

Recommandations aux exploitants de transports publics :

Positionner le client au centre de ses préoccupations

- Fournir des informations conviviales, c.à.d. faciles à trouver, complètes et claires. Les informations des différents exploitants devraient être disponibles sur un seul site web, p.ex. celui de la communauté tarifaire ou de l'exploitant que l'utilisateur voit comme point de contact pour ses besoins en mobilité.
- Afficher de manière claire un plan du réseau, des lignes et des tarifs dans tous les véhicules ainsi qu'aux arrêts.
- Mettre à disposition toutes les informations importantes aux arrêts importants et sur Internet, et ce au moins aussi en anglais pour les visiteurs étrangers
- Fournir l'information sur l'heure de départ aux arrêts ainsi que les possibilités et temps de correspondance et les prochains arrêts à l'aide d'affichages dynamiques et d'annonces.
- Simplifier le système tarifaire; un billet pour une course à travers la ville doit être valable indépendamment d'un changement de moyen de transport ou d'une correspondance d'une ligne à une autre.
- La validité d'une carte journalière devrait être de 24 heures à partir de l'achat ou de l'oblitération.
- Les prix devraient être modérés afin de motiver les gens à utiliser les transports publics plutôt que leur voiture.
- Proposer des offres attractives pour les détenteurs d'abonnements, telles que le chargement gratuit des vélos ou le parking-relai pour voitures et / ou vélos gratuits.
- Offrir un nombre suffisant de guichets et automates pour l'achat de billets et permettre le paiement au moyen de cartes de crédit ou de billets de banque.
- Offrir une fréquence de passage attractive
- Coordonner les horaires des différents moyens de transport
- Renforcer l'offre en parking relais et les possibilités de déposer son vélo
- Prendre en compte les besoins particuliers des personnes handicapées, en leur garantissant l'accès aux arrêts et aux véhicules et en proposant une information en amont sur les possibilités de se déplacer sans gêne
- Profiter des expériences d'autres villes et reprendre les solutions qui fonctionnent