

AEROPORTS DE PARIS

présenté aux Assises
de la Mobilité 2014

Défi 

Action 9.3 : Donner une information complète, multimodale, accessible à tous et développer le conseil en mobilité

1

DESCRIPTION DU PROJET

Aéroports de Paris a mis en place, à titre expérimental, à Orly Ouest en octobre 2013, trois bornes interactives pour aider les voyageurs aériens à choisir leur trajet à la sortie de l'aéroport. Ces bornes proposent en temps réel aux voyageurs, en fonction de critères simples, les différentes solutions multimodales possibles pour rejoindre leur destination finale en région parisienne.

L'expérimentation des bornes interactives s'inscrit dans le cadre de la mission d'accueil et d'information des clients d'Aéroports de Paris.



L'offre de transport terrestre depuis la plateforme aéroportuaire est variée. Pour les passagers, le choix du transport le plus adapté pour rejoindre leur destination finale depuis l'aéroport peut s'avérer compliqué.

En outre, les différents arrêts des lignes de transports collectifs sont répartis sur l'ensemble de la plateforme aéroportuaire dont le territoire est assez étendu. Le cheminement vers le point de départ n'est donc pas forcément évident depuis la salle d'arrivée des voyageurs aériens.

Les bornes interactives sont installées dans un espace dédié à l'information sur les transports terrestres aux arrivées. Cet espace accueille également des distributeurs de tickets (RATP, SNCF, Cars Air France), des écrans d'informations sur les transports en commun et les plans du réseau de transport d'Île-de-France.

Les bornes interactives sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Elles proposent trois langues : le français, l'anglais et l'espagnol, qui sont adaptées au trafic d'Orly Ouest. Il est possible de renseigner des critères de préférence, tels que le nombre de personnes, la nécessité de pouvoir transporter des bagages, le mode souhaité....

Les bornes délivrent une feuille de route détaillée pour rejoindre n'importe quelle adresse en région parisienne. Les différentes solutions proposées sont caractérisées par l'horaire, la durée du trajet, le tarif. L'interface permet aux voyageurs de choisir l'option qui leur permet d'arriver à destination au plus tôt, avec le moins de marche à pied, avec le moins de correspondance ainsi que la solution du taxi.

L'itinéraire peut être enregistré sur smartphone en flashant un QR-code, ou imprimé sur papier.

2

LES ACTEURS DU PROJET

Aéroports de Paris est le porteur du projet et a fait appel à l'agence AF83 pour le développement de l'interface selon une démarche "User eXperience" (Expérience Utilisateur). Cette démarche itérative basée sur l'observation des comportements des voyageurs in situ a permis de développer un outil intuitif et ergonomique.

L'information transport est donnée à partir des informations consolidées et mises à disposition par le STIF, pour les transports en commun et sur les API Google pour les informations trafic routier Taxi.

Aéroports de Paris s'est associé au STIF pour accéder aux données d'information transports.

3

VIE ET SUITES DU PROJET

Cette expérimentation rencontre un réel succès auprès des utilisateurs. En moyenne, il y a 420 utilisations par jour avec des pics au-delà de 800 certains jours. Une enquête menée par Aéroports de Paris montre une satisfaction élevée, avec plus de 96% de clients satisfaits.



En 2014, Aéroports de Paris a déployé des espaces d'information transport comprenant les bornes « Trouver mon transport » sur deux terminaux supplémentaires : à Paris-Orly sud et Paris-Charles-de-Gaulle 2E. L'architecture du système a été adaptée pour favoriser une implantation facile dans d'autres terminaux, ainsi que l'ajout de langues supplémentaires.

Dans ces deux terminaux, l'espace information transport a été complètement redessiné et les bornes s'intègrent au mobilier.

4

CONTACTS

Aéroports de Paris : Marjolaine Grisard, responsable du pôle management environnemental

Pour plus de précisions : pduif@stif.info

Crédit photo : Aéroports de Paris