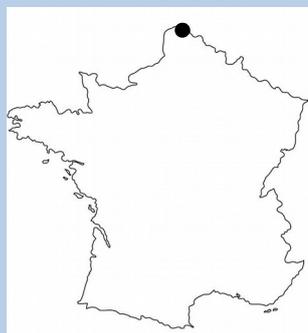


Une information voyageurs plus accessible à tous : l'exemple de la Communauté urbaine de Dunkerque

Fiche d'identité de l'autorité organisatrice de la mobilité



Nom : Communauté urbaine de Dunkerque (CUD)

Nombre de communes : 17

Nombre d'habitants : 200 000

Le réseau de transport DK'Bus en quelques chiffres :

- 10 lignes régulières dont 1 ligne suburbaine et 1 navette de centre-ville
- 1 service à la demande « Noctibus » pour les services de nuit
- 1 service à la demande « Etoile » pour les séniors
- 1 service spécialisé pour les personnes handicapées « Handibus »

L'accessibilité du réseau en quelques chiffres :

- 1 SDA approuvé en 2010, 1 SD'AP approuvé en 2016
- 111 points d'arrêt prioritaires sur environ 700 points d'arrêt au total
- 3,2 M€ en investissement et 175 k€ en fonctionnement sur la durée du SD'AP

Une réflexion globale et cohérente sur l'ensemble des supports de l'information voyageurs

L'information voyageurs est indispensable pour permettre à l'usager de réaliser son voyage. En particulier pour les personnes à mobilité réduite qui rencontrent des difficultés de repérage, de compréhension ou d'accès à l'information. Celle-ci doit être claire, précise, et compréhensible pour le plus grand nombre. Cette information se présente sous différentes formes : fiches horaires, plans, bornes interactives, sites internet, smartphone, ...

Un des objectifs, affichés dès le SDA et renforcé dans le SD'AP, est de favoriser au maximum l'intégration des informations d'accessibilité dans les supports existants.

La quantité importante d'informations devant figurer sur les supports posaient des difficultés de lecture voire de compréhension, notamment pour les personnes malvoyantes. Ces difficultés, remontées par les usagers, concernaient la taille de caractères, le manque de contraste, le mauvais positionnement, la complexité des informations, etc.).

Face à ce constat, un groupe de travail a été constitué en interne à la Communauté Urbaine, associant la Direction de la Vie Sociale afin de répondre aux demandes des usagers. Le groupe s'est concentré sur la refonte des fiches horaires, du guide pratique et du plan du réseau, éléments indispensables au déplacement de l'usager sur le réseau de transport public.

Le guide pratique

Quelques améliorations ont été apportées en travaillant sur :

- le contenu par la simplification du vocabulaire ou de la syntaxe (règles du « Facile à lire et à comprendre »),
- l'organisation des informations par l'utilisation de codes couleur, la taille et le contraste des caractères.

L'accessibilité

C1 Churchill / Abbé Bonpain

C2 Triangle / Trystram

C3 Boernhol

C4 100% accessible 

C5 Square Delvallée / Sorbiers / Coubertin
Saint-Antoine / Hôpital / Poste de Secours

77%
de stations
accessibles

Extrait du guide pratique

Le plan du réseau

Des efforts ont été réalisés sur l'organisation du réseau et les informations pratiques pour une meilleure compréhension par tous. L'utilisation de polices d'écritures simples sans fioritures ni arabesques, de taille de police, de contrastes de couleurs ont permis d'obtenir une meilleure lisibilité des différents supports.

Le thermomètre de ligne et les horaires sont affichés dans le même sens sur les dépliants. Le choix d'un code couleurs par ligne a été fait afin de donner des informations identiques, par exemple sur des lieux de départ ou de correspondances.

L'information temporaire en cas de travaux ou perturbations

La charte graphique existante, à savoir de l'affichage sur fond de couleur orange, n'était pas satisfaisante pour les usagers : défaut de lisibilité et de compréhension, manque de repérage.

La CUD a travaillé avec le délégataire de transport sur une nouvelle charte graphique. L'objectif est d'informer l'usager sur le motif des travaux lors des déviations/perturbations, les dates concernées, les arrêts non-desservis, les arrêts temporaires, les arrêts desservis les plus proches, etc. La fiche déviation comprend un plan et est affichée si possible sept jours avant le début des travaux au point d'arrêt concerné, aux principaux points d'arrêts et également sur le site internet.

Afin de toucher le plus grand nombre possible, une information orale est donnée aux arrêts la semaine précédant la mise en œuvre des travaux, en heures de pointe. Il s'agit d'une expérimentation mise en place avec deux volontaires en service civique pendant les travaux de DK'Plus. Cette présence humaine vise à aider et informer les personnes qui ne savent pas lire un plan et permet également de faire remonter les questions des usagers. La CUD réfléchit pour ajouter cette action de terrain au travail de ses agents lors des déviations importantes.

L'ensemble des travaux a fait l'objet d'une mise en cohérence avec l'évolution du nouveau réseau « DK'Plus ». Une présentation spécifique de l'évolution du réseau a été faite en amont aux animateurs des Établissements et Services d'Aide par le Travail et des Services d'Accueil de Jour. En septembre, cette même présentation sera faite directement avec les usagers de ces établissements.

Les points positifs

- La mise en place d'un groupe de travail interne associant la direction de la vie sociale de la CUD en lien avec le service communication du délégataire ;
- La présentation des travaux au fur et à mesure auprès de la commission intercommunale pour l'accessibilité ;
- Les supports d'information sont revus annuellement et révisés si besoin est.

Les points de vigilance

- Réussir à transmettre de nombreuses informations dans un format « poche » (fiches horaires, guide pratique) ;
- S'assurer du respect par le délégataire de la charte graphique définie pour les informations en cas de perturbations.

Données complémentaires liées à la mise en accessibilité des supports d'information aux voyageurs

Maîtrise d'ouvrage : Communauté urbaine de Dunkerque

Coût : Pas de surcoût lié à la mise en accessibilité des supports d'information. Le coût est compris dans le coût classique dédié à l'information aux voyageurs (dans le cadre du renouvellement des supports).

Durée : 2010 (fiches horaires aux arrêts), 2014-2015 (guide pratique et fiches horaire papier), 2016 (charte graphique pour info perturbations)

Contact : Rebecca GUIGNARD, Direction Voirie Mobilité, rebecca.guignard@tud.fr - 03 28 62 70 57

Du Mardi 31 Janvier 2017 au Vendredi 03 Février 2017
Travaux Avenue de la Libération à Malo les Bains
 Ligne concernée : **Ligne 3** déviée dans les 2 sens
 Arrêts non desservis : Malo Plage / Kursaal / Geeraert
 Arrêts les plus proches : Fénélon et Place Turenne
Aux poteaux provisoires Rue Faidherbe
 Au niveau du Parc de Malo les Bains



Infos : 03 28 59 00 78 Retrouvez toute l'information DK'BUS
 Et vos bus en temps réel sur l'application DK'BUS LIVE

www.dkbus.com

