

Information multimodale en région Nord-Pas-de-Calais : état des lieux

Fabrice Chaboche, Jean-François Baillet

► **To cite this version:**

Fabrice Chaboche, Jean-François Baillet. Information multimodale en région Nord-Pas-de-Calais : état des lieux. [Rapport de recherche] Centre d'études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques (CERTU). 2006, 42 p., figures. hal-02150494

HAL Id: hal-02150494

<https://hal-lara.archives-ouvertes.fr/hal-02150494>

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 région Nord-Pas-de-Calais

État des lieux

Certu

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

Avis aux lecteurs

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

Le Certu publie aussi les collections :

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

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

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

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

NOTICE ANALYTIQUE

Organisme commanditaire : Certu – SYS – TTS / Financé par la DRAST sur le chapitre 91-16/30			
Titre : Information Multimodale en région Nord-Pas-de-Calais			
Sous-titre : État des lieux	Date d'achèvement : Octobre 2006	Langue : Français	
Organisme auteur : Cete Nord - Picardie	Rédacteurs ou coordonnateurs : Fabrice CHABOCHE (DINFRA, groupe Exploitation de la route) Jean-François BAILLET (DVT, groupe Déplacements)	Relecteur assurance qualité : Roland COTTE (Certu/SYS/TTS)	
Résumé : <p>Le Certu, service technique central du ministère de l'Équipement, qui assiste la direction générale de la Mer et des Transports 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 déplacements dans leur zone d'action. Le présent document est l'état des lieux sur la Région Nord-Pas-de-Calais ; un document similaire concernant la Région Picardie a également été commandé au Cete Nord-Picardie.</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'informations sur les thèmes de la PREDIM. <p>L'objectif n'est PAS de réaliser un état des lieux exhaustif, qui deviendrait de toutes façons 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 2^e temps, le cas échéant en utilisant des outils que la PREDIM essaie de développer, comme le site www.predim.org ou l'annuaire des sources d'information multimodale PASSIM (http://passim.predim.org). Les informations recueillies proviennent d'entretiens avec un petit nombre d'acteurs, mais aussi d'un travail bibliographique et sur le web.</p> <p>Dans les départements de la région Nord-Pas-de-Calais, on note la présence d'un CIGT sur l'agglomération lilloise « ALLEGRO » qui sera étendu à l'ensemble du département. Les informations routières sont délivrées par les CDES pour le réseau national pour ce qui est lié aux perturbations du réseau routier : chantiers, viabilité hivernale. Des évolutions sont à prévoir en lien avec le SDIR et les nouvelles attributions sur les réseaux.</p> <p>En matière d'information concernant les transports collectifs, on note nombre de projets à l'échelon régional : un projet de Système d'Information Multimodal régional, le projet VIATIC-Itiss mené dans le cadre des pôles de compétitivité, le projet MOUVER... Les agglomérations de Arras, Béthune, Boulogne-sur-Mer, Calais, Cambrai, Douai, Dunkerque, Lens - Henin Carvin, Lille, Maubeuge, Noeux-les-Mines, Valenciennes diffusent des informations (horaires notamment) la plupart du temps par internet au travers des sites des autorités organisatrices ou simplement des villes centres et de plus en plus fréquemment par l'intermédiaire de sites dédiés avec une information « monomodale ». On peut signaler de nombreuses initiatives à vocation plus intermodale comme le site du réseau dunkerquois DK'Bus Marine (http://www.dkbus.com), le site de l'agglomération de Valenciennes (http://www.transvilles.com/), celui du réseau de Lens - Hénin Carvin (http://www.tadao.fr) ou vraiment multimodale comme le site de Lille (http://www.transpole.fr) avec des informations sur les parkings relais, la tarification intermodale...</p>			
Mots clés : Nord-Pas-de-Calais, Nord, Pas-de-Calais, Arras, Béthune, Boulogne-sur-Mer, Calais, Cambrai, Douai, Dunkerque, Lens - Henin Carvin, Lille, Maubeuge, Noeux-les-Mines, Valenciennes, information multimodale; information voyageurs, transport collectif, système d'information, information routière		Diffusion : Certu + Certu/SYS/TTS	Web : oui
Nombre de pages : 42 pages	Tirage : 30 exemplaires	Confidentialité : Accès libre	Bibliographie : non

SOMMAIRE

1. Le contexte	5
1.1 Le dispositif législatif	5
1.2 Quelques définitions	6
1.3 Les objectifs et la démarche d'étude	6
1.4 Les caractéristiques de la région Nord-Pas-de-Calais	8
2. L'information routière	9
2.1 Les sociétés concessionnaires d'autoroutes	9
2.2 DDE du Nord	9
2.3 DDE du Pas-de-Calais	11
3. L'information dans le domaine des transports collectifs	15
3.1 La Région Nord-Pas-de-Calais	15
3.2 Le Département du Nord	16
3.3 Les transports urbains de Cambrai	17
3.4 Les transports urbains de Douai	18
3.5 Les transports urbains de Dunkerque	20
3.6 Les transports urbains de Lille	23
3.7 Les transports urbains de Maubeuge	27
3.8 Les transports urbains de Valenciennes	28
3.9 Le Département du Pas-de-Calais	31
3.10 Les transports urbains d'Arras	32
3.11 Les transports urbains de Béthune	32
3.12 Les transports urbains de Boulogne-sur-Mer	35
3.13 Les transports urbains de Calais	36
3.14 Les transports urbains de Lens / Liévin / Hénin / Carvin	37
3.15 Les transports de la Communauté d'agglomération de Saint-Omer (CASO)	38
4. Glossaire	39

1. Le contexte

1.1 Le dispositif législatif

- La Loi d'Orientation des Transports Intérieurs (LOTI) du 30 décembre 1982

Article 2 : « le droit au transport comprend le droit pour les usagers d'être **informés sur les moyens qui leur sont offerts** et sur les modalités de leurs utilisations »

Article 3 : « La politique globale des transports (...) de personnes et de marchandises (...).

Elle favorise leur complémentarité et leur coopération notamment dans les choix d'infrastructures, l'aménagement des lieux d'échanges et de correspondances et par le développement rationnel des transports combinés. Elle encourage, par la coordination de l'exploitation des réseaux, la coopération entre les opérateurs, une tarification combinée et **une information multimodale des usagers** (...). »

Article 5 : « Le service public des transports comporte l'ensemble des missions qui incombent aux pouvoirs publics en vue d'organiser et de promouvoir le transport des personnes et des biens. »

Ces missions sont les suivantes : « (...) **le développement de l'information sur le système de transports** (...) »

La LOTI fut ensuite modifiée par la loi SRU.

- La loi relative à la Solidarité et au Renouvellement Urbain (SRU) du 13 décembre 2000 prévoit la mise en place d'une tarification et d'une billettique intégrée pour l'ensemble des déplacements, la mise en place de conseils en mobilité, **le développement de l'information multimodale par les autorités organisatrices**, la possibilité de créer **un syndicat mixte spécifique qui doit permettre une coopération** entre les différentes autorités organisatrices de transport **sur les thèmes suivants** :
 - la coordination de l'offre ;
 - **l'information multimodale des usagers** ;
 - l'harmonisation des tarifs, intégration tarifaire, titres de transport communs à plusieurs réseaux ;
 - le développement de la billettique.

Fin 2001, **au sein du PREDIT** (Programme français de Recherche et d'Innovation dans les Transports Terrestres) est lancé **la PREDIM (Plate forme de Recherche et d'Expérimentation pour le Développement de l'information multimodale)** destinée aux collectivités et autorités organisatrices de transports, aux exploitants de transport collectifs mais aussi aux gestionnaires d'infrastructures et réseaux autoroutiers, aux acteurs de la circulation, du stationnement. Le but est de développer l'intermodalité, favoriser le recours à la multimodalité, développer l'information multimodale (« *et tenter de promouvoir le développement de toutes les méthodes, services et technologies permettant de mieux maîtriser les problématiques de mobilité* »).

1.2 Quelques définitions

Il est utile de donner des définitions à ce qu'on entend par « multimodalité » et « information multimodale » :

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

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

1.3 Les objectifs et la démarche d'étude

Le Certu a proposé que chaque Cete fasse un état des lieux sur les projets d'information multimodale dans sa zone d'action, soit sur le territoire des régions Nord-Pas-de-Calais et Picardie pour le Cete Nord-Picardie.

Les objectifs ainsi poursuivis sont les suivants :

- mieux connaître ce qui se passe sur le terrain ;
- contribuer à faire connaître l'action PREDIM ;
- éventuellement, approfondir le travail avec certains interlocuteurs plus motivés pour les aider dans leurs démarches.

Les investigations réalisées dans le cadre de la présente étude portent sur :

- l'information routière destinée aux usagers des infrastructures ;
- l'information destinée aux usagers des transports collectifs relevant de la compétence des Régions, des Départements et des autorités organisatrices de transports urbains.

Afin de connaître les pratiques (ou non) d'information multimodale un questionnaire a été envoyé à ces différentes autorités organisatrices de transports collectifs¹ :

- la Région Nord-Pas-de-Calais,
- les deux départements concernés :
 - **Nord (59)**
 - **Pas-de-Calais (62)**
- douze autorités organisatrices de transports urbains des agglomérations suivantes :
 - **Arras (62) ;**
 - **Béthune (62) ;**
 - **Boulogne-sur-Mer (62) ;**
 - **Calais (62) ;**
 - **Cambrai (59) ;**
 - Douai (59)
 - Dunkerque (59) ;
 - Lens - Henin Carvin (62) ;
 - **Lille (59) ;**
 - **Maubeuge (59) ;**
 - Noeux-les-Mines (62) ;
 - **Valenciennes (59).**

Le questionnaire a été renseigné par les deux Départements concernés, mais pas par la région Nord-Pas-de-Calais.

Parmi les douze AO du Nord-Pas-de-Calais ayant reçu un questionnaire, huit ont répondu.

Parmi les autorités organisatrices ayant répondu à l'enquête :

- trois communautés d'agglomération (Béthune, Boulogne, Cambrai) ;
- quatre syndicats mixtes de droit commun (Lille, Calais, Maubeuge, Valenciennes) ;
- une communauté urbaine (Arras).

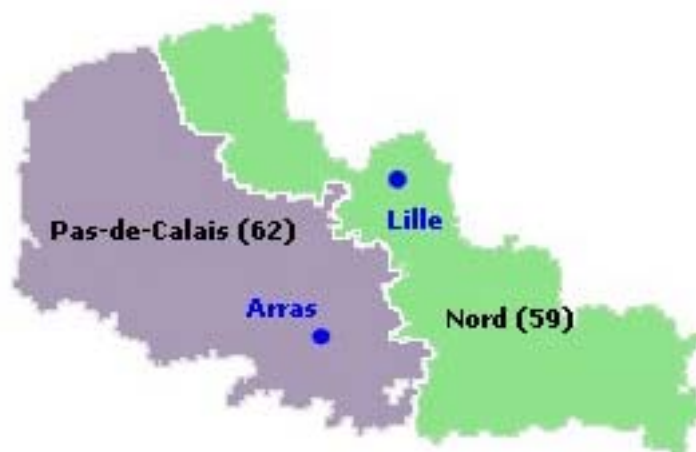
Pour compléter les informations ainsi recueillies, une investigation particulière a été menée pour chacune de ces autorités organisatrices en analysant les informations disponibles (articles, sites internet...) relatives à chacune d'entre elles.

¹ Les autorités organisatrices ayant répondu aux questionnaires sont signalées en caractères gras.

1.4 Les caractéristiques de la région Nord-Pas-de-Calais

Les caractéristiques de cette région sont les suivantes :

	Nord-Pas-de-Calais
Population	3,997 millions
Superficie	12 414 km ² , soit une densité moyenne de 322 habitants par km ²
Département s	<i>Deux départements :</i> <ul style="list-style-type: none">▪ Nord▪ Pas-de-Calais
Zones urbaines importantes	<i>> de 100 000 habitants :</i> Lille, Valenciennes, Dunkerque, Douai, Maubeuge, Béthune, Lens-Liévin et Hénin-Carvin
Particularité s	Région frontière avec la Belgique Une bordure littorale de 140 km A 35 km de la Grande-Bretagne et limitrophe de la Belgique, la région bénéficie d'un transit européen important



2. L'information routière

2.1 Les sociétés concessionnaires d'autoroutes

Une seule société concessionnaire est implantée sur la zone de Cete Nord – Picardie : la **SANEF** sur les autoroutes A1, A2, A16, A26 et A29

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

- l'internet (www.sanef.com) : trafic en temps réel, prévisions de trafic, temps de parcours, météo, péages, aires, webcams permettant de visualiser le trafic en temps réel (sur A1), travaux prévisionnels ;
- la radio (autoroute FM 107.7 Mhz) : information trafic en temps réel et mise à jour tous les quarts d'heure ;
- le centre d'Information des autoroutes : www.autoroutes.fr (Tél. 08 92 68 10 77) pour connaître le trafic sur autoroute dans la France entière ;
- des PMV (panneaux à messages variables) disposés sur l'autoroute pour annoncer les bouchons, les accidents, les temps de parcours et des informations utiles.

La **SANEF** offre un réseau de télécommunication installé le long des infrastructures autoroutières. Ce réseau permet de relier entre elles la région parisienne et les grandes agglomérations du Nord de la France.

2.2 DDE du Nord

Actuellement c'est la CDES qui assure les fonctions de CIGT départemental. Elle a notamment pour mission l'information des usagers sur les dysfonctionnements du réseau routier (intempéries, barrières de dégel, chantiers, accidents, manifestations, bouchons, etc.)

Le CIGT de l'agglomération Lilloise « ALLEGRO », bientôt opérationnel, sera étendu à terme au département. Il est composé de sections d'autoroute ou de routes à 2 x 2 voies et représente un linéaire total d'environ 81,3 km dont 72,5 km de niveau 1A et 8,8 km de niveau 3A ou 3B. Les objectifs ALLEGRO sont d'optimiser les déplacements sur les autoroutes et les voies assimilées, d'améliorer les déplacements sur le réseau urbain majeur structurant, de garantir la cohérence entre la gestion des réseaux dénivelés et de surface, de délivrer un service d'information global et de qualité, de maintenir la fluidité du trafic de transit et de participer à des actions de lutte contre la pollution de l'air et de défense et de la sécurité du territoire (ORSEC, SVESO,...)

Pour l'information des usagers dans le cadre d'ALLEGRO, des moyens sont mis en place : P.M.V., capteurs, caméras, radios locales, Internet...

2.2.1.1 La veille qualifiée

Il existe actuellement deux points d'entrée hors heures ouvrables:

- Une permanence téléphonique au centre des quatre cantons (agglomération de Lille) pour les subdivisions des quatre cantons, de Marquette, de La Sentinelle (agglomération de Valenciennes), de Hautmont (agglomération de Maubeuge) et de Sin le Noble (agglomération de Douai) : un agent d'exploitation assure une permanence téléphonique du lundi huit heures au lundi suivant ; huit agents assurent par alternance cette permanence ; ils disposent chacun d'un logement de fonction prévu à cet effet.

Les appels reçus par l'agent de permanence sont dispatchés vers les subdivisions concernées : soit vers les équipes d'astreinte, soit vers le contrôleur d'astreinte selon l'importance du message reçu. Dans le cas de fermeture de l'autoroute ou d'un accident corporel, il appelle le contrôleur d'astreinte ; ce dernier se charge d'informer le cadre de permanence et le CRICR.

L'agent de permanence gère les appels téléphoniques à l'aide d'une main courante en indiquant l'heure d'appel, le demandeur, le demandé, l'objet et la suite donnée. Un cahier de consignes est à sa disposition.

- Une permanence téléphonique pour la subdivision de Steenvoorde et le centre de Coudekerque (agglomération de Dunkerque) : en dehors des heures ouvrables, tous les appels téléphoniques des forces de police sont automatiquement basculés sur le téléphone mobile du contrôleur d'astreinte ; ce dernier se charge d'informer le cadre de permanence et le CRICR.

2.2.1.2 Les équipes d'interventions

Les organisations sont différentes selon les subdivisions.

Dans les subdivisions des quatre cantons et de Marquette deux agents sont d'astreinte dans chacune des subdivisions.

Pendant les heures de travail, la même équipe d'intervention réalise les patrouilles d'exploitation ; les agents sont alors directement contactés sur un téléphone portable par les CRS.

Après chaque intervention pendant les heures ouvrables, les agents font un rapport verbal à l'agent de permanence téléphonique qui le consigne sur sa main courante. Pendant les astreintes, les interventions donnent lieu au remplissage d'une feuille de travail indiquant les heures de départ et d'arrivée, le numéro d'appel, l'autorité appelante, le motif d'intervention, les travaux effectués et l'heure de retour au centre ou au domicile.

Si un événement est perturbant pour la circulation routière, les agents d'intervention en informent le contrôleur qui prévient alors la CDES, les forces de police et le CRICR.

Il y a un contrôleur d'astreinte sur 24 heures pour une patrouille de deux agents pendant les heures ouvrées et pour une équipe de deux agents d'astreinte hors des heures ouvrées.

Dans la subdivision de Steenvoorde et le centre de Coudekerque qui lui est rattaché, l'organisation est identique. Ils remplissent une feuille de travail après chaque intervention ; il n'y a pas de main courante.

Dans les subdivisions de La Sentinelle et de Sin-le-Noble, l'organisation est identique à celle des quatre cantons. Après chaque intervention, il remplit une main courante.

2.2.1.3 État futur

Le réseau concerné par le CIGT ALLEGRO est exclu de la présente analyse car cette opération, conforme aux objectifs du SDIR, a déjà fait l'objet d'une décision de financement.

Pour ce qui concerne le reste du réseau concerné par la première phase du SDIR, le PGE actuellement en cours d'élaboration n'est pas suffisamment avancé pour permettre de réaliser une description de l'état futur de l'organisation prévue et des équipements complémentaires.

On se contentera donc de considérer l'état cible avec les objectifs du SDIR.

2.2.1.4 Conclusion

On constate donc que pour le niveau de service, les remontées d'information concernant les bouchons et ralentissements ne se font pas en temps réel du fait de l'absence d'équipement le permettant (comptage de trafic permanent en temps réel, caméras de surveillance, détections automatiques de bouchons ou d'incidents).

Concernant les accidents, incidents, manifestations, les remontées d'information se font par les équipes d'intervention ou les services de police ou de secours, mais il n'y a pas de suivi en temps réel systématique, faute de moyens de communication et d'une organisation adaptés.

Il en va de même pour le suivi des travaux qui font l'objet d'une planification pour les plus importants, mais non d'un suivi en temps réel.

Les mesures de gestion du trafic ne font pas l'objet d'un suivi systématique en temps réel, seules celles qui provoquent d'importantes perturbations font l'objet de remontées périodiques d'information au CRICR .

Les sources de progrès passent donc par un renforcement des équipements permettant un suivi en temps réel des événements, une organisation des services orientée sur des remontées systématiques des informations en s'aidant de moyens nouveaux de saisie et de transmission de cette information vers un CIGT départemental qui reste à mettre en place et qui centralisera les remontées d'informations émanant des équipements et des équipes d'intervention. Ce CIGT sera probablement commun avec le CIGT ALLEGRO.

2.3 DDE du Pas-de-Calais

Actuellement il n'y a pas de CIGT. C'est la CDES qui en assure les fonctions :

- suivi des informations météorologiques et information des centres d'entretien routier ;
- production d'une information quotidienne du CRICR sur les conditions de circulation ;
- accueil de la cellule de crise de la DDE et information des partenaires sur le déroulement d'événements exceptionnels et des situations de crise ;
- instruction des arrêtés permanents et temporaires de circulation et tenue d'une liste des chantiers prévus ou en cours avec information du CRICR et des différents gestionnaires ;
- information sur les barrières de dégel ;
- élaboration Plans de gestion du trafic (PGT) ;
- production de statistiques et études sur les trafics et accidents ;
- maintenance des équipements SIREDO ;
- avis sur dossiers de projets ;
- archivage des événements routiers.

2.3.1.1 La veille qualifiée

Il existe actuellement un point d'entrée hors heures ouvrables ; deux agents, logés sur place au parc, assurent la permanence téléphonique à tour de rôle du lundi huit heures au lundi huit heures.

Les appels reçus par l'agent de permanence sont dispatchés vers les subdivisions concernées, soit :

- pour les événements sur autoroute vers les équipes d'astreinte ou vers le contrôleur d'astreinte selon l'importance du message reçu pour Peuplingues ; pour le CEA de Dourges, tous les appels convergent vers le contrôleur.
- pour les événements sur RN et VC directement vers les agents des subdivisions ou CER concernés selon la possibilité de les joindre en l'absence d'astreinte hors VH.
- pour les événements sur RD vers les UD concernés.

Le cadre de permanence est informé lors d'événements graves sur RN et VC (liste préétablie) ou lorsque l'UD n'a pu être jointe.

L'agent de permanence gère les appels téléphoniques à l'aide d'une main courante en indiquant l'heure d'appel, le demandeur, le demandé, l'objet et la suite donnée. Un cahier de consignes est à sa disposition, ainsi que les moyens de communication : téléphone, radio.

Un cadre de permanence est désigné chaque semaine parmi les cadres du comité de direction, le chef de la CDES et le chef du PARC.

2.3.1.2 Les équipes d'interventions

Les organisations sont différentes selon les subdivisions :

Dans les subdivisions autoroutières, le nombre d'agents d'astreinte est de deux à Peuplingues et de quatre à Dourges.

A Peuplingues pendant les heures de travail, la même équipe d'intervention réalise les patrouilles d'exploitation ; les agents sont alors directement contactés sur un téléphone portable par le CTRL d'astreinte qui lui-même est prévenu par le concierge du Parc ou par les forces de l'ordre (CRS, Gendarmerie ou Police Urbaine), parfois les pompiers.

Au CEA de Dourges, et pendant les heures de travail, une équipe de deux agents effectue une patrouille d'exploitation sans rapport a priori, avec l'équipe d'astreinte. Les agents sont contactés par le PC-CEA (tenu par un AE ou CEE ou CTRL suivant les disponibilités), au préalable mis au courant de la demande par les partenaires, par le biais de la radio ou d'un portable suivant la couverture ou l'équipement du véhicule utilisé pour la patrouille.

Après chaque intervention, les agents à Peuplingues, la personne présente au PC-CEA à Dourges, remplissent des fiches qui permettent ensuite de renseigner la main courante en subdivision en indiquant les dates et heures d'alerte, le lieu de réception de l'appel, l'origine de l'appel, les circonstances de l'accident/incident ainsi que les conditions météo et l'état de la chaussée, les informations transmises au CRICR et l'heure, les décisions prises, le compte rendu de l'intervention (heures, durée, durée de perturbation, moyens déployés, entreprises contactées et matériels apportés).

L'information est alors systématiquement transmise en parallèle à la CDES et à SGRN pour le CEA de Dourges.

Si un événement est perturbant pour la circulation routière, les agents d'intervention en informent la CDES, les forces de police et le CRICR.

Il y a un contrôleur d'astreinte sur 24 heures pour une patrouille de deux agents pendant les heures ouvrées et pour une équipe de deux agents d'astreinte hors des heures ouvrées à Peuplingues.

Au CEA de Dourges, il y a un CTRL d'astreinte en dehors des heures ouvrées et quatre agents. Pendant les heures ouvrées, un CTRL est responsable de l'exploitation, sous la responsabilité du chef de centre et deux agents effectuent la patrouille. Si le besoin s'en fait sentir, des renforts peuvent être dépêchés sur les lieux sur demande du CTRL ou du responsable du CEA.

Dans les autres subdivisions ou CER, les agents ne sont pas d'astreinte sauf pendant la période hivernale pour la VH.

2.3.1.3 État futur

Pour le réseau concerné par la première phase du SDIR, le PGE actuellement en cours d'élaboration n'est pas suffisamment avancé pour permettre de réaliser une description de l'état futur de l'organisation prévue et des équipements complémentaires.

On se contentera donc de considérer l'état cible avec les objectifs du SDIR.

2.3.1.4 Conclusion

On constate donc que pour le niveau de service, les remontées d'information concernant les bouchons et ralentissements ne se font pas en temps réel du fait de l'absence d'équipement le permettant (comptage de trafic permanent en temps réel, caméras de surveillance, détections automatiques de bouchons ou d'incidents).

Concernant les accidents, incidents, manifestations, les remontées d'information se font par les équipes d'intervention ou les services de police ou de secours, mais il n'y a pas de suivi en temps réel systématique, faute de moyens de communication et d'une organisation adaptée.

Il en va de même pour le suivi des travaux qui font l'objet d'une planification pour les plus importants, mais non d'un suivi en temps réel.

Les mesures de gestion du trafic ne font pas l'objet d'un suivi systématique en temps réel, seules celles qui provoquent d'importantes perturbations font l'objet de remontées périodiques d'information au CRICR .

Les sources de progrès passent donc par un renforcement des équipements permettant un suivi en temps réel des événements, une organisation des services orientée sur des remontées systématiques des informations en s'aidant de moyens nouveaux de saisie et de transmission de cette information vers un CIGT départemental qui reste à mettre en place et qui centralisera les remontées d'informations émanant des équipements et des équipes d'intervention.

3. L'information dans le domaine des transports collectifs

3.1 La Région Nord-Pas-de-Calais

Site de la région : <http://cr-npdc.fr>

Très peu d'information sur le site de la Région (que ce soit Région Nord-Pas-de-Calais, Information TC, information multimodale, Schémas de services...). Pour avoir des informations sur le réseau TER : il faut consulter le site de la SNCF.

Néanmoins, la Région édite chaque année un guide horaire régional présentant les horaires des services ferroviaires et les conditions d'accès aux trains.

En 1999, les autorités organisatrices de transports urbains (14 principales agglomérations), les départements du Nord et du Pas-de-Calais et la Région Nord-Pas-de-Calais ont signé une Charte Régionale de l'Intermodalité.

Dans le cadre de la loi SRU, la Région envisage de créer un Syndicat Mixte Intermodal Régional (SMIRT) qui rassemblera toutes les Autorités organisatrices de transport sur les thèmes prévues par la loi SRU, en particulier la mise en place d'un titre unique de transport et d'un système d'information multimodale.

« Face aux difficultés quotidiennes que rencontre la population régionale pour se déplacer et en parallèle, l'usage relativement modéré des TC, la Région entend d'une part, poursuivre l'amélioration de la qualité de service sur son domaine de compétence, le TER ; d'autre part, mettre en œuvre les conditions d'une prise en compte facilitant les déplacements de bout en bout (offre coordonnée, information multimodale, tarification combinée...) au sein d'une structure commune de mise en cohérence des différents réseaux »²

D'ores et déjà la Région Nord-Pas-de-Calais est présente dans des projets ayant pour objet de développer l'information multimodale :

- **MOUVER** (Mobilité et mUltimodalité Voyageurs Etudiants en Région Nord-Pas-de-Calais) : projet mené dans le cadre de la PREDIM destiné à mieux connaître la mobilité des étudiants de la région, sur la base d'une enquête réalisée sur une population de jeunes et d'adultes afin d'analyser les pratiques de mobilité, les moyens de transport utilisés, leur combinaison, les parcours, les pratiques, l'attitude vis à vis de la voiture et des transports et leur comportement vis à vis des nouveaux moyens de communication
- **VIATIC**. Ce projet de recherche prend sa source dans le pôle de compétitivité Nord-Pas-de-Calais. I-Trans « Le ferroviaire au cœur des systèmes de transports innovants » (<http://www.i-trans.org/index.htm>) dans lequel le concept VIATIC présente une vision de l'accompagnement de la mobilité quotidienne par les nouvelles technologies.
Le projet a pour objectif de promouvoir les transports collectifs par la mise en œuvre opérationnelle de services d'aide à la mobilité basés sur les NTIC. Ces services ont pour objectif de proposer de l'information d'accompagnement du voyageur pendant son déplacement (information multimodale) et de l'information d'agrément au cours de sa mobilité (actualités, culture, divertissement, tourisme, jeux...). Ces informations sont accessibles à proximité des systèmes de transports et en embarqué.

² In Document de travail du Schéma Régional d'Aménagement et de Développement du Territoire, CONSEIL RÉGIONAL DU NORD-PAS-DE-CALAIS, du 23 mai 2005.

Une expérimentation opérationnelle principalement liée à de l'information de mobilité est prévue dans les pôles d'échanges sur l'axe TER Lille - Valenciennes. Elle est complétée par une observation anthropologique des comportements des voyageurs et une analyse de l'usage de quelques services d'information embarqués.

- **SIM** (Système d'information multimodale) prototype développé par la Région pour expérimenter la possibilité de développer un système d'information multimodale. Le projet a fait l'objet d'une analyse préalable avec ACTIF

3.2 Le Département du Nord

En août 2000 le département a mis en place un schéma départemental de transports qui se traduit par le découpage du département du Nord en sept bassins de transports, correspondant aux bassins de vie des grandes agglomérations, à l'intérieur desquels le transport régulier de personnes est organisé dans le cadre d'une délégation de service public (DSP).

Le département ayant passé sept contrats de DSP avec sept groupements de transport, chaque groupement desservant un bassin de transport est chargé de l'information auprès des usagers. Il en résulte des pratiques différentes dans chaque bassin au niveau des supports utilisés qui sont cependant soumis à une charte graphique commune imposée par le Département. Cependant les usagers doivent être en mesure de trouver au minimum une info sur le réseau, les horaires et les tarifs.

Les documents d'informations disponibles sont le plus souvent des documents « papiers » : fiche horaire par ligne avec affichage aux points d'arrêt et plan du réseau avec l'itinéraire des lignes desservant chaque bassin de transport. Ces informations ne concernent généralement que les services des délégataires.

D'une manière générale, l'information n'est pas vraiment satisfaisante ni pour l'AO (manque de diffusion et donc bien souvent déficit de connaissance du réseau) ni pour la clientèle (manque d'information). Le Département envisage de lancer une enquête de satisfaction à destination des usagers, dont un des aspects devrait être l'information. On constate néanmoins que certains groupements ont développé des sites internet fournissant de nombreuses informations aux usagers sur le service offert (horaires et tarifs) ainsi que sur la vie du groupement et les perspectives de développement du système de transport.

Ainsi, le site : <http://www.icars-vivacar.com> reprend des informations concernant les habitants de 130 communes constituant le secteur Flandres Lys (Icars) et le secteur Pévèle Mélantois (Vivacar) soit au total cinquante lignes et trente transporteurs

Avec les réseaux TC Urbains de Cambrai, Douai, Lille, Maubeuge et Valenciennes. le niveau d'intégration dépend du périmètre. De manière globale les autocars se rendent au cœur des agglos ou à des points périphériques de connexion avec les réseaux TC (comme à Lille par exemple)

Avec la SNCF, un travail est en cours pour améliorer les correspondances, notamment par la mise en place de pôles d'échanges multimodaux dont le 1^{er} en secteur interurbain sera implanté à Orchies. Dans ces lieux, la connexion car/train sera privilégiée.

Au niveau tarifaire, le Département a mis en place une tarification zonale en découpant l'ensemble du territoire desservie en zones hexagonales de taille identique (diamètre de 4,5 km).

Pour l'usager, la tarification dépend du nombre de zones contiguës à l'intérieur desquelles s'effectue le déplacement ; par exemple pour le ticket à l'unité acheté au conducteur :

Une à deux zones	1 euro
Trois à quatre zones	1,5 euros
Plus de cinq zones	2 euros

Les titres utilisés sont : le ticket papier ou carton à valider, les cartes à vue individualisées (abonnements hebdomadaire, mensuel ou annuel), les cartes scolaires. **« La mise en place du Syndicat Mixte Régional des Transports (SMIRT) dont une des compétences est l'information multimodale doit favoriser l'émergence d'un système billettique commun aux AO membres ».**

D'ores et déjà des accords tarifaires passés avec certaines AOTU permettent d'utiliser en correspondance les transports urbains ; par exemple métro, tramway, bus à Lille.

Le site internet du Département (<http://www.cg59.fr>) donne peu d'informations sur les transports si ce n'est une présentation succincte de ses compétences en matière de transports et de transports scolaires.

3.3 Les transports urbains de Cambrai

Sources TCU données 2004 : PTU = vingt communes en 2004 ; Population PTU : 59 326 habitants ; Depuis le 23 décembre 2004, deux autres communes ont intégrées le PTU : Rieux en cambrésis et Villers en Cauchies ; cinq lignes urbaines et six lignes pénétrantes interurbaines du centre à la périphérie ; un exploitant sur le réseau urbain (Chemins de Fer du Cambrésis) ; tarifs intermodaux : urbain /interurbain ; pas de billettique, huit titres.

Sites : <http://www.agglo-cambrai.fr> : *Aucune information ou lien avec le transport sur ce site*

La communauté d'agglomération a compétence en matière de transports urbains depuis le 1^{er} janvier 2003.

A cette date, la Communauté d'agglomération se substitue au SITAC (Syndicat intercommunal des transports de l'agglomération de Cambrai) qui avait confié la gestion et l'exploitation de son réseau de transports urbains, desservant sept communes, à l'entreprise les Chemins de Fer du Cambrésis (CFC) dans le cadre d'une DSP pour une durée de 10 ans à dater du 1^{er} janvier 1999.

Au 1^{er} janvier 2004, le groupe DLE (Dupas Lebeda) a racheté à TRANSDEV les parts des CFC que celle-ci possédait.

Chaque année, les CFC éditent un guide destiné aux usagers du réseau de transports urbains SITAC fournissant les informations suivantes :

- schéma des lignes ;
- fiches horaires des lignes urbaines et non-urbaines pénétrantes ;
- tarifs et conditions d'accès aux bus.

Ce guide est disponible :

- à Cambrai :
 - au guichet d'accueil de l'espace gares des CFC,
 - par les conducteurs du SITAC,
 - aux renseignements téléphoniques 03 27 82 28 55 (à partir de ce numéro il est par ailleurs possible de communiquer tout incident, suggestions d'amélioration du réseau),
 - aux guichets de la gare SNCF,
 - au guichet de la gare routière,
- à Caudry :
 - au guichet accueil de l'espace gares des CFC.

3.4 Les transports urbains de Douai

Sources TCU données 2003 :PTU = 46 communes en 2003 ; Population PTU en 2003 : 198 749 habitants ; Un territoire assez vaste, héritage du bassin minier avec une mixité de zones urbanisées ou « plutôt rurales » ; grille tarifaire par zones, tarifs intermodaux : urbain/interurbain et urbain/régional (fer) ; billettique ????? ; onze titres, Système Automatique d'Information aux Usagers : S.I.O.U .

Sites : <http://www.transportsdudouais.fr>. Le site permet de consulter et de télécharger bon nombre d'informations.

Le Syndicat Mixte des Transports du Douaisis (SMTD) a pour mission l'organisation de tous les déplacements urbains, y compris le vélo et la marche à pied.

En matière de transports urbains, le SMTD exploite en régie : quinze lignes urbaines TUB, les vingt-et-une lignes de transport à la demande Taxi TUB, les trois navettes régulières TaxiTUB et les deux lignes navettes « Cœur de Ville » et dans quelques temps le Tramway ; ce service est complété par onze lignes départementales à tarification TUB pénétrant dans le périmètre du SMTD

En complément de l'information classique (guide de l'utilisateur sur support papier), le site internet permet de consulter et de télécharger de nombreuses informations.

Dès la page d'accueil du site, il offre la possibilité d'accéder directement et de télécharger :

- chaque ligne du réseau urbain (tracé et fiche horaire) soit en partant du numéro de la ligne, soit en partant d'un nom d'arrêt à sélectionner dans la ville et l'on obtient alors l'intitulé des différentes lignes desservant cet arrêt , soit en « construisant son itinéraire » en précisant un arrêt « départ dans une ville » et un arrêt « arrivée dans une ville » ;
- d'accéder à la présentation du service TaxiTUB (nombre de lignes, jour de fonctionnement, modalités de fonctionnement, inscriptions et tarifs, numéros de réservation 0 800 39 82 75 (appel gratuit), ou l'opératrice du SMTD au 03 27 99 19 93 (coût d'un appel local)) et téléchargement des horaires des trois navettes TaxiTUB régulières ;
- découverte du chantier TRAM.

Les lignes départementales sont également téléchargeables mais en partant du plan du site qui se décompose ainsi :

- le réseau de transports publics :
 - *présentation* : du Syndicat Mixte et brève présentation du réseau avec de suite possibilité de consulter les horaires (à partir de l'intitulé de la ligne ou des arrêts ou recherche d'un itinéraire),
 - *les lignes et horaires* des lignes urbaines et du taxiTub (à partir de l'intitulé de la ligne ou des arrêts ou recherche d'un itinéraire),
 - *les lignes départementales* : possibilité de télécharger les fiches horaires des toutes les lignes départementales,
 - imprimer les plans et horaires,
 - *tarifs* : Présentation des différents tarifs en vigueur sur le réseau,
 - *où acheter mes tickets ?* : Donne selon le type de titre ; les différents lieux où il est possible d'acheter un titre de transport ainsi que la liste des dépositaires,
 - *la navette* : Présentation de la navette (le tracé, les différents arrêts, les horaires),
 - *facilités d'accès* : Donne la liste de tous les arrêts du réseau aménagés pour les PMR,
- le Tram :
 - *le Projet*,
 - *les travaux*,
- le TaxiTUB :
 - *présentation* du service avec modalités de fonctionnement et conditions de réservation (numéro d'appel du SMTD et numéro Vert), possibilité d'obtenir et télécharger les horaires des trois lignes régulières TaxiTUB,
 - *lignes, réseau, réservation* : comme pour les lignes urbaines : obtenir les tracés et horaires à partir de l'intitulé de la ligne ou des arrêts ou recherche d'un itinéraire
- le SMTD :
 - *les communes* : liste des villes desservies par le Syndicat Mixte,
 - *la compétence* : les différentes compétences et possibilité de téléchargement des statuts du SMTD,
 - *le Syndicat en chiffres* : quelques éléments financiers du budget 2003
 - *MutiTUB* : Journal d'information du Syndicat Mixte des Transports du Douaisis, journal téléchargeable,
 - *plan de déplacements urbains* : présentation de la situation actuelle et des projets 2012, des micros PDU et possibilité de téléchargement de la Charte du PDU et des différentes étapes du PDU
 - *liens utiles* : avec la Communauté d'agglomération du Douaisis, la ville de Douai, le Conseil général du Nord, l'ADEME, Droit d'velo (<http://test.wauquier.fr/droitdvelo>) qui est une association douaisienne affiliée à FIBUcy (Fédération Française des Usagers de la Bicyclette) pour la défense des usagers de la bicyclette et de la qualité de la vie en ville,

- le TUB plus proche de vous :
 - *formuler vos remarques,*
 - *sondages* : en cours un questionnaire « opinion » sur le site auquel il est possible de participer « en ligne ». Visualisation des réponses déjà obtenues auprès des trente participants à la date du 07/10/2005,
 - *foires aux questions,*
 - actualités du réseau : grèves, nouveaux horaires en service...
 - nous contacter : par le biais du formulaire « en ligne », par la Foire aux questions, par téléphone ou en se rendant au SMTD (adresse, jours et heures d'ouverture, accès par les lignes de bus dont les n0s et arrêts sont précisés),
 - téléchargements : tarifs, liste des dépositaires, pièces à fournir pour l'établissement de la carte « OR » personnes âgées ou demandeur d'emploi, Les lignes départementales, le dossier presse du Tram, les journaux MultiTUB, les chartes du PDU, les statuts du SMTD, les fiches actions PDU, les plans de circulation et le plan du réseau dernière version mise à jour,
 - inscription à la news-letter.

Le Système d'Information aux usagers, intitulé SIOU

- renseigne la clientèle sur les lignes, et permet de préparer le voyage en interrogeant des bornes interactives situées à la gare SNCF et au siège du Syndicat,
- communique aux arrêts le temps d'attente pour emprunter le prochain bus.

3.5 Les transports urbains de Dunkerque

Sources TCU données 2004 : PTU = 18 communes ; Population PTU : 212 241 habitants ; Deux exploitants sur le réseau urbain ; Tarifs intermodaux : urbain / régional (fer) ; pas de billetterie, quatorze titres, système automatique d'information aux usagers

Sites : <http://www.dunkerquegrandlittoral.org> et <http://www.dkbus.com> et <http://www.transports-calicar.com>

Jusque fin 2004 l'exploitation du réseau urbain de Dunkerque DK'BUS Marine faisait l'objet de deux délégations de service public.

- La première concerne la Communauté Urbaine de Dunkerque et la STDE (Société des Transports de Dunkerque et Extensions) rattaché au groupe CONNEX pour l'exploitation du réseau urbain,
- la seconde concerne la Communauté Urbaine de Dunkerque et CARIANE Littoral pour les transports suburbains afin d'assurer la desserte de communes situées à l'Ouest de la Communauté urbaine.

Les transports scolaires à l'Ouest sont exploités par un groupement de plusieurs transporteurs, les service pour PMR Handibus et Taxibus sont assurés par un groupement d'artisans taxis dunkerquois qui constituent COTAXI.

A l'intérieur du **site internet de la Communauté urbaine Dunkerque Grand Littoral** (<http://www.dunkerquegrandlittoral.org>), parmi les compétences communautaires, on trouve le thème TRANSPORTS lui-même décomposé en sous thèmes :

- *la Compétence transport* sur l'agglomération : Le périmètre du réseau communautaire : le réseau DK'Bus Marine couvre les 18 communes de l'agglomération ;
- *les exploitants du réseau* DK'Bus Marine, plusieurs prestataires de services : pour les transports urbains en agglomération la STDE, pour les transports suburbains à l'Ouest(ligne A) Cariane Littoral, pour les transports scolaires sur l'Ouest le groupement Cariane - D'huister – Schoonaert – L'Oiseau Bleu, pour les services Handibus et Taxibus COTAXI (groupement d'artisans taxis dunkerquois) ;
- *le rôle des communes* rôle des de la Communauté urbaine et des communes ;
- *les transports aujourd'hui* : neuf lignes urbaines desservant l'agglomération et les communes de l'est de 6h à 21h30, 1 ligne suburbaine (ligneA) desservant les communes de l'ouest., deux navettes (de Bourbourg et des Forts) qui complètent le service urbain à l'ouest. En été le service urbain est renforcé par des liaisons entre le centre de Dunkerque et la plage et en 2005 desserte de la digue de mer **et des parkings du secteur (Étoile de mer)** ;
- *les transports spécifiques* : **trois lignes étoile** pour les personnes âgées et PMR dont l'itinéraire est adaptable à la demande par appel téléphonique, **le service HANDIBUS** qui fonctionne sur réservation 24h à l'avance, il est destiné aux PMR avec prise en charge de l'usager depuis son point de départ jusqu'à sa destination finale ; **les TAXIBUS** qui fonctionnent lorsque les services bus sont terminés, réservation sur certaines courses ; **les services de renforts scolaires** intégrés au service « DK'Bus Marine » et assurés par le groupement Cariane – D'huister – Schoonaert – L'Oiseau Bleu, **les transports interurbains de CALICAR** organisés par le conseil général que peuvent utilisés les habitants de l'agglomération, à l'intérieur de la Communauté urbaine, au tarif du réseau DK'Bus Marine. CALICAR est un groupement de transporteurs autocaristes réunis au sein d'un GME afin d'exploiter les lignes régulières d'autocar interurbaines du bassin Flandres Littoral. Ces lignes font partie du réseau Arc-en-Ciel du Conseil général du Nord ;
- *les chiffres clefs de l'année 2001* ;
- *les tarifs sociaux* : présentation de la politique tarifaire sociale à Dunkerque et des différents titres sociaux. Sont données les conditions d'attribution et de délivrance de ces titres proposés aux personnes âgées, aux invalides et aux familles en fonction du quotient familial ;
- *les infos commerciales* : adresse et compétence de l'agence commerciale à Dunkerque, du Centre Cariane Littoral à Gravelines, du Guichet Transport de l'agglomération et d'autres adresses utiles telles que celles de du dépôt bus, des services CALICAR ;
- *dix projets à court terme* parmi lesquels sont cités :
 - l'information aux arrêts du temps d'attente : 50 arrêts aujourd'hui équipés, 80 le seront fin 2004,
 - développement des transports à la demande par minibus ou taxis,
 - amélioration des itinéraires transports en commun sur les axes majeurs,
 - mise en place d'une billettique en intégrant les possibilités offertes par les évolutions technologiques de la « carte à puce »,

- amélioration de l'intermodalité en gare de Dunkerque : TER – réseau interurbain – réseau urbain et création de parc relais,
- amélioration des dispositifs d'information et de concertation avec les voyageurs,
- mise en place du Plan de déplacements urbains ;
- transports et développement durable.

Le site du réseau DK'Bus Marine (<http://www.dkbus.com>) permet dès la page d'accueil de se connecter directement aux informations suivantes :

- « Laissez vous transporter » permet d'obtenir :
 - *le calcul d'un itinéraire* à partir d'un nom de commune, d'un « arrêt ou lieu public » dans cette commune (arrivée et départ), d'une date et d'un horaire défini. L'itinéraire donné pourra être soit le plus rapide, soit celui avec le moins de correspondance,
 - *le plan du réseau et des neuf lignes urbaines, de la ligne suburbaine, de la ligne Etoile 1,*
 - *les horaires* téléchargeables des neuf lignes urbaines, de la ligne suburbaine, de la ligne étoile 1, des transports interurbains ; des deux navettes, des renforts scolaires,
 - *les perturbations* sur les lignes et les perturbations diverses,
 - *les tarifs et titres de transport* : Présentation des différents titres de transport avec leurs conditions d'attribution et les pièces pour constitution du dossier, les conditions d'utilisation, leur coûts, la liste des dépositaires,
 - *les services pour mieux voyager* : Présentation des différents services ILLICO : Illico Handibus, ILLico Taxibus, Illico ligne étoile avec les informations suivantes : Comment en bénéficier (lieu de retrait du dossier) ? Comment l'utiliser (numéro d'appel gratuit de la centrale de réservation ILLICO à partir d'un poste fixe: 0 800 175 177 du lundi au samedi de 7h à 21h pour réservation entre 8 jours et ½ journée à l'avance) ? Quand l'utiliser (jours et heures de fonctionnement) ? Combien ça coûte (prix du voyages et conditions) ?
- « Rendez vous » permet de connaître les lieux publics et les lieux de ballades :
 - *les lieux publics* : permet de connaître pour un certain nombre de communes de l'agglomération les adresses d'un certain nombre de lieux publics tels que établissements scolaires, cinémas, ANPE...
 - *les idées de balades* : présentation de certains site historiques, culturels avec indication de la ligne bus à emprunter ;
- « De vous à nous » présente DK'Bus Marine et les moyens pour contacter l'entreprise ;
- *infos actualités* présente des informations relatives aux grèves, informations seniors et PMR, journées portes ouvertes DK'Bus Marine...

Il est intéressant de noter que défilent également sur le site DK'Bus marine différents messages tels que « déviation mises en place pour travaux », aménagements d'arrêts...

Le site de CALICAR (<http://www.transports-calicar.com>) se décompose ainsi :

- *plan interactif* du réseau qui permet de retrouver le tracé d'une ligne, et d'obtenir ensuite à partir d'un arrêt les horaires et les correspondances avec d'autres lignes ;
- *les horaires* à partir d'un nom de communes et d'un intitulé de lignes . « prochainement vous aurez la possibilité de rechercher votre itinéraire complet, mais aussi différents accès aux horaires, (...) si vous voulez être informé dès que ces nouvelles recherches seront en ligne, inscrivez vous dans la liste de diffusion » ;
- *la carte scolaire* : comment l'obtenir ?, comment l'utiliser ?
- *les tarifs* : présentation des différents titres et point de vente ;
- *les infos réseau* : Seront prochainement disponibles différentes informations sur Calicar ;
- *les liens pratiques* : liste de liens vers d'autres sites ;
- *contactez nous* : permet l'envoi d'un message.

3.6 Les transports urbains de Lille

Sources TCU données 2004 : PTU = 85 communes ; Population PTU = 1 107 044 habitants ; un exploitant sur le réseau urbain ; Tarifs intermodaux : urbain/interurbain, urbain/régional(fer) et urbain/interurbain/régional (fer) ; pas de billetterie ; 39 titres (titres à piste magnétique à valider et cartes à vue individualisées).

Sites : <http://www.cudl-lille.fr> ou <http://www.lillemetropole.fr> et <http://www.transpole.fr>

Le réseau de transports de la métropole lilloise c'est :

- le METRO AUTOMATIQUE : deux lignes de VAL, soit 45 km de lignes et soixante stations ;
- le TRAMWAY : deux lignes en Y vers Roubaix, Tourcoing avec un tronc commun, soit 22 km de lignes et 36 stations ;
- les BUS urbains : 47 lignes dont une navette CITADINE, soit 525 km de lignes et environ 1 200 arrêts. 16 lignes de bus sont accessibles aux PMR ;
- les AUTOCARS (réseau suburbain) : 43 lignes, 617 km de lignes et 187 arrêts ;
- des TRANSPORTS A LA DEMANDE : service ITINEO (**Allo Transpole : 0 820 42 40 40**) qui dessert 26 communes, services Vallée de la LYS qui dessert 7 communes et le service HANDIPOLE service spécialisé pour PMR. Bornes d'appel Taxis en zones suburbaines ;
- dans le cadre de l'intermodalité : neuf PARKINGS RELAIS (six parkings relais métro et trois parkings Citadine), un service de gardiennage et de location de vélo : VELOPOLE, un service de location de vélos électrique et de segways qui permettent d'essayer de nouveaux modes doux : c'est la station OXYGENE (http://www.transpole.fr/e/e_1_oxygene_1.aspx) mise en service en septembre 2004 et aussi 25 gares SNCF en correspondance avec le réseau.

L'intermodalité est présente entre les trois modes TCU, TCNU et SNCF (harmonisation de l'offre, intégration tarifaire, information multimodale).

Ainsi, entre les deux gares de Lille Flandres et Lille Europe, le métro est gratuit pour tous les voyageurs en correspondance entre ces deux gares munis d'un billet « Grande Ligne SNCF » composté, dans la demi-heure qui précède le départ (ou la demi-heure qui suit l'arrivée du train).

Un système d'aide à l'information appelé VISTA (VISualisation du Temps d'Attente aux points d'arrêt) est en cours de déploiement

En 2002 TRANSPOLE, filiale du groupe Kéolis a été de nouveau désignée exploitant du réseau de Lille Métropole Communauté Urbaine pour une durée de 7 ans.

Un contrat d'affermage lie TRANSPOLE et le Syndicat Mixte d'Exploitation des Transports (Autorité Organisatrice) dont les membres sont Lille Métropole Communauté Urbaine (LMCU) et le Conseil Général du Nord. Tous deux sont cofinanceurs de l'exploitation, LMCU est propriétaire des biens nécessaires à l'exploitation du métro, du tramway et des bus.

TRANSPOLE « assume la responsabilité totale de la gestion du réseau, propose toutes les actions permettant de développer les transports en commun, met en œuvre les décisions de l'autorité organisatrice et garantit les performances qui doivent en découler »

Le site de la Communauté urbaine de Lille Métropole (<http://www.cudl-lille.fr>) fournit des informations sur les transports sous la rubrique « Guide pratique » / Se déplacer mais renvoie systématiquement, mode par mode, vers des sites spécifiques des opérateurs de chacun des modes.

Le site internet de Transpole (<http://www.transpole.fr>), exploitant du réseau, fournit les informations suivantes :

- horaires aux arrêts sous la rubrique « horaires » ;
- itinéraires sur mesure sous la rubrique « itinéraires » ;
- tous nos plans sous la rubrique « plans » avec possibilité de télécharger :
 - *les plans de réseau* complets urbain et suburbain,
 - les plans schématiques de toutes les lignes (à partir de la liste des lignes) et recherche d'horaires,
 - les plans détaillés des principaux lieux de correspondance ;
 - les adresses, plans, heures et jours d'ouverture :
 - des kiosques Informations Ventes,
 - du siège de Transpole,
 - du service Ventes,
 - de l'espace recouvrement,
 - des points services (300).
- titres et tarifs qui renvoie sur l'onglet « A chacun son tarif » :
 - acheter *le tarif au meilleur prix* en fonction du profil de la personne (collégiens, salariés, PMR, transfrontalier...) et de sa commune de résidence. Seront alors décrits tous les titres correspondant à cette situation (présentation du titre, coût comment obtenir une carte si abonnement et le coût, les points de vente d'achat de ces titres),
 - obtenir la description des différents titres proposés aux *voyageurs occasionnels* (ticket, carnet de ticket) : mêmes informations obtenues que précédemment et description des services (lignes de soirée, horaires...),

-
- obtenir la description des différents titres proposés aux *voyageurs réguliers* (cartes et coupons abonnement) : mêmes informations obtenues que précédemment et description des services (lignes de soirée, horaires...), informations sur la carte départementale scolaire,
 - acheter les tarifs combinés Transpole + SNCF,
 - acheter les Pass événements,
 - *voyager en soirée* : comment ? , avec quel titre ? quels services ? Quels horaires ?
 - *Où s'informer et acheter un titre de transport ?*
 - *Voyagez en règle* : Ce thème reprend les règles qui permettent d'être en règle, les risques encourus si ce n'est pas le cas (montant des amendes, adresse de l'espace recouvrement), les règles de bonne conduite ;
- simplifiez vous la ville :
 - *les parkings relais métro* : Présentation de ces parkings :
 - six parkings relais métro entièrement gratuits à disposition 24h/24H avec pour chacun d'eux un plan de situation, la capacité, les horaires de présence d'un agent d'accueil, les horaires des 1ers et/ou derniers départs du métro, des temps de parcours moyen en métro vers certaines stations, des plans d'accès au parking,
 - trois parkings reliés au centre de Lille par la navette Citadine : mêmes types d'information + les horaires de la Citadine,
 - *les parkings et navette Citadine* :
 - présentation des avantages des services Citadine avec pour chacun d'eux un plan de situation, la capacité, les horaires de présence d'un agent d'accueil, les horaires des 1ers et/ou derniers départs du métro, les horaires et itinéraires des services Citadine, des temps de parcours moyen en métro vers certaines stations, des plans d'accès au parking.. *Renvoi possible sur la présentation des parkings relais métro,*
 - présentation des différents tarifs de la Navette Citadine et conditions d'accès selon le type d'utilisateur (occasionnel ou régulier). Renvoi possible sur la présentation détaillée des différents titres ;
 - *Les navettes spéciales* :
 - **Inter'val** , une liaison express entre deux lignes de métro : Tracé de la ligne, jours de fonctionnement et horaires des services,
 - **établissements scolaires : Transpole m'emmène à l'école.** Ce thème permet d'obtenir la liste des établissements scolaires bénéficiant d'une desserte spécifique, tous les horaires des lignes régulières Transpole, de calculer son trajet « sur mesure », de consulter tous les tarifs pour les 4-24 ans et la Carte Viva avec renvoi sur les pages déjà citées dans le thème « titres et Tarifs » ou « A chacun son tarif »,
 - navette CRT Lesquin, une liaison express entre une station de métro et le Centre Régional de Transport de Lesquin : plan et horaires, conditions d'utilisation et rappel de la ligne régulière desservant également le CRT avec le plan de la ligne et les horaires,

- **ITINEO** permet de voyager à l'heure où il n'y a plus de bus lorsque l'on habite dans une des communes éloignées de la métropole. Pour profiter de ce service il faut établir une carte ITINEO (les conditions d'abonnement sont décrites) et **appeler « allô Transpole » au 0 820 42 40 40 pour réserver le voyage.** (les conditions de réservation sont décrites – au plus tard le jour même avant 18h en semaine et le samedi avant 17h pour les voyages du week end),
- **la desserte du stade de football lors de certains matchs :** les jours de match, le billet de match ou l'abonnement permet d'utiliser gratuitement le réseau bus, métro et tramway 2 heures avant et deux heures après le match. Possibilité de consulter le plan d'accès au stade, indication des lignes régulières à emprunter et renvoi vers le thème « parkings relais gratuits »,
- *Services sur réservation :* le service sur réservation de la Vallée de la Lys : service proposé aux habitants de Comines, Roncq, Halluin, Bondues, Linselles et Bousbecque. Comme ITINEO ce service fonctionne aussi sur réservation « **allô Transpole » au 0 820 42 40 40 pour réserver le voyage.** Il faut établir une carte de réservation (les précisions sur les points de vente sont données sur le site) et ensuite effectuer la réservation au plus tard la veille avant 18h et au plus tard le samedi avant 17h pour les voyages du Lundi,
- deux lignes du réseau Transpole du secteur Vallée de la Lys fonctionnent ainsi la ligne 39 et les services supplémentaires de la ligne 38 (possibilité de consulter sur le site les itinéraires et horaires de réservation de ces deux lignes),
- *voyager en soirée :* Présentation du réseau « clair de Lune », du service ITINEO, du pass'soirée. Autour de Lille et Villeneuve d'Ascq, de Roubaix et de Tourcoing, en plus du métro et du tramway, des lignes de bus « Clair de Lune » sont à disposition de la clientèle pour voyager en soirée de 21h30 à 0h30. Sur ce site, consultation possible :
 - du plan du réseau de soirée « Clair de Lune »,
 - des horaires des lignes « Clair de lune »,
 - des horaires du métro,
 - des horaires du tramway,
 - du calculateur d'itinéraire,
 - du tarif Pass'soirée ,
- L'accessibilité : les conditions d'accessibilité (ascenseurs, bus équipés de palettes rétractables, Handipole service public de transport adapté aux PMR et confié par Transpole à TLV « Transporter La Vie » pour des trajets à la carte).

Le site présente les conditions d'accès, de fonctionnement et les tarifs du service TLV :

- allez plus loin :
 - *en train*. A partir de ce thème il est possible :
 - de consulter les tarifs combinés SNCF et TRANSPOLE « abonnements spéciaux domicile – travail » (ticket plus, abonnement AT+),
 - de calculer un itinéraire intégrant les différents mode des transport (bus, métro et tramway de TRANSPOLE) et les trains des gares d'Europe en liaison avec Lille,
 - de consulter sites complets TER Nord-Pas-de-Calais et SNCF,
 - *en vélo* :
 - formule vélo + tramway – les conditions d'accès,
 - vélopole qui est un service de location et de gardiennage de vélos,
 - *en autocar* : renvoi les sites ICARS – VIVACAR et les titres intégrés à partir d'une commune de résidence sélectionnée
 - *avec les parkings métro* : rubrique déjà présentée précédemment
 - *en avion* :
 - la navette aéroport de Lesquin : jours de fonctionnement, horaires, tarifs,
 - le site de l'aéroport de Lesquin (<http://www.lille.aeroport.fr/index.htm>),
- nouvel arrivant sur la Métropole : ce site permet de connaître toutes les possibilités offertes pour voyager sur le réseau TRANSPOLE.

3.7 Les transports urbains de Maubeuge

Sources TCU données 2004 : PTU = 28 communes ; Population PTU = 126 338 habitants ; un exploitant sur le réseau urbain ; pas de billettique ; 11 titres
Sites : <http://www.ville-maubeuge.fr> **pas de site pour le transporteur**

L'exploitation du réseau de transport urbain de Maubeuge fait l'objet d'une délégation de service public (contrat de type contribution financière forfaitaire au déséquilibre d'exploitation) entre la SEMITIB rattaché au groupe TRANSDEV et le Syndicat Mixte du Val de Sambre.

Le Syndicat mixte est composé de la Communauté d'agglomération Maubeuge Val-de-Sambre et de six autres communes.

L'utilisateur peut disposer de nombreuses informations :

- description du réseau ;
- horaires ;
- prix et tarifs ;
- perturbations ;
- travaux ;
- modifications d'itinéraires de lignes ;
- accessibilité aux PMR ;

- informations en temps réel.

Ces informations concernent les transports urbains mais aussi les transports scolaires ; Elles sont disponibles par téléphone en contactant l'exploitant (**0 80 0 4 45**) ou sous forme de documents « papier » :

- les plans du réseau et Plans et horaires des bus du Dimanche sont disponibles à l'Agence Commerciale STIBUS (**Accueil STIBUS - 2 rue du Gazomètre - 59600 MAUBEUGE**), dans les points Services Stibus, les points relais situés dans les 28 communes (mairies, CCAS, Bailleurs sociaux, Office tourisme, agences ANPE, hôpitaux et cliniques...), de même que le guide horaire, les fiches, le guide tarifaire ;
- le Livret des horaires « spéciaux scolaires » disponible à l'agence commerciale et dans les établissements scolaires.

Il est envisagé la mise en place de bornes d'information voyageurs avec la mise en place à terme d'un SAEIV.

Le site internet de la ville de Maubeuge (<http://www.ville-maubeuge.fr>) fournit les informations suivantes :

- dans la rubrique VIE QUOTIDIENNE on retrouve le thème TRANSPORTS. Qui propose deux choix : vous souhaitez utiliser les transports urbains alors renvoi sur « STIBUS : tarifs et horaires » ; autre choix prendre un taxi alors renvoi vers « les taxis à Maubeuge ». Dans « STIBUS : tarifs et horaires » sont données ces informations :
 - les coordonnées du transporteur STIBUS (adresse, N° téléphone et téléphone vert 0 800 00 49 45 qui est aussi un n° appel gratuit permettant de réserver le bus d'une des 8 lignes à la demande du Dimanche), jours et heures d'ouverture de STIBUS,
 - une présentation des titres de transport selon la fréquence de déplacement (voyageurs occasionnels et voyageurs réguliers), le coût, les conditions d'attribution des différents titres et leurs conditions d'utilisation,
 - la possibilité de télécharger le plan du réseau (appelé plan de circulation ?),
 - la liste des différents points de vente des titres de transport ;
- dans « Les taxis à Maubeuge » : figurent les adresses et téléphone de Taxis ;
- dans la rubrique EDUCATION dans le thème CARTE DE TRANSPORT on trouve une présentation des titres scolaires (coût, conditions d'attribution et de fonctionnement) et à nouveau les coordonnées (adresse et téléphone, jours et heures d'ouverture) de STIBUS.

3.8 Les transports urbains de Valenciennes

Sources TCU données 2004 : PTU = 75 communes ; Population PTU = 346 945 habitants ; un exploitant sur le réseau urbain ; Tarifs intermodaux : urbain / régional (fer) ; billettique ; 14 titres

Sites : <http://www.ville-valenciennes.fr> et <http://www.siturv.fr> avec LINEO et <http://www.transvilles.com>

L'autorité organisatrice des transports dans le valenciennois, le SITURV est un Syndicat mixte dont les membres sont la Communauté d'agglomération de Valenciennes Métropole (36 communes), la Communauté d'agglomération de la Porte du Hainaut (38 communes) et la commune d'Hornaing. « Son ambition est d'offrir à la population un réseau de qualité, attractif pour tous, afin de développer des modes de déplacements alternatifs à la voiture particulière ».

La SEMURVAL rattaché au groupe TRANSDEV exploite le réseau de transport urbain composé de services réguliers en bus et bientôt en tramway, de transport à la demande, de transport de personnes à mobilité réduite mais aussi de prêts de vélos :

- toutes les communes du PTU sont desservies par 39 lignes de services réguliers ordinaires urbains (parmi lesquelles certaines sont confiées à des transporteurs affrétés). IL existe des circuits spécifiques pour le dimanche ;
- les lignes régulières sont gérées dans le cadre d'une DSP de type contribution financière forfaitaire d'une durée de 10 ans jusqu'en décembre 2009 entre le SITURV et la SEMURVAL ;
- le 1^{er} septembre 2004 est mis en place du service de Transport à la Demande TAXIVAL (<http://www.transvilles.com/taxival.php5>) qui dessert l'Amandinois, un secteur plutôt rural, plutôt mal desservi.. Ce service mis en place par le SITURV est un complément aux lignes régulières et a fait l'objet d'une convention signée avec des taxis ;
- les services SESAME (transport PMR) sont gérés dans le cadre d'un contrat d'une durée de six ans jusqu'en décembre 2009 passé entre le SITURV et la SEMURVAL ;
- en septembre 2003 mise en service de la navette Lacuzon qui dessert le parking Lacuzon.

Il existe un système central de régulation du réseau, un système d'aide à l'exploitation, un système automatique d'information aux usagers (affichage des directions et des points d'arrêt dans les bus) et un système billettique Transcarte (carte à puce sans contact) que le SITURV souhaite rendre interopérable avec la SNCF pour intégrer les services TER dans la desserte de son territoire (par exemple : correspondance entre les bus et les TER en gare de Saint-Amand pour se rendre à Valenciennes par le train).

Le site de la ville de Valenciennes (<http://www.ville-valenciennes.fr>): dès la page d'accueil apparaît le thème « Transports ». Il est alors possible d'obtenir des informations suivantes :

- Plan de Ville : il s'agit d'un « renvoi » sur le site www.mappy.com ;
- Bus SEMURVAL : renvoi sur le site <http://www.transvilles.com/> ;
- Taxis : propose pour une liste de communes prédéfinie les coordonnées des artisans taxis (adresse, téléphone, fax) ;
- SNCF : renvoi sur le site www.voyages-sncf.com ;
- Aéroport : renvoi sur les sites www.aeroport.fr et www.lille.aeroport.fr ;
- Location : donne les coordonnées des établissements pratiquant la location de voitures (adresse, téléphone, fax) ;
- Itinéraire : Comme pour « plan de ville » renvoi sur le site www.mappy.com ;
- Transvilles : Ce site présente toutes les étapes de la mise en service future du tramway de Valenciennes sous forme d'articles (raisons du choix, financement, travaux, matériel, circulation, stratégie, urbanisme, écologie, esthétique, cohésion sociale, échos, réglementation) ;
- Co-voiturage : Lien avec le site : www.easycovoiturage.com qui permet de consulter (ou de déposer) les annonces de covoiturage.

Le site du SITURV (Syndicat Intercommunal des Transports Urbains de la Région de Valenciennes) : <http://www.siturv.fr>, présente le SITURV, ses activités et ses projets.

Parmi ces projets, une attention particulière est accordée au projet de tramway pour lequel un site internet spécifique a été développé : LINEO (<http://lineo.nexen-services.com/lineo.php>) qui est « le site du tram » ; mis en service en décembre 2004, il donne toutes les informations sur le futur tramway de Valenciennes.

La SEMURVAL (<http://www.transvilles.com>) « c'est un réseau en constante évolution » :

- afin de développer l'intermodalité, la SEMURVAL prépare actuellement, en partenariat avec la SNCF, la mise en place de l'intégration tarifaire. Celle-ci offrira la possibilité à un voyageur se déplaçant entre 2 gares du périmètre urbain d'utiliser le train avec des titres de transport SEMURVAL. » ;
- dans le cadre du projet Tramway TRANSVILLES, la SEMURVAL travaille depuis plusieurs mois déjà à la restructuration du réseau de bus, avec un objectif clair : mieux répondre aux besoins de déplacement, faciliter la complémentarité bus / tramway / TER / Stationnement.

La SEMURVAL dispose de deux agences commerciales (place du Hainaut à Valenciennes et Espace Villars à Denain). 109 dépositaires sont présents sur l'ensemble du PTU. Des conseillères téléphoniques (N° 03 27 14 52 52) sont à la disposition des usagers pour les aider dans leurs déplacements et dans la recherche de la formule tarifaire la mieux adaptée.

En février 2003, la SEMURVAL a ouvert un site internet (<http://www.transvilles.com/>). Dès la page d'accueil, la recherche des itinéraires et des horaires est proposée. Le site permet également d'accéder aux thèmes suivants :

- *la SEMURVAL :*
 - un peu d'histoire,
 - les chiffres clés,
 - les véhicules,
 - l'accessibilité,
 - votre avis nous intéresse,
 - l'actualité du Valenciennois,
 - les offres d'emploi ;
- *voyagez sur nos lignes :*
 - les plans et les horaires,
 - découvrez le titre de transport qui vous correspond,
 - la carte à puce Transcarte,
 - les points de vente ;
- *la vie du réseau :*
 - le projet tramway,
 - l'actualité des lignes,
 - l'actualité commerciale.

En matière de *plans et d'horaires*, le site permet de :

- **visualiser et télécharger** le plan du réseau, les fiches horaires selon la dernière mise à jour (lignes de semaine, lignes des dimanches et fêtes), les différents titres de transport.
Sur le plan du réseau figurent le tracé et les fréquences des deux navettes gratuites (Parking Lacuzon et Parking Pompidou), le n° d'appel téléphonique pour se renseigner et réserver le TAXIVAL service de transport à la demande dans l'Amandinois et autour de Bouchain, service assuré par des taxis en complément des lignes régulières ;
- **recherchez un itinéraire** (en ayant précisé une date de déplacement) à partir d'une adresse, à partir d'un lieu public, à partir d'un arrêt, avec la possibilité de chercher soit l'itinéraire le plus rapide, soit celui avec le moins de correspondances, soit celui avec le moins de trajet pédestre. On peut également accéder à la recherche par le plan ;
- **consulter les horaires** (en ayant précisé une date de déplacement) à un arrêt à partir d'une ligne, à partir d'une adresse, à partir d'un lieu public, à partir d'un arrêt. On peut également accéder à la recherche par le plan.

L'actualité des lignes fournit le **N° appel Info Trafic Bus : 03 27 14 52 52** afin d'avoir plus de précisions sur toute perturbation du trafic (grève, changement de quai affecté aux lignes de bus, travaux...).

3.9 Le Département du Pas-de-Calais

Le Département est l'autorité organisatrice compétente pour les services réguliers routiers non urbains du réseau Colvert.

Il exerce cette compétence en déléguant l'exploitation et la gestion de ces services à des entreprises de transport dans le cadre d'une délégation de service public ; les contrats passés par le Département avec ces entreprises ont une durée de sept ans.

En matière financière, ces contrats sont de deux types selon les lignes : « aux risques et péril » ou « avec garantie de recettes ».

Conformément aux termes de ces contrats, l'information des usagers sur le service offert (itinéraires et horaires des lignes, tarifs, conditions d'accès à bord des véhicules...) relève de la responsabilité de chaque transporteur.

De ce fait, la qualité de l'information fournie diffère sensiblement d'un transporteur à l'autre.

Jusqu'en septembre 2004, le Département assurait la gratuité du transport des scolaires (primaire et secondaire) résidant dans le département du Pas-de-Calais dans la mesure où leur domicile était éloigné de plus de trois kilomètres de l'établissement scolaire fréquenté (110 000 élèves transportés et un coût de 45 millions d'euros pour l'année 2003).

Depuis cette date, cette responsabilité est transférée aux Autorités organisatrices de transports urbains (AOTU) pour les élèves domiciliés dans leur périmètre de transports urbains (PTU) et fréquentant un établissement scolaire localisé dans ce même périmètre. En contrepartie, le Département verse à chaque AOTU l'enveloppe financière qui lui permettait auparavant d'assurer le transport de ces scolaires ; cette enveloppe est réduite dans le temps pour se limiter en cinq ans à la dotation générale de décentralisation versée par l'État pour chaque élève transporté, soit 40 % environ de l'enveloppe financière consacré à ces transports par le Département avant septembre 2004.

Le site internet du Département (<http://www.cg62.fr>) donne peu d'informations sur les transports si ce n'est une présentation succincte de ses compétences en matière de transports et de transports scolaires.

3.10 Les transports urbains d'Arras

Sources TCU données 2004 : PTU = 24 communes ; Population PTU = 93 571 habitants ; un exploitant sur le réseau urbain ; Tarifs intermodaux : urbain / régional (fer) ; pas de billettique ; onze titres

Sites <http://www.cu-arras.fr> de la Communauté urbaine d'Arras et pas de site pour l'exploitant du réseau ARTIS exploité par la STC

La Communauté Urbaine d'Arras, autorité organisatrice des transports urbains a signé en janvier 2004 une Délégation de Service Public pour une durée de sept ans avec la Société des Transports de la Communauté Urbaine d'Arras (STCUA) rattaché au groupe Kèolis, pour l'exploitation du réseau urbain dénommé ARTIS. Le contrat est une convention de gestion avec compensation financière forfaitaire.

Ce réseau comprend des services réguliers et scolaires dont certains sont affrétés, des services de transport à la demande pour les Personnes à Mobilité Réduite, et depuis septembre 2004 des services de transport à la demande dans les secteurs périphériques assurés par des artisans taxis.

Des lignes du Département du Pas-de-Calais pénètrent dans le Périmètre des Transports Urbains d'Arras et sont affrétées par la STCUA.

Il existe sur le réseau un Système Central de Régulation du réseau, un système d'Aide à l'Exploitation, et un Système Automatique d'Informations aux usagers.

Ce système d'information permet l'affichage de l'heure de départ des bus à la gare routière des bus urbains, ouverte au printemps 2003 et implantée en périphérie de l'hyper centre d'Arras à proximité de la gare SNCF

L'information aux usagers est fournie de manière classique :

- en appelant par téléphone l'agence commerciale de la STCUA localisée à proximité de la gare routière ;
- en disposant du guide de l'utilisateur édité chaque année.

Le site internet de l'Autorité organisatrice (<http://www.cu-arras.fr>) fournit très peu d'information se contentant de présenter les compétences de la Communauté urbaine dans les domaines des déplacements et de la voirie.

3.11 Les transports urbains de Béthune

Sources TCU données 2004 : PTU = 58 communes ; Population PTU = 208 924 habitants ; un exploitant sur le réseau urbain ; Tarifs intermodaux : urbain/interurbain et urbain / régional (fer) ; billettique : « carte à valeur tout parcours » ; Tarifs par zone (petit et grand parcours); seize titres

Sites internet : <http://www.artoiscomm.fr> et <http://www.artoisbus.fr>

La Loi Chevènement a mis fin aux districts et les a obligés à se transformer en communauté d'agglomération. C'est ainsi que fut créé la communauté d'agglomération « Artois Comm » issue de la disparition des districts de l'Artois et de la région d'Auchel, auxquels se sont ajoutés certaines communes du SIVOM des Deux Cantons, du SIVOM du Bas Pays d'Artois et du SIVOM de la région de Laventie.

Le territoire est situé à proximité de l'ancien bassin minier du Nord-Pas-de-Calais et s'articule autour de deux villes-centres Béthune et Bruay La Buissière. L'ensemble est plutôt rural puisque une trentaine de communes ont moins de 2 500 habitants.

« Artois comm » exerce la compétence en matière de transport urbain et le réseau de transport ArtoisBus fut lancé en septembre 2003.

La gestion du réseau ArtoisBus est assurée par la Compagnie des Transports de l'Artois (CTA) filiale du groupe KEOLIS. Un contrat de délégation de service public d'une durée de 6 ans fut signé en septembre 2003 entre la Communauté d'Agglomération et la CTA. Il s'agit d'un contrat de type contribution financière forfaitaire au déséquilibre d'exploitation

Le réseau ArtoisBus dessert les 58 communes constituant la communauté d'agglomération soit une surface de 386 km².

ArtoisBus, c'est 50 lignes régulières dont cinq lignes de transport à la demande, un service de transport destiné aux PMR soit au total 1 546 arrêts à desservir. Certains services sont confiés à 8 transporteurs affrétés (environ 45 % de l'activité)

Aucun système d'aide à l'exploitation ou à l'information n'existe sur ce réseau.

Une harmonisation tarifaire a été mise en place entre les réseaux de transport de la Communauté d'agglomération de l'Artois (ArtoisBUs) et celui du Syndicat mixte des transports de Lens / Liévin / Hénin / Carvin (réseau Tadao).

Si le site internet de l'autorité organisatrice Artois Com (<http://www.artoiscomm.fr>) présente les compétences et les activités de la communauté d'agglomération, en matière de transports publics, il renvoie vers le site d'Artoisbus : <http://www.artoisbus.fr>.

Le site d'Artoisbus permet en particulier d'accéder aux informations suivantes :

- horaires :
 - **calcul d'un itinéraire** en définissant un point de départ (un arrêt de bus, une rue, un lieu ou un monument), un point d'arrivée (mêmes caractéristiques qu'au départ), une date, une heure souhaitée de trajet. Il est possible d'obtenir un itinéraire (le plus rapide),
 - **fiches horaires** en saisissant un nom d'arrêt **et** une ligne de transport, il est possible d'obtenir la fiche horaire correspondante selon la période désirée (en ayant aussi fait le choix au préalable) ;
- tarifs ;
- plans du réseau avec le tracé des lignes et des zones tarifaires.
Le réseau ArtoisBUs est découpé en 8 zones tarifaires (Petit parcours = déplacement dans une seule zone, si au delà alors c'est Grand Parcours).
Si le voyageur possède une carte et qu'il est en correspondance, il doit valider la carte lors de chaque nouvelle montée dans un bus et aucun voyage supplémentaire ne sera débité (la correspondance est gratuite)
Si le voyageur possède un ticket, il le présente au conducteur qui lui délivrera un « ticket correspondance » ;
- Infos pratiques avec la présentation des différents moyens d'information et de contact avec Artoisbus :
 - adresse e-mail d'ArtoisBus,
 - rappel des adresses, jours et horaires d'ouverture des quatre bureaux d'accueil (Béthune, Bruay la Buissière, Auchel et Auchy les mines),
 - photo et présentation de la signalisation aux arrêts,

- photo et présentation des quatre guides horaires urbains (pôle urbain de l'Auchellois, du béthunois, du Bruaysis, des deux cantons) Dans ces guides sont indiquées les horaires des navettes de marché,
 - photo et présentation du guide horaires interurbain (lignes 20 à 106),
 - photo et présentation du plan du réseau qui contient aussi des informations pratiques,
 - guide pratique du voyageur,
 - photo et présentation de la fiche tarifs qui est généralement insérée dans le guide voyageur et qui est aussi disponible à la demande,
 - photo et présentation du guide **ArtoisBus à domicile** (service proposé aux PMR ou personnes mal voyantes),
 - photo et présentation des guides **AlloBus** (service de transport à la demande réservé pour la desserte de communes éloignées des centres urbains (les communes sont précisées),
 - photo et présentation du document Oxygène destiné aux jeunes scolarisés en collège ou en lycée,
 - photo et présentation du journal d'informations qui paraît à la rentrée ;
- Services spéciaux :
- AlloBus. C'est un service à la demande pour les communes éloignées des centres urbains. Peuvent y prétendre les habitants de certaines communes dont la liste est définie.
Les lignes sont des lignes classiques (avec arrêts et horaires définis) mais elles ne fonctionnent que lorsqu'un usager en fait la demande en appelant gratuitement le service **Allo BUS au 0 800 95 68 68**, douze heures à l'avance ou même le matin pour l'après midi et en précisant la ligne, l'arrête de montée, l'arrêt de descente, l'horaire souhaité et le nombre de personnes effectuant le voyage. (idem pour le retour s'il y a lieu).
ArtoisBUS attendra alors l'usager à l'arrêt et à l'heure prévue,
 - ArtoisBus à domicile. C'est un service proposé aux personnes à mobilité réduite ou malvoyantes résidants dans les communes de la Communauté d'Agglomération sous certains critères d'handicap Invalidité d'au moins 80 %, en fauteuil roulant ou malvoyant).
La demande d'inscription au service doit être faite en mairie. Une carte sera délivrée.
Ensuite il suffit de réserver par téléphone au service « **ArtoisBUS à domicile** » **au 0 800 95 68 68** en précisant le numéro d'adhérent ; la réservation doit être faite au moins 24h à l'avance.
Le service fonctionne alors comme un taxi du Lundi au Samedi avec prise en charge au domicile et dépose à l'endroit souhaité (dans l'une des communes desservies par ArtoisBus) Un accompagnateur peut être présent.
Les tarifs et les titres de transport sont ceux pratiqués sur ArtoisBus,
 - Navettes de marchés. A Bruay, depuis septembre 2003, c'est un service proposé le dimanche matin, jour de marché : deux circuits pour la desserte de quartiers de Bruay, d'Haillicourt et Houdain.
A Béthune, depuis septembre 2004, chaque lundi matin, jour de marché à Béthune (dessert aussi de la Polyclinique de l'Artois) un minibus est mis en place pour assurer la liaison avec certains quartiers de Béthune où les lignes régulières ne passent pas.

Il est envisagé de créer dans un avenir proche un syndicat mixte de droit commun regroupant « Artois Com », la Communauté de communes de Noeux-les-Mines et le Syndicat mixte de Lens / Liévin / Hénin / Carvin, soit au total une population de 610 000 habitants.

3.12 Les transports urbains de Boulogne-sur-Mer

Sources TCU données 2004 : PTU = 22 communes ; Population PTU = 124 719 habitants ; un exploitant sur le réseau urbain ; tarifs par sections, Pas de Tarifs intermodaux ; pas de billettique ; huit titres, pas de système d'aide à l'exploitation, pas de système d'information aux usagers.

Sites : <http://www.agglo-boulonnais.fr> et <http://www.tcrb.fr>

Vingt-deux communes composent la Communauté d'agglomération du Boulonnais qui est Autorité Organisatrice du réseau de Transport Urbain exploité par TCRB

A l'initiative du Syndicat Mixte de la Côte d'Opale un nouveau titre de transport a été créé. Il est réservé aux étudiants de l'Université du Littoral Côte d'Opale. Il permet de voyager sur les lignes des réseaux de Boulogne sur Mer, Calais, et Dunkerque pour un coût mensuel de 28.97 euros.

Selon l'autorité organisatrice, les informations et leur mode de diffusion ne lui conviennent pas et des projets sont à l'étude dans le cadre d'une démarche qualité afin d'améliorer l'information destinée aux usagers du réseau.

Dans le site internet de la Communauté d'agglomération (<http://www.agglo-boulonnais.fr>), on retrouve quelques éléments de présentation du réseau urbain (TUB) dans le thème « Nos missions » / Services Publics / Transports urbains, transport des personnes à mobilité réduite, production et distribution d'eau potable... »

Les quelques éléments informations fournies sont anciens et si les coordonnées de l'espace BUS sont fournis (adresse, jours et heures d'ouverture), aucun lien n'est ouvert vers le site du réseau TUB (<http://www.tcrb.fr>)

Le site du réseau (<http://www.tcrb.fr>) fournit des informations classiques (calcul d'un trajet, les actualités, le réseau, les titres/tarifs/points de vente), il présente également :

- *les services :*
 - les lignes régulières : **Vingt-trois lignes urbaines (dont trois lignes express)** repérables selon la couleur desservent Boulogne sur Mer, Equihen Plage, Isques, Outreau, Le Portel, St Etienne au Mont, St Léonard, St Martin Boulogne, Wimereux, Wimille. A partir de l'intitulé de la ligne accès direct sur la fiche horaire,
 - les lignes vertes. **Dix lignes vertes** desservent d'autres communes : Bainchtun, Condette, Conteville les Bpoulogne, Dannes, Echinghen, Hesdigneul les Boulogne, Hesdin l'Abbé, La Capelle les Boulogne, Neufchâtel Hardelot, Pernes les Boulogne, Nesles, Pittefaux. Certaines de ces lignes sont exploitées par d'autres transporteurs que TCRB. A partir de l'intitulé de la ligne accès direct sur la fiche horaire,
 - Hélicéa qui dessert la piscine patinoire,
 - Lignes Thémio. **Six lignes**. Thémio, c'est le bus à thème (vers les marchés, les courses, les ballades, le dimanche),
 - Lignes « Plus ». **Deux lignes** qui desservent la ZI de la Trésorerie, et la ligne St Martin – Ostrohove,
 - Bus directs scolaires desserte d'établissements scolaires **le matin et le soir**,

- Services scolaires : lignes adaptés à la desserte de certains établissements scolaires ne bénéficiant pas d'un itinéraire de ligne régulière,
 - Services spéciaux : services spécifiques établis pour des dessertes régulières de type cantines, piscines... et services spéciaux à la demande à l'intérieur du PTU ;
- *Le service Transport des Personnes à Mobilité Réduite.*
Il fonctionne du lundi au samedi sur simple appel téléphonique (réservation au moins 48h à l'avance auprès de l'espace bus au **0 810 874 051**)
Il assure la prise en charge et le retour au domicile des résidents de la Communauté d'agglomération auprès de qui il faut s'inscrire.
Ce service est gratuit depuis le 1^{er} janvier 2001.
Accès direct au règlement du service des PMR et au formulaire de demande d'accès à ce service PMR.

3.13 Les transports urbains de Calais

Sources TCU données 2004 : PTU = 6 communes ; Population PTU = 105 139 habitants ; un exploitant sur le réseau urbain ; Tarifs intermodaux : urbain/régional (fer) ; billettique ; douze titres

Sites : <http://www.mairie-calais.fr> qui donne le lien direct avec le plan interactif « guide bus 2005 » mais pas de site internet pour l'exploitant Calais Opal'bus

Le Syndicat Intercommunal pour les Transports Urbains de Calais (SITAC) créé en 1996 regroupe la Communauté d'Agglomération du Calais et la Ville de Guînes soient 6 communes représentant une population de 105 139 habitants (pop RGP 1999). Il est chargé de l'organisation et la gestion des transports urbains de l'agglomération.

La Société de Transports Calais Extensions (S.T.C.E) assure l'exploitation des services de transport (réseau Calais Opale Bus) que lui a déléguée le SITAC dans le cadre d'un contrat de gérance de 6 ans signé en janvier 2004.

Si les modalités d'information de l'utilisateur dispensé par l'exploitant sont classiques (renseignements téléphoniques et publication d'un guide de l'utilisateur), le site de la ville de Calais (<http://www.mairie-calais.fr>) donne des informations bien présentées par l'intermédiaire du « Plan interactif de la ville » ou directement par le « guide bus ». Ces informations sont les suivantes :

- *Visualisation directe du plan de réseau* qui est composé de onze lignes, du découpage des zones tarifaires (zone A : ville de Calais, zone B : autres communes) ;
- *Accès à l'itinéraire et aux horaires* à certains arrêts des onze lignes, des services de nuit « Nuitopale », de la navette (mise en service à la date du 05 novembre 2005) ;
- *Accès aux tarifs* : Présentation des différents titres proposés avec photo du titre, « se renseigner à l'Espace Vivabus ou en Mairie ».

3.14 Les transports urbains de Lens / Liévin / Hénin / Carvin

Sources TCU données 2004 : PTU = 50 communes ; Population PTU = 379 216 habitants ; 57 lignes de transport urbain, un exploitant sur le réseau urbain ; Tarifs intermodaux : urbain/interurbain et urbain/régional (fer) ; billettique ; onze titres

Sites : <http://www.agglo-lenslievin.fr> et <http://www.agglo-henincarvin.fr> et <http://www.tadao.fr>

Au 1^{er} janvier 2000 le District de Lens Liévin s'est transformé en Communauté d'agglomération de Lens / Liévin. Celle ci est alors composée de trente-six communes, l'exploitation et la gestion des transports urbains étant délégués à la Société des Transports Intercommunaux de Lens / Liévin (STILL).

En 2001 le District d'Henin Carvin créé en 1968 devient La Communauté d'agglomération d'Henin Carvin composée de quatorze communes, l'exploitation et la gestion des transports urbains étant délégués à la Société de Transports Urbains d'Henin / Carvin (TUHC).

En janvier 2003 est créé le Syndicat Mixte des Transports (SMT) qui regroupe les 2 communautés d'agglomération (Lens - Liévin et Henin – Carvin) : 50 communes soit 351 km² sont ainsi concernées pour une population de 379 216 habitants. Cela intéresse donc une desserte importante (la seconde dans la Région, après Lille Métropole).

Les sociétés STILL et TUHC ont fusionné pour former le réseau TADAO dont l'exploitation est désormais confiée à la Société Keolis Gohelle. Depuis le 1^{er} septembre 2005 un contrat de six ans et demi de type contribution forfaitaire unit le SMT et Keolis Gohelle.

« Les principaux objectifs de ce contrat porte sur : la réorganisation du réseau à la rentrée 2006 autour de lignes à Haut niveau de service, la diminution de la sous traitance (de 52% à 43%), le renforcement des liaisons avec le TER ».

Le site de l'exploitant (<http://www.tadao.fr>) fournit les informations suivantes :

- *MALIN maligne : Horaires au poteau et itinéraires³ ;*
- *actualités ;*
- *services :*
 - Allobus. Ce service fonctionne sur certaines lignes du réseau (18, 31 et 33) et à certaines heures. Il est alors possible de voyager à bord d'un monospace « Allobus » : il faut réserver avant 18h la veille du voyage auprès des hôtesses dans les boutiques ou en appelant le N° **vert 0 800 800 964**. » Pour le prix d'un voyage en bus classique, la voiture vient vous chercher à l'arrêt et à l'heure de votre choix et vous emmène et vous dépose en centre ville, et vous accédez alors très facilement à toutes les correspondances du réseau. Les communes desservies sont : Acheville, Aix Noulette, Bouvigny Boyeffles, Carency, Gouy Servins, Servins et Villers au Bois,
 - Proxibus. Service pour les Personnes à Mobilité réduite réservé aux habitants des communes de l'agglomération de Lens Liévin Hénin Carvin (personnes dont le handicap atteint 80 %).

³ Il est difficile d'identifier les points d'arrêt de départ et d'arrivée

Un véhicule vient chercher la personne chez elle et la ramène à son domicile (la personne qui accompagne peut aussi être prise en charge)
La réservation doit être faite 48h à l'avance par téléphone.

Pour tout savoir sur le service appeler 03 21 13 87 27, des hôtesses donnent toutes informations.

- Galaxie. Il s'agit d'un titre de transport unique qui permet de voyager entre les réseaux TADAO et ARTOIS BUS,
- Stopbus : « Pour voyager sans encombres dans le centre ville de Lens », deux possibilités :
 - Déposer la voiture au parking Bollaert (gardé et gratuit) et pour 0,40 euros aller et retour prendre la navette qui mène jusqu'au centre ville,
 - Lorsque l'utilisateur est en centre ville, possibilité de prendre la navette à l'un des 24 arrêts de la ligne navette StopBus pour aller d'un bout à l'autre de Lens. Cela pour 0,20 euros,
- Rappel du N° Azur : **0 810 00 11 78** pour obtenir informations et renseignements auprès des hôtesses ;

- *titres et tarifs* ;
- *points de vente* ;
- *contacts*.

3.15 Les transports de la Communauté d'agglomération de Saint-Omer (CASO)

Le conseil communautaire de la Communauté d'Agglomération de Saint-Omer du 30 juin 2005 a arrêté le fonctionnement du service public de transport.

Il concerne les transports scolaires et un service de transports urbains composé de trois lignes desservant la gare SNCF de Saint-Omer et le Centre Hospitalier

Deux entreprises de transport exploitent les lignes régulières et les services scolaires : les Autocars SCHOONAERT et les Cars BEREYNE)

Actuellement la faisabilité d'un système de transport à la demande est à l'étude.

Le site internet de l'autorité organisatrice (www.saint-omer.net): dès l'ouverture du site, en bas de page d'accueil un lien direct est proposé avec le site internet du transport de la CASO

Le site internet du transport de la CASO (www.casobus.com) reprend les rubriques suivantes :

- *réseau urbain*. Cette page présente un plan du réseau urbain et l'accès aux horaires de la ligne en cliquant sur un arrêt ou en téléchargeant directement le guide horaire ;
- *titres de transport*. Présentation des deux titres de transport (ticket unité ou carnet), précision sur les lieux d'achats des tickets ;
- *desserte scolaire*. Présentation des horaires (horaires personnalisés à partir du numéro de la carte scolaire ou de la ville de départ ou des établissements scolaires) ;
- *carte scolaire*. Comment obtenir une carte scolaire, dans quelles conditions, avec quels documents à fournir ;
- *à propos de Casobus*. Coordonnées des entreprises exploitant le réseau et renvoi sur leur site ;
- *restez informé*. « En donnant votre adresse email ».

4. Glossaire

ACAI	Architecture communes des applications informatiques
ACTIF	Architecture-cadre ITS (planifier le déploiement des STI, coordonner les projets, favoriser le dialogue entre acteurs et améliorer l'accessibilité)
AOT	Autorité organisatrice des transports
CBC	Carte Blanche Conseil
CHOUETTE	Outil de référence pour diffuser la norme utilisant le format TRIDENT et pour bâtir des petits sites web
EGNOS	Système de localisation européen d'amélioration du signal GPS préfigurant le système européen GALLIEO
FPTU	Association France Passion Transports Urbains
GART	Groupement des autorités responsables de transport
GALILEO	Système de localisation européen - transmission de données par satellites
GIP	Groupement d'intérêt public
GIS	Groupement d'intérêt scientifique
GPS	Système de localisation américain - transmission de données par satellites
GSM	Groupe spécial mobile (téléphone cellulaire)
HTM/L	Format internet/intranet
Implémentation	Application
Itération	Faire de nouveau
ITS	Intelligent transports systems
PIM	Portail d'information multi-modale sur téléphone mobile (interface web et I-mod)
PMV	Panneau à message variable
PPP	Partenariat public privé
PREDIM	Plate-forme de recherche et d'expérimentation pour le développement de l'information multimodale
PREDIT	Programme de recherche développement innovation pour les transports
PTU	Périmètre de transport urbain
SAE	Système d'aide à l'exploitation
SATIM	Serveur vocal d'accès à la recherche d'itinéraires multimodaux en Ile de France (projet commun SNCF / RATP)
SAGT	Gestion du trafic
SIPRE	Système d'information des perturbations en temps réel
SITP	Système d'information pour les transports publics (concept de données, billettique et information des voyageurs)
SIV	Système d'information voyageurs
STI	Système de transport intelligent
TC	Transports collectifs
TRIDENT	Système d'échange de données concernant l'information des voyageurs en cours de normalisation européenne. Utilise les formats UML (données) et XSD (schémas)
UTP	Union des transports publics
XML	Schémas nécessaires pour les échanges de données TC

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

Toute reproduction intégrale ou partielle, faite sans le consentement du Certu est illicite (loi du 11 mars 1957).
Cette reproduction par quelque procédé que ce soit, constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles 425 et suivants du code pénal.

Reprographie: CETE de Lyon ☎ (+33) (0) 4 72 14 30 30 (décembre 2006)
Dépôt légal: 4^e trimestre 2006
ISSN: 1263-2570
ISRN: Certu/RE -- 06-16 -- FR

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