

DISPOSITIF « WELCOMER »

OBJECTIFS

- **Renforcer l'attractivité du réseau :** améliorer l'expérience voyageur et favoriser l'usage des transports en commun,
- **Accroître la rentabilité du réseau :** fidéliser la clientèle et inciter à la validation systématique,
- **Faciliter l'intermodalité :** accompagner les usagers dans l'utilisation de l'ensemble des modes et équipements,
- **Garantir un voyage sûr et fluide :** prévenir les incivilités et sécuriser les déplacements.

INDICATEURS

- **+ de 108 000 heures de présence terrain (2021),**
- **+ de 860 heures** en mission “remonte files” pour réduire l'attente aux guichets (2021),
- Fin du marché en mars 2022.

OFFRE/MISSIONS

- **Accueil & orientation :** informer, guider et accompagner les voyageurs, y compris en situation de handicap (habilitations S3A),
- **Conseil mobilité :** apporter un conseil personnalisé sur l'offre Ilévia, tarifs et itinéraires,
- **Incitation à la validation :** sensibiliser aux règles et bonnes pratiques de voyage,
- **Assistance sur le terrain :** aider à l'utilisation des équipements et accompagner les changements du réseau,
- **Gestion des flux & prévention :** anticiper les besoins, apaiser les tensions et contribuer à la fluidité du réseau.

