



**Diagnostic des Éléments Fondamentaux de
l'Intermodalité: diagnostic DEFI KEOLIS SNCF.
Création et mise en pratique d'un outil de diagnostic
pérenne évaluant la performance de l'intermodalité d'un
pôle d'échange multimodale**

Mickaël Ménissier

► **To cite this version:**

Mickaël Ménissier. Diagnostic des Éléments Fondamentaux de l'Intermodalité: diagnostic DEFI KEOLIS SNCF. Création et mise en pratique d'un outil de diagnostic pérenne évaluant la performance de l'intermodalité d'un pôle d'échange multimodale. Gestion et management. 2006. dumas-00541225

HAL Id: dumas-00541225

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-00541225>

Submitted on 30 Nov 2010

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

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



Diagnostic DEFI Keolis SNCF Diagnostic des Éléments Fondamentaux de l'Intermodalité

Création et mise en pratique d'un outil de diagnostic évaluant la qualité de l'intermodalité entre les opérateurs SNCF et Keolis.



Avec le partenariat de la



Stage réalisé du 18 avril au 22 septembre 2006

MENISSIER Mickael

Membre du jury :

M. Bruno FAIVRE D'ARCIER, M. Yves CROISSANT, M. Alain DEKOKERE



Note d'information



Contexte et enjeux

Les préoccupations grandissantes en termes de mobilité imposent l'intermodalité comme un élément clé de solution aux nouvelles problématiques de déplacements.

Au regard, des attentes des voyageurs et de la volonté des autorités organisatrices, l'intermodalité représente aujourd'hui un véritable défi pour les transports publics.

Le groupe Keolis et la SNCF ont pleinement conscience de ces nouveaux enjeux et vise à concevoir et mettre en place des projets communs au développement de l'intermodalité.

C'est dans ce contexte que s'inscrit ce projet de création d'un modèle d'analyse des performances intermodales afin, d'une part, d'analyser l'état actuel de la situation, comme base de travail, et, d'autre part, d'identifier les spécificités et qualités intermodales des pôles d'échanges.

Problématiques

Quelle méthodologie suivre afin de créer et de mettre en pratique un outil de diagnostic évaluant la qualité de l'intermodalité entre les opérateurs SNCF et Keolis ?

Comment identifier, mesurer et évaluer les mesures et actions informationnelles qui favorisent l'intermodalité entre le réseau SNCF et le réseau TC de Keolis ?

Quelles pistes d'actions peut-on mettre en place sur les pôles d'échanges afin d'améliorer la mobilité des voyageurs ?

Afin de répondre au mieux à ces problématiques, ce projet a été élaboré à partir d'une méthodologie de travail basée sur la confrontation de la théorie à l'expérience du terrain.

Méthodologie de travail

Cette méthodologie est composée de 4 phases :

- **Elaboration du modèle d'analyse**
- **Test et application du modèle d'analyse**
- **Analyse des résultats et interprétations**
- **Constats et critiques du modèle : ajustements et améliorations**

Deux grandes phases d'analyse

Cette méthodologie de travail a induit une évolution successive de version de modèle d'analyse qui peut être présentée en deux grandes phases :

- Conception d'un outil d'analyse précis et exhaustif proche de la modélisation
- Conception d'un outil d'analyse simplifié et focalisé sur les éléments fondamentaux de l'intermodalité

Méthode de conception

La conception du modèle est composée de trois étapes, dans un premier temps, il faut créer un outil de recueil de l'information sur le site étudié, dans un deuxième temps, il faut définir une méthode de mesure pour analyser ces éléments d'information et enfin en déduire un système d'évaluation afin d'identifier des résultats concrets, chiffrés et exploitables.

- ✓ **Identifier** : élaboration d'une grille d'état des lieux (Qualitative)

Réalisation d'une grille d'état des lieux des gares SNCF afin d'identifier les services et les moyens disponibles proposés aux voyageurs.

- ✓ **Mesurer** : compte et mesure de l'information recueillie (Quantitatif)

Création d'une méthode de mesure des informations sur la base d'un cahier des charges afin d'obtenir une base de travail de l'analyse du site. Création d'un fichier Excel afin de recueillir l'ensemble des données.

- ✓ **Evaluer** : analyse et évaluation des informations

Création d'un fichier Excel afin de traiter l'information et aboutir à des résultats chiffrés et exploitables. L'exploitation des résultats doit permettre de dégager une proposition de plan d'action d'amélioration de l'intermodalité sur le site.

Forces et faiblesses de ces deux conceptions

Le premier modèle : Les limites de la modélisation

L'approche des problématiques du sujet par la modélisation permet de prendre en compte l'ensemble des informations recueillies sur le site, de convertir ces données qualitatives en valeurs quantitatives et d'obtenir des résultats d'une grande précision.

Mais ce modèle est rigide dans son application et sévère dans son évaluation. La précision de l'analyse induit une certaine complexité et l'utilisation du modèle est rendue difficile.

Le second modèle : Simple et efficace (Diagnostic Défi Keolis SNCF)

En tenant compte de ces constats, nous avons fait le choix de conserver la forme du modèle, qui est particulièrement bien adaptée au terrain, et de modifier le fond dans le but de faciliter l'application sur le terrain et de simplifier l'analyse des résultats.

L'analyse des pôles d'échanges a donc été focalisée sur le diagnostic des éléments fondamentaux de l'intermodalité. En se concentrant sur les éléments fondamentaux de l'intermodalité, ce modèle gagne en efficacité.

Forces et Faiblesses de l'application sur le terrain

Etude du terrain

Globalement, aucune difficulté n'a été rencontrée sur les sites étudiés. La diversité des sites n'a induit aucune contrainte sur le recueil d'informations. La grille d'analyse semble être bien adaptée à la diversité des sites.

Entretiens

L'échéance du stage a induit une élaboration extrêmement serrée du planning qui n'a laissé place à aucune marge de manoeuvre. Les entretiens avec les responsables locaux des filiales du groupe Keolis et de la SNCF ont donc été peu nombreuses et la réunion des deux parties anecdotiques.

Résultats du Diagnostic Défi KEOLIS SNCF

La forme des résultats de chaque critère d'analyse est homogène, chaque résultat est évalué à partir d'une note sur 5.

Des résultats synthétiques, visuels et exploitables.

Les principaux résultats du pôle d'échanges sont regroupés en un seul document qui synthétise l'évaluation à son essentielle.

Une représentation visuelle des notes a été imaginée afin d'identifier rapidement les principaux résultats du pôle. Les notes de chaque thème de l'évaluation sont converties en étoiles.

Offre de transport	★★★★☆
Accessibilité	★★★★☆
Accueil	★★★★☆
Signalétique	☆☆☆☆☆
Information	★☆☆☆☆
Distribution	★★★★☆
Evaluation globale	★★★☆☆

A partir de cette représentation, on identifie clairement les pistes d'actions prioritaires qui doivent être mises en place sur le site.

Pistes d'actions prioritaires : <i>Améliorer l'information voyageur</i> <i>Mise en place d'une signalétique</i> <i>d'orientation et d'un plan du réseau</i>
--

La principale force du modèle Défi réside dans la simplicité de son utilisation, dans l'efficacité de son application et dans la qualité d'exploitation de ses résultats.

Ces 3 avantages garantissent sa pérennité.

Table des matières

Table des figures	9
Table des tableaux	10
Table des annexes.....	13
Table du portfolio	14
A. Introduction.....	15
1. Contexte et enjeux du groupe Keolis	15
2. Les objectifs du projet	16
3. Les problématiques	16
4. La méthodologie de travail.....	16
5. La méthodologie de l'élaboration du modèle d'analyse	17
B. Conception du premier modèle	19
1. Elaboration du premier modèle d'analyse.....	19
2. Application du premier diagnostic sur Lyon.....	42
3. Analyse des résultats de Lyon	43
4. Application du diagnostic à Montluçon	45
5. Analyse des résultats de Montluçon.....	46
6. Conclusions sur l'efficacité de ce modèle.....	48
C. Conception du second modèle : les éléments fondamentaux.....	49
1. Elaboration du second modèle	49
2. Application du diagnostic Défi KEOLIS SNCF	69
3. Analyse des résultats du diagnostic Défi.....	75
4. Exploitation des résultats	79
D. Conclusions et recommandations	81
1. Conclusions sur la Méthode de travail	81
2. Conclusions sur la conception du modèle	81
3. Conclusions sur l'application du modèle	82
4. Avantages et spécificités du modèle Défi	82
5. Continuité du projet.....	83
Bibliographie	84

Table des figures

Figure 1 : Les services disponibles sur le site – Grille d'état des lieux	21
Figure 2 : Les interdistances entre deux modes de transports.....	23
Figure 3 : La chaîne de déplacement du voyageur.....	23
Figure 4 : Schéma du site	24
Figure 5 : Illustration du plan de site – Typologie des plans d'orientation.....	29
Figure 6 : Critère de taille – Typologie de la signalétique	31
Figure 7 : Représentation graphique, thème de l'accessibilité – pôle d'échanges de Vienne..	67
Figure 8 : Représentation à haute visibilité des résultats – pôle d'échanges de Vienne	67
Figure 9 : Les pistes d'actions prioritaires – pôle d'échanges de Vienne	68
Figure 10 : Localisation des sites visités	70

Table des tableaux

Tableau 1 : Les agents présents sur le site – Grille d'état des lieux.....	21
Tableau 2 : L'accessibilité sur le site – Grille d'état des lieux	22
Tableau 3 : Les déplacements des voyageurs – Grille d'état des lieux.....	24
Tableau 4 : Informations disponibles sur le site – Grille d'état des lieux	29
Tableau 5 : Localisation de l'information sur le site – Grille d'état des lieux.....	30
Tableau 6 : Signalétiques présentes sur le site – Grille d'état des lieux	32
Tableau 7 : Evaluation de l'accessibilité - pôle d'échanges de La Part Dieu à Lyon	33
Tableau 8 : Indicateurs de l'accessibilité - pôle d'échanges de La Part Dieu à Lyon.....	34
Tableau 9 : Ratios de l'accessibilité - pôle d'échanges de La Part Dieu à Lyon	34
Tableau 10 : Résultat de l'évaluation de l'accessibilité - pôle d'échanges de La Part Dieu à Lyon	35
Tableau 11 : Ratios de l'accessibilité PMR - pôle d'échanges de La Part Dieu à Lyon.....	35
Tableau 12 : Résultat de l'évaluation de l'accessibilité PMR - pôle d'échanges de La Part Dieu à Lyon.....	35
Tableau 13 : Résultat de l'évaluation de l'accueil	36
Tableau 14 : Résultat de l'évaluation de l'information.....	37
Tableau 15 : Résultat de l'évaluation de la signalétique.....	37
Tableau 16 : Les coefficients de lieux et de moyens de distribution	38
Tableau 17 : Évaluation des spécificités de la distribution	38
Tableau 18 : Résultat de l'évaluation de la distribution.....	39
Tableau 19 : Résultats des ratios et coefficients - pôle d'échanges de Vaise à Lyon	40
Tableau 20 : Résultats des synergies - pôle d'échanges de Vaise à Lyon	41
Tableau 21 : Résultats des synergies - pôle d'échanges de La Part Dieu à Lyon	43
Tableau 22 : Résultats des évaluations des sites de Lyon	44

Tableau 23 : Résultats des synergies - pôle d'échanges de Montluçon	46
Tableau 24 : Les modes de transport disponibles.....	51
Tableau 25 : Coordination des amplitudes	52
Tableau 26 : Coordination des horaires et qualité de correspondance	52
Tableau 27 : Distances et cheminements entre la SNCF et les réseaux TC.....	52
Tableau 28 : Accessibilité des PMR	53
Tableau 29 : Distances entre les points d'information.....	53
Tableau 30 : Les produits d'information TC disponibles en gare SNCF.....	53
Tableau 31 : La présence des agents	54
Tableau 32 : Le positionnement des agents	54
Tableau 33 : La disponibilité des agents	54
Tableau 34 : Les synergies de travail, de projet et de compétence	54
Tableau 35 : Le positionnement, la localisation et la normalisation de la signalétique	55
Tableau 36 : La visibilité et la qualité de la signalétique	55
Tableau 37 : Le positionnement, la localisation et la normalisation de l'information.....	55
Tableau 38 : La visibilité et la qualité de l'information.....	56
Tableau 39 : Les moyens de distribution de titres de transport.....	56
Tableau 40 : Barème de la coordination des amplitudes.....	57
Tableau 41 : Barème de la coordination des horaires	58
Tableau 42 : Barème de la proximité des réseaux.....	58
Tableau 43 : Barème de la mobilité des PMR.....	59
Tableau 44 : Barème des moyens disponibles pour les PMR	59
Tableau 45 : Barème de la proximité des points d'information.....	60
Tableau 46 : Barème des produits d'informations TC	60
Tableau 47 : Barème de la présence d'agent TC sur le site	61

Tableau 48 : Barème de l'aptitude à renseigner	62
Tableau 49 : Barème de la signalétique	62
Tableau 50 : Barème de l'information	63
Tableau 51 : Barème de la distribution	64
Tableau 52 : Barème de référence des offres de transport – thème de l'offre de transport	65
Tableau 53 : Barème de référence des écarts de services – thème de l'offre de transport.....	65
Tableau 54 : Résultats de la coordination des amplitudes – pôle d'échanges de Vienne	66
Tableau 55 : Résultats du thème de l'accueil – pôle d'échanges de Vienne.....	66
Tableau 56 : La liste des sites visités	69
Tableau 57 : Le planning prévisionnel	71
Tableau 58 : Les pistes d'actions prioritaires	78
Tableau 59 : Classification des sites par catégorie de gare	79

Table des annexes

Les annexes sont présentées dans le document annexe au mémoire

Annexe 1 : Méthodologie du recueil de l'information sur le terrain	page 87
Annexe 2 : Grille d'état des lieux d'un pôle d'échanges	page 89
Annexe 3 : La typologie des plans d'orientation	page 94
Annexe 4 : Première méthode d'évaluation de la signalétique	page 97
Annexe 5 : La typologie de la signalétique	page 99
Annexe 6 : Diagnostic d'un pôle d'échange	page 104
Annexe 7 : Analyse du pôle d'échanges de La Part Dieu	page 117
Annexe 8 : Compte-rendu de réunion avec la direction régionale de la SNCF à Montluçon	page 129
Annexe 9 : Grille d'état des lieux du diagnostic des éléments fondamentaux	page 134
Annexe 10 : Résultats par thèmes de l'analyse du pôle d'échange de Vienne	page 139
Annexe 11 : Résultats et synthèse de l'analyse du pôle de Vienne	page 146
Annexe 12 : Note d'information aux filiales du groupe Keolis	page 147
Annexe 13 : Compte-rendu de réunion Keolis – SNCF à Besançon	page 149
Annexe 14 : Note de synthèse et résultats des sites visités	page 151
Annexe 15 : Compte-rendu du site de Val de Reuil	page 168
Annexe 16 : Grille de comparaison des sites visités	page 178

Portfolio des sites visités

Note d'information sur le portfolio	page 181
Partie 1 : Le site de Caen	page 182
Partie 2 : Le site de Châteauroux	page 183
Partie 3 : Le site de Lille	page 184
Partie 4 : Le site de Lorient	page 185
Partie 5 : Le site de Morlaix	page 187
Partie 6 : Le site de Quimper	page 188
Partie 7 : Le site de Tours	page 189
Partie 8 : Le site de Val de Reuil	page 190

A. Introduction

L'augmentation du taux de motorisation et le développement du périurbain témoignent de la préférence à l'automobile. L'utilisation intensive de la voiture particulière (VP) est l'un des facteurs les plus importants des problèmes grandissant de saturation que rencontre le milieu urbain. Cette saturation et les conséquences socio-économiques et environnementales qui en découlent sont au cœur de toutes les préoccupations.

C'est au regard de ces préoccupations, que les tendances s'inversent et qu'une alternative aux déplacements monomodaux s'impose comme une nouvelle référence de déplacement : la mobilité multimodale¹.

Dans l'optique des déplacements monomodaux, le réseau de transports en commun (TC) est un moyen de transport concurrent à la VP, alors que le concept de mobilité multimodale considère les TC comme un élément complémentaire. La clé d'une organisation des transports, adaptée à ces nouveaux besoins de mobilité, réside dans l'interconnexion des réseaux et la complémentarité des offres.

L'optimisation de cette nouvelle mobilité implique de s'intéresser aux nœuds de correspondances et aux pôles d'échanges qui centralisent le trafic voyageur. Concrètement, il faut faciliter le passage d'un moyen de transport à un autre, en focalisant les efforts et les améliorations sur le concept d'intermodalité.

Les besoins des voyageurs et la volonté des autorités organisatrice accompagnent cette tendance et leurs attentes en termes d'intermodalité sont omniprésentes et grandissantes.

L'intermodalité représente aujourd'hui un véritable défi pour les transports publics.

1. Contexte et enjeux du groupe Keolis

Conscient de l'importance de ces enjeux, Keolis participe activement au développement de l'intermodalité.

Keolis a déjà mis en œuvre de nombreuses actions comme la coordination des offres de transport, des correspondances et des horaires (notion de correspondances garanties), harmonisation des tarifs dans le cadre de la billettique (notion de tarification intégrée) ou encore, la concentration de l'information aux voyageurs dans les centres d'échanges (information multimodale, dynamique et en temps réel).

L'ensemble de ces éléments vise à améliorer le confort des voyageurs et à promouvoir l'intermodalité.

Les directions de la SNCF et du groupe Keolis ont marqué leur volonté de développer une synergie d'exploitation et d'actions afin de mettre leurs compétences et savoir-faire historique en commun et améliorer le service des voyageurs en termes d'intermodalité.

¹ GOULET-BERNARD Sandrine et GOLIAS Ronan [1997]

En effet, cette position privilégiée avec la SNCF permet à Keolis de d'envisager des synergies au développement de l'intermodalité. Afin d'affirmer cette volonté d'action, un partenariat a été signé entre les groupes Keolis, Effia et SNCF.

2. Les objectifs du projet

Dans ce contexte, cette étude consiste à créer un modèle d'analyse des performances intermodales afin, d'une part, d'analyser l'état actuel de la situation, comme base de travail, et, d'autre part, d'identifier les spécificités et qualités intermodales des pôles d'échanges.

3. Les problématiques

Quelle méthodologie suivre afin de créer et de mettre en pratique un outil de diagnostic évaluant la qualité de l'intermodalité entre les opérateurs SNCF et Keolis ?

Comment identifier, mesurer et évaluer les mesures et actions informationnelles qui favorisent l'intermodalité entre le réseau SNCF et le réseau TC de Keolis ?

Quelles pistes d'actions peut-on mettre en place sur les pôles d'échanges afin d'améliorer la mobilité des voyageurs ?

Comment construire un diagnostic formalisé applicable à toute forme de site ?

Comment dégager des données quantifiables (notes d'évaluation) d'un état des lieux factuel et subjectif ?

Quel niveau d'amélioration pour quelle priorité d'action ?

4. La méthodologie de travail

Afin de répondre au mieux à ces problématiques, ce projet a été élaboré à partir d'une méthodologie de travail basée sur la confrontation de la théorie à l'expérience du terrain. Lors de sa conception, le modèle a été régulièrement appliqué au terrain afin de le tester.

Cette méthodologie est composée de 4 phases :

- Elaboration du modèle d'analyse
- Test et application du modèle d'analyse
- Analyse des résultats et interprétations
- Constats et critiques du modèle : ajustements et améliorations

5. La méthodologie de l'élaboration du modèle d'analyse

La conception du modèle est composée de trois étapes, dans un premier temps, il faut créer un outil de recueil de l'information sur le site étudié, dans un deuxième temps, il faut définir une méthode de mesure pour analyser ces éléments d'information et enfin en déduire un système d'évaluation afin d'identifier des résultats concrets, chiffrés et exploitables.

La méthodologie qui va être suivie consiste à identifier, mesurer et évaluer les mesures et actions informationnelles qui favorisent l'intermodalité entre le réseau SNCF et le réseau TC de Keolis.

✓ **Identifier** : élaboration d'une grille d'état des lieux (Qualitative)

Réalisation d'une grille d'état des lieux des gares SNCF afin d'identifier les services et les moyens disponibles proposés aux voyageurs.

✓ **Mesurer** : compte et mesure de l'information recueillie (Quantitatif)

Création d'une méthode de mesure des informations sur la base d'un cahier des charges afin d'obtenir une base de travail de l'analyse du site. Création d'un fichier Excel afin de recueillir l'ensemble des données.

✓ **Evaluer** : analyse et évaluation des informations

Création d'un fichier Excel afin de traiter l'information et aboutir à des résultats chiffrés et exploitables. L'exploitation des résultats doit permettre de dégager une proposition de plan d'action d'amélioration de l'intermodalité sur le site.

Les méthodologies de travail et d'analyse ont induit de nombreuses modifications et a abouti à la réalisation de plusieurs versions du modèle d'analyse. L'évolution de cette conception peut être présentée en deux phases d'élaboration. Ce document vise à présenter et comparer ces deux phases de travail.

Dans une première partie, nous verrons comment les problématiques du sujet ont été abordées par la modélisation. Cette approche va permettre de prendre en compte l'ensemble des informations disponibles sur le site, de convertir ces données qualitatives en valeurs quantitatives et d'obtenir des résultats d'une grande précision.

Nous verrons que la précision de ce modèle d'analyse va induire une certaine complexité et rendre difficile l'exploitation des résultats.

En tenant compte de ces constats, nous nous intéresserons dans une seconde partie à un modèle simplifié qui se focalisera sur les informations essentielles du pôle d'échanges. Ce modèle sera un diagnostic des éléments fondamentaux de l'intermodalité.

En se concentrant sur les fondamentaux de l'intermodalité, nous verrons que ce modèle gagne en efficacité.

Enfin, nous concluons sur ces deux approches de l'analyse de l'intermodalité en s'intéressant aux avantages et aux limites de la méthodologie, de la conception et de l'application de ces deux modèles.

B. Conception du premier modèle

1. Elaboration du premier modèle d'analyse

La première étape consiste à créer un outil de recueil de l'information sur le site étudié. Cet outil doit être précis, complet et transposable afin qu'il soit applicable à n'importe quel site. Sa forme doit être proche de celle d'un état des lieux.

a. La grille d'état des lieux

Première ébauche

Afin de réaliser cette grille d'état des lieux il faut comprendre le fonctionnement d'un pôle d'échanges, les interactions des différents acteurs du site et les attentes du voyageur. Dans ce but, trois démarches complémentaires ont été abordées, prendre connaissance de la littérature liée à ce projet, rencontrer des responsables opérationnels et se rendre sur le terrain.

Plusieurs ouvrages et documents de travail ont servi de base à la réalisation de la grille d'état des lieux. Je me suis particulièrement intéressé aux études déjà réalisées sur ce thème² et aux documentations internes du groupe Keolis³.

Un ouvrage publié par la Fédération des Maires des Villes Moyenne (FMVM), avec la participation de la SNCF, intitulé « Intermodalité et pôles d'échanges », a largement enrichi la réalisation de mon travail (GIBOURDEL Nicole [2002]).

La conception de la grille d'état des lieux a également été enrichie à partir d'entretiens avec des responsables proches du terrain qui connaissent parfaitement les sites étudiés et les problématiques de l'intermodalité. J'ai rencontré deux collaborateurs de la filiale Keolis Lyon exploitant le réseau TCL : Serge Thierry, chef du pôle intermodal de Vaise et Stéphane Guillemain, chef de projet de développement de l'intermodalité.

La documentation et les entretiens ont permis de préparer l'étude du terrain et de concevoir une première ébauche de grille d'analyse des pôles d'échanges. Cette première grille tente de répondre à trois questions que peut se poser un voyageur qui découvre un pôle d'échanges :

Où ? Quand ? Comment ?

Cf. Annexe 1 : « Méthodologie du recueil de l'information sur le terrain ».

Afin de rendre compte de la réalité et de recueillir un maximum d'informations, cette première grille a été utilisée sur plusieurs sites de différentes tailles. L'étude du terrain a été composée de l'analyse des gares SNCF de Lyon Part Dieu, Perrache, Gorge de loup, Vaise, Vénissieux et Saint Paul.

L'étude du terrain a été essentielle dans la conception de la grille d'état des lieux. De plus, la diversité des sites de l'agglomération lyonnaise a permis de prendre connaissance et d'intégrer dans la grille les nombreuses spécificités présentes sur un pôle d'échanges.

² COLLOMB Séverine [2002]

³ Groupe de travail VIA GTI [1998]

Seconde ébauche

L'état des lieux du pôle d'échanges doit être formalisé. La grille va être organisée autour de huit thèmes :

- Données générales
- Offre de transport
- Accessibilité
- Accueil et prise en charge
- Information
- Signalétique
- Distribution de titre de transport
- Confort et sécurité

Cf. Annexe 2 : « Grille d'état des lieux d'un pôle d'échanges »

Cette forme d'analyse du pôle d'échanges permet de recueillir une information précise et complète mais l'analyse est subjective et les données sont qualitatives. Cette analyse doit permettre d'obtenir des résultats exploitables, il faut donc faire tendre les données qualitatives vers des résultats quantitatifs. Afin de compléter l'état des lieux nous allons définir une méthode de mesure.

b. La méthode de mesure

L'un des objectifs principaux de cette étude des pôles d'échanges est d'obtenir des résultats exploitables. La grille d'état des lieux doit permettre d'établir une échelle de mesure de l'ensemble des constatations faites sur le terrain.

L'intégration d'un système de mesure et d'évaluation à la grille d'état des lieux va permettre d'obtenir des résultats chiffrés, de réaliser une comparaison des sites et d'identifier les bonnes et mauvaises pratiques.

Avec cet apport, l'étude du site prend 3 dimensions :

- description du site (données qualitatives)
- mesure du site (données quantitatives)
- évaluation du site (résultats chiffrés)

La mesure du site est réalisée pour l'essentiel à partir des critères de présence, de quantité et de distance :

- Présence ou pas de l'élément sur le site (point information, téléphone...).
- Nombre d'éléments en place sur le site (ligne de bus, agent d'accueil...).
- Distance de l'élément par rapport au site (agence commerciale TC, réseau TC...).

Critères de présence : Les services disponibles sur le site.

☐ Police/gendarmerie	☐ Poste de secours	
☐ PC local	☐ Vidéosurveillance	
☐ Espaces services	☐ Poste	☐ DAB
☐ Vente de journaux	☐ Alimentations	☐ Autres commerces
☐ Téléphones	☐ Toilettés	☐ Poubelles
☐ Mobilier d'attente	☐ Espaces verts	

Figure 1 : Les services disponibles sur le site – Grille d'état des lieux

Critères de quantité : les effectifs des agents présents sur le site.

Effectifs	En gare	A l'extérieur
Agent d'accueil		
Agent commercial		
Agent de sécurité		
Accompagnateur PMR		

Tableau 1 : Les agents présents sur le site – Grille d'état des lieux

Critères de distance : L'accessibilité des modes de transports.

Accessibilités	Distances
Bâti SNCF – Réseau TC lourd (Métro ou tram)	
Bâti SNCF – Réseau TC bus urbain	
Bâti SNCF – Réseau TC bus interurbain	

Tableau 2 : L'accessibilité sur le site – Grille d'état des lieux

Pour certains des critères de l'état des lieux, la mise en place de ce système de mesure représente une réelle difficulté.

Problématique de la mesurabilité des constatations

La mesure des critères de l'état des lieux est confrontée à deux difficultés qu'il nous faut corriger :

- Les méthodes de mesures sont multiples et peuvent déboucher sur des résultats contradictoires.
- La mesure de critères purement qualitatifs donc non quantifiables.

Nous allons particulièrement nous intéresser à trois évaluations qui posent problème, celle de l'accessibilité, celle de l'information et celle de la signalétique.

La mesure de l'accessibilité

Distance & temps de parcours entre deux modes

Les temps de parcours et la distance entre deux modes de transport peuvent être mesurés de multiples façons, de fait, la comparaison de site à site est difficilement exploitable. Il faut donc établir un modèle d'évaluation type qui permettra d'obtenir des résultats cohérents et comparables.

Pour analyser l'accessibilité du site, la distance en mètres a été préférée à une évaluation en temps de parcours.

Distance et interdistance

La mesure de la distance séparant la gare SNCF et le réseau TC est double, il faut tenir compte, d'une part, de la mesure sur plat (distance horizontale) et d'autre part du nombre de niveaux (distance verticale).

Afin de tenir compte de l'ensemble des déplacements types d'un voyageur, ce schéma d'analyse est établi sur les interdistances qui séparent les différents points focaux du site étudié :

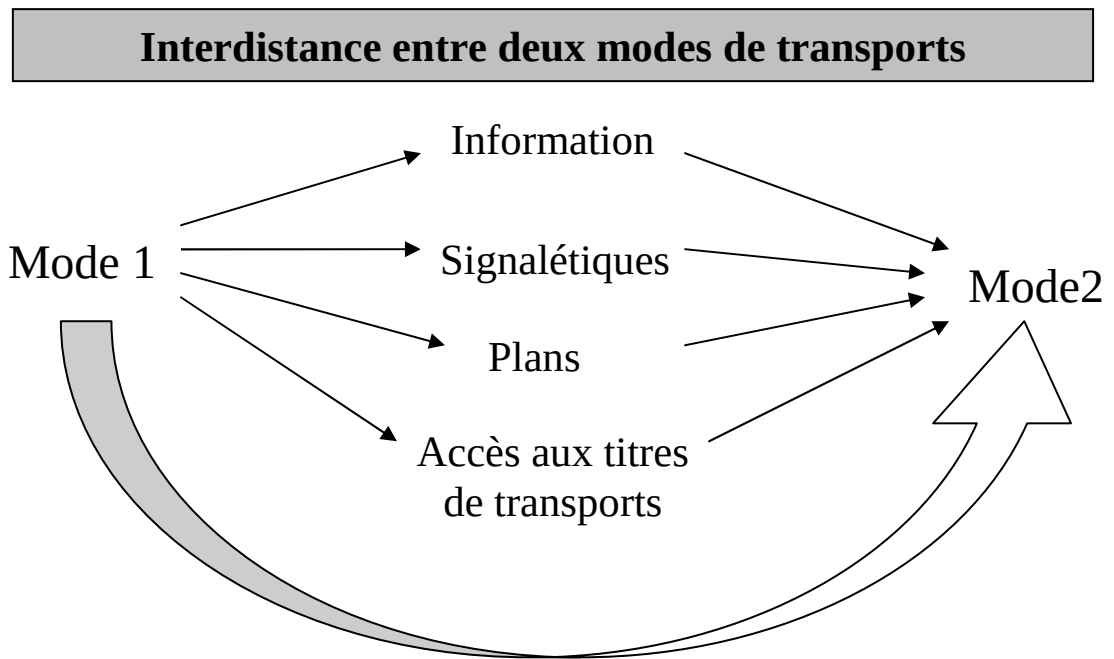


Figure 2 : Les interdistances entre deux modes de transports

La prise en compte de l'ensemble des déplacements d'un voyageur passant d'un mode de transport à un autre étant trop complexe, cette analyse retient la chaîne de déplacements suivante :

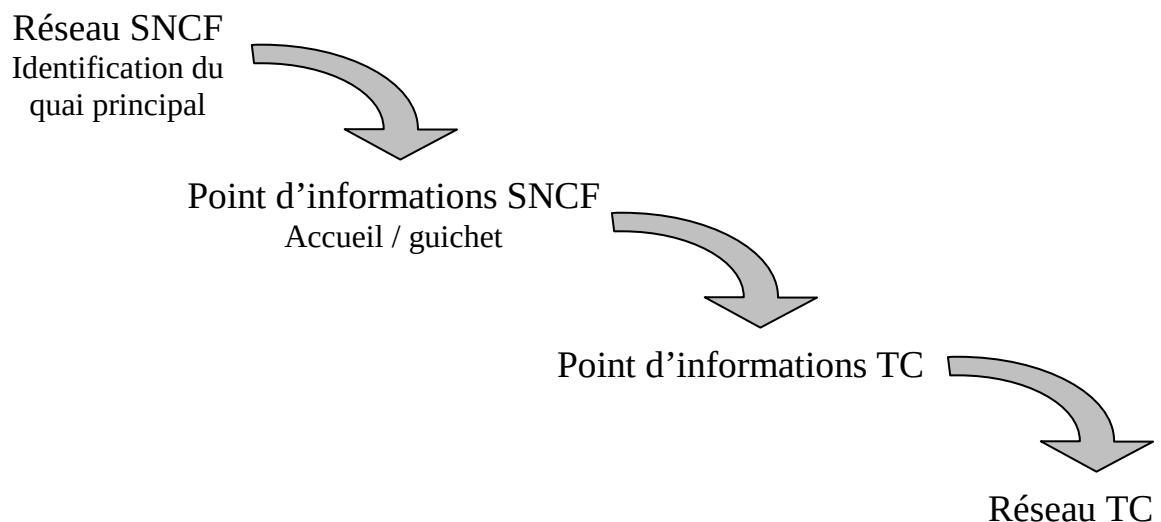


Figure 3 : La chaîne de déplacement du voyageur

Cette analyse prend en compte l'hypothèse suivante : le voyageur ne passe pas forcément par l'ensemble de ces points focaux et se déplace directement d'un point à un autre.

La prise en compte dans la grille d'état des lieux, d'une part, des distances horizontales et verticales et, d'autre part, des interdistances, est présentée sous la forme du tableau suivant :

Déplacement voyageur		Distances (en mètres)			
		Quai n°1	Info SNCF	Info TC	Réseau TC
Niveaux	Quai n°1				
	Info SNCF				
	Info TC				
	Réseau TC				

Tableau 3 : Les déplacements des voyageurs – Grille d'état des lieux

Pour rendre compte de l'intérêt de cette méthode, la partie suivante présente en détail le fonctionnement de la mesure de l'accessibilité et les principaux éléments de calculs.

Le fonctionnement de la méthode de mesure

L'évaluation de l'accessibilité sera établie sur la base d'un site fictif qui est présenté dans le schéma suivant :

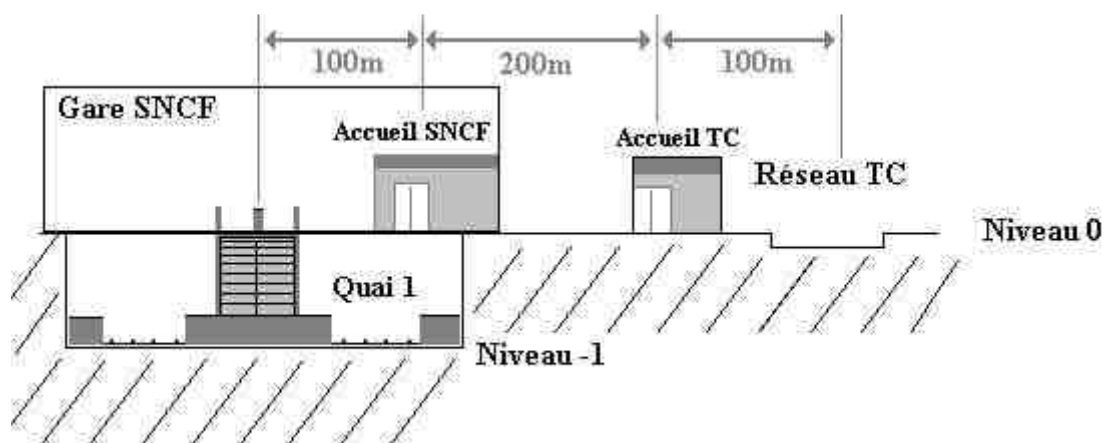


Figure 4 : Schéma du site

Le tableau ci-dessous présente les mesures des distances et des niveaux entre les principaux points de déplacements du site fictif.

Déplacement voyageur		Distances (en mètres)			
		Quai n°1	Info SNCF	Info TC	Réseau TC
Niveaux	Quai n°1		100	300	400
	Info SNCF	1		200	300
	Info TC	1	0		100
	Réseau TC	1	0	0	

La lecture de ce tableau est double. Les données grisées, en haut à droite, correspondent aux valeurs des interdistances en mètres et les données sur fond blanc, en bas à gauche, correspondent aux étages du site.

A partir de ces données, nous pouvons calculer l'interdistance moyenne :

Nombre d'interdistances	6
Somme des interdistances	1400
Interdistance moyenne	233

Afin de rendre compte de la dimension verticale du site, il faut intégrer les données des niveaux à la mesure. Les distances sont donc calculées au prorata des niveaux. Nous avons établi cet impact à partir de la formule suivante :

$$S = [\text{Distance} \times (\text{Niveau} + 1)]$$

Ce calcul permet d'obtenir des données qui intègrent les distances horizontales et verticales. Elles sont retranscrites dans le tableau suivant :

Interdistances au prorata des niveaux				
Coef. S	Quai n°1	Info SNCF	Info TC	Réseau TC
Quai n°1		200	600	800
Info SNCF			200	300
Info TC				100
Réseau TC				

Comme précédemment, nous calculons l'interdistance moyenne au prorata des niveaux.

Pondération par rapport aux niveaux	
Nombre d'interdistances	6
Somme des interdistances	2200
Interdistance moyenne pondérée	367

L'exploitation des résultats

Les résultats les plus significatifs correspondent :

- A la **distance totale** de déplacement entre le mode 1 et le mode 2 : dans le tableau, cette donnée correspond à la distance entre le quai 1 et le réseau TC (**en rouge**).
- Aux interdistances linéaires (**en bleu**) :
 Quai - info SNCF
 Info SNCF – info TC
 Info TC – Réseau TC

La somme des distances linéaires correspond au déplacement complet qui suit la logique suivante :

Quai 1 – Info SNCF – Info TC – Réseau TC

- Au calcul de l'interdistance moyenne au prorata des niveaux qui permet d'identifier un **coefficient de pénibilité** d'accès au réseau TC, plus ce coefficient est fort plus la correspondance est longue et difficile.
- A l'**indicateur de détour** qui correspond au rapport entre la distance totale (entre le mode 1 et le mode 2) et la distance linéaire totale (somme des interdistances linéaires).

Nous allons voir à travers trois exemples de sites particuliers que cette méthode de mesure est applicable à toute forme de structure et permet de tenir compte de cette différenciation.

Exemple d'un site plat et long

Déplacement voyageur		Distances (en mètres)			
		Quai n°1	Info SNCF	Info TC	Réseau TC
Niveaux (VA)	Quai n°1		300	600	900
	Info SNCF	0		300	600
	Info TC	0	0		300
	Réseau TC	0	0	0	

Résultats :

- Distance Totale (DT) : **900**
- Interdistance Moyenne (IDM) : **500**
- Interdistance Moyenne Pondérée (IDMP) : **500**
- Indicateur Détour (ID): **1**

Exemple d'un site à 3 étages

Déplacement voyageur		Distances (en mètres)			
		Quai n°1	Info SNCF	Info TC	Réseau TC
Niveaux (VA)	Quai n°1		100	200	300
	Info SNCF	1		100	200
	Info TC	2	1		100
	Réseau TC	3	2	1	

Résultats :

- Distance Totale (DT) : **300**
- Interdistance Moyenne (IDM) : **167**

- Interdistance Moyenne Pondérée (IDMP) : **500**
- Indicateur Détour (ID): **1**

Exemple d'un site qui impose un détour pour accéder à un point d'information.

Déplacement voyageur		Distances (en mètres)			
		Quai n°1	Info SNCF	Info TC	Réseau TC
Niveaux (VA)	Quai n°1		100	450	450
	Info SNCF	0		350	50
	Info TC	0	0		300
	Réseau TC	0	0	0	

Résultats :

- Distance Totale (DT) : **450**
- Interdistance Moyenne (IDM) : **283**
- Interdistance Moyenne Pondérée (IDMP) : **283**
- Indicateur Détour (ID): **1.67**

Synthèse des résultats

Exemples	Ex 1	Ex 2	Ex 3
Spécificités	Plat et Long	Plusieurs niveaux	Détour
Distance Totale	900	300	450
InterDistance Moyenne	500	167	283
InterDistance Moyenne Pondérée	500	500	283
Indicateur de Détour	1	1	1.67

A partir de ces résultats, la spécificité des sites est prise en compte dans l'analyse et la comparaison est possible.

Cette méthode de mesure de l'accessibilité est précise et complète. Elle permet de prendre en compte les principaux déplacements du voyageur et la diversité de structures des sites étudiés.

Mesure de la qualité de l'information

Cette mesure induit deux difficultés. La première est relative à la diversité des éléments d'informations et la seconde à la mesure du niveau de qualité de l'information.

Les éléments d'informations sont multiples, d'une part, sur leur base : plan de ville, plan de quartier, plan de secteur ; et, d'autre part, sur leur contenu : nom des rues, réseau TC, points d'arrêts et les points d'informations.

Il faut donc différencier ces éléments en déterminant des types d'informations dans une classification de référence, ainsi une information quelconque sur le terrain correspondra à un type d'information dans la base de référence.

Chaque élément d'information de cette base de référence doit être composé d'un visuel (photographie) et d'une description des principales composantes, comme le montre l'exemple ci-dessous :

Plan de site



Gare de Perrache - Lyon

Ce type de plan correspond à une vue en coupe du site qui donne une information locale et précise. Il doit surtout indiquer les éléments internes comme les points d'informations et le positionnement des différents modes de transports accessibles sur le site.

Figure 5 : Illustration du plan de site – Typologie des plans d'orientation

Cf. Annexe 3 : « La typologie des plans d'orientation ».

Cette typologie de référence qui différencie clairement les éléments d'informations permettra une identification simplifiée et précise de l'information sur le terrain.

La mesure de ces éléments d'informations repérés sur le terrain sera composée de deux critères la quantité et la distance et différenciera trois « lieux », dans la gare, à l'extérieur et sur le réseau TC (abribus, couloir de métro).

Accès à l'information TC						
Types D'informations	En gare		A l'extérieur		Réseau TC	
	Qté	Distance	Qté	Distance	Qté	Distance
Plan du site						
Plan du quartier						
Plan de la ville (TC)						
Plan d'agglomération (TC)						
Plan du réseau TC lourd						
Orientation spatiale						

Tableau 4 : Informations disponibles sur le site – Grille d'état des lieux

La mesure de l'information doit également tenir compte de la qualité des éléments présents sur le terrain. La seconde difficulté est donc de réussir à déterminer si l'information est de bonne ou de mauvaise qualité.

La qualité de l'information est subjective et donc difficilement mesurable, nous allons nous intéresser à sa localisation sur le site. Pour mesurer la localisation de l'information, quatre critères ont été retenus :

- La localisation par rapport au flux principal des voyageurs (quai, hall central)
- La localisation par rapport au flux secondaire des voyageurs (hall secondaire, salle d'attente, passerelle, souterrain)
- Le niveau d'exposition de l'information (lisibilité, éclairage)
- L'isolement de l'information sur le site (excentrée, cachée)

Chaque critère est évalué à partir d'une note⁴ de 1 à 5.

Localisation	Flux principal
Plan du site	1 [] [] [] [] [] 5
Plan du quartier	1 [] [] [] [] [] 5
Plan de la ville (TC)	1 [] [] [] [] [] 5
Plan d'agglomération (TC)	1 [] [] [] [] [] 5
Plan du réseau TC lourd	1 [] [] [] [] [] 5
Orientation spatiale	1 [] [] [] [] [] 5

Tableau 5 : Localisation de l'information sur le site – Grille d'état des lieux

Mesure de la qualité de la signalétique

La diversité des indicateurs induit une certaine difficulté d'interprétation des résultats.

- Le nombre d'indicateur signalétique
- Le type d'informations
- Le format et la taille de la signalétique
- La lisibilité (couleur, sonore...)
- La disponibilité (ponctuelle/continue)

Une première méthode de mesure de la signalétique a été établie dans le but de prendre en compte l'ensemble de ces éléments. Cette méthode n'a pas été retenue du fait de sa complexité. Elle est présentée en annexe 4.

Cf. Annexe 4 : « Première méthode d'évaluation de la signalétique ».

⁴ Remarque : le zéro n'est pas inclus dans la notation pour des raisons mathématiques qui seront expliquées plus loin (Cf. : création d'un outil d'évaluation).

Comme pour les éléments d'informations, l'ensemble des critères doit être repéré au préalable à partir de photographies prises sur le terrain. Il faut donc créer une typologie de la signalétique.

Dans la même problématique de mesure de la qualité que précédemment, cette typologie sera organisée à partir de plusieurs critères d'évaluation. Nous allons nous intéresser à la forme et au fond de la signalétique.

La forme de la signalétique :

- taille
- position
- couleur

Le fond de la signalétique :

- dédiée
- groupée
- propre et non dégradée
- à jour

Chaque critère sera lié à des propositions de réponses, comme le présentent les deux tableaux suivants :

Taille	Petite	Moyenne	Grande
Position verticale	Au sol	Au milieu	En hauteur
Position horizontale	Excentrée	Latérale	Centrée
Couleur	Froide	Medium	Vive/Chaude

Dédiée	Non	Oui
Groupée	Non	Oui
A jour	Non	Oui
Propre et non dégradée	Non	Oui

Ces propositions de réponses seront illustrées dans la typologie, comme le montre l'exemple ci-dessous :

Critères de Taille

Petite



Moyenne



Grande



Figure 6 : Critère de taille – Typologie de la signalétique

Cette typologie permet d'identifier clairement la nature, le fond et la forme de la signalétique et d'en déduire une mesure de son niveau de qualité.

Cf. Annexe 5 : « La typologie de la signalétique ».

Dans le but d'affiner cette mesure, on différencie trois localisations de la signalétique :

- Les quais
- Les couloirs, passerelles et souterrains
- Le hall central du bâti SNCF

Localisation de la signalétique									
Critères	Quais			Couloir passerelle/souterrain			Hall central Bâti SNCF		
Taille	T1	T2	T3	T1	T2	T3	T1	T2	T3
	petite	moyenne	grande	petite	moyenne	grande	Petite	moyenne	grande
Position Verticale	PV1	PV2	PV3	PV1	PV2	PV3	PV1	PV2	PV3
	au sol	milieu	hauteur	au sol	milieu	hauteur	au sol	milieu	hauteur
Position Horizontale	PH1	PH2	PH3	PH1	PH2	PH3	PH1	PH2	PH3
	excentré	latérale	Centré	excentré	latérale	centré	excentré	latérale	centré
Couleur	C1	C2	C3	C1	C2	C3	C1	C2	C3
	froide	medium	vive	froide	medium	vive	froide	medium	vive

Tableau 6 : Signalétiques présentes sur le site – Grille d'état des lieux

L'ensemble de ces méthodes de mesure complète la grille d'état des lieux qui devient un véritable outil d'analyse.

L'importante évolution de cet outil de travail impose un changement d'appellation. La grille d'état des lieux et de mesure devient **un diagnostic d'un pôle d'échanges**.

Cf. Annexe 6 : « Diagnostic d'un pôle d'échange ».

En complément de ce diagnostic, il faut créer un outil d'évaluation afin d'exploiter les informations et les mesures prises sur le terrain et aboutir à un résultat.

c. Création d'un outil d'évaluation

Pour réaliser l'évaluation du diagnostic des pôles d'échanges il faut créer un fichier Excel qui va reprendre chaque critère et les informations recueillies pour les analyser.

Conception du fichier Excel

Le fichier d'analyse est construit sur la même structure que le document de travail qui sert à collecter les informations. Chacun des thèmes de l'analyse est reporté sur une feuille de calcul où seront saisies les données récoltées par le biais du document de travail.

- Données générales
- Accessibilité
- Accessibilité PMR
- Accueil
- Information
- Signalétique
- Distribution

Le thème de l'accessibilité est décomposé en deux parties, la problématique de l'accessibilité des PMR étant primordiale, elle est traitée dans une partie à part entière.

Le thème du confort et de la sécurité étant purement qualitatif n'est pas pris en compte dans l'évaluation. Rappelons que l'état des lieux enregistre uniquement la présence ou non d'un élément sur le site et qu'une simple somme des éléments disponibles sur le site ne correspondrait pas à une réelle évaluation de ce thème.

L'évaluation de chaque thème correspond à une note sur 20. Cette note est fonction de coefficients et d'indices calculés à partir des données recueillies. Les coefficients et indices sont construits à partir d'hypothèses de travail.

Evaluation de l'accessibilité

La feuille de calcul du thème de l'accessibilité reprend les données du diagnostic sous le même format comme l'illustre le tableau ci-dessous qui est extrait de l'analyse du pôle d'échanges de La Part Dieu à Lyon.

Déplacement voyageur		Distances (en mètre)			
		Quai n°1	Info SNCF	Info TC	Réseau TC
Niveaux (VA)	Quai n°1		100	200	200
	Info SNCF	1		200	150
	Info TC	1	0		50
	Réseau TC	1	0	0	

Tableau 7 : Evaluation de l'accessibilité - pôle d'échanges de La Part Dieu à Lyon

L'ensemble des calculs présentés précédemment (mesures de l'accessibilité) est réalisé à partir de cette feuille de calcul. Ces indicateurs sont présentés dans le tableau ci-dessous extrait de l'analyse du pôle d'échanges de La Part Dieu à Lyon.

Calculs des indicateurs	
Longueur totale du linéaire	350
Longueur : quai - réseau TC	200
Nombre d'interdistances	6
Somme des interdistances	900
Interdistance moyenne (IDM)	150
Indicateur de détour (ID)	1,75
Interdistance moyenne pondérée (IDMP)	233

Tableau 8 : Indicateurs de l'accessibilité - pôle d'échanges de La Part Dieu à Lyon

L'évaluation de l'accessibilité va être établie à partir de ces indicateurs. Elle sera composée de trois éléments :

- un coefficient de pénibilité horizontale
- un coefficient de pénibilité verticale
- une note globale

Le coefficient de pénibilité horizontale est fonction de l'interdistance moyenne (IDM) et de l'indicateur de détour (ID). Le calcul est le suivant :

$$\text{Coeff. Pénibilité Horizontale} = (\text{IDM} \times 3 \times \text{ID}) / 100$$

Le coefficient de pénibilité verticale est fonction de l'interdistance moyenne (IDM) et de l'interdistance moyenne pondérée par les niveaux (IDMP). Le calcul est le suivant :

$$\text{Coeff. Pénibilité Verticale} = (\text{IDMP} - \text{IDM}) / 100$$

Pour reprendre l'exemple de l'analyse du pôle d'échanges de La Part Dieu, les résultats de ces deux coefficients sont les suivants :

Ratios de l'accessibilité	
Coeff. de pénibilité horizontale	8
Coeff. de pénibilité verticale	1

Tableau 9 : Ratios de l'accessibilité - pôle d'échanges de La Part Dieu à Lyon

La note globale est fonction de ces deux coefficients de pénibilité.

Le calcul de la note globale est le suivant⁵ :

$$\text{Note Globale} = \text{Note maxi} - 1/2 (\text{CPH} + \text{CPV})$$

Cette note globale correspond à l'évaluation de la synergie intermodale de l'accessibilité du pôle d'échanges. Ce résultat est présenté dans la feuille de calcul sous la forme suivante :

Synergie de l'accessibilité	15/20
------------------------------------	--------------

Tableau 10 : Résultat de l'évaluation de l'accessibilité - pôle d'échanges de La Part Dieu à Lyon

Evaluation de l'accessibilité PMR

Cette évaluation est construite sur la même base que celle de l'accessibilité. Elle est également composée de deux coefficients de pénibilité et d'une note globale.

Les coefficients de pénibilité des PMR (CPHPMR et CPVPMR) sont calculés avec les mêmes formules que ceux de l'accessibilité.

Les résultats sont présentés sous le même modèle que précédemment :

Ratios de l'accessibilité PMR	
Coeff. de pénibilité horizontale	13
Coeff. de pénibilité verticale	1

Tableau 11 : Ratios de l'accessibilité PMR - pôle d'échanges de La Part Dieu à Lyon

La note globale est fonction des écarts (ECPH et ECPV) entre les coefficients de pénibilité de l'accessibilité (CPH et CPV) et les coefficients de pénibilité des PMR (CPHPMR et CPVPMR). Cette note est redressée par une variable (MDPMR) qui est fonction des moyens disponibles sur le site pour les PMR (ascenseur et rampe d'accès).

$$\text{Note Globale} = \text{Note maxi} - 1/2 (\text{ECPH} + \text{ECPV}) + \text{MDPMR}$$

Dans l'analyse du pôle d'échanges de La Part Dieu à Lyon, le résultat de l'évaluation de l'accessibilité PMR est le suivant :

Synergie de l'accessibilité PMR	17/20
--	--------------

Tableau 12 : Résultat de l'évaluation de l'accessibilité PMR - pôle d'échanges de La Part Dieu à Lyon

⁵ Cette note est sur 20 mais la base du calcul est construite sur un maximum de 19, car même avec de très bons résultats l'accessibilité d'un site ne peut pas être parfaite, de fait, la note 20 n'est pas inclut dans cette évaluation.

Evaluation de l'accueil

La note de l'évaluation de l'accueil est construite à partir de trois composantes :

- les agents
- les points d'informations (agence commerciale et point d'accueil)
- les spécificités de l'accueil

Chaque composante correspond à une note.

La première composante relative aux agents est fonction de la présence ou non d'un agent dans la gare. On identifie 4 types d'agents (chacun 1 point). Lorsqu'un agent est présent sur le site, les points sont comptabilisés et la note correspond au cumul de ces points.

La composante des points d'information est construite sur le même modèle. Notons, que la présence d'une agence commerciale sur le site enregistre le plus grand nombre de point (3 points). De même, la présence d'un point contact est mieux évaluée (2 points) que celle d'un simple point d'accueil (1 point).

Les spécificités de l'accueil sont fonctions de la proximité des agences TCU et SNCF, de la synchronisation des jours et des horaires d'ouverture de ces deux agences et des synergies de travail et de compétences du personnel TC et SNCF présent sur le site. A chacun de ces 5 critères correspond 2 points qui sont cumulés pour obtenir la note de cette composante.

La note globale de l'évaluation est le cumul des notes des trois composantes.

Synergie de l'accueil	/20
agents	/4
points d'informations	/6
spécificités de l'accueil	/10

Tableau 13 : Résultat de l'évaluation de l'accueil

Evaluation de l'information

La note de l'évaluation de l'information est fonction de la présence des éléments d'information sur le site.

Elle correspond au rapport entre les éléments disponibles sur le site étudié et l'ensemble des éléments considérés dans l'évaluation.

Synergie de l'information	/20
Nombre d'élément présent en gare	?
Nombre d'éléments considérés	11
Evaluation de l'information	?/11

Tableau 14 : Résultat de l'évaluation de l'information

Ce résultat (?) est ensuite ramené sur une base 20 pour obtenir la note de l'évaluation de l'information.

Evaluation de la signalétique

La note de l'évaluation de la signalétique est fonction des 7 critères de forme et de fond évoqués précédemment (mesure de la signalétique). A chacun de ces 7 critères correspond un nombre de points. Ces points sont répartis comme suit :

Synergie de la signalétique	/20
<i>La forme</i>	/12
La taille	/4
La position	/4
La couleur	/4
<i>Le fond</i>	/8
Dédiée	/2
Goupée	/2
Propre et non dégradée	/2
A jour	/2

Tableau 15 : Résultat de l'évaluation de la signalétique

Le cumul des points représente un total de 20, le résultat obtenu correspond directement à la note sur 20.

Evaluation de la distribution

La note de l'évaluation de la distribution de titres de transport est fonction de deux critères :

- La localisation des moyens de distributions TCU
- La synergie des moyens de distributions TCU et SNCF

Le critère de localisation des moyens de distributions TCU est évalué à partir des distances et du positionnement des différents moyens.

Des coefficients sont attribués aux lieux et aux moyens de distribution.

Coeff. de lieux		Coeff. de moyens	
En gare	4	Agence commerciale	4
A l'extérieur	2	DAT	2
Réseau TC	1	Points de vente	2

Tableau 16 : Les coefficients de lieux et de moyens de distribution

On calcule un ratio qui est donc fonction du type de moyens de distribution présents sur le site, de sa distance et de sa localisation. Ce ratio qui est converti en nombre de points (maximum 5) correspond à l'évaluation du critère de localisation.

Le critère de la synergie des moyens de distributions TCU et SNCF est lié aux spécificités de proximité de ces moyens sur le site.

Les agences commerciales TCU et SNCF :

- ✓ sont très proches (1 point).
- ✓ ont un local en commun (2 points).

Les distributeurs automatiques de titres :

- ✓ sont très proches (1 point).
- ✓ sont côte à côte (2 points).

Les points de ventes dépositaires :

- ✓ sont très proches (1 point).
- ✓ sont communs (2 points).
- ✓

Le nombre maximum de points est de 6 et le résultat obtenu est converti en une note sur 15. L'évaluation de la synergie est présentée dans la feuille de calculs sous la forme suivante :

Spécificités de la distribution		
	Oui/Non	Points
Agences commerciales :		
Grande proximité		1
Locaux en commun		2
Distributeurs Auto de Titres :		
Proche		1
Côte à côte		2
Points de ventes		
Proche		1
En commun		2
Nombre total de points		6
Evaluation de la synergie		/15

Tableau 17 : Évaluation des spécificités de la distribution

La note d'évaluation de la distribution correspond à la somme des critères de localisation et de synergie des moyens de distribution.

Synergie de la distribution	/20
Evaluation des synergies	/15
Evaluation de localisation	/5

Tableau 18 : Résultat de l'évaluation de la distribution

Evaluation globale du pôle d'échanges

Les résultats sont présentés sur deux feuilles de calcul.

La première feuille de calcul regroupe les ratios et coefficients de chaque critère, comme l'illustre le tableau ci-dessous qui est extrait de l'analyse du pôle d'échanges de la gare de Vaise à Lyon.

Résultats des Ratios et Coefficients	
Ratios des données Générales	
Coeff. de disponibilité	21
Points de spécificités	9
Total par mode	30
Ratios de l'accessibilité	
Coeff. de pénibilité horizontale	5
Coeff. de pénibilité verticale	2
Ratios de l'accessibilité PMR	
Coeff. de pénibilité horizontale	7
Coeff. de pénibilité verticale	3
Ratios de l'accueil	
Personnel/voyageur	NR
Coeff. de proximité	8
Points de spécificités	8
Ratio de l'information	
Coeff. de proximité	94
Ratios de la signalétique	
Coeff. d'homogénéité	13
Ratios de distribution	
Coeff. de proximité	41
Points de localisation	2
Points de spécificités	5

Tableau 19 : Résultats des ratios et coefficients - pôle d'échanges de Vaise à Lyon

La seconde feuille de calcul reprend l'ensemble des évaluations de synergies et présente la note de l'évaluation globale du pôle d'échanges.

Le tableau ci-dessous est également extrait de l'analyse du pôle d'échanges de la gare de Vaise à Lyon.

Résultats de l'évaluation des synergies Pôle d'échanges de Vaise	
Synergie de l'accessibilité	16/20
Synergie de l'accessibilité PMR	15/20
Synergie de l'accueil	8/20
Synergie de l'information	11/20
Synergie de la signalétique	15/20
Synergie de la distribution	17/20
Synergie du pôle d'échanges	14/20

Tableau 20 : Résultats des synergies - pôle d'échanges de Vaise à Lyon

La note globale du pôle d'échanges est la moyenne des évaluations de chaque critère.

Ce système d'évaluation est proche d'une modélisation mais les hypothèses de calcul restent encore trop arbitraires. L'expérience du terrain déterminera si ces hypothèses de travail manquent ou non de fondement.

Cette méthode va être testée sur plusieurs sites et les calculs pourront être ajustés.

2. Application du premier diagnostic sur Lyon

Après plusieurs modifications et adaptations, le diagnostic doit encore être testé. Il va donc dans un premier temps être mis en pratique sur un nombre limité de sites.

Le diagnostic des pôles d'échanges a d'abord été appliqué sur les gares SNCF de l'agglomération lyonnaise.

Dans un second temps, le diagnostic a été mis en place sur la gare SNCF de Montluçon dans le cadre d'une réponse à appel d'offre de Keolis sur l'agglomération.

a. Application du diagnostic à Lyon

Pour des raisons évidentes de proximité et de gains de temps, ce sont des gares déjà étudiées qui ont été sélectionnées pour tester le diagnostic. Ce modèle d'analyse a été appliqué aux sites de Lyon Part Dieu, Perrache et Vaise.

Recueils de l'information

L'application du diagnostic se fait en deux étapes. La première étape consiste à étudier le terrain afin de rassembler les différentes informations nécessaires à la réalisation de l'évaluation. La seconde étape, consiste à rencontrer des responsables SNCF et ou Keolis du site afin de recueillir des informations qui ne sont pas directement perceptibles sur le terrain.

b. L'étude du terrain

L'étude du terrain est essentiellement consacrée à l'évaluation des éléments relatifs à l'accessibilité, à l'information, à la signalétique et à la distribution.

L'évaluation de l'accessibilité se fait in situ, il faut se mettre de façon très pragmatique à la place d'un voyageur qui découvre le pôle d'échanges et qui se déplace via les points d'informations de la SNCF et du réseau TC, afin de prendre en compte l'ensemble des déplacements possibles. La mesure est double puisqu'il faut tenir compte du voyageur "lambda" mais également des voyageurs à mobilité réduite.

L'évaluation de l'information et de la signalétique est réalisée à l'aide des typologies. La première étape consiste à identifier le type de plans et de signalétiques qui sont présents sur le site, puis nous déterminons le niveau de qualité de chacun des éléments en fonction de leur positionnement.

L'évaluation de la distribution consiste simplement à repérer quel moyen est disponible sur le site (agence commerciale, distributeur automatique de titres et point de vente dépositaire) et à quelle distance du hall de la gare SNCF, le point focal de référence, est situé chacun de ces moyens de distribution.

c. Entretien avec des responsables

Afin de recueillir les éléments d'informations qui ne sont pas identifiables sur le terrain, l'étude sur le site doit être complétée par un entretien avec des responsables. Cet entretien

permet d'obtenir les renseignements relatifs à l'offre de transport, à la fréquentation des voyageurs et aux personnels en place sur le site.

L'étude du terrain est statique, elle ne tient pas compte de l'évolution du site, ainsi certains éléments défaillants repérés et toutes autres évaluations négatives enregistrées le jour de l'étude peuvent être réparés ou modifiés dès le lendemain. Même si ce n'est pas le premier objectif, l'entretien est également l'occasion de prendre connaissance des projets en cours de réalisation et à venir et donc de tenir compte de l'évolution du site.

Les renseignements nécessaires à la réalisation du diagnostic sur les gares de Lyon ont été notamment obtenus lors d'un entretien avec Laurent Tabutiaux, responsable des gares, à la DDTER Rhône-Alpes de la SNCF.

3. Analyse des résultats de Lyon

Cette première application du diagnostic permet également de tester l'outil d'analyse conçu sur Excel.

Les données recueillies sur le terrain et lors de l'entretien sont saisies dans le fichier d'analyse du pôle d'échanges afin de générer les résultats chiffrés de cette étude.

Le tableau ci-dessous présente les principaux résultats de l'analyse du site de La Part Dieu à Lyon.

Résultats de l'évaluation des synergies Pôle d'échanges de Lyon Part Dieu	
Synergie de l'accessibilité	15/20
Synergie de l'accessibilité PMR	17/20
Synergie de l'accueil	4/20
Synergie de l'information	9/20
Synergie de la signalétique	9/20
Synergie de la distribution	13/20
Synergie du pôle d'échanges	11/20

Tableau 21 : Résultats des synergies - pôle d'échanges de La Part Dieu à Lyon

Le résultat global de l'évaluation des synergies intermodales du pôle d'échanges de la Part Dieu est assez moyen.

Le site enregistre des résultats particulièrement positifs en terme d'accessibilité. En effet, la gare de la Part Dieu bénéficie d'une bonne proximité avec le réseau de transport en commun urbain. De même, les moyens mis à la disposition des personnes à mobilité réduite sont importants, puisque chacun des quais disposent d'une rampe d'accès et d'un ascenseur.

Le point négatif de l'accessibilité réside dans le fait que l'agence commerciale TCL est excentrée du cheminement piéton et éloignée de la gare SNCF.

Le résultat du critère de distribution des titres de transports est lié à la présence sur le site des trois moyens de distributions. En effet, le site de La Part Dieu dispose d'une agence commerciale, de distributeurs automatiques de titres et de points de vente dépositaires de titre TCU.

Ce sont les critères d'accueil, d'information et de signalétique qui minorent la performance du pôle.

En ce qui concerne l'accueil, la faiblesse des résultats est liée au fait, d'une part, que l'agence commerciale TCL soit éloignée et excentrée de la gare et, d'autre part, que la gare ne dispose pas d'agents d'accueil dédiés aux TCU.

L'évaluation de l'information révèle que la gare est bien équipée en plans, mais que l'accueil SNCF ne dispose d'aucun document d'information (plans de poche, fiches horaires). Il faut également noter que la gare ne dispose d'aucune information dynamique.

Les éléments de signalétique en gare de la Part Dieu sont bien en place dans le hall central, par contre, aucune signalétique n'est présente sur les quais.

Les feuilles de calcul Excel, du fichier d'analyse du pôle d'échanges de La Part Dieu, ont été compressées au format A4 et sont présentées dans leur intégralité en annexe. Afin de faciliter la lecture de ce fichier, les éléments d'information saisis sont identifiés en jaune, les zones de calculs sont identifiées en vert et les résultats sont identifiés en orange.

Cf. Annexe 7 : « Analyse du pôle d'échanges de La Part Dieu ».

Les résultats de l'évaluation des sites de Lyon Part Dieu, Perrache et Vaise sont regroupés dans le tableau ci-dessous :

Résultats de l'évaluation des sites lyonnais			
Critères d'évaluation	Part Dieu	Vaise	Perrache
Synergie de l'accessibilité	15/20	16/20	12/20
Synergie de l'accessibilité PMR	17/20	15/20	17/20
Synergie de l'accueil	4/20	8/20	13/20
Synergie de l'information	9/20	11/20	9/20
Synergie de la signalétique	9/20	15/20	8/20
Synergie de la distribution	13/20	17/20	15/20
Synergie du pôle d'échanges	11/20	14/20	12/20

Tableau 22 : Résultats des évaluations des sites de Lyon

L'application de ce modèle sur les sites lyonnais permet de faire des premières constatations sur l'efficacité de l'évaluation.

Globalement, ce modèle d'analyse semble trop strict et induit une évaluation sévère. L'analyse des sites lyonnais par ce modèle aboutit à des résultats assez moyens.

Pourtant, les gares de l'agglomération lyonnaise, et plus particulièrement Lyon Part Dieu et Perrache, bénéficient d'aménagement à la hauteur de leurs potentiels. Ces sites ont des atouts

intermodaux évidents. Il faut noter également que le pôle d'échanges de Vaise répond aux normes de la certification NF.

Le modèle ne semble pas parfaitement rendre compte de la réalité du terrain.

4. Application du diagnostic à Montluçon

La préparation de la réponse à appel d'offre de Keolis à la délégation de service public « Gestion des transports urbains de l'agglomération de Montluçon » a été l'occasion de tester le diagnostic sur un nouveau pôle.

Ce test représente deux intérêts. D'une part, la gare SNCF, l'environnement extérieur et le réseau de TC urbain de la ville de Montluçon ont des caractéristiques très différentes de celles des sites de l'agglomération lyonnaise. D'autre part, la préparation de cette réponse à appel d'offre est offensive, l'exploitation étant gérée par Veolia, l'application du diagnostic représente donc un véritable enjeu.

Sur le même principe d'application que sur Lyon, le recueil d'informations a été établi à partir d'une étude du terrain et d'un entretien avec les responsables SNCF locaux.

a. L'étude terrain

Contrairement aux sites lyonnais, nous disposons de très peu d'informations sur l'agglomération de Montluçon, aussi bien en ce qui concerne la ville elle-même que l'activité transport. L'étude du terrain est donc plus poussée et doit être consacrée à l'ensemble des critères d'évaluation.

Découvrant le site et ne bénéficiant d'aucune base d'informations, la mise en situation s'impose d'elle-même. Néanmoins, les questions posées aux agents commerciaux et aux personnels rencontrés sur le réseau ont été particulièrement travaillées. En effet, sans parler de piratage industriel ou de veille concurrentielle, entreprendre des démarches de recueil d'informations sur une exploitation concurrente, qui est en fin de contrat de délégation de service public (DSP), peut tout de même engendrer des complications.

A travers, les divers déplacements sur le réseau, les questions posées aux agents et la consultation des documents d'informations, comme celui des fiches horaires, les renseignements nécessaires à la réalisation du diagnostic ont pu être recueillis.

b. Entretien avec des responsables

L'étude du terrain a donc été complétée par un entretien avec des responsables régionaux de la SNCF. Cette entrevue a été l'occasion de prendre connaissance des attentes de la SNCF, d'échanger des informations sur le site et sur son exploitation et d'identifier des pistes de synergies.

Cf. Annexe 8 : « Compte-rendu de réunion avec la direction régionale de la SNCF à Montluçon ».

Cette réunion a permis d'élargir le champ d'informations, de prendre connaissance des projets en cours et à venir et d'étudier des possibilités de synergie avec la SNCF.

5. Analyse des résultats de Montluçon

Les données recueillies sur le terrain et lors de la réunion avec la direction de la SNCF sont saisies dans le fichier d'analyse du pôle d'échanges afin de générer les résultats chiffrés de cette étude.

Le tableau ci-dessous présente les principaux résultats de l'analyse du site de Montluçon.

Résultats de l'évaluation des synergies Pôle d'échanges de Montluçon	
Synergie de l'accessibilité	-8/20
Synergie de l'accessibilité PMR	9/20
Synergie de l'accueil	3/20
Synergie de l'information	10/20
Synergie de la signalétique	0/20
Synergie de la distribution	10/20
Synergie du pôle d'échanges	4/20

Tableau 23 : Résultats des synergies - pôle d'échanges de Montluçon

L'évaluation des synergies intermodales du pôle d'échanges de Montluçon affiche des résultats très faibles.

Globalement, ces résultats s'expliquent par deux spécificités du site :

- La gare SNCF n'est pas intégrée au réseau TCU de Montluçon (TUM).
- Le guichet commercial de la SNCF est dépositaire de titres de transport TUM et dispose de documentations d'informations (plans de poche du réseau et fiches horaires).

L'évaluation de l'accessibilité rend compte du fait que la gare SNCF n'est pas desservie par le réseau TUM. Le point d'arrêt du réseau de bus le plus proche est à 1000 mètres. Cette importante distance induit la note négative du critère d'accessibilité.

Le résultat de l'accessibilité PMR n'est pas significatif. En effet, les distances d'accès étant extrêmement longues, l'écart entre le cheminement piéton et celui des PMR n'est pas exploitable dans l'évaluation.

En ce qui concerne l'accueil, aucun agent n'est présent sur le site et l'agence commerciale est à plus de 1500 mètres.

La gare et ses alentours ne disposant d'aucune signalétique, ce critère enregistre un résultat nul.

Les résultats positifs des critères d'information et de distribution sont liés au rôle de dépositaire de titre et de diffuseur de documents d'informations de la gare SNCF.

Au-delà du fait que la gare SNCF soit mal intégrée au réseau TUM, les résultats de l'évaluation de Montluçon sont vraiment négatifs.

Les résultats de l'analyse du site de Montluçon confirment que ce modèle d'évaluation est extrêmement sévère.

6. Conclusions sur l'efficacité de ce modèle

Les résultats obtenus par l'application de ce modèle ne sont pas toujours cohérents avec la réalité du terrain. En témoigne, les résultats issus de l'analyse des sites de Lyon qui sous-estiment les qualités intermodales plutôt remarquables et reconnues de ces pôles d'échanges. De même, au-delà des spécificités du site de Montluçon, l'analyse de ce pôle conduit à des résultats difficilement interprétables, particulièrement en termes d'accessibilité.

Le système de mesure et la méthode d'évaluation peuvent être ajustés. Mais en améliorant les éléments de modélisation, les hypothèses de travail manqueront toujours de crédibilité par rapport à la réalité du terrain.

Ce modèle d'évaluation est trop rigide et la précision de l'analyse pénalise l'exploitation des résultats. Or, l'utilisation des résultats obtenus est l'un des éléments clés de cette étude comme base d'identification, d'une part, des mauvaises actions et mesures à corriger, et, d'autre part, des bonnes pratiques à suivre, en tant que modèles de référence.

De plus, la conception de ce modèle d'analyse est un véritable nœud de calculs et sa création est personnelle, le fichier d'analyse créé sur Excel est donc difficilement compréhensible et utilisable par d'autres personnes. Sous cette forme, le modèle n'est pas pérenne.

Globalement, ce modèle semble difficilement exploitable et transposable.

Il faut que cet outil d'analyse soit recentré vers une structure simplifiée et une évaluation directe.

La forme et les composants de la grille d'état des lieux seront donc modifiés pour focaliser l'analyse sur les éléments fondamentaux du pôle d'échanges. En parallèle, la méthode de mesure sera réduite et simplifiée. Les principes de modélisation ne seront pas utilisés dans l'analyse et l'évaluation sera établie sur un système plus simple de notation.

C. Conception du second modèle : les éléments fondamentaux

Le modèle d'analyse sera profondément simplifié afin de concentrer l'étude du pôle d'échanges sur les éléments fondamentaux de l'intermodalité.

1. Elaboration du second modèle

Ce diagnostic est construit sur la base du précédent et garde la même composition en trois étapes, création d'un état des lieux, conception d'une méthode de mesure et définition d'un système d'évaluation.

La grille d'état des lieux

La précédente grille d'état des lieux, qui visait à analyser l'ensemble des éléments du site, a été lourde à appliquer sur le terrain et difficilement exploitable. A partir de ces constations, la grille va être simplifiée dans sa structure et dans ses composantes en concentrant l'analyse sur les éléments fondamentaux de l'intermodalité.

Les éléments fondamentaux sont essentiellement liés à l'offre de transport, à l'accessibilité, à l'accueil, à la signalétique, à l'information et à la distribution.

Globalement, les éléments fondamentaux correspondent aux actions et moyens à mettre en place a minima afin de garantir une qualité de service représentative de l'implication du partenariat SNCF - KEOLIS dans la gestion et l'exploitation du pôle d'échanges.

Détermination des éléments fondamentaux

Le caractère fondamental des éléments d'analyse est défini en fonction des coûts, du temps (court ou long terme) et du type de moyens mis en place (humains ou matériels). Les mesures et actions d'améliorations correspondent donc à un équilibre entre les besoins du site et les moyens disponibles.

L'offre de transport

L'objectif est de mettre en place la meilleure coordination parmi l'ensemble des offres de transport du site. Cette coordination passe par la maîtrise de trois éléments :

- L'amplitude
- Les horaires
- Le temps de correspondance

La coordination des amplitudes consiste à caler au mieux les services de transport en commun urbains et interurbains sur ceux de la SNCF. L'objectif est d'assurer les correspondances du premier et du dernier train de la journée afin de renforcer la continuité et la complémentarité des services.

L'évaluation de la coordination des horaires et de la qualité des correspondances consiste à identifier les interactions entre les services de la SNCF et des TC à partir, de la cohérence, de

la complémentarité et de la synergie des deux offres de transport et du temps de correspondance.

L'accessibilité

Garantir une mobilité intermodale : le premier objectif est d'améliorer le cheminement intermodal en travaillant au rapprochement au sein des pôles d'échanges des différents acteurs. Le cheminement du voyageur doit être le plus simple possible : le plus court (distance en mètre) et le plus direct (éviter les barrières naturelles).

Cette amélioration du cheminement concerne l'ensemble des voyageurs, il doit se concentrer sur les personnes ayant le plus de difficulté à se déplacer. Le second objectif sera donc d'assurer une accessibilité des personnes à mobilité réduite.

L'accueil et la prise en charge

La qualité d'accueil et de prise en charge ressentie par les voyageurs est essentiellement liée à la présence humaine sur le site. L'objectif est donc d'être présent sur le site même :

- A travers, une action directe avec la mise en place sur le site d'un personnel spécifique (TC), disponible et compétent ;
- Ou, à travers la mise en place d'un programme de partage de compétences informationnelles entre les agents SNCF et TC : mise en place de sensibilisation et de formation minimum des agents sur le site (agent d'accueil, agents commerciaux...) sur la base de l'identification de questions types (une dizaine) et la diffusion via le personnel des réponses optimales ;
- Ou, à travers un relais dépositaire qui diffuserait sur le site des produits informatifs du type plan de poche, fiches horaires.

La signalétique

Repérage et orientation : l'objectif est de mettre en place une typologie lisible par tous (simple et pertinente), cohérente avec le réseau TC local (homogène) et stratégiquement localisée (efficace).

L'information

L'information sur le site doit être au minimum composée des éléments de base liés aux différentes étapes du voyage et besoins du voyageur. Ces éléments sont au nombre de trois :

- Un panneau d'accueil qui « plante le décor » et permet de poser les bases informationnelles d'orientation et de localisation.
- Un plan du quartier qui donne une visualisation et une information plus large.

- Un plan du réseau de transport urbain qui permet de livrer l'ensemble des informations nécessaires au voyageur pour faire aboutir son voyage.

Distribution de titre TC

L'objectif en matière de distribution de titre de transport TCU est de garantir une distribution de proximité avec la présence sur le site :

- d'un dépositaire, SNCF, presse, boulangerie ;
- ou, d'un distributeur automatique de titres ;
- ou, d'un point de vente interne (a minima heure de pointe/début de mois).

Présentation de la grille d'état des lieux

La nouvelle structure de la grille est composée de ces 6 thèmes :

- offre de transport
- accessibilité
- accueil et prise en charge
- signalétique
- information
- distribution de titre

L'offre de transport

Ce thème est composé de trois éléments :

- Mode de transport
- Coordination des amplitudes
- Coordination des horaires et qualité de correspondance

Mode de transport

Cet élément permet d'identifier les modes de transport qui sont disponibles sur le pôle d'échanges.

Disponibilité	Urbain				Interurbain	
	Métro	Tram	BHNS	Bus	Car	Navette
Nombre de lignes						

Tableau 24 : Les modes de transport disponibles

Coordination des amplitudes

A travers cet élément, on cherche à mesurer l'écart entre les amplitudes de services SNCF et ceux des TC.

Synchronisation des services		
Horaires	Premier service	Dernier service
SNCF		
TC urbain		
TC interurbain		

Tableau 25 : Coordination des amplitudes

Coordination des horaires et qualité de correspondances

Cet élément s'intéresse à la complémentarité des services de transport de la SNCF et TC en termes d'horaires et de correspondances afin de mesurer la qualité des synergies des offres.

Les 2 offres de transport sont...	Urbain	Interurbain
en complète synergie		
cohérentes et complémentaires sur l'ensemble des flux		
cohérentes et complémentaires sur les principaux flux (HP)		
complémentaires mais non synchronisées		
indépendantes et non synchronisées		
en complète inadéquation		

Tableau 26 : Coordination des horaires et qualité de correspondance

L'accessibilité

Ce thème s'intéresse aux cheminements des voyageurs entre les différents modes de transport disponibles sur le pôle et aux moyens mis en place pour faciliter le déplacement des PMR.

Le tableau présenté ci-dessous correspond à l'évaluation des distances de cheminement entre la SNCF et les réseaux TC.

Distances	Cheminement Direct	Cheminement PMR	Taux d'écart en %
SNCF - TC urbain			
SNCF - TC interurbain			

Tableau 27 : Distances et cheminements entre la SNCF et les réseaux TC

L'accessibilité des PMR est mesurée en fonction des différents lieux et types de déplacements qui sont équipés et accessibles.

Type de déplacement accessible	
Passage des voies	
Accès au hall de la gare	
Accès de la gare au réseau TC	
Autonomie intégrale (ascenseur, rampe d'accès)	
Personnel d'accompagnement	

Tableau 28 : Accessibilité des PMR

L'accueil et la prise en charge

Ce thème est composé de deux éléments :

- les agences
- les agents

Les agences

Ce critère s'intéresse, d'une part, à la distance qui sépare l'agence SNCF du point d'information TC le plus proche et, d'autre part, aux produits d'information disponibles sur le site.

Distance entre l'agence SNCF et le premier point d'information TC (en mètres)			
Urbain		interurbain	

Tableau 29 : Distances entre les points d'information

Produits disponibles	urbain	Interurbain
Plan de poche du réseau TC		
Fiches horaires des lignes urbaines		
Pub/Événements liés au TC		
Guide information voyageur		
Guide tarifaire		

Tableau 30 : Les produits d'information TC disponibles en gare SNCF

Les agents

Ce critère est fonction, d'une part, de la présence d'agents TC sur le site, de leur positionnement et de leur disponibilité et, d'autre part, des synergies de travail, de projet et de compétence des agents sur le site.

Les agents TC sur le site	Agent d'accueil	Agent commercial
Effectif		

Tableau 31 : La présence des agents

Positionnement sur le site		Agent d'accueil	Agent commercial
OU	Central et sur le flux voyageur		
	A l'écart mais visible par le flux voyageur		
	A l'écart et excentré du flux voyageur		

Tableau 32 : Le positionnement des agents

Disponibilité des agents		Agent d'accueil	Agent commercial
OU	Présent toute la journée (plein temps)		
	Présent quelques heures dans la journée (temps partiel)		
	Présent quelques jours dans la semaine		
	Présent quelques jours dans le mois		

Tableau 33 : La disponibilité des agents

Les agents SNCF et TC...			
travaillent	OU	Séparément	
		En relation	
		Ensemble	
établissent des projets d'actions	OU	Séparés	
		Partagés	
		Communs	
ont des compétences	OU	Dédiées à un réseau	
		Mixtes aux 2 réseaux	

Tableau 34 : Les synergies de travail, de projet et de compétence

La signalétique

Le thème de la signalétique est analysé à partir de 5 critères :

- le positionnement
- la localisation
- la normalisation
- la visibilité
- la qualité

L'analyse différencie deux lieux : l'enceinte de la gare et l'extérieur.

Pour chacun des trois premiers critères, deux propositions de réponses sont données comme le montre le tableau ci-dessous :

Orientation	Positionnement			Localisation			Normalisation		
	Flux principal	OU	Flux secondaire	Excentrée	OU	Centrale	Normes SNCF	OU	Normes TC
En gare									
A l'extérieur									

Tableau 35 : Le positionnement, la localisation et la normalisation de la signalétique

Les critères de visibilité et de qualité de la signalétique sont évalués ensemble comme le présente le tableau ci-dessous :

Orientation	Visibilité et qualité de la signalétique			
	Bien exposée	Lisible	Propre et non dégradée	A jour
En gare				
A l'extérieur				

Tableau 36 : La visibilité et la qualité de la signalétique

L'information

Le thème de l'information est construit sur la même base que celui de la signalétique. On retrouve les mêmes critères d'analyse. Ces critères d'analyse sont appliqués à trois éléments d'information : un panneau d'accueil dédié aux TC, un plan de quartier illustrant l'emplacement des TC et un plan de la ville incluant le réseau TC.

Eléments d'information	Positionnement			Localisation			Normalisation		
	Flux principal	OU	Flux secondaire	Excentrée	OU	Centrale	Normes SNCF	OU	Normes TC
Panneau d'accueil									
Plan du quartier									
Plan de la ville									

Tableau 37 : Le positionnement, la localisation et la normalisation de l'information

Eléments d'information	Visibilité et qualité de la signalétique			
	Bien exposée	Lisible	Propre et non dégradée	A jour
Panneau d'accueil				
Plan du quartier				
Plan de la ville				

Tableau 38 : La visibilité et la qualité de l'information

La distribution de titre

Ce thème prend en compte la présence sur le site d'agence commerciale, de distributeur automatique et de point de vente dépositaire. Pour chacun de ces éléments de distribution nous nous intéressons au critère de localisation, de positionnement, de proximité avec l'équivalent SNCF, de disponibilité, de signalisation et de visibilité.

Eléments de distribution			Agence	Point de vente	DAT
Localisation	OU	Externe à la gare			
		Interne à la gare			
Positionnement	OU	Excentré			
		Centré			
Proximité avec la SNCF	OU	Proche			
		Ensemble			
Disponibilité	OU	Réduite (- de 3 heures)			
		Partielle (de 3 à 7 heures)			
		Journée (+ de 7 heures)			
Signalé et visible	Vers le lieu de vente				
	Sur le lieu de vente				

Tableau 39 : Les moyens de distribution de titres de transport

Cette grille d'état des lieux, qui est construite à partir des éléments fondamentaux, propose une structure plus claire que précédemment.

Chaque composant des thèmes est élaboré afin que l'information soit facilement identifiable sur le terrain. La présentation de ces composants est travaillée dans le but de simplifier la mesure.

De plus, le format et la mise en page ont été améliorés afin que le document de travail utilisé sur le terrain soit le mieux adapté.

Cf. Annexe 9 : « Grille d'état des lieux du diagnostic des éléments fondamentaux ».

La méthode de mesure et d'évaluation

La méthode de mesure est construite sur un modèle unique pour chacun des thèmes et des éléments d'analyse. Cette méthode va permettre de faciliter l'application du modèle, d'optimiser la lisibilité du document et de simplifier l'analyse des résultats.

Dans le même objectif, le système d'évaluation est simplifié et déduit directement de la mesure. Le passage de la mesure à l'évaluation se fait à partir d'un barème de référence. Ce barème associe à l'information constatée sur le site étudié une note de 0 à 5.

Les barèmes de référence ont été définis, d'une part, à partir des premiers résultats issus des études du terrain des travaux précédents et, d'autre part, sur la base des références d'évaluation utilisées dans les démarches qualités⁶.

L'offre de transport

La coordination des amplitudes

La mesure : Elle correspond à l'écart entre le service de la SNCF et celui des TC urbains ou interurbains. L'évaluation distingue deux écarts, d'une part l'écart entre les premiers services du matin et d'autre part, celui des derniers services en soirée.

L'évaluation : Le barème de référence associe une note à la mesure du temps d'écart entre les services SNCF et TC. Le barème appliqué est identique aux deux écarts de services.

Ecart de services	Notes
Moins de 10mn	5
Entre 10 et 20mn	4
Entre 20 et 40mn	3
Entre 40mn et 1h	2
Entre 1h et 1h30	1
Plus de 1h30	0

Tableau 40 : Barème de la coordination des amplitudes

La coordination des horaires et la qualité des correspondances

La mesure : Elle correspond à l'identification des relations qui lient l'offre SNCF à celle des TC. Ces relations prennent en compte plusieurs éléments qui caractérisent les 2 offres de transports comme la complémentarité et l'adaptation des offres et le temps de correspondance.

⁶ ROVERE (de) Coralie [2002]

L'évaluation : Le barème de référence associe une note à la proposition qui correspond au mieux aux constats fait sur le terrain.

Les 2 offres de transport sont...	Notes
en complète synergie	5
cohérentes et complémentaires sur l'ensemble des flux	4
cohérentes et complémentaires sur les principaux flux (HP)	3
complémentaires mais non synchronisées	2
indépendantes et non synchronisées	1
en complète inadéquation	0

Tableau 41 : Barème de la coordination des horaires

L'accessibilité

La proximité des réseaux

La mesure : Elle correspond à la distance en mètres qui sépare le point focal de la gare, identifié comme étant la sortie du bâti ou du hall central, du point d'arrêt de la ligne du réseau TC la plus proche ou la plus représentative.

L'évaluation : Le barème de référence associe une note à la mesure de la distance qui sépare les réseaux de transports.

Distance entre les réseaux	Notes
Moins de 20m	5
Entre 20 et 50m	4
Entre 50 et 100m	3
Entre 100 et 150m	2
Entre 150 et 200m	1
Plus de 200 m	0

Tableau 42 : Barème de la proximité des réseaux

La mobilité des PMR

La mesure : Elle correspond à l'évaluation en pourcentage de l'écart entre la distance qui sépare les réseaux identifiés précédemment et celle nécessaire à l'accessibilité d'une personne à mobilité réduite.

L'évaluation : Le barème de référence associe une note à l'écart de distance constaté sur le terrain.

Ecart de distance	Notes
Moins de 10 %	5
Entre 10 et 25 %	4
Entre 25 et 40%	3
Entre 40 et 60 %	2
Entre 60 et 100 %	1
Plus de 100%	0

Tableau 43 : Barème de la mobilité des PMR

Les moyens disponibles pour les PMR

La mesure : Elle correspond à l'évaluation du service d'accompagnement des PMR qui tient compte des différents moyens disponibles et mis en œuvre sur le site.

L'évaluation : Le barème de référence associe un nombre de points à chaque proposition de réponses. La note est égale au cumul des points de chacun des éléments constatés sur le terrain (le nombre maximum de points est de 5).

Accessibilité PMR	Points
Passage des voies	1
Accès au hall de la gare	1
Sortie de la gare et accès au réseau TCU	1
Autonomie intégrale (ascenseur, rampe d'accès) ou personnel d'accompagnement	2

Tableau 44 : Barème des moyens disponibles pour les PMR

Accueil et prise en charge

➤ Les agences

Proximité des agences SNCF et TC

La mesure : Elle correspond à la distance qui sépare l'agence SNCF de l'agence TC, point relais ou tout autre point d'information TC.

L'évaluation : Le barème de référence associe une note à la mesure de la distance qui sépare les points d'informations SNCF et TC.

Distance entre les agences	Notes
Moins de 10m	5
Entre 11 et 25m	4
Entre 26 et 50m	3

Entre 51 et 100m	2
Entre 101 et 200m	1
Plus de 200 m	0

Tableau 45 : Barème de la proximité des points d'information

Les produits d'information TC disponibles en agence SNCF

La mesure : Elle correspond à l'identification des produits informatifs qui sont disponibles et diffusés au sein de l'agence SNCF, parmi une liste de référence.

L'évaluation : Le barème de référence associe un nombre de points à chaque produit informatif disponible. La note est égale au cumul des points de chacun des éléments constatés sur le terrain (le nombre maximum de points est de 5).

Les produits d'information	Points
Plan de poche	2
Fiches horaires	1
Guide tarifaire	1
Documentation d'informations exceptionnelles ou ponctuelles	1

Tableau 46 : Barème des produits d'informations TC

➤ Les agents

Présence d'agent TCU sur le site

La mesure : Elle correspond à l'identification de la présence d'un agent TCU, à sa disponibilité et à sa localisation sur le site. (Cette évaluation s'intéresse à la présence ou non d'au moins un agent sur le site, elle ne tient pas compte des effectifs qui sont fonction de la taille et des besoins du site).

L'évaluation : Le barème de référence associe un nombre de points à chaque proposition de réponses. La note est égale au cumul des points de chacun des éléments constatés sur le terrain (le nombre maximum de points est de 5).

Présence, disponibilité et localisation		Points
Présence d'un agent		
OU	Agent commercial	1
	Agent d'accueil	0,5
Disponibilité		
OU	Présent toute la journée (plein temps)	3
	Présent quelques heures dans la journée (temps partiel)	2
	Présent quelques jours dans la semaine	1
	Présent quelques jours dans le mois	0,5

Localisation sur le site		
OU	En positionnement centrale et proche du flux voyageur	1
	A l'écart mais visible par le flux voyageur	0,5

Tableau 47 : Barème de la présence d'agent TC sur le site

Aptitude à renseigner sur l'autre réseau

La mesure : Elle découle de l'aptitude des agents en place sur le site à renseigner les voyageurs sur l'exploitation de l'autre réseau. Elle évalue donc le niveau d'intégration des compétences communes par les agents.

L'évaluation : Le barème de référence associe un nombre de points à chaque proposition de réponses. La note est égale au cumul des points de chacun des éléments constatés sur le terrain (le nombre maximum de points est de 5).

Les agents SNCF et TC ...			Points
Travaillent	OU	Séparément	0
		En relation	1
		Ensemble	2
Etablissent des projets d'actions	OU	Séparés	0
		Partagés	1
		Communs	2
ont des compétences	OU	Dédiée à un réseau	0
		Mixte aux 2 réseaux	1

Tableau 48 : Barème de l'aptitude à renseigner

Signalétique

L'évaluation de la signalétique au sein de la gare et à l'extérieur est identique.

La mesure : elle est établie sur la base de quatre éléments d'évaluation : la localisation, le positionnement, la normalisation et la visibilité et la qualité de l'information.

L'évaluation : Le barème de référence associe un nombre de points à chaque proposition de réponses. La note est égale au cumul des points de chacun des éléments constatés sur le terrain (le nombre maximum de points est de 5).

La signalétique			Points
Localisation	OU	Excentrée	0.5
		Centrale	1
Positionnement	OU	Flux secondaire	0.5
		Flux principal	1
Normalisé	OU	Normes SNCF	0.5
		Normes TC	1
Visibilité et qualité de l'information	Bien exposée		0.5
	Lisible		0.5
	Propre et non dégradée		0.5
	Données à jour		0.5

Tableau 49 : Barème de la signalétique

L'information

Les éléments d'information considérés sont : panneau d'accueil, plan de quartier et plan du réseau TCU

La mesure : elle est établie sur la base de quatre éléments d'évaluation : la localisation, le positionnement, la normalisation et la visibilité et la qualité de l'information.

L'évaluation : Le barème de référence associe un nombre de points à chaque proposition de réponses. La note est égale au cumul des points de chacun des éléments constatés sur le terrain (le nombre maximum de points est de 5).

L'information			Points
Localisation	OU	Excentrée	0,5
		Centrale	1
Positionnement	OU	Flux secondaire	0,5
		Flux principal	1
Normalisé	OU	Normes SNCF	0,5
		Normes TC	1
Visibilité et qualité de l'information		Bien exposée	0,5
		Lisible	0,5
		Propre et non dégradée	0,5
		Données à jour	0,5

Tableau 50 : Barème de l'information

Distribution de titre TC

Les éléments de distribution considérés sont : agence commerciale, points de vente dépositaire et distributeur automatique de titre (DAT).

La mesure : elle suit le même cadre d'analyse que celle de l'évaluation de l'information. Elle est établie sur la base de cinq critères d'analyse : la localisation, le positionnement, la proximité avec l'élément équivalent de la SNCF, la disponibilité et le signallement.

L'évaluation : Le barème de référence associe un nombre de points à chaque proposition de réponses. La note est égale au cumul des points de chacun des éléments constatés sur le terrain (le nombre maximum de points est de 5).

La distribution			Points
Localisation	OU	Externe	0,5
		Interne	1
Positionnement	OU	Excentré	0,5
		Centré	1
Proximité avec son équivalent SNCF	OU	Proche	0,5
		Ensemble	1
Disponibilité	OU	Réduite (- de 3 heures)	0
		Partielle (de 3 à 8 heures)	0,5
		Totale (+ de 7 heures)	1
Signalée et visible		Vers le lieu de vente (fléché)	0,5
		Sur le lieu de vente	0,5

Tableau 51 : Barème de la distribution

La méthode des mesures et le système d'évaluation étant définis, la prochaine étape va consister à créer un outil d'exploitation des données afin de générer les résultats.

Création d'un outil d'évaluation

Comme précédemment, l'outil d'évaluation est conçu à partir de logiciel Excel.

Grâce au barème de référence, la conception de cet outil est simplifiée et découle directement des constatations faites lors de l'état des lieux. Comme l'évaluation est induite directement de la mesure, l'outil est dépourvu de calcul complexe. Il correspond simplement à la présentation des résultats constatés sur le terrain. L'utilisation de l'outil est donc réduite à la saisie des résultats et aux calculs des notes.

Dans un souci de lisibilité, ce fichier est organisé sur la même structure que celle de l'état des lieux. On retrouve chacun des 6 thèmes qui sont présentés séparément sur une feuille de calcul.

Pour chaque thème, la feuille de calcul contient les propositions de réponses et le barème de référence. Comme l'illustrent les deux tableaux ci-dessous qui sont extraits de la feuille de calcul du thème de l'offre de transport.

Les 2 offres de transport sont...	Notes
en complète synergie	5
cohérentes et complémentaires sur l'ensemble des flux	4
cohérentes et complémentaires sur les principaux flux (HP)	3
complémentaires mais non synchronisées	2
indépendantes et non synchronisées	1
en complète inadéquation	0

Tableau 52 : Barème de référence des offres de transport – thème de l'offre de transport

Ecart de services	Notes
Moins de 10mn	5
Entre 10 et 20mn	4
Entre 20 et 40mn	3
Entre 40mn et 1h	2
Entre 1h et 1h30	1
Plus de 1h30	0

Tableau 53 : Barème de référence des écarts de services – thème de l'offre de transport

La feuille de calcul présente 3 résultats différents :

- les résultats de l'évaluation des TC urbains
- les résultats de l'évaluation des TC interurbains
- les résultats de l'évaluation du pôle d'échanges.

Le tableau ci-dessous présente ces 3 résultats pour l'évaluation des coordinations des amplitudes du thème de l'offre de transport.

	Urbain	Interurbain	Pôle d'échanges
Coordination des amplitudes	4,0/5	NR	4,0/5
Premier service SNCF - TC	4,0/5	NR	4,0/5
Dernier service SNCF - TC	4,0/5	NR	4,0/5

Tableau 54 : Résultats de la coordination des amplitudes – pôle d'échanges de Vienne

Les notes du pôle d'échanges correspondent à la moyenne des évaluations des TC urbains et interurbains. Si les TC interurbains ne sont pas présents ou identifiables sur le site, la mention « NR » pour Non Renseignée, permet d'isoler les données des TC interurbains et de prendre en compte dans l'évaluation du pôle d'échanges uniquement les résultats des TC urbains.

Les feuilles de calcul de chaque thème sont présentées en annexe 10.

Cf. Annexe 10 : « Résultats par thèmes de l'analyse du pôle d'échange de Vienne ».

Les principaux résultats de l'évaluation du pôle d'échanges sont regroupés sur une feuille de calcul qui correspond à la synthèse de l'analyse du pôle d'échange.

Cette feuille de calcul est composée de quatre éléments :

- des notes de l'évaluation du pôle d'échanges
- d'une représentation graphique des résultats
- d'une représentation à haute visibilité des résultats
- des pistes d'actions prioritaires

Les notes de l'évaluation du pôle d'échanges

Chacun des éléments de l'analyse et la note qui leur est attribuée sont récapitulés dans un tableau. Afin de gagner en lisibilité, les notes sont identifiées en différentes couleurs en fonction de leur valeur. Les notes sont de couleur rouge, jaune et bleu, respectivement, si leur valeur est inférieure à 1, comprise entre 1 et 2,5 et supérieure à 2,5.

Le tableau ci-dessous, qui est extrait de l'analyse du pôle d'échanges de Vienne, présente les résultats du thème de l'accueil.

Critères	Note
Proximité des agences SNCF et TC	4
Documentations TC disponibles en gare SNCF	5
Présence d'agent TC en gare SNCF	5
Aptitude à renseigner sur l'autre réseau	1
Accueil	3,6/5

Tableau 55 : Résultats du thème de l'accueil – pôle d'échanges de Vienne

La représentation graphique des résultats

Chacun des thèmes est illustré par un graphique qui représente les résultats de chaque élément de l'analyse et la note du thème.

Le graphique ci-dessous, qui est extrait de l'analyse du pôle de Vienne, présente la représentation graphique du thème de l'accessibilité.

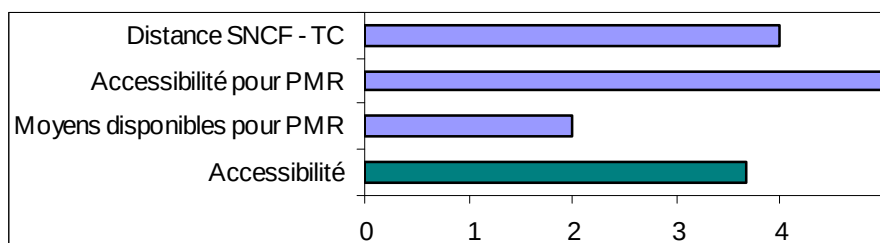


Figure 7 : Représentation graphique du thème de l'accessibilité – pôle d'échanges de Vienne

La représentation à haute visibilité des résultats

Cette représentation visuelle permet d'identifier rapidement les principaux résultats du pôle. Les notes de chaque thème sont converties, via un programme réalisé sous le logiciel Visual Basic Editor, en étoiles. Ainsi, la note d'un thème qui est située entre 3,5 et 4,5 est représentée visuellement par quatre étoiles sur cinq.

Accueil	★★★★☆
----------------	-------

L'objectif de cette représentation est de permettre au lecteur de la feuille de calcul de prendre connaissance des résultats du pôle en un seul coup d'œil, comme l'illustre la représentation visuelle ci-dessous qui est extraite de l'analyse du pôle d'échanges de Vienne.

Offre de transport	★★★★☆
Accessibilité	★★★★☆
Accueil	★★★★☆
Signalétique	☆☆☆☆☆
Information	★☆☆☆☆
Distribution	★★★★☆
Evaluation globale	★★★☆☆

Figure 8 : Représentation à haute visibilité des résultats du pôle – pôle d'échanges de Vienne

On voit clairement sur cette représentation que le pôle de Vienne a un résultat global assez bon. Les thèmes de l'offre de transport, de l'accessibilité, de l'accueil et de la distribution enregistrent les meilleurs résultats. A contrario, des améliorations doivent être envisagées dans les domaines de la signalétique et d'information.

Les pistes d'actions prioritaires

Ce dernier élément est lié à la représentation à haute visibilité des résultats. Les pistes d'actions prioritaires envisagées pour améliorer les résultats du pôle découlent naturellement des thèmes qui enregistrent le moins d'étoiles à l'évaluation. La consultation de cette représentation visuelle permet d'identifier directement un thème qui doit être amélioré. Dans un second temps, on peut consulter le détail des résultats d'un thème, afin d'affiner le choix des améliorations à apporter au site.

Le cadre ci-dessous présente les pistes d'actions prioritaires à mettre en place sur le pôle d'échanges de Vienne.

Pistes d'actions prioritaires :
<i>Améliorer l'information voyageurs</i>
<i>Mise en place d'une signalétique d'orientation et d'un plan du réseau</i>

Figure 9 : Les pistes d'actions prioritaires – pôle d'échanges de Vienne

La feuille de calcul est présentée dans son intégralité en annexe 11.

Cf. Annexe 11 : « Résultats et synthèse de l'analyse du pôle de Vienne ».

Ce modèle propose une analyse exhaustive des éléments fondamentaux de l'intermodalité. La grille d'état des lieux, la méthode de mesure et d'évaluation, ainsi que l'outil d'analyse et la forme de présentation de ses résultats sont validés.

Ce modèle d'analyse est nommé DEFI, pour Diagnostic des Eléments Fondamentaux de l'Intermodalité.

C'est à partir de ce nom que ce modèle d'analyse des pôles d'échanges va être mis en place.

2. Application du diagnostic Défi KEOLIS SNCF

Préparation de la mise en place

Ce modèle de diagnostic est mis en place sur plusieurs sites répondant à des intérêts de deux sortes. Les sites ont été sélectionnés sur ces deux critères :

- L'échéance des réponses à appel d'offre (RAO)
- La spécificité des pôles d'échanges

A partir de ces deux critères et après avoir contacté les différentes filiales du groupe Keolis, nous avons décidé d'appliquer le diagnostic Défi sur 25 sites. La liste des sites est présentée dans le tableau ci-dessous :

	Ville	Région	Motif
1	Cherbourg	Normandie	RAO 2007
2	Saintes	Poitou-Charentes	RAO 2007
3	Tours	Région Centre	RAO 2007
4	Brest	Bretagne	RAO 2008
5	Lorient	Bretagne	RAO 2008
6	Morlaix	Bretagne	RAO 2008
7	Quimper	Bretagne	RAO 2008
8	Montbéliard	Franche-Comté	RAO 2008
9	Louviers / Val-de-Reuil	Normandie	RAO 2008
10	La Roche-sur-Yon	Pays de la Loire	RAO 2008
11	Laval	Pays de la Loire	RAO 2008
12	Châteauroux	Région Centre	RAO 2008
13	Dammartin Saint-Mard	IDF	Pôle spécifique
14	Louvres sur Villiers	IDF	Pôle spécifique
15	Goussainville	IDF	Pôle spécifique
16	Fosses	IDF	Pôle spécifique
17	Rennes	Bretagne	Pôle spécifique
18	Besançon	Franche-Comté	Pôle spécifique
19	Lille	Nord-Pas-de-Calais	Pôle spécifique
20	Caen	Normandie	Pôle spécifique
21	Versailles Rive Gauche	IDF	Pôle spécifique
22	Versailles Rive Droite	IDF	Pôle spécifique
23	Versailles-Chantiers	IDF	Pôle spécifique
24	Roissy Pole - CDG	IDF	Pôle spécifique
25	Dijon	Bourgogne	Pôle spécifique

Tableau 56 : La liste des sites visités

En plus de ces 25 sites, deux villes qui sont exploitées par la concurrence sont rajoutées à la planification des visites. Pour des raisons de confidentialité, ces deux villes ne seront pas citées et seront nommées site Y et site Z.

La planification des visites

Les visites sont réparties en 5 groupes :

- **Bloc A** : Besançon, Montbéliard, Dijon.
- **Bloc B** : Lille, Dammartin Saint-Mard, Louvres, Goussainville, Fosses, Roissy Pole CDG, Versailles Rive Droite, Versailles Rive Gauche et Versailles-Chantiers.
- **Bloc C** : Rennes, Lorient, Quimper, Brest, Morlaix, Laval.
- **Bloc D** : Saintes, La Roche sur Yon, Tours, Châteauroux.
- **Bloc E** : Caen, Cherbourg, Louviers -Val de Reuil.

La localisation des sites visités est représentée sur cette carte :

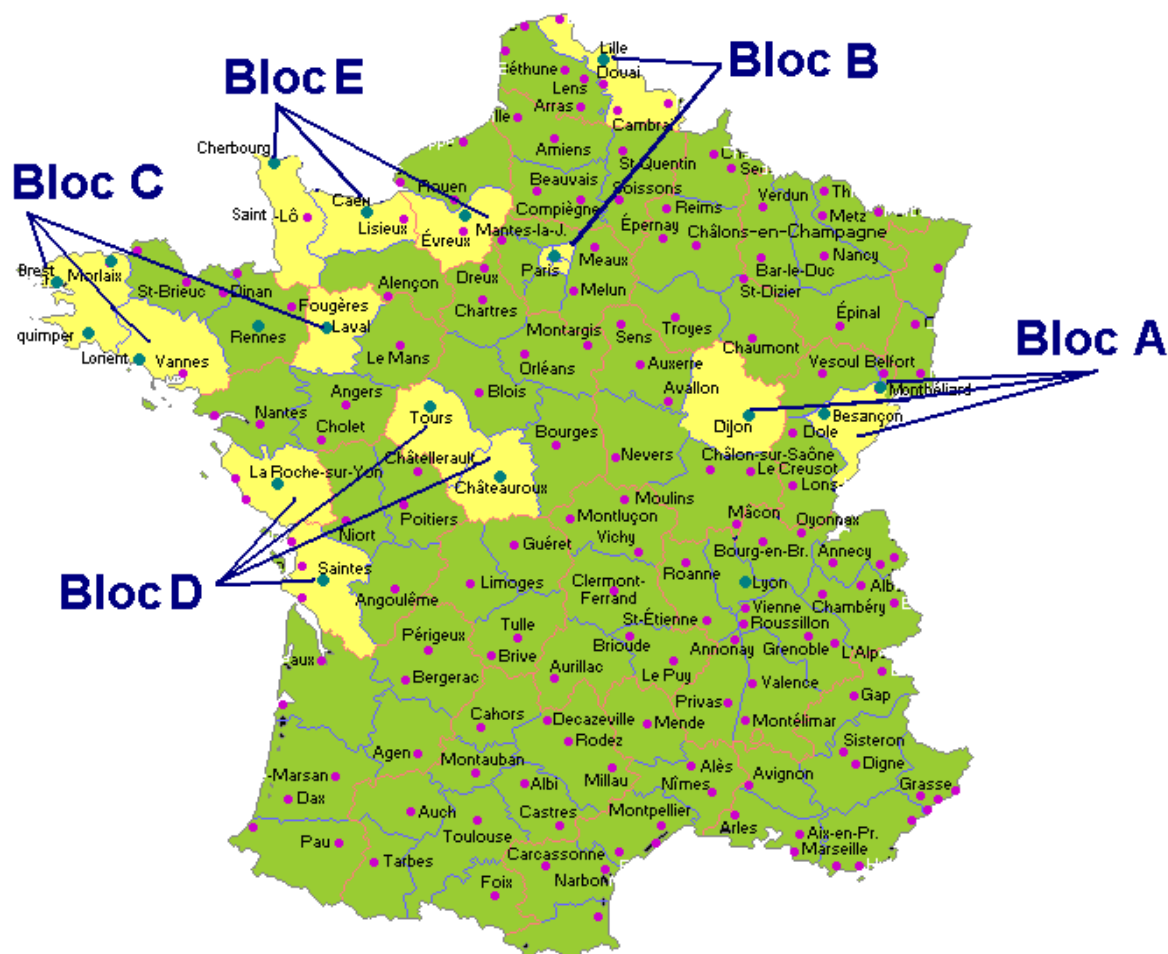


Figure 10 : Localisation des sites visités

Le planning prévisionnel :

La réalisation des visites a été programmée de la semaine 29 à la semaine 33, du lundi 17 juillet au vendredi 18 août 2006.

Semaine	Bloc	Les sites visités
29	A	Besançon, Montbéliard, Dijon
30	B	Les sites d'île de France et Lille
31	C	Rennes, Lorient, Quimper, Brest, Morlaix, Laval
32	D	Saintes, La Roche sur Yon, Tours, Châteauroux
33	E	Caen, Cherbourg, Louviers - Val de Reuil

Tableau 57 : Le planning prévisionnel

La note d'information aux filiales

Une note d'information est transmise aux filiales du groupe Keolis concernées par l'application du diagnostic Défi. Cette note est composée :

- Des objectifs et de la méthode de ce projet
- De la liste des sites visités
- Du planning prévisionnel

Cf. Annexe 12 : « Note d'information aux filiales du groupe Keolis »**Application du diagnostic Défi**

L'objectif est donc de mettre en place le diagnostic Défi dans les 27 sites sélectionnés. Comme précédemment, afin de compléter l'étude du terrain, il est nécessaire de rencontrer les responsables locaux des filiales du groupe Keolis et de la SNCF.

Les différents responsables de Keolis et de la SNCF ont donc été contactés afin de fixer un rendez-vous qui pouvait, au tant que possible, réunir ces deux partenaires.

Néanmoins, l'échéance du stage a induit une élaboration extrêmement serrée du planning qui ne laisse place à aucune marge de manoeuvre. Il faut noter également que la période estivale n'est pas des plus propices pour obtenir des rendez-vous.

L'intégralité des visites ne pouvant pas être présentée, nous allons focaliser le compte rendu de l'application du diagnostic Défi sur les particularités de certains sites.

Compte rendu des visites

- Site Y
- Site Z
- Besançon (CTB, GINKO)
- Sites du nord de l'Île-de-France (CIF)
- Lorient (CTRL)
- Val de Reuil (Transbord)

Les sites Y et Z

Pour ces sites qui sont exploités par la concurrence, l'analyse du terrain s'est faite dans les mêmes conditions que l'étude de l'agglomération de Montluçon. L'étude du terrain a été plus poussée afin recueillir l'ensemble des informations nécessaires à l'évaluation et la mise en situation, simulant un voyageur découvrant le réseau, a été faite à partir d'une série de questions travaillées et vides de termes techniques.

Constats et remarques

Globalement, aucune difficulté n'a été rencontrée sur ces sites. Le fait que ces deux sites soient exploités par la concurrence n'a induit aucune contrainte sur le recueil d'informations. La grille d'analyse semble être bien adaptée même lorsque l'information est difficilement captable.

Le site de Besançon

L'étude du pôle d'échanges de Besançon a été enrichie par une réunion avec des responsables du groupe Keolis et de la SNCF :

Eric BOURGEAY, responsable marketing du réseau CTB, Ginko (Keolis).

Jean Pierre VAGNE, responsable marketing de la SNCF, DDTER Franche-Comté.

Cf. Annexe 13 : « Compte-rendu de réunion Keolis – SNCF à Besançon »

Constats et remarques

Le rendez-vous qui a permis de réunir les responsables de Keolis et de la SNCF a été un élément clé dans cette visite.

Le site de Besançon bénéficie d'un excellent potentiel, l'évaluation des éléments fondamentaux de l'intermodalité de ce pôle d'échanges devrait enregistrer des résultats particulièrement bons.

Les sites du nord de l'Ile de France

- Goussainville
- Louvres
- Survilliers - Fosses
- Dammartin - St Mard
- Roissy pôle - CDG

Les sites de Goussainville, de Louvres et de Survilliers - Fosses ont des caractéristiques assez semblables et leurs réseaux TC se démarquent par leur grande proximité avec la gare SNCF.

Les sites de Dammartin - St Mard et de Roissy pôle - CDG sont remarquables d'une part en termes de signalétiques, de repérage et d'orientation et d'autre part, en termes d'informations voyageurs.

Globalement, la spécificité de ces sites est liée aux efforts de partenariat SNCF - KEOLIS des équipes locales qui ont permis de mettre en place des services de transports urbains cohérents et complémentaires avec ceux de la SNCF.

Il faut également noter que l'ensemble de ces sites bénéficie d'un atout majeur concernant la distribution de titre de transport. L'intégration tarifaire au réseau STIF d'Ile-de-France induit que la SNCF soit dépositaire des titres de transports pour l'ensemble de ces sites.

Les éléments qui concernent les actions de partenariat KEOLIS – SNCF, les projets en cours, ainsi que toutes les informations non visibles directement sur les sites étudiés ont été obtenues lors d'une entrevue avec Corine BREYTON, responsable marketing CIF (Courriers d'Ile-de-France) .

Constats et remarques

Malgré la spécificité des sites d'Ile de France, l'application du diagnostic et le recueil d'informations n'ont rencontré aucune difficulté. La grille d'analyse semble être bien adaptée.

Le site de Lorient

L'étude du site de Lorient a été complétée par un entretien avec Patrick FAURI, responsable de la gare SNCF de Lorient.

La Région Bretagne est marquée par une réelle participation du Conseil Général du Finistère (CG 29) dans l'activité transport et dans la promotion de l'intermodalité. La gare de Lorient en témoigne, depuis de nombreuses années, avec la force de son pôle d'échanges intermodal qui regroupe l'ensemble des acteurs sur un même site et qui bénéficie d'une agence commerciale dédiée à l'ensemble des moyens de transport de l'agglomération (Boutique transport).

Cf. Portfolio, partie 4 : « le site de Lorient ».

Le service de transport en commun répond parfaitement aux besoins de mobilité des voyageurs SNCF. Pour autant, les échanges d'informations sont limités à quelques réunions et les travaux de graphisme sont réalisés individuellement. En cas de perturbation, l'échange d'information est assez exceptionnel et une adaptation plus précise de l'offre n'est pas envisagée à ce jour.

Malgré la contrainte qu'impose la passerelle qui relie la gare SNCF au pôle d'échanges, ce site bénéficie d'une accessibilité particulièrement bien adaptée et l'ensemble du site est accessible aux personnes à mobilité réduite.

Le Conseil Général du Finistère est également très actif en matière de politique tarifaire. Afin de promouvoir le déplacement en car interurbain, une tarification fixe et unique de 2€ est mise en place sur l'ensemble des lignes du département et ce quelle que soit la distance du trajet.

La SNCF participe pleinement à la certification des gares et des principales lignes de la région. La ligne Vannes – Lorient est certifiée NF et celle de Rennes - Quimper est en cours de certification.

Ce pôle d'échanges de Lorient dispose d'un espace transport qui regroupe l'ensemble des prestations de services des différents transporteurs. Les agents commerciaux disposent de tous les documents d'information et renseignent sur l'ensemble des modes de transport du pôle.

Les Projets à venir à court terme prévoit la certification NF de la ligne Rennes – Lorient – Quimper et la création d'une fiche horaire unique regroupant les trains SNCF et les TC urbains et interurbains.

A moyen terme, un projet de partenariat sur l'élaboration des offres de transport est prévu (graficage). Des efforts vont être développés en termes d'échange d'informations en cas de situation perturbée et de retard.

A long terme, un renforcement de la tarification combinée est envisagé avec l'utilisation généralisée du titre billettique KORRIGO.

Constats et remarques

L'entretien avec Patrick FAURI, responsable de la gare SNCF de Lorient, a largement contribué à élargir le champ d'informations recueillies sur ce site, notamment en abordant les projets à venir.

Le site de Lorient bénéficie d'importante qualité intermodale, le diagnostic Défi devrait enregistrer des résultats particulièrement bons.

Le site de Val-de-Reuil

L'étude du site de Val-de-Reuil a été très anecdotique par rapport à la richesse des informations recueillies lors de l'entretien avec Nathalie LIOT, Responsable marketing de la SNCF, DDTER Haute-Normandie.

La gare de Val-de-Reuil située à proximité de Rouen, et sur la liaison ferroviaire Paris - Le Havre représente un pôle de mobilité domicile travail important. Le réseau de transport en commun (Transbord) de la communauté des communes de Louviers - Incarville - Val de Reuil, et plus précisément la liaison bus qui relie la gare SNCF aux centres villes des principales communes, permet de rabattre sur la gare SNCF les personnes qui se dirigent vers les bassins d'emplois de Rouen et de Paris.

La gare SNCF est excentrée du centre de la Communauté de Commune, de fait, le réseau Transbord représente un moyen de déplacement complémentaire au réseau TER et une liaison hautement stratégique pour les flux domicile-travail.

Le service de transport en commun est établi en coordination avec l'offre de transport de la SNCF et permet de couvrir l'ensemble des trains en provenance et à destination de Rouen et de Paris avec un temps de correspondance de 5 à 10 minutes. L'amplitude du service TC s'étend de 5h44 (départ du train à destination de Paris à 5h56) à 22h26 (arrivée du train en provenance de Paris à 22h21).

La ligne 1 qui relie la gare au centre de la Communauté de Commune bénéficie d'une grande proximité. L'arrêt qui est positionné directement sur le parvis est à moins de 10 mètres du hall de la gare.

En revanche, ce site ne dispose d'aucun ascenseur ou rampe d'accès alors que le hall de la gare est sur deux niveaux et que les voies sont accessibles uniquement par une passerelle. De fait, la gare n'est pas accessible aux personnes à mobilité réduite, et plus particulièrement aux personnes en fauteuil roulant.

Cf. Portfolio, partie 8 : « le site de Val-de-Reuil ».

Une tarification combinée qui regroupe le réseau urbain et les lignes TER est disponible à partir de l'abonnement travail et de l'abonnement scolaire. Un projet de titre combiné magnétique ou billettique, qui prévoit une réduction tarifaire significative, est en projet à l'horizon 2009/2010.

Les efforts de synergies en termes d'informations et de signalétiques sont visibles sur le site : Le guichet SNCF dispose de documents d'information sur le réseau Transbord (Fiches horaires). Un large panneau d'information au centre de la gare permet d'orienter les voyageurs vers le réseau Transbord, ainsi que d'afficher l'ensemble des fiches horaires ou tout autre document d'information (perturbations, travaux, grèves).

En ce qui concerne l'information voyageurs, la SNCF dispose d'un centre de relation client accessible sur Internet qui permet de diffuser une information multimodale. Ce centre va intégrer le réseau Transbord et celui de la commune d'Elbeuf d'ici 2007.

La SNCF propose un service d'information par SMS à ses abonnés qui permet les de prévenir lorsqu'un train a un retard de plus de 10 minutes. L'envoi est fonction de l'abonnement du voyageur et renseigne sur chacune des lignes du réseau. Cette information pourrait être captée et exploitée par le réseau Transbord afin d'adapter l'offre TC aux perturbations et garantir les correspondances.

La SNCF est à l'initiative de plusieurs actions de communication en partenariat avec d'autres transporteurs, notamment lors de la semaine de la mobilité et lors d'événements culturels.

Constats et remarques

L'entretien avec Nathalie LIOT confirme l'importance qu'il faut donner à la prise de contact et aux rendez-vous avec les responsables locaux. Au-delà du site de Val-de-Reuil, l'entretien a permis d'évoquer de nombreuses autres problématiques de la région Haute-Normandie. Le site d'Elbeuf a notamment été évoqué dans le cadre d'une prochaine RAO.

3. Analyse des résultats du diagnostic Défi

Globalement, les résultats obtenus par ce modèle coïncident clairement avec les constats du terrain.

Besançon et Lorient

Comme prévu lors de leurs visites, les villes de Besançon et de Lorient affichent d'excellents résultats puisque les notes de l'évaluation globale permettent à ses sites d'obtenir 4 étoiles.

Pour Besançon, les faiblesses sont infimes, elles résident dans l'offre de transport (couverture des premiers services du matin) et dans l'information aux voyageurs (panneau d'accueil)

Pour Lorient, le thème de l'offre de transport enregistre les résultats les moins bons, cela est lié à un manque de coordination des services SNCF et TC le soir.

Les site Y et Z

Ces deux sites qui sont exploités par la concurrence affichent les plus faibles résultats.

Notons que cette évaluation est pleinement objective et que le fait que ces deux sites soient gérés par la concurrence n'influence aucunement les résultats.

Pour les deux sites, le thème de l'offre de transport témoigne d'un manque de coordination des services, particulièrement en terme de temps de correspondances.

Les plus grandes faiblesses de ces deux sites sont enregistrées par les thèmes de l'information, de la signalétique et de l'accueil. En effet, aucune signalétique d'orientation TC et aucune présence humaine (accueil ou commerciale) ne sont en place sur le site.

De plus, pour ces deux villes, la gare SNCF est excentrée et la seule agence commerciale est située en centre ville (à plus de 1500m).

Des efforts en matière d'information aux voyageurs doivent être fournis pour ces deux sites.

Val-de-Reuil

Le site de Val-de-Reuil bénéficie d'une offre de transport de qualité, l'ensemble des trains en provenance et à destination de Paris et de Rouen sont couverts par l'offre TC.

L'information a un très bon potentiel sur le site, puisqu'un large panneau dédié au TCU est placé au centre de la gare, pourtant, le plan du réseau TC local n'est pas affiché.

Les résultats les plus négatifs sont liés au fait que le site SNCF ne permet pas l'accès aux PMR et qu'aucun élément de distribution soit en place sur le site (sauf via le conducteur du bus), de plus, la seule agence commerciale est au centre de la commune de Louviers à plus de 6 kms.

Ces résultats sont liés au fait que les voyageurs qui transitent entre les réseaux SNCF et Transbord correspondent à une clientèle de voyageurs habitués qui réalise des déplacements du type domicile - travail.

Les sites d'Île-de-France

Roissy pole et Dammarville – St Mard affichent de très bons résultats liés à la parfaite intégration de ces deux communes au réseau parisien (STIF).

Malgré un bon potentiel, ces sites laissent paraître quelques imperfections en termes d'information. Les éléments d'informations manquent d'homogénéités (norme TC) et le site de Roissy ne dispose pas de plan de réseau TC local.

Ces carences pourraient être corrigées par la mise en place d'un programme de partage des compétences et de formation commune sur le thème de l'information voyageur.

Alors que le site de Louvres bénéficie également de la proximité avec Paris, ce site enregistre des résultats assez faibles.

Le site ne dispose pas de personnel TC et d'agence commerciale.

De même, les thèmes de l'information et de la signalétique enregistrent de très faibles résultats. En effet, le site ne dispose pas de plan de réseau et d'aucune signalétique d'orientation.

Des efforts en termes d'informations aux voyageurs doivent être développés.

Les notes de synthèse de ces sites sont présentée dans l'annexe 14.

Cf. Annexe 14 : « Note de synthèse et résultats des sites visités ».

Les pistes d'actions prioritaires

Un bilan des pistes d'actions prioritaires identifiées par l'analyse est présenté dans ce tableau :

Sites	Les pistes d'actions prioritaires
Besançon	Panneau d'accueil Programme de formation commune
Dammartin St Mard	Panneau d'accueil Programme de formation commune Moyens d'accessibilité PMR
Lorient	Renforcement de l'offre TC le soir Programme de formation commune
Louvres	Plan de réseau Signalétiques d'orientation TC Documentations d'informations TC
Roissy CDG	Programme de formation commune Plan de réseau et d'accueil
Val-de-Reuil	Plan de réseau Documentations d'informations TC SNCF dépositaire de titre de transport
Site Y	Signalétiques d'orientation TC et agence Documentations d'informations TC Coordinations des offres de transports
Site Z	Signalétiques d'orientation TC et agence Documentations d'informations TC Coordinations des offres de transports

Tableau 58 : Les pistes d'actions prioritaires

4. Exploitation des résultats

Compte rendu des résultats

Les résultats de l'analyse d'un site sont rendus sous la forme d'un compte-rendu.

Ce compte-rendu est composé de 4 éléments :

- portfolio du site
- note de synthèse de l'évaluation
- note d'analyse qualitative et de spécificités du site
- détail des résultats par thème

Cf. Annexe 15 : « Compte-rendu du site de Val de Reuil ».

Grille de comparaison

Un outil permettant la comparaison des sites et de leurs résultats a été créé sur Excel.

Cet outil est composé de deux feuilles :

La première feuille présente la description des sites en indiquant les informations suivantes :

- nom du réseau
- filiale
- région
- ville
- catégorie de la gare
- date de la visite
- résultat de l'évaluation globale

Notons que l'information sur la catégorie de la gare vise à différencier les sites en fonction de leur potentiel (Voyageurs). La classification tient compte de la taille de la gare et de son rattachement soit à la délégation régionale (gare TER) soit à la délégation nationale (Gare grandes lignes).

Nous différencions 4 catégories :

Catégorie	Taille de la gare	Délégation
GGGL	Grande gare	Nationale grandes lignes
GGTER	Grande gare	Régionale Lignes TER
PGGL	Petite gare	Nationale grandes lignes
PGTER	Petite gare	Régionale Lignes TER

Tableau 59 : Classification des sites par catégorie de gare

La seconde feuille de l'outil présente les résultats par thème. A l'aide d'un tri automatique préparé à partir du logiciel Excel, cet outil va permettre de comparer les sites, d'une part, en

fonction des résultats de chaque thème et, d'autre part, en fonction des éléments de description.

Cet outil va permettre d'identifier les sites qui enregistrent les meilleurs résultats et ceux qui ont le plus besoin d'être améliorés.

L'étude des meilleurs sites va permettre de prendre connaissance des bonnes pratiques qui ont été mises en place et de transposer ces actions intermodales, comme modèle de référence, à d'autres sites.

Les sites qui ont les plus faibles résultats, pourront être rapidement améliorés à partir des pistes d'actions prioritaires identifiées par le diagnostic Défi.

L'outil de comparaison des résultats est présenté en annexe 16.

Cf. Annexe 16 : « Grille de comparaison des sites visités ».

D. Conclusions et recommandations

1. Conclusions sur la Méthode de travail

La méthode de travail a été basée sur la confrontation de la théorie à l'expérience du terrain.

Cette méthode suit 3 étapes : créer, tester et adapter.

Ces 3 étapes ont été répétées jusqu'à obtention d'un modèle qui réponde au mieux aux objectifs fixés. L'outil d'analyse a donc été régulièrement testé sur le terrain.

L'adaptation de l'outil, au fur et à mesure de son évolution, a permis de prendre en compte de nombreux éléments et d'aboutir à un modèle adapté à la diversité des sites.

Ainsi le modèle d'analyse définitif intègre parfaitement les problématiques concrètes du terrain.

2. Conclusions sur la conception du modèle

A travers les modifications et ajustements, l'évolution de la conception a permis d'aborder les problématiques du sujet en deux approches différentes. Ces deux grandes phases d'élaboration ont contribué à la bonne formation du modèle définitif.

Le premier modèle : Les limites de la modélisation

L'approche des problématiques du sujet par la modélisation permet de prendre en compte l'ensemble des informations recueillies sur le site, de convertir ces données qualitatives en valeurs quantitatives et d'obtenir des résultats d'une grande précision.

Mais ce modèle est rigide dans son application et sévère dans son évaluation. La précision de l'analyse induit une certaine complexité et l'utilisation du modèle est rendue difficile.

Le modèle est construit sur la base d'hypothèses simplificatrices qui manquent de fondement. L'interprétation des résultats, qui est faite dans le cadre de ces hypothèses de travail, tend à s'écarter de la réalité du terrain.

Le second modèle : Simple et efficace

En tenant compte de ces constats, nous avons fait le choix de conserver la forme du modèle, qui est particulièrement bien adaptée au terrain, et de modifier le fond dans le but de faciliter l'application sur le terrain et de simplifier l'analyse des résultats.

L'analyse des pôles d'échanges a donc été focalisée sur le diagnostic des éléments fondamentaux de l'intermodalité.

En se concentrant sur les éléments fondamentaux de l'intermodalité, ce modèle gagne en efficacité.

3. Conclusions sur l'application du modèle

Globalement, aucune difficulté n'a été rencontrée sur les sites étudiés. La diversité des sites n'a induit aucune contrainte sur le recueil d'informations. La grille d'analyse semble être bien adaptée à la diversité des sites.

Néanmoins, l'échéance du stage a induit une élaboration extrêmement serrée du planning qui n'a laissé place à aucune marge de manoeuvre. Il faut noter également que la période estivale n'a pas été des plus propice pour obtenir des rendez-vous avec les responsables SNCF et KEOLIS.

Cette contrainte a pu être souvent solutionnée via des échanges de mails sur Internet et la prise de rendez-vous téléphoniques.

Les entrevues avec les responsables locaux des filiales du groupe Keolis et de la SNCF ont donc été peu nombreuses et la réunion des deux parties anecdotiques.

En confrontant les informations et les contacts, il est clairement apparu que les responsables locaux ne connaissaient pas toujours leurs homologues. Pour information, Alain DEKOKERE travaille actuellement à la conception d'un fichier qui vise à réunir sur un même document les responsables des différentes filiales et des directions régionales du groupe Keolis à leurs homologues de la SNCF.

4. Avantages et spécificités du modèle Défi

La principale force du modèle Défi réside dans la simplicité de son utilisation, dans l'efficacité de son application et dans la qualité d'exploitation de ses résultats. Ces 3 avantages garantissent sa pérennité.

Le diagnostic Défi Keolis SNCF peut être utilisé comme support d'aide à la préparation des réponses à appel d'offre (RAO).

En effet, les problématiques de l'intermodalité sont en plein essor et font partie prenante des RAO. La simplicité de son application et la rapidité d'obtention des résultats permettent d'identifier les principaux axes de travail et de cibler la RAO sur ces éléments.

De plus, comme on l'a vu lors des visites des villes qui sont exploitées par la concurrence, ce modèle est applicable même quand l'information est difficilement captable.

La présentation des conclusions de l'analyse a été particulièrement travaillée afin que les résultats apparaissent le plus clairement possible. La représentation à haute visibilité des résultats, qui propose une classification en étoiles, permet de visualiser en un coup d'œil les

spécificités du site par rapport aux 6 thèmes de l'analyse. Cette représentation induit directement l'identification des pistes d'actions prioritaires à mettre en place sur le site.

La présentation synthétique des résultats permet également de comparer facilement les sites entre eux. Cette comparaison des sites répond à l'un des principaux objectifs en donnant le moyen d'identifier les bonnes pratiques à suivre et les moins bonnes à améliorer.

5. Continuité du projet

Le concept du diagnostic Défi Keolis SNCF peut être pérennisé à travers quelques pistes de prolongement.

Le diagnostic Défi, de par la simplicité de son application et la rapidité d'obtention des résultats, pourra être mis en place régulièrement et directement par les filiales du groupe, comme un système de contrôle annuel des objectifs de réalisation et d'amélioration des éléments intermodaux d'un pôle d'échanges.

Dans ce cadre et grâce à l'outil de comparaison des résultats des sites, un prix récompensant les meilleurs pôles d'échanges et acteurs de l'intermodalité pourrait être mit en place annuellement.

Cette démarche à deux intérêts, le premier est interne et le second externe :

- La récompense peut représenter une incitation aux réseaux à participer aux actions intermodales.
- Cette promotion des actions intermodales peut être utilisée comme campagne de communication aux clients, voyageurs et AOT.

La pérennité est également garantie dans la facilité de faire évoluer le modèle vers une évaluation plus exigeante, simplement en modifiant le barème de référence. Ce modèle est en fait déclinable à volonté.

Ainsi les sites de Besançon et de Lorient qui enregistrent d'excellents résultats, pourraient être évalués par un diagnostic DEFI KEOLIS SNCF, pour Diagnostic des Eléments d'Excellence de l'Intermodalité.

Bibliographie

Ouvrages :

GIBOURDEL Nicole [2002], *Intermodalité et pôle d'échanges, la gare et ses emprises, de la concertation au projet*, Repère municipaux, FMVM, ville, 2002, p.

GOULET-BERNARD Sandrine et GOLIAS Ronan [1997], *Politiques et pratiques d'intermodalité*, GART – ADEME, ville, 1997, p.

Documentations internes :

ESCAMILLA Sofia [2003], *Les pôles d'échanges, guide Escale des pôles d'échanges*, document interne, CONNEX, mars 2003, Paris, p.

Groupe de travail VIA GTI [1998], *les pôles d'échanges stratégiques*, document interne, VIA Générale des Transport et de l'Industrie, Paris, 1998, p.

Groupe de travail Keolis SNCF [2001], *Réussir l'intermodalité, tarification les grands principes de la mise en œuvre*, document interne, SNCF-Keolis, Paris, juillet 2001, p.

ROVERE (de) Coralie [2002], *Politique Qualité Keolis, une ambition du groupe*, document interne, Les cahiers Keolis, Paris, Janvier 2002, 27p.

Etude :

COLLOMB Séverine [2002], *Les pôles d'échanges intermodaux, éléments récurrents dans l'élaboration de stratégies intermodales, le cas de l'agglomération clermontoise*, TRANSITEC, Lyon, 2002.

Remerciements

Je remercie tout particulièrement Alain DEKOKERE, responsable du développement de l'intermodalité du groupe Keolis, pour son encadrement et son aide à la réalisation de ce projet et pour la confiance qu'il m'a accordée sur la conception du diagnostic Défi KEOLIS SNCF.

Je tiens également à remercier Laurence HERVE, responsable du développement de l'intermodalité à la SNCF, qui a contribué à ce que ce projet intègre les attentes de la SNCF et soit un véritable travail de partenariat.

Je remercie toutes les équipes du groupe Keolis du pôle lyonnais avec qui ce fut un plaisir de travailler.

Merci à Alexandra KUBLY pour ses conseils toujours très utiles, à Aoife LACEY pour son aide, à Catherine VICAT pour son soutien et à toutes les trois pour leur constante bonne humeur.

Documents annexes

Table des annexes

Annexe 1 : Méthodologie du recueil de l'information sur le terrain	page 89
Annexe 2 : Grille d'état des lieux d'un pôle d'échanges	page 91
Annexe 3 : La typologie des plans d'orientation	page 96
Annexe 4 : Première méthode d'évaluation de la signalétique	page 99
Annexe 5 : La typologie de la signalétique	page 101
Annexe 6 : Diagnostic d'un pôle d'échange	page 106
Annexe 7 : Analyse du pôle d'échanges de La Part Dieu	page 119
Annexe 8 : Compte-rendu de réunion avec la direction régionale de la SNCF à Montluçon	page 131
Annexe 9 : Grille d'état des lieux du diagnostic des éléments fondamentaux	page 136
Annexe 10 : Résultats par thèmes de l'analyse du pôle d'échange de Vienne	page 141
Annexe 11 : Résultats et synthèse de l'analyse du pôle de Vienne	page 148
Annexe 12 : Note d'information aux filiales du groupe Keolis	page 149
Annexe 13 : Compte-rendu de réunion Keolis – SNCF à Besançon	page 151
Annexe 14 : Note de synthèse et résultats des sites visités	page 153
Annexe 15 : Compte-rendu du site de Val de Reuil	page 170
Annexe 16 : Grille de comparaison des sites visités	page 180

Portfolio des sites visités

Note d'information sur le portfolio	page 183
Partie 1 : Le site de Caen	page 184
Partie 2 : Le site de Châteauroux	page 185
Partie 3 : Le site de Lille	page 186
Partie 4 : Le site de Lorient	page 187
Partie 5 : Le site de Morlaix	page 189
Partie 6 : Le site de Quimper	page 190
Partie 7 : Le site de Tours	page 191
Partie 8 : Le site de Val de Reuil	page 192

Annexe 1 : Méthodologie du recueil de l'information sur le terrain

Thématique : L'intermodalité où, quand, comment ?

L'objectif est de se mettre dans la peau du voyageur sur un pôle d'échanges

Où ?

Trouver son chemin

- Accès à l'information

Localisation : ☐ Interne ☐ Externe

Positionnement : ☐ Déportée ☐ Juxtaposée ☐ Intégrée

- Interprétation de l'information (compréhension)

Plan : ☐ Norme SNCF ☐ Norme Keolis

Code couleur : ☐ Oui ☐ Non

Type d'information : ☐ Sonore ☐ Visuelle

Qualité : ☐ Partielle ☐ Simplicité ☐ Ciblé
☐ Complète ☐ Complexité ☐ Précision

Spécificités : ☐ PMR ☐ Braille ☐ Sonore

- Utilisation de l'information (lisibilité)

Orientation : ☐ Norme SNCF ☐ Norme Keolis

Code couleur : ☐ Oui ☐ Non

Spécificités : ☐ PMR ☐ Braille ☐ Sonore

Remarques et autres constats :

Quand ?

Gérer son temps

- **Indication des moyens disponibles**

Type d'information : ☐ Statique ☐ Dynamique
☐ Continue ☐ Discontinue

Qualité de l'information : ☐ Complète ☐ Partielle
☐ Unimodale ☐ Multimodale

Remarques et autres constats :

Comment ?

Accès au mode

Modes disponibles : ☐ Métro ☐ Tramway
☐ Trolley ☐ Bus

Accueil renseignement : ☐ Présence humaine ☐ Point info ☐ Agence

Titres de transports : ☐ Distributeur Automatique de Titres (DAT)
☐ Agence commerciale
☐ Point de vente dépositaire

Accessibilité PMR : ☐ Ascenseur ☐ Rampe d'accès

Remarques et autres constats :

Annexe 2 : Grille d'état des lieux d'un pôle d'échanges

Données Générales

Nom :

Etat général :

Type : ☐ Linéaire ☐ Terminus
☐ Ouverte ☐ Fermée

Génération :

Taille : Nombre de voies :
 Nombre de niveaux :

Modes accessibles : Nombre :
 Type :

Remarques :

L'offre de transport

Modes de transports disponibles

Disponibilité	Modes de transports						
	Urbain				Interurbain		
	Métro	Tram	Trolley	Bus	Bus	Car	Navette
Nombre de ligne							
Distance							
Signalétique							
Type d'arrêt							
Abri							

Mobilité secondaire à proximité

☐ Location VP ☐ Taxi ☐ Vélo
☐ Dépose minute ☐ Parking ☐ Parc relais

Remarques :

L'Accessibilité

Dans la gare

Nombre d'entrées/sorties :

Passage : ☐ Libre ☐ Portillon

Souterrain : ☐ Piéton ☐ Mixte

Pont : ☐ Piéton ☐ Mixte

Passerelle : ☐ Piéton ☐ Mixte

PMR : ☐ Ascenseur ☐ Rampe
d'accès

De la gare au réseau TC

Nombre d'entrées/sorties :

Passage : ☐ Libre ☐ Portillon

Souterrain : ☐ Piéton ☐ Mixte

Pont : ☐ Piéton ☐ Mixte

Passerelle : ☐ Piéton ☐ Mixte

PMR : ☐ Ascenseur ☐ Rampe
d'accès

Remarques :

L'Accueil et la prise en charge

Type d'agences rencontrées :

☐ Point accueil

☐ Point contact

☐ Agence commerciale

➔ Présence humaine

➔ Présence humaine

➔ Présence humaine

➔ Fiches horaires et
Documentations

➔ Fiches horaires et
Documentations

➔ Vente de titre

L'information

Dans la gare

- | | |
|--|---|
| ☐ Plan du site | ☐ Plan du quartier |
| ☐ Plan de la ville (TC) | ☐ Plan de l'agglomération (TC) |
| ☐ Plan du réseau TC lourd | |
| Orientation/Direction : | ☐ Norme TC (Keolis) ☐ Norme SNCF |
| Informations : | ☐ Présence humaine ☐ Sonorisation |
| Panneau d'information : | ☐ Statique ☐ Dynamique |
| | ☐ Départ/arrivé ☐ SAI/SAE |
| Présentoirs : | ☐ Fiche horaire SNCF ☐ Fiche horaire TC |
| | ☐ Plan réseau TC ☐ Pub/Événement ☐ Guide |

Remarques :

De la gare au réseau TC

- | | |
|--|---|
| ☐ Plan du site | ☐ Plan du quartier |
| ☐ Plan de la ville (TC) | ☐ Plan de l'agglomération (TC) |
| ☐ Plan du réseau TC lourd | |
| Orientation/Direction : | ☐ Norme TC (Keolis) ☐ Norme SNCF |
| Informations : | ☐ Présence humaine ☐ Sonorisation |
| Panneau d'information : | ☐ Statique ☐ Dynamique |
| | ☐ Départ/arrivé ☐ SAI/SAE |
| Présentoirs : | ☐ Fiche horaire SNCF ☐ Fiche horaire TC |
| | ☐ Plan réseau TC ☐ Pub/Événement ☐ Guide |

Remarques :

La signalétique

Dans la gare

Signalétique	Modes de transport						
	Urbain				Interurbain		
	Métro	Tram	Trolley	Bus	Bus	Car	Navette
Première							
Norme							
Distance							
Suivantes							
Nombre							
Norme							
Distance							

Remarques :

De la gare au réseau TC

Signalétique	Modes de transport						
	Urbain				Interurbain		
	Métro	Tram	Trolley	Bus	Bus	Car	Navette
Première							
Norme							
Distance							
Suivantes							
Nombre							
Norme							
Distance							

Remarques :

Distribution de titres de transport

Accès aux titres	Distribution						
	Guichet			DAT			
	Nombre	Distance	Niveau	Nombre	Distance	Niveau	Disfonctionnement
En interne							
A proximité							
En externe							

Remarques :

Le confort et la sécurité

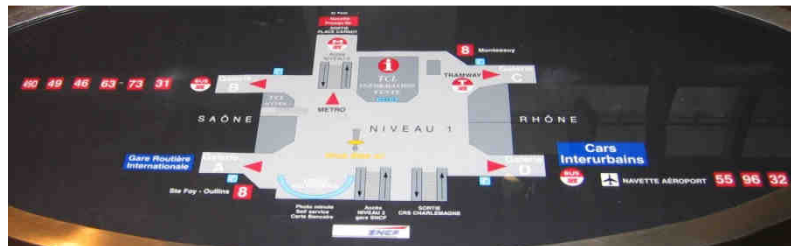
- | | | |
|---|--|---|
| ☐ Police/gendarmerie | ☐ Poste de secours | |
| ☐ PC local | ☐ Vidéosurveillance | |
| ☐ Espaces services | ☐ Poste | ☐ DAB |
| ☐ Vente de journaux | ☐ Alimentations | ☐ Autres commerces |
| ☐ Téléphones | ☐ Toilettes | ☐ Poubelles |
| ☐ Mobilier d'attente | ☐ Espaces verts | |

Remarques et autres constatations

Annexe 3 : La typologie des plans d'orientation

L'objectif de cette typologie est d'identifier les différents éléments d'informations rencontrés sur un site à partir d'une photographie et d'une description des caractéristiques de cette information.

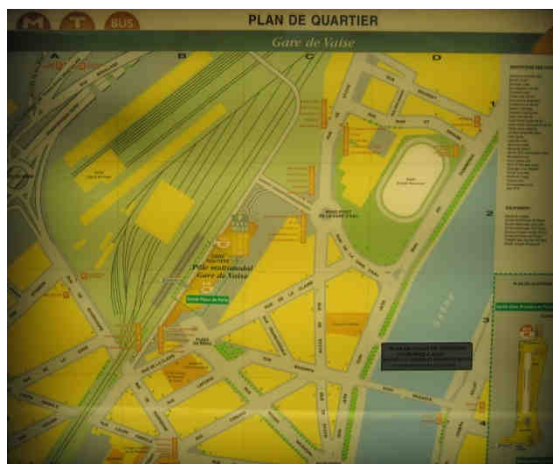
Plan de site :



Gare de Perrache - Lyon

Ce type de plan correspond à une vue en coupe du site qui donne une information locale et précise. Il doit surtout indiquer les éléments internes comme les points d'informations et le positionnement des différents modes de transports accessibles sur le site.

Plan de quartier :



Gare de Vaise – Lyon



Gare de Perrache – Lyon

Ce type de plan permet d'identifier le site et ses proches alentours. Il doit permettre de faire le lien entre le site et les autres éléments extérieurs en indiquant leurs noms (mairie, préfecture, théâtre...). Il doit indiquer les points d'arrêts du réseau de TC.

Plan de réseau TC lourd :



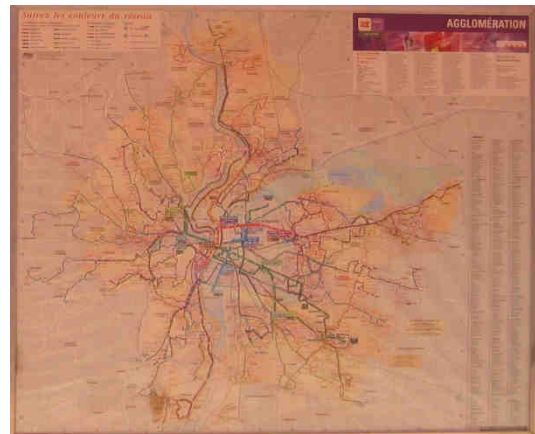
Réseau TCL - Lyon

Ce type de plan correspond à une information simplifiée. Il présente uniquement les lignes fortes du réseau TC.

Plan de la ville (TC)



Plan de l'agglomération (TC)



Réseau TCL - Lyon

La principale caractéristique de ce type de plan est de présenter l'ensemble des déplacements possibles sur la ville. Il doit faire apparaître le réseau TC.

Orientation spatiale :



Gare de La Part Dieu - Lyon

Ce type de plan fait le lien entre l'orientation sur le site et les repères visuels du lieu. Il permet d'indiquer soit le chemin à suivre pour se rendre aux points d'arrêts des TC (photo de gauche), soit l'itinéraire du déplacement en TC (photo de droite).

Annexe 4 : Première méthode d'évaluation de la signalétique

Identification de la signalétique									
Types de panneaux		T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8
Informations :									
Individuelles (dédiées)									
Mixtes (intermodales)									
Modes identifiés :									
Métro									
Tram									
Bus									
Interurbain									
Gare routière									
Car TER									
Train									
Aéroport									
Navette									
Taxi									
Vélo									
Formats des panneaux (h/L) :									
Rectangle	10/40								
	30/100								
	60/200								
Carré	20/20								
	40/40								
	70/70								
	100/100								
	200/200								
Position du panneau :									
Verticale	Sol								
	Colonne/mur								
	Mi hauteur								
	Plafond								
Horizontale	Centrale								
	Latérale								

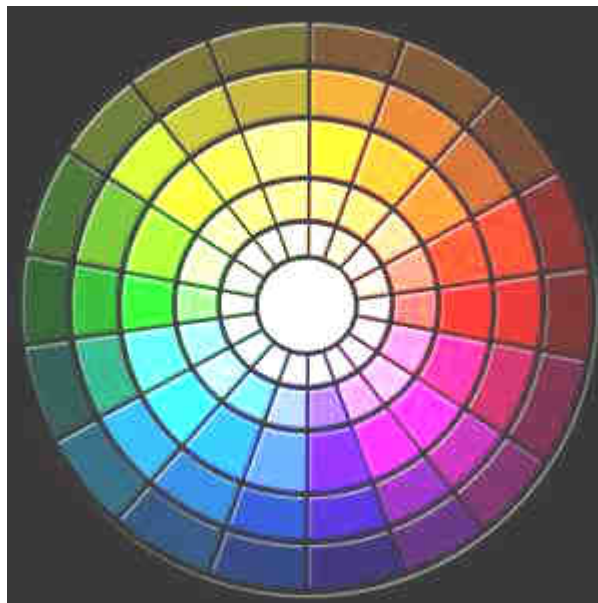
Remarques :

Identification du code couleur

Cercle chromatique : Identification de la lisibilité de la signalétique

Type	Repère
------	--------

Type	Repère
T1	
T2	
T3	
T4	



T5	
T6	
T7	
T8	

Remarques :

Spectre colorimétrique : Identification de la lisibilité de la signalétique TC

Métro	M	Bus urbain	B
Tramway	T	Car interurbain	C



Remarques :

Annexe 5 : La typologie de la signalétique

Les critères de référence

Taille	Petite	Moyenne	Grande
Position verticale	Au sol	Au milieu	En hauteur
Position horizontale	Excentrée	Latérale	Centrée
Couleur	Froide	Medium	Vive/Chaude

Dédiée	Non	Oui
Goupée	Non	Oui
A jour	Non	Oui
Propre et non dégradée	Non	Oui

Taille

Petite



Moyenne

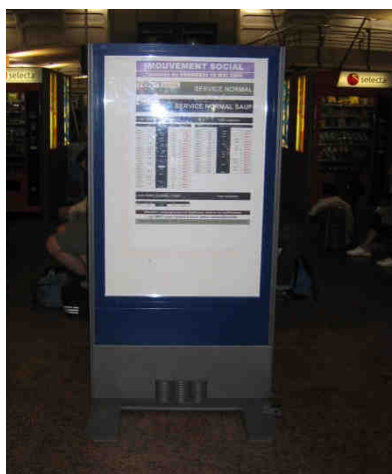


Grande

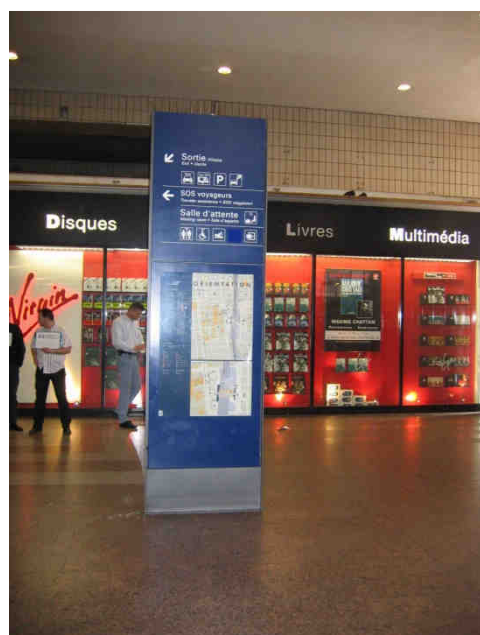


Position Verticale

Au sol



Au milieu (à hauteur d'homme)



En hauteur



Position Horizontale

Excentrée



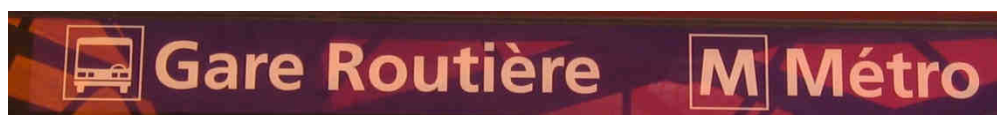
Latérale



Gare de la Part Dieu

Centrée



Couleur**Froide****Medium****Vive/Chaude**

Les spécificités

Dédiée



Groupée



A jour / Pas a jour



Contre exemple

Propre et non dégradée



Contre exemple

Annexe 6 : Diagnostic d'un pôle d'échanges

**Diagnostic
D'un pôle d'échanges
Modèle à 3 étapes
Document de travail**

Modèle à 3 étapes : descriptions, mesures et évaluations

Ce document méthodologique présente une forme d'analyse des spécificités d'un pôle d'échanges en termes d'intermodalité. Cette étude est basée sur l'analyse en trois étapes, descriptions, mesures et évaluations, des éléments génériques et fondamentaux qui composent le principe d'intermodalité.

I. Données générales & identification des moyens de transports	108
A. Descriptions	108
B. Mesures	108
C. Evaluations	108
II. Accessibilité	109
A. Descriptions	109
B. Mesures	109
C. Evaluations	110
III. Accueil et prise en charge	111
A. Descriptions	111
B. Mesures	111
C. Evaluations	111
IV. Informations	112
A. Descriptions	112
B. Mesures	112
C. Evaluations	113
V. Signalétique	114
A. Descriptions	114
B. Mesures	115
C. Evaluations	116
VI. Distribution de titre TC	117
A. Description	117
B. Mesures	117
C. Evaluations	117
VII. Confort et sécurité	118
A. Descriptions	118
B. Evaluations	118

I. Données générales & identification des moyens de transports

Descriptions

Nom : Type : ☐ Linéaire ☐ Terminus
☐ Ouverte ☐ Fermée

Etat général : Dégradé 1[_][_]([_][_])5 Propre
 Génération : Ancien 1[_][_]([_][_])5 Récent

Taille : Nombre de Quais : Nombre de niveaux :

Amplitude horaire du service SNCF :

Amplitude horaire du service de TC urbain :

Nombre de modes accessibles :

Mesures

Disponibilité	Modes de transport					
	Urbain				Interurbain	
	Métro	Tram	Trolley	Bus	Car	Navette
Nombre de lignes						
Signalétique (oui/non)						
Arrêt dédié (oui/non)						
Abri (oui/non)						

Synchronisation des Correspondances			
A moins de 5 minutes	SNCF	TC Urbain	TC Interurbain
SNCF			
TC Urbain			
TC Interurbain			

Evaluations

Coefficients de force du réseau : évaluer le poids intermodale du pôle d'échange avec les TC.

Remarques :

II. Accessibilité

Descriptions

Nombre d'entrées/sorties :

Dans la gare

Passage : ☐ Libre ☐ Portillon

Souterrain : ☐ Piéton ☐ Mixte

Pont : ☐ Piéton ☐ Mixte

Passerelle : ☐ Piéton ☐ Mixte

PMR : Nombre d'ascenseurs : _____
 Nombre de rampe d'accès : _____

De la gare au réseau

Passage : ☐ Libre ☐ Portillon

Souterrain : ☐ Piéton ☐ Mixte

Pont : ☐ Piéton ☐ Mixte

Passerelle : ☐ Piéton ☐ Mixte

PMR : Nombre d'ascenseurs : _____
 Nombre de rampe d'accès : _____

Mesures

Déplacement Voyageur		Distances (en mètre)			
		Quai n°1	Info SNCF	Info TC	Réseau TC
Niveaux (VA)	Quai n°1				
	Info SNCF				
	Info TC				
	Réseau TC				

Distances & niveaux :

Intermodalité	Distances	Niveaux
Bâti SNCF – Réseau TC lourd (Métro ou tram)		
Bâti SNCF – Réseau TC bus urbain		
Bâti SNCF – Réseau TC bus interurbain		

Déplacement PMR		Distances (en mètre)			
		Quai n°1	Info SNCF	Info TC	Réseau TC
Niveaux (VA)	Quai n°1				
	Info SNCF				
	Info TC				
	Réseau TC				

Distances intermodales PMR :

Intermodalité	Distances	Niveaux
Bâti SNCF – Réseau TC lourd (Métro ou tram)		
Bâti SNCF – Réseau TC bus urbain		
Bâti SNCF – Réseau TC bus interurbain		

Evaluations

- Distance Principale (DP) : Distance qui sépare les 2 modes de transports.
- Coefficient de pénibilité : Calcul de l'interdistance (InterD) moyenne (IDM) et de l'interdistance moyenne pondérée par les niveaux (IDMP).

Cf. : Note explicative de la méthode d'évaluation

Remarques :

III. Accueil et prise en charge

Descriptions

Type d'agences TC rencontrées :

- | | | |
|--|---|--|
| ☐ Point accueil
→ Présence humaine | ☐ Point contact
→ Présence humaine
→ Fiches horaires et Documentations | ☐ Agence commerciale
→ Présence humaine
→ Fiches horaires et Documentations
→ Vente de titre |
|--|---|--|

Spécificités :

- | | | |
|---------------------|---|---|
| Agences TC & SNCF : | ☐ Grande proximité | ☐ Locaux en commun |
| Synchronisation : | ☐ Des jours d'ouvertures | ☐ Des horaires |

- | | | | |
|--------------------|------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| Agents TC & SNCF : | Travail | ☐ En relation | ☐ Ensemble |
| | Formation | ☐ Partagée | ☐ Commune |
| | Compétence | ☐ Dédinée | ☐ Mixte |

Présence humaine (agent TC) :

- ☐ Agent d'accueil
☐ Agent commercial
☐ Agent de la sécurité
☐ Accompagnateur PMR

Mesures

Accueil et prise en charge						
Disponibilité	En gare		A l'extérieur		Réseau TC	
	Quantité	Distance	Quantité	Distance	Quantité	Distance
Point accueil						
Point contact						
Agence commerciale						

Effectifs	En gare	A l'extérieur	Réseau TC	Mobile
Agent d'accueil				
Agent commercial				
Agent de sécurité				
Accompagnateur PMR				

Evaluations

Coefficient : Disponibilité de l'éléments x quantité x niveau + Bonus par spécificités

Remarques :

IV. Informations

Descriptions

En gare

Plans disponibles :

- ☐ Plan du site
- ☐ Plan du quartier
- ☐ Plan de la ville (TC)
- ☐ Plan de l'agglomération (TC)
- ☐ Plan du réseau TC lourd

Présentoirs :

- ☐ Fiche horaire SNCF
- ☐ Fiche horaire TC
- ☐ Plan réseau TC
- ☐ Pub/Événement
- ☐ Guide

De la gare au réseau TC

Plans disponibles :

- ☐ Plan du site
- ☐ Plan du quartier
- ☐ Plan de la ville (TC)
- ☐ Plan de l'agglomération (TC)
- ☐ Plan du réseau TC lourd

Présentoirs :

- ☐ Fiche horaire SNCF
- ☐ Fiche horaire TC
- ☐ Plan réseau TC
- ☐ Pub/Événement
- ☐ Guide

Mesures

Accès à l'information TC						
Types D'informations	En gare		A l'extérieur		Réseau TC	
	Qté	Distance	Qté	Distance	Qté	Distance
Plan du site						
Plan du quartier						
Plan de la ville (TC)						
Plan d'agglomération (TC)						
Plan du réseau TC lourd						
Orientation spatiale						
Information générale						
Information exceptionnelle						
Horaires fréquences						

Localisation	Flux principal	Flux secondaire	Niveau d'exposition	Non isolement
Plan du site	1 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 5	1 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 5	1 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 5	1 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 5
Plan du quartier	1 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 5	1 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 5	1 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 5	1 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 5
Plan de la ville (TC)	1 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 5	1 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 5	1 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 5	1 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 5
Plan d'agglomération (TC)	1 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 5	1 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 5	1 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 5	1 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 5
Plan du réseau TC lourd	1 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 5	1 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 5	1 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 5	1 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 5
Orientation spatiale	1 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 5	1 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 5	1 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 5	1 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 5
Information générale	1 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 5	1 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 5	1 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 5	1 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 5
Information exceptionnelle	1 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 5	1 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 5	1 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 5	1 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 5
Horaires fréquences	1 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 5	1 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 5	1 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 5	1 ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ 5

Evaluations

Nombre de plans et de point info au prorata de la proximité avec la gare (Coeff.).
La localisation est évaluée à partir des notes de 1 à 5 de chaque critère.

Remarques :

Maintenances et suivies :

V. Signalétique

Descriptions

Type de signalétiques :

En gare

Orientation/Direction :

☐ Norme TC (Keolis)

☐ Norme SNCF

Panneaux d'informations :

☐ Statique ☐ Dynamique

☐ Générales ☐ Temps réel

Informations sonores :

☐ Oui ☐ Non

Orientation/Direction :

☐ Norme TC (Keolis)

☐ Norme SNCF

Panneaux d'informations :

☐ Statique ☐ Dynamique

☐ Générales ☐ Temps Réel

Informations sonores :

☐ Oui ☐ Non

De la gare au réseau TC

Mesures

Identification du type de signalisation TC dans la gare

Localisation									
Critères	Quai 1			Couloir passerelle/souterrain			Hall central Bâti SNCF		
Taille	T1	T2	T3	T1	T2	T3	T1	T2	T3
	Petite	moyenne	Grande	petite	moyenne	grande	petite	moyenne	grande
Position Verticale	PV1	PV2	PV3	PV1	PV2	PV3	PV1	PV2	PV3
	au sol	milieu	Hauteur	au sol	milieu	hauteur	au sol	milieu	hauteur
Position Horizontale	PH1	PH2	PH3	PH1	PH2	PH3	PH1	PH2	PH3
	excentré	latérale	Centré	excentré	latérale	centré	excentré	latérale	centré
Couleur	C1	C2	C3	C1	C2	C3	C1	C2	C3
	Froide	medium	Vive	froide	medium	vive	froide	medium	vive

Localisations						
Spécificités	Quai 1		Couloir passerelle/souterrain		Hall central Bâti SNCF	
Dédié	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui
Groupé	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui
A jour	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui
Propre et non dégradée	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui

Evaluations

- Mise en place de Coefficient afin de définir une donnée chiffrée (note) représentant l'état de la signalétique.

Remarques :

Maintenances et suivies :

VI. Distribution de titre TC

Description

En gare

- ☐ Agence commerciale SNCF
☐ Distributeur Auto de Titre SNCF
☐ Composteur SNCF

☐ Agence commerciale TC
☐ Distributeur auto de titre TC
☐ Point de ventes (Presse, tabac...)
☐ Valideur TC

De la gare au réseau TC

- ☐ Agence commerciale SNCF
☐ Distributeur Auto de Titre SNCF
☐ Composteur SNCF

☐ Agence commerciale TC
☐ Distributeur auto de titre TC
☐ Point de ventes (Presse, tabac...)
☐ Valideur TC

Spécificités :

- Agences commerciales : ☐ Grande proximité ☐ Locaux en commun
 Distributeurs Auto de Titres : ☐ Proche ☐ Côte à côte
 Valideur/Composteur : ☐ Proche ☐ Côte à côte

Mesures

Accès aux titres	Distribution								
	Guichets			DAT			Point de ventes		
	Nombre	Distance	Niveau	Nombre	Distance	Niveau	Nombre	Distance	Niveau
En Gare									
A l'extérieur									
Réseau TC									

Evaluations

Bonus délivré pour chacun des éléments d'un mode qui serait mise en place dans l'enceinte de l'autre mode.

Bonus supplémentaire si les éléments sont mis en place côte à côte dans la même enceinte.

Remarques :

Maintenances et suivies :

VII. Confort et sécurité

Descriptions

Autres services en gare :

- | | | |
|---|--|---|
| ☐ Police/gendarmerie | ☐ Poste de secours | |
| ☐ PC local | ☐ Vidéosurveillance | |
| ☐ Espaces services | ☐ Poste | ☐ DAB |
| ☐ Vente de journaux | ☐ Alimentations | ☐ Autres commerces |
| ☐ Téléphones | ☐ Toilettes | ☐ Poubelles |
| ☐ Mobilier d'attente | ☐ Espaces verts | |

Autres moyens de transports à proximité :

- | | | |
|--|----------------------------------|--------------------------------------|
| ☐ Voitures de locations | ☐ Taxis | ☐ Vélos |
| ☐ Dépose minute | ☐ Parking | ☐ Parc relais |

Evaluations

- Points bonus délivrés pour la présence de ces éléments dans des proportions significative et confortables)

Remarques et autres constatations

Annexe 7 : Analyse du pôle d'échange de La Part Dieu

**Evaluation des synergies
d'un pôle d'échanges**

Gare de la Part Dieu



Données générales & identification des moyens de transports

Disponibilité	Modes de transport					
	Urbain				Interurbain	
	Métro	Tram	Trolley	Bus	Car	Navette
Nombre de ligne	1	1	1	10	6	1
Signalétique (oui/non)	oui	oui	oui	oui	oui	oui
Arrêt dédié (oui/non)	oui	oui	oui	non	non	oui
Abri (oui/non)	oui	oui	oui	oui	non	oui

Signalétique	1	1	1	1	1	1
Arrêt dédié	1	1	1	0	0	1
Abri	1	1	1	1	0	1
Coef du Bonus	1	1	1	1	1	1

Modes	Métro	Tram	Trolley	Bus	Car	Navette	Total
Coefficient	6	4	2	1	1	2	16
Coef x Nbre	6	4	2	10	6	2	30
Bonus	3	3	3	2	1	3	15
Total par mode	9	7	5	12	7	5	45

Ratio Général

Coef de disponibilité	30
Points de spécificités	15
Total par mode	45

Accessibilité

Déplacement voyageur		Distances (en mètre)			
		Quai n°1	Info SNCF	Info TC	Réseau TC
Niveaux (VA)	Quai n°1		100	200	200
	Info SNCF	1		200	150
	Info TC	1	0		50
	Réseau TC	1	0	0	

Longueur totale du linéaire	350
Longueur : quai - réseau TC	200

Nombre	6
Somme des interdistances	900
Interdistance moyenne (IDM)	150
Indicateur de détournement (ID)	1,75

Coef	Quai n°1	Info SNCF	Info TC	Réseau TC
Quai n°1		200	400	400
Info SNCF			200	150
Info TC				50
Réseau TC				

Pondération P/R aux NVX	
Nombre	6
Somme des interdistances	1400
Interdistance moyenne pondérée (IDMP)	233

Ratio Accessibilité

Coef de pénibilité horizontale	8
Coef de pénibilité verticale	1

Synergie de l'accessibilité	15/20
-----------------------------	-------

Accessibilité PMR

Nombre d'assesseurs :	5
Nombre de rampes :	5
Nombre de quais :	5

Déplacement voyageur		Distances (en mètre)			
		Quai n°1	Info SNCF	Info TC	Réseau TC
Niveaux (VA)	Quai n°1		100	300	250
	Info SNCF	1		300	200
	Info TC	1	0		100
	Réseau TC	1	0	0	

Longueur totale du linéaire	500
Longueur M1 à M2	250
Nombre de niveau	1

Nombre d'interdistances	6
Somme des interdistances	1250
Interdistance moyenne (IDM)	208
Indicateur de détournement (ID)	2,00

Coef	Quai n°1	Info SNCF	Info TC	Réseau TC
Quai n°1		200	600	500
Info SNCF			300	200
Info TC				100
Réseau TC				

Pondération P/R aux NVX	
Nombre	6
Somme des interdistances	1900
Interdistance moyenne pondérée (IDMP)	317

Ratio Accessibilité PMR

Coef de pénibilité horizontale	13
Coef de pénibilité verticale	1

Synergie de l'accessibilité PMR	17/20
--	--------------

Accueil et prise en charge

Accueil						
Disponibilité	En gare		A l'extérieur		Réseau TC	
	Quantité	Distance	Quantité	Distance	Quantité	Distance
Point accueil	0	0	0	0	0	0
Point contact	0	0	0	0	1	100
Agence commerciale	0	0	1	200	0	0

	En gare	A l'extérieur	Réseau TC	Total
Coef de lieux	4	2	1	
Point accueil	0,00	0,00	0,00	0,00
Point contact	0,00	0,00	0,99	0,99
Agence commerciale	0,00	1,00	0,00	1,00
Total	0,00	1,00	0,99	1,99

	En gare	A l'extérieur	Réseau TC	Mobile	Total
Agent d'accueil	0	1	1	1	3
Agent commercial	0	1	1	1	3
Agent de sécurité	0	1	1	1	3
Accompagnateur PMR	0	0	1	0	1
Total	0	3	4	3	10

Personnel sur le terrain	NR
Nombre de voyageurs/jour	NR
Personnel / 1000 voyageurs	NR

Points	Sous total
1	0
2	0
4	0

SyApc1	0
--------	---

Points	Sous total
1	0
2	0
1	0
2	0

SyApc2	0
--------	---

Spécificités de l'accueil			
	Oui/Non	Points	Sous total
Agences TC & SNCF :			
Grande proximité	oui	1	1
Locaux en commun	non	2	0
Synchronisation :			
Des jours d'ouvertures	oui	1	1
Des horaires	non	2	0
Agents TC & SNCF :			
Travail			
Séparément	non	0	0
En relation	non	1	0
Ensemble	oui	2	2
Formation			
Séparée	oui	0	0
Partagée	non	1	0
Commune	non	2	0
Compétence			
Dédiée	oui	0	0
Mixte	non	1	0
Commune	non	2	0
Nombre de points maxi		10	
			SyApc3
			4

Ratio Accueil	
Personnel/voyageur	NR
Coef de proximité	1,99
Points de spécificités	4

Synergie de l'accueil	4/20
-----------------------	------

Information

Accès à l'information TC						
Types d'informations	en gare		à l'extérieur		Réseau TC	
	Quantité	Distance	Quantité	Distance	Quantité	Distance
Plan du site	1	50	0	50	1	50
Plan du quartier	1	50	1	50	1	50
Plan de la ville	1	50	0	50	1	50
Plan d'agglomération	1	50	0	50	1	50
Plan du réseau TC lourd	0	50	0	50	1	50
Orientation TC	1	50	1	50	1	50
Information générale	0	50	1	50	1	50
Horaires fréquences	0	50	0	50	1	50

Fiches horaires	0
Carte du réseau	0
Pub/Even/TC	0

0
0
0
0

	En gare	A l'exterie	Réseau TC	Total
Coef de lieu	4	2	1	
Plan du site	7,84	0,00	1,96	9,80
Plan du quartier	7,84	3,92	1,96	13,73
Plan de la ville	7,84	0,00	1,96	9,80
Plan d'agglomération	7,84	0,00	1,96	9,80
Plan du réseau TC lourd	0,00	0,00	1,96	1,96
Orientation TC	7,84	3,92	1,96	13,73
Information générale	0,00	3,92	1,96	5,88
Horaires fréquences	0,00	0,00	1,96	1,96
Total	50,98	27,45	82,35	66,67

Points
1
1
1
1
0
1
0
0
5

Nombre d'éléments disponible	5
------------------------------	---

Nombre d'élément présent en gare	5
Nombre d'éléments considérés	11
éval de l'information brut	5/11

Ratio Information

Coef de proximité	67
-------------------	----

Synergie de l'information	9/20
---------------------------	------

Signalétique

Type de signalétiques			
Orientations et Directions	N0	N1	N2
	Non Normée	Normes SNCF	Normes TC
Panneaux d'informations	D0	D1	
	Statiques	Dynamique	
Renseignements	R0	R1	
	Générale	Temps réel	
Informations sonores	S0	S1	
	Non	Oui	

Orientations et Directions		oui		
	0	1	2	1
Panneaux d'informations	oui			1
	1		2	
Renseignements	oui			1
	1		2	
Informations sonores	oui			0
	0		2	
Total				3

Localisation									
Critères	Quai 1			Couloir			Hall central		
	T1	T2	T3	T1	T2	T3	T1	T2	T3
Taille								oui	oui
	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Couleur	C1	C2	C3	C1	C2	C3	C1	C2	C3
							oui	oui	
	1	2	3	1	2	3	1	2	3

FAUX	FAUX	FAUX	
FAUX	FAUX	FAUX	
0	0	0	0
0	0	0	0
FAUX	FAUX	FAUX	
FAUX	FAUX	FAUX	
0	0	0	0
0	0	0	0
			0

La signalétique est : Diversifiée

Points										Sous total
Taille	0	0	0	0	0	0	0	2	3	5
Couleur	0	0	0	0	0	0	1	2	0	3
										8

Spécificités	Quai 1	Couloir	Hall
Dédié			
Groupé			oui
A jour			oui
Propre et non dégradé			oui

Points			
Quai 1	Couloir	Hall	Sous total
0	0	0	0
0	0	1	1
0	0	1	1
0	0	1	1
			3

FAUX	FAUX
FAUX	FAUX
FAUX	FAUX
FAUX	FAUX
0	0
0	0
0	0
0	0
0	0

Ratio signalétique	
Coef d'homogénéité	0

Coef sur 12

Synergie de la signalétique	9/20
-----------------------------	------

Distribution de titre TC

Accès aux titres	Distribution		
	Guichets		
	Nombre	Distance	Niveau
En gare	0	0	0
A l'extérieur	1	150	0
Réseau TC	0	0	0

DAT			
En gare	0	0	0
A l'extérieur	2	100	0
Réseau TC	4	50	1

Points de ventes			
En gare	1	10	0
A l'extérieur	0	0	0
Réseau TC	0	0	0

Evaluations	Guichet	DAT	Valideur
En gare	0,00	0,00	9,09
A l'extérieur	0,66	1,98	0,00
Réseau TC	0,00	3,92	0,00

Coef de lieu		Coef de distribution	
En gare	4	Guichet	4
A l'extérieur	2	DAT	2
Réseau TC	1	Pt de Vte	2

Evaluations	Guichet	DAT	Valideur	Sous total
En gare	0,00	0,00	72,73	72,73
A l'extérieur	5,30	7,92	0,00	13,22
Réseau TC	0,00	7,84	0,00	7,84
Sous total	5,30	15,76	72,73	93,79

Spécificités de la distribution		
	Oui/Non	Points
Agences commerciales :		
Grande proximité	Oui	1
Locaux en commun		2
Distributeurs Auto de Titres :		
Proche	Oui	1
Côte à côte		2
Points de ventes		
Proche	Oui	1
En commun		2
Nombre total de points		6

Sous Total
1
0
1
0
1
0
3

Ratio Distribution	
Coef de localisation	94
Points de localisation	5
Points de spécificités	3
Synergie de la distribution	13/20

Résultats des Ratios et Coefficients

Ratios des données Générales

Coeff. de disponibilité	30
Points de spécificités	15
Total par mode	45

Ratios de l'accessibilité

Coeff. de pénibilité horizontale	8
Coeff. de pénibilité verticale	1

Ratios de l'accessibilité PMR

Coeff. de pénibilité horizontale	13
Coeff. de pénibilité verticale	1

Ratios de l'accueil

Personnel/voyageur	NR
Coeff. de proximité	2
Points de spécificités	4

Ratio de l'information

Coeff. de proximité	67
---------------------	----

Ratios de la signalétique

Coeff. d'homogénéité	0
----------------------	---

Ratios de distribution

Coeff. de proximité	94
Points de localisation	3
Points de spécificités	3

Résultats de l'évaluation des synergies Pôle d'échange de Lyon Part Dieu

Synergie de l'Accessibilité

15/20

Synergie de l'accessibilité PMR
--

17/20

Synergie de l'accueil

4/20

Synergie de l'information

9/20

Synergie de la signalétique

9/20

Synergie de la distribution

13/20

Synergie du pôle d'échanges

11/20

Annexe 8 : Compte-rendu de réunion avec la direction régionale de la SNCF à Montluçon

Compte-rendu de réunion du 29 mai 2006 KEOLIS – SNCF

Participants : M. Philippe DUCHET (Keolis), M. Mickael MENISSIER (Stagiaire Keolis), Mme CIBERT (SNCF), Mme MOUCHY (SNCF), M. LEGRAND (SNCF).

L'objectif de cette réunion était de prendre contact avec la direction SNCF de Montluçon afin de rendre compte de la volonté du groupe Keolis de participer à l'activité transport de la ville dans le cadre de la réponse à l'appel d'offre à la délégation de services public « Gestion des transports urbains de l'agglomération de Montluçon » et d'étudier les possibilités de synergie avec la SNCF.

Cette entrevue a permis de prendre connaissance des attentes de la SNCF, d'échanger des informations sur le site et sur son exploitation et d'identifier des pistes de synergies.

A) Les besoins

- La gare SNCF n'est pas desservie par le réseau TCU de Montluçon (TUM).
- Besoin de signalétiques directionnelles et amélioration de l'accessibilité vers les réseaux TC urbain et interurbain.

Concrètement, de par son éloignement géographique, la gare SNCF n'est pas intégrée au réseau TUM.

B) Informations sur le site

- Pas de données statistiques sur les motifs de déplacements : La part des voyageurs SNCF qui utilise le réseau TUM est inconnue.
- Selon la SNCF, le nombre d'abonnements travail est inférieur à 100.
- Il existe un certain potentiel de clients en déplacement domicile-travail vers les sites de Dunlop et de SAGEM (*mise en place d'un PDE*).
- Les principaux flux de voyageurs⁷ : D'après la SNCF, l'offre doit se concentrer sur les trains en provenance et à destination de Clermont-Ferrand et de Paris (*mise en place d'un cadencement*).
- Projet de billettique sur Clermont-Ferrand (2008) : Etude d'un billet combiné dirigée par M. Jérôme Nicolas (*étendre ce projet à Montluçon*).

⁷ Les horaires sont listés à la fin du document

- Possibilité de densifier la desserte : Réutilisation de la ligne TER Montluçon – Vallon (ligne 12) dans le secteur de Teillet – Argenty et de Lignerolles.

C) Autres constations

Dans le cadre de l'analyse des pôles d'échanges qui est en cours de réalisation, ce site présente quelques spécificités :

- La gare SNCF est actuellement dépositaire de titre de transport urbain.
- L'accueil SNCF dispose de plans et de fiches horaires du réseau TUM.
- Le hall de la gare abrite les plans TC de Paris (RATP) et de Clermont-Ferrand, mais aucun emplacement d'affichage n'est prévu pour celui de Montluçon.
- La direction SNCF n'a pas de projet d'aménagements en cours (pôle d'échanges, accessibilité PMR...)

D) Eléments intégrés par KEOLIS dans sa RAO

Les éléments intégrés à la réponse à l'appel d'offre de la délégation de service public « Gestion des transports urbains de l'agglomération de Montluçon » sont présentés à la fin de cette note.

E) Informations complémentaires

Correspondants

M. Jérôme Nicolas, SNCF, projet billettique, tel : 04.73.99.80.29

M. Renaud Rougeat, EFFIA, exploitation interurbaine, tel : 04.73.91.42.68

Horaires des principaux flux (départ et arrivée à Montluçon)

Montluçon – Paris : 8h58, 16h03

Paris – Montluçon : 20h13

Montluçon – Clermont-Ferrand : 6h00, 7h14, 9h40

Clermont-Ferrand – Montluçon : 17h47, 19h03

Synthèse

Complémentarité des modes :

Elargir et densifier l'offre de transport à travers un recours aux services de transports interurbains : utilisation en cabotage des axes pénétrants des réseaux de transport départemental et TER.

Desserte de la gare SNCF :

Mise en place d'une ligne « cœur de ville » qui permettra de désenclaver la gare SNCF.

Développer les services en gare :

Maintenir le rôle de dépositaire de la SNCF.
Mettre en place un billet combiné TER + MAELIS.
Perspective de PDE (Dunlop, SAGEM...).

Améliorer l'information :

Affichage d'un plan du réseau TUM.
Affichage des horaires de la ligne « cœur de ville ».
Mise en place d'une signalétique directionnelle.

Amélioration de la diffusion :

Mise à disposition en guichet SNCF de plans de poche du réseau TUM et de fiches horaires.

Document de travail complémentaire

Extrait de la RAO à la DSP de l'agglomération de Montluçon, « Partie 6 : Les prémices d'une politique intermodale »

Les représentants de Keolis ont rencontré les responsables régionaux de la SNCF pour étudier les synergies pouvant être mises en œuvre entre le TER et le réseau urbain de la Communauté d'Agglomération de Montluçon.

1- La complémentarité entre les modes

Le projet de réseau inscrit au PGD, prévoit un recours aux services de transports interurbains pénétrant au sein du PTU. La desserte de Saint Victor sera notamment assurée par la ligne interurbaine 82 dans le cadre de l'interruption de la ligne 3 à l'arrêt Bel Air, sur la branche de Désertines et Saint Victor.

Mais cette complémentarité modale reste très limitée. La mise en synergie des réseaux de transport départemental et TER pourra être renforcée au delà de la seule réutilisation de la ligne interurbaine 82 sur la ligne urbaine 3.

En effet, sur certains axes pénétrants, les lignes départementales et TER pourront être autorisées à faire du cabotage sur la partie urbaine :

- Route de Prémilhat
- Route de Domérat
- Route de Lavault Sainte Anne
- Route de Châtelard

Elles contribueront à donner de la consistance au service urbain, notamment pour les communes disposant de transport à la demande.

A titre d'exemple, la ligne TER n°12 « Ussel – Montluçon » comporte d'ores et déjà des arrêts à Teilleys-Argenty et Lignerolles. Ces deux communes disposent ainsi d'une desserte à destination de Montluçon à 7h13 (7h18), 8h30 (8h35), 15h14 (15h25) et 17h37(17h42), ainsi que des trajets retour à 12h45 (12h50), 18h40 (18h45) et 20h34 (20h39).

Pour pérenniser le recours aux moyens interurbains, des conventions bipartites devront être conclues entre la Communauté d'Agglomération de Montluçon et le Conseil Général de l'Allier (lignes départementales) d'une part, entre la Communauté d'Agglomération de Montluçon et le Conseil Régional d'Auvergne (lignes TER) d'autre part, en y associant les exploitants (SNCF, Veolia Allier, Keolis Montluçon, etc.).

Keolis propose son aide dans la conclusion de ces conventions.

2- La desserte de la gare de Montluçon

Le projet de réseau proposé par Keolis comporte une ligne reliant la ZAC rive gauche au parc des Ilets » via Saint Pierre et la gare SNCF qui permet de désenclaver la gare SNCF de

Montluçon. Cette ligne « cœur de ville » offrira une fréquence de 30', toute la journée, du lundi au samedi.

Cette ligne permettra de se rendre à la gare aux heures des principaux trains « grandes lignes » en partance ou arrivant à Montluçon :

Trains pour Paris		Trains pour Clermont-Ferrand	
Départs de Montluçon	Arrivées à Montluçon	Départs de Montluçon	Arrivées à Montluçon
6h17	12h17	6h00	7h26
8h58	15h30	7h14	8h28
11h17 (via Vierzon)	20h13	9h40	9h20
16h03		12h30	12h59
		17h08	14h38
		18h18	17h47
			19h03

 Les horaires surlignés sont desservis

3- Des actions de promotion communes

La gare SNCF est déjà dépositaire de titres de transports TUM. Les ventes sont marginales. Pour développer celles-ci, différentes initiatives sont envisagées.

Elles seront soumises préalablement à la Communauté d'Agglomération de Montluçon et au Conseil Régional d'Auvergne pour avis et agrément.

Parmi celles-ci, l'on peut citer :

- la création d'un billet combiné « TER + MAELIS » permettant l'utilisation conjointe des réseaux TER et urbain et offrant une remise
- le démarchage commun des entreprises de l'Agglomération Montluçonnaise (SAGEM, Dunlop, etc.) dans la perspective d'un PDE incluant une offre SNCF + une offre du réseau urbain

La disposition de l'information du réseau urbain de l'Agglomération de Montluçon sur le site de la gare SNCF (affichage du plan du réseau, des horaires de la ligne « cœur de ville », signalétique pour guider le voyageur vers les arrêts du réseau urbain).

Annexe 9 : Grille d'état des lieux (DEFI)



**Diagnostic des Eléments Fondamentaux de l'Intermodalité
Grille d'état des lieux d'un pôle d'échanges**



	Diagnostic des Eléments Fondamentaux de l'Intermodalité			
Rédacteur :	Pôle d'échanges de	Date :		

Offre de transport

Mode de transport
Les moyens de transport disponibles sur le pôle d'échanges

Disponibilité	Urbain				Interurbain	
	Métro	Tram	BHNS	Bus	Car	Navette
Nombre de lignes						

Coordination des horaires et qualité de correspondance
Cochez la case qui caractérise au mieux la relation entre l'offre SNCF et l'offre TC

Les 2 offres de transport sont...	Urbain	Interurbain
en complète synergie		
cohérentes et complémentaires sur l'ensemble des flux		
cohérentes et complémentaires sur les principaux flux (HP)		
complémentaires mais non synchronisées		
indépendantes et non synchronisées		
en complète inadéquation		

Coordination des amplitudes
Evaluation de l'écart entre les services SNCF et TC

Synchronisation des services		
Horaires	Premier service	Dernier service
SNCF		
TC urbain		
TC interurbain		

Commentaires :

Accessibilité

Cochez les cases pour lesquelles le déplacement est accessible par les PMR

Type de déplacement	Cochez
Passage des voies	
Accès au hall de la gare	
Accès de la gare au réseau TC	
Autonomie intégrale (ascenseur, rampe d'accès)	
Personnel d'accompagnement	

Evaluation de la distance des cheminements de la SNCF au réseau TC

Distances	Cheminement Direct	Cheminement PMR	Taux d'écart en %
SNCF - TC urbain			
SNCF - TC interurbain			

Commentaires :

	Diagnostic des Éléments Fondamentaux de l'Intermodalité		
	Rédacteur :	Pôle d'échanges de	

Accueil et prise en charge

Les agences

Cochez les produits qui sont disponibles en gare SNCF

Produits disponibles	urbain	interurbain
Plan de poche du réseau TC		
Fiches horaires des lignes urbaines		
Pub/Événements liés au TC		
Guide information voyageur		
Guide tarifaire		

Distance entre l'agence SNCF
et le premier point d'information TC (en mètres)

Urbain		interurbain	
--------	--	-------------	--

Commentaires :

Les agents

Les agents TC sur le site	Agent d'accueil	Agent commercial
Effectifs		

Cochez la case qui correspond à la meilleure proposition

	Positionnement sur le site	Agent d'accueil	Agent commercial
OU	Central et sur le flux voyageur		
	A l'écart mais visible par le flux voyageur		
	A l'écart et excentré du flux voyageur		

Cochez la case qui correspond à la meilleure proposition

	Disponibilité des agents	Agent d'accueil	Agent commercial
OU	Présent toute la journée (plein temps)		
	Présent quelques heures dans la journée (temps partiel)		
	Présent quelques jours dans la semaine		
	Présent quelques jours dans le mois		

Cochez la case qui correspond à la meilleure proposition

Les agents SNCF et TC...			Cochez
travaillent	OU	Séparément	
		En relation	
		Ensemble	
établissent des projets d'actions	OU	Séparés	
		Partagés	
		Communs	
ont des compétences	OU	Dédiées à un réseau	
		Mixtes aux 2 réseaux	

Commentaires :

	Diagnostic des Eléments Fondamentaux de l'Intermodalité			
	Rédacteur :	Pôle d'échanges de	Date :	

Signalétique

Cochez la case qui correspond au mieux aux caractéristiques de la signalétique présente sur le site

Orientation	Positionnement			Localisation			Normalisation		
	Flux principal	OU	Flux secondaire	Excentrée	OU	Centrale	Normes SNCF	OU	Normes TC
En gare									
A l'extérieur									

Orientation	Visibilité et qualité de l'information			
	Bien exposée	Lisible	Propre et non dégradée	A jour
En gare				
A l'extérieur				

Commentaires :

Information

Cochez la case qui correspond au mieux à la situation pour chacun des éléments présents sur le site

Eléments d'information	Positionnement			Localisation			Normalisation		
	Flux principal	OU	Flux secondaire	Excentrée	OU	Centrale	Normes SNCF	OU	Norme TC
Panneau d'accueil									
Plan du quartier									
Plan de la ville ou aggro. (TC)									

Eléments d'information	Visibilité et qualité de l'information			
	Bien exposé	Lisible	Propre et non dégradée	A jour
Panneau d'accueil				
Plan du quartier				
Plan de la ville ou aggro. (TC)				

Commentaires :

	Diagnostic des Éléments Fondamentaux de l'Intermodalité		
Rédacteur :	Pôle d'échanges de	Date :	

Distribution des titres

Cochez la case qui correspond au mieux à la situation de chacun des éléments de distribution

Éléments de distribution			Agence	Point de vente	DAT
Localisation	OU	Externe à la gare			
		Interne à la gare			
Positionnement	OU	Excentré			
		Centré			
Proximité avec la SNCF	OU	Proche			
		Ensemble			
Disponibilité	OU	Réduite (- de 3 heures)			
		Partielle (de 3 à 7 heures)			
		Journée (+ de 7 heures)			
Signalé et visible	Vers le lieu de vente				
	Sur le lieu de vente				

Commentaires :

Remarques

Annexe 10 : Résultats par thèmes de l'analyse du pôle d'échange de Vienne

Offre de transport	Vienne
---------------------------	---------------

	Urbain	Interurbain	Pole d'échanges
Coordination des amplitudes	4,0/5	NR	4,0/5
Premier service SNCF - TC	4,0/5	NR	4,0/5
Dernier service SNCF - TC	4,0/5	NR	4,0/5

Référentiel	
Ecart du premier service	Notes
Plus de 1h30	0
Entre 1 et 1h30	1
Entre 40mn et 1 heure	2
Entre 20 et 40mn	3
Entre 10 et 20mn	4
Moins de 10mn	5

Référentiel	
Ecart du dernier service	Notes
Plus de 1h30	0
Entre 1 et 1h30	1
Entre 40mn et 1 heure	2
Entre 20 et 40mn	3
Entre 10 et 20mn	4
Moins de 10mn	5

	Urbain	Interurbain	Pole d'échanges
Coordination des horaires	4,0/5	NR	4,0/5
Relation entre les fréquences	4,0/5	NR	4,0/5

Référentiel	
Les 2 offres de transport sont...	Notes
en complète inadéquation	0
indépendantes et non synchronisées	1
complémentaires mais non synchronisées	2
cohérentes et complémentaires sur les principaux flux (HP)	3
cohérentes et complémentaires sur l'ensemble des flux	4
en complète synergie	5

Accessibilité	Vienne
---------------	--------

	Urbain	Interurbain	Pole d'échanges
Proximité des réseaux	4,0/5	4,0/5	4,0/5
Distance entre SNCF - TC	4,0/5	4,0/5	4,0/5

Référentiel	
Critères de distance	Notes
Plus de 200 m	0
Entre 151 et 200m	1
Entre 101 et 150m	2
Entre 51 et 100m	3
Entre 21 et 50m	4
Moins de 20m	5

	Urbain	Interurbain	Pole d'échanges
Accessibilité PMR	3,5/5	3,5/5	3,5/5
Distance d'accessibilité PMR au TC	5,0/5	5,0/5	5,0/5
Moyens disponibles pour les PMR	2,0/5	2,0/5	2,0/5

Référentiel	
Critères de distance	Notes
Plus de 100%	0
Entre 60 et 100 %	1
Entre 40 et 60 %	2
Entre 25 et 40 %	3
Entre 10 et 25 %	4
Moins de 10 %	5

Référentiel		Urbain	Interurbain
Critères d'accompagnement PMR	Points	Cochez	Cochez
Passage des voies	1		
Accès au hall de la gare	1	X	
Sortie de la gare et accès au réseau TC	1	X	
Autonomie intégrale (ascenseur, rampe d'accès) ou personnel d'accompagnement	2		

Accueil et prise en charge	Vienne
----------------------------	--------

	Urbain	Interurbain	Pole d'échanges
Agences	4,5/5	NR	4,5/5
Proximité des agences SNCF et TC	4,0/5	NR	4,0/5
Documentation TC disponible en gare SNCF	5,0/5	NR	5,0/5

Référentiel	
Critères de distance	Notes
Plus de 200m	0
Entre 101 et 200m	1
Entre 51 et 100m	2
Entre 26 et 50m	3
Entre 11 et 25m	4
moins de 10m	5

Référentiel		Urbain	Interurbain
Critères de disponibilité de la documentation	Points	Cochez	Cochez
Plan de poche	2	X	
Fiches horaires	1	X	
Guide tarifaire	1	X	
Documentation d'informations exceptionnelles ou ponctuelles	1	X	

Les agents	2,8/5
Présence d'agents TC sur le site	4,5/5
Aptitude à renseigner	1,0/5

Référentiel			
Critères de présence des agents TC sur le site			
Présence d'un agent		Points	Cochez
Agent commercial		1	X
Agent d'accueil		0.5	
Disponibilité		Points	Cochez
Présent toute la journée (plein temps)		3	X
Présent quelques heures dans la journée		2	
Présent quelques jours dans la semaine		1	
Présent quelques jours dans le mois (permanence abonnement)		0,5	
Localisation sur le site		Points	Cochez
Positionnement	Centrale et sur le flux voyageur	1	
	A l'écart mais visible par les voyageurs	0.5	X

Référentiel			
Les agents SNCF et TC...		Points	Cochez
travaillent	Séparément	0	
	En relation	1	X
	Ensemble	2	
établissent des projets d'actions	Séparés	0	X
	Partagés	1	
	Communs	2	
ont des compétences	Dédiée à un réseau	0	X
	Mixte aux 2 réseaux	1	

Signalétique	Vienne
--------------	--------

Repérage et orientation	0,0/5
En gare	0,0/5
A l'extérieur	0,0/5

Référentiel				
Critères de la signalétique		Points	Cochez	
Localisation	Excentrée	0.5		
	Centrale	1		
Positionnement	Flux secondaire	0.5		
	Flux principal	1		
Normalisé	Normes SNCF	0.5		
	Normes TC	1		
Visibilité	Bien exposée	0.5		
	Lisible	0.5		
Qualité de l'information	Propre et non dégradée	0.5		
	Données à jour	0.5		

Information	Vienne
-------------	--------

Type d'information	1,3/5
Panneau d'accueil	0,0/5
Plan du quartier	4,0/5
Plan du réseau TC	0,0/5

Référentiel					
Critères de l'information		Points	Cochez		
Localisation	Excentrée	0.5			
	Centrale	1		X	
Positionnement	Flux secondaire	0.5			
	Flux principal	1		X	
Normalisé	Normes SNCF	0.5			
	Normes TC	1			
Visibilité	Bien exposée	0.5		X	
	Lisible	0.5		X	
Qualité de l'information	Propre et non dégradée	0.5		X	
	Données à jour	0.5		X	

Distribution de titre	Vienne
-----------------------	--------

Disponibilité des moyens	3,5/5
Guichet commercial	3,5/5
Point de vente dépositaire	0,0/5
Distributeur automatique	0,0/5

Référentiel					
Critères de la distribution		Points	Cochez		
Localisation	Externe	0.5			
	Interne	1	X		
Positionnement	Excentré	0.5	X		
	Centré	1			
Proximité avec son équivalent SNCF	Proche	0.5	X		
	ensemble	1			
Signalé et visible	Vers le lieu de vente	0.5			
	Sur le lieu de vente	0.5	X		
Disponibilité	Réduite (- de 3 heures)	0			
	Partielle (de 3 à 7 heures)	0.5			
	Totale (de 8 à 24 heures)	1	X		

Annexe 11 : Résultats et synthèse de l'analyse du pôle de Vienne

		Diagnostic des Eléments Fondamentaux de l'Intermodalité Pôle d'échange de Vienne			
Rédacteur : Menissier		Date : 30-juin-06			
Critères		Note	Représentation graphique		
Coordination des premiers services SNCF TC		4	Premier service SNCF - TC		
Coordination des derniers services SNCF TC		4	Dernier service SNCF - TC		
Coordination des fréquences		4	Coordination des fréquences		
Offre de transport		4,0/5	Offre de transport		
Distance entre SNCF et TC urbains		4	Distance SNCF - TC		
Distance d'accessibilité pour les PMR		5	Accessibilité pour PMR		
Moyens disponibles pour les PMR		2	Moyens disponibles pour PMR		
Accessibilité		3,7/5	Accessibilité		
Proximité des agences SNCF et TC		4	Proximité des agences SNCF et TC		
Documentations TC disponibles en gare SNCF		5	Documentations TC disponibles en gare		
Présence d'agent TC en gare SNCF		5	Présence d'agent TC en gare SNCF		
Aptitude à renseigner sur l'autre réseau		1	Aptitude à renseigner sur l'autre réseau		
Accueil		3,6/5	Accueil		
Repérage et orientation en gare		0	En gare		
Repérage et orientation à l'extérieur		0	A l'extérieur		
Signalétique		0,0/5	Signalétique		
Panneau d'accueil		0	Panneau d'accueil		
Plan du quartier		4	Plan du quartier		
Plan du réseau TC		0	Plan du réseau TC		
Information		1,3/5	Information		
Guichet commercial		4	Guichet commercial		
Point de vente dépositaire			Point de vente dépositaire		
Distributeur automatique			Distributeur automatique		
Distribution		3,5/5	Distribution de titre		
Evaluation globale		2,7/5	Evaluation globale		
Synthèse					
Offre de transport		★★★★☆	Pistes d'actions prioritaires :		
Accessibilité		★★★★☆	Améliorer l'information voyageur		
Accueil		★★★★☆			
Signalétique		☆☆☆☆☆	Mise en place d'une signalétique		
Information		★☆☆☆☆	d'orientation et d'un plan du réseau		
Distribution		★★★★☆			
Evaluation globale		★★★★☆☆			

Annexe 12 : Note d'information aux filiales du groupe Keolis**Plan DEFI Keolis SNCF****Diagnostic des Eléments Fondamentaux de l'Intermodalité**

Objectif : Le plan Défi Keolis analyse les critères fondamentaux de l'intermodalité au sein des pôles d'échanges afin d'identifier les mesures et actions d'améliorations à mettre en place en priorité.

Les critères fondamentaux : Nous en avons sélectionné 6 : l'offre de transport, l'accessibilité, l'accueil, la signalétique, l'information et la distribution de titre.

La méthode : Le plan Défi est composé de 3 étapes.

- 1^{ère} étape : Etat des lieux du site et rencontre avec les responsables locaux.
- 2^{ème} étape : Traitement de l'information : la grille d'analyse permet de dégager une évaluation complète et synthétique du site.
- 3^{ème} étape : Identification des actions d'améliorations à mettre en place en priorité et diffusion des préconisations.

Les documents de travail :

- Une grille d'état des lieux du site (document fourni en pièce jointe).
- Un cahier des charges de la méthode d'évaluation.
- Une grille d'analyse des résultats.

Le planning prévisionnel : Les visites seront réalisées de la semaine 29 à la semaine 33 et réparties en 5 groupes :

- **Bloc A :** Besançon, Montbéliard, Dijon, Vienne (semaine 29).
- **Bloc B :** Lille, Saint-Mard, Louvres, Goussainville, Fosses, Roissy Pole CDG, Versailles Rive Droite, Versailles Rive Gauche et Versailles-Chantiers (semaine 30).
- **Bloc C :** Rennes, Lorient, Quimper, Brest, Morlaix, Laval (semaine 31).
- **Bloc D :** Saintes, La Roche sur Yon, Tours, Châteauroux (semaine 32).
- **Bloc E :** Caen, Cherbourg, Louviers -Val de Reuil (semaine 33).

Liste des sites

	Ville	Région	motif
1	Cherbourg	Normandie	RAO 2007
2	Saintes	Poitou Charentes	RAO 2007
3	Tours	Région-centre	RAO 2007
4	Vienne	Rhône-Alpes	RAO 2007
5	Brest	Bretagne	RAO 2008
6	Lorient	Bretagne	RAO 2008
7	Morlaix	Bretagne	RAO 2008
8	Quimper	Bretagne	RAO 2008
9	Montbéliard	Franche-Comté	RAO 2008
10	Louviers / Val-de-Reuil	Normandie	RAO 2008
11	La Roche sur Yon	Pays-de-la-Loire	RAO 2008
12	Laval	Pays-de-la-Loire	RAO 2008
13	Châteauroux	Région-centre	RAO 2008
14	Saint-Mard Dammartin	IDF	Pôle spécifique
15	Louvres sur Villiers	IDF	Pôle spécifique
16	Goussainville	IDF	Pôle spécifique
17	Fosses	IDF	Pôle spécifique
18	Rennes	Bretagne	Pôle spécifique
19	Besançon	Franche-Comté	Pôle spécifique
20	Lille	Nord-Pas-de-Calais	Pôle spécifique
21	Caen	Normandie	Pôle spécifique
22	Versailles Rive Gauche	IDF	Pôle spécifique
23	Versailles Rive Droite	IDF	Pôle spécifique
24	Versailles-Chantiers	IDF	Pôle spécifique
25	Roissy pole - CDG	IDF	Pôle spécifique
26	Dijon	Bourgogne	Pôle spécifique

Annexe 13 : Compte-rendu de réunion Keolis – SNCF à Besançon**Compte-rendu de réunion du 21 juillet 2006
Plan Défi Keolis - SNCF
Besançon – Ginko****Personnes rencontrées**

Eric BOURGEAY, Responsable Marketing CTB Ginko
Jean Pierre VAGNE, SNCF, DDTER Franche-Comté

Objectif : Recueil d'information sur le pôle d'échange de la gare SNCF Besançon Viotte**Description et spécificités du site**

Le site et le réseau TC ont connu de grands changements depuis 2002.
Les projets en collaboration avec la SNCF sont croissants notamment avec l'arrivée du TGV Est.

Offre de transport : cohérence et complémentarité

Premier service TCU à 6h20 et dernier à 0h10 (Bus de nuit)
Premier service TER SNCF à 6h18 et dernier à 21h30.
Premier service TC interurbain à 7h30 et dernier à 20h10 (Pontarlier, Gray et Vesoul)

Trafic en gare SNCF : 700 personnes par jour (qui utilisent les titres combinés)

Accessibilité : proximité des réseaux

Le réseau urbain bénéficie d'une grande proximité : 2 Bus (lignes 10 et 20) sont accessibles sur le parvis de la gare et 5 autres bus (lignes 3, 4, 8, 31 et 32) sont à 150m. De même, les 3 lignes du réseau interurbain sont accessibles sur le parvis de la gare.

Tarification : adaptée et intermodale

Tarification combinée :

Urbain (TC Besançon) - TER interurbain
Urbain (TC Vesoul) – Interurbain (Montjura) – Urbain (TC Besançon)

Distribution de titre : Plusieurs points de vente

- Points de vente dépositaires sur le site : un *Relais* dans le hall de la gare et un tabac presse en contre bas du parvis.
- Une boutique intermodale (Mobilignes) qui regroupe le service commercial interurbain et une agence commerciale Ginko.

- **Services spécifiques**

Service express : Desserte de la gare SNCF renforcée le dimanche soir.

Service mis en place pour la clientèle étudiante

Service à la demande : Evolis

Permet de couvrir le premier et le dernier TGV en gare SNCF.
Ce service est sous traité à l'association des taxis de Besançon.
De 1200 à 1700 Kms par mois
3000 voyages par an

Projets à venir**A court terme :**

- Une borne d'information voyageur dynamique sur le parvis (lignes 10 et 20).
- Un panneau d'accueil dans l'enceinte de la gare (au dos d'un DBR).

A moyen et long terme :

- Une borne d'information voyageur intermodale dans l'enceinte de la gare.
- Un BHNS (ligne 10) en cours d'étude (SEMALY).
- Un système de billettique.

Annexe 14 : Note de synthèse et résultats des sites visités



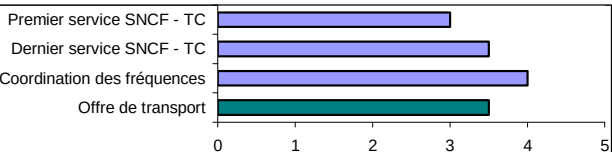
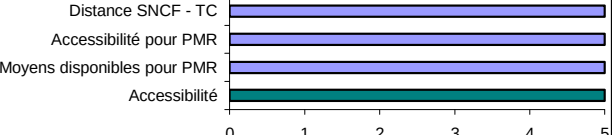
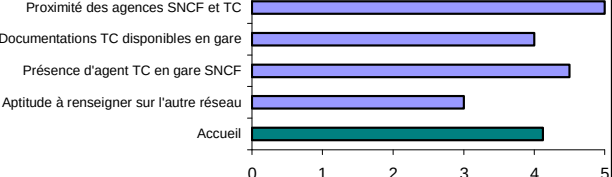
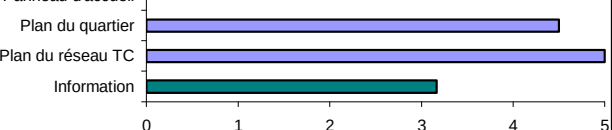
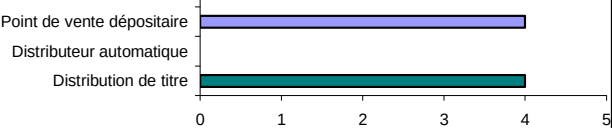
Diagnostic des Eléments Fondamentaux de l'Intermodalité

Besançon
Dammartin - St Mard
Lorient
Louvres
Roissy CDG
Val-de-Reuil
Site Y
Site Z



**Diagnostic des Eléments Fondamentaux de l'Intermodalité
Pôle d'échange de Besançon**

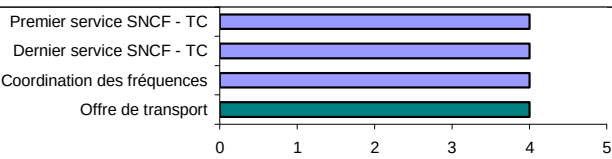
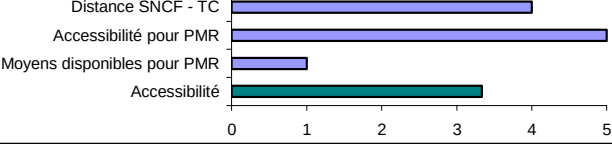
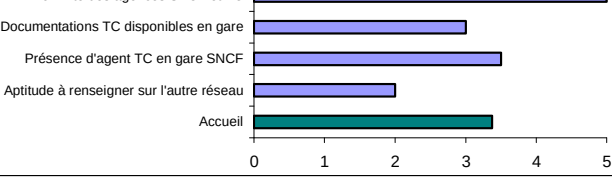
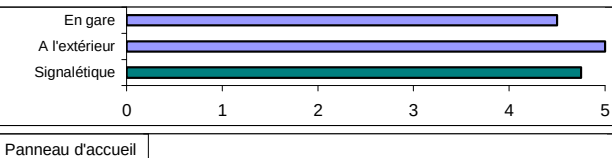
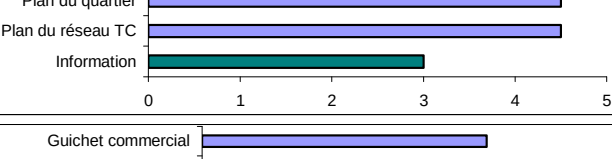
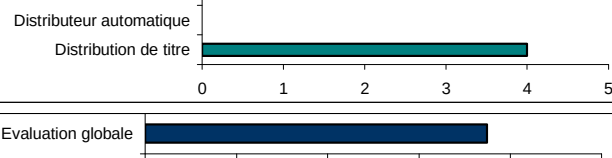


	Diagnostic des Eléments Fondamentaux de l'Intermodalité Pôle d'échange de Besançon Rédacteur : Menissier Date : août-06	
Critères	Note	Représentation graphique
Coordination des premiers services SNCF TC	3	
Coordination des derniers services SNCF TC	4	
Coordination des fréquences	4	
Offre de transport	3,5/5	
Distance entre SNCF et TC urbains	5	
Distance d'accessibilité pour les PMR	5	
Moyens disponibles pour les PMR	5	
Accessibilité	5,0/5	
Proximité des agences SNCF et TC	5	
Documentations TC disponibles en gare SNCF	4	
Présence d'agent TC en gare SNCF	5	
Aptitude à renseigner sur l'autre réseau	3	
Accueil	4,1/5	
Repérage et orientation en gare	5	
Repérage et orientation à l'extérieur	5	
Signalétique	4,8/5	
Panneau d'accueil	0	
Plan du quartier	5	
Plan du réseau TC	5	
Information	3,2/5	
Guichet commercial	4	
Point de vente dépositaire	4	
Distributeur automatique		
Distribution	4,0/5	
Evaluation globale	4,1/5	
Synthèse		
Offre de transport	★★★★☆	Pistes d'actions prioritaires : <i>Mettre en place un Panneau d'accueil</i> <i>Programme de formation commune</i>
Accessibilité	★★★★★	
Accueil	★★★★☆	
Signalétique	★★★★★	
Information	★★★★☆	
Distribution	★★★★☆	
Evaluation globale	★★★★☆	



**Diagnostic des Eléments Fondamentaux de l'Intermodalité
Pôle d'échange de Dammartin St Mard**

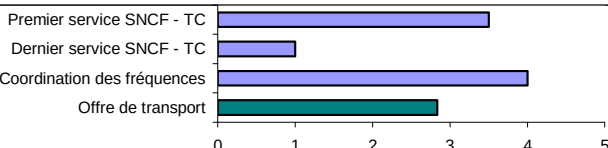
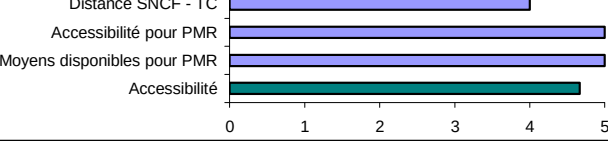
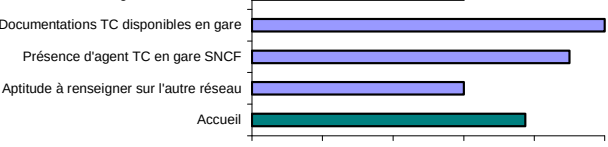
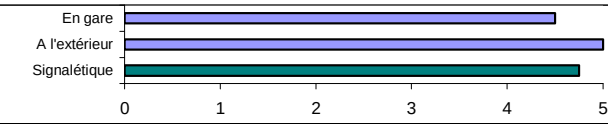
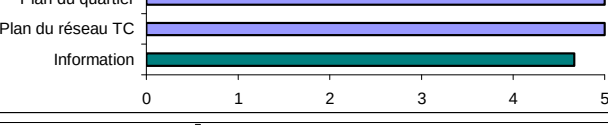
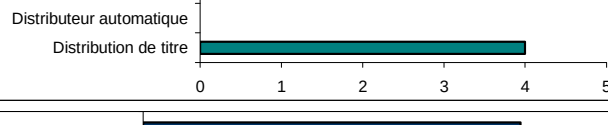


	Diagnostic des Eléments Fondamentaux de l'Intermodalité Pôle d'échange de Dammartin St Mard Rédacteur : Menissier	
Critères	Note	Représentation graphique
Coordination des premiers services SNCF TC	4	
Coordination des derniers services SNCF TC	4	
Coordination des fréquences	4	
Offre de transport	4,0/5	
Distance entre SNCF et TC urbains	4	
Distance d'accessibilité pour les PMR	5	
Moyens disponibles pour les PMR	1	
Accessibilité	3,3/5	
Proximité des agences SNCF et TC	5	
Documentations TC disponibles en gare SNCF	3	
Présence d'agent TC en gare SNCF	4	
Aptitude à renseigner sur l'autre réseau	2	
Accueil	3,4/5	
Repérage et orientation en gare	5	
Repérage et orientation à l'extérieur	5	
Signalétique	4,8/5	
Panneau d'accueil	0	
Plan du quartier	5	
Plan du réseau TC	5	
Information	3,0/5	
Guichet commercial	4	
Point de vente dépositaire	5	
Distributeur automatique		
Distribution	4,0/5	
Evaluation globale	3,7/5	
Synthèse		
Offre de transport	Pistes d'actions prioritaires : <i>Mettre en place un panneau d'accueil</i> <i>Programme de formation commune</i> <i>Accessibilité PMR</i>	
Accessibilité		
Accueil		
Signalétique		
Information		
Distribution		
Evaluation globale		



**Diagnostic des Eléments Fondamentaux de l'Intermodalité
Pôle d'échange de Lorient**

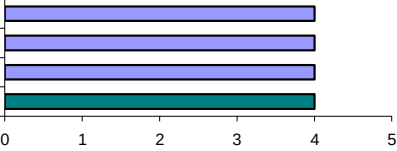
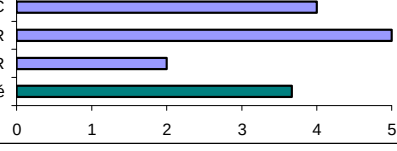
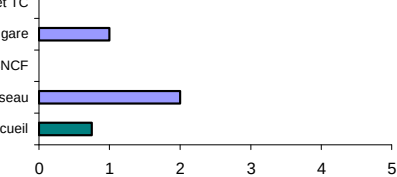
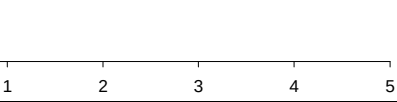
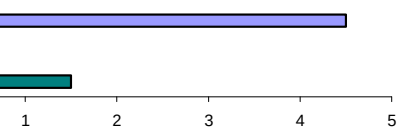
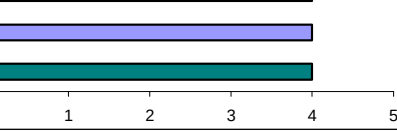
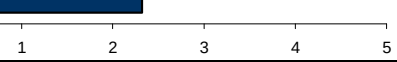


	Diagnostic des Eléments Fondamentaux de l'Intermodalité Pôle d'échange de Lorient Rédacteur : Menissier Date : août-06	
Critères	Note	Représentation graphique
Coordination des premiers services SNCF TC	4	
Coordination des derniers services SNCF TC	1	
Coordination des fréquences	4	
Offre de transport	2,8/5	
Distance entre SNCF et TC urbains	4	
Distance d'accessibilité pour les PMR	5	
Moyens disponibles pour les PMR	5	
Accessibilité	4,7/5	
Proximité des agences SNCF et TC	3	
Documentations TC disponibles en gare SNCF	5	
Présence d'agent TC en gare SNCF	5	
Aptitude à renseigner sur l'autre réseau	3	
Accueil	3,9/5	
Repérage et orientation en gare	5	
Repérage et orientation à l'extérieur	5	
Signalétique	4,8/5	
Panneau d'accueil	4	
Plan du quartier	5	
Plan du réseau TC	5	
Information	4,7/5	
Guichet commercial	4	
Point de vente dépositaire		
Distributeur automatique		
Distribution	4,0/5	
Evaluation globale	4,1/5	
Synthèse		
Offre de transport	★★★★☆☆	Pistes d'actions prioritaires : <i>Programme de formation commune</i> <i>Renforcer l'offre TC le soir</i>
Accessibilité	★★★★★★	
Accueil	★★★★☆☆	
Signalétique	★★★★★★	
Information	★★★★★★	
Distribution	★★★★☆☆	
Evaluation globale	★★★★☆☆	



**Diagnostic des Éléments Fondamentaux de l'Intermodalité
Pôle d'échange de Louvres**

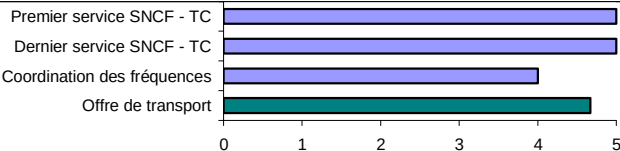
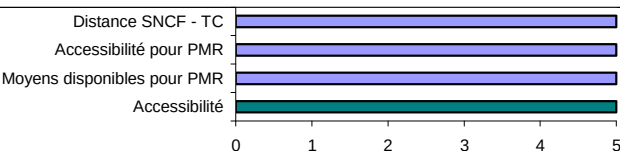
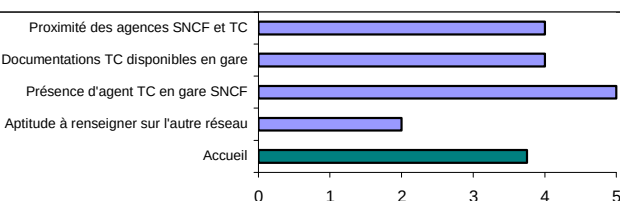
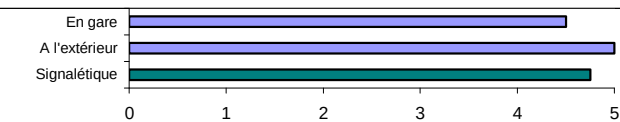
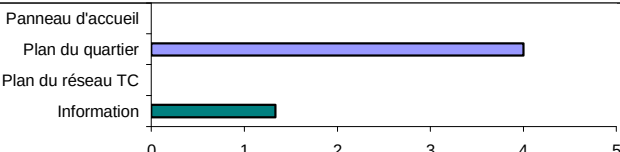
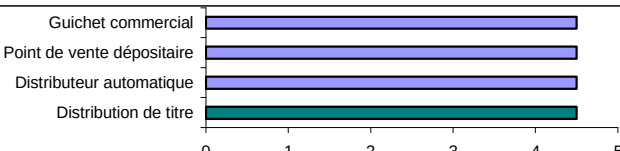


	Diagnostic des Eléments Fondamentaux de l'Intermodalité Pôle d'échange de Louvres Rédacteur : Menissier Date : août-06	
Critères	Note	Représentation graphique
Coordination des premiers services SNCF TC	4	
Coordination des derniers services SNCF TC	4	
Coordination des fréquences	4	
Offre de transport	4,0/5	
Distance entre SNCF et TC urbains	4	
Distance d'accessibilité pour les PMR	5	
Moyens disponibles pour les PMR	2	
Accessibilité	3,7/5	
Proximité des agences SNCF et TC	0	
Documentations TC disponibles en gare SNCF	1	
Présence d'agent TC en gare SNCF	0	
Aptitude à renseigner sur l'autre réseau	2	
Accueil	0,8/5	
Repérage et orientation en gare	0	
Repérage et orientation à l'extérieur	0	
Signalétique	0,0/5	
Panneau d'accueil	0	
Plan du quartier	5	
Plan du réseau TC	0	
Information	1,5/5	
Guichet commercial		
Point de vente dépositaire	4	
Distributeur automatique	4	
Distribution	4,0/5	
Evaluation globale	2,3/5	
Synthèse		
Offre de transport	★★★★☆	Pistes d'actions prioritaires : <i>Mettre en place un plan du réseau et une signalétique d'orientation TC</i> <i>Documentations d'informations TC en gare</i>
Accessibilité	★★★★☆	
Accueil	★☆☆☆☆	
Signalétique	☆☆☆☆☆	
Information	★★☆☆☆	
Distribution	★★★★☆	
Evaluation globale	★★☆☆☆	



**Diagnostic des Éléments Fondamentaux de l'Intermodalité
Pôle d'échange de Roissy Pole**

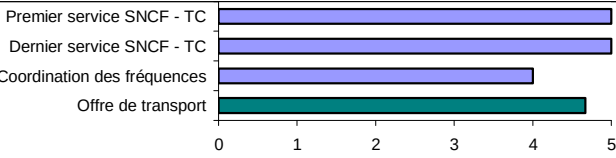
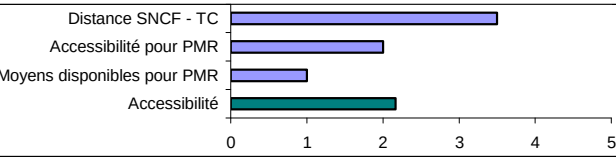
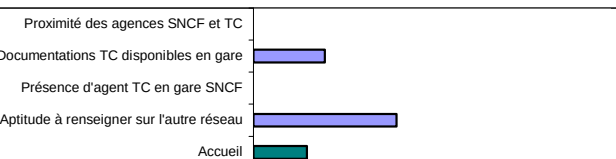
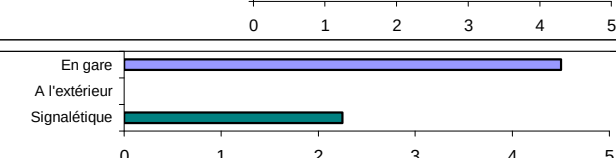
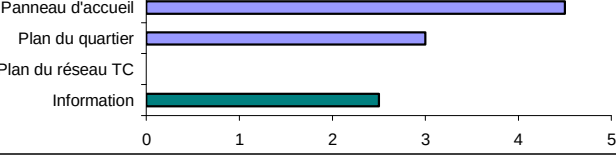
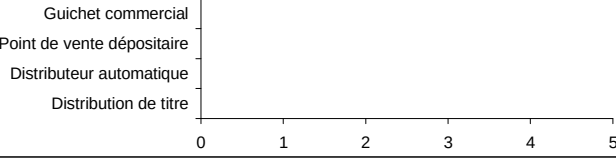


	Diagnostic des Eléments Fondamentaux de l'Intermodalité Pôle d'échange de Roissy Pole Rédacteur : Menissier Date : août-06	
Critères	Note	Représentation graphique
Coordination des premiers services SNCF TC	5	
Coordination des derniers services SNCF TC	5	
Coordination des fréquences	4	
Offre de transport	4,7/5	
Distance entre SNCF et TC urbains	5	
Distance d'accessibilité pour les PMR	5	
Moyens disponibles pour les PMR	5	
Accessibilité	5,0/5	
Proximité des agences SNCF et TC	4	
Documentations TC disponibles en gare SNCF	4	
Présence d'agent TC en gare SNCF	5	
Aptitude à renseigner sur l'autre réseau	2	
Accueil	3,8/5	
Repérage et orientation en gare	5	
Repérage et orientation à l'extérieur	5	
Signalétique	4,8/5	
Panneau d'accueil	0	
Plan du quartier	4	
Plan du réseau TC	0	
Information	1,3/5	
Guichet commercial	5	
Point de vente dépositaire	5	
Distributeur automatique	5	
Distribution	4,5/5	
Evaluation globale	4,0/5	
Synthèse		
Offre de transport	Pistes d'actions prioritaires : <i>Mettre en place un plan du réseau et un panneau d'accueil</i> <i>Programme de formation commune</i>	
Accessibilité		
Accueil		
Signalétique		
Information		
Distribution		
Evaluation globale		



**Diagnostic des Eléments Fondamentaux de l'Intermodalité
Pôle d'échange de Val de Reuil**

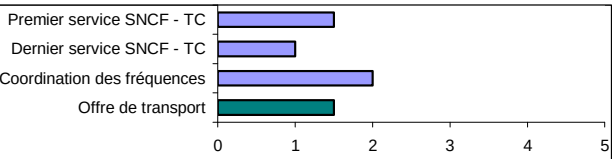
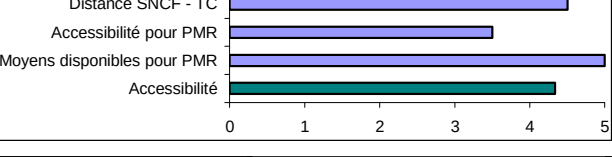
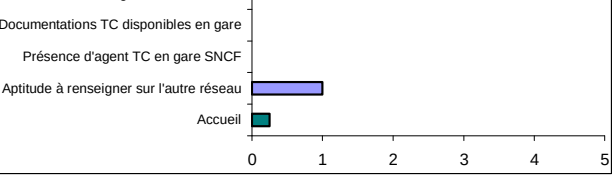
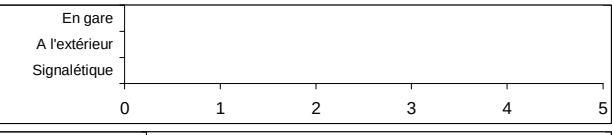
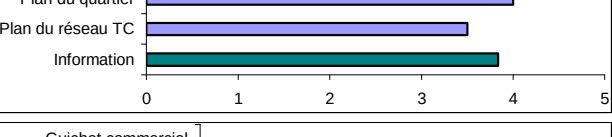


	Diagnostic des Eléments Fondamentaux de l'Intermodalité Pôle d'échange de Val de Reuil Rédacteur : Menissier	
Critères	Note	Représentation graphique
Coordination des premiers services SNCF TC	5	
Coordination des derniers services SNCF TC	5	
Coordination des fréquences	4	
Offre de transport	4,7/5	
Distance entre SNCF et TC urbains	4	
Distance d'accessibilité pour les PMR	2	
Moyens disponibles pour les PMR	1	
Accessibilité	2,2/5	
Proximité des agences SNCF et TC	0	
Documentations TC disponibles en gare SNCF	1	
Présence d'agent TC en gare SNCF	0	
Aptitude à renseigner sur l'autre réseau	2	
Accueil	0,8/5	
Repérage et orientation en gare	5	
Repérage et orientation à l'extérieur	0	
Signalétique	2,3/5	
Panneau d'accueil	5	
Plan du quartier	3	
Plan du réseau TC	0	
Information	2,5/5	
Guichet commercial		
Point de vente dépositaire		
Distributeur automatique		
Distribution	0,0/5	
Evaluation globale	2,1/5	
Synthèse		
Offre de transport	★★★★★	Pistes d'actions prioritaires : <i>Mettre en place un plan du réseau</i> <i>Documentations d'informations TC en gare</i> <i>Rôle de dépositaire de la SNCF</i>
Accessibilité	★★☆☆☆	
Accueil	★☆☆☆☆	
Signalétique	★★☆☆☆	
Information	★★☆☆☆	
Distribution	☆☆☆☆☆	
Evaluation globale	★★☆☆☆	



**Diagnostic des Eléments Fondamentaux de l'Intermodalité
Pôle d'échange du Site Y**



	Diagnostic des Eléments Fondamentaux de l'Intermodalité Pôle d'échange de Site Y Rédacteur : Menissier Date : août-06	
Critères	Note	Représentation graphique
Coordination des premiers services SNCF TC	2	
Coordination des derniers services SNCF TC	1	
Coordination des fréquences	2	
Offre de transport	1,5/5	
Distance entre SNCF et TC urbains	5	
Distance d'accessibilité pour les PMR	4	
Moyens disponibles pour les PMR	5	
Accessibilité	4,3/5	
Proximité des agences SNCF et TC	0	
Documentations TC disponibles en gare SNCF	0	
Présence d'agent TC en gare SNCF	0	
Aptitude à renseigner sur l'autre réseau	1	
Accueil	0,3/5	
Repérage et orientation en gare	0	
Repérage et orientation à l'extérieur	0	
Signalétique	0,0/5	
Panneau d'accueil	4	
Plan du quartier	4	
Plan du réseau TC	4	
Information	3,8/5	
Guichet commercial		
Point de vente dépositaire	3	
Distributeur automatique		
Distribution	2,5/5	
Evaluation globale	2,1/5	
Synthèse		
Offre de transport	Pistes d'actions prioritaires : <i>Signalisation TC</i> <i>et orientation de l'agence commerciale</i> <i>Documentations d'informations TC en gare</i> <i>Coordination des offres de transports</i>	★★★★☆
Accessibilité		★★★★☆
Accueil		☆☆☆☆☆
Signalétique		☆☆☆☆☆
Information		★★★★☆
Distribution		★★★★☆
Evaluation globale		★★☆☆☆



**Diagnostic des Éléments Fondamentaux de l'Intermodalité
Pôle d'échange du Site Z**



Keolis		Diagnostic des Eléments Fondamentaux de l'Intermodalité Pôle d'échange de Site Z		Defi	
Rédacteur : Menissier		Date : août-06			
Critères		Note	Représentation graphique		
Coordination des premiers services SNCF TC		1	Premier service SNCF - TC Dernier service SNCF - TC Coordination des fréquences Offre de transport		
Coordination des derniers services SNCF TC		1			
Coordination des fréquences		2			
Offre de transport		1,3/5			
Distance entre SNCF et TC urbains		5	Distance SNCF - TC Accessibilité pour PMR Moyens disponibles pour PMR Accessibilité		
Distance d'accessibilité pour les PMR		5			
Moyens disponibles pour les PMR		4			
Accessibilité		4,3/5			
Proximité des agences SNCF et TC		2	Proximité des agences SNCF et TC Documentations TC disponibles en gare Présence d'agent TC en gare SNCF Aptitude à renseigner sur l'autre réseau Accueil		
Documentations TC disponibles en gare SNCF		0			
Présence d'agent TC en gare SNCF		0			
Aptitude à renseigner sur l'autre réseau		0			
Accueil		0,4/5			
Repérage et orientation en gare		0	En gare A l'extérieur Signalétique		
Repérage et orientation à l'extérieur		0			
Signalétique		0,0/5			
Panneau d'accueil		0	Panneau d'accueil Plan du quartier Plan du réseau TC Information		
Plan du quartier		0			
Plan du réseau TC		3			
Information		1,0/5			
Guichet commercial			Guichet commercial Point de vente dépositaire Distributeur automatique Distribution de titre		
Point de vente dépositaire		4			
Distributeur automatique					
Distribution		4,0/5			
Evaluation globale		1,8/5	Evaluation globale		
Synthèse					
Offre de transport		★☆☆☆☆	Pistes d'actions prioritaires : Mettre en place un plan du secteur et une signalétique d'orientation TC Documentations d'informations TC en gare Coordonnations des offres de transports		
Accessibilité		★★★★☆			
Accueil		☆☆☆☆☆			
Signalétique		☆☆☆☆☆			
Information		★☆☆☆☆			
Distribution		★★★★☆			
Evaluation globale		★★★☆☆			

Annexe 15 : Compte-rendu du site de Val-de-Reuil



Diagnostic des Eléments Fondamentaux de l'Intermodalité

Val-de-Reuil

Keolis

Diagnostic des Eléments Fondamentaux de l'Intermodalité

Pôle d'échange de Val de Re

: Menissier

Date :

Defi

Critères	Note	Représentation graphique
Coordination des premiers services SNCF TC	5	Premier service SNCF - TC
Coordination des derniers services SNCF TC	5	Dernier service SNCF - TC
Coordination des fréquences	4	Coordination des fréquences
Offre de transport	4,7/5	Offre de transport
Distance entre SNCF et TC urbains	4	Distance SNCF - TC
Distance d'accessibilité pour les PMR	2	Accessibilité pour PMR
Moyens disponibles pour les PMR	1	Moyens disponibles pour PMR
Accessibilité	2,2/5	Accessibilité
Proximité des agences SNCF et TC	0	Proximité des agences SNCF et TC
Documentations TC disponibles en gare SNCF	1	Documentations TC disponibles en gare
Présence d'agent TC en gare SNCF	0	Présence d'agent TC en gare SNCF
Aptitude à renseigner sur l'autre réseau	2	Aptitude à renseigner sur l'autre réseau
Accueil	0,8/5	Accueil
Repérage et orientation en gare	5	En gare
Repérage et orientation à l'extérieur	0	A l'extérieur
Signalétique	2,3/5	Signalétique
Panneau d'accueil	5	Panneau d'accueil
Plan du quartier	3	Plan du quartier
Plan du réseau TC	0	Plan du réseau TC
Information	2,5/5	Information
Guichet commercial		Guichet commercial
Point de vente dépositaire		Point de vente dépositaire
Distributeur automatique		Distributeur automatique
Distribution	0,0/5	Distribution de titre
Evaluation globale	2,1/5	Evaluation globale

Synthèse

Offre de transport	★★★★★
Accessibilité	★★☆☆☆
Accueil	★☆☆☆☆
Signalétique	★★☆☆☆
Information	★★★★☆
Distribution	☆☆☆☆☆
Evaluation globale	★★☆☆☆

Pistes d'actions prioritaires :

Mettre en place un plan du réseau

Documentations d'informations TC en gare

Rôle de dépositaire de la SNCF

Val-de-Reuil

Analyse qualitative et spécificités

Description du site

La gare de Val de Reuil représente un pôle de mobilité domicile travail important (Paris Rouen Le Havre). La gare SNCF est excentrée du centre de la communauté de commune, de fait, le réseau Transbord représente un moyen de déplacement complémentaire au réseau TER et une liaison hautement stratégique pour les flux domicile-travail.

Spécificités du site

- Grand potentiel d'information aux voyageurs : un large panneau au centre du hall.
- La ligne 1 qui relie la gare au centre de la communauté de commune bénéficie d'une grande proximité (10 mètres).
- Coordination du service de TC avec l'offre de transport de la SNCF qui permet de couvrir l'ensemble des trains en provenance et à destination de Rouen et de Paris.
- La gare n'est pas accessible au PMR.
- Aucun moyen de distribution de titres de transport n'est en place sur le site.
- Les fiches horaires sont les seules documentations d'informations disponibles en gare.
- Le plan du réseau TC local n'est pas en place sur le site (plan de la Ratp).

Avantages	Inconvénients
Panneau d'information TC Tarification combinée Grande proximité Coordination des offres Plan du réseau Ratp	Accessibilité PMR Titre de transport Plan du réseau local Documentations d'informations

Projets à venir

- Intégration du réseau Transbord au centre de relation client de La SNCF (information multimodale).
- Information de la SNCF au réseau Transbord en cas perturbations via un service d'information par SMS (garantir les correspondances).

Pistes d'actions

- Afficher le plan du réseau Transbord en gare
- Diffusion de documentations d'informations en gare
- Distribution de titres de transport (SNCF dépositaire)

Offre de transport	Val de Reuil
---------------------------	---------------------

	Urbain	Interurbain	Pole d'échanges
Coordination des amplitudes	5,0/5	NR	5,0/5
Premier service SNCF - TC	5,0/5	NR	5,0/5
Dernier service SNCF - TC	5,0/5	NR	5,0/5

Référentiel	
Ecart du premier service	Notes
Plus de 1h30	0
Entre 1 et 1h30	1
Entre 40mn et 1 heure	2
Entre 20 et 40mn	3
Entre 10 et 20mn	4
Moins de 10mn	5

Référentiel	
Ecart du dernier service	Notes
Plus de 1h30	0
Entre 1 et 1h30	1
Entre 40mn et 1 heure	2
Entre 20 et 40mn	3
Entre 10 et 20mn	4
Moins de 10mn	5

	Urbain	Interurbain	Pole d'échanges
Coordination des horaires	4,0/5	NR	4,0/5
Relation entre les fréquences	4,0/5	NR	4,0/5

Référentiel	
Les 2 offres de transport sont...	Notes
en complète inadéquation	0
indépendantes et non synchronisées	1
complémentaires mais non synchronisées	2
cohérentes et complémentaires sur les principaux flux (HP)	3
cohérentes et complémentaires sur l'ensemble des flux	4
en complète synergie	5

Accessibilité	Val de Reuil
----------------------	---------------------

	Urbain	Interurbain	Pole d'échanges
Proximité des réseaux	5,0/5	2,0/5	3,5/5
Distance entre SNCF - TC	5,0/5	2,0/5	3,5/5

Référentiel	
Critères de distance	Notes
Plus de 200 m	0
Entre 151 et 200m	1
Entre 101 et 150m	2
Entre 51 et 100m	3
Entre 21 et 50m	4
Moins de 20m	5

	Urbain	Interurbain	Pole d'échanges
Accessibilité PMR	1,5/5	NR	1,5/5
Distance d'accessibilité PMR au TC	2,0/5	NR	2,0/5
Moyens disponibles pour les PMR	1,0/5	NR	1,0/5

Référentiel	
Critères de distance	Notes
Plus de 100%	0
Entre 60 et 100 %	1
Entre 40 et 60 %	2
Entre 25 et 40 %	3
Entre 10 et 25 %	4
Moins de 10 %	5

Référentiel		Urbain	Interurbain
Critères d'accompagnement PMR	Points	Cochez	Cochez
Passage des voies	1		
Accès au hall de la gare	1		
Sortie de la gare et accès au réseau TC	1	X	
Autonomie intégrale (ascenseur, rampe d'accès) ou personnel d'accompagnement	2		

Accueil et prise en charge		Val de Reuil		
		Urbain	Interurbain	Pole d'échanges
Agences		0,5/5	NR	0,5/5
Proximité des agences SNCF et TC		0,0/5	NR	0,0/5
Documentation TC disponible en gare SNCF		1,0/5	NR	1,0/5

Référentiel	
Critères de distance	Notes
Plus de 200m	0
Entre 101 et 200m	1
Entre 51 et 100m	2
Entre 26 et 50m	3
Entre 11 et 25m	4
moins de 10m	5

Référentiel		Urbain	Interurbain
Critères de disponibilité de la documentation	Points	Cochez	Cochez
Plan de poche	2		
Fiches horaires	1	X	
Guide tarifaire	1		
Documentation d'informations exceptionnelles ou ponctuelles	1		

Les agents	1,0/5
Présence d'agents TC sur le site	0,0/5
Aptitude à renseigner	2,0/5

Référentiel		
Critères de présence des agents TC sur le site		
Présence d'un agent		Points
Agent commercial		1
Agent d'accueil		0.5
Disponibilité		Points
Présent toute la journée (plein temps)		3
Présent quelques heures dans la journée		2
Présent quelques jours dans la semaine		1
Présent quelques jours dans le mois (permanance abonnement)		0,5
Localisation sur le site		Points
Positionnement	Centrale et sur le flux voyageur	1
	A l'écart mais visible par les voyageurs	0.5

Référentiel		
Les agents SNCF et TC...		Points
travaillent	Séparément	0
	En relation	1
	Ensemble	2
établissent des projets d'actions	Séparés	0
	Partagés	1
	Communs	2
ont des compétences	Dédiée à un réseau	0
	Mixte aux 2 réseaux	1

Signalétique	Val de Reuil
--------------	--------------

Repérage et orientation	2,3/5
En gare	4,5/5
A l'extérieur	0,0/5

Référentiel				
Critères de la signalétique		Points	Cochez	
Localisation	Excentrée	0.5		
	Centrale	1	X	
Positionnement	Flux secondaire	0.5		
	Flux principal	1	X	
Normalisé	Normes SNCF	0.5	X	
	Normes TC	1		
Visibilité	Bien exposée	0.5	X	
	Lisible	0.5	X	
Qualité de l'information	Propre et non dégradée	0.5	X	
	Données à jour	0.5	X	

Information	Val de Reuil
-------------	--------------

Type d'information	2,5/5
Panneau d'accueil	4,5/5
Plan du quartier	3,0/5
Plan du réseau TC	0,0/5

Référentiel					
Critères de l'information		Points	Cochez		
Localisation	Excentrée	0.5			
	Centrale	1	X	X	
Positionnement	Flux secondaire	0.5			
	Flux principal	1	X	X	
Normalisé	Normes SNCF	0.5			
	Normes TC	1	X		
Visibilité	Bien exposée	0.5	X	X	
	Lisible	0.5	X		
Qualité de l'information	Propre et non dégradée	0.5			
	Données à jour	0.5	X	X	

Distribution de titre	Val de Reuil
-----------------------	--------------

Disponibilité des moyens	0,0/5
Guichet commercial	0,0/5
Point de vente dépositaire	0,0/5
Distributeur automatique	0,0/5

Référentiel					
Critères de la distribution		Points	Cochez		
Localisation	Externe	0.5			
	Interne	1			
Positionnement	Excentré	0.5			
	Centré	1			
Proximité avec son équivalent SNCF	Proche	0.5			
	ensemble	1			
Signalé et visible	Vers le lieu de vente	0.5			
	Sur le lieu de vente	0.5			
Disponibilité	Réduite (- de 3 heures)	0			
	Partielle (de 3 à 7 heures)	0.5			
	Totale (de 8 à 24 heures)	1			

Annexe 16 : Grille de comparaison des sites visités



**Diagnostic des Éléments Fondamentaux de l'Intermodalité
Grille de comparaison des sites**



Keolis		Description des sites				Defi
Description						
Réseau	Filiale	Région	Ville	Catégorie	Date	Evaluation
RY	FY	Y	Site Y	PGGL	août-06	★★☆☆☆
Ginko	Keolis CTB	Franche-Comté	Besançon	GGGL	août-06	★★★★☆
CIF	Keolis	Ile-de-France	Dammartin	PGTER	août-06	★★★★☆
CTRL	Keolis	Bretagne	Lorient	GGGL	août-06	★★★★☆
CIF	Keolis	Ile-de-France	Louvres	PGTER	août-06	★★☆☆☆
RZ	FZ	Z	Site Z	PGGL	août-06	★★☆☆☆
CIF	Keolis	Ile-de-France	Roissy	GGGL	août-06	★★★★☆
Transbord	Keolis	Haute-Normandie	Val-de-Reuil	PGGL	août-06	★★☆☆☆

	Résultat de l'évaluation	
---	--------------------------	---

Site	Offre de transport	Accessibilité	Accueil	Signalétique	Information	Distribution	Moyenne
Besançon	★★★★☆	★★★★★	★★★★☆	★★★★★	★★★☆☆	★★★★☆	★★★★☆
Dammartin	★★★★☆	★★★☆☆	★★★☆☆	★★★★★	★★★☆☆	★★★★☆	★★★★☆
Lorient	★★★☆☆	★★★★★	★★★★☆	★★★★★	★★★★★	★★★★☆	★★★★☆
Roissy	★★★★★	★★★★★	★★★★☆	★★★★★	★☆☆☆☆	★★★★★	★★★★☆
Site Y	★★☆☆☆	★★★★☆	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	★★★★☆	★★★☆☆	★★☆☆☆
Louvres	★★★★☆	★★★★☆	★☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	★★★☆☆	★★★★☆	★★☆☆☆
Site Z	★★☆☆☆	★★★★☆	☆☆☆☆☆	☆☆☆☆☆	★☆☆☆☆	★★★★☆	★★☆☆☆
Val-de-Reuil	★★★★★	★★★☆☆	★☆☆☆☆	★★★☆☆	★★★☆☆	☆☆☆☆☆	★★☆☆☆

Portfolio des sites visités

Ce document présente les sites visités à travers une sélection de photographies prises lors de l'étude sur le terrain.

Pour chaque site, 3 éléments essentiels sont représentés :

- ✓ **Le pôle d'échange : la gare SNCF et la gare routière**
- ✓ **La signalétique et l'information aux voyageurs**
- ✓ **Les spécificités de chaque site**

Sommaire :

Partie 1 : Le site de Caen

Partie 2 : Le site de Châteauroux

Partie 3 : Le site de Lille

Partie 4 : Le site de Lorient

Partie 5 : Le site de Morlaix

Partie 6 : Le site de Quimper

Partie 7 : Le site de Tours

Partie 8 : Le site de Val de Reuil

Partie 1 : Le site de Caen

Hall principal et parvis de la gare de Caen



Signalétique et orientation



Espace transport et informations voyageurs



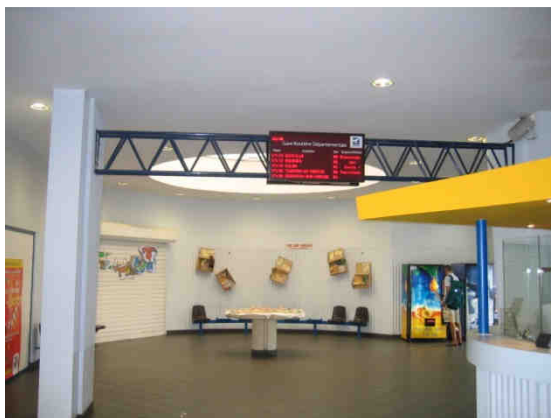
Source : MENISSIER Mickael, 08/2006

Partie 2 : Le site de Châteauroux

La gare SNCF et la gare routière



La gare routière



Le point central du réseau urbain



Source : MENISSIER Mickael, 08/2006

Partie 3 : Le site de Lille

La gare SNCF de Lille Flandre et son parvis



Le point central du réseau urbain et informations aux voyageurs en temps réel



L'agence commerciale Transpole au sein de la gare



Source : MENISSIER Mickael, 08/2006

Partie 4 : Site de Lorient

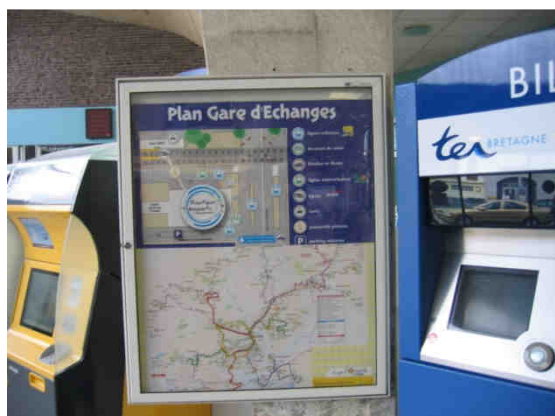
La gare SNCF et le pôle d'échanges



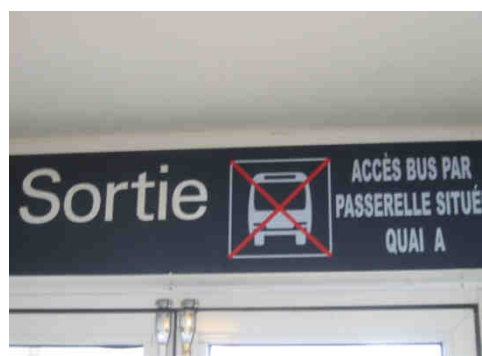
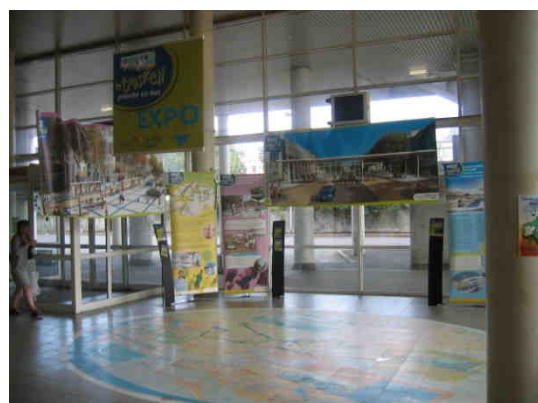
La passerelle qui relie les deux pôles



Une information TCU intégrée à la gare SNCF



Source : MENISSIER Mickael, 08/2006

Une signalétique omniprésente*La boutique transports*

Source : MENISSIER Mickael, 08/2006

Partie 5 : Le site de Morlaix

La gare SNCF et son parvis



Point d'arrêt et informations aux voyageurs des lignes interurbaines



Une information aux voyageurs claire



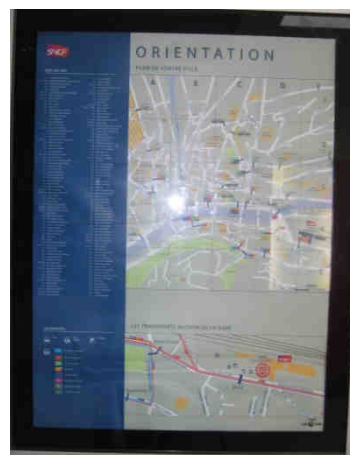
Source : MENISSIER Mickael, 08/2006

Partie 6 : Le site de Quimper

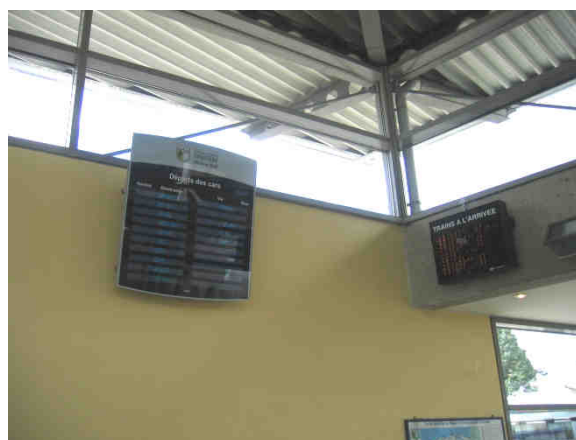
La gare SNCF et la gare routière



La signalétique TC dans la gare SNCF



L'information aux voyageurs au sein de la gare routière



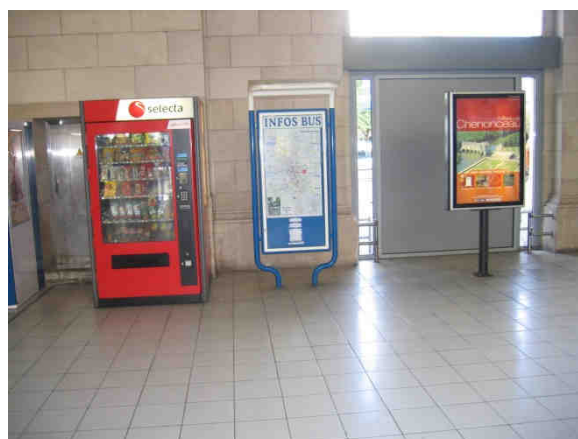
Source : MENISSIER Mickael, 08/2006

Partie 7 : Le site de Tours

La gare SNCF et la gare routière



Signalétique et orientation en gare



Intermodalité et proximité



Source : MENISSIER Mickael, 08/2006

Partie 8 : Le site de Val de Reuil

La gare SNCF et l'arrêt de bus sur le parvis



Signalétiques et informations aux voyageurs au centre du hall



La passerelle et les quais : accessibilité limitée



Source : MENISSIER Mickael, 08/2006