

Information Multimodale en Basse-Normandie

État des lieux

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 aux lecteurs

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>

NOTICE ANALYTIQUE

Organisme commanditaire : CERTU – SYS – TTS / Financé par la DTT sur le chapitre 91-15/40			
Titre : Information Multimodale en Basse-Normandie			
Sous-titre : Etat des lieux		Date d'achèvement : 15/12/2004	Langue : Français
Organisme auteur : CETE Normandie-Centre		Rédacteurs ou coordonnateurs : Anthony LE ROUSIC	Relecteur assurance qualité : (nom, prénom) Roland COTTE (CERTU/SYS/TTS)
Résumé : Le CETE Normandie-Centre a fait un état des lieux sur les projets d'information multimodale dans sa zone d'action, soit pour les régions Haute et Basse Normandie et la région Centre. Ce présent document fait état des recueils d'informations réalisés sur la région Centre. Les objectifs sont les suivants : - mieux connaître ce qui se passe sur le terrain; - contribuer au réseau PREDIM; - éventuellement approfondir le travail avec certains interlocuteurs plus motivés. Toutes les Autorités Organisatrices des Transports commencent à s'impliquer et à comprendre l'importance de mettre en place des systèmes d'information multimodale alors que ceci est inscrit dans la loi SRU depuis 2001. On peut retenir que la plupart des réseaux dispose de systèmes d'informations aux usagers (plus ou moins efficace et innovant). Malgré tout, on remarque une hétérogénéité entre les réseaux : - Disparité dans les moyens de communication (tous les réseaux ne disposent pas de site Internet dédié – ceci quelque soit la taille de l'agglomération) ; - Disparité dans les informations fournies. Les informations essentielles (horaires, plans, tarifs) sont généralement disponibles dans les réseaux urbains et les TER mais les réseaux interurbains sont à la traîne ; Les « plus petits » réseaux ne sont pas forcément les plus mal lotis : le calcul d'itinéraire existe pour les agglomérations de Caen, mais aussi Alençon. Les initiatives les plus avancées et les plus intéressantes concernent : - La région Basse-Normandie, qui souhaite un système d'information globale entre TER, réseaux interurbains (Calvados...), réseaux urbains (Cherbourg, Caen) du type LEPILOTE ; - L'agglomération de Caen réfléchit à un site d'information global (circulation, accidentologie, sécurité routière, Transports collectifs, Environnement, projet d'aménagement, conseils aux usagers) avec en partenariat la SAPN, la DDE, la SNCF, le département, Météo France, l'aéroport et le port) ; - La communauté urbaine de Cherbourg : projet de centrale d'Information multimodale (avec la région et le département).			
Remarques complémentaires éventuelles (rubrique facultative) :			
Mots clés : Basse-Normandie, Caen, Alençon, Cherbourg, Saint-Lo, Honfleur, Argentan ; Information multimodale ; information voyageurs, transport collectif, système d'information, transport à la demande; Information routière ; Centrale de mobilité		Diffusion : CERTU + CERTU/SYS/TTS	
Nombre de pages : 34	Tirage : 30 ex	Confidentialité : Accès libre	Bibliographie :

Sommaire

1. Contexte	7
2. Objectif de l'étude	9
2.1 Objectif	9
2.2 Démarche	9
2.3 Situation en Basse Normandie	10
3. L'information routière	11
3.1 Sociétés concessionnaires d'autoroutes	11
3.2 En Basse Normandie	11
3.2.1 DDE 50	11
3.2.2 DDE 61	12
3.2.3 DDE 14	12
4. L'information dans le domaine des transports collectifs en Basse Normandie	15
4.1 Bilan de l'enquête	15
4.2 En Basse-Normandie	15
4.2.1 Département du Calvados	17
4.2.2 Département de la Manche	18
4.2.3 Département de l'Orne	19
4.2.4 Conclusion	20
5. Bilan et perspectives	21
Annexes	23
Questionnaire :« Information Multimodale »	25
Liste des contacts dans la région	31

1. Contexte

La mise en place de Services d'information multimodale est inscrite dans la loi SRU¹ depuis 2001 mais tarde à se concrétiser.

Une plate forme d'information aux collectivités locales et de financements d'expérimentation de projets d'informations multimodale (la PREDIM²) a été créée fin 2001 afin d'aider les initiatives des autorités organisatrices des transports. Le but est d'améliorer la diffusion de l'information des différents modes de déplacements et de créer des liens entre ces différents modes de déplacements pour que l'utilisateur choisisse en tout état de cause le mode de déplacement le plus adapté à son besoin.

Pour cela, il est bon de donner des définitions à ce qu'on entend par « multimodalité » et « information multimodale » :

- *La multimodalité* : C'est le recours à plusieurs modes de transport pour satisfaire des besoins de déplacements. Il s'agit donc de l'offre de plusieurs moyens de transport pour un déplacement entre une origine et une destination. Elle est donc un constat technique d'une situation sur le terrain.
- *L'intermodalité* : C'est un principe d'organisation et d'articulation de l'offre de transport, visant à coordonner plusieurs systèmes modaux par une gestion et un aménagement spécifique des interfaces entre les différents réseaux. Il s'agit donc d'un enchaînement de plusieurs moyens de transport pour un déplacement entre une origine et une destination. Elle est donc un constat technique d'une situation sur le terrain.
- *L'information multimodale* : Elle sert à **renseigner** tout « utilisateur » d'un quelconque mode de Transport (route, fer, air, TC, mer, fleuve, vélo, MAP...) **sur les modalités et conditions d'un déplacement ou d'un voyage** qu'il souhaite effectuer ou qu'il effectue. Cette notion d'utilisateur doit être prise au sens large : il peut s'agir d'un voyageur « utilisateur potentiel » de l'un des modes de transport, mais aussi de tout organisme (public ou privé) intéressé pour ses besoins propres par l'exploitation de cette information (agence de voyage, office de tourisme, agence d'urbanisme, collectivité locale, localisation de voiture, opérateurs télécoms, fournisseurs de service à valeur ajoutée...).
- *Les services d'information multimodale* : Ils sont diffusés par différents canaux et supports, et fournissent des fonctions aussi bien de calcul d'itinéraires sur le Web ou sur le minitel, que des affichages ou diffusions d'horaires (guichet, Web, téléphone, bornes, panneaux lumineux...), que des conditions de circulations transmises par radio ou sur le Web, que des informations sur les réservations, sur les tarifs, sur la disponibilité de places, de parking, sur des temps d'attente, et ceux aussi bien « en théorie » qu'en temps réel.

Les besoins des usagers en informations des Transports sont vastes : la géographie du parcours, les horaires, les prix et tarifs, les informations sur les perturbations, les temps de trajet etc. Les voyageurs souhaitent des informations **pour préparer leurs trajets** mais aussi **pendant leurs déplacements**.

¹ Solidarité et Renouvellement Urbains

² Plate-forme de Recherche et d'Expérimentation pour le Développement de l'Information Multimodale

Avant : pour comparer les modes (temps de transport), porte à porte, en temps réel.

Pendant : à l'intérieur des TC, temps d'attente, temps de trajet.

Pour cela, les professionnels des transports disposent d'un certain nombre d'outils d'information aux usagers/voyageurs. L'information peut passer à travers des outils plus ou moins complexes :

- Cartes routières, plan de réseau de transports collectifs, affichage des horaires de passage de bus... ;
- Des agents de relation client, les conducteurs des transports ;
- Des services vocaux, des bornes d'informations voyageurs, des bandeaux déroulants d'informations (PMV³), des centrales d'informations téléphoniques ;
- Les services Internet, via le téléphone portable ;
- etc.

Dans une zone essentiellement rurale comme la Normandie et la région Centre, la multimodalité est un outil à développer pour améliorer la mobilité et l'accessibilité de la population. La proximité de la région parisienne augmente les besoins et favorise l'utilisation de tels outils.

L'intérêt de ce travail est donc de connaître les initiatives dans le domaine de l'information multimodale et de faire un état des lieux des pratiques et des besoins des autorités organisatrices des transports.

³ Panneaux à Messages Variables

2. Objectif de l'étude

2.1 Objectif

Le CERTU⁴ a proposé que chaque CETE (Centre d'Étude Technique de l'Équipement) fasse un état des lieux sur les projets d'information multimodale dans sa zone d'action. Cette proposition du CETE Normandie-Centre couvre les régions Haute et Basse Normandie et la région Centre. Les objectifs sont les suivants :

- mieux connaître ce qui se passe sur le terrain
- contribuer au réseau PREDIM
- éventuellement approfondir le travail avec certains interlocuteurs plus motivés.

Les connaissances dans le domaine de l'information multimodale au CETE Normandie-Centre sont à acquérir. Il est important de connaître les pratiques des autorités organisatrices des transports dans notre zone et d'identifier leurs attentes pour éventuellement pouvoir les aider dans leurs démarches.

2.2 Démarche

Dans ce but, un questionnaire a été rédigé afin de recenser les collectivités possédant des services d'information multimodale et d'en connaître les caractéristiques principales. Il a été envoyé aux principales autorités organisatrices des transports urbains de la Basse Normandie. La région et les 3 départements qui les composent ont également été questionnés.

Les agglomérations enquêtées ont été choisies dès lors que leur population était supérieure à 10000 habitants et qu'elles possédaient un réseau de transports urbains.

Les agglomérations enquêtées sont les suivantes :

- Alençon
- Argentan
- Bayeux
- Caen
- Cherbourg
- Flers
- Honfleur
- Lisieux
- Saint-Lô

Les questionnaires ont été envoyés aux AO le 3 février 2004, accompagnés d'une lettre expliquant le but de l'enquête. Une enveloppe T était également jointe à l'envoi pour le retour du questionnaire.

Une relance par fax a été faite le 22 mars 2004. 11 réponses sur 13 sont retournées aux CETE fin juin 2004 dans la région Basse Normandie.

⁴ centre d'Études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques (Service technique central du ministère de l'équipement)

Les AOTU ayant des services d'informations intéressants ont été ou seront contactés afin d'approfondir le sujet.

De plus, des recherches ont été réalisées et des contacts ont été pris avec les services routiers de notre zone afin de réaliser un état des lieux de l'information routière : les DDEs et les concessionnaires d'autoroutes.

Enfin, le rapport a été transmis pour avis au GART et à chacun des partenaires enquêtés avant son édition finale.

2.3 Situation en Basse Normandie⁵

La zone d'étude concerne la région Basse-Normandie. Voici quelques caractéristiques de cette région :

	Basse-Normandie
Population	1,422 millions
Superficie	17 589 km ²
Départements	3 départements : Manche, Calvados, Orne
Zones urbaines importantes	Caen, Alençon, Cherbourg, Saint-Lô, Lisieux
Particularités	Région touristique (plages, Mont-saint-Michel, Débarquement, Deauville...)
Transports	Cartes routes + SNCF sur le site Internet de la région Projet de liaison rapide Normandie Vallée-de-Seine-réseau TGV dès 2010

⁵ Ce rapport ne fait état que des réponses et recueils divers réalisés sur la région Basse-Normandie. Deux documents identiques sont également produits pour les régions Haute Normandie et Centre.

3. L'information routière

3.1 Sociétés concessionnaires d'autoroutes

Deux sociétés concessionnaires sont implantées sur la zone Normandie-Centre : la **SAPN** (Société d'Autoroute Paris-Normandie) sur l'A13, l'A14 et l'A29 et **Cofiroute** sur l'A10, l'A11, l'A71. La particularité de ces 2 réseaux d'autoroutes est la proximité de la région parisienne, ce qui implique de donner les trafics Île-de-France (lien vers sytaadin.fr)

La **SAPN** met à disposition aux usagers un certain nombre d'information à l'aide de plusieurs supports :

- FonInfo : serveur vocal d'information trafic – Téléphone (0892.00.1234) – pour connaître les conditions de circulation en temps réel ou prévisionnel, les temps de parcours. L'utilisateur est guidé par un serveur vocal et par reconnaissance vocale et mots clé (« ex : Trafic actuel... ») ;
- Internet (www.sapn.fr) et wap : trafic en temps réel, prévisions de trafic, temps de parcours, météo, péages, webcams permettant de visualiser le trafic en temps réel, travaux prévisionnels ;
- Radio (autoroute FM 107.7 Mhz) : information trafic (en temps réel) mise à jour tous les quarts d'heure ;
- Centre d'information des autoroutes : www.autoroutes.fr (tél : 08.92.68.10.77) ; pour connaître le trafic sur autoroute en France entière
- Des PMV (Panneaux à Messages Variables) disposés sur l'autoroute pour annoncer les bouchons, les accidents, les temps de parcours et des informations utiles.

Cofiroute propose aux usagers les mêmes informations sur le même type de support (site Internet, radio, informations presse, PMV, webcams).

A noter la mise en place d'un groupement d'autoroutes d'intérêt économiques (GIE)⁶ qui collecte et commercialise un ensemble de données de trafic en temps réel (trafic en temps réel, les prévisions de trafic heure par heure, informations éventuelles – accidents, travaux... - les temps de parcours). Les concessionnaires y participants sont : ASF, ESCOTA, SAPRR, AREA, SAPN, SANEF. Les partenaires de ce groupement sont les opérateurs de téléphones mobiles, le ministère de l'équipement, CORALY, Autostrada dei fiori (Italie), médiamobile (www.visionaute.com, pour visualiser les chantiers et incidents/accidents sur le réseau routier français).

3.2 En Basse Normandie

3.2.1 DDE 50

En période de viabilité hivernale, l'information se fait essentiellement par voie de presse. En cas de risques de perturbation, les radios locales sont averties des risques et des secteurs concernés la veille vers 16h. Une nouvelle information leur

⁶ www.autoroutes-traffic.fr

est envoyée par fax vers 6h30 du matin. Le CRICR⁷ et les DDE riveraines sont également avertis dans les mêmes conditions.

Ils ne possèdent pas de PMV fixes pour l'information des usagers.

Le reste de l'année, l'information sur les travaux est communiquée au CRICR par un tableau mis à jour chaque semaine par la subdivision RNA (Routes Nationales et Autoroutes). Ils ont en projet, avec une mise en place dans les semaines à venir, un site Internet sur lequel l'information routière aura toute sa place.

3.2.2 DDE 61

L'information générale transite par le CRICR (accidents, crises,...).

Concernant la période de viabilité hivernale, une information est faite au CRICR toutes les heures en cas de perturbations importantes, durant les heures de bureau.

D'autre part, une permanence est déclenchée à la CDES⁸ le matin à 6H dès que les conditions de circulation deviennent délicates. Une information sur les conditions de circulation est alors faite via les principales radios locales et régionales (NFM, NRJ, France Bleue Normandie Caen), qui retranscrivent l'information aux usagers au moment de leur trajet domicile travail, à partir de 6H45.

En dehors de la viabilité hivernale, l'absence de veille qualifiée réduit aux heures de service les plages durant lesquelles l'information, quelque incident que ce soit, est transmise au CRICR et aux autres partenaires locaux habituels (secours, Préfecture, société autoroutière A28...) sauf bien entendu en cas de déclenchement du COD⁹.

Le SDIR¹⁰ ne concerne pas pour le moment l'Orne, et ce tant que les barreaux autoroutiers A28 et A88 ne seront pas en circulation (horizon 2006-2007).

Enfin, le Projet Global d'Exploitation (PGE) en est pour le moment au stade "diagnostic", qui a été diffusé à la DR (Direction des Routes). Cette dernière leur a conseillé de ne pas y donner suite tant que l'on n'en saurait pas plus sur la décentralisation. Le récent rapport sur l'avenir du Ministère dans le domaine des routes leur donne plutôt raison pour le moment.

3.2.3 DDE 14

Le département du Calvados dispose d'un Centre d'Ingénierie et de Gestion du Trafic. Le CIGT a un rôle :

- D'assistance à l'organisation des dispositifs d'exploitation et d'interventions ;
- De recueil et traitements des données événementielles sur le trafic, les perturbations, les incidents et les accidents.

Ces missions s'étendent à l'ensemble du réseau routier national (RN).

⁷ Centre Régional d'Information et de Coordination Routières

⁸ Cellule Départementale d'Exploitation et de Sécurité

⁹ Centre Opérationnel de Défense (cellule de crise de la préfecture)

¹⁰ Schéma Directeur d'Information Routière

On peut le contacter au 02.31.43.16.46

En temps réel, il s'agit :

- Du recueil et de l'analyse des données concernant l'état du réseau,
- De l'activation des mesures d'exploitation,
- De la diffusion de l'information,
- De la transmission à l'unité concernée, des demandes d'intervention d'urgence formulées par les forces de l'ordre ou les pompiers,
- De la commande, la surveillance et la maintenance, des équipements dynamiques.

Le site Internet de la DDE14 permet d'informer la population de l'état du trafic :

- Visualisation des chantiers en temps réel (visualisation cartographique à l'aide d'un SIG¹¹) ;
- État du trafic sur le périphérique de Caen. La DDE expérimente une méthode de gestion du trafic en temps réel pour informer les usagers par tronçon et par sens (pas encore disponible sur le site Internet de la DDE14).

Des liens sont possibles à partir du site de la DDE vers les sites de la SAPN, d'ASF et de bison futé, vers des sites de calcul d'itinéraire (viamichelin et mappy), mais également vers les sites de transports urbains de Caen et transports interurbains du Calvados et enfin vers un site de covoiturage (www.ecotrajets.com).

¹¹ Système d'Information Géographique

4. L'information dans le domaine des transports collectifs en Basse Normandie

4.1 Bilan de l'enquête

Les principales Autorités Organisatrices des Transports ont été questionnées sur l'information multimodale dans le domaine des transports dont ils sont responsables : la région, les 3 départements qui la composent et 9 Autorités Organisatrices des Transports Urbains.

Étant donné le manque de connaissance sur notre territoire sur cette question, il a semblé indispensable de faire un premier inventaire.

Il en ressort 11 réponses dont :
la région
Les 3 départements
7 AOTU

NB : A noter un site Internet très intéressant sur les transports collectifs (www.transbus.org) qui propose une actualité sur les transports collectifs français, sur le matériel, et sur les réseaux de transports urbains.

Mais également le site <http://www.busstation.net/main/busfra.htm> (en anglais) qui répertorie un certain nombre de sites Internet de réseaux de transport dans le monde (et en particulier en France)

4.2 En Basse-Normandie

Actuellement les projets de la région¹² en terme de transports collectifs sont la modernisation des lignes TER et le raccordement de ses lignes au réseau TGV :

- Travaux de modernisation et d'électrification réalisés sur la ligne Cherbourg-Caen-Paris
- Relèvement de la vitesse et de nouveaux automoteurs sur la ligne Paris-Argentan-Granville
- En projet : modernisation de la ligne Caen-Rennes, création de la ligne du Mont-Saint-Michel, modernisation de la ligne Trouville/Deauville – Dives/Cabourg (inscrit au Contrat de Plan Etat-Région 2000-2006), la liaison rapide Normandie-Vallée de Seine-Roissy TGV

Le site Internet de la région Basse-normandie est bien structuré et régulièrement mis à jour, mais il ne fait pas de lien avec le site de la SNCF, ni ne fournit quelques informations sur les tarifs, horaires, etc. des TER. Il informe uniquement des projets de la région sur la question des transports et fournit une carte des liaisons SNCF de la région (ci-contre).

¹² source : site Internet de la région basse-normandie. <http://www.cr-basse-normandie.fr/crbn/vf/cadre00.php>



Figure 1 - Réseau ferré régional en Basse-Normandie

Une étude est en cours pour faire évaluer la gamme tarifaire TER Basse-Normandie et **développer la billettique** (étude en cours et réalisation d'une charte d'interopérabilité prévue à moyen terme). Il existe une tarification *duo Train-bus* avec 5 réseaux urbains de la région (Cherbourg, Caen, Lisieux, Alençon, Bagnoles)

Les supports utilisés pour informer les utilisateurs sont d'une part le minitel, un centre d'information téléphonique (0892 353 535), des guichets et agents en gare, des bornes d'informations voyageurs (bornes d'information dynamiques sur les quais donnant le temps d'attente en temps réel)) et l'Internet (<http://www.ter-sncf.com/Basse-normandie/Default.htm>). Ce site Internet fournit les fiches horaires, les tarifs, les infos trafic TER.

Dans le guide TER, on retrouve des informations sur l'offre départementale. De plus, les informations liées au tourisme dans la région devraient être mises à disposition des utilisateurs avec l'installation de bornes d'informations touristiques dans les gares TER majeures.

A la question « les services d'informations donnent-ils satisfaction ? », la région Basse-Normandie répond que le réseau de transports régional manque d'intermodalité. Il s'agit d'une région dynamique sur cette question qui souhaite aller de l'avant pour améliorer l'intermodalité et l'information aux usagers (à connaissance du système LÉPILOTE).

La région est composée de 3 départements : le Calvados, la Manche et l'Orne.

NB : Le site Internet www.cartographie.org est riche en carte concernant la région Basse-Normandie dans de nombreux domaines : Transports urbains, Aménagement du territoire, analyse socio-économique, information touristique, information routière. Ainsi, ce site dispose dans le domaine des déplacements de :

- Une carte d'information sur les conditions de circulation dans le département de la Manche ;
- Une carte interactive sur les travaux de l'autoroute A88 ;
- Une carte sur les conditions de circulation dans le Calvados ;
- Une carte du réseau de transports urbains de l'agglomération caennaise (TWISTO) ;
- Des cartes du réseau de Pau et Reims (également réalisées par le même bureau d'étude) ...

4.2.1 Département du Calvados

Le département travaille de concert avec la région Basse-Normandie pour mettre en place d'autres moyens d'informations multimodales dans les gares et haltes routières. Il pense que l'on peut toujours mieux faire en terme d'information aux usagers.

Des services de proximité ont été développés. Une ligne téléphonique appelée « INFOLIGNE » au 0801 214 214 est en service et permet aux usagers de :

- Obtenir les horaires des bus verts (bus départementaux), de la SNCF, des réseaux urbains de Caen, Bayeux, Honfleur, Lisieux, des vols réguliers de Caen-Carpique et de Brittany Ferries ;
- Réserver un service à la demande en téléphonant avant 18h (pour les habitants de la périphérie caennaise. (Taxibus¹³ du Calvados)

Le site Internet du département fait également le lien sur le site Internet des « bus vert » (www.busvert14.fr). Ce dernier fournit le plan du réseau, les horaires et tarifs, le calcul d'itinéraire, l'information touristique et offre des liens vers les sites du département, de l'exploitant du réseau de Caen, de la ville de Caen, de la SNCF et de la DDE.

Le département a également souhaité que des dépositaires ayant un panneau « bus vert » puissent vendre des titres de transports et des abonnements.

4.2.1.1 Réseau de transports de Caen

Le projet actuel de l'agglomération caennaise est l'amélioration de l'interopérabilité billettique entre le réseau urbain et le réseau interurbain (échéance 2006). Actuellement, il existe des correspondances gratuites entre le réseau urbain et interurbain à l'intérieur du PTU ; ainsi qu'un ticket unique duo train-bus entre les TER et les bus du réseau caennais. Un autre service que l'AOTU souhaite améliorer est l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.

¹³ Service de transport à la demande pour des personnes non motorisées et habitant des communes non desservies par les TC.

Le site Internet de l'exploitant (www.twisto.fr) fournit les informations nécessaires pour voyager (horaires et plans, tarifs et titres de transport disponibles, les actualités sur le thème des transports – travaux, perturbations, info trafic – et le calcul d'itinéraires). Des bornes d'information voyageurs permettent d'afficher le temps d'attente du prochain bus. Selon l'AOTU le téléphone portable est un support d'information aux usagers qui doit être à développer pour annoncer le temps d'attente.

Il est envisagé de mettre en place un autre site Internet sur l'agglomération caennaise concernant la circulation et la sécurité routière, les Transports collectifs, l'environnement, les événements, les projets d'aménagement, les conseils aux usagers. Pour cela, l'AOTU est en contact avec les acteurs concernés : Département, DDE, SAPN, Communauté d'agglomération, SNCF, Météo France, Aéroport, Port.

4.2.1.2 Réseau de Honfleur

Il n'existe pas de site Internet spécifique aux transports sur Honfleur. Le site Internet de Honfleur¹⁴ permet de délivrer les informations nécessaires à savoir les numéros de téléphone (et site Internet s'ils existent) de tous les modes de transports accédant à la ville d'Honfleur (Transports Collectifs départementaux, TCU, Taxis, Trains, aéroports, ferries, sociétés d'autoroute, Michelin¹⁵). Un standard téléphonique de HO Bus (transports urbains d'Honfleur) fournit horaires, destination, tarifs.

4.2.2 Département de la Manche

Il n'existe aucune uniformisation au niveau des transporteurs départementaux sur la billettique utilisée. Une étude globale sur l'amélioration du réseau départemental de transports de voyageurs vient de se terminer. Elle inclut une réflexion sur l'intermodalité et l'information des voyageurs. Elle est suivie actuellement d'une analyse des besoins par secteur avec une échéance opérationnelle prévue pour 2006 (date de renouvellement des conventions d'exploitation des lignes régulières).

Ainsi l'information aux utilisateurs est laissée à l'appréciation des transporteurs. Un site Internet du département est en cours de construction et traitera, entre autres, probablement des transports.

4.2.2.1 Réseau de Cherbourg

La mise en place d'une centrale d'information multimodale est en projet en partenariat avec le conseil général de la Manche et la région Basse-Normandie. Un numéro client (0810 810 050) est disponible pour les usagers, ainsi qu'un site Internet (plan, horaires, tarifs, points de vente, informations diverses).

D'après l'AOTU, les services d'informations ne donnent pas satisfaction ni à l'exploitant, ni à la clientèle.

¹⁴ www.ville-honfleur.fr

¹⁵ Viamichelin, www.viamichelin.fr

4.2.2.2 Réseau de Saint-Lô

L'information aux usagers est minimale avec plans, horaires, prix, informations diverses (travaux, modifications d'itinéraire de lignes) uniquement aux guichets et en affichage aux arrêts.

4.2.3 Département de l'Orne

Le réseau Cap Orne est géré par le conseil général : il assure les services réguliers ordinaires et 15% des services spéciaux pour les scolaires.

Les titres de transports sont disponibles sur le site Internet du conseil général de l'Orne. Les titres de transports sont délivrés par le service transport du Conseil Général.

4.2.3.1 Réseau d'Alençon

Alençon, communauté urbaine de 11 communes, dispose d'un site Internet¹⁶ particulièrement intéressant pour une agglomération de cette taille (environ 45000 habitants). En plus des informations traditionnelles qu'un tel site peut fournir c'est-à-dire plans, titres de transport, tarifs, informations diverses sur le réseau, les possibilités offertes sont les suivantes :

- Itinéraire bus d'adresse à adresse avec les horaires ;
- Des informations sur la ville d'Alençon avec lien pour les nouveaux arrivants sur l'agglomération ;
- L'achat de coupon d'abonnement en ligne par paiement immédiat ou par prélèvement automatique ;
- Une centrale d'information téléphonique intermodale « Alto bus » (n° 08000 500 229) qui permet de fournir les horaires de bus, trains et cars de la région d'Alençon (calcul d'itinéraire porte à porte (ex : hôtel de ville d'Alençon-Paris)) ;
- Envois des fiches horaires à votre domicile ;
- Aide pour réaliser le premier déplacement en bus par un agent Alto (ex : pour un enfant) ;
- Des bus pour les personnes en fauteuil roulant (Handi-Alto) par réservation téléphonique (Transport à la demande) ;
- Recevoir les événements sur la vie du réseau directement sur sa boîte Email (déviations, nouveaux horaires etc.).

L'exploitant souhaiterait une meilleure information sur les correspondances aux stations d'échanges.

4.2.3.2 Réseau d'Argentan

Argentan est une commune d'environ 18 000 habitants. Le site Internet de la ville d'Argentan¹⁷ informe les usagers des TCU sur les itinéraires des lignes et les horaires. Sur ce même site, un lien est possible vers le site de la SNCF et une carte du stationnement dans la ville est mise en ligne. De plus, l'information existante est sous forme papier disponible dans les gares, à la mairie (ou par téléphone).

¹⁶ www.altobus.com

¹⁷ http://www.argentan.fr/vie_pratique/viepratique_va_deplacer.php

4.2.4 Conclusion

La région Basse-Normandie et ces collectivités locales ont bien pris conscience de l'intérêt d'offrir une information de qualité aux usagers des transports collectifs. Il s'agit d'un outil d'importance pour améliorer l'utilisation de ce mode de déplacement.

La région est particulièrement demandeuse d'information. Il semble qu'elle souhaiterait développer une plate-forme d'information TC du type LÉPILOTE. Dans le questionnaire, elle nous suggère de se rencontrer pour évoquer la question d'enquête usagers sur les besoins en terme d'information Multimodale. Il me semble que cela serait une porte que le CETE NC pourrait franchir afin d'informer et d'aider la région à la mise en place de services aux usagers.

5. Bilan et perspectives

Toutes les Autorités Organisatrice des Transports commencent à s'impliquer et à comprendre l'importance de mettre en place des systèmes d'information multimodale alors que ceci est inscrit dans la loi SRU depuis 2001.

On peut retenir que la plupart des réseaux dispose de systèmes d'informations aux usagers (plus ou moins efficace et innovant). Malgré tout, on remarque une hétérogénéité entre les réseaux :

- Disparité dans les moyens de communication (tous les réseaux ne disposent pas de site Internet dédié – ceci quelque soit la taille de l'agglomération) ;
- Disparité dans les informations fournies. Les informations essentielles (horaires, plans, tarifs) sont généralement disponibles dans les réseaux urbains et les TER mais les réseaux interurbains sont à la traîne ;

Les « plus petits » réseaux ne sont pas forcément les plus mal lotis : le calcul d'itinéraire existe pour les agglomérations de Caen, mais aussi Alençon.

Les initiatives les plus avancées et les plus intéressantes concernent :

- La **région Basse-Normandie**, qui souhaite un système d'information globale entre TER, réseaux interurbains (Calvados...), réseaux urbains (Cherbourg, Caen) du type LEPILOTE ;
- L'agglomération **de Caen** réfléchit à un site d'information global (circulation, accidentologie, sécurité routière, Transports collectifs, Environnement, projet d'aménagement, conseils aux usagers) avec en partenariat la SAPN, la DDE, la SNCF, le département, Météo France, l'aéroport et le port) ;
- La communauté urbaine de **Cherbourg** : projet de centrale d'Information multimodale (avec la région et le département).

On constate que la démarche de « communiquer » aux usagers de manière conjointe entre Autorités Organisatrices des transports collectifs (région, Département, AOTU) commence à rentrer dans les mœurs des AOT. Par contre, on constate peu d'initiative pour associer les transports collectifs et la route (excepté Caen).

Enfin, il ressort du questionnaire que les AOT sont demandeuses d'informations sur l'Information Multimodale (8 AOT ont répondu « oui » à la question « Seriez-vous intéressé par une journée d'information sur l'IMM? », contre 1 non sur 11 réponses¹⁸). Une première démarche vers ces AOT pourrait être ainsi envisagée dans ce sens avec :

- Une présentation de la Predim ;
- Des exemples d'outils en service dans des agglomérations françaises (téléphone portable, centrale de mobilité, calcul d'itinéraire...) ;
- ...

¹⁸ 2 autorités organisatrices n'ont pas répondu à la question

Une autre action à envisager est de répondre aux sollicitations que l'on a reçu suite au questionnaire envoyé aux AOT, en particulier la région Basse-Normandie qui paraît très dynamique.

Bien sûr, il est utile de tenir à jour l'annuaire Passim¹⁹, voire de l'étoffer en y recensant d'autres actions liées aux transports alternatifs (Transport à la demande, co-voiturage...), des actions d'interopérabilité billettique...

¹⁹ <http://passim.predim.org/>

Annexes

Questionnaire**Questionnaire :« Information Multimodale »**

L'information multimodale sert à **renseigner** tout « utilisateur » d'un quelconque mode de Transport (route, fer, air, TC, mer, fleuve, vélo, MAP...) **sur les modalités et conditions d'un déplacement ou d'un voyage** qu'il souhaite effectuer ou qu'il effectue.

L'intermodalité consiste en un enchaînement de plusieurs moyens de transport pour un déplacement entre une origine et une destination. Elle est donc un constat technique d'une situation sur le terrain.

La mise en place de Services d'information multimodale est inscrite dans la loi SRU depuis 2001 mais tarde à se concrétiser.

Afin de recenser les collectivités possédant des services d'information multimodale et d'en connaître les caractéristiques principales, le CETE Normandie-Centre lance ce questionnaire, destiné aux Autorités Organisatrices (questionnaire qui peut être rempli avec l'aide de(s) l'exploitant(s)). Les AOT ayant développé ou voulant développer des services d'informations multimodales intéressants pourront être contactés à la suite de ce questionnaire pour approfondir le sujet et ainsi faire reconnaître au niveau du CERTU leurs avancées.

Nous vous serions très reconnaissants de bien vouloir renseigner celui-ci et de le retourner sous un délai de 15 jours à l'aide de l'enveloppe T au :

CETE Normandie-Centre
A l'attention de M. LE ROUSIC
Division Aménagement Construction Transports
Chemin de la Poudrière BP 245
76121 Le Grand Quevilly Cedex

Réponse attendue avant fin février 2004

1. IDENTIFICATION DE L'AOT

1.1 Nom de l'autorité Organisatrice de Transports :.....

Adresse :.....

.....

Téléphone :.....

Fax :.....

Email :.....

Coordonnées de la personne qui répond à ce questionnaire (uniquement pour des démarches complémentaires à cette enquête) :

Nom, Prénom :.....

Téléphone :.....

1.2 Forme juridique de l'AO au 01/01/04 :

Commune

Communauté de communes

Communauté d'agglomération

Syndicat Intercommunal à Vocation Multiple

Syndicat Intercommunal à Vocation Unique

Autre, préciser:.....

1.3 Nombre de communes dans le PTU :.....

2. TARIFICATION / BILLETTIQUE

2.1 Quel(s) type(s) de billettique (titre de transport) est (sont) utilisé(s) sur votre réseau ?

tickets papier ou carton à valider

« boîte à monnaie »

cartes à vue individualisées (abonnements)

cartes à puce à contact

tickets à piste magnétique à valider

cartes à puces sans contact

autres, préciser :.....

2.2 Quelles sont les perspectives de billettique sur le réseau ?

.....
.....
.....

2.3 A quelle(s) échéance(s) ?

.....

3. CARACTERISTIQUE DU RESEAU

3.1 Sur votre réseau, existe-t-il un service de Transport à la Demande ?

Oui

Non

Si oui, Depuis quand et pour quel public ?

.....

3.2 Pratiquez-vous l'intermodalité avec :

Transports Urbains	oui	non
Transports Interurbains	oui	non
Transports ferroviaires	oui	non

Si oui, comment :

.....

3.3 Quels types d'informations sur votre réseau de Transport Collectif mettez-vous à disposition des usagers ?

- A. la description du réseau
- B. les horaires
- C. les prix et tarifs
- D. les informations sur les perturbations
- E. des informations sur les travaux
- F. les temps d'attente
- G. les temps de trajet
- H. calcul d'itinéraire
- I. des modifications d'itinéraires de lignes
- J. l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite
- K. les réservations disponibles
- L. des informations en temps réel
- M. des informations tourisme (langue)
- N. autres, préciser :

3.4 Quel(s) support(s) est utilisé(s) pour informer les utilisateurs ?

(à chaque support, indiquer la lettre du type d'information disponible de la question 3.2)

Minitel

Type d'information :

Les services vocaux (standard téléphonique)

Type d'information :
Les services Internet
 Type d'information :
Les bornes d'informations voyageurs
 Type d'information :
Les bandeaux déroulants d'information
 Type d'information :
Les téléphones portables
 Type d'informations :
Les centres d'information téléphoniques
 Type d'information :
Les agents de relations clients
 Type d'information :
Les conducteurs
 Type d'information :
Les guichets
 Type d'information :
Autres, préciser :

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

Magasins de vente
 Bornes de vente a) aux arrêts de transports
 b) autre, à préciser :
 Dans les transports
 Par téléphone portable
 Par Internet
 Autres :

3.6 Les utilisateurs peuvent-ils disposer d'autres informations (à préciser) sur les supports évoqués plus haut :

Informations routières
 De quel type :

Informations sur le stationnement
 De quel type :

Informations sur les autres modes de transports collectifs
 De quel type :

Informations sur les transports scolaires
 De quel type :

.....

Informations sur les correspondances

De quel type :.....

.....

Autres informations, à préciser :.....

.....

3.7 Les services d'informations donnent-t-ils satisfactions ?

à l'AO Oui Non

Pourquoi ?.....

.....

à(aux) l'exploitant(s) Oui Non

Pourquoi ?.....

.....

aux clients Oui Non

Pourquoi ?.....

.....

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

Oui Non

Si oui, quelles en sont les conclusions ? (pouvez-vous nous communiquer ces résultats d'enquêtes)

.....

.....

.....

.....

3.9 Connaissez-vous d'autres systèmes d'information multimodale (plus ou moins innovant) ?

Non

Oui, lesquels ? qu'en pensez-vous ?

.....

.....

.....

.....

.....

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

Non

Oui, lesquels ?

.....
.....
.....

3.11 Êtes-vous en contact avec d'autre(s) Autorité(s) Organisatrice(s) des Transports, des gestionnaires de voirie, des fournisseurs de données pour proposer une information multimodale aux utilisateurs ?

Non

Oui, lesquels ?

.....
.....
.....

3.12 Connaissez-vous la PREDIM (Plate-forme de recherche et d'expérimentation pour le développement de l'information multimodale) ?

Oui

Non

Pour information, le site Internet de la Predim a pour adresse : www.predim.org

3.13 Seriez-vous intéressé par une journée d'information et de réflexion sur la démarche et les systèmes d'informations multimodale plus ou moins innovant ?

Oui

Non

3.14 Observations diverses :

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Nous vous remercions d'avoir bien voulu répondre à ce questionnaire.

Contact : Anthony LE ROUSIC

Tél : 02.35.68.81.17

Fax : 02.35.68.82.52

Email : anthony.le-rousic@equipement.gouv.fr

Liste des contacts dans la région

Nom de l'AO de Transports						
Réseau	Nom	Adresse	Téléphone	Fax	Nom de la personne qui a répondu	Téléphone
Calvados	Conseil Général	service des Transports - BP12 - 14035 CAEN Cedex	02.31.57.15.84	02.31.57.15.93	Claudine HERVE	02.31.57.15.82
Honfleur	ville de Honfleur	Mairie de HONFLEUR - BP80049 - 14602 HONFLEUR Cedex	02.31.81.88.00	02.31.89.18.76	Estelle FONTENEAU	02.31.62.98.00
Saint-Lo	CCASC	Hôtel de ville de St-Lo - BP 300 - 50010 SAINT-LO Cedex	02.33.77.46.00	02.33.72.01.95	Jean-Claude LOUVET	02.33.77.46.01
Caen	Viacités SMTAC	6 Bvd Georges Pompidou - 14050 CAEN Cedex 04	02.31.25.45.80	02.31.25.45.90	Claire COULIBALY	02.31.25.45.93
Alençon	Communauté urbaine d'Alençon	Hôtel de ville - BP362 - 61014 Alençon Cedex	02.33.32.40.00	02.33.32.40.01	Domminique CORTES	02.33.32.40.52
Cherbourg	communauté urbaine de Cherbourg	10 place Napoléon - BP808 - 50108 CHERBOURG OCTEVILLE Cedex	02.33.08.26.00		Martine LECARPENTIER	02.33.08.26.00
Argentan	régie transport Argentan-bus	place du docteur Carnaud - 61200 ARGENTAN	02.33.36.07.11	02.33.67.65.24	Gilles MALLET	06.23.09.76...
Basse-Normandie	Conseil régional	Abbaye aux dames - 14000 CAEN			Franck FANGET	02.31.06.97.05

Nom de l'AO de Transports						
Manche	Conseil général de la Manche	Maison du département - Rond-point de la Liberté - 50008 SAINT-LO Cedex	02.33.05.95.00	02.33.05.96.90	Marie-Madeleine TALABARDON	02.33.05.97.65
Orne	Conseil Général de l'Orne	27 boulevard de Strasbourg - BP528 61017 ALENCON CEDEX	02.33.81.60.00	02.33.81.60.74	Michel JACOMME	02.33.81.14.80
Flers	Communauté d'agglomération du pays de Flers	BP 149 - 27 rue du theatre - 61103 FLERS CEDEX	02.33.98.44.45	02.33.98.44.59		

+

Information routière**DDE61/Service Routes/Exploitation Sécurité Transports**

Yannick PASTOUREAUX

DDE50/SGR/3EPR

Michel ETRILLARD

© ministère de l'Équipement, des Transports, de l'Aménagement du territoire, du Tourisme et de la Mer
centre d'Études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques

Toute reproduction intégrale ou partielle, faite sans le consentement du 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.

Reprographie: CETE de Lyon ☎ (+33) (0) 4 72 14 30 30 (février 2005)
Dépôt légal: 1^{er} trimestre 2005
ISSN: 1263-2570
ISRN: Certu/RE -- 05-03 -- FR

Certu
9, rue Juliette-Récamier
69456 Lyon cedex 06
☎ (+33) (0) 4 72 74 59 59
Internet <http://www.certu.fr>