



HAL
open science

Information multimodale en Haute-Normandie : état des lieux, mise à jour mars 2009

Koumba Hamady, Mathieu Rabaud

► To cite this version:

Koumba Hamady, Mathieu Rabaud. Information multimodale en Haute-Normandie : état des lieux, mise à jour mars 2009. [Rapport de recherche] Centre d'études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques (CERTU). 2009, 30 p., cartes. hal-02150464

HAL Id: hal-02150464

<https://hal-lara.archives-ouvertes.fr/hal-02150464v1>

Submitted on 7 Jun 2019

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Information multimodale en Haute-Normandie

État des lieux

Mise à jour

Mars 2009



Information multimodale en Haute-Normandie

État des lieux

Mise à jour

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

N° Production 22201

N°Produit 10

Organisme commanditaire : CERTU – SYS – TTS centre d'Études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques (Certu) Financé par la DRAST sur le chapitre 91-16/30		
Titre : Information multimodale en Haute-Normandie		
Sous titre : État des lieux / Mise à jour / Mars 2009	Date d'achèvement : Mars 2009	Langue : Français
Organisme auteur : CETE Normandie Centre	Rédacteurs ou coordonnateurs : Hamady Koumba (CETE Normandie Centre) Mathieu RABAUD (CETE Normandie Centre)	Relecteur assurance qualité : Yannick Denis (Certu)
<p>Résumé</p> <p>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 Haute-Normandie. Il s'agit d'une mise à jour par rapport au premier document paru en 2004.</p> <p>Cette étude a plusieurs objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> • donner une image à l'instant « t » des services et systèmes existants en région ; • mieux connaître les acteurs et leurs attentes ; • contribuer à favoriser les échanges d'information sur les thèmes de la PREDIM. <p>L'objectif n'est pas de réaliser un état des lieux exhaustif, qui deviendrait obsolète assez rapidement, mais plutôt de diffuser dans un délai raisonnable de trois à quatre mois un document qui puisse éventuellement être complété et corrigé dans un deuxième temps, le cas échéant en utilisant les outils que la PREDIM essaie de développer, comme le site www.predim.org ou 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.</p> <p>Depuis 5 ans, tous les réseaux de transports urbains ont fait évoluer leurs pratiques en matière d'information aux voyageurs. La majorité d'entre eux dispose désormais d'un site Internet présentant au minimum les plans du réseau, les horaires et les tarifs. De nouveaux services et supports de diffusion de l'information sont éventuellement développés (stations équipés, diffusion de SMS sur téléphones portables). L'adoption du PDR et de la charte pour le développement de l'intermodalité des transports publics en Haute-Normandie marquent une volonté forte de la Région et des autres AOT pour développer l'intermodalité des réseaux et l'information multimodale. Courant 2008, la Région a lancé une étude pour la mise en place d'une centrale de mobilité qui devrait aboutir fin 2009-2010. La Région a pour objectif d'ici 2012, de rendre les réseaux interopérables: « à l'aide d'une seule et même carte à puces sans contact un voyageur doit pouvoir emprunter (achat et validation) tout réseau de transport en commun en Haute-Normandie ».</p>		
Ouvrages sur le même thème : Information multimodale en Alsace, Rhône-Alpes, Île-de-France...		
Mots clés : information multimodale, information voyageurs, transport collectif, système d'information, information routière	Diffusion : Certu – DD - PST	Web : oui <input checked="" type="checkbox"/> non <input type="checkbox"/>
Nombre de pages : 30	Tirage : Non	Confidentialité : Accès libre
		Bibliographie : Non

Sommaire

1. Contexte.....	6
1.2 Rôle stratégique de l'information multimodale.....	7
1.3 Objectifs de l'étude.....	8
2. La Région en quelques chiffres.....	9
2.1 Les infrastructures routières.....	9
2.2 Les transports collectifs.....	9
3. L'information routière en Haute-Normandie.....	11
3.1 Les sociétés concessionnaires d'autoroutes.....	11
3.2 Les services du MEEDDAT.....	12
3.3 Les départements.....	13
3.4 Les villes.....	14
4. L'information dans le domaine des transports publics en Haute-Normandie.....	15
4.1 La Région.....	15
4.2 Les départements.....	15
4.3 Les agglomérations.....	16
4.4 Autres services.....	20
5. Bilan et perspectives.....	21
6. Annexes.....	22
Annexe 1 Grandes infrastructures de transport actuelles et futures en Haute-Normandie	23
Annexe 2 Le réseau de Transport Haut-Normand.....	24
Annexe 3 Le questionnaire.....	25

1. Contexte

1.1 L'information multimodale et la PREDIM

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

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

Ainsi, la fonction essentielle d'un système d'information multimodale est de fournir à l'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 trajets selon le mode utilisé, les ruptures de charge éventuelles, et si possible, à orienter le comportement des usagers au bénéfice d'une utilisation optimale des infrastructures et d'une priorité aux transports alternatifs à la VP. 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, transport à la demande...) et interurbains (train, autocar, avion...), modes doux...
- Elle concerne une grande diversité d'acteurs, allant de l'utilisateur (occasionnel, professionnel, touriste, personne à mobilité réduite...) aux fournisseurs (autorités organisatrices de transport, exploitants de réseaux, prestataires de services...).
- Elle se décline à différentes échelles, du quartier au monde entier.
- Elle peut impliquer l'accès à un vaste ensemble de données : théoriques (description des réseaux, horaires, tarifs, prévisions...) et en temps réel (perturbations, travaux, congestion, accidents, état du trafic...).
- Elle se traduit sous forme de fonctions plus ou moins personnalisées (fourniture des tarifs et des horaires, calcul d'itinéraire optimisé suivant certains critères, conseil et guidage...).
- Elle se décline sur toute une gamme de supports (papier, radio, télévision, web, téléphone, bornes interactives, totems, 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, la Plate-forme de Recherche et d'Expérimentation pour le Développement de l'Information Multimodale (Predim) a été créée fin 2001 afin d'aider les initiatives des autorités organisatrices des transports et de faciliter la mise en place de systèmes et services d'information multimodale. Ainsi la loi de

finances 2006 cite le Portail Annuaire Passim (www.passim.info) comme référence permettant de suivre le déploiement des services d'information multimodale en France.

Le présent document s'inscrit également dans cette logique : mis à jour tous les 2 à 4 ans et mis en cohérence avec Passim, il décrit l'état des lieux dans toutes les régions françaises, en l'occurrence en Haute-Normandie.

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 déplacement sur les territoires.

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

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

L'objectif final est d'optimiser l'usage des infrastructures de transport existantes en particulier en incitant les usagers au report modal vers les transports collectifs. Cela dit, l'information multimodale ne doit pas se limiter à une comparaison opposant VP et TC, qui sont bien souvent complémentaires et ne sont que les modes de transport les plus courants dans une gamme d'offre qui comprend aussi entre autres, le covoiturage, la marche à pied, le vélo, plus ou moins pertinents selon les usagers et suivant les déplacements.

Par ailleurs, les choix ne se limitent pas au seul coût ou temps de parcours (qui restent des informations dont la connaissance et la diffusion peuvent faire largement progresser), et comprennent également l'accessibilité aux PMR, 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 transport 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.

Il existe un fort enjeu à ce que cette information (surtout le niveau théorique) soit actualisée en permanence pour faire connaître aux usagers les modifications (extensions de réseau, élargissement des amplitudes horaires, augmentation de la fréquence, nouveau service spécifique...) qui sont à même d'élargir leurs possibilités et découvrir de nouvelles demandes.

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 des systèmes de diffusion de l'information multimodale dans sa zone d'action. Le présent document est l'état des lieux concernant la Région Haute-Normandie.

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 différents acteurs et de leurs démarches, nous pourrions évaluer leurs attentes et éventuellement les aider dans leurs démarches.

La Région Haute-Normandie a déjà fait l'objet d'un état des lieux en 2004. Ce document présente une mise à jour de la plupart des informations contenues.

1.4 La démarche

Dans ce but, un guide d'entretien a été réalisé afin de connaître les caractéristiques principales des services d'information multimodale existant en Région Haute-Normandie.

Les informations recueillies proviennent d'une enquête écrite (questionnaire en annexe), de quelques 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 en quelques chiffres

La Région Haute-Normandie compte environ 1,78 millions d'habitants et couvre une superficie de 12 317 km², soit une densité de 144.5 hab/km². Elle fait partie des régions françaises les plus densément peuplées. Sa population est une des plus jeunes de France avec 55 % de moins de 39 ans.

La Région regroupe deux départements : la Seine Maritime (1 239 000 habitants) et l'Eure (541 000 habitants). Les principales villes sont Rouen, Le Havre, Dieppe et Évreux.

2.1 Les infrastructures routières

La Région Haute-Normandie dispose d'un réseau autoroutier d'accès et de desserte du territoire régional performant : des axes Est-Ouest (l'A13 Caen-Rouen-Paris, l'A14) et des axes nord-sud (l'A28 Rouen - Le Mans - Tours et l'A29).

Le réseau routier maille de manière relativement forte l'ensemble du territoire. Ce maillage renforcé par la réalisation récente du Pont Flaubert, et amené à se développer ; des projets sont à l'étude, comme le contournement Est de Rouen.

2.2 Les transports collectifs³

La Région Haute-Normandie regroupe un peu moins d'une vingtaine d'autorités organisatrices dont la Région, les deux départements et les autorités organisatrices de transports urbains (AOTU).

La Région et les départements, en associant les autorités organisatrices de transports urbains, ont adopté le 11 décembre 2006 un [Plan de Déplacements Régional \(PDR\)](#)⁴. Les objectifs du PDR sont de planifier le développement des transports collectifs et de répondre aux enjeux de l'intermodalité. Une charte pour le développement de l'intermodalité des transports publics en Haute-Normandie a été signée. A ce titre, la Région assure la coordination avec les autres AOT.

La Haute-Normandie est desservie par le réseau ferroviaire nationale, avec notamment la ligne Le Havre - Paris. On compte cinq gares desservies par le réseau ferroviaire nationale sur la Région : Rouen rive Droite, Le Havre, Evreux, Val de Reuil et Vernon.

A l'échelle régionale (cf annexe 1), le réseau ferroviaire est structuré en une étoile autour de Rouen et plusieurs lignes vers Paris et l'Île-de-France. L'offre TER est seule ou majoritaire sur tous les axes, hors Le Havre – Rouen – Paris et Caen – Evreux – Paris. En complément des trains, le réseau régional est assuré par des lignes routières.

A l'échelle départementale, les départements de l'Eure et la Seine-Maritime sont responsables de l'organisation des bus sur les lignes interurbaines et lignes scolaires, et proposent un service de transport à la demande. A l'exception de quelques lignes performantes et directes (Le Havre –Fécamp, Rouen - Caudebec et Caudebec - Le Havre, Elbeuf – Louviers), les services de transport des départements sont conçus pour répondre à des besoins scolaires. Les parcours des lignes départementales irriguent un territoire large (plusieurs itinéraires différents par ligne) avec comme conséquence des temps de parcours allongés donc peu compétitifs par rapport à la voiture ou à d'autres modes collectifs concurrents (trains ou cars régionaux).

³ Les données de ce chapitre sont issues du diagnostic du Plan de Déplacements Régional (2006)

⁴ Le PDR s'inscrit dans un contexte réglementaire et institutionnel défini par la loi SRU du 13 décembre 2000 complétant et modifiant la Loi d'Orientation des Transports Intérieurs (LOTI) votée le 30 décembre 1982.

Pour finir, à l'échelle des transports urbains, sont répertoriées dans le territoire Haut-Normand, les autorités organisatrices de transports urbains suivants :

- 7 Communautés d'Agglomération (CA) : 4 en Seine Maritime et 3 dans l'Eure. Ces réseaux (CA Dieppe Maritime, CA d'Elbeuf Boucle de Seine, Agglo de Rouen Haute-Normandie, CA du Havre, CA Portes de l'Eure, CA Evreux, CA Seine-Eure) desservent entre 55 000 (Agglomération Dieppoise) et 398 000 habitants (Agglomération Rouennaise).
- 8 communes : Pont-Audemer, Andelys, Bernay, Gisors, Bolbec, Notre-dame-de-Gravenchon, Fécamp et Yvetot.

Carte du réseau régional et réseaux de transports urbains, source Diagnostic du PDR 2006



Le réseau d'Yvetot et celui des Andelys ne figurent pas sur la carte.

3. L'information routière en Haute-Normandie

Les services d'information routière en Haute-Normandie sont gérés par quatre types d'organismes : les sociétés concessionnaires d'autoroutes, les services du MEEDDAT, les départements ainsi que certains services de grandes agglomérations.

3.1 Les sociétés concessionnaires d'autoroutes

3.1.1 Autoroutes Trafic

Autoroutes Trafic, créée en 2003 sous forme de Groupement d'Intérêt Économique est, depuis janvier 2006, une Société en Nom Collectif comptant comme actionnaires, 9 sociétés d'autoroutes françaises : APRR, AREA, ASF, ATMB, COFIROUTES, ESCOTA, SANEF, SAPN, SRTRF. Les autres partenaires gestionnaires sont le ministère de l'Écologie, de l'Énergie du Développement Durable et de l'Aménagement du Territoire (Meeddat), Autostrada dei fiori, CORALY, ACESA et le Viaduc de Millau.

Autoroutes Trafic collecte des données de trafic auprès des gestionnaires de réseaux routiers et autoroutiers et développe des services multimédia afin de disséminer cette information vers le grand public.

Les informations relatives au trafic mises à disposition sont :

- des données en temps réel : état des trafics, temps de parcours, des événements (bouchons, véhicule en panne, accidents...), perturbations importantes, l'information est mise à jour toutes les trois minutes,
- des données actualisées : informations touristiques édition du guide de l'autoroute et suivi du déploiement des radars fixes,
- des données prévisionnelles de trafic sont élaborées par chaque concessionnaire.

Ces informations sont diffusées via les supports:

- Internet,
- Télévision : mise à disposition de bulletins de trafic aux chaînes de télévisions publiques et/ou privées, nationales ou locales de carte (par exemple Point Route sur France 2),
- Service Internet mobile,
- Service audiotel via des numéros court
- Service écran plasma dans des sièges sociaux, ainsi qu'aux aires de repos d'autoroutes, fournissant un contenu graphique alliant cartes, tableaux de temps de parcours, vues de webcams et même météo.

Les partenaires diffuseurs sont les opérateurs de téléphonies mobiles, France 2, Mediamobile (spécialiste de l'affichage mobile), Viamichelin, Yahoo et Pages Jaunes.

3.1.2 Sociétés concessionnaires d'autoroutes

Deux sociétés concessionnaires sont implantées sur la Région Haute-Normandie: la **SAPN** (Société d'Autoroute Paris - Normandie) assurant la gestion des autoroutes A13, A14 et A28 et la société **ALIS** (Autoroute de Liaison Seine-Sarthe) celle de l'autoroute A28 sur le tronçon Rouen - Alençon (128km) depuis 2005. ALIS est une filiale du groupe SAPN.

Les sites Internet www.alis-sa.com et www.sapn.fr fournissent les tarifs et les trafics en temps réel des autoroutes françaises. On y retrouve également la carte des réseaux. Le site Internet d'ALIS est accessible en anglais.

Par ailleurs, le site de la SAPN donne des informations en temps réel sur les conditions de circulation, la météo, les travaux et les perturbations éventuelles. Une bande d'information déroulante **InfoFil** diffuse les actualités. Le trafic en temps réel du réseau de l'Île de France est également disponible sur le site de la SAPN, via une carte interactive dont les données sont actualisées toutes les 3 minutes.

La SAPN propose un service de vente à distance pour recevoir le titre abonnement liber-t. Elle offre également la possibilité d'utiliser le support d'abonnement pour le parking Vinci.

Un espace dédié aux abonnés est disponible sur le site Internet leur permettant en particulier de visualiser les dernières factures et les trajets récents. Un service de mailing est mis en place pour les abonnés les informant des prévisions de travaux.

La diffusion de l'information en temps réel se fait via:

- les radios Autoroutes Info 107.7 FM pour la SAPN
- les panneaux à messages variables implantés sur le réseau autoroutier
- des écrans plasma dans les boutiques aux aires de repos
- le wap
- un centre d'appels n° 0826 623 123

Afin de faciliter leurs déplacements en provenance et en direction de Paris, la SAPN lance un nouveau service de covoiturage gratuit et simple d'utilisation qui aide les utilisateurs et les riverains de l'A13 à organiser leurs déplacements et ainsi favoriser la décongestion de l'autoroute et des axes secondaires.

3.2 Les services du MEEDDAT

Depuis l'automne 2006, de nouveaux services routiers de l'État sont chargés de la construction et de l'entretien du réseau routier national (autoroutes et routes nationales). Ils remplacent donc les Directions Départementales de l'Équipement (DDE) pour l'exercice de ces missions.

Ainsi, 11 Directions Interdépartementales des Routes (DIR) gèrent désormais le réseau routier non concédé de l'État par grands itinéraires. Elles assurent notamment la viabilité du réseau en période hivernale, la gestion du trafic et l'information des usagers, mais également les études techniques des projets neufs et contrôlent la bonne réalisation des chantiers des RN pour le service de maîtrise d'ouvrage (SMO).

3.2.1 La DIR Nord – Ouest (DIRNO)

Le réseau routier national et autoroutier non concédé de la DIRNO compte environ 1072 km. Le périmètre d'action de la DIRNO s'étale sur les régions de Haute et Basse-Normandie et une partie des régions Centre et Picardie. La DIRNO dispose d'un service de « communication et relation avec les usagers ».

Le Centre d'Ingénierie et de Gestion du Trafic de Rouen (CIGT) de la DIRNO donne des informations en temps réel aux professionnels de la route notamment le Centre Régional d'Information et de Coordination Routière, ainsi qu'aux usagers de la route. Il diffuse une carte des travaux d'entretien du réseau routier national aux professionnels de la route. La DDE 76 assure la diffusion de cette carte sur son site Internet et informe les usagers des services à contacter selon le réseau routier concerné.

Jusqu'en 2007, un service audiotel permettait aux usagers d'obtenir des informations sur l'état de la route en période hivernale. Ce service n'a pas été reconduit faute d'utilisation.

Aujourd'hui un site Internet est mis en place, il permet d'obtenir des informations en temps réel sur les conditions météorologiques ainsi que sur les travaux en cours.

Des panneaux à messages variables (PMV) sont également implantés sur le réseau, ils sont peu nombreux et leur capacité d'écriture est faible (peu de caractères). Ces PMV sont essentiellement utilisés pour informer les usagers des accidents ou des fermetures de voies. La DIRNO dispose d'un autre support de diffusion : la radio (France Bleu Haute-Normandie).

La DIR envisage de compléter l'offre d'information du site Internet en mettant à disposition les temps de trajets et souhaite mettre en place une station météo routière.

3.2.2 Le Centre Régional d'Information et de Coordination Routière (CRICR) Ouest

Les centres d'information routière assurent trois missions essentielles :

- informer les usagers de la route afin d'améliorer les conditions générales de leurs déplacements et leur sécurité ;
- préparer et coordonner les mesures d'exploitation routière et les plans de gestion de trafic
- renseigner et conseiller les autorités chargées de l'anticipation ou de la gestion des crises ayant une incidence sur la circulation et la sécurité routière

Le CRICR est chargé de recueillir et de traiter les informations routières pour les diffuser aux autorités, aux gestionnaires de la route et aux usagers 24h/24h. Pour assurer ces missions, les centres d'information routière recueillent, traitent, valident et diffusent l'information

La zone d'action du CRICR Ouest couvre l'ensemble du réseau routier (autoroutes, nationales, départementales) des régions Basse et Haute-Normandie, Bretagne, Centre et Pays de la Loire, soit vingt départements.

Sur le terrain, les forces de l'ordre, les exploitants routiers, collectent chaque jour des données relatives aux événements ayant une incidence sur la circulation (flux de trafic, chantiers, accidents, bouchons, coupures d'axes, déviations, manifestations, ...).

Les sociétés d'autoroutes avec leurs systèmes de recueil de données automatique (caméras, webcam, boucles de détection..) fournissent également des informations au CRICR.

Le traitement informatique de ces informations permet à tout moment une diffusion en temps réel à destination des usagers de la route (avant et pendant le voyage), des services de l'Etat, des médias et des professionnels de la route. Ces informations portent sur les conditions de circulation (restrictions poids lourds, ralentissements, des prévisions d'itinéraires, les horaires conseillés, les conditions météorologiques routières, les événements perturbant la circulation (actualisés jusqu'à la fin de l'événement)).

Le CRICR Ouest donne en temps réel toutes ces informations via :

- téléphone : le service audiotel : n° **VERT 0 800 100 200**
- Internet sur le site de Bison Futé : www.bison-fute.equipement.gouv.fr

3.3 Les départements

3.3.1 Département de l'Eure

Le Conseil Général de l'Eure gère un linéaire de 4365 km de routes. Pour les routes importantes, le Pôle Exploitation Entretien du Département, durant toute l'année, aux heures ouvrables, transmet des informations sur les conditions de circulation (route barrée suite accident ou événements climatiques) à la direction, au CRICR et aux médias (par exemple France Bleu Haute-Normandie), . Durant la période hivernale, le Pôle Exploitation Entretien transmet en temps réel des informations sur les conditions de circulation à la direction, au CRICR, et aux médias. Il répond aux appels téléphoniques des usagers. En cas d'absence du permanent, un répondeur⁵ donne les tendances sur de circulation pour les usagers de la route.

Le Conseil Général de l'Eure ne dispose pas de Centre d' Information et de Gestion de Trafic. Il propose par ailleurs sur son site Internet⁶ un tableau des chantiers en cours, régulièrement mis à jour. Les avis de chantier sont systématiquement transmis aux exploitants du réseau de transport et affichés dans les véhicules ainsi qu'aux points d'arrêt.

⁵ n° 02.32.31.95.97

⁶ www.cg27.fr > rubrique se déplacer > routes

3.3.2 Département de la Seine-Maritime

Le Conseil Général de Seine Maritime assure la gestion de 6600 km de voies. Le Conseil Général de Seine Maritime dispose d'un Centre d'Information et de Gestion de Trafic (CIGT), celui-ci a été mis en place afin d'assurer une information routière de qualité aux usagers du réseau routier départemental.

Le CIGT, propose un service téléphonique⁷ d'information en temps réel sur l'état du réseau. Les perturbations dues aux travaux départementaux ou aux conditions climatiques particulières y sont diffusés. Destiné aux usagers, il a vocation à recevoir et restituer les informations communiquées par les usagers eux-mêmes. Si des conditions climatiques exceptionnelles, ou un accident, menacent la sécurité des automobilistes, le CIGT transmet des bulletins d'alerte à France Bleu, qui relaie alors la diffusion de l'information auprès du grand public.

Par ailleurs le Conseil Général, informe également de sa politique routière sur son site Internet⁸ notamment sur la modernisation des routes, des investissements routiers, et des actions menés pour la sécurité routière et le confort des usagers.

3.4 Les villes

De plus en plus, les communes informent les usagers des travaux de voiries ayant une incidence sur la circulation, on trouve sur leur site Internet la liste des travaux en cours. Certaines vont même jusqu'à indiquer des itinéraires de déviation.

Par ailleurs, on constate que de nombreuses communes sur leur site Internet donnent des informations sur les parcs de stationnement (plan, tarifs, horaires...). C'est le cas par exemple des villes d'Elbeuf et du Havre.

La ville d'Elbeuf sur son site Internet informe les usagers de l'offre de stationnement existant. De plus, sur le site Internet⁹ de la société gérant le stationnement payant de la ville, des données relatives au fonctionnement (horaires, localisation, capacité, tarifs...) et autres services existants (ex. parcomètre individuel à fente- PIAF - système de paiement à temps réel) sont disponibles.

La ville du Havre fournit sur son site Internet des informations sur le stationnement en centre ville. On y trouve l'offre de stationnement disponible : zone verte (longue durée) ou orange (courte durée), les tarifs, la localisation des parcs, les modalités d'abonnements. Le plan de stationnement est téléchargeable sur le site. Toutes ces informations sont également disponibles via un service de renseignements téléphonique au 0 800 35 10 11 (gratuit depuis un poste fixe).

Il y a la possibilité de s'abonner ou d'utiliser une carte de stationnement prépayée valable sur les deux zones (orange et verte). Cette dernière est directement rechargeable sur les horodateurs et en mairie. La ville propose un service de paiement en ligne pour les abonnements.

⁷ Numéro d'appel indigo : INFOS route 0 820 076 776

⁸ www.cg76.fr > rubrique Institution > les compétences > infrastructures et transports

⁹ <http://semef.free.fr/>

4. L'information dans le domaine des transports publics en Haute-Normandie

4.1 La Région

La Région est l'autorité organisatrice des transports régionaux de voyageurs. Le réseau est composé :

- du réseau ferroviaire TER,
- de quatre lignes routières régionales (Dieppe-Serqueux-Gisors, Rouen-Bourg-Achard-Pont-Audemer, Rouen -Evreux-Verneuil-sur-Avre et Yvetot-Saint-Valery-en-Caux).

Le site Internet de la Région renvoie vers le site Internet ¹⁰ TER-SNCF. Les informations disponibles concernent la description du réseau, les horaires, tarifs, travaux, temps de trajets, calculs d'itinéraires.

Outre le site Internet, d'autres supports de diffusion d'informations sont utilisés : le standard téléphonique Aléorégion¹¹, le téléphone portable informant notamment les abonnés des perturbations par des alertes SMS, les bandeaux déroulants dans les gares, ou par l'intermédiaire des agents relations clients, ou en guichets, etc.

En matière d'intermodalité, la Région propose une tarification intermodale pour les agglomérations de Rouen et Seine-Eure (Louviers/Val de Reuil). Les titres urbains de ces agglomérations sont acceptés dans le réseau TER (exemple les abonnements Solopass études/travail). Le site Internet Mobirégion¹² est le site de Veolia Transport en Normandie. Il regroupe les informations relatives aux réseaux normands dont il est l'exploitant. Celui-ci, pour les réseaux urbains, interurbains et scolaires, met à disposition des usagers les horaires et les tarifs. La possibilité d'obtenir des informations en temps réel (perturbations, actualités,...) par des alertes SMS ou mail est offerte. De plus, le site Internet permet de calculer des itinéraires.

Fin 2008, la Région a mis en place le cadencement des horaires de trains. Par ailleurs, la Région a engagé des études pour la mise en œuvre d'une centrale de mobilité. Elle a pour objectif de concevoir un système billettique sans contact à l'échelle régionale à l'horizon 2009-2010.

4.2 Les départements

4.2.1 Le Département de l'Eure

Le réseau départemental de l'Eure compte 45 lignes régulières complétées par un service de transport à la demande.

Le Conseil Général de l'Eure met à disposition sur son site Internet des informations sur les horaires, les itinéraires et les tarifs. Il propose un service en ligne : le webhoraire¹³. Il s'agit d'un moteur de recherche permettant de déterminer un itinéraire TC d'une commune de départ dans l'Eure (ou hors Département) vers une autre commune d'arrivée dans l'Eure ou hors Département. Le site Internet du CG 27 renvoie vers les sites des AO partenaires.

Le Département de l'Eure pratique l'intermodalité sous une forme de coordination des horaires et l'aménagement de pôles d'échanges.

¹⁰ [Http://www.ter-sncf.com/haute_normandie](http://www.ter-sncf.com/haute_normandie)

¹¹ Aléorégion 0825 000276 (0,15€/mn) de 7h00 à 20h00 du lundi au vendredi et de 14h00 à 20h00 le dimanche pour les déplacements en Haute-Normandie, 36 35 (0,34€/mn) pour les déplacements hors Région Haute-Normandie.

¹² <http://www.mobiregion.net>

¹³ <http://transport.cg27.fr/webhoraire/index.php>

4.2.2 Le Département de Seine-Maritime

Le réseau du Département de Seine Maritime a été réorganisé en 2004 et compte 30 lignes régulières. Depuis février 2007, le Département propose aux usagers un service de transport à la demande « minibus 76 ».

Le Conseil Général 76 édite chaque année un guide horaire (rappelant les tarifs) téléchargeable sur son site Internet¹⁴.

Au standard téléphonique, les informations classiques comme les horaires, prix et tarifs, mais également les informations sur les perturbations, travaux, temps de trajet, modifications d'itinéraires de lignes, accessibilité aux PMR, réservations disponibles, informations en temps réel sont proposées aux usagers.

Afin de faciliter l'utilisation des transports, le Département a mis en œuvre un tarif unique à 2€ pour tous les voyages en car (y compris pour les déplacements interdépartementaux entre Eure et Seine Maritime).

4.3 Les agglomérations

4.3.1 Communauté d'agglomération Portes de l'Eure (27)

La communauté d'agglomération Portes de l'Eure (CAPE) est l'autorité organisatrice de 41 communes. Le réseau Transcape compte 4 lignes de bus.

La diffusion de l'information reste assez classique, un dépliant avec le plan du réseau, les tarifs et les horaires, est disponible auprès des conducteurs de bus ou en mairie. De plus, il est téléchargeable sur le site Internet de la CAPE et ceux des communes de Vernon et Saint-Marcel.

4.3.2 Communauté d'agglomération d'Évreux (27)

Le réseau « Trans'Urbain » dessert les 37 communes du PTU de la Communauté d'Agglomération d'Évreux (CAE). Le réseau est composé de 10 lignes, de 9 points de correspondance en centre ville (dont un pôle multimodal urbain/interurbain et gare SNCF), d'une navette de centre ville, l'Ebroibus, et d'un service de Transport à la Demande pour les communes non desservies par le réseau de lignes régulières.

Depuis 2004, la CAE s'est doté d'un site Internet¹⁵ Transurbain. Il permet de mettre à la disposition des usagers le plan du réseau, les tarifs, les perturbations de services, la liste des points de vente.

Un calculateur d'itinéraire est disponible sur ce site. Les actualités du réseau ainsi que des informations sur la vie de l'agglomération (autres offres de transports, taxis, autres,...) sont publiées.

Depuis la fin de l'année 2008, la CAE offre un service intermodal : des navettes « Quartier St Michel-Gare » synchronisées avec les trains à destination ou en provenance de Paris.

4.3.3 Communauté d'agglomération Seine-Eure (27)

La communauté d'agglomération Seine-Eure (CASE) est une AOTU de 29 communes, desservie par le réseau « Transbord » comportant plusieurs lignes régulières et un service de TAD.

Le site Internet de la CASE renvoie vers le site de l'exploitant Transbord. Ce dernier, proposé en version anglaise, fournit les informations relatives aux actualités du réseau, les tarifs et les horaires. Il présente le plan du réseau et offre la possibilité d'effectuer des calculs d'itinéraires.

Par ailleurs, les informations sont disponibles à l'espace transport et à un standard téléphonique par un numéro azur¹⁶.

¹⁴ <http://www.seinemaritime.net>

¹⁵ <http://www.transurbain.com>

¹⁶ 0810 300 893

En matière d'intermodalité, la CASE propose une ligne sur son réseau, « le bus de Gare », destinée à la desserte de la gare SNCF de Val de Reuil pour assurer les correspondances avec les trains en provenance ou à destination de l'agglomération rouennaise et de l'Île de France.

4.3.4 Pont Audemer (27)

La ville de Pont Audemer (9 360 habitants) est autorité organisatrice des transports urbains.

Le réseau Le Bus est constitué de 2 lignes qui fonctionnent en boucle. Le site Internet¹⁷ de la ville fournit le plan du réseau, les horaires, ainsi que l'information sur les titres de transports.

Le site renvoie vers celui de l'exploitant : le pôle Interurbain Veolia Transport en Haute-Normandie qui propose particulièrement des liens vers les lignes régulières de la Haute-Normandie passant par Pont-Audemer. De plus, un dépliant d'information est distribué dans les lieux publics.

En cas de perturbations, des messages d'avertissement sont diffusés sur les deux panneaux d'informations lumineux de la commune situés sur les places publiques à proximité de deux arrêts de bus.

4.3.5 Les Andelys (27)

La ville de Andelys, autorité organisatrice des transports urbains, compte environ 9000 habitants. Le réseau Andlybus comporte 4 lignes de bus. Le site Internet de la ville¹⁸ présente un lien vers le site Mobirégion (site de l'exploitant) donnant accès à un dépliant contenant des informations sur les horaires, les tarifs et le plan du réseau. Un numéro indigo¹⁹ est mis en place pour les usagers, un conseiller Mobirégion fournit les informations sur les horaires et les tarifs. Le site renvoie vers les sites Internet de partenaires d'autre réseaux de transports (Département de l'Eure et SNCF).

4.3.6 Bernay (27)

Une ligne de transport urbain « Bernay bus » a été mise en place pour desservir la ville avec deux itinéraires différents selon les créneaux horaires. Elle dessert notamment la gare SNCF.

Les informations concernant cette ligne de bus sont disponibles sur le site Internet de la ville²⁰. On retrouve les informations classiques telles que les horaires, le plan de réseau, les tarifs. Par ailleurs, ce site apporte également des informations sur les autres modes de transports (taxis, transport ferroviaire national et régional).

4.3.7 Gisors (27)

La ville de Gisors propose un service de 3 circuits de transports urbains tous les lundis, mercredis et vendredis y compris les jours fériés. Les tickets sont disponibles directement auprès du conducteur de bus.

La ville diffuse les horaires et tarifs sur son site Internet²¹. Ces informations sont également disponibles auprès des conducteurs de bus. Par ailleurs, le site renvoie vers les sites Internet des autres réseaux de transports (Mobirégion pour les liaisons de cars en partance ou provenance de Gisors, TER, taxis...).

¹⁷ www.ville-pont-audemer.fr rubrique -> Vivre ici -> Le Bus de Pont Audemer

¹⁸ www.ville-andelys.fr ->rubrique se déplacer

¹⁹ 0825 076 027

²⁰ www.ville-bernay27.fr Rubrique Résidents->Bernay Pratique -> Transports

²¹ www.ville-gisors.fr > rubrique Vivre à Gisors > Transports

4.3.8 Communauté d'agglomération Dieppe Maritime (76)

La Communauté d'Agglomération Dieppe Maritime est une AOTU de 16 communes. Le réseau de transports urbains Stradibus se compose de 14 lignes régulières ainsi que d'un service de transport à la demande Créabus.

Le site Internet²² de la Communauté d'Agglomération met à disposition des usagers les horaires, tarifs, le plan du réseau et donne également des informations concernant la ligne de bus du réseau départemental desservant l'agglomération. Outre ces informations, d'autres données tels que l'information relative à l'accessibilité aux PMR ou les réservations disponibles sont fournies aux usagers via le standard téléphonique. Le site Internet de l'agglomération donne des liens vers les sites des autres réseaux urbains ou interurbain et celui du réseau TER.

L'agglomération a pour projet de réhabiliter la gare routière (attenante à la gare SNCF), et d'en faire un pôle multimodal. Ce pôle proposera différents services, en particulier, un point de location vélos et un point d'accueil aux voyageurs.

4.3.9 Communauté d'agglomération Elbeuf Boucle de Seine (76)

La Communauté d'Agglomération Elbeuf Boucle de Seine est une AOTU de transports urbains de 10 communes. Depuis fin 2008, le réseau compte 6 lignes de bus régulières et une ligne de transport à la demande (Allobus- 02.32.96.51.51). Depuis 2001, le réseau possède un système billettique sans contact pour les cartes d'abonnement.

Sur le site Internet²³ des TAE, les horaires des lignes et les éventuelles perturbations sont indiqués. Un calculateur d'itinéraire permet d'obtenir son trajet en bus en entrant simplement l'adresse de départ et celle d'arrivée. Des informations en temps réel (changements d'horaires, perturbations éventuelles et nouveautés) sont diffusés aux abonnés par SMS.

Un système d'aide à l'exploitation et à l'information des voyageurs permet de localiser les bus en temps réel et affiche les horaires des prochains passages à chaque arrêt.

4.3.10 Communauté d'agglomération du Havre (76)

La Communauté d'Agglomération du Havre (CODAH) est constituée de 17 communes et de 254 000 habitants. Le réseau, « BUS OCEANE », comprend 15 lignes régulières, un service « MIDNIGHT », un funiculaire, du transport à la demande « FIL'BUS », une desserte spécifique de la Zone Industrielle, et des services spéciaux (scolaires-déplacements de groupes...).

Depuis 2002, un service de location de vélo « vélocéane » est mis en place en complément des transports en commun.

Les informations sur le réseau sont disponibles sur un site Internet²⁴ assez complet. Le plan du réseau, les horaires, les tarifs et les points de ventes y sont disponibles. Les usagers peuvent également s'informer sur les autres services (accessibilité des PMR, TàD et autres services). Les usagers sont aussi informés des perturbations et des actualités du réseau. Quelques unes de ces informations sont relayées par certaines communes du PTU via leur site Internet, notamment la ville du Havre. De nombreux liens vers les sites des autres transports (TER, SNCF...) sont présents sur le site.

²² <http://www.agglodieppe-maritime.com>

²³ www.bus-tae.com

²⁴ www.bus-oceane.com

4.3.11 L'agglomération de Rouen (76)

Le réseau de transports urbains « Métrobus » est composé de trois modes de transports : deux lignes de Tramway (appelé « Métro »), trois lignes de Bus à Haut Niveau de Services Teor, et de 66 lignes de bus. Au total, 13 millions de kilomètres sont parcourus chaque année, pour plus de 41 millions de voyages (en 2007). Courant 2008, l'Agglo de Rouen (CAR) a mis en place un système billettique sans contact (carte Astuce).

En terme d'information aux usagers, l'Agglo de Rouen utilise Internet, des panneaux d'affichage, un espace transport, et un standard téléphonique. De plus, dans le cadre d'événements particuliers (salons, manifestations diverses,...) l'Agglo de Rouen anime un stand TC afin de sensibiliser les usagers potentiels.

Les informations dites classiques sont diffusées via tous ces supports. Outre ces informations, le site Internet de la TCAR offre la possibilité de faire des calculs d'itinéraire et de s'informer des perturbations en temps réel. Il est possible de recevoir des alertes par mail sur les perturbations de lignes choisies.

Sur les arrêts équipés des TCSP et plus récemment sur quelque point d'arrêt de certaines lignes du réseau TC classique, des informations en temps réel (perturbations, temps d'attente et autres....) sont diffusés.

En matière d'intermodalité, l'Agglo de Rouen pratique une tarification commune avec la Région (exemple l'abonnement domicile-travail Solopass). Autrement, le parc-relais du Mont Riboudet, d'une capacité de 951 places, permet d'inciter les automobilistes à garer leur voiture personnelle au parking, puis à emprunter les transports en commun jusqu'au centre ville. Il y a peu de temps l'Agglo de Rouen a mis en place un service complémentaire au TC : le Vélo'R, il offre la possibilité de louer un vélo (notamment pliant pouvant monter dans le train ou les TCU).

4.3.12 Bolbec (76)

Commune de 12801 habitants, Bolbec est l'AOT du réseau le Transport Urbain Bolbecais (TUB) constitué de 4 lignes.

En matière de services d'information, des permanences hebdomadaires en mairie permettent d'informer les usagers sur le réseau (plan, horaires, tarifs, perturbations). Ils peuvent également recevoir ces informations auprès des conducteurs de bus, des bornes d'informations, chez les dépositaires ou via un standard téléphonique²⁵.

Le site Internet de ville quant à lui reste sommaire, il précise simplement aux usagers où aller chercher l'information. Par ailleurs, des données sur le stationnement et les taxis sont disponibles sur le site.

4.3.13 Notre dame de Gravenchon (76)

La commune de Notre dame de Gravenchon, 8541 habitants, possède un réseau de transport urbain et un service de transport à la demande. Le transport urbain « Le Bus » et le transport à la demande sont gratuits. Le transport est assuré par un car sur les deux lignes du réseaux.

Le site Internet²⁶ de la ville propose les horaires et un plan interactif du réseau. Les informations et modalités sont également disponibles en mairie. Pour le transport à la demande un numéro d'appel gratuit 0 800 110 136 est disponible.

Par ailleurs, la ville met à disposition des informations concernant les autres transports sur son territoire (taxis, transports départementaux, horaires du bac, etc.) et autres coordonnées (aéroports, gares SNCF à proximité).

²⁵ numéro indigo 0 825 076 027 (0,15€ ttc/mn)

²⁶ <http://www.notre-dame-de-gravenchon.fr/>

4.3.14 Fécamp (76)

La ville de Fécamp est l'AOT du réseau de transport urbain Ficibus. Il comporte 5 lignes et est complété par un service de transport à la demande. Les supports de diffusion d'informations restent classiques (standard téléphonique et conducteurs) De même que les informations transmises aux usagers (horaires et tarifs).

En matière d'intermodalité, la commune a mis en place le cadencement avec les transports interurbains et ferroviaires (les horaires sont synchronisés pour les correspondances).

4.3.15 Yvetot (76)

La commune d'Yvetot, 10 000 habitants environ, a mis en place un nouveau réseau de transport urbain depuis mai 2007. Ce réseau est composé de deux circuits. Le site Internet²⁷ de la ville met en ligne un dépliant informant les usagers des horaires, tarifs et présentant le plan du réseau.

4.4 Autres services

4.4.1 Covoiturage

Depuis quelques années, on constate l'émergence du covoiturage. En complément des initiatives privées, parfois spontanées, des associations et parfois des collectivités commencent à le mettre en œuvre d'une manière plus organisée.

En Haute-Normandie, l'association « Covoitur'eure en Seine » a mis en place un système de covoiturage. Son site Internet²⁸ permet de rechercher un passager ou un conducteur pour un trajet dans la Région. En plus du site Internet, une permanence hebdomadaire dans les locaux de la mission locale permet de répondre aux usagers.

Le Département de Seine Maritime²⁹ et la SAPN³⁰ ont eux aussi mis en place des sites Internet permettant aux usagers de trouver un conducteur ou passager pour un trajet donné. Le Département de l'Eure va s'allier au Département de la Seine Maritime pour le site de covoiturage.

4.4.2 Vélo services

Ce nouveau service, lié au développement des modes doux, complète les transports publics traditionnels. De nombreuses collectivités, le proposent dorénavant avec des noms spécifiques. L'Agglo de Rouen en complément de son offre TC, propose le Velo'r. Il s'agit de louer des vélos à assistance électrique, classiques ou pliants. Il est possible de voyager avec ces derniers dans les transports en commun. Les informations liées à ce service sont disponibles sur le site Internet de l'Agglo de Rouen et auprès d'un conseiller à l'espace mobilité. La ville de Rouen propose également ce service (Cy'clic), les modalités pratiques d'utilisation sont disponibles sur le site Internet <http://cyclic.rouen.fr/>. A Dieppe, une association Buscyclette propose la location, le gardiennage, la récupération, la réparation et la vente de vélo. Elle dispose d'un site Internet³¹, sur lequel, les tarifs, la localisation et les horaires d'ouvertures sont diffusés.

²⁷ <http://www.mairie-yvetot.fr> > espace citoyen > vie pratique > transports.

²⁸ <http://www.covoitureure.net/>

²⁹ <http://www.covoiturage76.net/>

³⁰ <http://www.covoiturage.sapn.fr/>

³¹ www.veloservice.fr.tc

5. Bilan et perspectives

La majorité des réseaux s'accorde à dire que l'information est primordiale pour les voyageurs et peut participer au succès de l'intermodalité. On constate les efforts des AOT en matière de communication. Les réseaux ou services n'utilisant pas les sites Internet à cet effet sont rares.

Les services d'information routière sont relativement développés pour ce qui concerne les réseaux autoroutiers concédés. Les informations diffusés par les villes ou Départements concernent essentiellement les travaux en cours ou la viabilité hivernale.

Tous les réseaux de transports urbains se sont équipés de systèmes, plus ou moins développés, d'informations aux usagers. La majorité d'entre eux dispose désormais d'un site Internet présentant au minimum les plans du réseau, les horaires et les tarifs. De nouveaux supports de diffusion de l'information sont apparus ou se sont développés : les stations équipés ou les téléphones portables (les usagers après inscription préalable sur le site Internet du réseau peuvent recevoir des alertes SMS les informant notamment des perturbations ou autres informations en temps réels). On constate également une déconcentration de la diffusion d'information : de plus en plus les communes au sein d'un PTU participent directement à la diffusion de l'information Transports Publics en les mettant à disposition des usagers sur leurs propres sites Internet, sans pour autant qu'elles soient l'AOT.

Les réseaux de transports interurbains ont fait évoluer leurs pratiques en matière d'information aux usagers. Il y a 5 ans, certains réseaux avaient déjà développé leur système d'information (site Internet, standard téléphonique...), d'autres se limitaient à la diffusion des plans, horaires et tarifs par les conducteurs ou dans les boutiques de vente des titres de transports. Ces derniers avaient toutefois en vue des projets d'amélioration de leurs systèmes d'information. Aujourd'hui, ils proposent des solutions plus élaborées : standard téléphonique, site Internet, et aussi un site de calcul d'itinéraire pour le Département de l'Eure.

Même s'il n'existe pas de réel service d'information multimodale en Haute-Normandie en tant que tel, on constate tout de même des actions ou services significatifs en matière d'intermodalité et d'information multimodale. Prenons par exemple, le cas du site Mobirégion de Veolia, exploitant d'un grand nombre de réseaux sur le territoire régional. Ce site permet de diffuser des informations relatives à tous ses réseaux et même de procéder à des calculs d'itinéraire.

De plus, l'existence de pôles d'échange (pôle multimodal de Oissel...), la mise en œuvre d'une tarification commune entre TER et certains transports urbains (avec synchronisation des horaires), le renvoi vers des sites des AO partenaires, sont autant d'actions allant dans le sens d'une information multimodale et ne font que confirmer les orientations prises par la Région en la matière.

On constate une volonté forte de la Région et des autres AOT pour faire évoluer le système d'information multimodale, notamment par l'adoption du PDR et, en particulier, la charte pour le développement de l'intermodalité des transports publics en Haute-Normandie. Aussi courant 2008, la Région a lancé une étude pour la mise en place d'une centrale de mobilité. Cette démarche partenariale avec les AOT devrait aboutir fin 2009-2010. La Région a pour objectif d'ici 2012, de rendre les réseaux interopérables: « à l'aide d'une seule et même carte à puces sans contact un voyageur doit pouvoir emprunter (achat et validation) tout réseau de transport en commun en Haute-Normandie ».

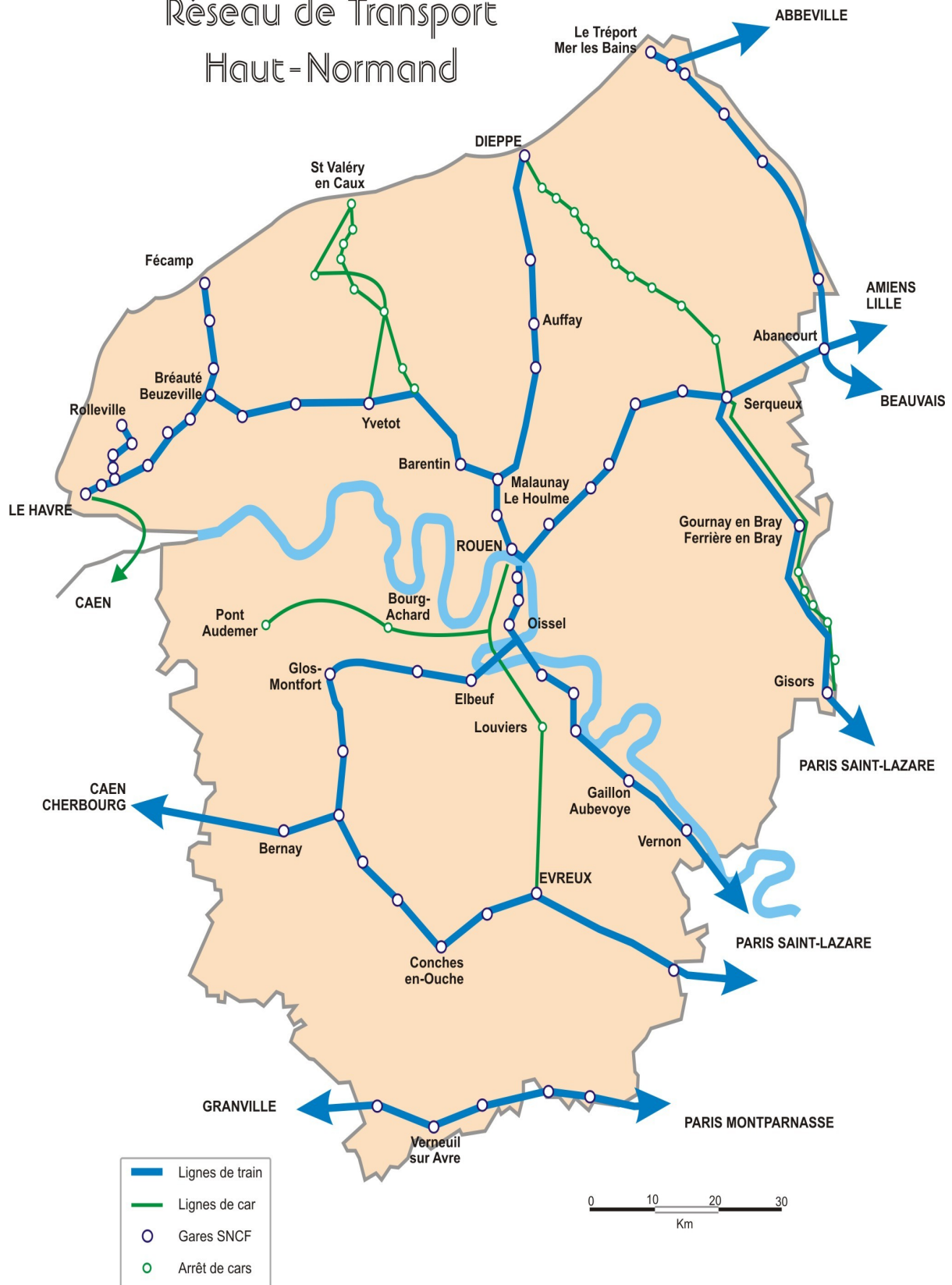
6. Annexes

Annexe 1	
Grandes infrastructures de transport actuelles et futures en Haute-Normandie	23
Annexe 2	
Le réseau de Transport Haut-Normand.....	24
Annexe 3	
Le questionnaire.....	25

GRANDES INFRASTRUCTURES DE TRANSPORT ACTUELLES ET FUTURES EN HAUTE-NORMANDIE



Réseau de Transport Haut-Normand



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 Mme HAMADY
Division Aménagement Construction Transports
Chemin de la Poudrière BP 245
76121 Le Grand Quevilly Cedex

1. IDENTIFICATION DE L'AOT

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

Adresse :.....

.....

Téléphone :.....

Fax :.....

Émail :.....

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 01/01/08 :

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 (sont) 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-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 : Koumba HAMADY Tél : 02.35.68.81.69 Fax : 02.35.68.82.52

Email : koumba.hamady@developpement-durable.gouv.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 -- 09-15 -- FR

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

centre d'Études
techniques
de l'Équipement
Normandie Centre
10, chemin de la Poudrière
76121 Le Grand Quevilly
Cedex
téléphone: 02 35 68 81 00
télécopie: 02 35 68 88 60

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.*