

Information multimodale en Lorraine

Etat des lieux 2007

Information multimodale en Lorraine

Etat des lieux 2007

Certu

centre d'Études sur les réseaux,
les transports, l'urbanisme
et les constructions publiques
9 rue Juliette Récamier
69456 Lyon Cedex 06
téléphone : 04 72 74 58 00
télécopie : 04 72 74 59 00
www.certu.fr

Avis au lecteur

La collection Rapports d'étude du Certu se compose de publications proposant des informations inédites, analysant et explorant de nouveaux champs d'investigation. Cependant l'évolution des idées est susceptible de remettre en cause le contenu de ces rapports.

Le Certu publie aussi les collections:

Dossiers : Ouvrages faisant le point sur un sujet précis assez limité, correspondant soit à une technique nouvelle, soit à un problème nouveau non traité dans la littérature courante. Le sujet de l'ouvrage s'adresse plutôt aux professionnels confirmés. Le Certu s'engage sur le contenu mais la nouveauté ou la difficulté des sujets concernés implique un certain droit à l'erreur.

Références : Cette collection comporte les guides techniques, les ouvrages méthodologiques et les autres ouvrages qui, sur un champ donné assez vaste, présentent de manière pédagogique ce que le professionnel courant doit savoir. Le Certu s'engage sur le contenu.

Débats : Publications recueillant des contributions d'experts d'origines diverses, autour d'un thème spécifique. Les contributions présentées n'engagent que leurs auteurs.

Catalogue des publications disponible sur : <http://www.certu.fr>

Organisme commanditaire : CERTU – SYS – TTS / Financé par la DRAST sur le chapitre 91-16/30		
Titre : Information multimodale en Lorraine		
Sous-titre : Etat des lieux	Date d'achèvement : janvier 2008	Langue : Français
Organisme auteur : CETE de l'Est	Rédacteurs ou coordonnateurs : David Dubois (CETE de l'Est) Marc Rauch (CETE de l'Est)	Relecteur assurance qualité : (nom, prénom) Roland COTTE (CERTU/SYS/TTS)
<p>Résumé :</p> <p>Le Certu, service technique central du Ministère de l'Environnement, du Développement et de l'Aménagement Durables, qui assiste la Direction Générale de la Mer et des Transports pour la mise en place de la Plateforme de Recherche et d'Expérimentation pour le Développement de l'Information Multimodale (PREDIM), a proposé que les différents Centres d'Études Techniques de l'Équipement fassent un état des lieux sur l'information déplacements dans leur zone d'action. Le présent document est l'état des lieux sur la Région Lorraine.</p> <p>Cette étude a plusieurs objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> • donner une image à l'instant « t » des services et systèmes existants en région ; • mieux connaître les acteurs et leurs attentes ; • contribuer à favoriser les échanges d'information sur les thèmes de la PREDIM. <p>L'objectif n'est pas de réaliser un état des lieux exhaustif, qui deviendrait obsolète assez rapidement, mais plutôt de diffuser dans un délai raisonnable de trois à quatre mois un document qui puisse éventuellement être complété et corrigé dans un deuxième temps, le cas échéant en utilisant les outils que la PREDIM essaie de développer, comme le site www.predim.org ou l'annuaire des sources d'information multimodale PASSIM (www.passim.info).</p> <p>Les informations recueillies proviennent d'entretiens auprès de certaines autorités organisatrices des transports et plusieurs gestionnaires routiers, ainsi que d'un travail de recherche sur le web.</p> <p>Dans les départements de la Région Lorraine, les réseaux de transport collectif disposent de systèmes d'informations aux usagers plus ou moins efficaces et élaborés. Si la quasi-totalité des réseaux diffusent des informations via internet, il existe une très grande hétérogénéité entre les réseaux, notamment en ce qui concerne les moyens de communication adoptés. L'information routière en temps réel concerne avant tout le réseau autoroutier. A l'heure actuelle, il n'existe pas à proprement parler de service d'information multimodale, mais un tel service est en cours de développement sur le bassin de Nancy.</p>		
Remarques complémentaires éventuelles (rubrique facultative) :		
Thème et sous-thème : Intermodalité – Information multimodale		
Ouvrages sur le même thème : Information multimodale à la Réunion – Etat des lieux		
Mots clés : Lorraine, Meurthe-et-Moselle, Meuse, Moselle, Vosges, Information multimodale; information voyageurs, transport collectif, système d'information, Information routière	Diffusion : CER-TU + CERTU/SYS/TTS	Web : oui <input checked="" type="checkbox"/> non
Nombre de pages : 39	Tirage : 20 ex	Confidentialité : Accès libre
		Bibliographie :

Sommaire

1. Contexte	6
1.1 L'information multimodale et la PREDIM	6
1.2 Rôle stratégique de l'information multimodale	7
1.3 Objectifs de l'étude	8
1.4 La démarche	8
2. La région Lorraine	8
2.1 La région en quelques chiffres	8
2.2 Les infrastructures routières	9
2.3 Les transports collectifs	9
3. L'information routière en Lorraine	10
3.1 Les sociétés concessionnaires d'autoroute	10
3.2 Les services du MEDAD	11
3.3 Les conseils généraux	12
3.4 Les villes	14
4. L'information sur les transports publics en Lorraine	15
4.1 La Région	15
4.2 Les départements	17
4.3 Les agglomérations	18
5. Les autres services d'information	28
5.1 Aéroport de Metz-Nancy-Lorraine	28
5.2 Vélostan	28
5.3 Covoiturage	28
6. Bilan et perspectives	29
7. Annexes	31

1. Contexte

1.1 L'information multimodale et la PREDIM

Quelques définitions communément acceptées de l'intermodalité, de la multimodalité et de l'information multimodale dans les transports :

- Intermodalité : enchaînement de plusieurs moyens de transport pour un déplacement entre une origine et une destination.
- Multimodalité : offre de plusieurs moyens de transport pour un déplacement entre une origine et une destination.
- Information multimodale : information relative aux modalités et conditions de déplacement à partir de tout mode de transport proposé aux usagers.

Ainsi, la fonction essentielle d'un système d'information multimodale est de fournir à l'usager des transports toute l'information nécessaire à la réalisation de son voyage, pour l'aider à choisir le ou les modes de transports les plus adaptés à son besoin. Cette information vise à réduire l'incertitude des usagers sur les itinéraires, les modes de déplacement envisageables, la durée et le coût de ces déplacements selon le mode utilisé, les ruptures de charges éventuelles, et si possible, à orienter le comportement des usagers au bénéfice d'une utilisation optimale des infrastructures et d'une priorité aux transports collectifs. De manière plus large, l'information multimodale vise aussi à favoriser les modes doux (vélo, marche...).

L'information aux usagers sur l'offre de transport est un domaine vaste et incontournable. En effet :

- Elle couvre un grand nombre de modes de transport : voiture particulière, covoiturage, transports collectifs urbains (métro, tram, bus, taxi, transport à la demande...) et interurbains (train, autocar, avion...), modes doux...
- Elle concerne une grande diversité d'acteurs, allant de l'utilisateur (occasionnel, professionnel, touriste, personne à mobilité réduite...) aux fournisseurs (autorités organisatrices de transport, exploitants de réseaux, prestataires de services...).
- Elle se décline à différentes échelles, du quartier au monde entier.
- Elle peut impliquer l'accès à un vaste ensemble de données : théoriques (description des réseaux, horaires, tarifs, prévisions...) et en temps réel (perturbations, travaux, congestion, accidents, état du trafic...).
- Elle se traduit sous forme de fonctions plus ou moins personnalisées (fourniture des tarifs et des horaires, calcul d'itinéraire optimisé suivant certains critères, conseil et guidage...).
- Elle se décline sur toute une gamme de supports (papier, radio, télévision, web, téléphone, bornes interactives, guichets...).
- Elle interagit avec d'autres domaines (vente, paiement, commerce, tourisme...).

En France, le besoin de développer les services d'information multimodale a été souligné dès 2000. La mise en place de services d'information multimodale est inscrite dans la loi Solidarité et Renouvellement Urbains (SRU) depuis 2001, mais tarde à se concrétiser.

Aussi, une Plate-forme de Recherche et d'Expérimentation pour le Développement de l'Information Multimodale (PREDIM) a été créée fin 2001 afin d'aider les initiatives des autorités organisatrices des transports et de faciliter la mise en place de systèmes et services d'information multimodale. Ainsi la loi de finances 2006 cite le Portail Annuaire PASSIM (www.passim.info) comme référence permettant de suivre le déploiement des services d'information multimodale en France. Le présent document s'inscrit également dans cette logique : mis à jour tous les 2 à 3 ans et mis en cohérence avec PASSIM, il décrit l'état des lieux dans toutes les régions françaises, en l'occurrence en Lorraine.

1.2 Rôle stratégique de l'information multimodale

L'information aux usagers est un des outils dont disposent les pouvoirs publics et les gestionnaires de réseaux en vue d'améliorer les conditions de déplacements sur les territoires.

L'idée de l'information multimodale est de donner aux usagers des transports la vision la plus complète possible de l'offre de déplacements à leur disposition, afin qu'ils aient tous les éléments pour choisir rationnellement leurs modes de transport, itinéraires et horaires.

Dans l'idéal, cette information devra intégrer l'ensemble des paramètres permettant au voyageur de faire ce choix pour son déplacement, c'est à dire les temps de parcours multimodaux, avec une comparaison objective entre les transports collectifs et la voiture particulière, en intégrant l'impact des perturbations récurrentes et du temps de recherche de stationnement..., les coûts financiers et environnementaux, les services annexes...

L'objectif final est d'optimiser l'usage des infrastructures de transport existantes en particulier en incitant les usagers au report modal vers les transports collectifs. Cela dit, l'information multimodale ne doit pas se limiter à une comparaison opposant VP et TC, qui sont bien souvent complémentaires et ne sont que les modes de transport les plus courants dans une gamme d'offre qui comprend aussi entre autres, le covoiturage, la marche à pied, le vélo, plus ou moins pertinents selon les usagers et suivant les déplacements. Par ailleurs, les critères de choix ne se limitent pas au seul coût ou temps de parcours (qui sont déjà des informations dont la connaissance et la diffusion peuvent faire encore beaucoup de progrès), et comprennent également l'accessibilité aux handicapés, la sécurité, la fiabilité, le confort, l'intérêt touristique ou l'impact sur l'environnement. Autre volet rarement considéré, l'information multimodale sur les transports comprend également la description de l'offre de transport de marchandises. Prise dans son sens le plus large, cette information sur l'offre multimodale de transports est également la donnée essentielle pour l'exploitation des réseaux, en temps réel, ou en temps différé pour les décisions de planification et d'amélioration de l'offre par les autorités organisatrices et les gestionnaires.

1.3 Objectifs de l'étude

Le CERTU¹, service technique central du ministère de l'Écologie, du Développement et de l'Aménagement Durables, a proposé que chaque CETE² fasse un état des lieux de l'information multimodale dans sa zone d'action. Le présent document est l'état des lieux de la région Lorraine.

Cette étude à plusieurs objectifs :

- Donner une image à l'instant « t » des services et systèmes existants ;
- Mieux connaître ce qu'il se passe sur le terrain, les acteurs et leurs attentes ;
- Contribuer à favoriser l'échange d'information sur les thèmes de la PREDIM .

L'objectif n'est pas de réaliser un état des lieux exhaustif, qui deviendrait rapidement obsolète, mais plutôt de diffuser un document qui puisse éventuellement être complété et corrigé dans un second temps. Grâce à la connaissance des pratiques de différentes acteurs et de leurs démarches, nous pourrions éventuellement les aider dans leurs démarches.

1.4 La démarche

Dans ce but, un guide d'entretien à été rédigé afin de connaître les caractéristiques principales des services d'information multimodale existant en région Lorraine. Les informations recueillies proviennent d'entretiens téléphoniques, mais également d'un travail de recherche sur internet.

2. La région Lorraine

2.1 La région en quelques chiffres

Selon l'INSEE, la région Lorraine comptait 2,34 millions d'habitants au 1er janvier 2006. Sa superficie est de 23 500 km², sa densité approche les 100 habitants au km², ce qui est légèrement inférieur à la moyenne nationale.

La région regroupe quatre départements : la Meurthe-et-Moselle (722 000 habitants), la Meuse (193 000 habitants), la Moselle (1 037 000 habitants) et les Vosges (383 000 habitants). Les principales villes sont Metz (125 000 habitants, aire urbaine de 430 000 habitants), Nancy (110 000 habitants, aire urbaine de 420 000 habitants), Thionville (42 000 habitants, aire urbaine de 156 000 habitants)...

Par sa situation géographique frontalière avec l'Allemagne, le Luxembourg et la Belgique, la vocation européenne de la Lorraine est une des caractéristiques importantes de la Région en matière de transports de voyageurs.

¹ Centre d'Etudes sur les Réseaux, les Transports, l'Urbanisme et les constructions publiques

² Centre d'Etudes Techniques de l'Equipement

2.2 Les infrastructures routières

La vallée de la Moselle constitue un axe de communication essentiel entre le Nord et le Sud de l'Europe : le sillon mosellan, qui draine des flux importants et diversifiés, constitue la colonne vertébrale de la Lorraine. L'autoroute A31, qui longe la Moselle du Luxembourg à Nancy et Toul via Thionville, Metz et Pont-à-Mousson, constitue le principal axe routier régional. Au sud, elle rejoint Dijon et Lyon.

L'autoroute A4, reliant Paris à Strasbourg via Metz, constitue le principal axe transversal lorrain. Un embranchement permet de rejoindre l'Allemagne depuis l'Est Mosellan (secteur de St-Avold et Forbach). La RN4, en cours d'aménagement à 2x2 voies, constitue un itinéraire parallèle à l'A4 via Nancy et Bar-le-Duc.

Enfin, les vallées vosgiennes sont irriguées par les RN57 et 66 (Nancy – Epinal – Besançon et Epinal – Mulhouse) ainsi que par la RN59 (Nancy – St-Dié-des-Vosges – Sélestat). L'aménagement à 2x2 voies de ces axes se poursuit.

2.3 Les transports collectifs

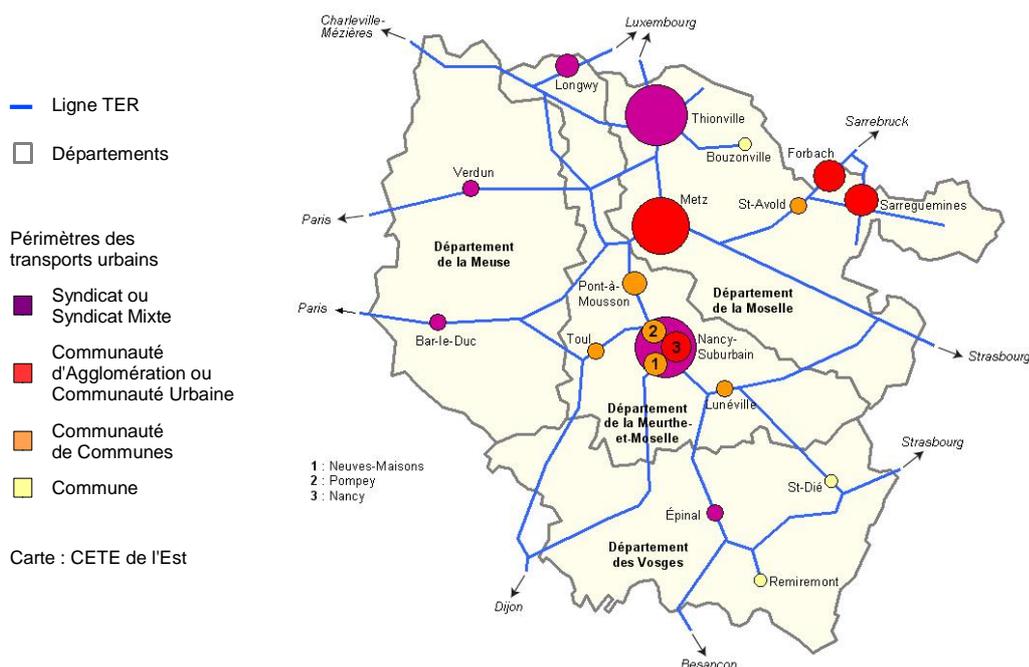
Il existe quatre niveaux d'autorités organisatrices de transports : l'Etat, la Région, les Départements et les Autorités Organisatrices de Transports Urbains. Au total, la région Lorraine compte près de 25 autorités organisatrices des transports. La coordination entre ces différentes autorités organisatrices reste encore limitée.

A l'échelle nationale et internationale, la Lorraine est bien desservie par le réseau ferroviaire, et notamment le réseau à grande vitesse : depuis 2007, plus de 10 gares lorraines (dont les deux gares d'interconnexion Meuse-TGV et Lorraine-TGV) sont desservies par le TGV Est Européen.

Le réseau TER régional couvre l'ensemble des agglomérations. On compte au total plus de 850 km de lignes et 170 gares et haltes ouvertes au trafic régional. Ce réseau ferroviaire est complété par plusieurs liaisons routières. On compte plus de 40 000 voyageurs chaque jour sur le réseau, l'axe Nancy – Metz – Thionville – Luxembourg représentant à lui seul environ 45% du trafic.

A l'échelle départementale, les quatre départements organisent des transports interurbains par autocars sur leur territoire. La situation est très contrastée suivant les départements : on compte près de 140 lignes en Moselle, et 20 dans la Meuse.

Il existe 18 autorités organisatrices des transports urbains, dont 7 en Meurthe-et-Moselle et 6 en Moselle. Enfin, un syndicat mixte, regroupant plusieurs autorités urbaines du bassin de Nancy et le conseil général, organise des services de transport collectif suburbains entre les périmètres des transports urbains des différentes autorités urbaines.



3. L'information routière en Lorraine

Les services d'information routière en Lorraine sont gérés par quatre types d'organismes : les services du Ministère de l'Écologie, du Développement et de l'Aménagement Durables (MEDAD), les sociétés concessionnaires d'autoroutes (SANEF et SAPRR), les départements ainsi que les services urbains des principales agglomérations.

3.1 Les sociétés concessionnaires d'autoroute

Les sociétés d'autoroutes ont mis en place des services d'information similaires dans le cadre du groupement d'intérêt économique Autoroutes-Trafic. Le GIE regroupe six sociétés autoroutières françaises (ASF, ESCOTA, SAPRR, AREA, SAPN et SANEF) et collecte, diffuse et commercialise des informations sur les conditions de circulation.

Les sites www.aprr.fr et www.sanef.com donnent une information en temps réel sur les conditions de circulation (fluidité du trafic), la météo, les travaux et les différents services sur les aires d'arrêt. On y trouve également un service de calcul d'itinéraire routier et de calcul de péage.

Ces sociétés diffusent de l'information en temps réel :

- Via les panneaux à messages variables disposés sur leur réseau
- Via les radios Autoroutes Infos pour la SAPRR et 107.7 FM pour SANEF
- Via le wap et l'i-mode sur les terminaux GSM/GPRS
- Via des écrans placés dans les stations services d'autoroute et qui diffusent les cartes en temps réel de l'internet

Ces informations sont également disponibles en appelant les numéros suivants :

- 0 892 303 303 pour la SANEF
- 0 825 451 077 pour la SAPRR (réponse d'un opérateur de 5h à 21h en semaine, de 8h à 17h le samedi et de 9h à 18h le dimanche)

Les sociétés d'autoroutes informent aussi en temps réel le Centre Régional d'Information et de Coordination Routière qui diffuse ces informations vers les médias nationaux.

3.2 Les services du MEDAD

3.2.1 La DIR Est

Le réseau routier national de Lorraine est exploité par la Direction Interdépartementales des Routes Est (DIR Est). L'information aux usagers de la route est gérée par les Centres d'ingénierie, de sécurité et de gestion de trafic (CISGT) de Metz et de Besançon, qui diffusent des informations en temps réel sur les perturbations et les travaux. Le CISGT de Metz est issu de la fusion des CIGT de Metz et Nancy, qui couvraient le sillon lorrain de Nancy à la frontière luxembourgeoise. Le CISGT de Metz couvre désormais l'ensemble du réseau exploité par la DIR Est en Lorraine, à l'exception des RN 57 (axe Nancy – Épinal – Besançon), qui dépend du CISGT de Besançon.

Les supports de diffusion utilisés sont les suivants :

- Les panneaux à message variable. On en compte 26 sur le réseau de la DIR Est.
- La radio, et notamment les stations France Bleu Sud-Lorraine et France Bleu Lorraine-Nord, avec lesquelles un conventionnement est en cours. Des bulletins d'information sont diffusés à heures fixes, ainsi que des flashes spéciaux en cas de problèmes.

Le CISGT de Metz développe des conventionnements avec la ville de Metz et la Communauté urbaine du Grand Nancy afin d'échanger des données en temps réel et en temps différé. Ce conventionnement doit s'étendre en 2008 aux conseils généraux et aux sociétés concessionnaires d'autoroutes. Par ailleurs, la DIR souhaite développer sa propre radio autoroutière pour le sillon lorrain (radio 107.7 FM "Etat"). Le délai de réalisation n'est pas encore défini.

3.2.2 Le CRICR Est

Le Centre Régional d'Information et de Coordination Routière est chargé de recueillir et de traiter les informations routières pour les diffuser ensuite aux autorités, gestionnaires de la route et usagers 24 heures sur 24.

La gendarmerie, la police nationale, les services de l'équipement, les sociétés d'autoroute, les centres d'ingénierie, de sécurité et de gestion du trafic (CISGT), les systèmes automatiques de recueil de données (caméras, boucles de détection...) fournissent les informations au CRICR.

Le traitement informatique de ces informations permet à tout moment une diffusion en temps réel à destination des usagers de la route (avant et pendant le voyage), des services de l'état, des médias (radios Autoroutes Info, 107.7 FM et France Bleu) et des gestionnaires de la route.

Les professionnels et particuliers peuvent s'informer au CRICR sur les conditions de circulation (pluie, neige, verglas...), les perturbations (bouchons, chantiers, ralentissements...), les restrictions (poids-lourds, barrière de dégel...), les prévisions d'itinéraires, les horaires conseillés...

Le CRICR donne en temps réel toutes les informations par les canaux suivants :

- Par RDS / TMC aux usagers à bord de leur véhicule
- Par le téléphone Info Routes: 0826 022 022
- Par minitel : 3615 ROUTE
- Par e-mails automatiques
- Par internet sur le site de Bison Futé : www.bison-fute.equipement.gouv.fr

3.3 Les conseils généraux

3.3.1 Le conseil général de la Meurthe-et-Moselle

Le conseil général de la Meurthe-et-Moselle propose sur son site internet³ toute une gamme d'informations destinées aux usagers de la route :

- Information en temps réel sur les perturbations sur le réseau routier, la localisation et la date des chantiers, les type des restrictions (alternat de circulation, déviations mises en place, etc...). Ces informations sont transmises hebdomadairement à la presse locale.
- Des informations générales sur la sécurité routière avec un lien vers le site de Bison Futé.
- Une cartographie de la hiérarchisation réseau en fonction de la fréquentation enregistrée. Cette hiérarchisation conditionne des niveaux de service en période hivernale.
- Des informations sur les études et les chantiers en cours ou en projet.

La Direction aménagement des territoires diffuse par l'intermédiaire de la radio France-Bleu Lorraine-Sud des bulletins journaliers sur les conditions de circulation en période hivernale, et des informations ponctuelles sur d'éventuels événements exceptionnels. Ces événements sont également signalés par fax à la presse locale. Au sein du pôle Infrastructures de cette direction, le service Ingénierie du Trafic et Exploitation répond aux demandes des médias locaux et échange des information avec le CRIRC.

³ www.cg54.fr rubrique > Infrastructures routières

3.3.2 Le conseil général de la Meuse

Le site internet du conseil général de la Meuse⁴ propose des informations générales sur ses compétences dans le domaine des routes (priorités dégagées, intervention, projets, etc...). Ce site propose également des informations et des documents à télécharger sur la réglementation, les barrières de dégel, la viabilité hivernale, le transport des « bois ronds », etc.

Le service Sécurité Exploitation expérimentera en janvier 2008 sur ce site une cartographie en temps réel donnant des informations sur l'état des routes du réseau départemental structurant.

3.3.3 Le conseil général de la Moselle

Le site internet du conseil général de la Moselle⁵ donne des informations générales sur le réseau routier départemental : description du réseau, organisation de l'exploitation et de l'entretien, information sur les voies structurantes (réseau vert) et les principaux projets en cours (information sur le projet, les travaux, et en temps réel les conditions de circulations en particulier les coupures de circulation liées aux travaux).

3.3.4 Le conseil général des Vosges

Le conseil général des Vosges propose sur son site internet⁶ des informations générales destinées aux usagers de la route :

- Carte d'accès aux départements des Vosges et des grands axes de circulation.
- Informations sur les coupures de circulation.
- Lien vers le site de Bison Futé.
- Déneigement : politique pour le traitement des routes en période hivernale

Au sein de la Direction des Routes, on diffuse de novembre à mars, par l'intermédiaire de la radio France-Bleu, un bulletin quotidien d'information. La presse locale bénéficie d'un point hebdomadaire sur les travaux en cours. Le conseil général projette de tester sur son site internet une cartographie en temps réel des conditions de circulation par secteur.

⁴ www.cg55.fr rubrique > Cadre de vie > Routes

⁵ www.cg57.fr rubrique > Territoires > Equipements > Routes

⁶ www.cg88.fr rubrique > Missions et actions > Routes et transports

3.4 Les villes

3.4.1 Nancy

La Communauté Urbaine du Grand Nancy diffuse sur son site internet⁷ des informations destinées aux usagers de la route. Concernant la circulation automobile, la communauté urbaine diffuse la liste des chantiers en cours dans l'agglomération. Un lien permet d'accéder au site internet de la ville de Nancy⁸ qui diffuse l'information sur les parcs de stationnement (localisation et nombre de places offertes).

Le site du Grand Nancy propose également des informations destinées aux usagers des deux-roues (carte des itinéraires cyclables, lien vers Vélostan⁹, le service de location de vélos mis en place par la communauté urbaine).

Un bulletin d'information est diffusé par l'intermédiaire de la radio France-Bleu Sud-Lorraine sur les conditions de circulation entre 6 heures 30 et 8 heures 30 et entre 17 heures et 18 heures. Par ailleurs, les usagers ont la possibilité de signaler les anomalies survenant sur le réseau de voirie par internet ou par téléphone¹⁰.

3.4.2 Metz

Outre un plan interactif de la ville, le site internet de la ville de Metz¹¹ propose essentiellement des informations sur le stationnement :

- Offre, localisation et accès aux parkings.
- Nombre de places disponibles en temps réel sur les parcs de stationnement.
- Signalisation : jalonnement dynamique par le biais de panneaux à messages variables (indication du nombre de places disponibles dans chaque parking). Aux principales entrées de ville, des panneaux indiquent les places disponibles dans les quatre secteurs de la ville.

Mise à part une liaison par messagerie avec le CISGT de la DIR Est (une convention est en cours d'élaboration), le PC de régulation du trafic ne diffuse pas systématiquement de l'information aux usagers de la route, mais ce projet est en cours de mise en place. Par l'intermédiaire du système Gertrude (mesure et régulation du trafic), le site de la ville de Metz diffusera prochainement de l'information en temps réel sur les conditions de circulation.

⁷ www.grand-nancy.org rubrique > Services > Transports

⁸ www.mairie-nancy.fr rubrique > Pratique > Stationnement transport

⁹ www.velostan.com

¹⁰ Allo voirie – Tél : 03 83 91 81 71

¹¹ www.mairie-metz.fr rubrique > Au quotidien > Circulation/Parkings

4. L'information sur les transports publics en Lorraine

4.1 La Région

L'information concernant les TER est diffusée sur support papier par l'intermédiaire de fiches horaires, du guide pratique des transports et de 9 mini-guides horaires, chacun étant centré sur un bassin de dessertes. Ces informations sont reprises sur le site internet¹² TER Lorraine, qui donne en outre une information en temps réel sur les perturbations et propose un service de recherche d'itinéraires et d'horaires multimodal¹³. Ces informations sont également relayées par le standard téléphonique « ContactTER Lorraine »¹⁴. Les informations sur les perturbations peuvent être envoyées gratuitement par SMS ou par e-mail, grâce au service TER Flash Trafic.

A l'occasion de l'arrivée du TGV Est en juin 2007, qui a nécessité la réorganisation des services TER, la Région a mis en place un numéro vert pour informer les usagers sur les changements d'horaires, recueillir les avis et les demandes d'adaptations. Environ 1500 demandes ont été reçues entre avril et octobre 2007¹⁵. Cela a donné lieu à une trentaine d'adaptations de l'offre TER en septembre 2007, ainsi qu'à quelques autres en décembre 2007.

L'information concernant les transports organisés par la Région est également présente sur d'autres sites internet. Celui du Conseil Régional¹⁶ diffuse les fiches horaires des trains, autocars et navettes régionaux. Le site www.metrolor.fr décrit le réseau, présente les projets en cours, le matériel roulant, les gares, mais ne diffuse ni les horaires ni les perturbations en cours.

La Région souhaite développer l'information sur les quais et à bord des trains. Certains autocars sont déjà équipés d'écrans présentant un thermomètre de ligne, les correspondances et éventuellement certains événements ponctuels (travaux, déviations...)

Au niveau national, la SNCF met en place plusieurs services d'information voyageurs qui concernent également les trains régionaux. Le portail téléphonique de la SNCF¹⁷ permet d'accéder à toute une gamme de services : consultation des horaires des trains, informations sur les perturbations en cours, réservation des billets... Le site www.voyages-sncf.com permet de rechercher les horaires et de commander ses billets. Enfin, le site internet www.gares-en-mouvement.com reprend un grand nombre

¹² www.ter-sncf.com/lorraine

¹³ Ce service de recherche d'itinéraires et d'horaires prend en compte la marche, le vélo, la voiture, les trains et autocars TER, uniquement pour les trajets où les communes de départ et d'arrivée sont situés à moins de 25km d'un point d'arrêt du réseau TER. Il fournit les modes de transport à utiliser, le temps de trajet total, le temps de trajet par mode, le temps d'attente en correspondance... Il est basé sur la technologie NAViTiA.

¹⁴ 0 891 674 674 (0,34€ la minute) du lundi au vendredi de 7h à 20h, le samedi de 9h à 14h.

¹⁵ Le numéro vert mis en place par la région lorraine pour accompagner le changement horaire de juin 2007 a fonctionné du 16 avril au 10 octobre 2007

¹⁶ www2.cr-lorraine.fr/metrolor

¹⁷ 3635 (0,34€ la minute), tous les jours de 7h à 22h

d'informations sur certaines grandes gares de la région¹⁸ : information en temps réel sur les arrivées et les départs, affichage des retards, recherches d'horaires, accès en voiture et stationnement à proximité de la gare, accès en transports collectifs...

Fin 2003, une charte pour le développement de l'intermodalité des transports collectifs en Lorraine, élaborée à l'initiative du conseil régional, a été signée par 13 autorités organisatrices de transport. Cette signature a marqué la volonté de collaborer avec les autres autorités organisatrices au développement de l'intermodalité en Lorraine. L'objectif recherché est de mieux répondre aux besoins des usagers du transport collectif en leur proposant une offre de transport intermodale globale et cohérente sur l'ensemble du territoire lorrain.

Suite à la charte d'intermodalité, un protocole d'interopérabilité, signé par 16 autorités organisatrices, a défini le cadre dans lequel devait s'inscrire le travail sur la billettique. Dans la continuité du protocole d'interopérabilité, le Référentiel fonctionnel commun est devenu le document opérationnel de référence pour l'ensemble des systèmes billettiques en Lorraine. Il détaille notamment les spécifications techniques et fonctionnelles des systèmes billettiques qui permettront de garantir la compatibilité entre les systèmes billettiques des différents réseaux de transports collectifs lorrains. Aujourd'hui, la carte SimpliCités, développée par la Région, a vocation à devenir un support de titre de transport unique qui permettra d'utiliser tous les réseaux de transports urbains, départementaux et régionaux de Lorraine. Préfigurant la "carte orange Lorraine" dont souhaite se doter la Région, elle concerne d'ores et déjà tous les abonnés TER. Elle sera étendue aux réseaux du bassin de Nancy en 2008.

En matière d'information multimodale, le guide pratique des transports inclut des plans des principales villes indiquant lignes de transport urbains desservant la gare, les coordonnées des réseaux urbains et départementaux, les points de ventes... La Région ne cherche pas à développer de centrale de mobilité à l'échelle régionale, mais souhaite dynamiser les initiatives locales, menées par les autorités organisatrices urbaines et départementales, afin de mettre en place des centrales d'informations multimodales à l'échelle des différents bassins de vie. Ces centrales devraient à terme couvrir l'ensemble du territoire régional.

Le développement de l'intermodalité est inscrit au Contrat de Projets entre l'État et la région Lorraine pour la période 2007-2013. Cela concerne notamment l'intermodalité tarifaire et billettique, la création de pôles d'échanges et l'amélioration de l'information aux usagers par des systèmes d'information voyageurs multimodaux (sites internet, création d'espaces d'information voyageurs partagés...). Au total, ce sont 39 M€ qui sont inscrits au CPER, dont 3 M€ pour le système d'information aux usagers. L'État s'est engagé à prendre en charge 40% du total et la Région 12%.

¹⁸ Début décembre 2007, les gares concernées étaient Bar-le-Duc, Epinal, Forbach, Lorraine-TGV, Metz-ville, Meuse-TGV, Nancy-ville et Thionville

4.2 Les départements

4.2.1 Le département de la Meurthe-et-Moselle

Le réseau départemental compte une cinquantaine de lignes régulières et 20 lignes de marché. Des services de transport à la demande¹⁹ complètent l'offre régulière dans quatre secteurs du département. L'information voyageurs est diffusée sur support papier (cartes du réseau, horaires des lignes, tarifs, informations sur le service de transport à la demande) dans les mairies, dans les gares routières (Nancy²⁰, Briey²¹...), auprès des dépositaires ainsi que dans les boutiques de certains réseaux de transports urbains (Pont-à-Mousson, Longwy, Lunéville...). Le site internet²² du conseil général reprend également ces informations. Un numéro vert²³ à été mis en place par l'exploitant pour la réservation des courses de transport à la demande.

Le département travaille avec le Syndicat mixte des transports collectifs suburbains de la région de Nancy à la mise en place d'un service d'information multimodale. Ce service concernera tous les modes de transports (urbains, départementaux, ferroviaires...) et couvrira dans un premier temps le grand bassin de Nancy. Il sera par la suite étendu à l'ensemble du département.

4.2.2 Le département de la Meuse

Le réseau d'autocars de la Meuse comprend une vingtaine de lignes régulières et une quinzaine de lignes virtuelles (navettes à la demande). Le département a également mis en place des navettes express reliant les gares SNCF de Bar-le-Duc et Verdun à la gare de Meuse-TGV, en correspondance avec les TGV.

Le site internet de l'exploitant des services²⁴ récapitule toutes les informations utiles pour l'ensemble des services : horaires, plans des lignes, tarifs, points de vente...Le site du conseil général²⁵ fournit également la carte du réseau (page indisponible au moment de la rédaction), ainsi que les horaires des lignes régulières, des navettes à la demande et des navettes TGV. Par ailleurs, plusieurs numéros de téléphone sont mis à disposition des usagers : un pour l'information et la réservation sur les navettes à la demande²⁶, un numéro vert pour les renseignements concernant les navettes TGV²⁷ et un numéro indigo²⁸ pour les lignes régulières. Le guide des transports, édité par le conseil général, récapitule toutes ces informations, détaille les tarifs de tous les services et précise le principe de fonctionnement des navettes à la demande et des navettes TGV.

Il n'existe pas d'agence départementale pour le réseau. Les agences commerciales des réseaux de transports urbains de Verdun et Bar-le-Duc, ainsi que les agences commerciales de l'exploitant (Bar-le-Duc, Verdun et Saint-Dizier) se chargent de diffuser

¹⁹ A compter de l'été 2008, les services de transport à la demande seront organisés par les communes ou leurs groupements, par délégation du Département.

²⁰ Pôle d'échanges de Nancy, place de la République, 54000 Nancy – tél : 03 83 36 41 14

²¹ SIT de Briey, rue Albert de Briey, 54150 Briey – tél : 03 82 46 21 25

²² www.cg54.fr rubrique > Transports

²³ 0 800 899 998

²⁴ www.rapidesdelameuse.fr

²⁵ www.cg55.fr rubrique > Cadre de vie > Transports

²⁶ 03 29 77 77 77

²⁷ 0 805 100 697

²⁸ 0 820 850 152

l'information. La vente des titres de transport est assurée par le conseil général et les agences de l'exploitant, les agences commerciales des réseaux urbains ne commercialisant que les titres de transport des navettes TGV. Enfin, un partenariat avec la SNCF permet d'éditer un titre unique pour l'ensemble du trajet en train puis en navette. Ce titre n'est commercialisé que par la SNCF.

4.2.3 Le département de la Moselle

Le réseau TIM, organisé par le conseil général de la Moselle, compte 134 lignes au total. L'information (fiches horaires, plan du réseau) est disponible dans les 5 gares routières du département, auprès de l'espace TIM info à Metz, ainsi que sur internet. Le site internet du conseil général²⁹ renvoie sur le site spécifique au réseau, www.tim57.com. Ce site, géré par le conseil général, donne le plan et les horaires du réseau. Les fiches horaires des lignes ne sont pas accessibles directement, mais on peut y accéder en renseignant les communes d'origine et de destination souhaitées (sous réserve que les deux communes soient desservies par une même ligne).

En plus du réseau TIM, il existe deux lignes d'autocars transfrontalières interurbaines. Elles relient St-Avold à Saarlouis et à Sarrebruck, en Allemagne. Lancées en 1999 avec le soutien du conseil général, leur organisation revient désormais à leurs exploitants respectifs. Le site internet du conseil général donne toutefois les horaires des deux lignes (lien vers le site internet de la VGS³⁰, autorité organisatrice des transports en Sarre).

4.2.4 Le département des Vosges

Le réseau départemental des Vosges compte 35 lignes régulières. Le département diffuse seulement les fiches horaires des lignes en version papier, les autres informations sont disponibles auprès des transporteurs. Il n'y a aucune information sur le site internet du conseil général, mais certains transporteurs diffusent sur leurs sites les horaires des lignes qu'ils exploitent³¹.

4.3 Les agglomérations

4.3.1 Nancy Suburbain (54)

L'organisation des transports en commun dans l'aire urbaine de Nancy est particulière. On y compte quatre autorités organisatrices des transports urbains : la communauté urbaine du Grand Nancy (20 communes et 258 000 habitants, organisateur du réseau STAN), la communautés de communes du Bassin de Pompey (12 communes et 41 000 habitants, organisateur du réseau SIT), la communauté de communes Moselle-et-Madon (12 communes et 23 000 habitants, organisateur du réseau T'MM) et le syndicat mixte des transports en commun suburbains de la région de Nancy (organisateur du réseau Suburbain).

²⁹ www.cg57.fr rubrique > Territoires > Equipements > Transports > TIM

³⁰ www.vgs-online.de. A noter que la VGS propose un calculateur d'itinéraire multimodal et transfrontalier sur son site internet. Disponible en trois langues, il intègre tous les trains (allemands comme français), le Saarbahn (tram-train de Sarrebruck desservant la ville française de Sarreguemines), les bus VGS, les bus et autocars transfrontaliers, mais pas les autocars TIM ni les bus urbains des agglomérations françaises. Ce calculateur fournit des résultats pour des trajets ne sortant pas de France, sans toutefois prendre en compte les offres du réseau TIM et des réseaux urbains français.

³¹ C'est le cas de la société Marcot, qui exploite trois lignes autour d'Epinal : voir www.marcot.fr rubrique > Horaires des lignes

Le syndicat mixte des transports en commun suburbains de la région de Nancy est un syndicat mixte de type SRU³² qui regroupe la communauté urbaine du Grand Nancy, la communauté de communes du Bassin de Pompey et le Département de Meurthe-et-Moselle. Comme la loi le prévoit, le syndicat mixte doit favoriser la coordination entre les différents services de transports, contribuer à la mise en place d'un système d'information voyageurs ainsi qu'à la recherche d'une tarification coordonnée. Il est également responsable de l'organisation d'un réseau suburbain, qui relie Nancy à trois structures intercommunales périphériques, dont les communautés de communes du Bassin de Pompey et de Moselle-Madon. Le réseau suburbain est composé de 3 lignes, organisées en étoile autour de Nancy.

Le plan, les horaires et les tarifs du réseau suburbain sont disponibles au format papier chez tous les dépositaires. Il n'y a pas de site internet spécifique au réseau suburbain, ni d'agence commerciale ou même de standard téléphonique. En revanche, toutes les informations concernant ce réseau sont diffusées par les agences commerciales des réseaux urbains de Nancy et du Bassin de Pompey, ainsi que par leurs standards téléphoniques respectifs. Sur internet, un lien permet d'accéder aux horaires du réseau suburbain depuis les sites de ces deux réseaux.

Des enquêtes ont été réalisées à partir de 2005 afin d'évaluer les besoins de la clientèle du réseau suburbain en matière d'information multimodale. Une première enquête a montré que la complexité des fiches horaires était mal perçue par les usagers. Les fiches horaires ont depuis été simplifiées. Les dernières enquêtes montrent désormais que les points à améliorer sont la gamme tarifaire, jugée trop complexe, et la diffusion de l'information concernant le réseau.

³² Les dispositions de la loi SRU relatives aux syndicats mixtes de transport (articles 111 et 112) tendent à faciliter l'association de plusieurs autorités organisatrices de transport au sein d'un syndicat mixte, dont le périmètre est déterminé par les autorités elles-mêmes. Les objectifs dévolus à ce syndicat mixte sont la coordination des services organisés par les autorités organisatrices de transport, la mise en place d'un système d'information à l'intention des usagers et la recherche d'une tarification coordonnée, de titres de transport uniques ou unifiés. La loi donne également au syndicat mixte de transport la possibilité d'organiser, à la place de ses membres, des services publics réguliers. Dans ce cas, il peut également percevoir un versement transport additionnel de 0.5% maximum. Ce taux peut éventuellement être réduit à l'intérieur d'un PTU, de façon à ce que le cumul de ce taux et de celui déjà perçu par l'autorité organisatrice ne dépasse pas le seuil autorisé.

En 2008, le syndicat mixte va lancer un système d'information multimodale incluant tous les réseaux de transports du bassin de Nancy : TER, transports urbains de Nancy, du Bassin de Pompey et de Moselle-Madon, transports suburbains, transports départementaux... Ce système comprendra un site internet, un centre d'appel et un moteur de recherche d'itinéraires. Le syndicat mixte va également renouveler son système billettique en septembre 2008, et se dotera d'un système compatible avec la carte Simplicités, développée par la région. Cela permettra de réaliser une intégration tarifaire entre les réseaux suburbains et TER sur le périmètre de compétence du syndicat³³. A cette occasion, les réseaux STAN et SIT renouvelleront également leur billettique et adopteront la carte Simplicités. Elle sera progressivement déployée sur le réseau départemental à partir de cette date.

4.3.2 Nancy urbain (54)

STAN, le réseau urbain de la communauté urbaine du Grand Nancy compte une ligne de tram, une trentaine de lignes de bus, un service de transport à la demande couvrant quelques communes ainsi qu'un service de transport à la demande destiné aux personnes à mobilité réduite.

L'information sur le réseau Stan est disponible auprès de l'agence Stan³⁴, du point d'accueil Stan³⁵, par téléphone³⁶, ou sur internet. Le site internet du réseau³⁷ est très complet : on y trouve le plan du réseau (sur lequel figurent les lignes suburbaines), les horaires des lignes urbaines, l'information sur les titres de transports, l'information sur les services de transport à la demande, les travaux et les déviations en cours, les points de vente... Il est également possible de calculer son itinéraire en transport en commun entre deux arrêts ou lieux publics par l'usage du seul réseau de la communauté urbaine. Un lien permet d'accéder aux horaires du réseau suburbain. Le site va connaître des améliorations dans les mois à venir : la recherche d'itinéraire, qui se fait actuellement depuis et vers un arrêt ou un lieu public, pourra se faire depuis et vers une adresse précise, et elle inclura également le réseau suburbain. Enfin, il sera possible d'être tenu informé de l'actualité du réseau grâce à un flux RSS.

Tous les arrêts de tram et certains arrêts de bus sont équipés de dispositifs annonçant les temps d'attente. Les nouveaux autobus sont équipés d'écrans donnant la position du bus sur la ligne, le terminus, le nom du prochain arrêt, les lignes en correspondance.

En matière d'intermodalité, il existe une intégration tarifaire sur le territoire du Grand Nancy : les titres de transport du réseau STAN sont également valables pour les trajets sur les réseaux TER et Sub à l'intérieur du Grand Nancy. Le système billettique du réseau sera rendu compatible avec la carte Simplicités à la rentrée 2008.

³³ Actuellement, il est possible d'emprunter les TER à l'intérieur du Grand Nancy ou du Bassin de Pompey avec les titres de transports urbains correspondants. Il n'est en revanche pas possible d'utiliser le réseau TER entre ces deux intercommunalités avec un titre suburbain.

³⁴ Agence Stan (arrêt Point-Central), 3 rue du Dr Schmitt, 54000 Nancy – Tél : 03 83 30 08 08

³⁵ Point Accueil Stan (arrêt Nancy-République ou Nancy-Gare), place de la République, 54000 Nancy – Tél : 03 83 30 08 08

³⁶ Allostan – Tél : 03 83 30 08 08

³⁷ www.reseau-stan.com

4.3.3 Pompey (54)

La communauté de communes du Bassin de Pompey (12 communes, 41 000 habitants) est l'autorité organisatrice du réseau SIT, qui compte 8 lignes. L'information est disponible à l'agence commerciale du réseau SIT³⁸, aux points d'accueil du réseau Stan, dans les mairies et à la communauté de communes. Un numéro de téléphone³⁹ est mis à disposition des usagers. Enfin, le site internet de la communauté de communes⁴⁰ diffuse le plan du réseau, les horaires, les titres de transports et leurs tarifs, les dépositaires, les lieux où il est possible de trouver de l'information concernant le réseau...

En matière d'intermodalité, les fiches horaires du réseau SIT incluent les horaires des trains TER et des bus Suburbains en correspondance. Le site internet de la communauté de commune renvoie également sur les horaires du réseau Suburbain. En outre, il existe une intégration tarifaire sur le territoire de la communauté de communes : tous les titres de transport SIT donnent également accès aux lignes suburbaines desservant la communauté de communes ainsi qu'au réseau TER de la communauté de communes. Une gamme de titres spécifique donne accès au réseaux SIT, STAN et suburbains ainsi qu'au réseau TER de la communauté de communes. En ce qui concerne la billettique, le système équipant le réseau SIT sera rendu compatible avec la carte Simplicités à la rentrée 2008.

4.3.4 Neuves-Maisons (54)

L'autorité organisatrice du réseau T'MM est la communauté de communes Moselle-et-Madon, qui compte 12 communes et 22500 habitants. Le réseau est composé de 2 lignes régulières et d'une ligne de transport à la demande fonctionnant d'arrêt à arrêt. L'accès à ces services est gratuit depuis la rentrée 2007. Le service complémentaire de transport à la demande T'MM+ (fonctionnant de porte à porte, 2€ la course) est réservé aux plus de 65 ans et aux personnes à mobilité réduite.

Les fiches horaires des lignes sont disponibles sur site internet de la communauté de communes⁴¹. Elle incluent les horaires de passage des bus suburbains et des trains TER en correspondance avec le réseau T'MM. Il est également possible de télécharger le guide du réseau T'MM, qui présente le plan du réseau, les titres de transports et les points de vente, ainsi qu'une plaquette relative au service T'MM+. L'information est également disponible par téléphone auprès de la communauté de communes⁴².

³⁸ Agence le SIT (arrêt Ruche ou 10-Septembre), 7 rue du Général de Gaulle, 54340 Pompey

³⁹ Allo SIT – Tél : 03 83 49 23 23

⁴⁰ www.cc-bassinpompey.fr rubrique > Services à la population > Transports publics

⁴¹ www.cc-mosellemadon.fr rubrique > Communauté de Communes > Les services au public > Transports

⁴² Communauté de communes Moselle-et-Madon – Tél : 03 83 25 75 48 et 03 83 26 45 00

4.3.5 Toul (54)

Le Syndicat des Transports de l'Agglomération Toulaise est l'autorité organisatrice des transports urbains. Le réseau compte 4 lignes, 2 d'entre elles circulant à la demande en heures creuses. Il dessert 3 communes, soit environ 21000 habitants.

Outre le guide horaire (plan du réseau, tarifs, horaires), le site internet⁴³ du réseau propose une information relativement complète sur le réseau : horaires, plans, titres de transports, dépositaires, déviations de lignes... Ces informations sont aussi disponibles à l'agence commerciale⁴⁴, qui assure également un standard téléphonique.

4.3.6 Lunéville (54)

La communauté de communes du Lunévillois est l'autorité organisatrice. Le réseau couvre 12 communes et dessert environ 28000 habitants. Il est constitué de 2 lignes régulières (desservant 4 communes) et de 7 lignes de transport à la demande.

Le plan du réseau, les horaires, les tarifs et le principe de fonctionnement du service de transport à la demande sont détaillés sur site internet⁴⁵ de la communauté de communes. Un lien annonce la possibilité de calculer son itinéraire, mais il renvoie à une page vide. Les informations concernant les déviations de lignes ou les travaux sont également diffusées sur la page d'accueil du site, mais pas dans la rubrique relative aux transports urbains. Par ailleurs, un guide détaillant les plans, les horaires et le tarifs est édité chaque année. Il est diffusé dans les mairies et les principaux lieux publics. Enfin, toutes les informations concernant le réseau urbain sont disponibles auprès de l'agence commerciale⁴⁶, qui assure également la vente des titres et l'information pour le réseau départemental.

4.3.7 Pont-à-Mousson (54)

La communauté de communes du pays de Pont-à-Mousson, qui compte 10 communes et 25 500 habitants, est l'autorité organisatrice d'un réseau composé de 5 lignes, certains services étant effectués à la demande.

Le site internet de la communauté de communes⁴⁷ présente les titres de transports, et renvoie sur le site internet de l'exploitant⁴⁸, qui diffuse les horaires et le plan du réseau. La refonte de ces sites internet est en projet. Enfin, l'exploitant tient une agence commerciale⁴⁹ et met un numéro vert à disposition des usagers pour la réservation des services de transport à la demande. L'agence commerciale assure également l'information et la vente des titres pour le réseau départemental.

⁴³ www.movia.fr

⁴⁴ Boutique bus (arrêt Jeanne-d'Arc), 33 rue Jeanne d'Arc, 54200 Toul – Tél : 03 83 64 17 17

⁴⁵ www.cc-lunevillois.com rubrique > Les infos pratiques > Le bus

⁴⁶ Agence le Bus (arrêt Carnot), 1 ter place Léopold, 54300 Lunéville – Tél : 03 83 73 10 01

⁴⁷ www.pays-pont-a-mousson.fr rubrique > Les services > Transports

⁴⁸ www.dupasquier.fr rubrique > Autocars > Services réguliers

⁴⁹ Agence le Bus (arrêt Place-Thiers), 8 place Thiers, 54700 Pont-à-Mousson – Tél : 0800 800 680

4.3.8 Longwy (54)

Le syndicat intercommunal des transports en commun du bassin de Longwy est l'autorité organisatrice. Il regroupe 14 communes et 58000 habitants. Le réseau compte trois lignes urbaines, deux lignes transfrontalières vers le Luxembourg et trois services de transport à destination des personnes à mobilité réduite.

Le site internet de l'exploitant⁵⁰ diffuse les horaires à chacun des arrêts du réseau, présente les différents titres de transports et les dépositaires, mais il n'est pas possible de consulter le plan du réseau. Il n'y a pas non plus d'informations sur les travaux ou les déviations, elles sont toutefois disponibles auprès de l'agence commerciale. L'agence commerciale⁵¹ assure également l'information et la vente des titres pour le réseau départemental. Un numéro de téléphone⁵² est mis à disposition pour la réservation du transport à la demande.

4.3.9 Bar-le-Duc (55)

L'autorité organisatrice est le Syndicat Intercommunal des Transports Urbains du Barrois, qui regroupe 3 communes et 21000 habitants. Le réseau Tub est constitué de 4 lignes régulières, 5 lignes de transport à la demande et 2 navettes scolaires.

On trouve le plan du réseau, les horaires, les tarifs, les points de vente des titres, ainsi que des explications concernant le fonctionnement des services à la demande sur le site internet du réseau⁵³. Toutes ces informations sont disponibles auprès de l'agence commerciale⁵⁴, et sont synthétisées dans un guide horaire qui paraît annuellement.

A l'arrêt central du réseau, deux panneaux électroniques donnent les temps d'attente théoriques. Le Syndicat Intercommunal va s'équiper de 5 panneaux électroniques supplémentaires, qui diffuseront de l'information aux arrêts en cas de perturbations. Par ailleurs, un pôle multimodal va voir le jour à proximité de la gare SNCF de Bar-le-Duc d'ici 2009. Il est prévu d'y diffuser de l'information dynamique.

4.3.10 Verdun (55)

L'autorité organisatrice est le SMATUV (Syndicat Mixte Assainissement et Transports Urbains du Verdunois). Le réseau Tiv compte 4 lignes urbaines et 7 lignes scolaires, il dessert 3 communes. L'exploitant édite un guide horaire, qui inclut le plan du réseau, les horaires des lignes, les tarifs, les points de vente des titres. Il est disponible dans les bus, chez les dépositaires et dans les mairies des communes desservies. L'information est également disponible à l'agence commerciale⁵⁵. Enfin, une page est consacré au réseau urbain sur le site internet⁵⁶ de la ville de Verdun, on peut y consulter les tarifs et télécharger le guide horaire.

⁵⁰ www.semitul.fr

⁵¹ Espace Bus (arrêt Espace-Bus), place Allende, 54400 Longwy-Bas – Tél : 03 82 24 11 13

⁵² 06 80 44 03 73

⁵³ www.bus-tub.com

⁵⁴ Boutique Tub (arrêt Rochelle), 87 bd de la Rochelle, 55000 Bar-le-Duc – Tél : 03 29 45 45 45

⁵⁵ Agence Tiv (arrêt Saint-Paul), 23 rue des Frères Boulhaut, 55100 Verdun – Tél : 03 29 86 66 66

⁵⁶ www.verdun.fr rubrique > Bus urbains

4.3.11 Metz (57)

La Communauté d'Agglomération de Metz-Métropole (CA2M) est l'autorité organisatrice des transports urbains sur un territoire qui regroupe 40 communes et compte environ 230 000 habitants. Le réseau, exploité par les TCRM, compte une trentaine de lignes de bus, plusieurs circuits de minibus et un service de transport de personnes à mobilité réduite à la demande.

L'information sur le réseau TCRM est disponible auprès de l'agence commerciale⁵⁷, par téléphone, ou sur internet. Le site internet des TCRM⁵⁸ présente une information très complète sur le réseau urbain : plan du réseau, horaires aux arrêts, recherche d'itinéraire sur mesure, tarifs, dépositaires, information sur le service de transport pour personnes à mobilité réduite... Le site donne également des informations sur les déviations de lignes, les travaux. Il est possible de s'inscrire à la newsletter du réseau, afin d'être prévenu automatiquement de tout événement qui pourrait survenir sur les lignes sélectionnées.

Une soixantaine d'arrêts du réseau sont équipés d'un dispositif d'affichage des temps d'attente. Dans les bus, un bandeau lumineux affiche la destination ainsi que le nom du prochain arrêt, mais il n'y a pas d'annonces sonores.

L'accessibilité aux utilisateurs de fauteuils roulants donne lieu à des publications spécifiques, téléchargeables sur le site internet. Toutes ces informations sont également disponibles auprès de l'agence commerciale ou du standard téléphonique.

Par ailleurs, le renouvellement du système d'aide à l'exploitation et à l'information voyageurs est évoqué, il pourrait s'accompagner par la mise en place de moyens d'information supplémentaires, notamment l'annonce des perturbations par SMS ou encore les annonces sonores dans les bus.

Enfin, la communauté agglomération va lancer, en partenariat avec le Département et la Région, une étude de faisabilité d'une centrale d'information multimodale sur le bassin de Metz, élargi à l'aéroport de Metz-Nancy-Lorraine et à la gare de Lorraine-TGV.

4.3.12 St-Avold (57)

L'AOTU est la communauté de communes du Pays Naborien, qui compte environ 42000 habitants répartis dans 10 communes. Le réseau de transports urbains Transavold est composé de 5 lignes régulières desservant 3 communes, et de 5 lignes de transport à la demande d'arrêt à arrêt (Créabus), couvrant l'ensemble de la communauté de commune. Il existe également un service de transport à la demande réservé aux personnes à mobilité réduite (Transavold+), qui fonctionne de porte à porte sur l'ensemble de la communauté de communes. Grâce à une convention tarifaire entre le département et la communauté de communes, les lignes départementales sont intégrées au réseau urbain : il est possible de voyager sur une ligne départementale à l'intérieur de la communauté de commune avec un titre de transport urbain. La complémentarité entre Créabus et le réseau départemental est recherchée : les lignes Créabus sont parallèles aux lignes départementales, mais le service Créabus ne fonctionne que 30 minutes avant ou après le passage d'un autocar.

⁵⁷ Espace bus (arrêt République), place de la République, 57000 Metz – Tél : 03 87 76 31 11

⁵⁸ www.tcrm-metz.fr

Le site internet du réseau⁵⁹, qui a été remanié en septembre 2007, est très complet : il présente le plan du réseau, les horaires, les tarifs des titres de transports. Une rubrique permet de consulter les éventuelles perturbations. L'information est également disponible auprès de la gare routière de St-Avold⁶⁰. Un numéro azur⁶¹ a été mis en place pour l'information aux voyageurs, un numéro vert⁶² permet la réservation des services de transport à la demande Créabus et Transavold+. Un système d'information dynamique est disponible à bord des bus circulant sur principale ligne : des écrans affichent la destination et le nom du prochain arrêt. L'extension de ce système aux autres lignes du réseau interviendra à l'occasion du renouvellement du contrat de délégation de service public.

En matière d'intermodalité, le plan du réseau fait figurer le tracé des lignes départementales et les lignes transfrontalières qui desservent la communauté de communes, leurs horaires étant téléchargeables sur le site internet du réseau. La fiche horaire de la principale ligne du réseau, qui dessert la gare SNCF de St-Avold, fait apparaître les horaires des TER en correspondance. Le site internet du réseau fait le lien avec les sites internet des TER Lorraine et de la SNCF, ainsi qu'avec le service de covoiturage de la ville de St-Avold.

4.3.13 Forbach (57)

La communauté d'agglomération de Forbach – Porte de France (21 communes pour environ 80 000 habitants) est l'AOTU. Le réseau compte 8 lignes régulières, desservant 7 communes, un service de transport à la demande couvrant les autres communes, ainsi qu'une ligne transfrontalière qui assure la liaison avec l'agglomération voisine de Sarrebruck.

L'information concernant le réseau est disponible à l'agence commerciale du réseau⁶³. Un numéro vert⁶⁴ est mis en place pour la réservation du service de transport à la demande. Du fait de la proximité de l'Allemagne, les brochures expliquant le fonctionnement de ce service sont traduites en allemand. Un guide complet est édité tous les ans.

Seuls le plan du réseau régulier et le principe de fonctionnement du service de transport à la demande sont diffusés sur site internet de la communauté d'agglomération⁶⁵. Le site de la ville⁶⁶ permet quant à lui d'accéder aux horaires du réseau. La création d'un nouveau site internet, plus complet, pourrait être engagé dans le cadre du renouvellement du contrat de délégation de service public.

Enfin, dans le cadre de l'arrivée du TGV Est, un pôle d'échange est en cours d'aménagement sur le site de la gare de Forbach. Plusieurs guichets seront aménagés pour diffuser l'information et assurer la vente des titres des réseaux urbains et départementaux. A terme, ce dispositif pourrait également concerner le réseau TER et TGV. Il est d'ores et déjà prévu d'équiper le site de panneaux dynamiques donnant les temps d'attentes

⁵⁹ www.transavold.com départementales

⁶⁰ Gare routière (arrêt Gare-routière), rue des Moulins, 57500 Saint-Avold – Tél : 0810 400 407

⁶¹ 0810 400 407

⁶² 0800 610 903

⁶³ Agence Forbus (arrêt Gare-routière), 8 place Schumann, 57600 Forbach – Tél : 03 87 84 74 74

⁶⁴ 0800 803 880

⁶⁵ www.agglo-forbach.fr rubrique > Besoin d'agir > Transport > Offre de transport

⁶⁶ www.mairie-forbach.fr rubrique > Vie pratique > Transports

théoriques ainsi que l'information sur les perturbations concernant le réseau urbain comme le réseau départemental (installation prévue au 1er semestre 2008). Parallèlement, les discussions sont en cours avec le département afin de réaliser une intégration tarifaire entre les deux réseaux sur le territoire de la communauté d'agglomération.

4.3.14 Sarreguemines (57)

La communauté d'agglomération de Sarreguemines – Confluences, qui regroupe 25 communes pour 53 000 habitants, est l'autorité organisatrice des transports urbains. Le réseau urbain est exploité en régie. Il compte 4 lignes urbaines desservant la commune de Sarreguemines, 9 lignes suburbaines, et un service de transport à la demande. L'agglomération est également desservie par le Saarbahn, le tram-train de l'agglomération de Sarrebruck, qui a pour terminus la gare de Sarreguemines.

Une intégration tarifaire a été mise en place entre le réseau urbain et le réseau interurbain TIM en septembre 2006. Il est donc possible d'effectuer un voyage à l'intérieur de la communauté d'agglomération avec les autocars TIM en utilisant un titre de transport urbain. Les lignes interurbaines sont représentées sur le plan du réseau de transport urbain. Il existe également un titre combiné permettant d'utiliser, avec un seul ticket, le réseau de transport urbain de l'agglomération de Sarreguemines, le tram-train et le réseau de transport de l'agglomération de Sarrebruck.

Le guide du réseau, très complet, regroupe les horaires, plans et tarifs du réseau urbain, des lignes TIM desservant la communauté d'agglomération et du tram-train. Il précise également le fonctionnement des services de transport à la demande. Ce guide est disponible au siège de la communauté d'agglomération, dans les mairies, à la gare et auprès des conducteurs. On retrouve toutes ses informations sur le site internet de la communauté d'agglomération⁶⁷, qui est intégralement traduit en allemand et en anglais. Des liens permettent d'accéder directement aux sites des réseaux TIM, TER Lorraine, ainsi qu'au site du réseau de transport de l'agglomération de Sarrebruck. En revanche, on ne trouve pas d'information sur les perturbations ou les déviations sur le site internet. Toutes ses informations sont disponibles auprès du service transports de la communauté d'agglomération⁶⁸, qui assure également la vente des titres.

4.3.15 Thionville-Fensch (57)

Le Syndicat Mixte des Transports Urbains Thionville-Fensch (SMITU) est l'autorité organisatrice des transports urbains dans un périmètre constitué géographiquement de 35 communes, et comptant près de 180.000 habitants, l'agglomération Thionville-Fensch. Le réseau, du nom de « Citéline », est exploité par la société Trans Fensch.

L'information est disponible auprès des deux agences commerciales⁶⁹, par téléphone⁷⁰ ainsi que sur les sites internet du SMITU⁷¹ et de l'exploitant⁷². Le site du SMITU fournit

⁶⁷ www.agglo-sarreguemines.fr rubrique > Transports

⁶⁸ Hôtel de la communauté (arrêt Foch-Leclerc), 99 rue du Maréchal-Foch, 57200 Sarreguemines – Tél : 03 87 28 48 89

⁶⁹ Agence Trans Fensch (arrêt Centrale), 1 rue de Longwy, 57190 Florange ; Espace Bus (arrêt Foch-Liberté), place de la Liberté, 57100 Thionville

⁷⁰ Info clientèle – Tél : 0382 59 31 05

⁷¹ www.smitu.fr

⁷² www.trans-fensch.fr

le plan du réseau et présente les titres de transport et les points de vente. Ces informations sont reprises sur le site de l'exploitant, qui diffuse en outre les fiches horaires, l'information sur les travaux et déviations en cours ou prévues, les changements d'horaires... Le SMITU distribue régulièrement un bulletin d'informations dans toutes les boîtes aux lettres.

Cinq points de vente (dont les deux agences commerciales) et les principaux arrêts sont équipés de bornes d'information voyageurs donnant le nom de l'arrêt, la commune et les horaires des lignes desservant l'arrêt. Elle permettent également d'acheter tous les titres de transports, abonnements compris.

Un système d'aide à l'exploitation et à l'information voyageurs a été mis en service en 2007. Environ 75 arrêts sont équipés de bornes dynamiques affichant le temps d'attente avant le passage des deux prochains bus pour toutes les lignes desservant l'arrêt. L'arrêt situé devant la gare va également être équipé d'un panneau de ce type, précisant les horaires de passages de toutes les lignes le desservant. Dans les bus, des bandeaux lumineux annoncent le nom du prochain arrêt, et une annonce sonore peut également être diffusée ; ils peuvent également signaler des messages de perturbations.

Par ailleurs, une réflexion visant à proposer un titre de transport intermodal sur le périmètre du SMITU est en cours.

4.3.16 Bouzonville (57)

La ville de Bouzonville (4100 habitants) est l'autorité organisatrice. Le réseau du Service Municipal pour Adulte est embryonnaire, avec une seule ligne effectuant un unique aller-retour par semaine, hors vacances d'été. Le site internet de la ville⁷³ précise l'horaire de passage du bus ainsi que le tarif. Il donne quelques renseignements sur la gare SNCF de la ville (fréquence des dessertes, heures d'ouverture des guichets) et le réseau d'autocars interurbains (lignes desservant la commune, coordonnées des exploitants des lignes, lien vers le site du réseau).

4.3.17 Epinal (88)

L'autorité organisatrice est le Syndicat Intercommunal des transports de l'Agglomération Spinalienne, qui regroupe 4 communes totalisant 50 000 habitants. Le réseau Imagine compte 5 lignes de bus, certains services en heures creuses étant effectués à la demande, un service de transport à la demande réservé aux personnes à mobilité réduite et une navette gratuite reliant le centre-ville à un parking périphérique.

L'information est diffusée sous forme papier grâce aux guides horaires, disponibles à la boutique du réseau, auprès des conducteurs, chez les dépositaires et aux mairies des communes desservies. Il est également possible de se renseigner auprès de la boutique du réseau⁷⁴, qui est joignable par téléphone (un numéro azur est mis en place), courrier ou e-mail. Un numéro vert est mis en place pour la réservation des courses de transport à la demande. Enfin, le site internet du réseau⁷⁵, assez complet, présente les plans, horaires et tarifs du réseau, présente la navette et les services à la demande et affiche les perturbations liées aux travaux (déviations, arrêts non desservis...).

⁷³ www.mairie-bouzonville.fr rubrique > Vie pratique > Transports

⁷⁴ Boutique Imagine (arrêt Marché-Couvert ou Place-des-Vosges), 1 rue des Noires Halles, 88000 Epinal – Tél : 0810 812 555

⁷⁵ www.imaginelebus.com

4.3.18 St-Dié-des-Vosges (88)

La ville de St-Dié, 23 000 habitants, est autorité organisatrice des transports urbains. Le réseau Déobus compte 8 lignes, la moitié d'entre elles n'effectuant qu'un seul aller-retour par jour. Le plan et les horaires du réseau sont consultables sur site internet de la ville⁷⁶, qui décline également la gamme tarifaire. Il n'y a pas d'information sur les travaux ou les perturbations en cours.

4.3.19 Remiremont (88)

L'autorité organisatrice est la ville de Remiremont, qui compte 8500 habitants. Le réseau compte 2 lignes qui ne circulent que les mardis et vendredi, à raison de 8 à 10 allers-retours par jour. L'information est disponible auprès de la gare routière de Remiremont, ainsi que sur le site internet de la ville⁷⁷ : horaires, titres de transports, lien vers le site www.ter-sncf.com.

5. Les autres services d'information

5.1 Aéroport de Metz-Nancy-Lorraine

L'aéroport de Metz-Nancy-Lorraine propose des vols réguliers vers une dizaine de destinations (Nice, Toulouse, Bordeaux, Lyon, Clermont-Ferrand, Alger...). Le site internet de l'aéroport www.metz-nancy-lorraine.aeroport.fr diffuse les horaires des vols et permet de suivre en temps réel les départs et les arrivées du jour.

La Région met en place des navettes qui relient l'aéroport aux gares SNCF de Metz, Nancy et Lorraine-TGV. Les horaires sont disponibles sur les sites internet de l'aéroport, de la Région Lorraine⁷⁸ et des TER Lorraine⁷⁹.

5.2 Vélostan

VéloStan est un service de location de vélos mis en place par la Communauté Urbaine de Grand Nancy sur l'ensemble de l'agglomération. Le site internet www.velostan.com présente les tarifs, les points de locations et les différents services proposés par Vélostan. Il diffuse également les plans des itinéraires cyclables de l'agglomération.

5.3 Covoiturage

La ville de Villers-lès-Nancy a mis en place un service de covoiturage. Le site <http://covoiturage.villers-les-nancy.fr> permet de déposer ou consulter des annonces de covoiturage pour des trajets au départ ou à destination de la commune.

⁷⁶ www.ville-saintdie.fr rubrique > A vous la ville > Transports urbains

⁷⁷ www.remiremont.fr rubrique > Mairie > Transports

⁷⁸ www2.cr-lorraine.fr/metrolor

⁷⁹ www.ter-sncf.com/lorraine rubrique > Bons plans > Navettes

6. Bilan et perspectives

Il n'existe pas, à l'heure actuelle, de véritable service d'information multimodale en Lorraine. Un rapprochement entre les différents gestionnaires de réseaux (routiers, urbains, interurbains, ferroviaire) est nécessaire pour engager le processus.

A l'exception du réseau autoroutier, les services d'information routière restent assez peu développés. Parmi les agglomérations, seul le Grand Nancy diffuse de l'information en temps réel sur les conditions de circulation. Les informations communiquées les départements concernent essentiellement les travaux en cours ou la viabilité hivernale. Des projets de développement sont en cours, notamment dans la Meuse.

Tous les réseaux de transport collectif urbain disposent de systèmes d'informations aux usagers, plus ou moins efficaces et élaborés, et plus ou moins accessibles pour l'utilisateur. On observe une très grande hétérogénéité entre les réseaux, notamment en ce qui concerne les moyens de communication adoptés.

- La plupart des réseaux de transports urbains (Nancy, Metz, Thionville, Bar-le-Duc, Epinal, Saint-Avold, Toul...) sont dotés de sites internet présentant au minimum les plans, les horaires, les tarifs et les principales perturbations.
- L'information dynamique se développe peu à peu et concerne désormais les trois principaux réseaux de la région (Nancy, Metz, Thionville), ainsi que le réseau de Saint-Avold.
- Les outils de calcul d'itinéraire sont encore peu nombreux (Nancy, Metz), et ne permettent pour l'instant de calculer qu'un trajet entre deux arrêts du réseau.
- Le recours aux journaux d'information publiés régulièrement par les collectivités est fréquent, notamment lorsque des remaniements sont effectués sur le réseau (Bar-le-Duc, Forbach, St-Avold...). La presse, les radios et parfois les chaînes de télévision locales sont parfois sollicitées, notamment lorsque le fonctionnement du réseau est perturbé, en raison par exemple des conditions climatiques (Pont-à-Mousson, Forbach...)

La situation est très contrastée dans les réseaux de transports interurbains. Tous les conseils généraux à l'exception de celui des Vosges diffusent le plan et les fiches horaires de leur réseau sur un site internet spécialisé ou non.

Une des spécificités de la région Lorraine est la présence, sur le bassin de vie de Nancy, d'un syndicat mixte de type SRU qui regroupe la communauté urbaine, le département et la communauté de communes du Bassin de Pompey. Comme le prévoit la loi, ce syndicat favorise la coordination entre les différents services de transports et contribue à la mise en place d'un système d'information voyageurs.

En matière d'intermodalité, deux événements marqueront l'année 2008 :

- Le lancement d'un système d'information multimodale qui comprendra un site internet, un centre d'appel et un moteur de recherche d'itinéraires. Le système inclura tous les réseaux de transports du bassin de Nancy (TER, transports urbains de Nancy, du Bassin de Pompey et de Moselle-Madon, transports suburbains, transports départementaux) mais pas la voiture particulière.

- Le déploiement de la billettique régionale SimpliCités, déjà utilisée sur le réseau TER, sur l'ensemble des réseaux du bassin de Nancy (à l'exception du réseau urbain de Moselle-Madon). Cela permettra de réaliser une intégration tarifaire entre les réseaux suburbains et TER sur le périmètre de compétence du syndicat mixte des transports suburbains de Nancy.

7. Annexes

Annexe 1 : guide d'entretien téléphonique – service d'information routière

Identification du service

Nom du service

Adresse

Personne répondant au questionnaire

Nom et prénom

Fonction

Tél

Email

Statut du service et type de réseau

- CIGT départemental
- PC de régulation du trafic
- CIGT d'axe
- Autres – Préciser

Quel type d'information est donnée à l'utilisateur ?

- Information en temps réel
- Information sur les perturbations
- Information sur les travaux
- Temps de trajet
- Calcul d'itinéraire
- Information parking-relais
- Information stationnement
- Information pour touristes
- Autres – Préciser

Quels supports de diffusion sont utilisés ?

- Minitel – Type d'information
- Standard téléphonique – Type d'information
- Panneaux à message variable – Type d'information
- Radio – Stations – Type d'information
- Internet – Type d'information
- Téléphone portable – Type d'information
- Autres – Support – Type d'information

Etes-vous en contact avec d'autres autorités organisatrices de transports, gestionnaires de voirie, exploitants, fournisseurs de données pour proposer une information multimodale aux usagers ?

- Non
 Oui – Lesquels

Avez-vous des projets en cours ?

- Non
 Oui – Lesquels

Quels sont vos principaux partenaires ?

Quelles sont vos difficultés que vous rencontrez ?

Quelles sont vos attentes ?

Remarques, observations diverses

Connaissez-vous la PREDIM (Plate-forme de Recherche et d'Expérimentation pour le Développement de l'Information Multimodale) ?

- Oui Non Pour plus d'informations <http://www.predim.org/>

Connaissez-vous PASSIM (Prototype d'Annuaire des Sources et Services d'Information Multimodale) ?

- Oui Non Pour plus d'informations <http://www.passim.info/>

Annexe 2 : guide d'entretien téléphonique – service d'information dans le domaine des transports collectifs

Identification du service

Nom du service

Adresse

Personne répondant au questionnaire

Nom et prénom

Fonction

Tél

Email

Forme de l'autorité organisatrice de transports au 01/07/07

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Commune | <input type="checkbox"/> SIVU ou SIVOM |
| <input type="checkbox"/> Communauté de communes | <input type="checkbox"/> Département |
| <input type="checkbox"/> Communauté d'agglomération | <input type="checkbox"/> Région |
| <input type="checkbox"/> Communauté urbaine | <input type="checkbox"/> Autres – Préciser |

Description du réseau de transport

Nombre de communes desservies

Nombre de lignes régulières

Nombre de lignes (ou services) de transport à la demande

Année de mise en service du transport à la demande

Public visé par le transport à la demande (tous publics, PMR...)

Pratiquez-vous l'intermodalité avec les réseaux suivants ?

- Transports urbains – De quelle façon ?
- Transports interurbains – De quelle façon ?
- Transports ferroviaires – De quelle façon ?

Quels types d'informations mettez-vous à disposition des usagers ?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Description du réseau | <input type="checkbox"/> Calcul d'itinéraires |
| <input type="checkbox"/> Tarifs | <input type="checkbox"/> Modifications des itinéraires des lignes |
| <input type="checkbox"/> Horaires | <input type="checkbox"/> Information sur les travaux |
| <input type="checkbox"/> Perturbations (temps réel) | <input type="checkbox"/> Accessibilité aux PMR |
| <input type="checkbox"/> Temps d'attente (temps réel) | <input type="checkbox"/> Réservations possibles |
| <input type="checkbox"/> Temps de trajet (temps réel) | <input type="checkbox"/> Touristiques (langues étrangères) |
| <input type="checkbox"/> Autres – Préciser | |

Quels supports de diffusion sont utilisés pour informer les usagers ?

- Fiches horaires
- Guide des transports – Type d'information
- Minitel – Type d'information
- Standard téléphonique – Type d'information
- Internet – Type d'information
- Bornes d'information voyageurs – Nombre – Type d'information
- Téléphone portable – Type d'information
- Agents de relations clients – Type d'information
- Conducteurs – Type d'information
- Boutiques et/ou guichets – Type d'information
- Autres – Support – Type d'information

Êtes-vous en contact avec d'autres autorités organisatrices de transports, gestionnaires de voirie, fournisseurs de données pour proposer une information multimodale aux usagers ?

- Non
- Oui – Lesquels et pour quelles informations?

A l'heure actuelle, les usagers peuvent-ils disposer d'autres informations sur les supports évoqués précédemment ? Si oui, de quels types d'informations s'agit-il ?

- Informations routières – Type d'information
- Informations sur le stationnement – Type d'information
- Informations sur les autres modes de transports collectifs – Type d'information
- Informations sur les transports scolaires – Type d'information
- Informations sur les correspondances – Type d'information
- Autres – Type d'information

Les services d'informations donnent-ils satisfaction...

- | | | | |
|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------|
| A l'autorité organisatrice ? | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non | Pourquoi ? |
| Aux exploitants ? | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non | Pourquoi ? |
| Aux usagers ? | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> Non | Pourquoi ? |

Des enquêtes ont-elles été réalisées pour connaître les besoins que les usagers pourraient avoir en terme d'information multimodale?

- Non
- Oui – Principaux résultats ?

Envisagez-vous de mettre en place d'autres moyens d'information multimodale ?

- Non
- Oui – Lesquels et à quelle échéance?

Comment l'usager peut-il acheter son titre de transport ?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Boutiques et/ou guichets | <input type="checkbox"/> Par téléphone portable |
| <input type="checkbox"/> Dépositaires | <input type="checkbox"/> Par internet |
| <input type="checkbox"/> Bornes de ventes aux arrêts | <input type="checkbox"/> Autres – Préciser |
| <input type="checkbox"/> Dans les transports | |

Quels types de billettique sont utilisés sur votre réseau ?

- Tickets papier ou carton à valider
- Ticket à piste magnétique à valider
- Cartes à vue individualisées (abonnement)
- Cartes à puces sans contact
- Cartes à puce à contact
- Autres – Préciser

Quelles sont les perspectives de billettique sur le réseau ? A quelle échéance ?

Remarques, observations diverses :

Connaissez-vous la PREDIM (Plate-forme de Recherche et d'Expérimentation pour le Développement de l'Information Multimodale) ?

- Oui Non Pour plus d'informations <http://www.predim.org/>

Connaissez-vous PASSIM (Prototype d'Annuaire des Sources et Services d'Information Multimodale) ?

- Oui Non Pour plus d'informations <http://www.passim.info/>

Annexe 3 : personnes contactées

Information routière

Organisme	Personne contactée	Service Fonctions	Adresse	Coordonnées
SANEF	Christine ALLARD	Direction de la communication		Tél : 01 44 38 61 11 christine.allard@sanef.com
Direction Interdépartementale des Routes Est	Marie RICAUD-SOULAN	Responsable du CISGT de Metz	La Maison Rouge A31 Échangeur de Metz-Sud 51160 Moulins-lès-Metz	Tél : 03 87 60 42 51 Fax : 03 87 60 40 96 marie.ricaud-soulan@equipement.gouv.fr
Centre Régional d'Information et de Coordination Routières Est	Pascal THOLEY	Adjoint technique à la division transports	2, rue Albert Bettanier BP 61 57038 METZ Cedex	Tél : 03 87 63 11 03 Fax : 03 87 63 15 09 pascal.tholey@info-routiere.gouv.fr
Centre Régional d'Information et de Coordination Routières Est	Alain FABRE	Chef de la division transports	2, rue Albert Bettanier BP 61 57038 METZ Cedex	Tél : 03 87 63 09 52 Fax : 03 87 63 15 09 alain-j.fabre@info-routiere.gouv.fr
Conseil Général de la Meurthe-et-Moselle	Sylvain SEIGNEUR	DIRAT Infrastructures et voies de communication	48, rue du sergent Blandan 54035 NANCY Cedex	Tél : 03 83 94 54 54 sseigneur@cg54.fr
Conseil Général de la Meurthe-et-Moselle		DIRAT Infrastructures ingénierie du trafic et Exploitation	48, rue du sergent Blandan 54035 NANCY Cedex	Tél : 03 83 41 41 21
Conseil Général de la Meuse	Ludovic HAQUIN	Service Sécurité Exploitation	Place Pierre-François Gossin 55000 Bar le Duc	Tél : 03 29 76 62 05 haquin.l@cg55.fr
Conseil Général de la Moselle	Denis ANTOINE	Centre Opérationnel des Routes Départementales	1 rue du Pont Moreau BP 11096 57036 Metz Cedex 1	Tél : 03 87 34 75 94 denis.antoine@cg57.fr
Conseil Général des Vosges	Didier DECLERQ	Direction des Routes	8 rue de la Préfecture 88000 Epinal	Tél : 03 29 29 88 88 dclerq@cg88.fr
Ville de Nancy	Mme JODION	PC régulation	22-24 viaduc Kennedy 54035 Nancy Cedex	Tél : 03 83 40 46 46
Ville de Metz	Dominique LOECH	PC régulation	Hôtel de Ville Place d'Armes 57000 Metz	Tél : 03 87 68 25 53 dloech@mairie-metz.fr

Information dans le domaine des transports collectifs

Organisme	Personne contactée	Service Fonctions	Adresse	Coordonnées
Région Lorraine	Marc GIRAUD	Chargé de mission	Place Gabriel Hocquard BP81004 57036 Metz Cedex 1	Tél : 03 87 33 67 79 Fax : 03 87 32 89 33 marc.giraud @cr-lorraine.fr
Région Lorraine	Maximilien RUDEAU	Chargé de mission	Place Gabriel Hocquard BP81004 57036 Metz Cedex 1	Tél : 03 87 33 62 81 Fax : 03 87 32 89 33 maximilien.rudeau @cr-lorraine.fr
Conseil Général de la Moselle	Michèle SAUVAGE	Division des Transports	1 rue du Pont Moreau BP 11096 57036 Metz Cedex 1	Tél : 03 87 34 75 00 Fax : 03 87 31 38 60 michele.sauvage @cg57.fr
Conseil Général de la Meuse	Rémi DARNEY	Chef du service Transports	Place Pierre-François Gossin 55000 Bar le Duc	Tél : 03 29 45 71 74 Fax : 03 29 45 77 99 damey.r@cg55.fr
Conseil Général des Vosges	Guy MALAISE	Chef du service Transports	8 rue de la Préfecture 88000 Epinal	Tél : 03 29 29 88 88 gmalaise@cg88.fr
Conseil Général des Vosges	Marie-Christine BESSLER	Gestionnaire des lignes régulières	8 rue de la Préfecture 88000 Epinal	Tél : 03 29 29 88 88 mcbessler@cg88.fr
Conseil général de Meurthe-et-Moselle	Véronique HUCHOT puis Sophie BRAULT	Responsable du service Transports	48 rue du Sergent Blandan 54035 Nancy	Tél : 03 83 94 56 18 Fax : 03 83 94 5160 sbrault@cg54.fr
Syndicat Mixte des Transports Collectifs Suburbains de la Région de Nancy	Gaëlle FUTOL	Responsable transports	Communauté Urbaine du Grand Nancy 22-24, viaduc Kennedy CO n°36 54035 Nancy Cedex	Tél : 03 83 40 83 56 Fax : 03 83 91 83 96 gaelle.futol @grand-nancy.org
Syndicat Mixte des Transports Urbains Thionville-Fensch	Manuel LOFFREDO	Responsable du service technique	19A rue Charles De Gaulle 57290 Sérémange-Erzange	Tél : 03 82 57 18 19 Fax : 03 82 59 08 21 mloffredo@smitu.fr
Communauté d'Agglomération de Metz Métropole	Pascal ALISE	Technicien chargé des transports	4 rue Marconi BP 55025 57071 Metz Cedex 3	Tél : 03 87 20 10 22 Fax : 03 87 20 10 29 palise@ca2m.com
Communauté de communes du Pays Naborien	Sébastien FERRAND	Responsable transports	5 place St-Nabor BP20046 57502 St-Avold	Tél : 03 87 92 84 76 Fax : 03 87 92 98 32 com.paysnaborien @wanadoo.fr
Communauté d'Agglomération de Forbach Porte de France	Benoît GUIGONET	Responsable transports	110 rue des Moulins BP70341 57608 Forbach	Tél : 03 87 85 55 00 Fax : 03 87 85 42 57 b.guigonet @agglo-forbach.fr

Communauté de Communes du Lunévillois	Olivier MALGRAS	Responsable transports	92 rue Viller 54300 Lunéville	Tél : 03 83 74 05 00 Fax : 03 73 74 16 27 dst@cc-lunevillois.fr
Communauté de communes du Pays de Pont-à-Mousson	Francine TACCONI	Responsable transports scolaires	Chemin des Clos 54701 Pont-a-Mousson Cedex	Tel ! 03 83 87 87 00 Fax : 03 83 81 48 36 francine.tacconi@pays-pont-a-mousson.fr
Autocars Dupasquier (exploitant du réseau de Pont-à-Mousson)	Marie-Annick ALBERT	Service commercial	Chemin de Blénod 54700 Maidières	Tél. : 03 83 81 11 34 Fax : 03 83 82 31 74 dupasquier.pam@wanadoo.fr

© ministère de l'Écologie, du Développement et de l'Aménagement durables
centre d'Études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques

Toute reproduction intégrale ou partielle, faite sans le consentement de Certu est
illicite
(loi du 11 mars 1957).

Cette reproduction par quelque procédé que ce soit, constituerait une contrefaçon
sanctionnée par les articles 425 et suivants du code pénal.

Téléchargement : avril 2008

Dépôt légal : 2^{ème} trimestre 2008

ISSN : 1263-2570

ISRN : Certu/RE--08-16--FR

Certu

9, rue Juliette-Récamier

69456 Lyon cedex 06

☎ (+33) (0) 4 72 74 59 59

Internet www.certu.fr

centre d'Études
techniques
de l'Équipement
1, Bd Solidarité
BP 5230
57076 Metz
téléphone: 03 87 20 43 00
télécopie: 03 87 20 46 99
www.certu.fr

centre d'Études
sur les réseaux
les transports
l'urbanisme
et les constructions
publiques
9, rue Juliette Récamier
69456 Lyon Cedex 06
téléphone: 04 72 74 58 00
télécopie: 04 72 74 59 00
www.certu.fr

Certu

*Service technique placé sous l'autorité
du ministère de l'Écologie,
du Développement et de l'Aménagement durables,
le Certu (centre d'Études sur les réseaux, les transports,
l'urbanisme et les constructions publiques)
a pour mission de contribuer au développement
des connaissances et des savoir-faire et à leur diffusion
dans tous les domaines liés aux questions urbaines.
Partenaire des collectivités locales
et des professionnels publics et privés,
il est le lieu de référence où se développent
les professionnalismes au service de la cité.*