. Par exemple : l'obligation de voyager avec un titre de transport valide, de céder les places prioritaires aux « ayants droit » (préciser le profil de ces ayant droit par ordre de priorité), etc.

---

### Interdictions liées à l'utilisation du service

---

! **OBLIGATION**

Mentionner un extrait du règlement précisant **les principales interdictions qui s'imposent aux voyageurs** en gare, station ou à bord des véhicules. Par exemple pour les réseaux de bus, tramway, métro, train et RER : l'interdiction de fumer ; l'interdiction de transporter des matières dangereuses et objets encombrants, etc.

---

### Traitement des fraudes

---

! **OBLIGATIONS**

Mentionner un extrait du règlement précisant le **traitement des fraudes en gare, station ou à bord des véhicules**.

Préciser quelques exemples de situations dans lesquelles un voyageur est considéré « **en situation irrégulière** ».

Préciser le **risque encouru** en cas de non-respect du règlement et notamment le montant des amendes.

---

### Situation d'affluence

---

! **OBLIGATION**

Mentionner les consignes de civilité destinées à **optimiser le confort des voyageurs aux heures d'affluence à bord des véhicules**. Rappeler notamment que l'usage des strapontins est réservé aux situations de non-affluence, le cas échéant.

---

### Utilisation d'appareils sonores

---

! **OBLIGATION**

Mentionner les consignes de civilité destinées à garantir **la tranquillité des voyageurs à bord des véhicules**. Rappeler notamment que les appareils sonores personnels (téléphones portables, MP3, etc.) doivent être utilisés avec discrétion.

---

### Dispositif de police et sécurité

---

! **OBLIGATION**

Sur l'ensemble des documents d'information voyageurs relatifs aux règles d'usage et de sécurité pour les réseaux de métro, de train et de RER, préciser **les principales dispositions de police et de sécurité relative aux chemins de fer** (décret du 22 Mars 1942) **et du métropolitain** (arrêté du 9 décembre 1968).

---

### Cadre législatif

---

! **OBLIGATION**

Sur l'ensemble des documents d'information voyageurs relatifs aux règles d'usage et de sécurité, citer le **décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006** et indiquer le site internet où l'utilisateur peut consulter la **règlementation dans son intégralité**.

---

### Marque du prestataire de service

---

! **OBLIGATION**

Intégrer le **logo du ou des prestataire(s) de service** sur l'ensemble des documents d'information voyageurs relatifs aux règles d'usage et de sécurité.

---

### Marque Ile-de-France Mobilités

---

! **OBLIGATION**

Intégrer le **logo Île-de-France Mobilités** sur l'ensemble des documents d'information voyageurs relatifs aux règles d'usage et de sécurité.

---

### Traitement des réclamations

---

! **OBLIGATION**

Informez le voyageur sur **les moyens mis à sa disposition** pour tous types de réclamation.

Les sites internet et les applications mobiles doivent présenter au voyageur les éléments suivants **directement sur la page d'accueil** :

---

### Situation de manifestation sociale ou culturelle majeure

---

**\* RECOMMANDATION**

En cas de manifestations sociales ou culturelles majeures (ex : grèves, Nuits Blanches, Journées du Patrimoine, etc.), communiquer à l'utilisateur **les dispositifs de prévention spécifiques**. Préciser a minima :

- Les modes et lignes de transport à éviter ou à privilégier ;
- Les alternatives de transport disponibles ;
- Les consignes clés de civilité et sécurité.

---

### Situation grave et exceptionnelle

---

**! OBLIGATIONS**

En cas de situation grave et exceptionnelle (ex : actes graves de violence, actes de terrorisme, intempéries climatiques majeures et incendies), communiquer à l'utilisateur les **dispositifs d'alerte et de prévention spécifiques**. Préciser a minima :

- Les modes et lignes de transport à évacuer, éviter ou à privilégier ;
- Les alternatives de transport disponibles ;
- Les consignes clés de civilité et sécurité.

Indiquer au voyageur qu'il peut **remonter des alertes** en appelant le 3117 (téléphone) ou en envoyant un message au 31117 (SMS).

---

## RÉSEAUX SOCIAUX (TWITTER)

---

### Situation de manifestation sociale ou culturelle majeure

---

**\* RECOMMANDATION**

En cas de manifestations sociales ou culturelles majeures (ex : grèves, Nuits Blanches, Journées du Patrimoine, etc.), communiquer à l'utilisateur **les dispositifs de prévention spécifiques**. Préciser a minima :

- Les modes et lignes de transport à éviter ou à privilégier ;
- Les alternatives de transport disponibles ;
- Les consignes clés de civilité et sécurité.

---

### Situation grave et exceptionnelle

---

**! OBLIGATIONS**

En cas de situation grave et exceptionnelle (ex : actes graves de violence, actes de terrorisme, intempéries climatiques majeures et incendies), communiquer à l'utilisateur les **dispositifs d'alerte et de prévention spécifiques**. Préciser a minima :

- Les modes et lignes de transport à évacuer, éviter ou à privilégier ;
- Les alternatives de transport disponibles ;
- Les consignes clés de civilité et sécurité.

Indiquer au voyageur qu'il peut **remonter des alertes** en appelant le 3117 (téléphone) ou en envoyant un message au 31117 (SMS).

## RESPONSABILITÉS

### RESPONSABILITÉS CONCERNANT LA CONCEPTION, LA PRODUCTION, LA DIFFUSION ET LA MISE À JOUR DE L'INFORMATION RELATIVE AUX RÈGLES D'USAGE ET DE SÉCURITÉ :

MEDIAS DISTANTS	CONCEPTION ET MISE À JOUR	PRODUCTION	DIFFUSION
<b>Sites internet (bureau et mobile)</b>	■ Transporteur	■ Transporteur	■ Transporteur
<b>Applications mobiles</b>	■ Transporteur	■ Transporteur	■ Transporteur
<b>Réseaux sociaux (Twitter)</b>	■ Transporteur	■ Transporteur	■ Transporteur

Les données sources doivent être fournies à Île-de-France Mobilités via la Plateforme d'Information « PRIM » qu'elle développe et maintient.

Les données sources doivent être réutilisées via cette même plateforme « PRIM » mise à disposition par Île-de-France Mobilités.

### DÉLAIS DE COMMUNICATION DE L'INFORMATION RELATIVE AUX RÈGLES D'USAGE ET DE SÉCURITÉ AUPRÈS DES VOYAGEURS

En ce qui concerne la durée d'affichage de l'information, se référer aux spécifications des contrats d'exploitation.

# 13. INFORMATION TARIFAIRE

## Structure de la fiche

<b>PRÉSENTATION</b>	<b>154</b>
<b>FONCTIONS</b>	<b>155</b>
<b>PRINCIPES DE CONCEPTION ET D’AFFICHAGE</b>	<b>156</b>
<b>Sites internet et applications mobiles</b>	<b>156</b>
Pour les transports publics organisés par Ile-de-France Mobilités	156
Pour les opérateurs de nouvelles mobilités labélisées et conventionnées par Ile-de-France Mobilités	160
<b>RESPONSABILITÉS</b>	<b>161</b>

## PRÉSENTATION

Cette fiche décrit les fonctions auxquelles l’information tarifaire doit répondre vis-à-vis du voyageur, ainsi que les grands principes de conception et d’affichage de cette information sur les médias distants qui la relaient.

Les contenus relatifs à l’information tarifaire doivent figurer sur les médias distants suivants :

- Sites internet (bureau et mobile)
- Applications mobiles

L’information voyageurs relative aux plans est également présente sur les bornes tactiles interactives accessibles depuis les différents espaces de transport.



### VOIR DANS CE LIVRET

- ▶ Médias > Chapitre 1. Sites internet (bureau et mobile) p. 15
- ▶ Médias > Chapitre 2. Applications mobiles p. 27



### VOIR DANS LES AUTRES LIVRETS DE LA CSCIV

- ▶ Livret Contenus > Chapitre 27. Borne tactile interactive

## FONCTIONS

L'information tarifaire correspond aux différentes offres et supports de validation existants, **pour les transports organisés par Ile-de-France Mobilités** sur son domaine de compétence.

Cette information doit permettre au voyageur de **voyager en règle et de choisir les modalités de transport adaptées à ses besoins.**



UNE JOURNÉE

## Forfait Navigo Jour

Forfait journalier qui permet des voyages illimités à l’intérieur des zones tarifaires choisies, sur tous les modes (sauf Orlyval). Disponible sur: passe Navigo passe Navigo Découverte passe Navigo Easy téléphone avec l’application Vianavigo

**7,50 € par jour (zones 1-2)**

Découvrir ce forfait

Informations à présenter pour chaque titre de transport

## PRINCIPES DE CONCEPTION ET D’AFFICHAGE

### SITES INTERNET ET APPLICATIONS MOBILES

#### Pour les transports publics organisés par Ile-de-France Mobilités

Les sites internet et les applications mobiles doivent présenter au voyageur les éléments suivants **sur une page dédiée**, accessible depuis le menu principal de la page d’accueil :

#### Principes de conception généraux

##### \* RECOMMANDATION

Il est recommandé de présenter a minima les informations suivantes pour chaque titre de transport, dans un encart dédié :

- **La dénomination commerciale ;**
- **La durée et la zone de validité ;**
- **Le(s) support(s) et modalités de validation ;**
- **Le prix.**

#### Filtres de recherche

##### ! OBLIGATION

Permettre au voyageur de filtrer l’affichage des titres de transport, a minima :

- **Par type de voyageurs** (tarifs tout public, tarifs enfants, tarifs jeunes, tarifs seniors, tarifs personne à mobilité réduite, autres tarifs réduits et gratuité) ;
- **Par durée de validité** (pour un trajet unique, pour une journée, pour quelques jours, pour un mois ou plus).

---

## Noms commerciaux

---

! **OBLIGATION**  
Indiquer le nom des titres de transport **en toutes lettres et sans abréviation.**

\* **RECOMMANDATION**  
Les libellés des titres de transport peuvent être associés à des **représentations visuelles** (photo ou illustration du titre).

---

## Conditions d’utilisation

---

! **OBLIGATIONS**  
Indiquer pour chaque titre de transport les informations suivantes :

- **La durée de validité** (trajet unique, jour, mois, année) ;
- **La zone de validité** ;
- **Les modes de transport accessibles.**

Le cas échéant, préciser également si le titre de transport permet d’emprunter les correspondances.

\* **RECOMMANDATION**  
Pour chaque titre de transport, il est recommandé de préciser à l’utilisateur les **zones, modes et correspondances non autorisées.**

---

## Support de chargement

---

! **OBLIGATION**  
Pour chaque titre de transport, indiquer à l’utilisateur **la liste des supports sur lesquels celui-ci peut être chargé** (ex : sur un pass Navigo ou directement sur un smartphone depuis une application mobile, etc.).

---

## Points de vente

---

! **OBLIGATION**

Indiquer au voyageur **les points de ventes dans lesquels il peut charger ses titres de transport** (ex : guichets et automates en gares et stations, automates bancaires de réseaux partenaires, commerces de proximité agréés, etc.). Le cas échéant, préciser si certains titres de transport sont vendus à bord du véhicule.

---

## Validation

---

! **OBLIGATION**

Rappeler au voyageur que **tout titre de transport doit être validé avant l'accès aux quais** (métro, train, RER) **ou à bord des véhicules** (bus et tramway).

\* **RECOMMANDATION**

Si plusieurs titres de transport peuvent être utilisés et ne se valident pas de la même manière (ex : compostage de ticket, passage d’une carte devant une cible), prévoir éventuellement **un message spécifique** pour chaque cas de figure.

---

## Prix

---

! **OBLIGATIONS**

Indiquer **le prix de chaque titre de transport**, en unité de prix (chiffre numéral en €).

En cas de panier d’achat unique, indiquer les prix des titres de transport organisés par Ile-de-France Mobilités **distinctement des autres offres de transport**.

Le cas échéant, informer sur **les réductions existantes** : plein tarif, demi-tarif, etc.

---

### Dates de validité

---

! **OBLIGATION**

Pour chaque titre de transport, indiquer **la date de début de validité** (a minima mois et année) **et la date de fin de validité** (a minima mois et année).

---

### Conditions générales de vente et d’utilisation

---

! **OBLIGATION**

Pour chaque titre de transport, intégrer **un lien de redirection vers ses conditions générales de vente et d’utilisation détaillées** pour permettre au voyageur d’en savoir plus.

---

### Marque Ile-de-France Mobilités

---

! **OBLIGATION**

Intégrer **le logo Ile-de-France Mobilités**.

---

## Pour les opérateurs de nouvelles mobilités labélisées et conventionnées par Ile-de-France Mobilités

---

### Conditions générales de vente et d’utilisation

---

**!** OBLIGATION

Le cas échéant, intégrer **un lien de redirection vers les conditions générales de vente et d’utilisation détaillées de chaque opérateur** de nouvelles mobilités labélisé ou conventionné par Ile-de-France Mobilités.

## RESPONSABILITÉS

### RESPONSABILITÉS CONCERNANT LA CONCEPTION, LA PRODUCTION, LA DIFFUSION ET LA MISE À JOUR DE L'INFORMATION TARIFAIRE :

MEDIAS DISTANTS	CONCEPTION ET MISE À JOUR	PRODUCTION	DIFFUSION
<b>Sites internet (bureau et mobile)</b>	■ Ile-de-France Mobilités /Transporteur	■ Ile-de-France Mobilités /Transporteur	■ Transporteur
<b>Applications mobiles</b>	■ Ile-de-France Mobilités /Transporteur	■ Ile-de-France Mobilités /Transporteur	■ Transporteur

Les données sources doivent être fournies à Île-de-France Mobilités via la Plateforme d'Information « PRIM » qu'elle développe et maintient.

Les données sources doivent être réutilisées via cette même plateforme « PRIM » mise à disposition par Île-de-France Mobilités.

### DÉLAIS DE COMMUNICATION DE L'INFORMATION TARIFAIRE AUPRÈS DES VOYAGEURS

En ce qui concerne la durée d'affichage de l'information, se référer aux spécifications des contrats d'exploitation.



# RESSOURCE 1 : GLOSSAIRE

## GLOSSAIRE

### A

---

#### ACCESSIBILITE UFR

Une ligne est déclarée accessible lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- Au moins 70% des points d'arrêt de son parcours sont accessibles ;
- Le matériel roulant de la ligne est correctement équipé (rampe d'accès, ...) ;
- Le personnel de la ligne a été formé à la prise en charge de personnes en situation de handicap ;
- L'ensemble des documents d'information voyageurs ont été mis à jour avec les informations d'accessibilité.

---

#### AFFICHEUR EMBARQUE

Support d'information dynamique (théorique et temps-réel) situé à l'intérieur d'un véhicule roulant (métro, bus ou tramway) précisant notamment l'information relative au voyage en cours et aux arrêts desservis.

---

#### AFFICHEUR SUR SITE

Support d'information dynamique (théorique et temps-réel) présent sur site dans les espaces où le voyageur est en situation d'attente (accueil, salle d'échange, quai, ...). Les afficheurs précisent notamment les informations sur les deux prochains passages d'une ligne, la liste des arrêts desservis (gares ferroviaires uniquement), les informations circonstanciées (perturbations prévues ou imprévues), des informations relatives à l'état du trafic, le taux de charge des rames, ...

## B

---

### BOTS

Programmes informatiques capables de simuler une conversation en langage naturel avec un ou plusieurs humains par échange vocal (voicebots) ou textuel (chatbots).

## C

---

### CONFORMATION

Règles de « bonne conduite » visant à optimiser le confort des voyageurs pendant leur déplacement dans le véhicule.

### CONTACT

Identification du prestataire de service et indication des moyens mis à la disposition au voyageur pour le contacter et obtenir des renseignements.

### CROWDSOURCING

Pratique qui, appliquée à la mobilité urbaine, vise à faire un appel aux voyageurs pour collecter de la donnée permettant d'améliorer et de compléter la donnée d'information voyageurs.

## D

---

### DIFFUSEUR SONORE

Dispositif d'information-voyageurs diffusant, selon les cas, des informations sonores sur site (état du trafic, informations de services, messages issus du poste de commandes centralisées, ...) ou dans les véhicules (prochaines stations desservies, ...). Ces informations peuvent être enregistrées à l'avance ou énoncées en direct.

## E

---

### ÉCO-STATION BUS

Espace hors voirie au sens du Schéma Directeur des Éco-Station bus qui constitue le plus souvent un équipement d'intermodalité.

---

### ÉTAT DU TRAFIC

Description d'un événement imprévu ayant pour effet une modification provisoire plus ou moins prolongée de l'offre théorique.

## F

---

### FLOTTE LIBRE OU FREE-FLOATING

Flotte de véhicules disponibles en libre-service et sans attaches en stations ou bornes (ex : les trottinettes et scooters électriques).

## H

---

### HORAIRES ARRET

Horaires de passage d'un véhicule (bus ou car) à un point d'arrêt de la ligne.

---

### HORAIRE LIGNE

Horaires de passage d'un véhicule (bus ou car) à tous les points d'arrêt de la ligne.

---

### HORAIRES DE SERVICE

Indication des horaires des premiers et derniers passages du Métro à chaque arrêt de la ligne et pour chaque direction.

## I

---

### IDENTIFICATION MODES ET LIGNES

Information de(s) modes et de(s) ligne(s) qui desservent un point d'arrêt (arrêt, gare, station).

---

### IDENTIFICATION DES POSTES A QUAIS

Support d'identification physique des différents postes à quais d'une éco-station bus.

---

### IDENTIFICATION DU VEHICULE

Identification (ligne, direction, accessibilité) du véhicule.

---

## INFORMATIONS BILLETTIQUES

Informations en lien avec la vente et la validation des titres de transport.

---

## INFORMATION CIRCONSTANCIELLE

Toute information prévue ou imprévue qui modifie le plan de transport initial. Elle se traduit sous forme de messages textuels ou par des aménagements graphiques particuliers en gare, station ou arrêt, et sur les médias distants.

---

## INFORMATIONS LEGALES ET REGLEMENTAIRES

Interdictions et obligations réglementaires que tous les utilisateurs d'un service de transport sont tenus de connaître et de respecter.

---

## INFORMATION TEMPS REEL

Prévisions d'horaires de passage sur la journée d'exploitation et données d'informations circonstancielle prévues ou imprévues.

---

## INFORMATION THEORIQUE

Horaires, plans des lignes, tarifs et informations complémentaires sur l'accessibilité ou données géographiques associées aux données transport.

---

## INFORMATION VOYAGEURS

Toutes les informations délivrées aux voyageurs et utiles à leurs déplacements, que ce soit en phase de préparation ou au cours du voyage. L'information est orthographiée au singulier dans la mesure où elle doit être cohérente et universelle à l'échelle du réseau. Les voyageurs sont, eux, orthographiés au pluriel, parce qu'il existe autant d'attentes et de problématiques individuelles qu'il y a d'individus voyageant sur le réseau.

---

## INTERMODALITE

Enchaînement de différents modes de transport au cours d'un même déplacement.

## L

---

## LIEUX D'INTERETS OU POI (POINT OF INTEREST)

Lieux potentiellement intéressants ou utiles (une gare, un aéroport, une attraction touristique ou culturelle, un service de restauration, un service de stationnement, un service de santé, un service bancaire, une station-service, etc.) généralement utilisés par différents systèmes de géolocalisation et de navigation.

## M

---

## MOBILITES PARTAGEES

Services de transport qui mettent à disposition du public des flottes de véhicules à usage partagé (covoiturage, autopartage, vélos, scooters et trottinettes électriques en libre-service, etc.)

---

## MODES LEGERS

Les modes légers sont les suivants : trams, bus, câble.

---

## MODES LOURDS

Les modes lourds sont les modes suivants : train, RER, métro.

---

## MULTIMODALITE

Possibilité d'utiliser alternativement différents modes de transport pour un même trajet, sans nécessairement les combiner.

## N

---

### NOM (DE L'ARRÊT / DE LA STATION / DE LA GARE)

Support d'identification physique du point d'arrêt d'une ligne (arrêt, gare, station).

---

### NOMENCLATURE DES DESSERTES

Support de signalétique précisant la liste des arrêts / stations / gares traversées par le métro / tramway / train-RER à partir de la gare / station où l'on se trouve et dans une direction donnée.

---

### NOUVELLES MOBILITES

Mobilités actives (marche, vélo) et mobilités partagées (covoiturage, autopartage, scooters, trottinettes, etc.).

## P

---

### PERTURBATION PREVUE

Description d'un événement prévu ayant pour effet une modification provisoire plus ou moins prolongée de l'offre théorique.

---

### PLAN REGION

Plan de réseau multi-transporteurs et multimodes qui représente l'ensemble de l'offre de transports structurante à l'échelle de la région Ile-de-France.

---

## PLAN DE BASSIN / PLAN DE SECTEUR

Plan de réseau multi-transporteurs et multimodes qui représente l'ensemble de l'offre de transports en commun et ses connexions possibles sur le territoire désigné. Il faut entendre par « bassin » les territoires définis par une desserte homogène et cohérente en transports collectifs. Les périmètres de réalisation relatifs au plan de bassin sont décrits dans le document « Prescriptions pour la conception de cartographies voyageurs en Ile-de-France ».

---

## PLAN DE PROXIMITE

Plan multi-transporteurs et multimodes qui représente l'environnement urbain autour des gares, stations ou points d'arrêts, sur une zone territoriale désignée comme « proximité ». Il présente les points d'accès au réseau de transport et aux autres services de mobilité (dont les modes actifs) inscrits dans son environnement proche. La dimension du périmètre de « proximité » définie pour décrire les alentours des gares, stations ou points d'arrêts devra prendre en compte la densité des territoires couverts.

---

## PLAN DES POTENTIELS DE TRANSPORT (PARFOIS APPELÉ « SPIDER-MAP »)

Désigne un type de représentation cartographique schématique et multi-échelles qui donne à voir l'offre de transport à deux niveaux : en un lieu donné et à partir de ce lieu. La valeur ajoutée de ce plan réside donc dans le fait qu'il fournit de l'information sur le potentiel de déplacement depuis un lieu donné (« là où je peux aller ») en plus de l'information concernant le lieu en question (« là où je suis »).

---

## PLAN SPIDER-MAP

> Voir plan des potentiels de transport.

---

## PLAN DE LIEU

Plan multi-transporteurs et multimodes qui représente les informations essentielles permettant de se repérer et de circuler au sein d'un pôle et dans son environnement immédiat. Ce plan présente notamment : les points de repère et de service du pôle et de ses alentours ; les axes de circulation permettant le passage depuis l'espace public vers les réseaux de transports ; l'offre de mobilité alternative (modes actifs et modes doux). On entend par « lieu » un pôle d'échange ou un lieu de transport complexe (point de correspondance important d'un réseau comportant au minimum une éco-station bus, une station de métro ou une gare ferroviaire).

---

## PLAN DE LIGNE (HORS VEHICULE)

Ce plan cartographie le trajet d'une seule ligne de bus, sur un plan dédié. On distingue deux types de plans de ligne :

- Le plan de ligne géographique, qui présente le trajet complet d'une ligne de bus dans son territoire géographique.
- Le plan de ligne schématique, sur lequel l'information est allégée, la ligne est représentée par une droite et les correspondances de bus ne sont pas indiquées.

---

## PLAN DE LIGNE DYNAMIQUE

Représentation graphique de l'itinéraire emprunté par un véhicule (la « ligne ») et des arrêts desservis, avec indication visuelle (signe lumineux) de l'avancement du véhicule.

---

## POINT D'ARRET

Point géographique où les voyageurs peuvent monter ou descendre d'un véhicule de transport en commun (bus ou car). Tout point d'arrêt doit être matérialisé a minima par un zebra au sol et un poteau.

---

## **PRIM**

### **(Plateforme Régionale d'Information pour la Mobilité)**

Plateforme d'agrégation de données composantes de l'Information Voyageurs

## **R**

---

## **REALITE AUGMENTEE**

Interface virtuelle, en 2D ou en 3D, qui vient enrichir la réalité en y superposant des informations complémentaires.

---

## **REGLEMENT**

Document de référence précisant les droits et obligations des voyageurs : règles légales, règles de sécurité, règles de civilité.

## **S**

---

## **SIGNALETIQUE DE JALONNEMENT**

Dispositif d'orientation précisant la direction à emprunter pour se rendre en un lieu donné (exemple : stations de correspondance).

---

## **STATION TRAMWAY**

Espace aménagé en un point géographique donné, permettant aux voyageurs de monter ou de descendre d'un véhicule de transport en commun.

## T

---

### TARIFS

Conditions tarifaires d'accès à un réseau de transport.

---

### TRANSPORTEUR « MAJORITAIRE »

Transporteur sur un territoire donné qui est responsable de certaines missions relatives à l'information voyageurs (décrite ci-après).

---

### TRANSPORTEURS « AUTRES »

L'ensemble des transporteurs pouvant, sur un même périmètre donné être en correspondance avec l'opérateur « majoritaire ».

## V

---

### VOYAGEURS

Personnes empruntant le réseau de transport en commun francilien et/ ou les autres modes de transport.

# RESSOURCE 2 : RÈGLES TYPOGRAPHIQUES

## Structure de la fiche

---

INTRODUCTION	176
RÈGLES	177
Abréviations	177
Arrondissement (numéros d')	177
Coupure des mots	177
Exposants	178
Majuscules	178
Nombres	179
Traits d'union ou tirets séparateurs	179

## INTRODUCTION

Le recours à une syntaxe homogène sur l'ensemble des supports d'information-voyageur à l'échelle du réseau de transport d'Ile-de-France permet de favoriser la compréhension de l'offre de transport et donc les déplacements en transport en commun sur l'ensemble du territoire francilien.

**VOIR AUSSI**

► [« Règles typographiques en usage à l'Imprimerie Nationale »](#)

## RÈGLES

### ABRÉVIATIONS

D'une manière générale il est préconisé d'écrire les noms (noms des arrêts, noms des directions, etc.) en toutes lettres, sans abréviations. Les seules abréviations autorisées sont celles recensées par l'Imprimerie Nationale.

À titre d'exemple :

- Une abréviation qui ne se compose que des premières lettres de son mot se termine par un point : département = dép. ; boulevard = boul. ; faubourg = faub. ; avant = av.
- Une abréviation qui se termine par la dernière lettre de son mot ne comporte pas ce point final : boulevard = bd ; faubourg = fg

### ARRONDISSEMENT (NUMÉROS D')

Se composent en chiffre arabes et non en chiffres romains qui présentent l'inconvénient de risques de confusion (II et 11) ou d'inversion (IV et VI). À titre d'exemple : 5e et 6e arrondissements (et non V et VI).

### COUPURE DES MOTS

La coupure d'un mot doit être évitée autant que possible. Privilégier le jeu sur les espacements pour permettre une répartition judicieuse du blanc disponible.

À titre d'exemple :

- Coupure syllabe par syllabe pour les mots simples : mu-[sée
- Coupure au trait d'union pour les mots composés : assemblée-[nationale

## EXPOSANTS

Les exposants méritent d'être bien mis en valeur pour des raisons de lisibilité. La plupart des logiciels de traitement de texte et plus particulièrement ceux de mise en page permettent de régler leur dimension et la hauteur de leur positionnement. Il est plus élégant de leur donner une dimension suffisante et de pas les placer trop haut.

## MAJUSCULES

- Lorsque le nom est composé de plusieurs mots, seuls les mots clés prennent une majuscule. Les articles et prépositions ne prennent pas de majuscule.
- Les noms d'évènements historiques ou politiques se composent avec une capitale initiale au mot caractéristique. À titre d'exemple : la Résistance, la Révolution (de 1789), la Libération, le Jeu de paume.
- Les noms communs ayant fonction de nom propre portent une capitale initiale. À titre d'exemple : la fontaine des Innocents, l'hôtel de la Monnaie, la tour de l'Horloge.
- Les jardins, parcs, squares prennent une capitale initiale quand ils évoquent un lieu déterminé. À titre d'exemple : le Jardin d'acclimatation, le Jardin des plantes.
- Pour les musées, le premier nom caractéristique prend une majuscule. À titre d'exemple : le musée de l'Ermitage, le musée de l'Homme.
- Les noms des organismes et institutions d'État à caractère unique (dont les compétences d'étend à tout le territoire d'un pays) sont de véritables noms propres et prennent une majuscule au premier mot caractéristique. À titre d'exemple : l'Assemblée nationale, la Bibliothèque nationale, la Monnaie.

## NOMBRES

Pour les années, on ne met ni espace ni point entre les milliers et les centaines (disposition légale). En PAO, les approches du chiffre 1 sont généralement trop larges. Il faut alors les resserrer manuellement (de 1/20 de cadratin).

## TRAITS D'UNION OU TIRETS SÉPARATEURS

Lorsque le nom est composé de plusieurs mots, ceux-ci doivent être séparés par le tiret approprié :

- Petit tiret ou trait d'union dans le cas d'un mot composé (rue de l'Hôtel-de-Ville, place Bel-Air) ;
- Tiret spécifique dans le cas de la juxtaposition de plusieurs noms, comme la juxtaposition de deux noms de communes par exemple (Ermont - Eaubonne, Vanves - Malakoff). Code clavier de ce tiret sur Mac : Alt-Majusc. + Tiret. Code clavier de ce tiret sur PC : Alt + 0150.



# RESSOURCE 3 : BIBLIOTHÈQUES GRAPHIQUES

## Structure de la fiche

<b>INTRODUCTION</b>	<b>182</b>
<b>RESSOURCES GRAPHIQUES</b>	<b>183</b>
Bibliothèque des symboles de mode et indices de ligne	183
Bibliothèque des pictogrammes de services et objets signalétiques	183
Police de caractères	183
Ressources pour la communication institutionnelle et la vie des réseaux	183

## INTRODUCTION

Le recours à une syntaxe et à un mode de représentation de l'information homogènes sur l'ensemble du réseau de transport d'Île-de-France permet de favoriser la compréhension de l'offre de transport et donc les déplacements en transport en commun sur l'ensemble du territoire francilien.

## RESSOURCES GRAPHIQUES

Des fichiers sources directement réutilisables pour la conception des supports d'information voyageurs, à l'usage des opérateurs de transport sous contrat Île-de-France Mobilités, sont accessibles sur la plateforme Open-data Île-de-France Mobilités :

---

### Bibliothèque des symboles de mode et indices de ligne

Symboles et indices normalisés de mode et de ligne, disponibles au format vectoriel Illustrator (fond clair et fond foncé).

---

### Bibliothèque des pictogrammes de services et objets signalétiques

Pictogrammes normalisés de services (nouvelles mobilités et services d'intermodalité, services des espaces de transport, lieux d'intérêt, services d'information, etc.) et objets signalétiques (flèches) disponibles au format vectoriel Illustrator.

---

### Police de caractères

Police de caractères IdF Voyageur destinée à la conception des supports d'information-voyageurs (signalétique et cartographie).

---

### Ressources pour la communication institutionnelle et la vie des réseaux

Maquettes mises en forme et grilles disponibles au format vectoriel Illustrator.



[VOIR SUR LA PLATEFORME OPEN DATA ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS](#)

- ▶ [Bibliothèque des symboles de mode et indices de ligne](#)
- ▶ [Bibliothèque des pictogrammes de services et objets signalétiques](#)
- ▶ [Police de caractères IdF Voyageur](#)



## CONTACTS ÎLE-DE-FRANCE MOBILITÉS

### Romain Pichot

Chargé de projets Information Voyageurs  
[romain.pichot@iledefrance-mobilites.fr](mailto:romain.pichot@iledefrance-mobilites.fr)

### Olivier Vacheret

Responsable du département Information  
et Services Numériques  
[olivier.vacheret@iledefrance-mobilites.fr](mailto:olivier.vacheret@iledefrance-mobilites.fr)

## PRESTATAIRE : VERTONE

Conseil en stratégie et management.  
103 rue de la Boétie  
75008 Paris  
[contact@vertone.com](mailto:contact@vertone.com)



**Île-de-France Mobilités**  
39-41 rue du Châteaudun  
75009 Paris  
Tél. : 01 47 53 28 00