

Information multimodale en Alsace

État des lieux
Mars 2009



Information multimodale en Alsace

État des lieux
Mars 2009

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. Ils pourront y trouver des repères qui les aideront dans leur démarche. Mais le contenu présenté ne doit pas être considéré comme une recommandation à appliquer sans discernement, et des solutions différentes pourront être adoptées selon les circonstances.

Références: Cette collection comporte les guides techniques, les ouvrages méthodologiques et les autres ouvrages qui, sur un champ donné, présentent de manière pédagogique ce que le professionnel doit savoir. Le Certu a suivi une démarche de validation du contenu et atteste que celui-ci reflète l'état de l'art. Il recommande au professionnel de ne pas s'écarter des solutions préconisées dans le document sans avoir pris l'avis d'experts reconnus.

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 Centre d'Études sur les Réseaux, les Transports, l'Urbanisme et les constructions publiques Financé par la DRAST sur le chapitre 91-16/30			
Titre : Information multimodale en Alsace			
Sous titre : État des lieux en 2009		Date d'achèvement : Mars 2009	
		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 : Yannick Denis (CERTU)	
Résumé : Le Certu, service technique central du Ministère de l'Écologie, de l'Énergie, du Développement durable et de l'Aménagement du territoire (MEEDDAT), qui assiste la Direction Générale des Infrastructures, des Transports et de la Mer pour la mise en place de la Plate-forme 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 données aux usagers en matière de déplacements dans leur zone d'action. Le présent document est l'état des lieux sur la région Alsace. Cette étude a plusieurs objectifs : • 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. 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 le Portail Annuaire des Sites et Services d'Information sur la Mobilité PASSIM (www.passim.info). 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 Internet. En Alsace, l'information routière concerne essentiellement le réseau autoroutier et les voies rapides de l'agglomération de Strasbourg. La quasi-totalité des services de transport collectifs diffusent de l'information sur Internet, mais il existe encore une grande hétérogénéité entre les différents réseaux. L'information en temps réel et les outils de calcul d'itinéraire ne concernent généralement que les réseaux les plus importants. L'information aux voyageurs devrait se développer dans les mois à venir, notamment avec la création d'une centrale de mobilité départementale dans le Bas-Rhin et la mise en place d'un service d'information multimodale à l'échelle de la région.			
Mots clés : information multimodale, information voyageurs, transport collectif, système d'information, information routière, modes doux, covoiturage		Diffusion : Certu	
		Web : Oui	
Nombre de pages : 40		Tirage : non	
		Confidentialité : Accès libre	
		Bibliographie : Non	

Sommaire

1. Contexte	7
1.1 L'information multimodale et la PREDIM	7
1.2 Rôle stratégique de l'information multimodale	8
1.3 Objectifs de l'étude	9
1.4 La démarche	9
2. La région Alsace	10
2.1 La région en quelques chiffres	10
2.2 Les infrastructures routières	10
2.3 Les transports collectifs	11
3. L'information routière en Alsace	12
3.1 Les sociétés concessionnaires d'autoroute	12
3.2 Les services du MEEDDAT	13
3.3 Les départements	15
3.4 Les villes	16
4. L'information dans le domaine des transports publics en Alsace	17
4.1 Transports collectifs régionaux	17
4.2 Transports collectifs départementaux	20
4.3 Transports collectifs urbains	24
4.4 Autres services de transports	28
5. Bilan et perspectives	30
5.1 Évolutions 2004-2009	30
5.2 Perspectives	31
6. Annexes	32

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 à l'offre de transports organisée par plusieurs opérateurs et plusieurs AOT, concernant plusieurs modes de déplacement et indiquant les modalités de passage d'un mode à l'autre. L'information multimodale peut diffuser les conditions globales 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'utilisateur 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, Internet, 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. Le Portail Annuaire PASSIM (www.passim.info) a été mis en place pour réaliser une base des sites et services d'information sur la mobilité et les faire connaître aux usagers ainsi qu'aux personnes qui pourraient valoriser un tel service. La loi de finances 2006 le cite comme référence permettant de suivre le déploiement des services d'information multimodale en France. Enfin, des états des lieux des sites et services mis en œuvre par les AOT et des initiatives éventuellement privées en matière d'information sur la mobilité sont réalisés dans chacune des Régions : ils sont destinés à être mis à jour régulièrement, en fonction des avancées (mise à jour tous les 4 ans environ). Ils sont complémentaires des informations portées par PASSIM.

Le présent document s'inscrit dans cette logique : il constitue la mise à jour de l'état des lieux pour la Région Alsace.

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 la voiture et les transports collectifs, 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, de l'Énergie, du Développement durable et de l'Aménagement du territoire, 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 Alsace, et constitue la mise à jour à la date de publication (mars 2009) d'un premier document publié en novembre 2004.

Cette étude a 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

Un guide d'entretien a été rédigé afin de connaître les caractéristiques principales des services d'information multimodale existant en région Alsace. Les informations recueillies proviennent d'entretiens téléphoniques, mais également d'un travail de recherche sur Internet.

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

² Centre d'Études Techniques de l'Équipement

2. La région Alsace

2.1 La région en quelques chiffres³

La région Alsace compte environ 1,7 millions d'habitants pour une superficie de 8280 km². Avec 208 habitants au km², la densité de population est deux fois plus importante en Alsace qu'en France. Selon les projections de INSEE, la population alsacienne devrait continuer de croître pour atteindre les deux millions d'habitants en 2030.

La région est composée de deux départements, le Bas-Rhin (1 million d'habitants) et le Haut-Rhin (700 000 habitants). Elle compte environ 900 communes, dont 6 de plus de 20 000 habitants.

La région est très urbanisée : selon l'INSEE, les communes sous influence urbaine concentraient 93% de la population et des emplois en 1999, ce qui fait de l'Alsace la troisième région française la plus urbanisée. La région compte 13 aires urbaines, 3 d'entre elles dépassant les 100 000 habitants : Strasbourg (182 communes, 612 000 habitants), Mulhouse (62 communes, 271 000 habitants) et Colmar (36 communes, 116 000 habitants).

Par sa situation géographique frontalière avec l'Allemagne et la Suisse, mais également avec Strasbourg et ses instances Européennes, la vocation internationale de la région est l'une de ses caractéristiques importantes.

2.2 Les infrastructures routières

Le réseau routier est structuré par l'autoroute A35, qui traverse la région du Nord au Sud en reliant les agglomérations de Strasbourg, Sélestat, Colmar, Mulhouse et Saint-Louis. Les liaisons Est/Ouest sont assurées par les autoroutes A4 au Nord (Paris/Strasbourg via Reims et Metz) et A36 au Sud (Beaune/Allemagne via Besançon et Mulhouse).

Le tunnel Maurice-Lemaire permet de traverser les Vosges d'Est en Ouest (axe Saint-Dié-des-Vosges/Sélestat). Fermé pour cause de travaux depuis 2004, il a été réouvert fin 2008. Il est concédé à la société APRR.

³ Données issues du document « *L'essentiel sur la population en Alsace* » publié par l'Insee Alsace et la Région Alsace en avril 2002. Document téléchargeable sur le site Internet de l'Insee.

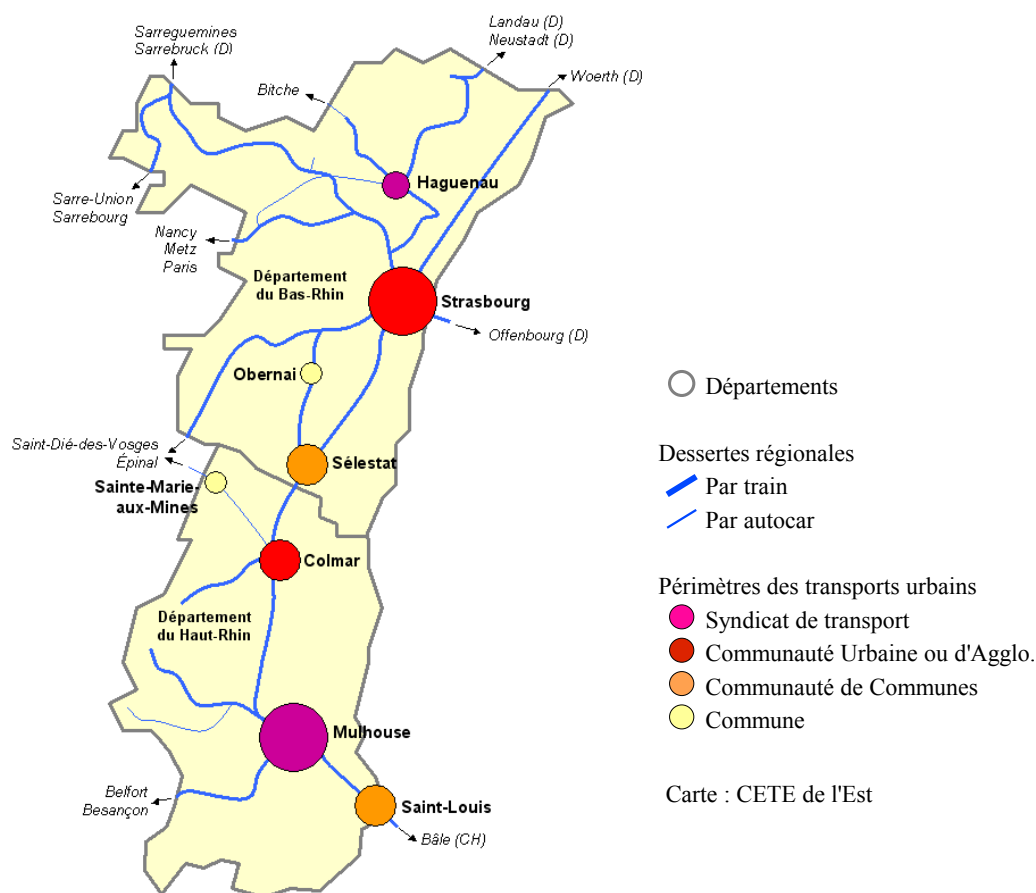
2.3 Les transports collectifs

Il existe plusieurs niveaux d'autorités organisatrices de transports : l'État, la Région, les deux Départements, huit autorités organisatrices de transports urbains, ainsi que certaines communes ou communautés de communes intervenant par délégation du Département. La coordination des différentes autorités organisatrices prend forme sur le territoire : développement de tarifications combinées, de titres de transports intermodaux, projet de service d'information voyageur multimodal...

A l'échelle nationale et internationale, la région Alsace est desservie par les TGV Paris/Stuttgart et Paris/Zurich. Deux aéroports alsaciens se classent parmi les 10 principaux aéroports français de province : Bâle-Mulhouse et Strasbourg.

A l'échelle régionale, le réseau ferroviaire TER dessert l'ensemble des agglomérations. Le TER est particulièrement utilisé sur la liaison Strasbourg/Bâle via Sélestat, Colmar, Mulhouse et Saint-Louis.

A l'échelle départementale, les services d'autocars sont majoritairement organisés en étoile autour des principales agglomérations. Enfin, à l'échelle urbaine, il existe 8 autorités organisatrices de transports urbains. Elles rassemblent approximativement la moitié de la population de la région.



3. L'information routière en Alsace

Les services d'information routière en Alsace sont gérés par quatre types d'organismes : les services du Ministère de l'Écologie, de l'Énergie, du Développement durable et de l'Aménagement du territoire (MEEDDAT), les sociétés concessionnaires d'autoroutes, les Départements ainsi que les services urbains des principales agglomérations.

3.1 Les sociétés concessionnaires d'autoroute

Deux sociétés concessionnaires d'autoroutes interviennent en Alsace : la SANEF pour l'autoroute A4 (Paris/Strasbourg) et la APRR pour l'autoroute A36 (Beaune/Allemagne).

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, APRR, 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 complète sur l'état du réseau : information en temps réel sur les conditions de circulation, la météo, les travaux et perturbations en cours, information sur les différents services sur les aires d'arrêt, prévisions de trafic... On y trouve également un service de calcul d'itinéraire routier et de calcul de péage.

Ces sociétés diffusent en outre de l'information en temps réel :

- Par téléphone au 0892 303 303⁴ (SANEF) ou au 0825 451 077⁵ (APRR)
- Par les radios Autoroute Info⁶ (APRR) et 107.7 FM (SANEF)
- Via le wap et l'i-mode sur les terminaux GSM/GPRS
- Sur les panneaux à messages variables disposées sur leur réseau
- Via des écrans placés dans les stations services d'autoroute et qui diffusent les cartes en temps réel diffusées sur Internet

Enfin, les espaces clients APRR ou les agences commerciales SANEF répartis sur le réseau proposent aux utilisateurs une information autoroutière (services, tarifs, renseignements pratiques...) et commerciale (vente des formules d'abonnement au télépéage). Il y a une agence commerciale SANEF en Alsace (gare de péage de Schwindratzheim sur l'A4), mais pas d'espace client APRR (la plus proche étant située dans le territoire de Belfort sur l'A36).

Les sociétés d'autoroutes informent aussi en temps réel des conditions générales de circulation le Centre Régional d'Information et de Coordination Routière, lequel diffuse ces informations vers les média nationaux.

⁴ 0,34 €/min

⁵ 0,15 €/min de 5h à 21h en semaine, de 8h à 17h le samedi et de 9h à 18h le dimanche

⁶ www.autorouteinfo.fr

3.2 Les services du MEEDDAT

3.2.1 La DIR Est

Le réseau routier national alsacien est exploité par la direction interdépartementale des routes Est (DIR Est). Il est composé des axes suivants :

- A35 : axe Lauterbourg/Bâle via Strasbourg, Colmar et Mulhouse
- A36 : axe Mulhouse/Frontière allemande (le prolongement de cette autoroute vers Besançon étant exploité par la société APRR)
- RN66 : axe Mulhouse/Nancy via Épinal et le col de Bussang
- RN59 : axe Sélestat/Nancy via St-Dié-des-Vosges et le tunnel Maurice-Lemaire (ce dernier étant exploité par la société APRR)

L'information aux usagers de la route est gérée par le Centre d'ingénierie, de sécurité et de gestion de trafic de Strasbourg (CISGT Gutenberg), qui diffuse des informations en temps réel sur les perturbations et les travaux. Les supports de diffusion utilisés sont les suivants :

- Les panneaux à message variable.
- La radio, et notamment la station France Bleu Alsace. Des bulletins d'information sont diffusés à heures fixes, ainsi que des flashes spéciaux en cas de problème

3.2.2 Le CISGT Gutenberg

L'autoroute A35 est l'artère vitale des déplacements à l'intérieur de l'agglomération de Strasbourg : elle supporte à la fois les trafics locaux, d'échanges et de transit, sans réelle alternative routière (projet de grand contournement autoroutier à l'Ouest de Strasbourg). Compte-tenu de son rôle essentiel dans les transports alsaciens, l'État et les collectivités locales ont développé une exploitation dynamique de cet axe .

Le projet Gutenberg (gestion unifiée du trafic englobant Strasbourg et sa région) mené à l'origine par la DDE du Bas-Rhin (remplacée depuis par la DIR Est), associe la Communauté Urbaine de Strasbourg, la Région Alsace et le Département du Bas-Rhin. Cette opération d'exploitation concerne 40 km de voies rapides urbaines de l'agglomération de Strasbourg. Elle est destinée à :

- Réduire le nombre d'accidents
- Apporter confort et information sur les temps de parcours
- Inciter au report modal.

Depuis novembre 2005, le Centre Autoroutier de Strasbourg regroupe dans les mêmes locaux les différents acteurs intervenant dans l'exploitation du trafic : forces de police (CRS), Centre d'Exploitation et d'Intervention et Centre d'Information, de Sécurité et de Gestion du Trafic. Cette mise en commun des moyens favorise la collaboration entre les différents acteurs.

Depuis janvier 2006, le CISGT Gutenberg diffuse quotidiennement aux médias les informations en temps réel sur les principaux axes de l'agglomération Strasbourgeoise. Il fonctionne 24h/24 et dispose des équipements de terrain suivants :

- des stations de recueil automatisé de trafic, disposées en moyenne tous les kilomètres sur les voies rapides strasbourgeoises, qui indiquent également les remontées de queues de bouchons ;
- des panneaux à messages variables, qui permettent d'informer l'utilisateur sur les conditions de trafic sur les tronçons en aval des panneaux.
- Des caméras de vidéo-surveillance qui, en complétant les alarmes déclenchées par les stations de comptage, permettent aux opérateurs de valider les informations reçues du terrain.

3.2.3 Les DDE du Bas-Rhin et du Haut-Rhin

Bien qu'elles ne soient plus compétentes en matière d'exploitation routière, les DDE continuent de relayer de l'information routière via leurs sites Internet. En particulier, la DDE du Bas-Rhin propose sur son site Internet⁷ :

- L'état du trafic en temps réel sur les voies rapides urbaines de l'agglomération de Strasbourg (lien hypertexte vers la page correspondante du site de Bison Futé) et sur les autoroutes alsaciennes concédées (lien hypertexte vers la page « trafic en temps réel » du site de la SANEF) ;
- L'information sur mes travaux routiers en cours sur le réseau autoroutier et national dans le Bas-Rhin et dans le Grand Est.

La DDE du Haut-Rhin diffuse des informations statiques (travaux, conseils pour la circulation en période hivernale) et renvoie vers le site de Bison Futé.

3.2.4 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.

Pour cela, 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...) sont chargés de lui fournir les informations sur les conditions de déplacement et les événements prévus et programmés.

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.

⁷ www.bas-rhin.developpement-durable.gouv.fr

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 départements

3.3.1 Le département du Bas-Rhin

Le Conseil Général du Bas-Rhin s'est doté d'un PC Routes au sein de l'Unité de Gestion du Trafic de sa Direction des Routes. La salle opérationnelle est située à coté du CISGT Gutenberg qui a en charge l'exploitation réseau routier national.

Le PC Routes est structuré et positionné pour participer, aussi bien en temps réel qu'en temps différé, à la réalisation des missions d'exploitation de la route portant sur le maintien de la viabilité, la gestion du trafic et l'aide au déplacement

Pour cela le PC Routes :

- Se tient en relation avec les autres gestionnaires de réseau, y compris ceux des départements voisins et allemands, et les forces de l'ordre
- Informe des conditions de circulation à l'échelon local, en liaison avec le CRICR
- Consulte, exploite et diffuse les données météorologiques
- Met en place toutes les actions préventives destinées à limiter les effets d'une intervention programmable perturbante (chantiers) ou d'une situation prévisible perturbante (intempéries hivernales),

Le PC Routes est ouvert de 7h à 12h et de 13h15 à 17h en semaine et de 5h à 9h les samedis, dimanches et fêtes. Les horaires sont étendus en période de viabilité hivernale. Pendant ses heures d'ouverture, le PC Routes diffuse l'information routière via le téléphone « Info Routes » au 03 88 26 10 10.

3.3.2 Le département du Haut-Rhin

Le Conseil Général du Haut-Rhin gère environ 2500 km de routes départementales. Il diffuse sur son site Internet www.cg68.fr des informations sur sa politique de viabilité hivernale. Il diffuse une carte du réseau routier et des priorités de déneigement (téléchargeable sur le site et disponible au siège du Conseil Général et dans ses antennes territoriales) . Il propose également sur son site de l'information à destination des poids lourds sur la mise en place éventuelle de barrières de dégel (lien vers une carte des routes à restrictions possible de circulation).

3.4 Les villes

3.4.1 Strasbourg (67)

La ville de Strasbourg possède un centre de régulation du trafic, le Système informatique de régulation automatique de la circulation (SIRAC), qui gère les carrefours à feux et fournit l'information sur l'état du trafic.

- Dans le cadre du projet Gutenberg, il renseigne les automobilistes sur l'état du trafic en ville (bouchons, ralentissements, accidents, travaux...).
- Dans certains cas particuliers (pics d'ozone, manifestations...), il donne également des informations sur le stationnement et les transports collectifs.

Ces informations sont disponibles en temps réel via :

- Le standard téléphonique du SIRAC (03 88 84 84 84)
- Les panneaux à message variable situés aux 6 principales entrées de la ville et sur le réseau autoroutier géré par Gutenberg
- Les radios locales et nationales
- Le jalonnement dynamique du stationnement.

La diffusion de l'information aux radios et au CRICR est effectuée à partir d'une application e-mail : un flash est envoyé toutes les 15 minutes en heure de pointe, ainsi qu'un flash événementiel en temps réel avec confirmation téléphonique suivant l'importance de l'événement.

Le SIRAC travaille actuellement sur la mise en place sur un site Internet d'information en temps réel sur le trafic, l'occupation du stationnement et sur les travaux en cours. Ce site sera opérationnel au cours de l'année 2009.

Enfin, le site Internet www.parcus.com donne toutes les informations pratiques sur le stationnement en ouvrage dans le centre de Strasbourg (localisation des parkings, nombre de places, tarifs, possibilité de réservation de place...).

3.4.2 Les autres villes

Il n'y a pas à proprement parler de systèmes d'information en temps réel dans les autres agglomérations alsaciennes.

- La ville de **Mulhouse** (68) diffuse sur son site Internet⁸ de nombreuses informations concernant le stationnement : localisation des parkings-relais, tramway, localisation et tarifs des zones de stationnement payant sur voirie; localisation des parkings en ouvrage du centre-ville avec numéro de téléphone des concessionnaires pour renseignement et abonnements, informations sur le stationnement des personnes à mobilité réduite...
- La ville de **Haguenau** (67) diffuse sur son site Internet⁹ les arrêtés municipaux temporaires concernant la circulation. Ces documents sont édités lors de travaux, manifestations, ou autres événements modifiant temporairement la circulation. On trouve également sur le site des informations sur le stationnement (zones payantes, tarifs, formules d'abonnement...).
- La ville de **Colmar** (68) diffuse sur son site Internet¹⁰ le plan de circulation, la localisation des parkings. Une rubrique « Se déplacer en voiture » donne des conseils pour mieux circuler et des incitations à l'usage de modes doux (vélo, marche).

⁸ www.ville-mulhouse.fr rubrique > Environnement et déplacements

⁹ www.ville-haguenau.fr rubrique > Infos circulation

¹⁰ www.ville-colmar.fr/accueil.htm rubrique > Vivre à Colmar

4. L'information dans le domaine des transports publics en Alsace

La plupart des informations que nous donnons dans ce chapitre sont disponibles sur le site Internet www.passim.info. Les données du site ont d'ailleurs été complétées ou corrigées à l'occasion de cette étude.

Tous les réseaux de transports disposent de points d'accueil et d'information du public, qui diffusent au minimum une information théorique sur le service. Le support papier reste un mode d'information privilégié, mais l'information est fréquemment reprise sur d'autres supports (site Internet, téléphone...) qui proposent parfois des fonctions plus poussées (calculateur d'itinéraire, information en temps réel sur les perturbations...). Nous décrivons ici essentiellement l'information électronique.

4.1 Transports collectifs régionaux

L'information concernant les TER est diffusée sur support papier par l'intermédiaire de fiches horaires et du guide régional des transports. Ce guide rassemble les horaires et le plan des lignes, les points d'arrêt, les tarifs, ainsi qu'une présentation succincte des réseaux de transports collectifs urbains et départementaux de la région. Les informations concernant les TER sont reprises sur le site Internet www.ter-sncf.com/alsace, qui donne en outre une information en temps réel sur les perturbations et propose un service de recherche d'itinéraires et d'horaires multimodal¹¹. Il est possible de s'abonner à un flux RSS pour obtenir automatiquement des informations sur les travaux, les perturbations.... L'ensemble de ces informations sont également relayées par le standard téléphonique « ContactTER Alsace »¹².

Au niveau national, la SNCF a mis en place plusieurs services d'information voyageurs qui concernent également les trains régionaux.

- Le portail téléphonique de la SNCF¹³ 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 des trains, de consulter les tarifs et de commander ses billets.
- Le site Internet www.gares-en-mouvement.com reprend un certain nombre d'informations sur les principales gares¹⁴ de la région : 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...

¹¹ 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 de recherche NAViTiA.

¹² 0 891 670 027 (0,23€/min) lundi au vendredi de 6h30 à 19h30, samedi de 7h00 à 13h30

¹³ 3635 (0,34€/min), tous les jours de 7h à 22h

¹⁴ Seules les gares de Strasbourg, Mulhouse et Colmar étaient concernées en mars 2009

- Le service « TER Flash Trafic » permet aux voyageurs de recevoir gratuitement un message par SMS ou courriel, lorsque l'un des trains qu'il a l'habitude d'emprunter circule avec un retard supérieur à 10 minutes ou est supprimé. En Alsace, ce service est proposé dans un premier temps aux clients du TER Alsace titulaires d'un abonnement de travail, mensuel ou hebdomadaire, en cours de validité. Pour en bénéficier, il est nécessaire de s'inscrire au préalable sur le site www.ter-sncf.com/alsace.
- Le widget « Mes Infos TER », téléchargeable gratuitement sur le site www.ter-sncf.com/alsace, permet de visualiser les informations trafic au départ de la gare de son choix : informations en temps réel sur les départs, les retards, les suppressions de train pour l'ensemble des trains TER, Corail et TGV ainsi que des autocars au niveau des pôles d'échanges.
- Le portail www.accessibilite.sncf.com recense tous les services mis en place par la SNCF en faveur de l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite, et notamment le service Accès Plus¹⁵.

Fin 2007, la Région Alsace et SNCF ont mis l'accent sur l'information aux voyageurs, tant en situation normale qu'en situation perturbée. Sur la région SNCF de Strasbourg, cela se traduit par la désignation de l'année 2008 comme « année de l'information de la clientèle en situation perturbée inopinée ». La SNCF a créé en 2008 une **régie d'information voyageurs** qui permettra une meilleure réactivité en alimentant en direct les systèmes d'information aux voyageurs (Contact TER Alsace, TER Flash Trafic, panneaux d'affichage en gare...). Par ailleurs, des investissements importants sont réalisés par la Région Alsace pour poursuivre le déploiement du système « CATI¹⁶ » dans les gares régionales. Ce système permet, outre l'affichage de l'information visuelle et sonore relative aux prochaines circulations en situation normale, d'informer en cas de situation perturbée, des retards et des éventuelles adaptations du plan de transport.

La Région a décidé d'engager en 2008 la modernisation des équipements de téléaffichage de la moitié des 12 gares régionales encore équipées de l'ancienne technologie « ILA¹⁷ » vers le système « CATI », permettant ainsi une évolution vers une information en temps réel. L'ensemble des gares de la ligne Mulhouse/Bâle, situées sur une ligne très fréquentée où les problèmes de régularité sont fréquents, ont également été équipés du système « CATI ». A l'issue de ce déploiement et de ces modernisations (dont le coût est estimé à environ 750 000€, pris en charge à 75% par la Région), 90% des voyageurs TER Alsace disposeront d'une information en temps réel par affichage électronique de type « CATI » en gare.

Par ailleurs, la région Alsace pilote un projet de **système d'information multimodale** (SIM). L'objectif d'un tel système est d'aider un usager potentiel des réseaux de transports collectifs alsaciens, lors de la préparation de son déplacement, en lui donnant la connaissance globale de l'offre de transport public et les combinaisons possibles des différents modes et réseaux de transport pour effectuer ce déplacement. Ce projet est porté par l'ensemble des autorités organisatrices de transports alsaciennes et piloté par la

¹⁵ Disponible dans les gares alsaciennes d'Altkirch, Colmar, Haguenau, Molsheim, Mulhouse, Saverne, Sélestat, Saint-Louis et Strasbourg. Joignable par téléphone au 0890 640 650 choix 1 (0,11€/min) de 7h à 22h ; par numéro court au 36 35 choix 4 puis 1 (0,34€/min) ; par fax au 0 825 825 957 (0,15€/min) ; par courriel accesplus@sncf.fr ; par Internet www.voyages-sncf.com

¹⁶ Centrale d'Annonces et de Téléaffichage Informatisée

¹⁷ Information Ligne Accueil

Région Alsace. Une étude de faisabilité a été lancée en 2004 avec le concours de la Predim. En 2006, les autorités organisatrices se sont accordées autour de l'idée d'un portail Internet qui permettra d'avoir une information « de porte à porte ».

Les données fournies par le SIM seront les données statiques (plans, horaires théoriques...) et les données événementielles planifiées (déviations ou perturbations prévues pour cause de travaux...). Elles concerneront tous les modes de transports collectifs (y compris les transport à la demande, les grandes lignes SNCF, les trajets transfrontaliers), le vélo, la marche à pied et la voiture en rabattement sur les pôles d'échanges. Toutefois, le système sera évolutif et permettra à terme de diffuser de l'information en temps réel.

Dans la pratique, une personne voulant se rendre d'une adresse donnée à Mulhouse à une autre adresse à Colmar, se verra donc proposer une réponse sur l'intégralité de son déplacement prenant en compte le cheminement jusqu'au premier arrêt de bus ou de tramway à Mulhouse, la correspondance avec le TER en gare de Mulhouse, l'arrivée à Colmar et la correspondance par un bus urbain à Colmar. L'objectif du SIM n'est pas de fournir de l'information sur les déplacements en voiture personnelle. Ces informations pourraient toutefois être fournies, dans les cas où il n'existe aucune offre de transport collectif sur le trajet demandé.

Ce type de système d'information multimodale existe déjà dans quelques agglomérations ou régions en France, par exemple en Région Pays de Loire avec Destineo, ou encore en Allemagne. Les particularités du projet alsacien sont d'abord, qu'il rassemble absolument toutes les autorités organisatrices de la région ; puis ses fonctionnalités très larges qui comprennent l'accessibilité des personnes à mobilité réduite, la prise en compte des modes doux, la prise en compte de l'échelle transfrontalière, la localisation géographique, l'intégration de données événementielles planifiées sur le fonctionnement des réseaux, une description sommaire des tarifs¹⁸...

En effet le montage retenu pour ce projet n'est pas habituel, puisqu'un contrat de partenariat public-privé sera lancé pour mettre en oeuvre et exploiter le système d'information. Cela permettra ainsi d'envisager pour une durée de dix ans environ, un système pérenne et évolutif sur le plan technologique, avec une maîtrise des coûts de fonctionnement. Cette formule permet également d'imaginer un développement d'autres services annexes utiles pour les usagers des transports collectifs. Parmi les évolutions qui pourront être envisagées, on trouve des données sur le covoiturage, l'autopartage, les taxis, le stationnement des vélos... ou encore l'information en temps réel.

Les procédures d'appel d'offres pour désigner le partenaire privé chargé de concevoir, de réaliser et d'exploiter le système d'information ont eu lieu courant 2008. La signature du contrat de partenariat devrait intervenir en avril 2009, pour une mise en service effective du SIM en janvier 2010.

¹⁸ Il est en effet difficile de donner le tarif exact du trajet : en raison de la multiplicité des titres et des formules d'abonnements, il serait nécessaire de poser une vingtaine de questions à l'utilisateur du système d'information. Le SIM fournira donc toutes les offres commerciales proposées sur chaque segment (billets unitaires, abonnements...) et renverra vers les sites Internet des différents prestataires concernés. Cette difficulté sera peut-être l'occasion de faciliter l'aboutissement d'une tarification unifiée à l'échelle régionale.

En matière de **tarification et de billettique**, il existe plusieurs titres intermodaux combinant un abonnement TER avec un ou deux abonnements de transport urbain ou interurbain. Depuis 2007, les formules AlsaPlus Job (pour les actifs) et AlsaPlus Campus (pour les étudiants) sont disponibles pour toutes les agglomérations alsaciennes (Strasbourg, Colmar, Mulhouse, Obernai, Sélestat, Haguenau, Saint-Louis et même Bâle) ainsi que sur certaines lignes interurbaines dans les deux départements alsaciens. Par ailleurs, les forfaits Traima (agglomération de Mulhouse) et Europass (agglomération de Strasbourg-Ortenau) et les tickets Tri-Regio (agglomération de Bâle-Mulhouse) offrent une libre circulation sur tous les modes de transport collectif au sein des territoires concernés.

Initiée par la Région Alsace et la SNCF et déployée progressivement depuis 2006, la carte à puce Alséo sert désormais de support unique pour les abonnements TER multimodaux (AlsaPlus Job et AlsaPlus Campus) et monomodaux (depuis le deuxième semestre 2008). Elle remplace des titres papiers et, pour les abonnés multimodaux, la carte Badgé du réseau urbain strasbourgeois.

4.2 Transports collectifs départementaux

4.2.1 Le département du Bas-Rhin

Le réseau départemental du Bas-Rhin Réseau 67 est constitué d'une cinquantaine de lignes organisées en étoile autour de 4 agglomérations : Strasbourg, Sélestat, Saverne et Haguenau. Dans le cadre de la mise en oeuvre du Schéma Directeur des Transports et des Déplacements établi par le département dans le courant de l'année 2007, le réseau est en cours de réorganisation.

On peut télécharger la carte du réseau, les fiches horaires et les tarifs sur le site Internet du conseil général¹⁹. Une refonte de l'architecture du site est prévue en 2009, de façon à rendre l'information plus accessible. Des renseignements complémentaires peuvent être obtenus auprès des exploitants (dont les coordonnées figurent sur les fiches horaires éditées par le conseil général) ou à la gare routière de Strasbourg²⁰.

La plupart des lignes desservant le bassin de Strasbourg sont exploitées par la Compagnie des transports du Bas-Rhin, filiale de la Compagnie des transports strasbourgeois (CTS, qui exploite le réseau de transport urbain de l'agglomération) et d'autres transporteurs. Le site www.cts-strasbourg.fr donne une information très complète sur ces lignes : horaires, tarifs, calculateur d'itinéraire, déviations en cours... L'information est également diffusée par téléphone, avec le service Allô CTS²¹. Par ailleurs, ces lignes sont équipées d'un SAEIV qui permet de diffuser en temps réel les temps d'attentes avant les prochains départs aux terminus des lignes.

¹⁹ www.cg67.fr rubrique > Les actions > Routes et transports > Les transports départementaux

²⁰ Gare routière (tramway Ancienne-Synagogue-Les-Halles), Place des Halles, 67000 Strasbourg – Tél : 03 88 23 43 23

²¹ 03 88 77 70 70, lundi au vendredi de 7h30 à 19h, samedi de 8h30 à 12h15 et de 13h15 à 17h15

En matière d'intermodalité, il existe des titres de transports intermodaux autocars+réseau urbain de Strasbourg (tickets et abonnements mensuels) et autocars+TER (abonnements mensuels ou hebdomadaires) au départ ou à destination des certaines gares TER.²²

Par ailleurs, une dizaine de collectivités locales (communes ou communautés de communes) organisent des services de transport à la demande par délégation du Département du Bas-Rhin. Ces services fonctionnent généralement de porte à porte, mais les niveaux d'offre et les services d'information aux voyageurs sont assez hétérogènes. Parmi ces services de transport à la demande, on trouve :

- Comete, qui couvre les 27 communes de la Communauté de communes du **Pays de Saverne**. Le principe de fonctionnement, les horaires, les modalités de réservation et les tarifs sont consultables sur le site Internet de la Communauté de communes²³. Le site présente brièvement la desserte de la Communauté de communes par le réseau départemental (lien vers la page qui lui est consacrée sur le site du Département) et par le réseau TER (lien vers le site TER Alsace). Les renseignements sont également disponibles auprès de l'agence commerciale²⁴.
- Com Taxi, qui dessert la Communauté de communes du **Pays de Sainte-Odile** (6 communes dont Obernai, 18 000 habitants au total). Le site Internet de la Communauté de communes²⁵ donne le principe de fonctionnement, les horaires, les modalités de réservation et les tarifs.
- Taxi Co dessert la **Pays de Barr et du Bernstein** (qui regroupe la Communauté de communes du Piémont de Barr et celle de Bernstein et de l'Ungersberg, soit 20 communes). Le site Internet du Pays²⁶ décrit le service et précise les modalités de réservation, les horaires de fonctionnement et les tarifs
- Taxi à la carte, qui couvre la Communauté de communes de **Marckolsheim et Environs** (8 communes). Il est possible de télécharger la plaquette de présentation du service sur le site Internet de la Communauté de communes²⁷. Les fiches horaires des lignes d'autocars desservant la Communauté de communes sont également téléchargeables sur ce site.
- Taxi'Val, qui dessert les 18 communes de la Communauté de communes du **Canton de Villé**. En plus des informations habituelles sur le service de transport à la demande, le site Internet de la Communauté de communes²⁸ donne également quelques informations sur les autres modes de transports (numéros de téléphone du Conseil Général et de l'exploitant des lignes d'autocars, lien vers le site TER Alsace)
- TIGR dessert la Communautés de communes du **Grand Ried** (9 communes, 8 000 habitants) et permet la jonction avec le réseau de transport urbain de Sélestat. Le site Internet de la Communauté de communes²⁹ donne toutes les informations utiles concernant le transport à la demande : modalités de réservation, fonctionnement, horaires... Un lien permet d'accéder directement au site Internet du réseau de transport urbain de Sélestat. Un numéro azur est mis en place pour la réservation (0810 401 232).

²² Seules les gares de Sélestat et de Saint-Blaise-La-Roche-Poutay sont concernées

²³ www.pspmonpays.org rubrique > Découvrir, vivre et investir au Pays > Les transports

²⁴ Agence commerciale, 73 Grand'Rue, 67700 Saverne – Tél : 03 88 02 02 02

²⁵ www.cc-paysdesainteodile.fr rubrique > Vie sociale > Les transports et la mobilité > Com'Taxi

²⁶ www.pays-de-barr.com rubrique > Vie locale > Transports

²⁷ www.cc-marckolsheim.fr rubrique > Services à la population > Taxi à la carte

²⁸ www.cc-canton-de-ville.fr rubrique > Transports > Taxi'Val

²⁹ www.cc-grand-ried.fr rubrique > Le TIGR transport interco

- Inter Taxi dessert la Communauté de communes de **Benfeld et Environs** (11 communes). Le site Internet de la communauté de communes³⁰ donne toutes les informations nécessaires au voyage. Un numéro vert est mis en place pour la réservation (0800 000 352).
- Taxi pour tous couvre la Communauté de communes du **Pays de Niederbronn** (13 communes). L'information est disponible sur le site Internet de la Communauté de communes³¹, mais elle est difficilement accessible. L'exploitant a mis en place un numéro vert pour la réservation (0800 615 766).
- Trans'Canton dessert la Communauté de communes du **Canton de Rosheim** (9 communes, 16 000 habitants). Le site Internet de la communauté de communes³² donne toutes les informations nécessaires au voyage. Un numéro azur est mis en place pour la réservation (0810 603 376).

•

Le Département a élaboré courant 2007 un Schéma directeur des transports et des déplacements portant sur les transports interurbains et les transports de proximité tels que le transport à la demande, mais également sur les pratiques connexes de déplacement comme le covoiturage. Parmi les objectifs visés, on peut citer la volonté de faciliter le report modal, de rendre l'offre plus attractive et de faciliter l'accès aux clients, de favoriser l'intermodalité... L'information aux voyageurs figure en bonne place dans les orientations fixées par le Schéma directeur puisqu'il est prévu :

- De mettre en place fin 2009 une centrale de mobilité pour toutes les offres de service départementales avec un numéro de téléphone unique informant sur les transports départementaux et leurs correspondances (TER, réseaux urbains, offres complémentaires comme l'autopartage...) et permettant les réservations pour les services de transport fonctionnant à la demande
- D'améliorer l'information aux voyageurs (publication de guides horaires par bassin de desserte, amélioration de la cartographie, refonte du site Internet du département...)
- D'expérimenter l'information voyageur dynamique aux arrêts sur les lignes principales. Il est notamment prévu de développer un SAEIV sur toutes les lignes circulant dans le bassin de Strasbourg, à partir de 2009.

•

Enfin, il est également prévu d'équiper plusieurs pôles d'échanges (gare SNCF et gare routière de Strasbourg, gare de Saverne...) de systèmes d'information en temps réel sur les prochains départs (temps d'attente, quai de départ...) pour les lignes disposant d'un SAEIV. D'autres pôles d'échanges pourraient être aménagés dans les années à venir (Sélestat et Haguenau notamment).

4.2.2 Le département du Haut-Rhin

Le réseau d'autocars du Haut-Rhin compte une cinquantaine de lignes régulières et trois navettes scolaires. Le site Internet du département³³ donne le plan du réseau, les horaires de chacune des lignes ainsi que les tarifs. Des renseignements complémentaires peuvent être obtenus auprès des exploitants (leurs coordonnées sont inscrites sur les fiches horaires éditées par le département). Par ailleurs, certains exploitants diffusent les informations sur les lignes qu'ils exploitent sur leur site Internet³⁴ (horaires, tarifs...).

³⁰ www.cc-benfeld.fr rubrique > Services publics > Taxi

³¹ www.cc-pays-de-niederbronn.fr rubrique > Actualités

³² www.cc-cantonrosheim.fr rubrique > Services à la population > Transports > Trans'Canton

³³ www.cg68.fr rubrique > A votre service > Horaires des bus

³⁴ Voir notamment les sites www.l-k.fr ou www.kunegel.fr

Le Département envisage de développer une carte interactive du réseau, couplée avec le système d'information géographique départemental InfoGéo68.

En matière d'intermodalité, les titres de transport interurbains permettent de voyager sans surcoût sur le réseau de bus et de tramway de Mulhouse. Il n'existe pas de disposition similaire pour les autres réseaux de transports urbains. Les abonnements AlsaPlus Job et AlsaPlus Campus combinent l'abonnement TER avec un abonnement aux lignes d'autocars desservant une dizaine de gares TER³⁵.

Il existe plusieurs services de transport à la demande organisés par les Communautés de communes par délégation du Département. Parmi ces services, on peut citer :

- Transval, qui couvre la communauté de communes du **Val d'Argent** (4 communes dont Sainte-Marie-aux-Mines, 11 000 habitants au total). On peut télécharger la plaquette de présentation du service (principe et horaires de fonctionnement, tarifs, réservations) sur le site Internet de la communauté de communes³⁶.
- Transport Essor du Rhin intercommunal (TERi), qui couvre la communauté de communes **Essor du Rhin** (8 communes, 8 000 habitants). On peut consulter une plaquette de présentation du service sur le site Internet de la Communauté de communes³⁷. Un numéro azur³⁸ est mis à disposition pour les réservations.
- La communauté de communes du **Pays de Ribeauvillé** (16 communes, habitants) a mis en place un service de navettes complémentaire de la desserte par les lignes régulières du réseau départemental d'autocars. Le site Internet de la communauté de communes³⁹ fournit les tarifs et les horaires des navettes. Un lien permet de consulter les tarifs et les horaires des lignes régulières sur le site du département.
- ComCombus, qui dessert la communauté de communes de la **Région de Guebwiller** (communes, habitants). Le transport à la demande fonctionne d'arrêt à arrêt, et il est nécessaire de s'inscrire (5€) pour pouvoir accéder au service. Le site Internet de la communauté de communes⁴⁰ donne le principe de fonctionnement, les horaires, et les tarifs. Un numéro vert⁴¹ est mis en place pour les renseignements et les réservations.
- Sivom'Mobile, qui couvre le territoire du Sivom du **Pays de Brisach Plaine du Rhin** (22 communes, 23 000 habitants) depuis juin 2007. On peut télécharger la plaquette de présentation du service sur le site Internet du Sivom⁴². Un numéro azur⁴³ est mis en place pour les renseignements et les réservations.
- La communauté de communes de la **Porte du Sundgau** (13 communes, 8 000 habitants) a mis en place en mai 2008 un service de transport à la demande fonctionnant d'arrêt à arrêt. Le site Internet de la communauté de communes⁴⁴

³⁵ Concerne les gares d'Altkirch, Colmar, Mulhouse, Saint-Louis, Saint-Amarin, Bollwiller, Cernay, Munster, Sierentz, Thann et Metzeral.

³⁶ www.valdargent.com/ccva rubrique > Services aux habitants > Transval

³⁷ www.cc-essordurhin.fr rubrique > Vie pratique > Transport à la demande

³⁸ 0820 000 445

³⁹ www.cc-ribeauvillage.fr rubrique > Vivre au pays de Ribeauvillé > Transports

⁴⁰ www.cc-guebwiller.fr rubrique > Transport

⁴¹ 0800 530 060

⁴² www.paysdebrisach.fr rubrique > Les compétences > Développement local

⁴³ 0820 000 445

⁴⁴ www.portedusundgau.fr rubrique > Vie Locale > Services à la population > Transport

donne le principe de fonctionnement, les horaires et les tarifs. Il est possible de télécharger la plaquette de présentation du service. Un numéro azur⁴⁵ est mis en place pour les réservations.

- Enfin, la Communauté de communes de **Cernay et Environs** (4 communes, 15 000 habitants) a mis en place en septembre 2008 un service de transport à la demande par délégation du Département. La Communauté de communes proposait jusqu'alors un service gratuit de navettes deux demi-journées par semaine. Le nouveau service de transport à la demande Boug'enbus fonctionne suivant le principe de lignes virtuelles (itinéraires, points d'arrêts et horaires prédéfinis). L'information est disponible sur le site Internet de la ville de Cernay⁴⁶. On peut télécharger la plaquette de présentation du service, qui présente les lignes, les horaires, les tarifs, les coordonnées des points d'information et d'achat des titres de transport...). Enfin, un numéro vert⁴⁷ est mis en place pour la réservation des courses.

Il existe d'autres types de services de transport, généralement gratuits, qui ne sont pas organisés par délégation du Département :

- La communauté de communes de la **Vallée Noble** (4 communes, 15 000 habitants) propose un service gratuit de navettes deux demi-journées par semaine. Les horaires des navettes sont consultables sur le site Internet de la communauté de communes⁴⁸.
- La Communauté de communes du **Canton de Hirsingue** met à la disposition des personnes de plus de 70 ans un service de taxi. Le site Internet de la communauté de communes⁴⁹ précise le principe de fonctionnement, les horaires et les tarifs. L'information est également disponible au secrétariat de la communauté de communes ou auprès de l'exploitant taxi.

4.3 Transports collectifs urbains

4.3.1 Strasbourg (67)

L'autorité organisatrice des transports est la communauté urbaine de Strasbourg (28 communes, 458 000 habitants). Le réseau de transports compte 5 lignes de tramway, 30 lignes de bus, 4 navettes et une navette aéroport. Il est exploité par la Compagnie des transports strasbourgeois (CTS). Il existe également un service spécialisé de transport de personnes à mobilité réduite, exploité par le GIHP Alsace.

Le site Internet www.cts-strasbourg.fr donne une information complète sur le réseau : plan, horaires, titres de transports, tarifs, dépositaires, information en temps réel sur les déviations et les perturbations, calculateur d'itinéraire d'adresse à adresse incluant les temps de marche nécessaires pour accéder aux arrêts... Cette information couvre l'ensemble du réseau urbain ainsi que 11 lignes départementales desservant l'agglomération strasbourgeoise exploitées par la CTS.

⁴⁵ 0810 250 450

⁴⁶ www.ville-cernay.fr rubrique > Boug'enbus

⁴⁷ 0800 003 009 du lundi au samedi de 8h à 12h et de 14h à 16h45

⁴⁸ www.vallee-noble.net rubrique > Vie quotidienne > Navette intercommunale

⁴⁹ www.cc-canton-hirsingue.com rubrique > A votre service > Les aînés > Le taxi des aînés

L'information est également disponible dans des deux agences commerciales⁵⁰ ou par téléphone auprès de Allô CTS⁵¹. Il est possible de recevoir automatiquement des informations sur les perturbations en cours en s'abonnant à un flux RSS.

Depuis mars 2009, un nouveau service permet d'être informé par SMS⁵² de l'horaire de passage des prochains bus à l'arrêt de son choix. Ce service est en phase de test sur 2 lignes de bus et devrait être généralisé à l'ensemble du réseau dans le courant de l'année 2009. Il sera également proposé sur le site Internet de la CTS à partir de mai 2009.

Tous les arrêts de tramway et certains arrêts de bus sont équipés de dispositifs indiquant les temps d'attente. Aux arrêts de tramway, des informations peuvent être diffusées par haut-parleur en cas de perturbations.

L'information concernant le service réservé aux personnes à mobilité réduite est diffusée sur le site www.gihp-alsace.org (principe et horaires de fonctionnement, tarifs, réservations) ou par téléphone auprès du GIHP⁵³.

4.3.2 Haguenau (67)

L'autorité organisatrice des transports est le syndicat des transports de Haguenau et Schweighouse-sur-Moder, qui regroupe ces deux communes. Mis en service en août 2006, le réseau Ritmo compte trois lignes régulières et deux lignes à la demande. Il est exploité par CarPostal France.

Le site Internet www.ritmo.fr permet de consulter le plan du réseau, les horaires, les titres de transports et les tarifs. Il présente également le fonctionnement des services à la demande. On peut retrouver toutes ces informations et réserver son transport à la demande à l'agence commerciale Ritmo⁵⁴ ou par téléphone (un numéro vert est mis en place).

4.3.3 Obernai (67)

La ville d'Obernai est autorité organisatrice des transport. Le réseau Pass'O a été mis en service en août 2005, il compte une seule ligne de bus. Il est exploité par CarPostal France.

Le site Internet www.passo.fr fournit le plan du réseau, les horaires, les titres de transports et les tarifs. Les arrêts non desservis et les déviations en cours suite à des travaux sont également signalés dans la rubrique « actualités » du site. L'information est également disponible auprès de l'agence commerciale Pass'O⁵⁵ ou par téléphone (un numéro vert est mis en place).

⁵⁰ Boutique Homme de Fer (tramway Homme-de-Fer), 56 rue du Jeu des Enfants, 67000 Strasbourg ; Boutique Gare (tramway Gare-Centrale), Galerie de la grande verrière (niveau -2), gare de Strasbourg, 67000 Strasbourg

⁵¹ 03 88 77 70 70, lundi au vendredi de 7h30 à 19h, samedi de 8h30 à 12h15 et de 13h15 à 17h15

⁵² En envoyant le code correspondant à l'arrêt et à la direction de son choix par SMS au 411 99. Il n'est pas nécessaire de s'abonner, ce service est facturé 0,05 euro par envoi (hors coût du SMS selon l'opérateur)

⁵³ 03 88 43 11 11, lundi au vendredi de 7h30 à 17h30

⁵⁴ Agence Ritmo (arrêt Gare), 1bis place Désiré Brumbt, 67500 Haguenau – Tél : 0800 044 046

⁵⁵ Pass'O (arrêt Fines Herbes), 11 place des Fines Herbes, 67210 Obernai – Tél : 0800 500 552

4.3.4 Sélestat (67)

L'autorité organisatrice des transports est la Communauté de communes de Sélestat. Le réseau TIS est composé de deux lignes régulières et de trois services de transport à la demande qui desservent les communes périphériques.

On peut consulter le plan, les horaires, les tarifs et la liste des dépositaires sur site Internet du réseau www.tis-selestat.com. Le site décrit également le fonctionnement du service de transport à la demande. Ces informations sont également disponibles auprès de l'exploitant⁵⁶. Un numéro vert est mis en place pour les réservations des courses de transport à la demande⁵⁷.

4.3.5 Colmar (68)

Il existe deux autorités organisatrices des transports dans l'agglomération de Colmar : la Communauté d'Agglomération de Colmar (CAC, 9 communes) et le Syndicat Intercommunal des Transports des Environs de Colmar (SITREC, 9 communes). Le SITREC a donné mandat à la CAC pour assurer la gestion du réseau dans sa totalité. Le réseau TRACE couvre donc 18 communes. Il compte 14 lignes régulières, une ligne à la demande et un service de transport de personnes à mobilité réduites.

Le site Internet www.trace-colmar.fr est assez complet. On peut consulter un plan interactif du réseau, les horaires, la gamme tarifaire, les dépositaires... Le principe de fonctionnement des services à la demande est explicité. Le service « Info trafic » informe de tous les changements occasionnels et des déviations en cours sur le réseau.

L'information est aussi disponible à l'agence commerciale TRACE⁵⁸. Deux numéros de téléphone sont mis en place : Allo TRACE pour les renseignements généraux, Allo TRACE Mobile (numéro vert) pour la réservation du service de transport de personnes à mobilité réduite et de la ligne à la demande. Enfin, un guide horaire est édité périodiquement (plan du réseau, horaires, correspondances SNCF, tarifs...).

Environ 80 arrêts sont équipés de bornes d'informations en temps réel (bornes vidéo ou écrans à cristaux liquides) qui indiquent les temps d'attente du prochain bus.

4.3.6 Mulhouse (68)

L'autorité organisatrice est le Syndicat intercommunal des transports de l'agglomération Mulhousienne (Sitram – 24 communes, 236 000 habitants). Le réseau Soléa compte deux lignes de tramway et une vingtaine de ligne de bus. Il existe également un service de transport à la demande spécialisé destiné aux personnes à mobilité réduite, Domibus (l'accès à ce service étant soumis à l'acceptation d'un dossier d'admission par une commission spécifique).

⁵⁶ TIS (arrêt Rue-de-Hilsenheim), route de Hilsenheim, 67600 Muttersholtz – Tél : 03 88 57 70 70

⁵⁷ 0800 100 948

⁵⁸ Agence commerciale TRACE (arrêt Unterlinden), Espace du Rempart 68000 Colmar – Tél : Allo TRACE 03 89 20 80 80 ; Allo TRACE mobile 0800 251 251

Le site Internet www.solea.info présente une information très complète sur le réseau urbain : plans du réseau, horaires, titres de transport et tarifs, points de vente, informations sur les déviations et les perturbations, calculateur d'itinéraire d'adresse à adresse, plan interactif permettant de calculer son itinéraire... Toutes ces informations sont également disponibles dans les deux agences commerciales⁵⁹ ou par téléphone⁶⁰.

Tous les arrêts de tram et certains arrêts de bus sont équipés de dispositifs annonçant les temps d'attente en temps réel.

L'information concernant Domibus est disponible sur le site Internet du Sitram⁶¹, où l'on peut télécharger une plaquette de présentation du service, ou auprès de l'exploitant du service⁶².

4.3.7 Saint-Louis (68)

L'autorité organisatrice des transports est la Communauté de communes des trois frontières (10 communes, 47 000 habitants). Le réseau Distribus compte 6 lignes régulières (dont 2 lignes transfrontalières desservant l'agglomération de Bâle), 2 lignes de transport à la demande, un service de transport à la demande pour personnes à mobilité réduite et une navette reliant la gare de Saint-Louis à l'aéroport de Bâle-Mulhouse-Fribourg.

Le site Internet www.distribus.com, propose une information assez complète sur le réseau : plans, horaires, titres de transport et tarifs, coordonnées des dépositaires, calculateur d'itinéraire d'arrêt à arrêt, information sur les déviations en cours... L'information est également disponible à l'agence commerciale du réseau⁶³.

A noter que la Basler Verkehrs Betriebe (BVB), la compagnie exploitant le réseau de transport urbain dans l'agglomération de Bâle, propose sur son site Internet⁶⁴ un calculateur d'itinéraire qui intègre le réseau de Saint-Louis. Par ailleurs, il existe des titres de transport intermodaux (tickets et abonnements) qui permettent de voyager à la fois sur le réseau Distribus, sur les réseaux de bus, tram ou train des communautés tarifaires du Nord-Ouest de la Suisse (Tarifverbund Nordwestschweiz) et de Lorrach en Allemagne (Verkehrsverbund Lörrach) ainsi que sur la ligne SNCF Bâle/Saint-Louis/Mulhouse.

4.3.8 Sainte-Marie-aux-Mines (68)

La ville de Sainte-Marie-aux-Mines (6 000 habitants) est autorité organisatrice des transports urbains sur le territoire communal. L'information sur le réseau (horaires, tarifs) n'est disponible qu'aux arrêts ou auprès des services techniques de la ville⁶⁵. On ne trouve aucune information sur Internet.

⁵⁹ Agence commerciale Porte-Jeune (tramway Porte-Jeune), Porte Jeune, 68100 Mulhouse
Agence commerciale Gare (tramway Gare-Centrale), Gare de Mulhouse-Ville, 68100 Mulhouse

⁶⁰ Allô Soléa 03 89 66 77 77

⁶¹ www.sitram.net rubrique > Le réseau aujourd'hui > Domibus

⁶² GIHP Transports Adaptés Mulhousiens (arrêt Lavoisier), 41b allée Glück, 68200 Mulhouse –
Tél : 03 89 42 98 28

⁶³ Distribus (arrêt Médiathèque), 14 rue du Ballon, 68300 Saint-Louis – Tél : 03 89 69 73 65

⁶⁴ www.bvb.ch rubrique > Fahrplan > Online fahrplan (site en Allemand)

⁶⁵ Services techniques, 50 rue Jean-Jaurès, 68160 Sainte-Marie-aux-Mines – Tél : 03 89 58 70 37

4.3.9 Sarreguemines (57)

La communauté d'agglomération de Sarreguemines Confluences est l'autorité organisatrice des transports urbains. Une des 25 communes de la communauté d'agglomération est située dans le Bas-Rhin, les autres étant en Moselle.

Le guide du réseau, très complet, regroupe les horaires, plans et tarifs du réseau urbain, des lignes du réseau 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 ces informations sur le site Internet de la communauté d'agglomération⁶⁶, 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 ces informations sont disponibles auprès du service transports de la communauté d'agglomération⁶⁷, qui assure également la vente des titres.

4.4 Autres services de transports

4.4.1 Aéroports

Il existe deux aéroports internationaux en région Alsace. Le site Internet de l'aéroport de Strasbourg-Entzheim⁶⁸ donne les horaires des vols (suivi des arrivées et des départs en temps réel) et détaille les conditions d'accès à l'aéroport en bus depuis Strasbourg (plans, horaires des navettes, tarifs), en train (horaires des TER desservant la gare d'Entzheim) et en voiture.

Le site Internet de l'euro-airport de Bâle-Mulhouse-Fribourg⁶⁹ donne des informations similaires (horaires des bus et navettes desservant l'aéroport et/ou coordonnées des exploitants : téléphone, site Internet...). L'aéroport n'étant pas desservi directement par le train, le site Internet indique comment rejoindre les gares de Saint-Louis, Mulhouse, Bâle et Fribourg.

4.4.2 Covoiturage

Plusieurs communautés de communes ont développé des services de covoiturage et mis en ligne des sites Internet spécifiques ou non. Ces sites permettent de rechercher des trajets ayant pour origine ou destination la communauté de communes concernée, le département ou la région. Il est nécessaire de s'inscrire (gratuitement) pour pouvoir proposer de nouveaux trajets. Parmi ces sites, on peut citer :

- www.covoiturage.ccpo.fr pour la Communauté de communes du Pays de Sainte-Odile (Bas-Rhin, 6 communes, 18 000 habitants)
- www.covoiturage.cc-vallee-sauer.fr pour la Communauté de communes de la vallée de la Sauer et de Pechelbronn (Haut-Rhin, 19 communes, 13 000 habitants)
- www.covoiturage.pays-thur-doller.fr pour le pays de Thur Doller (Haut-Rhin, 49 communes, 63 000 habitants)

⁶⁶ www.agglo-sarreguemines.fr rubrique > Transports

⁶⁷ Hôtel de la communauté (arrêt Foch-Leclerc), 99 rue du Maréchal-Foch, 57200 Sarreguemines – Tél : 03 87 28 48 89

⁶⁸ www.strasbourg.aeroport.fr

⁶⁹ www.euroairport.com

- www.covoiturage-ccvk.fr pour la Communauté de communes de la Vallée de Kaysersberg (Haut-Rhin, 10 communes, 17 500 habitants)
- <http://covoiturage.psppmonpays.org> pour le Pays de Saverne Plaine et Plateau (Bas-Rhin, 119 communes, 84 000 habitants)

4.4.3 Autopartage

La société coopérative d'intérêt collectif Auto'trement développe et gère depuis 2001 un service d'autopartage à Strasbourg et en Alsace. Le service couvre les agglomérations de Strasbourg (22 stations), Colmar (2 stations), Mulhouse (2 stations), Saverne (1 station) et Sélestat (1 station). Il est nécessaire de devenir adhérent pour pouvoir accéder au service (droit d'entrée et dépôt de garantie).

Le site Internet www.autotrement.com donne toutes les informations concernant ce service : localisation des stations, principe de fonctionnement, types de véhicules, tarifs, possibilité de réservation de véhicule en ligne... Il est également possible de s'informer au bureau d'Auto'trement à Strasbourg⁷⁰ ou auprès de l'association de location de vélos Locacycles à Mulhouse⁷¹.

En matière d'intermodalité, plusieurs stations d'autopartage sont implantées dans des parkings-relais tramway à Strasbourg. Il existe une formule d'abonnement combiné autopartage+transports urbains.

4.4.4 Vélo en libre service

La ville de Mulhouse a mis en place en 2007 un service de vélo en libre service appelé VéloCité. On compte 35 stations et 200 vélos. Le site Internet www.velocite.mulhouse.fr donne toutes les informations utiles : emplacement des stations, principe de fonctionnement, tarifs, possibilité d'abonnement en ligne...

4.4.5 Dessertes touristiques

Il existe plusieurs services de navettes touristiques :

- La Communauté de Communes de la Région de Guebwiller met en place une navette à destination de la station de ski du Markstein-Grand Ballon, pendant la période d'ouverture des pistes (en semaine lors des vacances scolaires et tous les dimanches). On peut consulter les horaires et les tarifs sur le site Internet de la communauté de communes⁷².
- Le parc Naturel Régional des Ballons des Vosges met en place un service de navettes permettant de circuler sur la grande crête des Vosges les dimanches et jours fériés en été. Le site Internet www.navettedescretes.com fournit le plan, les horaires et les tarifs du service. L'information est également disponible à la maison du parc naturel⁷³.

⁷⁰ Auto'trement (tram Homme-de-Fer), 24 rue du Vieux Marché aux Vins, 67000 Strasbourg – Tél : 03 88 23 73 47

⁷¹ Locacycles (tram Gare-Centrale), 10 avenue du Général Leclerc, 68100 Mulhouse – Tél : 03 89 45 25 98

⁷² www.cc-guebwiller.fr rubrique > Transports > Navette du Markstein

⁷³ Maison du parc, 1 cour de l'abbaye, 68140 Munster – Tél : 03 89 77 90 34

5. Bilan et perspectives

5.1 Évolutions 2004-2009

En matière d'information routière, la principale évolution au cours de la période 2004-2009 est la concrétisation du projet Gutenberg pour la gestion du trafic routier en temps réel sur les autoroutes et voies rapides de l'agglomération de Strasbourg.

En ce qui concerne les transports collectifs, la période 2004-2009 est marquée par le développement de l'information sur Internet. Cela concerne à la fois le nombre de services d'information (apparition de nouveaux sites) que la qualité de l'information fournie (information de plus en plus complète et personnalisée, en temps réel).

- En 2004, trois réseaux de transports urbains ne diffusaient aucune information sur Internet (Sélestat, Saint-Louis et Sainte-Marie-aux-Mines). En 2009, tous les réseaux urbains disposent d'un site Internet, à l'exception du plus petit d'entre eux, Sainte-Marie-aux-Mines. Les réseaux de Haguenau et Obernai, qui ont été créés entre 2004 et 2009, ont diffusé de l'information sur Internet dès leur création. La quasi-totalité des services de transport à la demande organisés par les communes ou communautés de communes par délégation des Départements disposent également d'une page Internet. Cela ne concernait qu'une petite minorité d'entre eux en 2004.
- Concernant la qualité de l'information, tous les sites Internet donnent au minimum un plan (interactif ou non), les titres de transports, les tarifs, les horaires... L'information en temps réel progresse sensiblement, même si elle ne concerne en général que les événements prévisibles (déviations de lignes...). Sur Internet, seule la SNCF et les aéroports diffusent une information en temps réel sur les arrivées et les départs. Les fonctionnalités de calcul d'itinéraire personnalisé ont fait leur apparition sur les sites des réseaux urbains (d'adresse à adresse à Strasbourg et Mulhouse, d'arrêt à arrêt à Saint-Louis) et TER (de commune à commune).
- L'information sur Internet concernant l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite reste peu développée. La SNCF donne l'information via un site spécifique, www.accessibilite.sncf.com. On trouve des renseignements sur les sites Internet des principaux réseaux urbains (Strasbourg, Mulhouse) ainsi que sur les sites des services spécifiques. En revanche, il y a peu voire pas d'informations à ce sujet sur les sites des « petits » réseaux urbains (Colmar, Haguenau, Obernai, Saint-Louis, Sélestat...) ou des réseaux départementaux. A l'exception du site TER Alsace, aucun site Internet ne dispose d'un label AccessiWeb qui garantisse l'accessibilité de l'information en elle-même. Ces points devraient toutefois être rapidement améliorés dans le cadre de l'élaboration des schémas directeurs d'accessibilité imposés par la loi de février 2005.
- Le développement des services d'informations concernant les TER par téléphone (ContactTER Alsace), par SMS (TER Flash Trafic) et par Internet (Widget Mes Horaires TER).

5.2 Perspectives

La principale évolution attendue dans les prochaines années en matière d'information aux voyageurs sera la mise en place du Système d'Information Multimodale (SIM) commun à l'ensemble des autorités organisatrices de transports de la Région. Ce système devrait être opérationnel début 2010. Il permettra de calculer son itinéraire en transports collectifs de porte à porte. L'objectif du SIM n'est pas de fournir de l'information sur les déplacements routiers : les trajets en voiture ne seront pris en compte que pour le rabattement vers un point d'arrêt de transport collectif, où dans les cas où il n'existe aucune offre de transport collectif sur le trajet demandé. Dans un premier temps, le SIM ne diffusera que des informations statiques, mais son évolution pour la prise en compte de l'information en temps réel est prévue.

Le conseil général du Bas-Rhin souhaite également renforcer l'information aux voyageurs. Dès le second semestre 2009, une centrale de mobilité regroupant l'ensemble de l'offre départementale avec un numéro de téléphone unique informant sur les transports départementaux et leurs correspondances (TER, réseaux urbains, offres complémentaires comme l'autopartage...) et permettant les réservations pour le transport à la demande.

6. 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'usager ?

- ☐ 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 et type d'information _____
- ☐ Internet – Type d'information _____
- ☐ Téléphone portable – Type d'information _____
- ☐ Autres – Support et 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

- | | |
|---|--|
| ☐ Commune | ☐ SIVU ou SIVOM |
| ☐ Communauté de communes | ☐ Département |
| ☐ Communauté d'agglomération | ☐ Région |
| ☐ Communauté urbaine | ☐ 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 ?

- | | |
|---|---|
| ☐ Description du réseau | ☐ Calcul d'itinéraires |
| ☐ Tarifs | ☐ Modifications des itinéraires des lignes |
| ☐ Horaires | ☐ Information sur les travaux |
| ☐ Perturbations (temps réel) | ☐ Accessibilité aux PMR |
| ☐ Temps d'attente (temps réel) | ☐ Réservations possibles |
| ☐ Temps de trajet (temps réel) | ☐ Touristiques (langues étrangères) |
| ☐ 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 et 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 et 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 _____
- ☐ Sur le stationnement – Type d'information _____
- ☐ Sur les autres modes de transports collectifs – Type d'information _____
- ☐ Sur les transports scolaires – Type d'information _____
- ☐ Sur les correspondances – Type d'information _____
- ☐ Autres – Type d'information _____

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

- | | | | |
|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------|
| A l'autorité organisatrice ? | ☐ Oui | ☐ Non | Pourquoi ? _____ |
| Aux exploitants ? | ☐ Oui | ☐ Non | Pourquoi ? _____ |
| Aux usagers ? | ☐ Oui | ☐ 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'utilisateur peut-il acheter son titre de transport ?

- | | |
|--|--|
| ☐ Boutiques et/ou guichets | ☐ Par téléphone portable |
| ☐ Dépositaires | ☐ Par Internet |
| ☐ Bornes de ventes aux arrêts | ☐ Autres – Préciser _____ |
| ☐ 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 ? 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
Conseil général du Bas-Rhin	Francis ANTHONY	Responsable de l'Unité de Gestion du Trafic	17 rue Zielbaum 67037 Strasbourg Cedex 2	+33 (0)3 69 06 72 01 francis.anthony@cg67.fr
Conseil général du Haut-Rhin	Olivier MICHAUD		100 Avenue d'Alsace 68006 Colmar	+33 (0)3 89 20 10 21
DIR Est	Bertrand HECHT	Chef de salle	CISGT Gutenberg 17a rue Zielbaum 67037 Strasbourg Cedex 2	+33 (0)3 88 56 61 08 bertrand.hecht@developpement-durable.gouv.fr
DIR Est	Roland GOERG	Responsable du CISGT	CISGT Gutenberg 17a rue Zielbaum 67037 Strasbourg Cedex 2	+33 (0)3 88 56 61 01 roland.georg@developpement-durable.gouv.fr
SANEF	Daniel AÏLI		87 rue du Général Metman 57070 Metz	+33 (0)3 87 39 41 00 daniel.aili@sanef.com
DDE 67	Guillaume SCHNITZLER	Service des Politiques de l'Etat	2 route d'Oberhausbergen 67200 Strasbourg	+33 (0)3 88 13 06 64 guillaume.schnitzler@developpement-durable.gouv.fr
DDE 68	Patrick VUILLEMENOT	Chef de cellule sécurité routière et gestion de crise	Cité Administrative Bâtiment Tour 68026 Colmar Cedex	+33 (0)3 89 24 81 37 patrick.vuillemenot@developpement-durable.gouv.fr
Ville de Strasbourg	Yves LAUGEL	Responsable du SIRAC	1 Place de l'Etoile 671000 Strasbourg	+33(0)3 88 60 90 52 yves.laugel@cus-strasbourg.net

Information dans le domaine des transports publics

Organisme	Personne contactée	Service/ Fonctions	Adresse	Coordonnées
Région Alsace	Daniel SCHNITZLER	Chargé de mission SIM	1 place du Wacken BP 91006 67070 Strasbourg Cedex	+33 (0)3 88 15 66 99 daniel.schnitzler@region-alsace.eu
Conseil Général du Haut-Rhin	Philippe DUFOUR	Responsable du service transports scolaires	100 avenue d'Alsace BP 20 351 68006 Colmar Cedex	+33 (0)3 89 30 69 71 dufour@cg68.fr
Conseil Général du Bas-Rhin	Franck SIEGRIST	Responsable du service déplacements et grands équipements	Place du quartier blanc 67964 Strasbourg Cedex 9	+33 (0)3 88 76 67 67 franck.siegrist@cg67.fr
Ville de Sainte-Marie- aux-Mines	Brigitte MARTINAGE	Services techniques	114 rue de Lattre de Tassigny BP8 68160 Sainte-Marie-aux-Mines	+33 (0)3 89 58 33 60 gerard.creuzot@wanadoo.fr
Auto'trement	Jean-Baptiste SCHMIDER	Directeur général	24 rue du Vieux Marché aux Vins 67000 Strasbourg	+33 (0)3 88 23 73 47 jbschmider@autotrement.com
Communauté d'Agglomération de Mulhouse Sud Alsace	François BERGER	Directeur du service deux roues et itinéraires piétons	2 rue Pierre et Marie Curie BP 10020 68948 Mulhouse Cedex 9	+33 (0)3 89 32 69 85 francois.berger@agglo-mulhouse.fr

© ministère de l'Écologie, de l'Énergie, du Développement durable et de l'Aménagement du territoire
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.

Dépôt légal: 2^e trimestre 2009

ISSN: 1263-2570

ISRN: Certu/RE -- 09-13 -- FR

Certu

9, rue Juliette-Récamier

69456 Lyon cedex 06

T (+33) (0) 4 72 74 59 59

Internet <http://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

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 chargé de l'Écologie, de l'Énergie,
du Développement durable et de l'Aménagement du territoire,
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.*