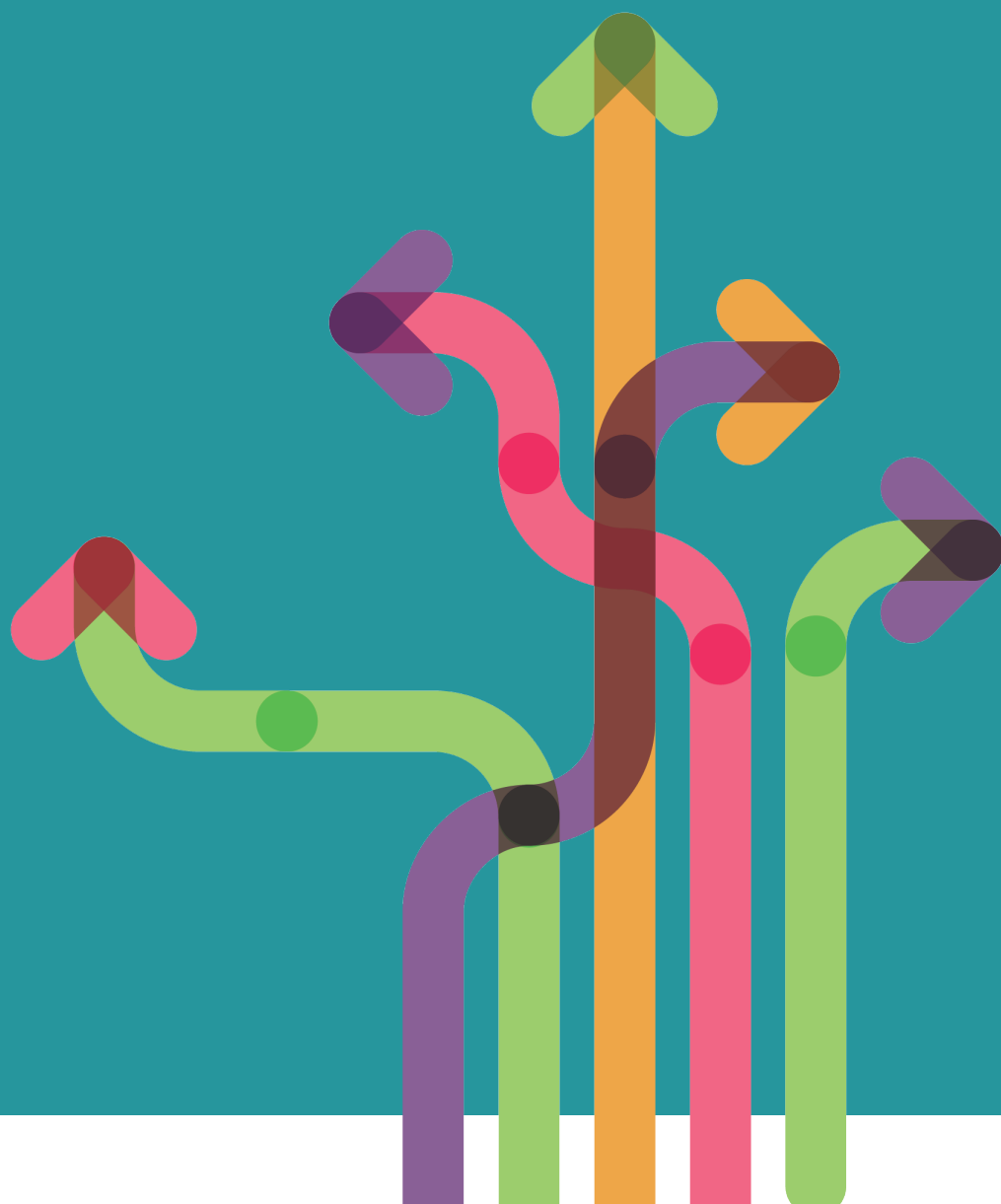


KEOLIS  
GRAND NANCY



# DOSSIER DE PRESSE

Point presse du 28 février 2023



# SOMMAIRE

01

**L'information voyageurs déployée  
pour expliquer le Réseau Travaux et  
son fonctionnement**

---

**Les présences commerciales et  
e-mails d'information**

---

02

03

**L'important dispositif terrain pour  
accompagner les clients**

---

**Le renforcement des équipes en  
charge de l'information en temps réel**

---

04

# INTRODUCTION

Pour préparer l'arrivée du Trolley HESS sur la ligne 1, des travaux sont nécessaires afin d'adapter la plateforme, équiper les stations de la future ligne 1 et adapter la ligne aérienne de contact. Même s'ils s'avèrent plus légers qu'ils ne l'auraient été pour un tram, ces travaux justifient un réseau de remplacement basé sur 3 lignes (Ligne A, Ligne B et l'actuelle ligne Brabois Express).

Il est donc nécessaire d'accompagner et de rassurer les clients pour qu'ils voyagent le plus sereinement possible pendant la réalisation des travaux. Pour cela, le réseau Stan a déployé d'importants moyens pour informer ses clients !



# Partie 1

**L'information voyageurs  
déployée pour expliquer le Réseau  
Travaux et son fonctionnement**

## La consultation d'agences de communication pour la définition d'un univers graphique dédié au réseau de remplacement et à l'information voyageurs

Àu mois d'avril 2022, une consultation a été lancée auprès de 5 agences de communication au niveau national et local.

**Objectif** : Accompagner le réseau Stan dans la mise en œuvre de l'information voyageurs liée au réseau de remplacement, de la création de la campagne d'information et de communication, avec préconisations des supports et moyens d'information (en intégrant le matériel : véhicules, arrêts...) jusqu'à la création de ces moyens.

Un groupe de travail composé de la **Métropole du Grand Nancy** et de **Keolis Grand Nancy** a analysé les différentes offres et retenu la proposition de l'**agence Avance** à Nancy.

Un univers graphique spécifique a été créé pour le réseau de remplacement et décliné sur l'ensemble des supports d'information :

- Affiches d'information papier (dans les véhicules, sur les panneaux d'information des communes de la Métropole) et digitale (écrans dans les véhicules, réseaux sociaux...)
- Informations aux stations déplacées et aux arrêts de report
- Jalonnement piéton
- Dépliant distribué aux voyageurs (Z-Card)
- Habillage des véhicules des lignes du réseau de remplacement

**UN NOUVEAU TROLLEYBUS  
SUR LA LIGNE T1 À PARTIR DE LA RENTRÉE 2024**

- + SPACIEUX**  
10% de places en plus  
et 2 emplacements  
pour les poussettes
- + COLORÉ**  
Un design que  
vous avez choisi
- + CONNECTÉ**  
Prises USB  
et wi-fi gratuit
- + ÉCOLOGIQUE**  
Un TROLLEYBUS  
100% électrique  
plus silencieux
- + ACCESSIBLE**  
100% des stations accessibles  
et 2 emplacements pour  
les fauteuils roulants

métropole  
GrandNancy

stan

## Le déploiement de l'information voyageurs

L'information a été déployée à partir de mi-janvier sur le site internet du réseau Stan avec une rubrique dédiée, présentant le fonctionnement des lignes de remplacement, et complétée au fur et à mesure (foire aux questions, information de report pour chaque station, fiches horaires...).

Depuis mi-février, la Z-Card est diffusée aux voyageurs.

À partir du 27 février et jusqu'au 13 mars, le mobilier et l'information sont déployés aux arrêts avec :

- ❁ **La pose, en lien avec la société Clear Channel, d'adhésifs** qui recouvrent les vitres des stations actuelles du tram et les totems : information sur le remplacement de la ligne T1 par les lignes A et B, information sur l'arrêt de report pour chaque station (plan de cheminement piéton et QR-code qui permet d'être guidé en réalité augmentée vers l'arrêt provisoire). En complément, de grands panneaux d'affichages sont installés à certaines stations.

**LE SAVIEZ-VOUS ?** Nous avons travaillé avec la **société JC DECAUX** pour promouvoir les services complémentaires au réseau Stan, comme Vélostanlib', en mentionnant les stations les plus proches et en identifiant les lieux où 3 stations complémentaires pouvaient être utiles.

- ❁ **La pose d'adhésif, en lien avec la société JC DECAUX, aux arrêts** de report de la ligne A : pour les identifier et les repérer facilement (arrêt existants ou nouveaux arrêts créés pour la ligne A)
- ❁ **L'installation de poteaux et abribus** provisoires aux nouveaux arrêts
- ❁ **Des panneaux de jalonnement** sont positionnés pour guider les voyageurs depuis les stations qui ne seront plus desservies vers les arrêts de report et indiquer le temps de marche à pied
- ❁ **Une mise à jour de l'information** est aussi en cours sur tous les arrêts du réseau : signalétique (lignes en passage), mise à jour du plan du réseau, affichage des horaires des lignes A et B

## L'habillage des bus des lignes A et B pour faciliter l'identification par les clients

Pour assurer l'exploitation de la ligne A du réseau de remplacement entre Vandoeuvre Brabois et Essey Mouzimpré, des véhicules articulés Citelis nous ont été mis à disposition par le réseau de Keolis Bordeaux.

Depuis leur arrivée progressive courant octobre, ces véhicules font l'objet d'un programme dit de remise à niveau et d'habillage spécifique pour que les clients les identifient facilement.

Une démarche identique de personnalisation a été opérée pour les bus qui rouleront sur la ligne B.



## L'utilisation des réseaux sociaux comme support de diffusion

Afin de compléter les différents supports présentés ci-dessus, un calendrier spécifique de publications a été imaginé sur les réseaux sociaux. Les plateformes sociales du réseau Stan sont ainsi utilisées pour informer les clients sur la mise en œuvre du réseau de remplacement et sur l'impact des travaux sur leurs trajets mais également pour rassurer les habitués afin de leur permettre de continuer à se déplacer le plus facilement possible.

Pour cela, différents types de posts ont été réfléchis :

- Des publications style « *Le saviez-vous ?* », 2 fois par semaine sur Facebook et en story sur Instagram, qui répondent aux grandes questions que peuvent se poser les clients sur le réseau travaux (sur l'accessibilité, la durée des travaux, les véhicules de remplacement, etc.) et qui font directement le lien avec la foire aux questions disponible sur notre site internet.

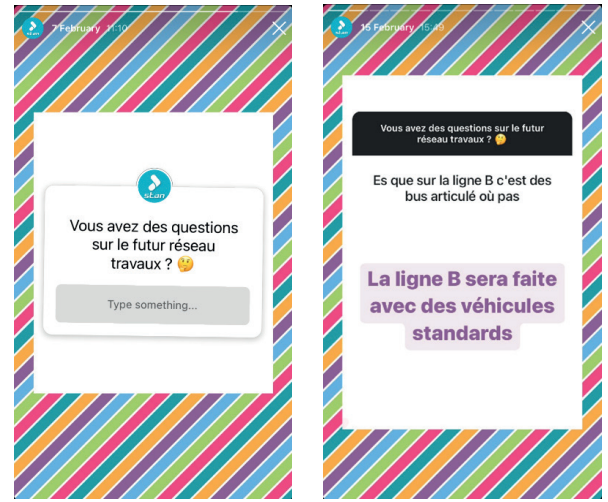


- Des focus sur les lignes de remplacement A, B et sur la ligne Brabois Express, postés régulièrement sur Facebook et en story sur Instagram. Ces focus s'illustrent par un visuel détaillé et simple pour chaque ligne mettant en avant l'itinéraire, l'amplitude et la fréquence de celle-ci.

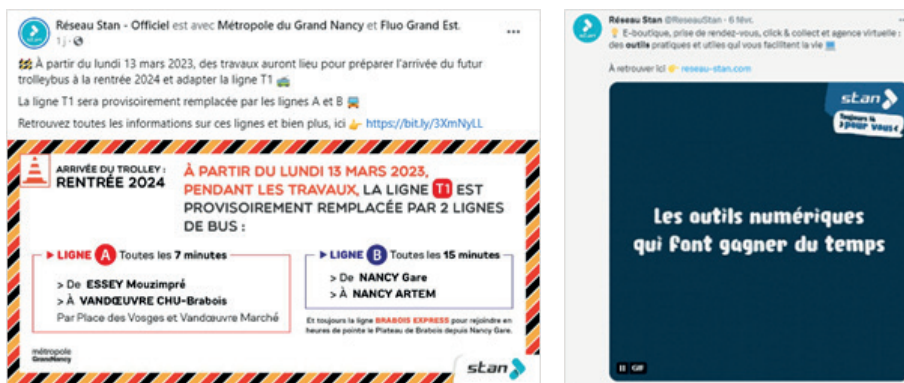




Un rendez-vous chaque semaine en story sur Instagram avec une « boîte à questions » disponible pendant 24 heures et qui donne la possibilité aux internautes de poser toutes leurs questions dans un espace dédié. Les questions posées sont répondues en stories la semaine suivante.



Des relais réguliers sur les différentes plateformes du visuel générique d'information voyageurs mais également des moyens d'informations et des outils numériques ainsi que des solutions complémentaires (par exemple : les solutions vélos).



En complément, des posts de présentation des différents dispositifs et outils sont également prévus dès leur mise en œuvre. Par exemple, des publications seront régulièrement faites sur le dispositif terrain déployé avec des interviews et photos.

**LE SAVIEZ-VOUS ?** Nous avons recours à la **réalité augmentée** pour guider les clients vers les arrêts des lignes A et B. Pour cela, nous avons travaillé avec la **société française Wemap** pour proposer un guidage en réalité augmentée depuis chaque station déplacée.

**COMMENT CELA FONCTIONNE ?** Avec un smartphone, le voyageur scanne le QR-Code présent à chaque arrêt qui n'est plus desservi. Apparaissent alors sur son écran, l'environnement autour de lui et des flèches qui le guident vers l'arrêt de report au fur et à mesure de son avancée.

A découvrir lors du point presse !

Pour rappel, le réseau Stan est présent sur :

- Facebook : @reseaustanofficiel
- Twitter : @ReseauStan
- Instagram : @reseaustanofficiel

# **Partie 2**

**Les présences commerciales et  
e-mails d'information**

## Des présences commerciales déployées en fonction des demandes

Fin janvier 2023, les équipes commerciales sont allées à la rencontre des entreprises, organismes et établissements scolaires situés le long de la ligne actuelle T1 et des futures lignes de remplacement A et B pour les informer sur le réseau travaux.

Des présences commerciales ont été proposées aux entreprises, partenaires, institutions, etc. et programmées, selon leurs souhaits, avec la présence d'un agent commercial, d'un stand et d'un kakémono avec le plan des lignes A, B et Brabois Express, et la distribution de Z-card.

Quelques exemples de présence :

- 31/01 : Hôpital Central
- 02/02 : CHRU de Nancy Brabois
- 04/02 : IUT de Brabois
- 06 et 07/02 : Office Nancéien des Personnes Âgées
- 09/02 : ARTEM
- 10/02 : INRS
- 16/02 : CPAM
- 22/02 : Hôtel de Ville de Nancy
- 23/03 : Pôle Emploi, Maison de l'Emploi et Ecole de la Seconde Chance



# Un envoi complémentaire d'information par e-mail

En complément des présences, un **e-mail d'information sur le réseau travaux** a été envoyé à tous les clients du réseau Stan ainsi qu'à tous nos partenaires avec notamment :

- Les 20 communes du Grand Nancy
- Les établissements scolaires (écoles primaires, collèges, lycées, enseignement supérieur)
- Les commerçants partenaires actuels du réseau Stan
- Les entreprises, organismes et membres des PDIE (Plans de Déplacements Inter-Entreprises) du Grand Nancy

Lien de l'email : <https://bit.ly/3jR6W5J>

Cet envoi sera renouvelé la semaine du 27 février 2023.

**RÉSEAU TRAVAUX**  
À PARTIR DU LUNDI 13 MARS 2023

À PARTIR DU LUNDI 13 MARS 2023, DES TRAVAUX AURONT LIEU POUR PRÉPARER L'ARRIVÉE DU NOUVEAU TROLLEYBUS À LA RETRÉE 2024

VOS LIGNES DE REMPLACEMENT

Pendant les travaux, la ligne de tram T1 est provisoirement remplacée par :

- A** La ligne A entre Essey Mouzimpré et Vandoeuvre CHU Brabois :
  - de 4h30 à 0h30 avec un bus toutes les 7 minutes.
- B** La ligne B entre Nancy Gare et Nancy ARTEM, via la place Paul Painlevé :
  - de 7h à 19h avec un bus toutes les 15 minutes en journée.

Et toujours, la ligne **Brabois Express** pour rejoindre en heures de pointe le plateau de Brabois depuis Nancy Gare.

TÉLÉCHARGER LE PLAN DES LIGNES

ÊTRE GUIDÉ VERS VOTRE ARRÊT PROVISOIRE

Sur chaque station de la ligne T1 qui ne sera plus desservie, vous trouverez :

- Une information affichée pour vous guider jusqu'à l'arrêt provisoire des lignes A ou B.
- Des panneaux présents dans la rue pour vous orienter vers ces arrêts provisoires.
- Un QR code présent aux arrêts : en le flashant avec un smartphone, vous serez guidé en direct et en réalité augmentée jusqu'à votre arrêt provisoire !

Et toujours, les prochains passages du bus en temps réel :

- flashez le QR code présent sur la fiche horaires
- ou envoyez le code de votre arrêt par SMS

Du 27 février au 15 avril, des "gilets roses" seront présents pour vous orienter et vous accompagner sur le réseau : aux arrêts et à bord de la ligne T1, puis aux arrêts et à bord des lignes de remplacement A et B.

LES SOLUTIONS COMPLÉMENTAIRES QUI S'OFFRENT À VOUS

Certains arrêts de l'actuelle ligne T1 ne seront pas desservis par les lignes de remplacement, et la marche à pied et le vélo peuvent être des solutions complémentaires :

EN SAVOIR + SUR LES SOLUTIONS COMPLÉMENTAIRES

À noter : les arrêts des lignes de remplacement A et B sont accessibles aux personnes à mobilité réduite, et les bus des lignes A et B sont équipés d'une rampe d'accès.

TOUTES LES AUTRES LIGNES, Y COMPRIS LES LIGNES SCOLAIRES NE SONT PAS MODIFIÉES PENDANT LE RÉSEAU TRAVAUX !

Pour plus d'informations sur le réseau travaux, rendez-vous sur la rubrique "Réseau Travaux" de notre site internet sur [www.reseau-stan.com](http://www.reseau-stan.com). Cette rubrique sera mise à jour régulièrement tout au long de l'avancement des travaux.

CONSULTER LA RUBRIQUE

VOUS AVEZ DES QUESTIONS ?  
LES ÉQUIPES DU RÉSEAU STAN SONT À VOTRE DISPOSITION POUR VOUS RÉPONDRE

ALLO STAN  
03 83 30 08 08  
Du lundi au samedi de 7h à 19h30  
Le dimanche de 13h à 19h30

ESPACE INFO MOBILITÉS  
2 Place de la République - Nancy  
Du lundi au samedi de 7h à 19h

E-STAN  
[WWW.RESEAU-STAN.COM](http://WWW.RESEAU-STAN.COM)  
Appli Stan disponible gratuitement sur iPhone et Android

## Zoom sur les commerçants partenaires

Les commerçants partenaires du réseau Stan situés le long de l'actuelle ligne T1 ont reçu une information personnalisée concernant le réseau travaux lors de leur livraison de titres réalisée bimensuellement.

Par ailleurs, et pour permettre aux clients d'acheter des titres de transports en toute simplicité pendant le Réseau Travaux, **deux nouveaux commerçants partenaires** situés le long des futures lignes de remplacement A et B s'ajoutent à la liste des partenaires actuels, déjà au nombre de 70.

Les clients pourront désormais acheter des titres de transport dans ces commerces :

- **Le Petit Chaouen, 49 avenue du Général Leclerc à Nancy**
- **Proxi, 26 rue Aristide Briand à Vandœuvre-lès-Nancy**



# Partie 3

**L'important dispositif terrain pour  
accompagner les clients**

## Un accompagnement phasé de J-15 à J+30 sur le terrain avec des « Gilets roses » et le personnel Keolis Grand Nancy

A partir du 27 février, un dispositif de « Gilets Roses » est déployé sur le terrain pour informer et orienter les clients.

Du 27 février au 12 mars, 34 intérimaires la première semaine et 50 la deuxième semaine seront présents de 6h30 à 19h30 à bord et aux stations actuelles de la ligne T1.

Le personnel de Keolis Grand Nancy (18 personnes en roulement) complètera également ce dispositif à partir du lundi 6 mars à bord de la ligne T1.

Des Z-card seront distribuées aux clients ainsi qu'une « carte parcours » avec un itinéraire personnalisé rempli par un gilet rose, que le client se verra remettre.

Du 13 mars au 26 mars, la présence terrain des « gilets roses » s'intensifie avec plus de 60 intérimaires déployés de 6h30 à 20h, aux anciennes stations de la ligne T1, aux nouvelles stations des lignes A et B, et à bord des lignes A et B.

Le personnel Keolis Grand Nancy contribue également à la présence à hauteur de 21 personnes à bord dans les lignes A et B.

Les 3 semaines suivantes, du 27 mars au 15 avril, un accompagnement sera assuré par les « gilets roses » et le personnel de Keolis Grand Nancy de 6h30 à 19h30, soit un total d'une quinzaine de personnes.

Durant cette dernière phase, des « gilets roses » se déplaceront à vélo à assistance électrique (VAE) pour couvrir plusieurs arrêts le long des lignes A, B et de l'ancienne ligne T1, et d'autres « gilets roses » seront positionnés aux arrêts les plus fréquentés (Nancy Gare, ARTEM, Vélodrome, Gérard Barrois, ...).

La **Maison du Vélo du Grand Nancy** est partenaire du réseau Stan pour la location de ces VAE.



**RÉSEAU TRAVAUX À PARTIR DU 13 MARS 2023**  
**VOTRE PARCOURS**

Pour aller à \_\_\_\_\_  
 Montez à l'arrêt \_\_\_\_\_  
 Prenez la ligne \_\_\_ ou \_\_\_ en direction de \_\_\_\_\_  
 Descendez à l'arrêt \_\_\_\_\_

**Correspondance**  
 Montez à l'arrêt \_\_\_\_\_  
 Prenez la ligne \_\_\_ ou \_\_\_ en direction de \_\_\_\_\_  
 Descendez à l'arrêt \_\_\_\_\_

**LIGNE A ET B**

**L'arrêt en station :**  
**A** Les bus s'arrêtent automatiquement à toutes les stations.  
**B** Les bus s'arrêtent aux arrêts demandés par les voyageurs.

**À bord des lignes A et B :**  
 • La vente de titres à bord est possible  
 • Les vélos sont interdits  
 • L'emplacement pour les fauteuils roulants est accessible par la deuxième porte (équipée d'une rampe)

**La montée et la descente :**  
**A** Par toutes les portes  
**B** Montée par la porte avant

**Ligne A** de 4h10 à 00h30, toutes les 7 minutes  
**Ligne B** de 7h00 à 19h00, toutes les 15 minutes

[www.reseau-stan.com](http://www.reseau-stan.com)  
 03 80 30 08 08

stan

Les « gilets roses » sont encadrés sur le terrain avec deux véhicules commerciaux, dont l'un est habillé spécifiquement pour le réseau travaux. Ces véhicules permettent d'approvisionner les « gilets roses » situés le long de la ligne T1 en documents et matériels (z-card, cartes parcours, stylos, fiches suggestions/réclamations).

Les « gilets roses » sont équipés de sacoches, ils disposent également d'une carte avec des contacts d'urgence en cas de besoin (numéro des encadrants, d'AlloStan et du PCC). Ils disposent également de fiches de signalement pour remonter les suggestions et/ou réclamations des clients en lien avec le réseau travaux.

## Un accompagnement spécifique pour les personnes fragiles

Pour compléter ce dispositif humain d'envergure, les équipes de **Réciprocité**, habituellement affectées au service Stanmeguide, seront présentes à bord de la ligne 1 pour proposer aux personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap, un accompagnement spécifique gratuit sur l'intégralité de leur trajet, au lancement du réseau de remplacement pour les aider à utiliser les lignes A et B.

**RÉSEAU TRAVAUX À PARTIR DU 13 MARS 2023**  
**ACCOMPAGNEMENT STANMEGUIDE**

**STAN me guide**

- Je souhaite bénéficier d'un aller-retour accompagné(e) sur le trajet de mon choix (depuis mon domicile par exemple).
- Pour m'aider à voyager sur le réseau travaux, je souhaiterais être accompagné(e) par \_\_\_\_\_
- Pour réserver mon accompagnement gratuit, j'appelle le 03 83 40 72 72 et je précise le nom de l'accompagnateur et le jour souhaité.

stan

Naturellement, le service Handistan, réalisé par **Synergiph**, reste utilisable par les clients actuels et pourra être utilisé par les voyageurs qui ne parviendraient plus à se déplacer avec le réseau de remplacement malgré l'accessibilité des bus dotant les lignes A et B.



## Une tournée StanTour avec la StanMobil' pour informer sur le Réseau Travaux

En complément des « gilets roses » sur le terrain, une tournée spécifique est prévue à des emplacements stratégiques avec la StanMobil', l'agence commerciale mobile du réseau Stan.

Un agent commercial sera présent à bord de la StanMobil' du lundi 27 février au vendredi 24 mars de 13h à 20h, pour répondre aux questions des clients sur le Réseau Travaux :

- Tous les lundis place Gérard Barrois
- Tous les mardis place de la République
- Tous les mercredis à la station Division de Fer
- Tous les jeudis à la station ARTEM Blandan
- Tous les vendredis place du Vélodrome



**LE SAVIEZ-VOUS ?** Un kiosque dédié au Réseau Travaux avec la présence d'un agent commercial de 10h à 17h, du lundi au vendredi, est installé à compter du 27 février à l'**Espace Info Mobilités**. Les clients pourront y poser leurs questions, se renseigner et se servir en Z-card et fiches horaires des lignes de remplacement A et B et de la Brabois Express. A noter : Ce kiosque sera présent jusqu'à la fin du mois d'avril.



# Partie 4

**Le renforcement des équipes en charge de l'information en temps réel**

## Le renfort du Poste Central d'Information (PCI)

Ce service, composé normalement de 4 agents chargés de l'information voyageurs en temps réel, sera **renforcé pendant 1 mois d'un agent supplémentaire**. Cela permettra d'être présent 7 jours sur 7 du matin au soir afin de répondre à toutes les demandes de renseignements sur les réseaux sociaux et d'informer en temps réel l'état du trafic sur les supports habituels (bornes d'informations aux arrêts, annonces vocales à bord des véhicules, Twitter, site internet).

## Le renfort AlloStan (plateforme téléphonique)

Ce service composé de 6 agents chargés de renseigner les clients sur le réseau (horaires, itinéraires, gamme tarifaire, etc.), est **renforcé d'un agent supplémentaire** pour permettre d'avoir en permanence 3 agents en poste de 7h à 19h30 ainsi qu'un renfort tous les samedis de Mars.

**LE SAVIEZ-VOUS ?** Les **agents de guichets** ont également été formés sur le réseau travaux et disposeront des cartes parcours et de toute la documentation nécessaire à l'information de la clientèle.



## Zoom sur la démarche d'évaluation continue

Une démarche innovante d'évaluation continue a été mise en place par Keolis Grand Nancy avec le **cabinet d'études marketing Brainvalue**. Cette démarche visait à adapter l'information et la signalétique au fur et à mesure en fonction des commentaires des clients panélistes pour répondre le mieux possible aux besoins des voyageurs.

Cette démarche a commencé à l'automne dernier :

- A l'automne, la **Direction marketing de Keolis Grand Nancy** a recueilli l'avis de **100 étudiants en BTS (1ère et 2ème années)**, dans le cadre d'un partenariat avec le **CFA Pierre de Coubertin**. Ils ont été accueillis au dépôt et ont travaillé par groupe sur les supports d'information voyageurs envisagés : affiches, informations aux arrêts, dépliant d'information, habillage des bus de remplacement. Ils ont analysé ces supports et fait part de leurs préconisations pour les rendre le plus compréhensible possible par tous.
- En décembre 2022 : **Le cabinet Brainvalue** a consulté une vingtaine de **clients panélistes du réseau Stan**, réunis en 3 groupes de travail pendant 2h30 pour recueillir leur avis et leur compréhension des mêmes supports d'information voyageurs : les affiches, l'informations aux arrêts, le dépliant d'information et l'habillage des bus de remplacement.

**Très utiles, ces démarches ont permis de faire évoluer les affiches, les mots utilisés, les images, etc. pour que les messages soient les plus clairs possibles !**

- En janvier 2023 : **Le cabinet Brainvalue** a ensuite réalisé une **enquête en ligne auprès des 400 panélistes du réseau** pour valider le contenu des supports modifiés à la suite de la première étape de travail et évaluer le besoin de supports complémentaires.

**Prochaine étape de l'évaluation** ➡ Dès le premier jour du lancement, le 13 mars et pendant 15 jours : évaluation directement sur place, aux arrêts, de la compréhension par les voyageurs du réseau de remplacement. *Ont-ils compris les lignes à utiliser à la place de la ligne tram ? Parviennent-ils à trouver les arrêts provisoires ?*