

Accompagnement Smart Mobility

Cahier des charges de solutions prototypées

Juin 2022 - VF



Retour sur la démarche et les grandes étapes P.3

Les 5 solutions prototypées :

1. Livre blanc numérique P.6
2. Solution digitale embarquée P.20
3. Services en gare P.28
4. Autopartage P.38
5. Vélo-station / conciergerie P.46

Les grandes étapes de la démarche de design thinking pour co-construire les solutions

Idéation de solutions de mobilités

★ *Journée d'ateliers du 14/12/21 à Pont-à-Mousson*

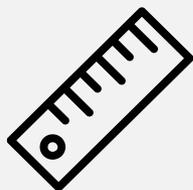
Prototypage des solutions sélectionnées

Journée d'ateliers du 24/02/22 à Pont-à-Mousson ★



Test des propositions pour ajuster leur faisabilité et fiabilité

★ *Série de 5 ateliers en distanciel en mars-avril 2022*



Déploiement et évaluation

A vous de jouer !



Les 6 « freins » du parcours touristique

A l'échelle du Grand Est, un grand nombre d'irritants – autrement dit de freins au bon déroulé de l'expérience d'un touriste – au niveau des mobilités touristiques ont été identifiés puis priorisés pour aboutir à une **liste de 6 chantiers clés à traiter au sein de la Région** :

- 1 – Offre de transport inadaptée** aux touristes : itinéraires et horaires et mode d'achat / billettique
- 2 – Déshumanisation de l'accueil**, pas d'information dans les lieux de transit (transports en commun, gares...) ou pas de signalétique
- 3 – Manque d'informations centralisées** en terme de mobilité et de destination : pas de lien dans la préparation entre l'offre touristique et le transport
- 4 – Coût de la mobilité « durable »** : coût de l'intermodalité (calcul de ce coût fragmenté en comparaison à la voiture), coût des parkings pour laisser la voiture...
- 5 – Accessibilité PMR** des transports et des sites insuffisante sur toute la chaîne de déplacement
- 6 – Services à l'itinérance incomplets** : infrastructures fragmentées, signalétique déficiente, transport du vélo impossible

Les 5 solutions prototypées

Pour répondre aux enjeux de continuité du parcours touristique et de durabilité, **5 solutions ont été sélectionnées** parmi un panel de plus de 100 pour faire l'objet d'un approfondissement et de test auprès des acteurs locaux :



Livre blanc des solutions / fonctionnalités à intégrer à des **sites internet**

Solution digitale **d'animation et d'information** lors d'un parcours/trajet



Palette de solutions à déployer à **proximité d'une gare** en accueil touristique

Livre blanc des fonctionnalités **d'une offre d'intermodalité** à partir du principe d'adaptation des communautés d'utilisateurs (autopartage)



Réseau de **conciergeries vélo / vélostations** idéales

1.

Livre blanc numérique

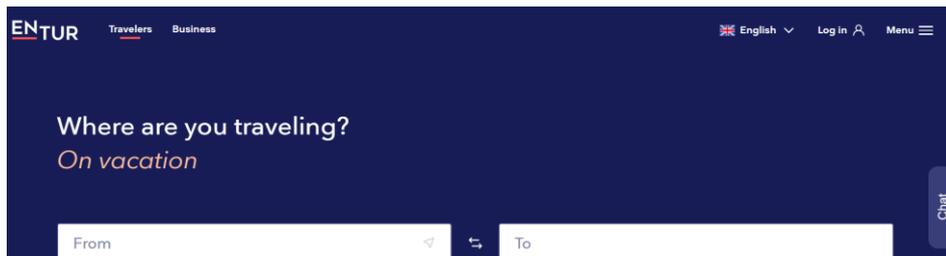


L'idée de départ

Imaginer le **guichet digital unique idéal** (pour inspirer et préparer son voyage en amont) et ensuite décliner ces fonctionnalités en fonction des acteurs (et donc leurs sites : CDT, OT, transporteurs, sites touristiques, agences réceptives, etc.)



Exemple inspirant : Entur, MaaS notional norvégien



Application et site internet gratuits permettant d'accéder à des informations sur les transports (planification de voyage, intégration du train, achat de titres de transports, utilisation des modes en partage et freefloating) (21 millions de billets de train traités et 500 000 clients / an)

Propriété du ministère norvégien des transports, 300 employés
Créé 2016 dans le cadre de la restructuration du secteur ferroviaire
Standardisation des données, outils mis à dispositions aux collectivités pour collaborer

1/ Pistes d'évolutions de FLUO Grand Est pour répondre aux clientèles touristiques

➤ Evolutions à apporter à la plateforme :

- **Intégrer l'ensemble des POI** pour garantir la capacité de proposer des parcours de A à Z (en intégrant en plus des sites touristiques les hébergements touristiques pour assurer un itinéraire complet) > *lien avec les SIT / Datatourisme*
- **Développer une interface dédiée au touriste** sur le site faisant apparaître un onglet « touriste » comprenant les produits spécifiques, la tarification dédiée, les lignes touristiques, etc., à l'instar de l'onglet « scolaires ». Également créer un profil « touriste » dans l'onglet « tarifs » pour faciliter l'identification de tarifs spéciaux (par ex : E-ticket navette aéroport, carte multivoyages)

➤ Améliorations du lien Fluo Grand Est – opérateurs locaux :

- **Faciliter l'utilisation de la marque blanche / widget** par les acteurs locaux avec la capacité de charger le site touristique directement (et non l'adresse exacte souvent peu connue des touristes)
- **Identifier un interlocuteur en lien avec l'ARTGE** / les offices de tourisme pour la rédaction d'articles ciblés tourisme sur le site FLUO Grand Est (à l'instar de l'article « idées de balades dans le Grand est avec TER Fluo Grand Est » : <https://www.fluo.eu/fr/actualites/3/idees-de-balades-dans-le-grand-est-avec-ter-fluo-g/11/30222> >> ajouter un lien vers les offices de tourisme pour rediriger vers du contenu touristique)

2/ Prérequis en matière de mobilités touristiques et particularités à intégrer par les acteurs locaux



Entrées :

- **Référencement** par mots clés sur les moteurs de recherche
- **Insertion de widgets / i-frames** mobilité sur des sites tourisme

OFFICE DE TOURISME	TRANSPORTEURS	SOCIOPROFESSIONNELS ET LIEUX TOURISTIQUES
<ul style="list-style-type: none"> • Chaque lieu touristique doit être lié aux moyens de déplacement de manière claire et complète (mode, temps de parcours, tarifs...). • Deux entrées possibles : >> Lieu : liste des modes et des tarifs >> Mode de transport : liste des lieux accessibles et des tarifs • Circuits pré-pensés par mode de transport : par exemple « visiter la ville de XXX en transports en commun / vélo / à pieds » en liant activité et transport sur 1, 2 ou 3 jours. 	<ul style="list-style-type: none"> • Onglet « Touriste + Langues » pour accéder à une version dédiée du site • Cartographie (ou liste) des points d'intérêt accessibles avec le transporteur avec des filtres par activités. • Précision globale du site, des tarifs et des conditions d'utilisation du service : par exemple si les animaux sont autorisés ou non, si le service est accessible aux PMR... • Calculateur d'itinéraire d'adresse à adresse (donc multimodal intégrant à minima le temps de marche à pied). 	<ul style="list-style-type: none"> • Cartographie des points d'intérêt accessibles autour du lieu en un temps donné selon le mode de transport (5 min à pied, 10 min en voiture...). Cette cartographie doit comporter des filtres par modes de transport et par activités. • Renvoi vers les sites des transport et des activités si besoin de réservations • Onglet « services sur place » comportant les éléments présents : bornes de recharge, services de réparation, aires de pique-nique, etc.

Sortie :

- Lorsqu'on sort avec un achat de billet, il est important de lui associer un **mode d'emploi simple** (impression, compostage, etc.)
- Lorsqu'on sort avec une réservation dans un hébergement, elle pourrait être associée à un **carnet de voyage** (en PDF) qui recense les cartes, infos pratiques, horaires et activités qui peuvent être associées.

3/ Recommandations d'outils qui répondent partiellement ou totalement aux enjeux de la Région en mobilité touristique

Type de service	Catégorie de services	Exemple de services proposés par les acteurs
GPS / calculateur d'itinéraire	Calculateur d'itinéraires / cartographie d'itinéraires	Piéton : <ul style="list-style-type: none"> • StreetCo <hr/> Cyclable : <ul style="list-style-type: none"> • Loopi vélo • GeoVelo <hr/> Transverse : <ul style="list-style-type: none"> • Visitmoov • Cirkwi
	Planificateur d'itinéraire global	<ul style="list-style-type: none"> • Tic Tac Trip • <i>Marque blanche FLUO Grand Est</i>
Mobilités partagées	Plateforme de covoiturage	<ul style="list-style-type: none"> • Togetzer • Mobicoop

A alimenter :

Collecte de données	Systèmes d'Informations Touristiques	<ul style="list-style-type: none"> • Datatourisme • HAFAS (SIT allemand)
---------------------	---	--

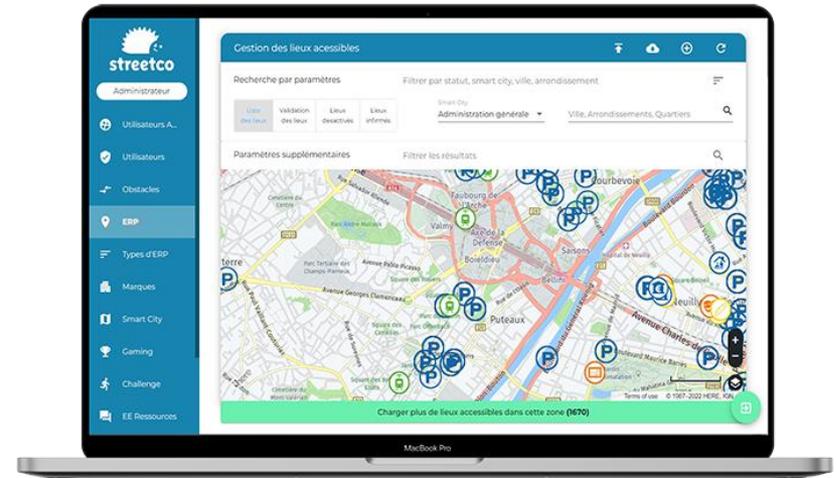
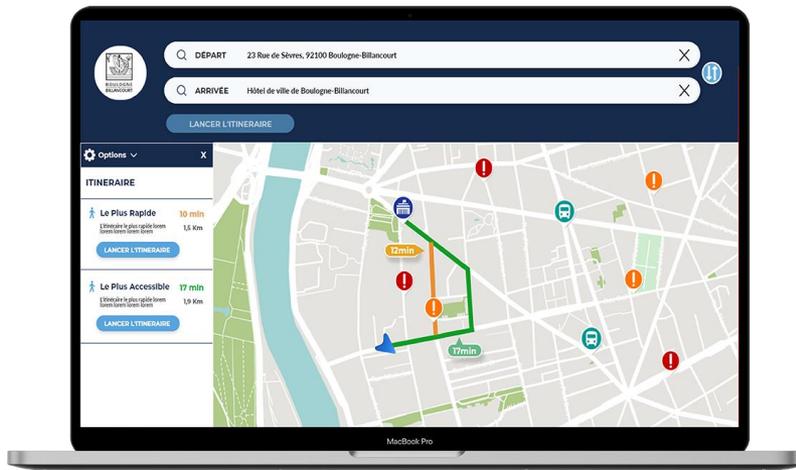
Streetco : GPS piéton collaboratif

Quel principe ?

Streetco est le premier GPS piéton collaboratif adapté aux personnes en situation de handicap et à mobilité réduite.

Comment ça fonctionne ?

- StreetcoMap : possibilité d'intégrer sur le site internet / application de la collectivité le calculateur d'itinéraire accessibles de Streetco
- StreetcoTab : vision globale et mise à jour de l'accessibilité de la voirie et des ERP



Pour aller plus loin : <https://www.street-co.com/fr/smart-city>

Loopi Vélo : Calculateur d'itinéraire vélo

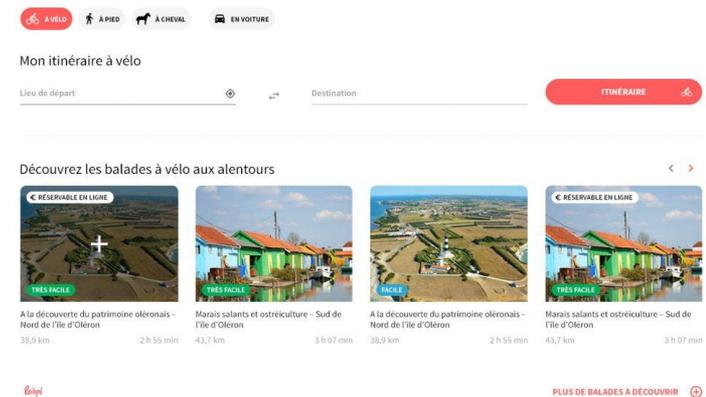
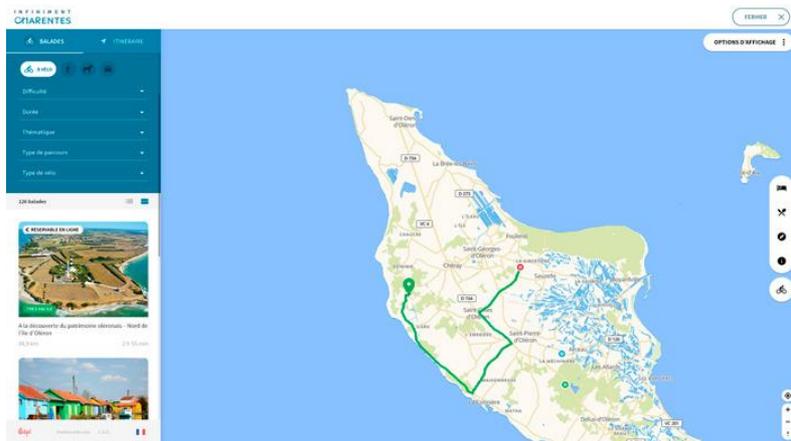


Quel principe ?

Solution cartographique, complète et libre d'usage pour les destinations pour une communication et une valorisation efficace de votre territoire et de votre réseau de randonnées.

Comment ça fonctionne ?

- API Loopi : calculateur d'itinéraire (basé sur Open Streetmap), fond de carte illimité (en intégrant des POI en complément des SIT), API backend (outil d'administration)
- Widgets / marque blanche : widget de recherche d'itinéraire ; widget de recherche d'itinéraire avec suggestions de balades ; marque blanche (carte interactive)



Pour aller plus loin : <https://www.loopi-velo.fr/espace-pros/> et <https://www.loopi-velo.fr/espace-pros/marque-blanche/>



VISITMOOV API : Algorithmes de création d'itinéraires

Quel principe ?

Algorithmes de création d'itinéraires touristiques sur mesure intégrant moyens de transport et points d'intérêt (avec prise en compte en temps réel de l'affluence et des perturbations dans les transports).
A destination des opérateurs de mobilités, des gestionnaires de destination mais aussi des développeurs.

Comment l'intégrer ?

Différents produits : API POI Engine (bibliothèque de lieux d'intérêt), API Multimodal Trip Planner (planificateur d'itinéraires multimodale), API Creative Tour (création de visites optimisées), API Magic Tour (visite sur mesure)

Mode "Trial"	Mode "Projet"	Mode "Prod."
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gratuit 5 000 requêtes par mois ✓ Documentation en ligne ✓ Support email 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Adapté à la durée de votre projet ✓ Du temps homme dédié ✓ APIs en libre-service ✓ Supports et développements sur mesure 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pay as you go ✓ Documentation en ligne ✓ Support téléphonique et email ✓ Conseiller dédié
Nous contacter	Demander un devis	Demander un devis

Vous devez créer un compte sur notre [portail développeur](#).
Nos API utilisent des clés pour y permettre l'accès. Vous pouvez enregistrer une nouvelle clé API sur notre [portail développeur](#). Pour obtenir une clé, il faut créer une application (qui peut représenter une de vos application ou autre) en lui donnant un nom et en appuyant sur le bouton "Créer une application".
Il est possible d'accéder aux réglages de l'application en cliquant sur le bouton dédié ⚙️. Il est possible de changer la limite d'appel, les droits sur une API et limiter les domaines qui y ont accès.

Pour aller plus loin : <https://www.visitmoov.com/>

Cirkwi :

Algorithmes de création d'itinéraires



Quel principe ?

Algorithmes de création d'itinéraires touristiques sur mesure intégrant moyens de transport et points d'intérêt (avec prise en compte en temps réel de l'affluence et des perturbations dans les transports).

A destination des opérateurs de mobilités, des gestionnaires de destination mais aussi des développeurs.

Comment ça fonctionne?

Plusieurs fonctionnalités : promotion automatique des contenus sur cirkwi.com, widget itinéraires personnalisable, connexion avec les bases de données locales, outil de création de contenus (parcours et POI), socle technique d'itinérance (intégrer sur un site web un outil de génération et de planification d'itinéraires)



Pour aller plus loin : <https://pro.cirkwi.com/outils-itinerares-cirkwi/>

Tictactrip : Comparateur d'itinéraires intermodaux



Quel principe ?

TicTac Trip est un comparateur intermodal Trains, bus et covoiturage à travers l'Europe qui intègre uniquement des prestations de transport avec billetterie en ligne, au sein d'un même pays et à l'échelle européenne.

Comment l'intégrer ?

En créant un widget qui permet d'intégrer le comparateur de transport sur un site (d'office de tourisme ou même d'évènements).

The image shows two parts of the Tictactrip integration process. On the left is a configuration panel titled "Personnalisez votre widget" with a refresh icon. It contains several settings:

- Display options: Affichage bureau and Affichage mobile.
- Language: "Choix de la langue : Français" with a dropdown arrow.
- Background image: "Image de fond personnalisée : Lien de l'image" with a text input field.
- Title: "Titre personnalisé : Voyagez grâce à Tictactrip" with a text input field.
- Pre-selection: "Pré-sélection du lieu d'arrivée : " with an empty text input field.
- Locking: "Verrouiller la saisie : " with Arrivée.
- A large dark button at the bottom says "Appliquez vos changements".

 On the right is a preview of the widget. It has a title "Voyagez grâce à Tictactrip" and a background image of a train. The widget contains:

- Two large white input fields for "De ..." and "à ...".
- Two date selection boxes: "28/03/2022" and "Un retour ?".
- A large green button with a white right-pointing arrow.
- The Tictactrip logo in the bottom right corner.

Pour aller plus loin : <https://www.tictactrip.eu/partners/widget>

FLUO Grand Est : Marque blanche de l'opérateur régional de transports



Quel principe ?

Mise à disposition du public des données du Système d'Information Multimodale pour permettre leur réutilisation en vue de favoriser le développement de services à l'utilisateur et l'innovation sur le territoire.

Comment l'intégrer ?

Quatre possibilités d'intégration de ces données vous sont ainsi proposées, à travers :

1. La mise à disposition du module de calcul d'itinéraires en marque grise
2. La mise à disposition de modules intégrables (recherche horaire, recherche d'itinéraire, plans à proximité) en marque grise ou blanche
3. La mise à disposition des autres données mobilité du référentiel et du calculateur d'itinéraires, accessibles par une API
4. La mise à disposition des données d'offres théoriques des réseaux de transport public, sous la forme de fichier bruts (NEPTUNE, GTFS)

The image shows a search interface for fluo.eu. At the top is the fluo Grand Est logo. Below it are two input fields labeled 'Départ' and 'Arrivée'. A green button labeled 'RECHERCHER' is positioned below the 'Arrivée' field. At the bottom of the interface is a green bar with the text 'fluo.eu'.



Pour aller plus loin : <https://www.fluo.eu/fr/developpeur-api/77>

Contact : <https://www.fluo.eu/fr/contact/14/Contact>

TOGETZER : Covoiturage pour groupes & évènements



Quel principe ?

Togetzer est une plate-forme qui met en relation des conducteurs et des passagers

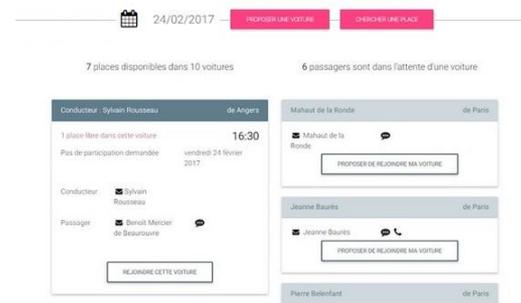
Comment l'intégrer ?

Pour créer un événement, remplir le formulaire en ligne pour obtenir un lien vers la page de l'événement qui pourra être communiqué en l'affichant sur le site ou en le publiant sur les réseaux (également disponible sous la forme de widget).

Version payante pour la création d'une plateforme de covoiturage (pour différents sujets : programmation événementielle annuelle, lieu/accueil du public, festival/compétition) ou



Ski - Chamrousse - Organisation des covoiturages



Pour aller plus loin : <https://www.togetzer.com/index.php?view=plateformesCovoiturage>

Mobicoop :

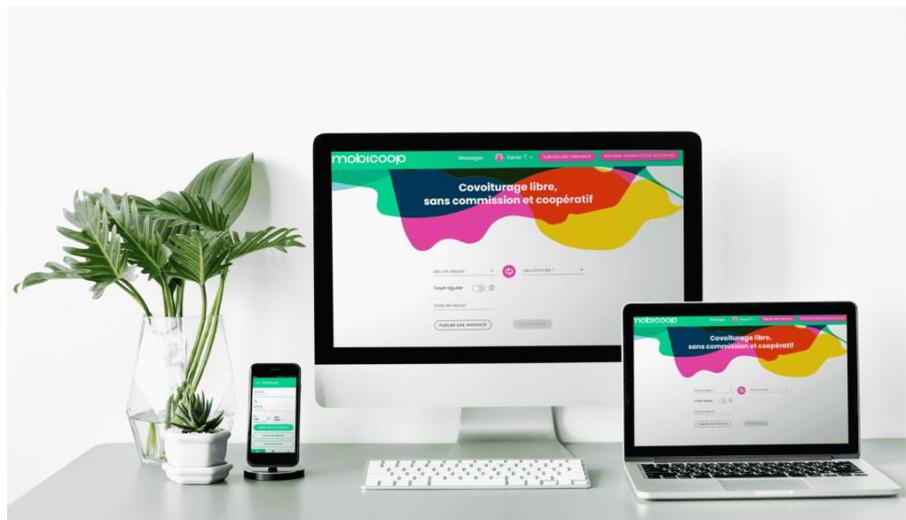
Coopérative de la mobilité partagée

Quel principe ?

Coopérative de mobilité partagée (covoiturage, mobilité solidaire, autostop, gestion de flotte, animation et sensibilisation) qui a notamment développé en logiciel libre une plateforme de covoiturage

Comment ça fonctionne ?

Solution clé-en-main, en donnant accès à un service complet du site web (adaptable à tous les types d'écrans: ordinateur, tablette et smartphone) à l'application mobile de covoiturage. Possibilité d'utiliser la plateforme pour promouvoir le covoiturage lors d'évènements (festivals, salons, etc.).



Pour aller plus loin : <https://staging-pro.mobicoop.io/covoiturage-entreprise-collectivite/>

2.

Solution digitale embarquée

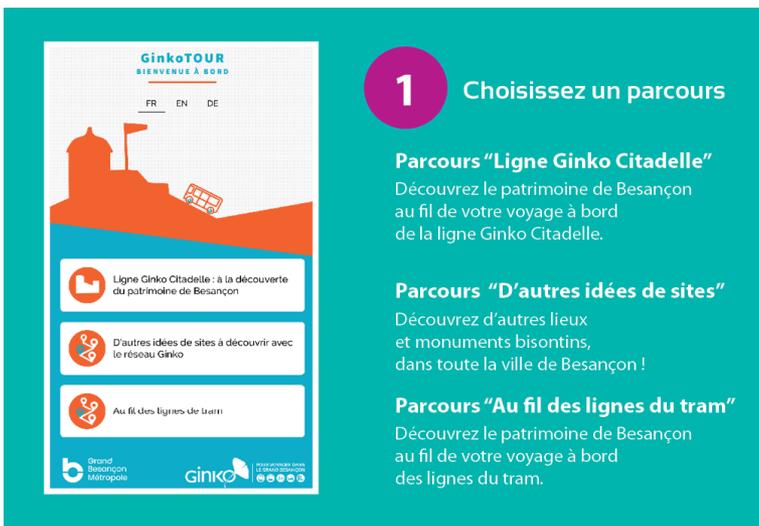


L'idée de départ

Construire un outil digital qui puisse à la fois animer un parcours/trajet (notamment en transports en commun) et apporter de l'information en temps réel sur l'offre touristique à proximité



Exemple inspirant : Appli de visite guidée numérique gratuite à bord du tramway et de la ligne Ginko Citadelle



GinkoTOUR
BIENVENUE À BORD

FR EN DE

1 Choisissez un parcours

Parcours "Ligne Ginko Citadelle"
Découvrez le patrimoine de Besançon au fil de votre voyage à bord de la ligne Ginko Citadelle.

Parcours "D'autres idées de sites"
Découvrez d'autres lieux et monuments bisontins, dans toute la ville de Besançon !

Parcours "Au fil des lignes du tram"
Découvrez le patrimoine de Besançon au fil de votre voyage à bord des lignes du tram.

Grand Besançon Métropole | ginko | Besançon

Visite guidée numérique gratuite à l'arrêt Chamars et à bord du bus de la ligne Ginko Citadelle (à partir du réseau wifi Ginko) pour découvrir le patrimoine via un site internet.

Créé en 2018 en lien la création d'offres de mobilités touristiques
Plateforme conçue par la société Livdéo intégrant GEED (plateforme numérique pour créer et diffuser des app de visite pour les musées)

Le prototypage

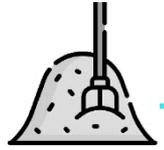
Résultats de l'atelier de travail du 24/02/22

ATTENTION : Pour cette solution, les participants ont réfléchi à trois typologies d'utilisateurs : pour chaque utilisateur, une couleur est associée, ainsi qu'au contenu, usage, fonctionnement et déploiement dédié. Lorsque le texte est sur fond blanc, il s'applique à tous les utilisateurs :

En jaune : touristes « potentiels »

En bleu : excursionnistes

En vert : touristes « en trajet »



CONTENUS

La géolocalisation du véhicule et l'annonce, sonore et visuelle, des arrêts

Un « teasing » des points d'intérêts à proximité de l'arrêt
 Une offre de balade et de randonnées au départ des arrêts (variétés des circuits selon les publics)
 Des calques sur l'application SNCF pour les trains (par exemple la ligne des Bulles, entre Epernay et Reims)

Une boutique en ligne pour commander ou se faire livrer des produits (ex : vins)

Du contenu accessible hors connexion
 Du contenu enrichi avec différentes couches : institutions, privés, jeunes...
 Des entrées thématiques (patrimoine, nature, culture...)
 Des quizz thématiques
 Des événements saisonniers en pop-up selon les saisons

Arrêt ...dans...mètres
 Un calque sur Fluo : je veux plus d'infos

- RESSOURCES
- OT pour la création de contenu
 - Autorité organisatrice des mobilités (AUM)
 - Plusieurs ETP en fonction du niveau de mise à jour nécessaire
 - Contribution des socioprofessionnels pour les contenus événementiels



FONCTIONNEMENT

Des espaces publicitaires, avec un référencement payant pour celles et ceux souhaitant être exposés

Solution portée par les opérateurs, qui ont la liberté de présélectionner les contenus sans obligation d'exhaustivité

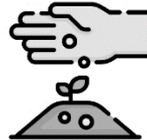


USAGERS

Touristes « potentiels » : ils se déplacent pour le travail, mais peuvent être « captés » pour revenir sur le territoire

Excursionnistes : ils ont réservé un parcours expérientiel, à bord d'un autocar ou d'un train touristique

Touristes « en trajet » : ils se dirigent entre un point A et un point B, mais ont déjà à priori une destination arrêtée



USAGES

Solution « passive », sur le modèle des affiches d'intérêts sur les autoroutes : apparaît sur le téléphone et/ou les panneaux d'informations lors d'un usage « classique » d'une info de transport

Solution « active » sur le modèle d'un audioguide : application téléchargeable, avec quizz et contenu audio

Combine la solution passive et active, avec des options « pour en savoir plus ».



DÉPLOIEMENT

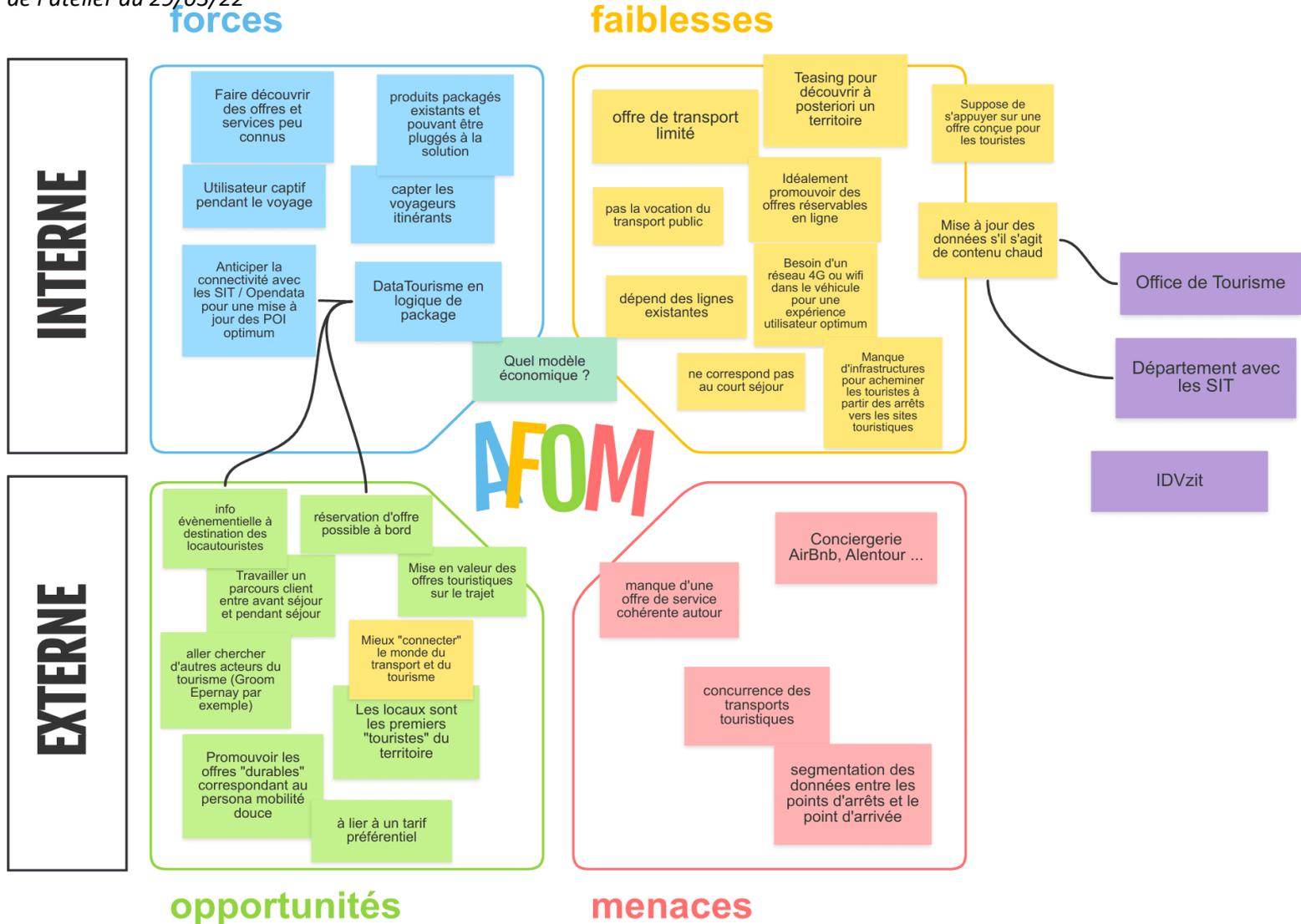
Une signalétique physique en action d'accompagnement au déploiement de la solution, avec de l'affichage, un fil rouge...

Un format interactif, sur le site internet des transports : cliquer pour en savoir plus

Proposition de contenus à des opérateurs existants

Le test : exercice 1 - AFOM

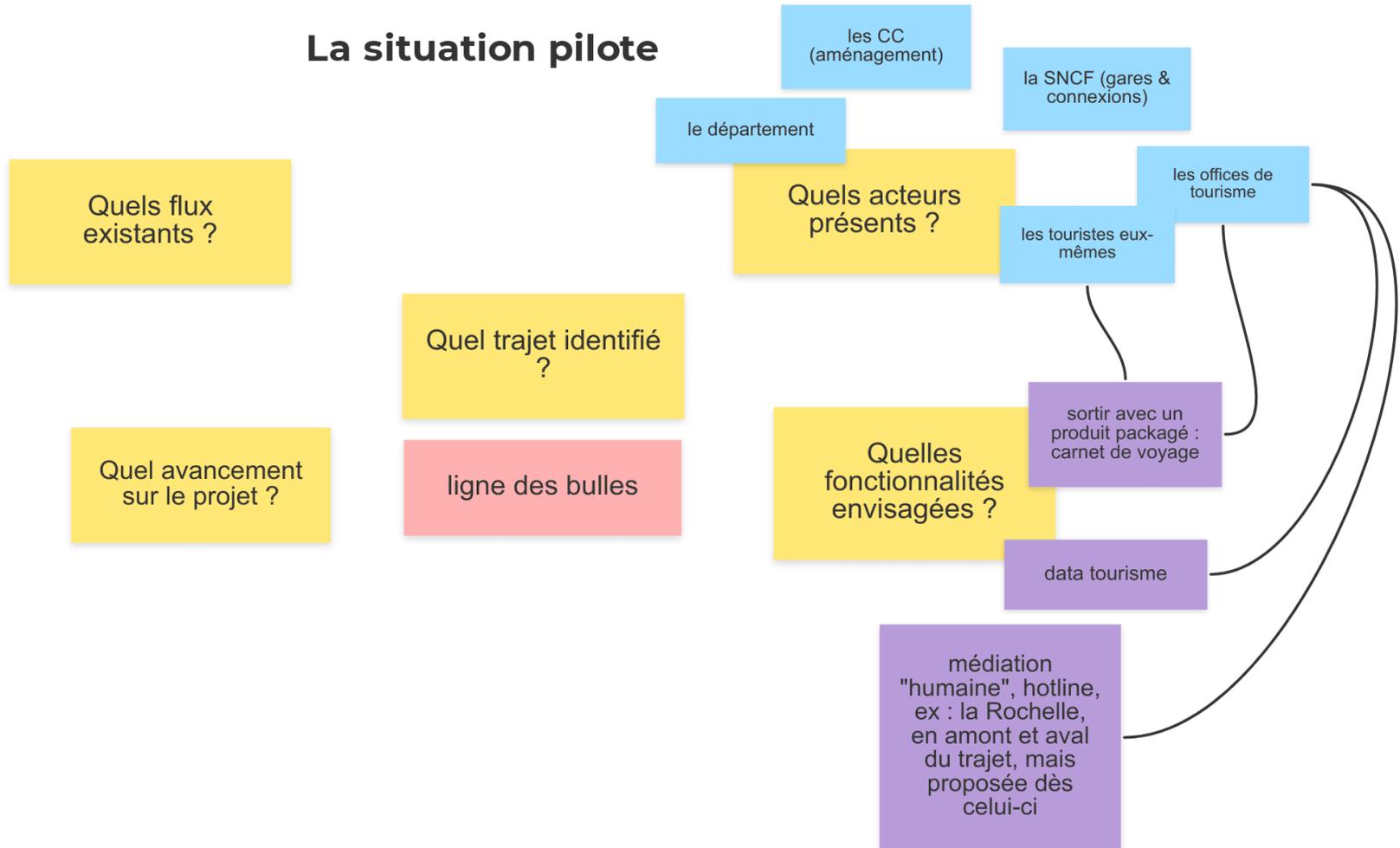
Synthèse de l'atelier du 29/03/22



Le test : exercice 2 – Simulation de déploiement

Synthèse de l'atelier du 29/03/22

La situation pilote



Cahier des charges : contenu

Principes de fonctionnement

- **Forme / Supports** : la solution revêt plusieurs formes :
 - Des affiches d'information dans les transports en commun, avec un QR code à scanner
 - Un QR code permettant d'accéder à une application numérique
- **Contenu / Services proposés** au sein de la solution digitale embarquée :
 - Informations en temps réel (« chaudes ») : sur le trajet et les prochains arrêts ainsi que sur l'offre touristique aux environs du trajet (l'offre touristique qui se trouve sur le trajet, les animations, la localisation des OT, les horaires d'ouverture des sites de visite). Pour chaque site mis en avant : intégration du descriptif du site avec éventuellement des renvois vers des informations en réalité augmentée
 - Informations standards (« froides ») sur la ligne parcourue, le territoire,
 - En fonction des capacités des opérateurs et de la touristicité de l'itinéraire : proposer l'intégration du billet digital du passager ; des animations en ligne (quizz, jeux, etc.) ; une plateforme de commercialisation en lien avec les offices de tourisme et les socioprofessionnels
- **Fonctionnement** : en fonction de la ligne et donc de l'opérateur, soit création d'une application soit réalisation d'un plug-in d'une application classique (Fluo, Explore, SNCF Connect ou Inoui).

Caractéristiques techniques

- **Logiciel** : le contenu de l'application doit être alimenté par Datatourisme / les Systèmes d'Informations Touristiques (SIT) et les offices de tourisme des collectivités situées le long de la ligne pour avoir de la donnée « chaude ». Il doit être ensuite greffé à une **application** de transport, préférablement Fluo qui a déjà la cartographie des lieux d'intérêts.
- **Matériel** : la solution nécessite peu d'investissement matériel, hormis des affiches grand format avec des traductions en anglais et/ou allemand pour attirer un maximum de touristes.

Particularités à prendre en compte

- Fonctionnement différencié entre un opérateur privé (autocaristes, taxis, etc.) et un opérateur de services publics (TER, transports en commun, etc.) :
 - **Lignes de services publics** : service à plugger aux applications existantes (Fluo, SNCF Inoui ou Connect)
 - **Lignes privées** : application à développer par le transporteur privé ou à mutualiser avec d'autres acteurs.
- Lien à assurer avec l'autopartage et des solutions digitales déjà en place (IDVizit par exemple)

Cahier des charges : conditions de déploiement

Etapas de mise en œuvre

Etape 1 : Dimensionner le produit

- ✓ Identification du ou des itinéraires à mettre en tourisme avec les points d'intérêt et parcours à proposer dans l'application, en lien avec les OT / EPCI / opérateurs privés ou publics concernés par le périmètre
- ✓ Définition des services à proposer : informations en temps réels, informations touristiques à destination, géolocalisation avec informations sur les environs touristiques, etc.

Etape 2 : Développer la solution digitale

- ✓ Définition de la solution digitale la plus adaptée (en lien avec les prestataires locaux, les solutions existantes en interne et FLUO)
- ✓ Sélection d'un prestataire / développeur pour la solution digitale et les supports physiques ; ou travail à mener avec les solutions existantes pour les faire évoluer (cf FLUO ou test d'une solution digitale par la SNCF en Alsace sur la ligne Strasbourg-Bâle)

Etape 3 : Déployer de la solution

- ✓ Communication : pour les transporteurs publics, les supports de communication et affiches sont déployés aux arrêts de bus, dans les offices de tourisme, et à l'intérieur même des transports concernés. Le déploiement de la solution par des transporteurs privés est géré en interne par la société.
- ✓ Période d'expérimentation sur une saison touristique pour vérifier de la pertinence de la solution auprès des touristes.

Fourchettes de coûts

- **Investissement** : env. 15 000 € (cf coûts de la solution Ginko Tours à Besançon sur une ligne de transports en commun). En fonction de la longueur du périmètre et du porteur de la solution, le coût peut évoluer du simple au double.
- **Fonctionnement / exploitation** : entre 2 000 et 5 000 € par an, en fonction de l'importance du déploiement.
- **Communication / marketing** : dans les coûts internes de l'opérateur + les acteurs relais touristiques

Portage et partenaires

- **Portage** : la solution doit être portée par l'opérateur de la ligne de transport en lien étroit avec l'ARTGE et Gares & Connexions, le CDT et les acteurs touristiques du territoire.
- A chaque saison, les offices de tourisme viennent réalimenter les sites « à voir » des trajets concernés. Ils sont également mobilisés pour déployer les supports de communication et faire de la médiation sur la solution.

Cahier des charges : conditions de déploiement

Prérequis de localisation

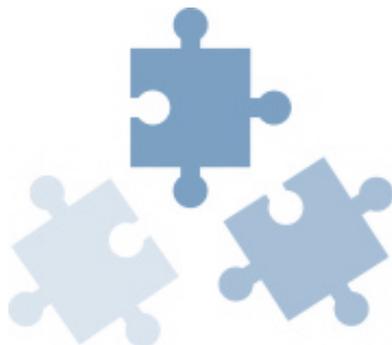
- Différents critères :
 - ✓ Une ligne pratiquée par les touristes mais un trajet peu mis en valeur d'un point de vue de l'offre touristique traversée
 - ✓ Un itinéraire avec une forte densité de points d'intérêts touristiques
 - ✓ Un territoire disposant des sources de données déjà structurées en matière touristique
 - ✓ Un itinéraire ayant accès à un minimum de réseau, pour permettre l'activation de la géolocalisation (ou alors mise à disposition d'une borne wifi au sein de la ligne pour permettre d'activer la géolocalisation)
 - ✓ Une volonté des acteurs locaux de s'investir dans la solution
 - ✓ Des outils marketing qui reposent déjà sur le digital pour assurer une cohérence d'ensemble



Exemples de territoires :

- Ligne des bulles (étudiée en atelier) et Montagne de Reims
- La navette des crêtes sur le tronçon sommital
- La ligne de bus 109 le long de la route des vins d'Alsace ou TER du Piémont
- La ligne de tram train Mulhouse-Thann St-Jacques
- Les lignes identifiées par la SNCF : Strasbourg-Bâle et Charleville-Givet

Dispositifs à associer



Grand Enov+ avec son accompagnement Grand Testeur

Contrat de Développement de l'offre ARTGE/CDT

FEDER 2021-2027

3.

Services en gare

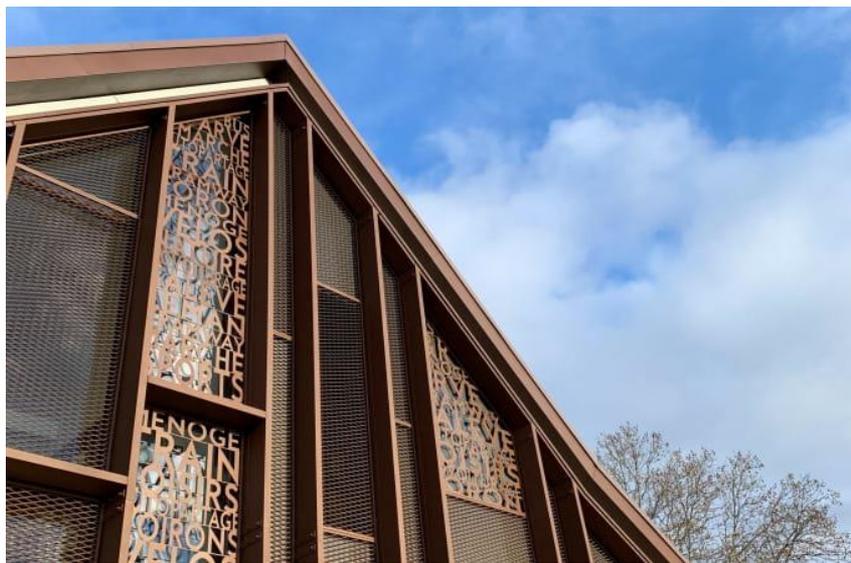


L'idée de départ

Penser l'accueil en gare idéal et le rôle de pôle multimodal que joue cette porte d'entrée (accueil humain, hub, services, etc.) : quels services proposer dans un point d'accueil ?



Exemple inspirant : Maison de la Mobilité et du Tourisme d'Annemasse



Regroupant 3 points d'accueil : Office de Tourisme des Monts de Genève, réseau TAC, Point vélo. Y sont proposés : des tables interactives 3D présentant le territoire, la vente de titres de transports, des renseignements et conseils sur les modes de déplacements et des informations sur l'offre touristique culturelle de la région.

Projet mis en place en lien avec l'offre importante de mobilité alternative à la voiture individuelle (réseau TAC, Léman Express, vélostation, autopartage ...) et l'aménagement du pôle multi-modal d'Annemasse.

Le projet a bénéficié de financements FEDER.

Le prototypage

Résultats de l'atelier de travail du 24/02/22



Information

- ✓ **Faire de la gare un point d'information central dans l'expérience touristique.** L'information touristique est indispensable à mettre à disposition au sein des gares pour mieux orienter les touristes (carte touristique de la destination, carte de la ville avec les sites de proximité, itinéraires cyclables, offres à découvrir dans un temps de transit, etc.) mais doit aussi être associée à de l'**information sur les mobilités et transports** (horaires, différents modes présents à proximité, connexions possibles, cartes des réseaux, etc).
- ✓ **Installer un point d'accueil touristique en gare** pour en faire un point de contact majeur et de diffusion de l'information dès le début du parcours : que ce soit en mettant en place un point d'accueil « humanisé » (avec un agent qui puisse orienter, logique d'office « hors les murs ») ou en réimplantant l'office de tourisme au sein de la gare (ou à proximité).
- ✓ **De nouvelles animations et une « territorialisation » de la gare** en valorisant son territoire : par des expositions, un espace muséal itinérant, un espace pour accueillir des artisans ou marchés locaux
- ✓ A la place de ou en complément du point physique, **plusieurs outils à déployer pour informer** :
 - Par de la signalétique directionnelle adaptée, de la sortie du train jusqu'au parvis et ensuite l'orientation vers les points d'intérêt de la ville / destination et offres de proximité (touristiques mais aussi de mobilités : localisation des arrêts de bus, des parkings à vélo, etc.)
 - Par des outils digitaux : borne numérique, table interactive, QR code, etc.



Commercialisation

- ✓ **Proposer un espace billettique mutualisant** offres touristiques et titres de transports avec la possibilité de disposer d'un « carnet de voyages » pour faciliter sa visite sur le territoire
- ✓ **Proposer des tarifs préférentiels touristiques** avec l'achat de titres TER / SNCF



Mobilités

- ✓ **Mettre à disposition un calculateur d'itinéraire** (s'appuyant sur FLUO Grand Est) pour aiguiller les touristes
- ✓ **Proposer des services vélo adaptés aux touristes** : location, stationnement, abris-vélos, recharge
- ✓ **Apporter des services complémentaires** : location matériel pour les familles, conciergerie, consigne à bagage
- ✓ **Faire de la gare un hub intermodal qui propose un palette de mobilités alternatives** : location de voitures ou autopartage, offre de vélo-taxi, transports en commun, navettes touristiques

Livre blanc des services attendus en gare locale (<100K voyageurs annuels)

Résultats de l'atelier de travail du 24/02/22

	Prérequis	Priorité secondaire	Pour aller plus loin
EN-DEHORS DE LA GARE	<ul style="list-style-type: none"> • Signalétique terrain (marquage au sol) • Carte touristique (itinéraires au départ de la gare, parkings vélo accessibles) 	Services vélo : <ul style="list-style-type: none"> • Consignes vélo et bagage • Garages à vélo pour les touristes • Location vélo • Bornes recharge VAE <ul style="list-style-type: none"> • Autopartage • Taxi • Accès bus 	
EN GARE	<ul style="list-style-type: none"> • Borne interactive ou local wifi avec lien vers les sites touristiques locaux (QR code) 	<ul style="list-style-type: none"> • Espace d'animation (mise à disposition d'un lieu, local) • Points d'eau potable • Equipements famille 	<ul style="list-style-type: none"> • Espace de valorisation du territoire avec distributeur de brochures touristiques • Espaces de travail avec prise téléphone • Distributeur de produits locaux et objets souvenirs
A QUAI	<ul style="list-style-type: none"> • Borne signalétique avec les services pratiques et l'accessibilité en sortie de train 	<ul style="list-style-type: none"> • Passages sous voies : exposition photos du territoire 	

Livre blanc des services attendus en gare régionale (entre 100K et 250K voyageurs annuels)

Résultats de l'atelier de travail du 24/02/22

	Prérequis	Priorité secondaire
EN-DEHORS DE LA GARE	<ul style="list-style-type: none"> • Signalisation temps de parcours à pied / vélo • Location vélo + local vélo • Location de voiture • Arrêt de bus 	<ul style="list-style-type: none"> • Signalétique uniformisée permanente + ponctuelle (pour orienter les usagers / touristes lors de grands évènements) • Offre de vélo-taxi (avec promotion de la ville) • Services complémentaires de mobilités : autopartage, vélo libre service, lignes routières nationales et internationales
EN GARE	<ul style="list-style-type: none"> • Diversité de l'information transport et mobilité (formation des agents SNCF, « guichet mobilités ») 	Information / promotion : <ul style="list-style-type: none"> • Bureau d'informations touristiques • Borne digitale d'informations • Grands écrans avec des vidéos de promotion du territoire et du tourisme local / régional • Passage souterrain expérientiel en gare (cf couloir Nautilus à Mandelieu la Napoule) • Rose des vents avec destinations touristiques / temps de parcours (cf Metrominuto à Pontevedra) • Salle d'attente tout confort • Boutiques éphémères valorisant les produits locaux • Réouverture des buffets de la gare ou restauration plus spécifiques faisant le lien avec les produits régionaux
A QUAI	<ul style="list-style-type: none"> • Vélos dans les trains • Pictos d'information avec indication centre-ville 	<ul style="list-style-type: none"> • Vidéos touristiques dans le train

Livre blanc des services attendus en gare nationale (>250K voyageurs annuels)

Résultats de l'atelier de travail du 24/02/22

	Prérequis	Priorité secondaire
EN-DEHORS DE LA GARE	<ul style="list-style-type: none"> Relais info service : cartographie ville – itinéraire pédestre / vélo (avec flash code pour plus de contenus), signalétique vers ville la plus proche, signalétique vers l'OT, informations sur quoi faire en 1 ou 2h de la gare (pendant temps de correspondance) Services location vélo / trottinette / autopartage Rangement sécurisé pour vélo 	<ul style="list-style-type: none"> Signalétique vers le point d'information mobilité-tourisme Location matériel randonnées / portage enfant / vélocargo Signalétique transports en commun Taxi / vélo taxi Abris pour attente en extérieur avec possibilité d'exposition en plein air
EN GARE	<ul style="list-style-type: none"> Wifi gratuit Espace communication / POI / événements Signalétique vers les espaces d'information Bornes d'accès internet pour solution mobilité + offre touristique 	<ul style="list-style-type: none"> Billetterie adaptée : city-pass ou carte de réduction Carte touristique / contenu touristique original au dos des toilettes Marché local avec des produits locaux / circuits-courts, showroom produits locaux régionaux Espace famille Présentoir à documents
A QUAI	<ul style="list-style-type: none"> Information sur les conditions de sortie (poussette, PMR, vélo) avec cheminement au sol 	

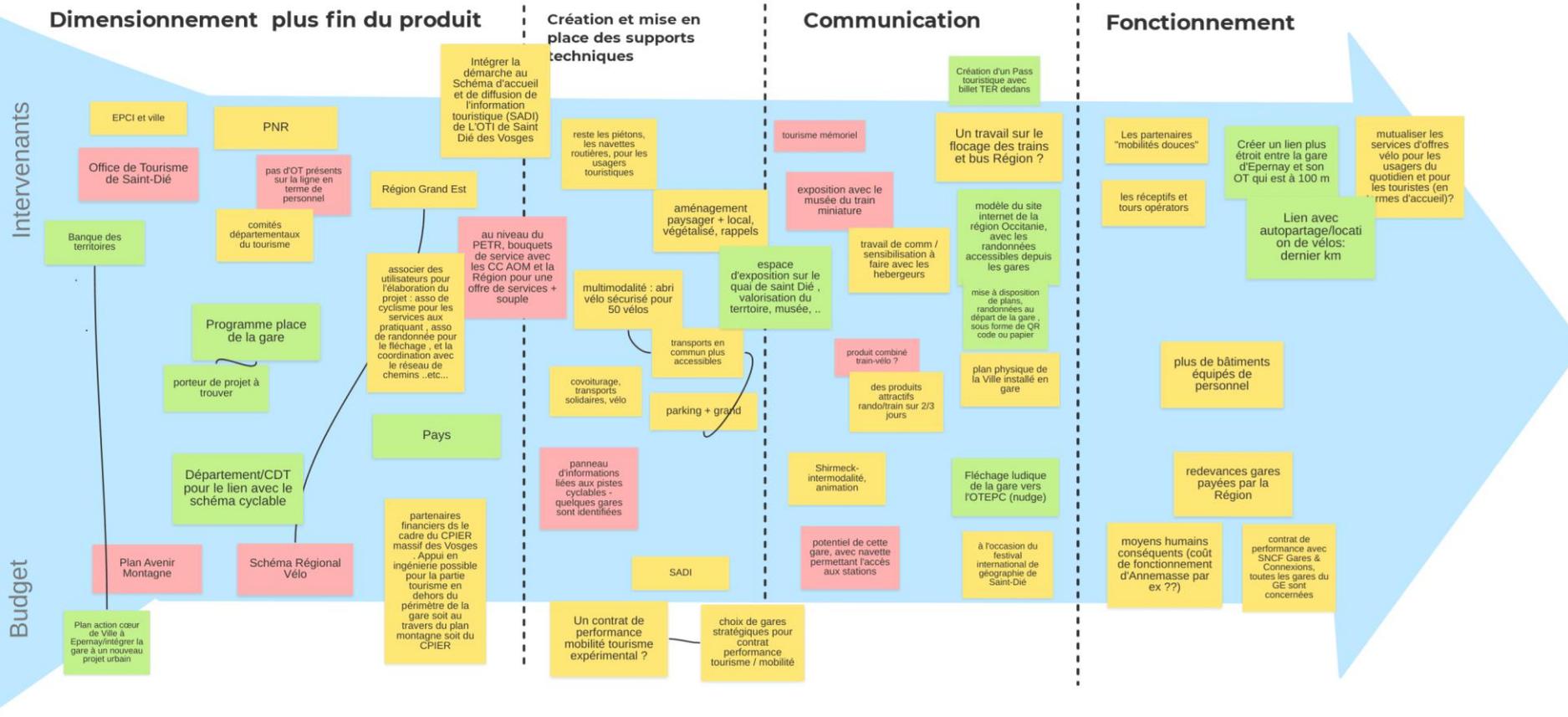
Le test : exercice 1 - AFOM

Synthèse de l'atelier du 29/04/22



Le test : exercice 2 – Simulation de déploiement

Synthèse de l'atelier du 29/04/22



Cahier des charges : conditions de déploiement

Etapas de mise en œuvre

Etape 1 : Dimensionner les services

- ✓ Identification de la gare à traiter en fonction de son niveau de touristicité et de mise en tourisme (cf matrice proposée)
- ✓ Identification par la collectivité en lien avec l'OT et le CDT des besoins spécifiques des touristes auxquels répondre (au regard de la diversité dans le profil des touristes, de leurs pratiques, de leur saisonnalité, etc.)
- ✓ Définition du panel de services à déployer en gares : aménagements physiques (vélo-station, signalétique, borne digital d'information, etc.), offre commerciale (bouquet train + randonnée, pass touristique avec billet TER compris), intermodalité à travailler, animations à proposer, rapprochement avec l'OT, etc.

Etape 2 : Développer les services

- ✓ Identification des porteurs de projet potentiels et des dispositifs dans lesquels s'inscrire pour déployer le bouquet de services à destination des touristes
- ✓ Réalisation des aménagements nécessaires et création des produits spécifiques par les porteurs de projet

Etape 3 : Marketer – communiquer

- ✓ Communication spécifique autour de la mise en tourisme de la gare avec des animations : exposition de valorisation du territoire et de ses attractions touristiques en gare, sur les quais et devant la gare ; réalisation d'un fléchage ludique de la gare jusqu'à l'OT

Etape 4 : Déployer - gérer

- ✓ Lancement de la démarche à l'occasion d'un évènement
- ✓ Gestion de la signalétique et des éventuelles aménagements hors gare par la collectivité / Gestion des aménagements et services en gare par Gare & Connexions

Fourchettes de coûts

- Coûts à répartir entre la collectivité et Gares & Connexions, en fonction du niveau de services déployé (informations, signalétique, équipements légers, intermodalité, etc.)

Portage et partenaires

- **Portage de la réflexion** : par la commune, l'EPCI et Gares & Connexions. En lien avec le comité des partenaires des AOM.
- **A associer à la démarche** : office de tourisme (mise à disposition de brochures / informations ; voire rapprochement physique de l'OT), socioprofessionnels du tourisme, opérateurs de transports (DSP et privés ; pour garantir l'intermodalité à la sortie de la gare + des produits touristiques spécifiques)

Cahier des charges : conditions de déploiement

Prérequis de localisation

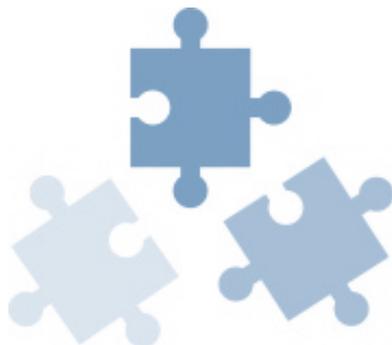
- Identifier les gares d'intérêt touristique et qui présentent de forts potentiels de développement de services (matrice d'évaluation)
- Quelques possibilités :
 - ✓ Une gare avec des flux de voyageurs important et un territoire desservi dense en offres touristiques
 - ✓ Une gare de plus petite envergure mais revêtant un intérêt en matière de mutualisation et centralisation de l'information et des services + animations
 - ✓ Une gare de ville moyenne ou métropole qui draine des flux conséquents et représente une porte d'entrée touristique naturelle



Exemples de territoires :

- Gare de Saint-Dié des Vosges
- Gare d'Épernay
- Vallée de la Bruche
- Meuse TGV

Dispositifs à associer



FEDER 2021-2027

Contrat de Développement de l'offre ARTGE/CDT

Dispositifs portés par Gares & Connexions (p.ex. Place de la Gare)

Programmes Action Cœur de Ville et Petites Villes de Demain

CPIER Massif des Vosges & AMI Avenir Montagne Mobilité

Schémas départementaux cyclables

Plan Vélo Régional - Schéma Régional de l'Itinérance

Fonds européens

Accompagnement Grand Enov+

Dispositifs locaux

4.

Autopartage



L'idée de départ

Décloisonner le service d'autopartage et concevoir une nouvelle communauté d'usagers touristiques : quels besoins, quelle stratégie des EPCI, quels leviers des opérateurs ?



Exemple inspirant : Offre Tourisme de Citiz Alpes Loire

Pour mes déplacements touristiques, j'ai citiz !



OFFRE TOURISME
L'autopartage Citiz dans le Trièves

Citiz vous propose une solution d'autopartage simple et rapide pour profiter pleinement de votre séjour dans le Trièves.

Des véhicules en libre-service 24h/7j vous attendent au plus près de vos lieux de vacances et des principales gares ou arrêts de bus de la région.

Service d'autopartage en boucle proposant un accès à la location sans abonnement aux touristes vivant hors de la région pour une durée de 30 jours (1 fois par an). Les réservations et inscriptions se font en ligne. Les véhicules sont disponibles dans les principales gares ferroviaires / zones touristiques.

Les stations Citiz ont été mises en place en collaboration avec les offices de tourisme locaux (promotion de l'offre) et les collectivités locales (logistique et financement).

Offre combinée avec Yea! : service d'autopartage en free-floating de Citiz.

Le prototypage

Résultats de l'atelier de travail du 24/02/22



CONTENUS

- Motorisations adaptées aux usages touristiques (hybrides ou thermiques) longue distance et électrique plus périurbain.

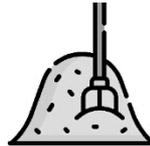
- Communication rassurante pour la localisation et l'utilisation des bornes de recharge (pour les VE), avec service de suivi téléphonique dédié
- Tarification incitative avec l'autopartage dans un pass touristique (sur mesure)
- Vente croisée d'autopartage avec les services touristiques ou de mobilité (ex : sncf, site d'intérêt...)
- Formation des personnels des OT au fonctionnement et à l'utilisation de l'autopartage
- Service lié à certains événements (marchés de Noël...)



USAGERS

Cœur de cible mais pas encore usager (jeunes entre 25 et 39 ans, urbains, diplômés et CSP+).

Pouvant être intéressées : les plus âgées (mais sans enfants) avec une sensibilité écologique importante.



RESSOURCES

Aides publiques : soutien des porteurs de projet dans leurs demandes d'aide (opérateurs ou collectivité / acteur du tourisme) tout en s'appuyant sur un système d'autopartage qui fonctionne déjà avec ses usagers locaux.

- Un suivi dans la durée de la fréquentation touristique pourrait permettre de dimensionner correctement la flotte et de l'adapter dans le temps en fonction des événements.

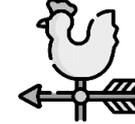


USAGES

Deux dimensions :

1. le dernier kilomètre
2. des sorties de courte durée (demi-journée, journée, deux jours) dans le cadre d'un séjour plus long pour augmenter la zone de rayonnement.

s'adapte particulièrement dans les zones où il n'y a pas de services de transports en commun.



FONCTIONNEMENT

Les touristes pourraient permettre de compléter la clientèle

(et donc les recettes) de l'autopartage en faisant attention à ne pas entrer en concurrence avec la clientèle locale.

Leviers : mise en place de tarification dynamique dans le temps (soir, week-end, vacances...) ou de créneaux non réservables

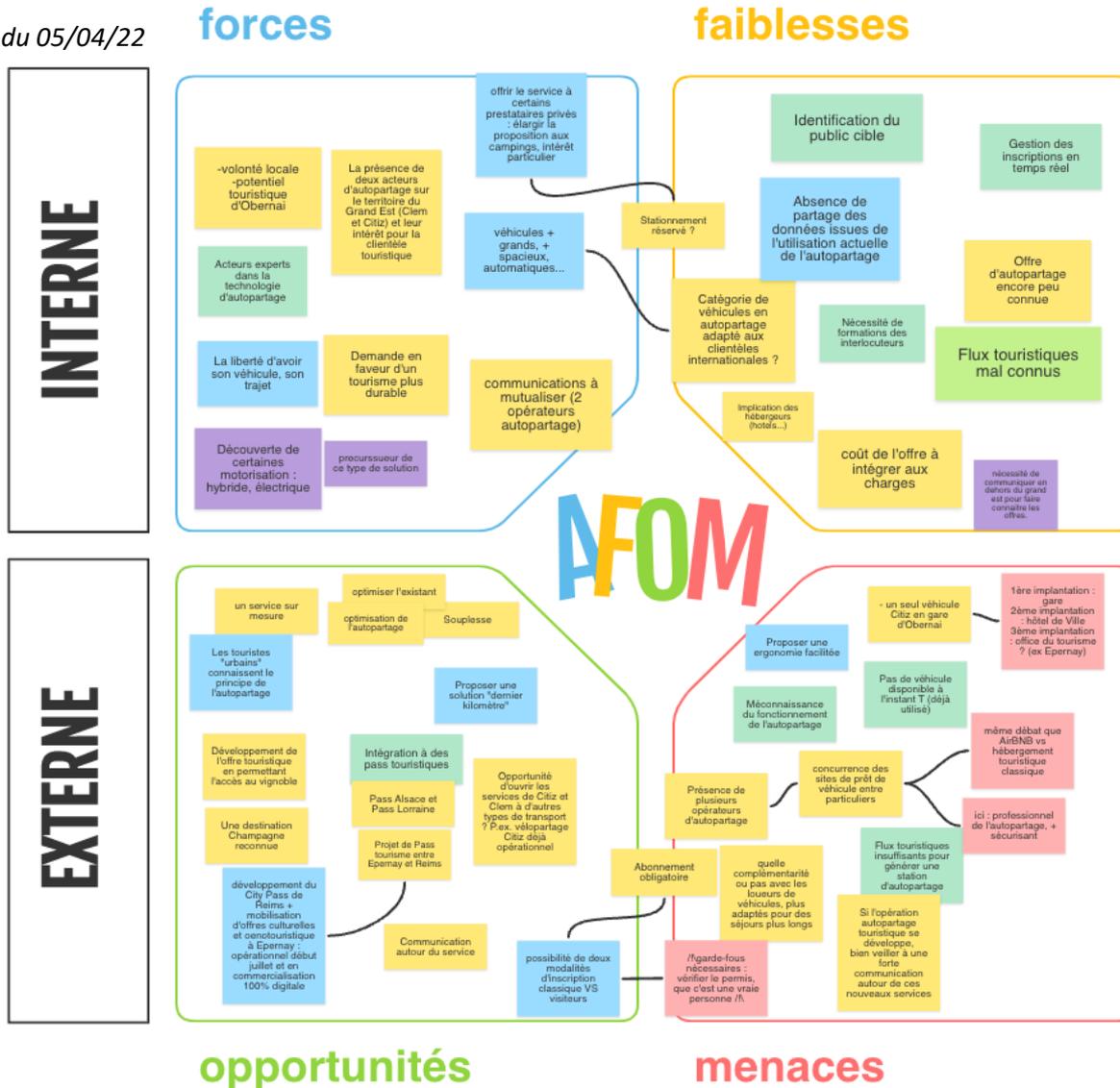


DÉPLOIEMENT

- Diagnostic pour dimensionner le service et son potentiel économique
- Recherche de financement
- Expérimentation

Le test : exercice 1 - AFOM

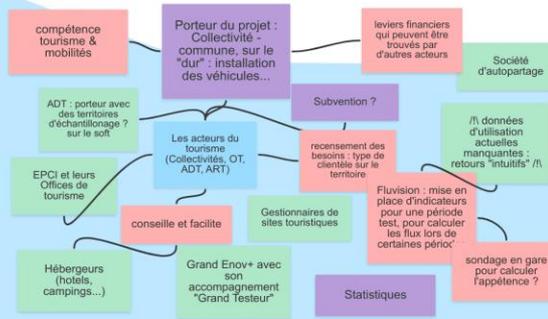
Synthèse de l'atelier du 05/04/22



Le test : exercice 2 – Simulation de déploiement

Synthèse de l'atelier du 05/04/22

Dimensionnement plus fin du produit



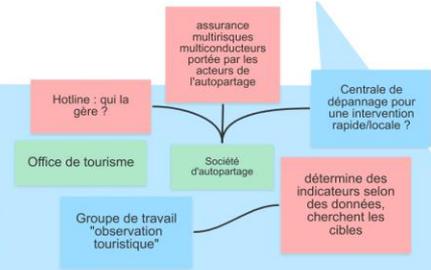
Création et mise en place des supports techniques



Communication

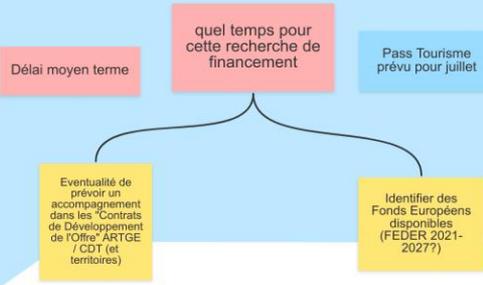


Fonctionnement



Temps passé

Budget



klaxoon

Cahier des charges : contenu

Principes de fonctionnement



Adaptation de l'offre d'autopartage aux touristes :

- Les stations d'autopartage sont la plupart du temps situées proches des nœuds de mobilité (gares, places centrales des villes...), l'infrastructure est donc déjà adaptée à une utilisation touristique
- Les véhicules électriques ou thermiques sont adaptés à des trajets effectués par des touristes, il est cependant nécessaire de fournir un accompagnement permettant de s'assurer de la bonne gestion de l'énergie (plein d'essence ou recharge) tout au long du parcours

Tarifs

- Frais d'inscriptions réduits pour une utilisation dans une période courte
- Absence d'abonnement
- Tarification dynamique pour favoriser l'utilisation dans les périodes clés (soir, week-end, vacances, événements...)

Services complémentaires

- Service téléphonique dédié (et multilingue)

Caractéristiques techniques

- Appui sur un réseau d'autopartage déjà existant (stations et véhicules)
- Solution informatique de gestion des inscriptions des touristes en cours de développement par le réseau national Citiz
- Solution technique à développer pour l'intégration dans les ventes croisées des sites internet touristiques ou de mobilité (SNCF, lieux touristiques...)

Particularités à prendre en compte

- Cibler des publics touristiques définis : utilisateurs de l'autopartage dans leur lieu de résidence, profils intéressés par l'innovation, touristes à la recherche de solutions plus durables, camping-caristes et itinérants à vélo...
- Prendre en compte les volumes de flux touristiques pour éviter la saturation du service (définition de créneaux non-réservables)

Cahier des charges : conditions de déploiement

Etapas de mise en œuvre



Etape 1 : Dimensionnement du produit

- ✓ Vérification quantifiée de la faisabilité du projet par rapport à l'offre d'autopartage existante
- ✓ Informations nécessaires au dimensionnement : données de flux touristiques et données de fréquentation d'autopartage



Etape 2 : Création et mise en place des supports techniques

- ✓ Mise en synergie avec les offres de pass touristique dans la région (type Citypass)
- ✓ Formation des personnels dans les OT et chez les hébergeurs



Etape 3 : Communication

- ✓ Intégration dans les systèmes d'information existants : systèmes d'informations touristiques (SIT, Citymapper, SNCF...)
- ✓ Intégration dans la communication des acteurs du tourisme (OT, hébergeurs, gestionnaires de sites)
- ✓ Communication en amont de l'arrivée sur site (métro parisien, influenceurs...)



Etape 4 : Fonctionnement

- ✓ L'opérateur est au centre avec l'adaptation des fonctions supports pour les touristes
- ✓ Mise en place d'un groupe d'observation pour accompagner et analyser

Fourchettes de coûts

- **Investissement** : faible au départ puisque le service existe déjà
- **Fonctionnement** : dans le cas de Citiz LPA, un demi équivalent temps plein est dilué dans les différents services de l'autopartage (relation clients, support technique...)

Portage et partenaires

Dimensionnement

- Porteur de projet : collectivité
- Acteurs à impliquer : Acteurs du tourisme (ADT, OT, ART, Collectivités), société d'autopartage, hébergeurs

Etapas suivantes

- Porteur : société d'autopartage
- Acteurs à impliquer : collectivité, acteurs du tourisme, hébergeurs

Cahier des charges : conditions de déploiement

Prérequis de localisation

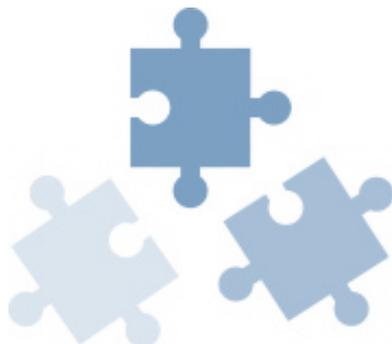
- Présence d'un service d'autopartage
- Volonté et implication des acteurs locaux
- Cibler dans un premier temps des stations propices à des déplacements particuliers et des activités touristiques associées :
 - Solution pour le dernier kilomètre dans des territoires accessibles sans voiture
 - Solution pour une sortie à la journée sur un site donné



Exemples de territoires :

- Epernay
- Le Lunévillois
- Grande Vallée de la Marne

Dispositifs à associer



Grand Enov+ avec son accompagnement Grand Testeur

Contrat de Développement de l'offre ARTGE/CDT

Fonds FEDER 2021-2027

5.

Vélostation / conciergerie



L'idée de départ

Penser la vélostation idéale et proposer en un même espace des services et fonctionnalités facilitant l'expérience des cyclotouristes mais aussi des touristes urbains



Exemple inspirant : Conciergerie touristique Vélo à Angers



Espace proposant différents services à destination des cyclotouristes (stationnement vélo sécurisé, location de vélo, information touristique, outillage vélo, cabine pour se changer) leur permettant d'effectuer des pauses et de découvrir la ville d'Angers.

Projet mis en œuvre en 2018 et reconduit au fil des années à la période estivale. 3 000 visiteurs ont été accueillis en 2018. Il est inscrit dans le Plan Vélo Angers Loire Métropole.

Budget : 25 000 € en 2018, en 2019 : 15 000 € –hors masse salariale

Le prototypage

Résultats de l'atelier de travail du 24/02/22



LOCALISATION

- Gares à « intérêt touristique » connectées à un itinéraire (véloroute, voie navigable, GR)
- Certains sites touristiques : hébergeurs, campings, loueurs, OT – possiblement déjà labellisés Accueil Vélo
- Villes attractives / touristiques (agglomération ?)
- Critères d'implantation : en fonction des flux, de la fréquentation, des itinéraires



CONTENUS

- Raccordement électrique
- Wifi
- Aménagement en dur et autonome



USAGERS

- Cyclotouristes itinérants
 - Cyclistes loisirs
 - Usagers du quotidien – utilitaires – travailleurs
 - Primo-pratiquants
 - Utilisateurs à l'heure, demi-journée, journée, en itinérance, etc.
- Contributeurs :*
- *Offices de tourisme*
 - *Prestataires privés*
 - *Associations locales*
 - *Communes + EPCI*
 - *Département / Région*



USAGES

- Services vélo : réparation, gonflage, lavage, recharge VAE
- Aire de repos : banc, table
- Stationnement sécurisé (box ou gardiennage)
- Distributeur de petits matériels (chambre à air, rustines, chaînes, etc.) et mise à disposition d'outils
- Point d'information tourisme et mobilités : localisation, itinéraires, hébergements et sites / services à proximité, horaires des transports en commun
- Borne wifi et casier pour recharge de téléphones
- Location de vélos et de matériels (remorques, casques, etc.)
- Compteur pour mesurer les flux
- En complément : envoi de colis ? Laverie ? Distributeur divers (pain, boisson, etc.)



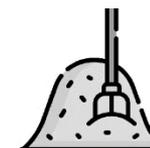
DÉPLOIEMENT

- Fonctionnement autonome
- Offre socle toute l'année et services complémentaires en haute saison
- Montée en puissance au cours de ses années de déploiement



FONCTIONNEMENT

- Certains services payants (stationnement, recharge de batteries, location, distributeurs, etc.)
- Accompagnement par les collectivités avec une garantie de revenus sur une période conventionnée
- Région en coordination et garante d'un socle minimal de services

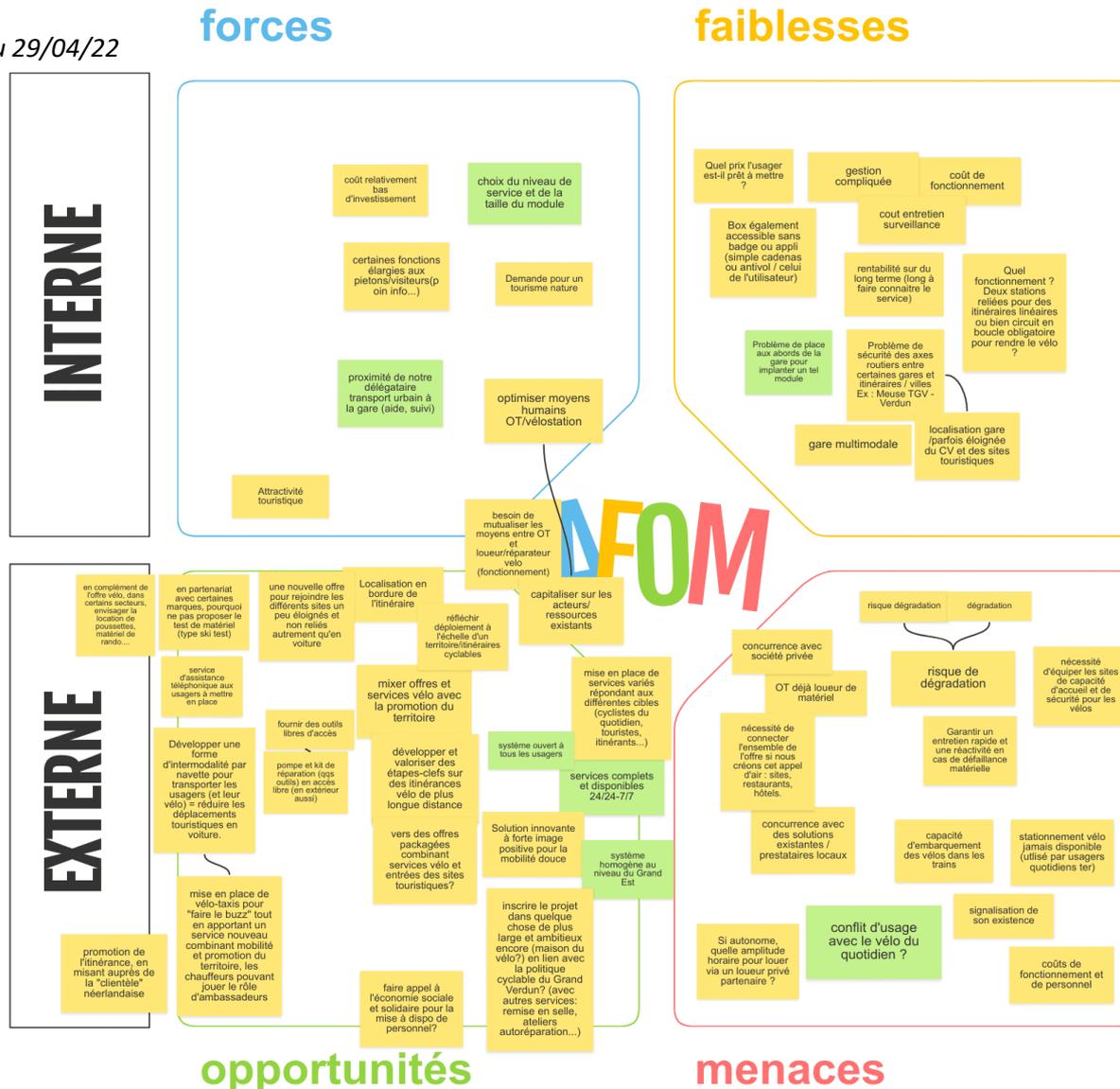


RESSOURCES

- Mise à disposition de personnels techniques pour entretenir la station
- Du personnel complémentaire en saison (saisonniers de l'OT?)
- Ressources numériques : information digitalisée

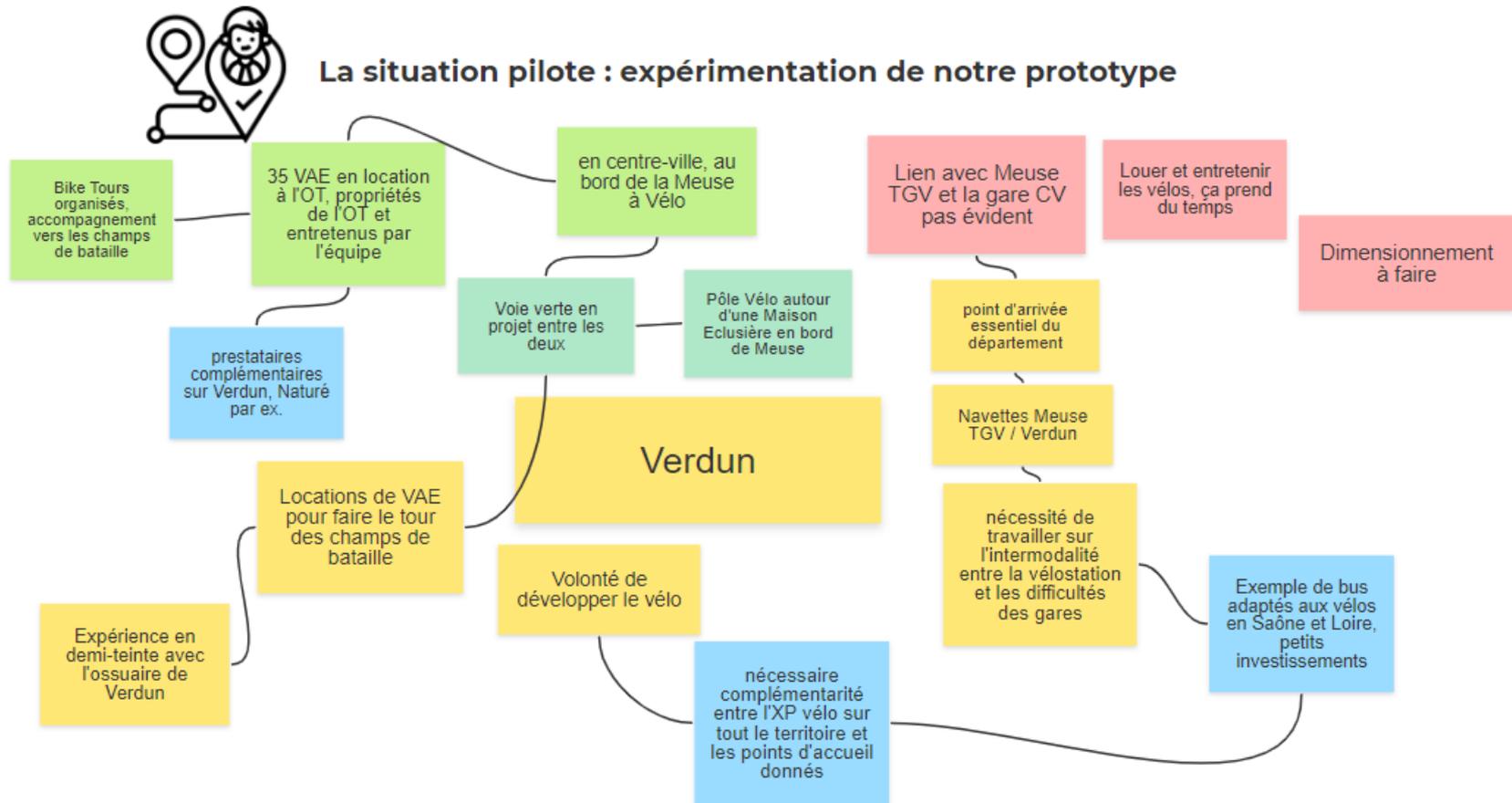
Le test : exercice 1 - AFOM

Synthèse de l'atelier du 29/04/22



Le test : exercice 2 – Simulation de déploiement

Synthèse de l'atelier du 29/04/22



Le test : exercice 2 – Simulation de déploiement

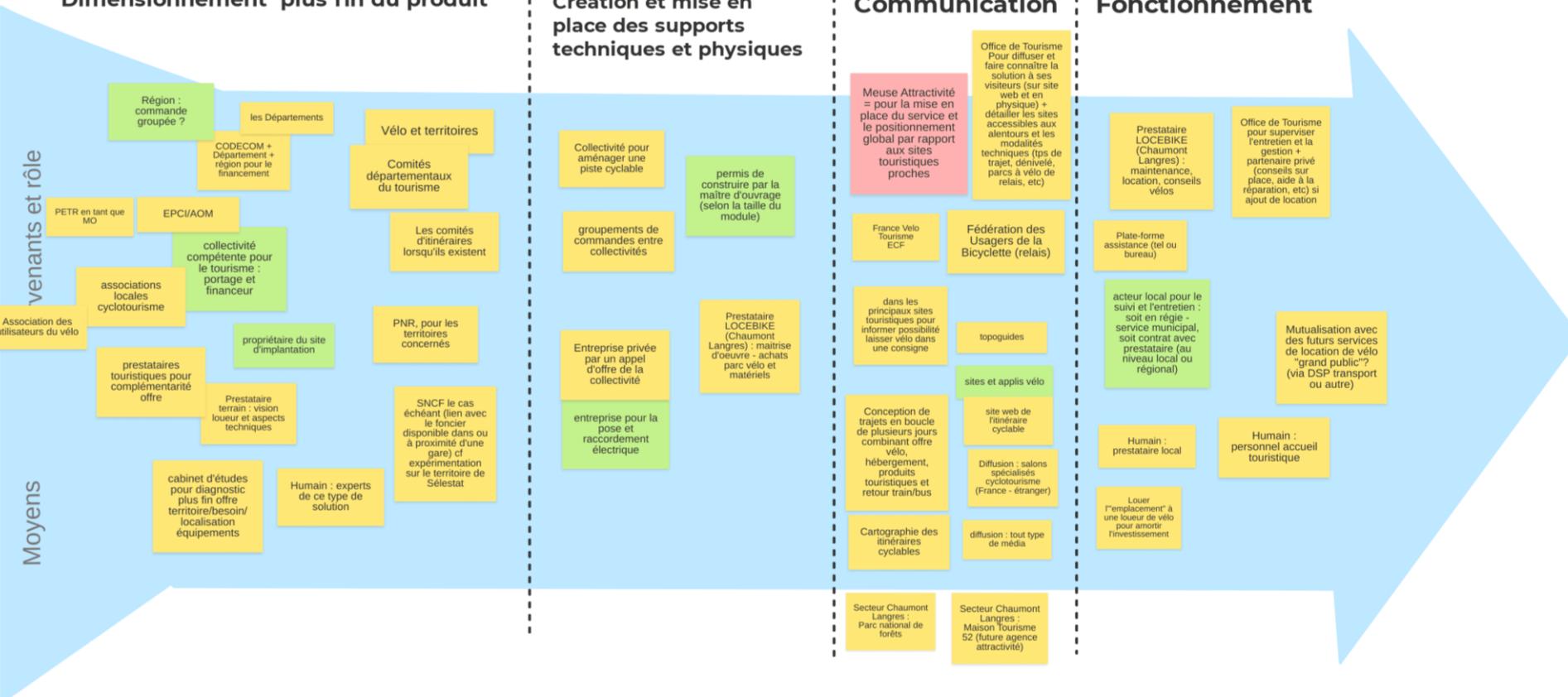
Synthèse de l'atelier du 29/04/22

Dimensionnement plus fin du produit

Création et mise en place des supports techniques et physiques

Communication

Fonctionnement



Cahier des charges : contenu

Principes de fonctionnement

La vélo-station est un aménagement en dur qui se veut évolutif en fonction des besoins et des flux. Elle répond aux besoins des cyclotouristes en leur proposant en un même lieu un panel de services pour leur faciliter leur itinérance. Ci-dessous un format a minima et un format plus complet qui sera à adapter en fonction du contexte territorial, de sa localisation et des profils de clientèles.

La vélo-station se veut autonome à l'année pour garantir un niveau de services minimal, et peut accueillir des services complémentaires en saison, avec l'appui notamment d'agents saisonniers (prêt de matériels, parcours personnalisés, mise à disposition d'outils spécifiques, etc.).

Aire de services vélo autonome

- Services vélo : réparation, gonflage, lavage, recharge VAE
- Aire de repos : banc, table, abri
- Stationnement sécurisé (box)
- Point d'information touristique (cartographie, itinéraires, points d'intérêt à proximité)
- Borne wifi

Vélostation-conciergerie vélo

Bâtiment d'accueil contenant en plus des services ci-contre :

- Location de petits matériels (chambre à air, rustines, etc.)
- Point d'information humanisé sur les mobilités et les attractions touristiques à proximité
- Location de vélos et prêt de matériels complémentaires (remorques, casques, etc.)
- Vestiaire
- + Borne de comptage / compteur de flux
- + Distributeur de produits locaux

Caractéristiques techniques – *format a minima*

- **Aménagements :**
 - ✓ Raccordement électrique & borne wifi
 - ✓ Box vélos sécurisés
 - ✓ Bornes de recharge électrique (pour VAE / pour petit matériel électronique)
 - ✓ Borne de gonflage
 - ✓ Matériel de repos (banc, table, abri)
- **Digital :**
 - ✓ Logiciel de paiement et réservation
- **Matériel :**
 - ✓ Kit de réparation

Particularités à prendre en compte

- Un service à interconnecter avec **l'offre existante sur le territoire** et le tissu d'acteurs locaux (associations de vélo, loueurs / réparateurs de vélo, offices de tourisme, AOM, etc.) pour en faire un service collaboratif et adopté par tous
- **Un lien à consolider avec la gare**
- Des **risques de dégradation à anticiper** dans les matériaux et le format adoptés ainsi qu'une capacité d'intervention et entretien réactive pour garantir le service
- Prendre en compte les **volumes de flux touristiques vs les flux du quotidien** pour éviter la saturation du service (définition de créneaux non-réservables)

Cahier des charges : conditions de déploiement

Etapas de mise en œuvre

Etape 1 : Dimensionner la vélo-station

- ✓ Organiser des échanges entre les collectivités, l'ARTGE, le CDT, les acteurs locaux (OT, socioprofessionnels touristiques notamment ceux labellisés Accueil Vélo, associations de vélo) pour définir le niveau de services, le format souhaité et la localisation de la vélo-station

Etape 2 : Développer la solution

- ✓ Déposer une déclaration préalable (1 à 2 mois d'obtention) pour l'aménagement de la vélo-station
- ✓ Lancer un marché pour la réalisation de la vélo-station et sélectionner le prestataire (ou passer un groupement de commandes avec d'autres territoires lançant l'expérimentation via la Région)
- ✓ Identifier le gestionnaire / le référent de la vélo-station : la collectivité, un opérateur privé ou l'OT ?

Etape 3 : Marketer – communiquer

- ✓ Développer une communication à la fois sur la vélo-station mais également dans les sites touristiques de proximité + l'OT
- ✓ Diffuser l'information auprès des relais (CDT, ARTGE, Fédération Française des Usagers de la Bicyclette, France Vélo Tourisme, etc.) et diversifier les canaux (sites internet, topoguides une fois la solution pérennisée, conception de trajets en boucle à partir des vélostations, applis vélo, etc.).

Etape 4 : Déployer - gérer

- ✓ Expérimenter sur une première saison touristique estivale
- ✓ Identifier les services à déployer en complément en fonction des usages réels pour faire monter en puissance l'équipement l'année n+1

Fourchettes de coûts

- **Investissement** : en fonction du niveau de services proposés, a minima 20 000€. Louer l'emplacement à un prestataire privé pour amortir l'investissement ?
- **Fonctionnement / exploitation** : 15 000€ pour l'entretien et la gestion du site (hors frais de personnel potentiellement mis à disposition)
- **Communication / marketing** : coûts à répartir entre les différents partenaires

Portage et partenaires

- **Maitrise d'ouvrage** : collectivité locale (permis de construire, politique cyclable, etc.) qui fait appel à une entreprise pour l'aménagement de la station
- **Gestionnaire** : collectivité en direct (entretien, mise à disposition de personnel, gestion de l'interface) ou gestionnaire privé (délégation à un acteur local qui souhaiterait mutualiser ses services ?)
- **A associer à la démarche** : les associations locales, les socioprofessionnels du vélo et du tourisme, l'office de tourisme

Cahier des charges : conditions de déploiement

Prérequis de localisation

- **Différents critères à prendre en compte pour l'implantation du service de vélo-station :**
 - Au croisement de flux touristiques pour démultiplier les usagers et mutualiser les services proposés
 - Avec un certain niveau de fréquentation pour assurer une utilisation régulière et limiter la dégradation naturelle des équipements
 - A proximité directe d'itinéraires cyclables pour répondre directement aux besoins des itinérants
- **Pour cela, trois types de localisations stratégiques prioriser :**
 - Gares d'intérêt touristique connectées à un itinéraire majeur
 - Villes ou villages touristiques traversés par des itinéraires majeurs / villes étapes
 - En entrée d'équipements touristiques majeurs (sites de visite, campings, villages-vacances, offices de tourisme – labellisés Accueil Vélo)

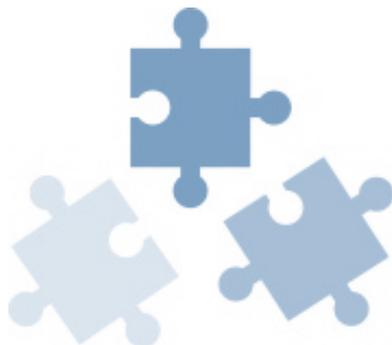
Un principe directeur : raisonner à l'échelle régionale et mener une démarche collective pour identifier les localisations stratégiques à l'échelle des grands itinéraires et mettre en réseau ces vélo-stations.

Exemples de territoires :

- Verdun et les champs de bataille
- Vallée de la Bruche
- Vignoble Champenois
- Autour des grands itinéraires



Dispositifs à associer



Contrat de Développement de l'offre ARTGE/CDT
 Plan Vélo Régional & Schéma régional d'itinérance
 Dispositifs Gares & Connexions
 Plan Avenir Montagne pour le Massif des Vosges
 Fonds européens
 Schémas départementaux cyclables

Faustine KUSTER

Directrice de mission Tourisme

Faustine.kuster@scet.fr

Léa WESTER

Cheffe de projet Mobilités

Lea.wester@6-t.co

