



HAL
open science

Information multimodale en Languedoc-Roussillon : état des lieux en 2006

Didier Danflous

► **To cite this version:**

Didier Danflous. Information multimodale en Languedoc-Roussillon : état des lieux en 2006. [Rapport de recherche] Centre d'études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques (CERTU). 2006, 32 p., tableau, carte. hal-02150536

HAL Id: hal-02150536

<https://hal-lara.archives-ouvertes.fr/hal-02150536>

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 Languedoc-Roussillon

État des lieux en 2006

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 DGMT sur le chapitre 91-15/40			
Titre : Information Multimodale en Languedoc-Roussillon			
Sous-titre : État des lieux en 2006	Date d'achèvement : Juillet 2006	Langue : Français	
Organisme auteur : Cete Méditerranée	Rédacteurs ou coordonnateurs : Didier DANFLOUS (Cete Méditerranée)	Relecteur assurance qualité : Roland COTTE (Certu/SYS/TTS)	
Résumé :			
<p>Le Certu 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 concerne l'état des lieux de la Région Languedoc-Roussillon et constitue la mise à jour du premier document publié en 2004.</p> <p>Cette étude a plusieurs objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ donner une image à l'instant « t » des services et systèmes existants en région ; ▪ mieux connaître les acteurs et leurs attentes ; ▪ contribuer à favoriser les échanges d'informations sur les thèmes de la PREDIM. <p>L'objectif n'est PAS de réaliser un état des lieux exhaustif, qui deviendrait de toute façon obsolète assez rapidement, mais plutôt de diffuser dans un délai raisonnable de trois à quatre mois un document qui puisse être mis à jour régulièrement (tous les deux ans), en liaison avec l'annuaire des sources d'information http://passim.predim.org. Les informations recueillies proviennent d'entretiens avec un petit nombre d'acteurs, mais aussi d'un travail bibliographique et de recherche sur l'internet.</p> <p>Suite à la décentralisation, un certain nombre de routes sont aujourd'hui directement gérées par les conseils généraux. Dans la plupart des cas, les DDE ont conservé la mission d'exploitation et d'information du public. Toutefois, la situation est provisoire. Dès 2007, les DDE perdront toute compétence en matière de gestion et d'exploitation des routes. Le réseau routier national en Languedoc-Roussillon sera alors géré par trois Direction Interdépartementales des Routes (DIR Méditerranée, Massif Central et Sud-Ouest) et des évolutions sont à prévoir en matière d'information. Actuellement, seul le département de l'Hérault est totalement autonome et propose, sur son site Internet et d'autres médias, l'information relative à son réseau.</p> <p><i>A contrario</i>, en milieu urbain, l'information à destination des automobilistes est quasiment inexistante (exception faite de Montpellier qui possède une rubrique circulation sur son site). Si les principales agglomérations de la région sont équipées de centres de gestion du trafic, ceux-ci n'ont aucun rôle en matière d'information du public. En matière de transports collectifs, ce contraste entre information urbaine et non urbaine est moins apparent. Les réseaux de Montpellier et Nîmes sont particulièrement bien équipés en systèmes d'informations (sites Web avec recherche d'itinéraire, information dynamique aux arrêts, services sur téléphone portable, etc.). Les transports collectifs départementaux sont sans doute moins bien servis, sauf peut être en ce qui concerne l'information vers les scolaires.</p> <p>En matière d'information multimodale, des projets existent aux trois niveaux : agglomération, département et région. Au niveau départemental, on mentionnera les projets du syndicat mixte Hérault Transport (mis en place, dans un premier temps, d'un site web d'information devant déboucher à plus long terme sur une centrale d'information). Au niveau régional, un système d'information multimodale est aussi en projet dans le cadre du plan 2005/2010 en faveur des transports collectifs régionaux. Toutefois, ces projets ne couvrent que les transports collectifs.</p> <p>Au niveau de l'agglomération de Montpellier, une démarche de gestion coordonnée des déplacements sur l'agglomération est en cours depuis le début de l'année 2005. Un groupe appelé GEMDAM a ainsi été créé pour faciliter les échanges entre les différents acteurs du transport sur l'agglomération. Dans le cadre de cette démarche, un prototype de portail d'information déplacement regroupant l'ensemble des modes de transport est en cours de développement.</p>			
Mots clés : Languedoc-Roussillon, Aude, Gard, Lozère, Hérault, Pyrénées-Orientales, Carcassonne, Mende, Montpellier, Nîmes, Perpignan, Narbonne, Béziers, Information multimodale; information voyageurs, transport collectif, système d'information, Information routière		Diffusion : Certu + Certu/SYS/TTS	Web : oui
Nombre de pages : 32 pages	Tirage : 30 exemplaires	Confidentialité : non	Bibliographie : non

SOMMAIRE

1. Contexte	7
1.1 Qu'est-ce que l'information multimodale ?	7
1.2 Rôle stratégique de l'information multimodale	8
1.3 La PREDIM, l'annuaire PASSIM et les états des lieux régionaux	8
1.4 Objectifs de l'étude	9
2. Les déplacements en région Languedoc-Roussillon	11
2.1 Chiffres-clés et principaux acteurs	11
3. L'information déplacements en région Languedoc-Roussillon	13
3.1 Information routière	13
3.1.1 Autoroutes du Sud de la France	13
3.1.2 Services du ministère de l'Équipement	14
3.1.3 Conseils généraux	17
3.1.4 Villes	18
3.1.5 Stationnement	19
3.2 Information sur les transports collectifs	20
3.2.1 Transports collectifs régionaux	20
3.2.2 Département de l'Aude (11)	20
3.2.3 Département du Gard (30)	21
3.2.4 Département de l'Hérault (34)	22
3.2.5 Département de la Lozère (48)	23
3.2.6 Département des Pyrénées-Orientales (66)	24
3.3 Autres services d'information	24
3.4 Information multimodale	25
4. Conclusion	27
5. Annexes	29
5.1 Sigles et acronymes	29
5.2 Personnes contactées	30
5.3 Guide d'entretien	31

1. Contexte

1.1 Qu'est-ce que l'information multimodale ?

Rappelons ici les définitions communément acceptées de l'intermodalité et de la multimodalité dans les transports.

- Intermodalité : enchaînement de plusieurs moyens de transport pour un déplacement entre une origine et une destination ;
- Multimodalité : offre de plusieurs moyens de transports pour un déplacement entre une origine et une destination.

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

L'information aux usagers sur l'offre de transport est un domaine incontournable de notre « société de l'information » :

- elle couvre un grand nombre de modes de transport : voiture particulière (VP), covoiturage, transports collectifs (TC) urbains (bus, tram, métro, taxi à la demande, etc.) et interurbains (car, rail, avion, ferry, etc.), modes doux (vélo, marche, roller...);
- elle se décline à différentes échelles, du quartier au monde entier...
- elle concerne une grande diversité d'acteurs, côté utilisateurs (pendulaires, occasionnels, professionnels, personnes à mobilité réduite, touristes...) et fournisseurs (exploitants de réseaux, administrations d'état et collectivités locales autorités organisatrices de transport, prestataires de services et industriels...);
- elle peut impliquer l'accès à un vaste ensemble de données: informations théoriques, réseaux, horaires et tarifs, prévisions et temps réel : perturbations et événements, travaux, congestion et accidents, grèves, état du trafic...
- elle se traduit sous forme de fonctions plus ou moins personnalisées : fourniture des tarifs et horaires, calcul d'itinéraires optimisés selon divers critères, conseils et guidage, calcul de prix de revient, diffusion des événements importants, etc.
- elle se décline sur toute une gamme de supports : papier, radio, TV, web, téléphone, WAP, bornes interactives, guichets, etc.
- elle interagit avec d'autres domaines : vente et paiement, tourisme, commerce, météo, sécurité...

1.2 Rôle stratégique de l'information multimodale

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

L'idée de l'information multimodale est de donner aux usagers des transports la vision la plus complète possible de l'offre de déplacements à leur disposition, afin qu'ils aient tous les éléments pour choisir rationnellement leurs modes de transport, itinéraires et horaires. Évidemment cette information ne peut pas être complètement neutre et tout en restant objective peut servir une politique de transports, si elle est construite pour cela, en particulier en incitant les usagers au report modal vers les transports collectifs. Cela dit, l'information multimodale ne doit pas se limiter à une comparaison opposant VP et TC, qui sont bien souvent complémentaires et ne sont que les modes de transport les plus courants dans une gamme d'offre qui comprend aussi entre autres, le covoiturage, la marche à pied, le vélo, plus ou moins pertinents selon les usagers et suivant les déplacements. Par ailleurs, les critères de choix ne se limitent pas au seul coût ou temps de parcours (qui sont déjà des informations dont la connaissance et la diffusion peuvent faire encore beaucoup de progrès), et comprennent également l'accessibilité aux handicapés, la sécurité, la fiabilité, le confort, l'intérêt touristique ou l'impact sur l'environnement. Autre volet rarement considéré, l'information multimodale sur les transports comprend également la description de l'offre de transport de marchandises. Prise dans son sens le plus large, cette information sur l'offre multimodale de transports est également la donnée essentielle pour l'exploitation des réseaux, en temps réel, ou en temps différé pour les décisions de planification et d'amélioration de l'offre par les autorités organisatrices et les gestionnaires.

1.3 La PREDIM, l'annuaire PASSIM et les états des lieux régionaux

Au vu notamment des progrès réalisés dans plusieurs pays à l'étranger, le besoin de développer les services d'information multimodale en France a été souligné dès 2000 par le ministère de l'Équipement et l'Action Fédérative sur l'Intermodalité des Voyageurs, qui s'est traduite concrètement fin 2001 par le lancement d'une Plate-Forme de Recherche et d'Expérimentation pour le Développement de l'Information Multimodale (PREDIM¹). La PREDIM finance un certain nombre d'expérimentations, études et développements concourant à faciliter la mise en place de systèmes et services d'information multimodale, comme ceux que devront mettre en place les Autorités Organisatrices de déplacements des agglomérations françaises, au titre de la Loi SRU (« Solidarité et Renouvellement Urbains »).

La loi de finances 2006 cite le Portail Annuaire passim² comme référence permettant de suivre le déploiement des services d'information multimodale en France.

La présent document s'inscrit également dans cette logique : mis à jour tous les deux ans et mis en cohérence avec passim, il décrit l'état des lieux dans toutes les Régions françaises, en l'occurrence Languedoc-Roussillon.

¹ Pour en savoir plus, consultez le site www.predim.org

² <http://passim.predim.org>

1.4 Objectifs de l'étude

Le Certu³, service technique central du ministère de l'Équipement, qui assiste la direction générale des Transports Maritimes et Terrestres pour la mise en place de la 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. Celle du Cete Méditerranée couvre trois régions administratives (Provence-Alpes-Côte d'Azur, Languedoc-Roussillon et Corse) et un département d'outre-mer : La Réunion. Le présent document concerne l'état des lieux de la Région Languedoc-Roussillon et constitue la mise à jour du premier document publié en 2004.

Cette étude a plusieurs objectifs :

- donner une image à l'instant « t » des services et systèmes existants en région ;
- mieux connaître les acteurs et leurs attentes ;
- contribuer à favoriser les échanges d'informations sur les thèmes de la PREDIM.

L'objectif n'est PAS de réaliser un état des lieux exhaustif, qui deviendrait de toute façon obsolète assez rapidement, mais plutôt de diffuser un document qui puisse être mis à jour régulièrement (tous les deux ans), en liaison avec l'annuaire des sources d'information <http://passim.predim.org>. Les informations recueillies proviennent d'entretiens avec un petit nombre d'acteurs, mais aussi d'un travail bibliographique et de recherche sur l'internet.

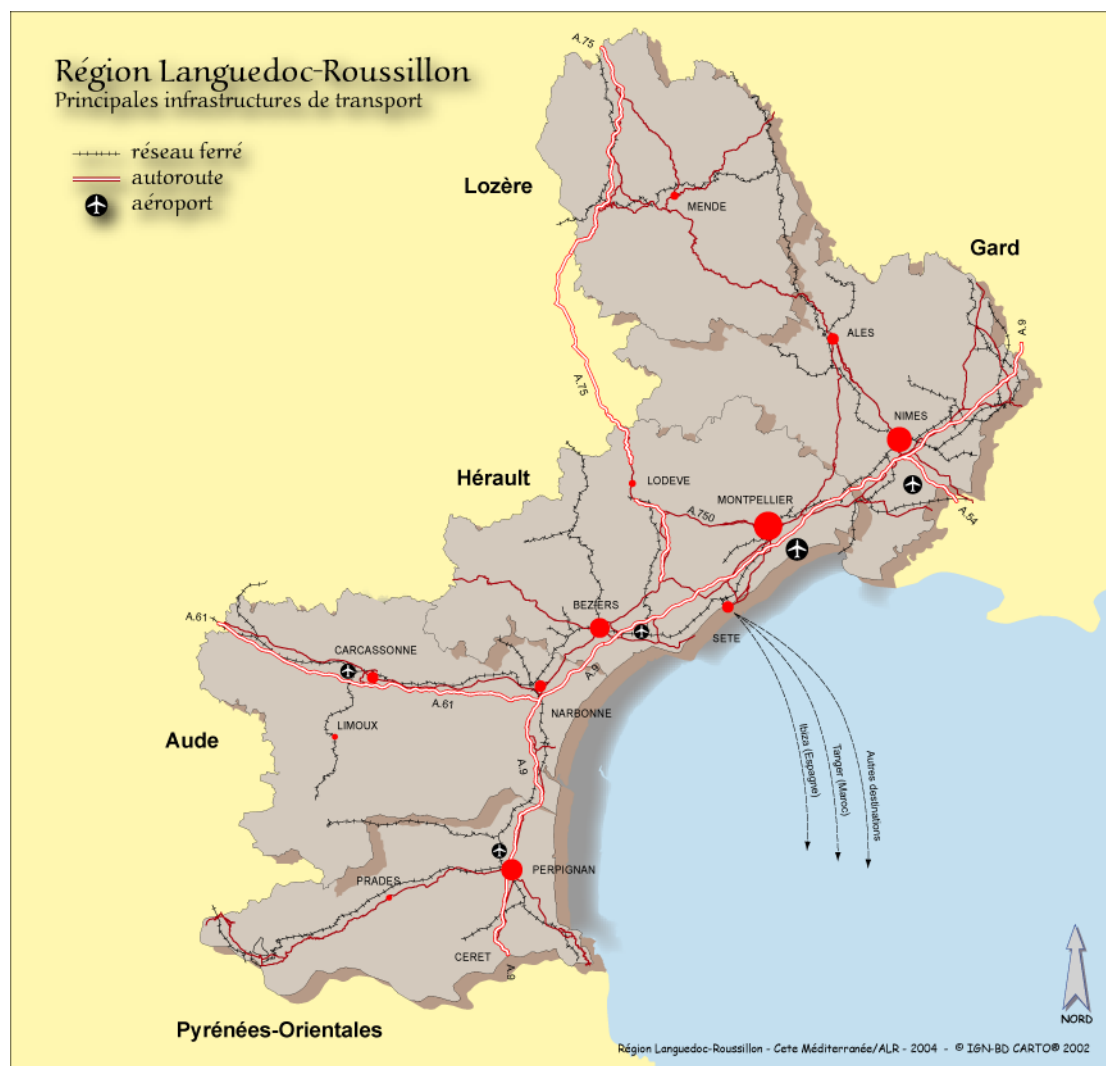
³ Pour en savoir plus sur le Certu, consulter le site www.certu.fr.

2. Les déplacements en région Languedoc-Roussillon

2.1 Chiffres-clés et principaux acteurs

La Région Languedoc-Roussillon compte près de 2,5 M d'habitants en 2005 (Insee, estimations provisoires) pour une superficie de 27 450 km²; elle comprend cinq départements et 1 542 communes. Région française où l'évolution démographique est la plus forte (+ 8,75 % d'augmentation entre 1999 et 2005), elle reste toutefois de taille moyenne au regard des régions qui l'entourent : 4,7 M (en 2005) d'habitants en PACA et 7 M en Catalogne espagnole⁴. Cette situation lui confère une vocation de carrefour et d'échanges caractérisée par des infrastructures notamment routières, ferrées et fluviales arrivées à la limite de leur capacité dans certains cas.

Carte de la Région Languedoc-Roussillon



⁴ Source : Generalitat de Catalunya, <http://www.gencat.net>

Outre le conseil régional et les cinq conseils généraux, la Région compte dix Autorités organisatrices de transport urbain (AOTU) correspondant à neuf communautés d'agglomérations et la commune de Mende.

Les exploitants routiers sont les cinq conseils généraux et DDE, la société autoroutière ASF, les gestionnaires de trafic des principales villes (Montpellier et Nîmes) ainsi que le CRICR de Marseille. La région comprend aussi cinq aéroports (dont deux de tailles moyennes) et un port, Sète, lui aussi de moyenne dimension.

Les exploitants TC (lignes régulières nationales et urbains) sont plus de trente, dont bien sûr la SNCF.

3. L'information déplacements en région Languedoc-Roussillon

Nous commençons par parler d'information routière, sachant que, malgré tout, la route est de loin le principal mode de transport, puis présentons l'existant en matière de TC, puis les autres services d'information, pour conclure par quelques éléments sur l'information multimodale.

3.1 Information routière

Bien entendu, le Languedoc-Roussillon a accès aux mêmes services nationaux d'information que les autres régions. Il existe aussi des services d'information routière nationaux qui couvrent la Région (proposés par « Bison Futé » et les CIR ou les sociétés d'autoroute, mais aussi par des opérateurs tels que MédiaMobile, Mappy, Michelin et les médias radio/TV). Nous ne traitons ci-après que des services d'information à caractère local. On distingue quatre grands fournisseurs d'information suivant la localisation et/ou les conditions d'exploitation du réseau routier.

Même si c'est encore peu le cas actuellement, les conseils généraux vont être amenés, dans le cadre de la loi de décentralisation, à exploiter le trafic et à fournir de l'information temps réel aux usagers, missions qui revenaient jusqu'à présent surtout aux DDE. Dans ce même cadre, les paragraphes concernant les DDE et les CG qui présentent le fonctionnement actuel devraient donc très largement évoluer dès 2007 (cf. §3.1.2.8), et devraient être mis à jour dans la prochaine version de cet état des lieux en 2008.

3.1.1 Autoroutes du Sud de la France

Le Languedoc-Roussillon est traversé d'est en ouest par l'autoroute A9. A Narbonne s'effectue la jonction avec l'A61 en direction de Toulouse. La société concessionnaire, ASF, fait partie du GIE Autoroutes-Trafic⁵. Composé des six concessionnaires français, ce groupement a pour but de collecter, diffuser et commercialiser les informations sur les conditions de circulation. Ces informations sont accessibles sur le site web trafic⁶.

ASF, comme les autres sociétés, reprend ces informations pour les diffuser sur son propre site et sur des services wap/i-mode :

- trafic en temps réel (événements, état du trafic, densité) ;
- calcul d'itinéraire (via Mappy) ;
- prévision de trafic heure par heure ;
- temps de parcours ;
- visualisation du trafic en temps réel via une webcam située à la gare de Montpellier (au kilomètre 107.5 de l'autoroute A9) ;
- tarifs des péages ;
- liens vers radio-traffic.

Un service vocal Autoroutel (08 92 70 70 01, 0,34 c/min) est aussi à la disposition du public. Par ailleurs, l'information est diffusée en FM sur 107.7 MHz .

Une étroite collaboration et de nombreux échanges d'information ont lieu entre l'ASF et les différents services du ministère de l'Équipement, notamment via le CRICR.

⁵ www.autoroutes-traffic.fr

⁶ www.autoroutes.fr et www.asf.fr

3.1.2 Services du ministère de l'Équipement

Au niveau du Ministère, le Schéma Directeur d'Information Routière (SDIR) organise l'information routière à l'échelle nationale. Celui-ci s'est donné trois objectifs d'ici 2010 :

- disposer d'une information en temps réel concernant la sécurité et les conditions générales de circulation sur le réseau routier national (8 000 km d'autoroutes concédés et 11 800 km d'autoroutes et de routes nationales non concédées) ;
- rendre accessible au plus grand nombre cette information en la diffusant sur le réseau et en la mettant à disposition des différents médias et opérateurs ;
- faire circuler une information synthétique en temps réel entre les différents acteurs (gestionnaires de voirie, forces de l'ordre, autorités).

Plus précisément, au niveau de la région LR, les services suivants sont à la disposition du public.

3.1.2.1 CRICR Méditerranée

Basé à Marseille, le CRICR Méditerranée couvre les régions PACA et LR. Relié aux différents CIGT des départements des deux régions, il fournit une information via le web (www.bison-fute.equipement.gouv.fr), minitel (3615 route) et audiotel (0826 022 022). La Carte « Futée » donne des informations sur les événements routiers.

Les autres informations fournies concernent les conditions générales de circulation, les cols fermés et les travaux perturbants.

3.1.2.2 Le CIGT d'axe de Clermont-l'Hérault

Le Centre d'Ingénierie et de Gestion du Trafic de Clermont-l'Hérault assure la gestion du trafic et la diffusion de l'information en temps réel aux usagers sur l'autoroute A75. Sur cet itinéraire, il veille sur la partie sud comprenant l'Hérault, l'Aveyron et la Lozère. Il fait aussi office de CIGT départemental pour le département de l'Hérault (cf. §3.1.2.5). En ce qui concerne son activité autoroutière, le centre dispose d'un réseau de cinquante stations de comptage, ainsi que de différentes alarmes, notamment en provenance des tunnels. Cet équipement sera bientôt complété par cinquante caméras. Un réseau d'appel d'urgence est aussi opérationnel depuis peu, lui aussi sur le réseau de fibre optique qui longe l'autoroute. Enfin, la transmission des données s'effectue également par radio.

Cette information est complétée par les remontées en provenance des subdivisions et des patrouilleurs. Un certain nombre d'outils, dont MIVISU (états de trafic temps réel) et Orchestral (gestion des chantiers), permettent le traitement de l'information au PC et sa transmission automatique (au moyen de fax dans le cas d'Orchestral) aux différents destinataires (CRICR, ASF, CDES, CG 34, etc.). Le centre gère donc trois types d'information : le prévisible (chantiers, principalement), le temps réel (accidents) et une information spécifique à la période hivernale (un tiers du tracé de l'autoroute se trouve en moyenne montagne). En période normale, une synthèse des événements prévus est effectuée deux fois par semaine et transmise aux destinataires cités plus haut ainsi qu'aux journaux et radios. Cette information est relayée par un service audiotel (08 25 00 75 75) actualisé en quasi temps réel. La diffusion Internet sur les sites Bison futé du Ministère et Web trafic des sociétés d'autoroutes est actuellement expérimentée, ainsi qu'une alimentation automatique des antennes de Radio France (réseau France Bleu). Une radio d'axe en 107.7 MHz est par ailleurs étudiée. En période hivernale, l'information est complétée par une synthèse de l'état des routes effectuée au moins deux fois par jour. En juillet et août, durant les journées PALOMAR, un point sur l'état de la circulation est réalisé toutes les heures à partir des informations des antennes locales PALOMAR.

Enfin, le centre dispose de seize PMV (trente à terme) pour informer en temps réel les automobilistes parcourant l'A75.

3.1.2.3 DDE de l'Aude (11)

Cette direction ne possède pas de CIGT.

A travers sa CDES, elle a toutefois mis en place un système d'annonce des chantiers. Les subdivisions transmettent leurs informations toutes les semaines. Un état des chantiers est ensuite réalisé. L'information est alors transmise à la Préfecture, au CRICR, au Centre Opérationnel de la Gendarmerie, et au centre d'intervention des pompiers. Il n'existe pas de procédure de diffusion de cette information au public.

La DDE ne possédant pas de site Internet (seulement un portail présentant ses missions), la carte des chantiers en cours est toutefois visible sur le site du conseil général (cf. §3.1.3.1).

3.1.2.4 DDE du Gard (30)

La Direction Départementale est équipée d'un CIGT. Chaque semaine, un état des chantiers des RN et RD est effectué en collaboration avec les subdivisions et mis en ligne sur le site de la direction (<http://www.gard.equipement.gouv.fr>). L'information sur les travaux routiers sur les RN et RD principales se présente sous la forme d'une carte dynamique composée de trois secteurs (Nîmes, Alès, Bagnols-sur-Cèze). Chaque chantier est matérialisé par un pictogramme qui, une fois activé par un « clic », affiche la nature et la durée des travaux, la commune concernée et les dispositions prises en matière de circulation. L'information non prévisible (accidents essentiellement) est, elle aussi, systématiquement transmise à la DDE avant toute diffusion. Le service communication est chargé de la diffuser au public par l'intermédiaire du site Internet de la DDE et des radios conventionnées. Les échanges se font aussi avec le CRICR. En période de crise, les remontées des subdivisions se font trois à quatre fois par jour. Dans ces situations, l'information est transmise directement aux principaux partenaires (villes, conseil général, sociétés de transport, etc.) en même temps qu'elle est diffusée par les différents moyens de communication de la DDE. Enfin, comme pour les autres DDE de la région, des échanges d'information ont lieu avec les ASF.

3.1.2.5 DDE de l'Hérault (34)

La Direction Départementale est équipée d'un CIGT (basé à Clermont-l'Hérault). Le centre ne traite que l'information concernant les routes nationales et les autoroutes non concédées (A75 et A750), les routes départementales étant de la compétence du conseil général. La DDE fournit à destination des automobilistes des informations concernant l'état du trafic en temps réel, et réalise des points hebdomadaires concernant les chantiers en cours. Le numéro audiotel A75 (0 825 00 75 75) permet également aux usagers de la route d'obtenir des renseignements en temps réel 24h/24 sur les conditions de circulation.

Les subdivisions font remonter leurs informations vers la CDES qui élabore les communiqués de presse et les transmet au CIGT. Celui-ci les diffuse ensuite aux radios et journaux ainsi que sur le site Internet de la DDE.

L'info temps réel, quant à elle, est directement gérée par le CIGT qui la diffuse via les PMV et les radios locales (principalement France Bleu Hérault).

En ce qui concerne les relations avec le conseil général, il était prévu dans un premier temps que ce dernier utilise le CIGT pour la gestion et la diffusion de son information. Mais le département a souhaité rester totalement autonome.

Pour l'information par temps de crise, un projet de standard téléphonique commun avec le conseil général est à l'étude. En effet, dans ces situations, la principale demande des usagers est une information sur des itinéraires que seul du personnel formé peut donner.

Les échanges avec les ASF se font principalement par l'intermédiaire du CRICR Méditerranée même si le CIGT utilise parfois aussi la radio d'axe de la société autoroutière (par exemple, quand un problème sur son réseau pourrait avoir un impact sur les conditions de trafic sur l'autoroute).

3.1.2.6 DDE de la Lozère (48)

Pour cette Direction Départementale, c'est l'information sur la viabilité hivernale du réseau qui est la plus importante et qui implique le plus de personnel. Elle est gérée par la cellule communication en liaison avec le service de gestion de la route. Tous les ans, une plaquette est produite faisant état des niveaux de service par itinéraire. D'autre part, toujours en période hivernale (du 15 novembre au 15 mars), tous les matins, la CDES édite un bulletin de l'état des routes. Celui-ci est diffusé sur différents médias dont les radios locales France Bleu-Gard-Lozère et Radio Eaux Vives Lozère en même temps qu'il est transmis au CRICR. Ce bulletin est aussi accessible sur un répondeur téléphonique au 0 820 20 27 48 (9 c/min).

Les arrêtés de police spécifique de la circulation (chantiers importants, coupure de chaussée, etc.) sont, quant à eux, diffusés dans la presse locale à savoir la Lozère nouvelle et le Midi libre. Enfin, pour une information plus urgente, la CDES peut utiliser les PMV de la RN88 aux abords de Langogne et Mende.

En période estivale et durant les principaux week-ends de circulation, une antenne est ouverte sur l'aire de la Lozère sur l'A75 (cf. §3.1.2.2)

Les relations avec le CIGT d'axe de l'A75 se font principalement à travers la subdivision autoroutière d'Antrenas. Celle-ci assure par ailleurs la veille qualifiée pour l'ensemble du département et relaye notamment le standard de la DDE en dehors des heures d'ouverture.

3.1.2.7 DDE des Pyrénées-Orientales (66)

Les informations sur les chantiers des RN et RD sont transmises au CIGT toutes les semaines par les subdivisions. Tous les vendredis, une synthèse est envoyée à la presse écrite après vérification par le service communication de la DDE et du conseil général (pour les chantiers qui le concernent).

Pour l'information non prévisible, un numéro de téléphone a été mis à disposition des services d'urgences (pompiers, gendarmeries, etc.) afin d'avertir le CIGT. En cas d'appel, celui-ci se met en contact avec la subdivision concernée et l'information est ensuite relayée vers le public. Une vingtaine de PMV situés sur les routes du ski et de l'Andorre et cinq ou six radios locales sont chargés de cette fonction. Un serveur vocal info route (04 68 38 12 05) est aussi utilisé. En période hivernale, il indique l'état des routes d'accès aux stations de ski et à l'Andorre. Toute l'année, il informe aussi sur les chantiers les plus perturbants.

D'autre part, à la demande de la Préfecture, un système d'appels téléphoniques automatiques (« discofone ») a été mis en place. Celui-ci est essentiellement destiné à la gestion des risques d'inondations et prévient automatiquement (fax, appel téléphonique) les maires des communes concernées en cas de crue. Toutefois, il est parfois utilisé pour transmettre de l'information routière urgente.

De par sa position géographique, le CIGT collabore et échange avec de nombreux partenaires et organismes : Espagne et Andorre (police, douane, exploitant du tunnel andorran et service de l'équipement), Aude, Ariège et ASF (tunnel du Puymorens et A9). En période hivernale, des « fiches réflexes », mises au point en collaboration avec ces différents partenaires, définissent les procédures de gestion des incidents et d'information du public.

3.1.2.8 DIR Méditerranée, Massif Central et Sud-Ouest

Ces trente dernières années, ont vu la mise en place d'un réseau structurant d'autoroutes et de grandes liaisons principales⁷, qui ont fait perdre à bon nombre de routes nationales leur fonction d'écoulement du trafic de transit. L'État a donc transféré aux départements les routes nationales qui ne présentaient plus qu'un intérêt local prédominant, soit environ 18 000 km de voies.

Maintenir l'organisation actuelle des services routiers de l'Équipement dans ce nouveau contexte était impossible⁸. C'est ainsi que onze directions interdépartementales⁹ des routes (DIR) ont été créées pour gérer le réseau routier national par grands itinéraires, supprimant tout rôle d'exploitation et de gestion des routes aux DDE (2006 étant une année de transition).

Début 2007, la région Languedoc-Roussillon dépendra de trois DIR. La DIR Méditerranée, à l'est de Montpellier, celle du Massif Central pour l'A75, l'A750 et les RN88 et 106 et la DIR Sud-Ouest pour essentiellement la RN116 à l'Ouest de Perpignan.

3.1.3 Conseils généraux

3.1.3.1 Aude

Dans le cadre de l'article 6, la DDE 11 a conservé la mission d'exploitation des RD et d'information grand public. Cependant, la DDE ne possédant pas de site Internet, c'est le site du conseil général (http://www.cg11.fr/contenu/v_travaux.asp) qui diffuse l'information sur les chantiers. Une carte interactive représente ainsi l'ensemble des travaux. Pour chacun des chantiers, le détail des travaux (nature, début et fin) et des déviations peut être obtenu en cliquant sur l'icône correspondante.

3.1.3.2 Gard

Le département gère 4 300 km de routes, mais c'est la DDE 30 qui a conservé la mission d'information des usagers de la route.

3.1.3.3 Hérault

Le département gère 4 800 km de routes. Toutes les semaines, les prévisions des chantiers des agences départementales sont remontées vers le service des grands travaux au travers d'une fiche d'information. Après exploitation et synthèse, l'information est transmise à radio France Bleu Hérault et mise en ligne sur le site du Département à la rubrique « Territoire » (<http://www.cg34.fr/territoire/index.html>).

Du 15 novembre au 15 mars, la direction des Routes met en place un plan hivernal ainsi qu'un numéro « urgence intempéries » au 04 67 67 67 67.

3.1.3.4 Lozère

Le dispositif d'information usagers est géré par la DDE 48 dans le cadre de l'article 6. Comme indiqué précédemment, c'est surtout l'information sur la viabilité hivernale du réseau qui est la plus importante dans ce département.

⁷ Le réseau autoroutier compte en effet aujourd'hui près de 11 000 km d'autoroutes à péage et sans péage, soit dix fois plus qu'il y a trente ans.

⁸ Une Dde gère aujourd'hui en moyenne 300 km de RN et 3600 km de RD, soit 3 900 km de voies très diversifiées. Après la décentralisation, elle n'aurait à gérer en moyenne que 120 km de RN.

⁹ Le 16 mars 2006 sont parus au Journal officiel les deux décrets créant d'une part les services de maîtrise d'ouvrage routière au sein des Dre (les SMO) et d'autre part les directions interdépartementales des routes (DIR) en charge de la gestion du réseau et de la maîtrise d'œuvre des études et travaux.

3.1.3.5 Pyrénées Orientales

L'information routière est gérée par le CIGT de la DDE 66 dans le cadre de l'article 6. Toutefois, une série de trois PMV à prismes sur des passages à gué entre Perpignan et Canet-en-Roussillon sont directement gérés par le conseil général via la subdivision de Perpignan.

3.1.4 Villes

3.1.4.1 Carcassonne

La ville possède un site web unique (<http://www.carcassonne.org>) partagé avec la communauté de communes du carcassonnais et l'office du tourisme. Aucune information n'est fournie en ce qui concerne les automobilistes et la ville ne possède pas de PC circulation. Dernièrement, une information sur les transports collectifs a été mise en place sur le site (cf. §3.2.2).

3.1.4.2 Mende

La ville possède un site web (<http://www.ot-mende.fr>) qui renseigne sur les transports en commun urbains, mais sans information à destination des automobilistes.

3.1.4.3 Montpellier

Depuis le début du mois de septembre 2004, la ville de Montpellier a mis en place, sur son serveur <http://www.circulation-montpellier.com> une rubrique circulation. Celle-ci est essentiellement destinée à renseigner les usagers sur les perturbations entraînées par les travaux (deuxième ligne de tramway, contournement Est de Montpellier, etc.). L'outil propose des itinéraires de délestage et fournit une fiche précise concernant chacun des travaux. La fiche indique l'objet des travaux, la durée, le type de perturbation, le maître d'ouvrage. Suivent des indications sur le niveau de perturbation du réseau. L'information est présentée sous la forme d'une carte dynamique. Chaque chantier est matérialisé par un pictogramme sur lequel il faut « cliquer » pour obtenir la fiche descriptive. D'autre part, le site propose des liens avec les différents serveurs de l'agglomération : région, département, agglomération, TAM¹⁰. Les informations sont mises à jour toutes les semaines.

Le PC circulation de la ville quant à lui, ne diffuse pas d'information (seul le service communication de l'agglomération est habilité à diffuser de l'information). Il gère 220 carrefours à feux dont 150 sont centralisés. Le système PETRARQUE (société GERTRUDE) contrôle les feux centralisés. Les Tramways, ainsi que les bus au niveau de 8 carrefours principaux, bénéficient d'une priorité maximum (mise au rouge systématique des feux croissants sept secondes avant l'arrivée de la rame). Pour les autres carrefours centralisés, les bus sont « aidés » mais sans priorité systématique.

Le PC circulation est relié à celui de la TAM par une liaison permanente. Celle-ci permet un lien téléphonique direct entre les deux centres et le report des images vidéo (cinquante caméras) du Tramway au centre de régulation du trafic.

3.1.4.4 Nîmes

La ville est équipée d'un PC circulation. A peu près soixante-dix carrefours à feux (sur cent) sont centralisés, les transports en commun ne bénéficiant à l'heure actuelle d'aucune priorité aux carrefours. Le PC est exclusivement dédié à la gestion de la circulation et ne diffuse aucune information à destination du public.

¹⁰ Transport de l'Agglomération de Montpellier

La ville de Nîmes possède un site web (<http://www.nimes.fr>). Le site ne fournit aucun renseignement sur les conditions de circulation. Toutefois, une sous-rubrique « transports » (sous la rubrique « ville ») donne des informations générales sur différents modes (TC, appuis vélos, stationnements, avions, etc.). Le site propose également un plan dynamique de la ville qui permet aux usagers de localiser, entre autre, les travaux en cours (nature, durée et parfois la déviation de circulation engendrée), les parkings et les principaux services de transport (taxis, gares, location de véhicules...). Notons que la carte ne situe pas les 489 emplacements vélos cités plus hauts.

La ville est équipée d'un système de jalonnement dynamique de ses parkings (cf. §3.1.5).

3.1.4.5 Perpignan

Comme indiqué au chapitre 3.2, la ville possède un site web (<http://www.mairie-perpignan.fr>) qui donne une information assez complète en terme de transports collectifs. Aucune information à destination des automobilistes concernant les conditions de circulation en temps réel n'est prévue sur ce site. Toutefois dans la rubrique « *informations municipales* », la commune informe des travaux en cours et communique pour certains d'entre eux des modifications de circulation à l'attention des piétons et des automobilistes.

L'agglomération possède toutefois un PC circulation qui gère dix carrefours centralisés. A terme, les soixante-dix-neuf carrefours devraient être équipés. La mise en place d'une priorité des bus aux carrefours est envisagée.

La ville est équipée d'un système de jalonnement dynamique des parkings. Vingt-huit caissons indicateurs dirigent les véhicules vers huit parkings équipés. Les parkings n'étant pas pourvus de système de comptage, seules les mentions « libre », « complet » ou « fermé » sont affichées sur les caissons. Une carte interactive sur le site de la mairie, permet de localiser les aires de stationnement, parkings et parkings-relais représentées par des pictogramme. En cliquant sur l'un d'entre eux, on obtient des informations pratiques (tarifs horaires, horaires d'ouverture, accessibilité...).

3.1.5 Stationnement

A Montpellier, le parking du principal centre commercial de la ville est équipé d'un système de comptage et d'information particulièrement performant. Chacun des 2 000 emplacements est équipé d'un détecteur de véhicule ainsi que d'un voyant permettant de visualiser à distance (à l'extrémité d'une allée par exemple, avant de s'y engager) la disponibilité de la place. D'autre part, les données d'occupation sont reprises par un système de jalonnement et de guidage dynamique interne. Enfin, chacune des entrées du parking reprend sur ses afficheurs l'information sur le nombre de places disponibles. Cette information n'est pas, à l'heure actuelle, reportée vers d'autres systèmes d'affichage (panneaux de jalonnement, site Internet, etc.). Toutefois, la ville a prévu d'optimiser la gestion de ses parkings et parcs d'échanges par la mise en place d'un système de jalonnement dynamique concernant leur taux de remplissage.

La société EFFIA gère deux parcs de stationnement à Montpellier. Elle propose sur son site national (<http://stationnement.effia.fr/>) plusieurs services dont les plans d'accès aux parkings, les calcul des tarifs et la réservation en ligne des places. La place doit être réservée au plus tard la veille avant 18h00. Le coût de la réservation est de quatre euros. Le paiement peut s'effectuer par carte bleue au moment de la réservation ou par abonnement.

La ville de Nîmes est équipée depuis 2003 d'un système de jalonnement dynamique de ses parkings. Les différents panneaux annoncent le nombre de places disponibles pour chacun des parkings fléchés. Ces parkings qui appartiennent à trois exploitants différents sont équipés de systèmes de comptage en entrée et sortie. L'information est traitée par les systèmes informatiques des sociétés concessionnaires et est renvoyée par des modems radio vers le PC de régulation du trafic de la ville. Simple relais,

celui-ci dispatche ensuite l'information vers les différents poteaux indicateurs jalonnant Nîmes. Chaque exploitant a la possibilité d'insérer des messages courts en plus de l'indication du nombre de places disponibles.

3.2 Information sur les transports collectifs

Tous les réseaux possèdent des points d'information et d'accueil du public et le support papier reste le principal mode d'information. Assez souvent, cette information est reprise sur les différents média électroniques actuels (sites web, téléphones, etc.). Dans certains cas, elle est complétée par d'autres informations ou fonctions (information temps-réel, calcul d'itinéraire, etc.).

La plupart des informations que nous donnons ci-dessous est disponible sur le site <http://passim.predim.org/>, prototype d'annuaire des sources d'information TC réalisé dans le cadre de la PREDIM, et complété à l'occasion de cette étude. Nous décrivons ici essentiellement l'information électronique.

3.2.1 Transports collectifs régionaux

La Région Languedoc-Roussillon a pris en charge, dans le cadre de la convention Région-SNCF, la totalité de l'information et de la communication relative aux transports de sa compétence. Elle réalise notamment, le guide ville-à-ville, le guide horaire, les fiches horaires, les dépliants tarifaires et les affiches en gares et dans les trains. D'autre part, son site internet (www.cr-languedocroussillon.fr) permet le téléchargement des fiches horaires et de la carte du réseau ferré régional. Il informe aussi sur les différents systèmes de renseignements de la SNCF (Minitel, Internet, Ligne directe, etc.). Un projet de développement de ce site, comprenant une recherche d'itinéraire, est par ailleurs à l'étude. Le site TER de la SNCF (<http://www.ter-sncf.com/languedoc>) a, quant à lui, été refondu en début d'année 2006. Le site permet la recherche d'horaire de gare à gare, et donne des informations sur l'offre tarifaire régionale. Il permet aussi le téléchargement des fiches horaires et informe sur les travaux sur le réseau. Enfin, le client a la possibilité de personnaliser son accès.

Concernant les renseignements téléphoniques, on citera l'ouverture par la SNCF du Centre Régional Clientèle. Ce centre, dédié uniquement aux TER dans un premier temps, est accessible par le 0891 700 900 (21c/min). Baptisé « Contact TER Languedoc-Roussillon », il est opérationnel depuis le 1^{er} juillet 2006. Il assure trois grandes fonctions : information des voyageurs (horaires, perturbations, etc.), relation clientèle et service après vente. A terme, le centre téléphonique renseignera aussi sur les modes de transport complémentaires que sont les TGV et les Transports urbains (bus et tram) de l'agglomération de Montpellier.

Enfin, dans le cadre du plan quinquennal de rénovation des gares, il est prévu de mettre en place, dans chacune des gares principales, des points d'information multimodale mêlant information sur les transports urbains et information sur les TER.

3.2.2 Département de l'Aude (11)

TC départementaux

Le Département ne propose que peu d'information en matière de transports collectifs. Il n'existe pas, par exemple, de service téléphonique. Son site web (<http://www.cg11.fr>) n'offre qu'une information très générale sur l'organisation des transports.

Toutefois, une page spéciale est consacrée au pôle d'échanges scolaires de Carcassonne. Sorte « de gare de triage » composée de trente et un quais, celui-ci a pour but de rassembler et de répartir/permuter les élèves dans les différentes navettes afin de rationaliser leur parcours et de limiter leur entrée en ville. La page du site affiche la position des navettes sur les quais en fonction de l'établissement scolaire de destination. Un point d'information est situé au pôle d'échanges. Pour le reste, l'information des scolaires se fait en début d'année au moment de la distribution des abonnements.

Carcassonne

La ville possède un site web unique (<http://www.carcassonne.org>) partagé avec la communauté de communes du carcassonnais et l'office du tourisme. Celui-ci fournit, dans sa page transports en commun, une description complète de l'offre du réseau Agglo'Bus. Le plan du réseau, les horaires des lignes et de la navette de l'aéroport sont téléchargeables au format pdf. L'ensemble de la tarification est aussi décrite ainsi que l'offre en transports spécialisés. Un système de Transport A la Demande (TAD) couvre onze communes autour de Carcassonne. Les réservations se font au minimum soixante minutes avant le trajet désiré au N°AZUR 0810 146 843. De même, l'handi'bus est un système de transport de type porte à porte qui concerne les personnes atteintes d'un handicap moteur ou sensoriel. Les réservations se font au même numéro que celui du TAD.

Avec vingt véhicules et huit lignes, les services réguliers desservent les vingt-et-une communes du PTU et transportent 1,8 millions passagers par an. D'autre part, depuis 1998, chaque véhicule de la flotte est équipé d'un système de localisation. Associé à des afficheurs embarqués, il permet d'annoncer à l'intérieur des véhicules le prochain arrêt. A plus long terme, et toujours grâce à ce système de localisation, il est prévu d'équiper les sept à huit arrêts principaux de la ville d'un système d'annonce dynamique du temps d'attente.

Enfin, en terme d'information multimodale et à plus longue échéance, l'agglomération a toujours en projet la réalisation d'une gare multimodale à proximité de la gare SNCF.

Narbonne

La ville possède sur son site (<http://www.mairie-narbonne.fr/>) une page « transports » comprenant quatre rubriques : Transports, Circulation douce, Parkings et Sociétés de transport. La première décrit l'offre en transport collectifs (plan, tarifs, horaires) sur l'agglomération y compris les bus des plages. La seconde présente la politique vélo de la ville. Les rubriques « parkings » et « sociétés de transports » donnent un plan des différents ouvrages de stationnement et les coordonnées des transporteurs desservant l'agglomération (y compris SNCF). Le réseau TAN (Transport de l'Agglomération Narbonnaise) n'a pas de site web qui lui soit propre.

3.2.3 Département du Gard (30)

TC départementaux

Le site du département (<http://www.cg30.fr>) ne propose qu'une information très générale en matière de transport en commun. Le support d'information reste la fiche horaire et les plans papiers. La nouvelle gare routière interurbaine de Nîmes est aujourd'hui mitoyenne à celle de la SNCF. Chaque quai de cette nouvelle gare est équipé d'un affichage dynamique indiquant la destination et l'heure de départ du prochain service. Cette information est, par ailleurs, « reportée » dans le hall de la gare SNCF elle-même. Un point d'information est en place à la gare routière de Nîmes ainsi qu'un service de renseignement téléphonique.

Nîmes

Depuis le 1^{er} septembre 2003, le PTU de la communauté d'agglomération de Nîmes Métropole regroupe vingt-trois communes et 210 000 habitants. Le site internet du réseau (<http://www.tcn.fr>) permet la recherche d'itinéraire de rue à rue ou d'arrêt à arrêt. La recherche est facilitée par la possibilité d'utiliser un plan dynamique permettant d'afficher les lignes, les arrêts ou les noms de rues. Plusieurs rubriques d'information en temps réel permettent d'annoncer les changements d'horaires, modification de service, etc. Enfin, les fiches horaires par arrêt ou par ligne ainsi que le plan du réseau sont téléchargeables.

En matière d'information au sol, le réseau est équipé de cinquante bornes/poteaux d'information en temps réel. Placés aux arrêts principaux, ils annoncent l'heure et les temps de passage des trois prochains bus.

Le réseau TCN rassemble trois cents véhicules et a transporté, en 2004, plus de 16 M de voyageurs.

3.2.4 Département de l'Hérault (34)

TC départementaux

Depuis le 1^{er} janvier 2004, un syndicat mixte, Hérault Transport, regroupe autour du conseil général, les communautés d'agglomération de Montpellier, Béziers, Agde et Sète. Cette nouvelle structure est chargée de gérer l'ensemble des transports scolaires et de coordonner l'offre interurbaine et urbaine. Elle a pour tâche notamment d'harmoniser la communication de tous ses partenaires.

Le premier support de communication reste à l'heure actuelle le support papier avec fiche horaire et plan du réseau. Toutefois, cette information est reprise sur le site du conseil général (<http://www.cg34.fr/herault-transport>). On peut y trouver le plan du réseau, l'information tarifaire, l'ensemble des fiches horaires téléchargeables au format pdf, une information très détaillée sur les transports scolaires, et des informations pratiques. À terme, le site devrait permettre la recherche d'itinéraire et une centrale de mobilité qui pourrait être créée.

Le réseau comprend quatre cent cinquante cars et soixante-huit lignes régulières.

Béziers

Le site officiel de la ville de Béziers ne donne aucune information sur les transports collectifs. L'information se trouve sur le site des Bus Occitans (<http://www.busoccitan.com>), marque commerciale du réseau qui dessert la communauté d'agglomération Béziers-Méditerranée. Le site décrit l'ensemble de l'offre transport (horaires, plan du réseau, tarification, points de vente) et possède une rubrique temps réel sur les perturbations et travaux pouvant affecter le réseau. Avec quarante-sept véhicules, le réseau dessert les treize communes de l'agglomération sur treize lignes et effectue six millions et demi de voyages par an.

Montpellier

Le PTU regroupe aujourd'hui trente-deux communes et 380 000 habitants. La TAM (Transport de l'Agglomération de Montpellier) exploite le réseau de transport urbain (bus et Tram) ainsi que le stationnement sur voirie et sept parkings en centre-ville. L'information statique (plan, conditions d'accès aux véhicules et équipements, tarification, horaires, etc.) est gérée par le service commercial. Un site internet (<http://www.montpellier-agglo.com/tam/>) ainsi que les moyens traditionnels (fiches papiers, points info, etc.) sont à la disposition de ce dernier pour la diffusion de l'information. Le site regroupe l'ensemble des informations relatives aux TC mais aussi celles des parkings et des vélos (plus de cent cinquante vélos, traditionnels et électriques, en location/prêt). Il permet, d'autre part, la recherche d'itinéraire de porte à porte. Les informations sont exploitées directement à partir de la base de référence (itinéraires et horaires) du logiciel Hastus¹¹. De même, les outils du service édition sont directement connectés à cette base (ce qui permet une plus grande réactivité en cas de modification d'un service par exemple).

Enfin, les clients ont aussi à leur disposition deux numéros d'appels, « Allo TAM (04 67 22 87 87) » et « TAM à vélo (04 67 22 87 82) ».

Concernant les relations avec les transports interurbains, il y a mise à disposition réciproque des informations sur les services et les horaires. Au niveau de la gare routière, où un certain nombre de lignes départementales aboutissent, c'est la TAM qui gère l'ensemble des informations à destination des voyageurs (une convention existe avec le département).

En cas de crises ou d'opérations particulières (fête de la musique, match, etc.), un PC est mis en place par la ville qui réunit TAM, service circulation, pompiers, police, etc.

¹¹ Logiciel de graphichage et d'habillage des horaires de la société GIRO.

Celui-ci a pour rôle notamment de relayer l'information à destination de la clientèle. On notera aussi l'existence de plans (plan neige, plan inondation, etc.) gérés par la Préfecture, où sont réunis l'ensemble des services transports (ASF, SNCF, DDE, Hérault transport, etc.).

En ce qui concerne l'information temps réel, le réseau de bus et la ligne 1 du tramway sont équipés d'un nouveau SAEI. Tous les véhicules sont dotés intérieurement de bandeaux d'information dynamique annonçant le prochain arrêt (le tramway est de plus équipé d'un système d'annonce sonore). Au sol, l'ensemble des stations du tramway, la ligne de bus n°15 ainsi que les arrêts les plus importants du réseau sont équipés d'afficheurs dynamiques annonçant le temps d'attente. D'autre part, ces arrêts sont équipés d'annonce sonore. Deux opératrices SAI sont chargées de diffuser vers ces équipements les messages écrits et vocaux d'ordre commercial et évènementiel.

TAM informe également sur les perturbations engendrées par les travaux de la ligne 2 et met en ligne des itinéraires de déviation que l'on peut également consulter du site www.montpellier-agglo.com.

En ce qui concerne les relations avec d'autres fournisseurs potentiels d'information, on rappellera l'existence d'échanges avec le PC circulation de Montpellier, les deux PC étant en relation directe et permanente (cf. §3.1.4.3). D'autre part, à plus ou moins long terme, des échanges sont prévus avec la SNCF, soit directement soit dans le cadre de la mise en place d'un système d'information multimodale.

Enfin dans les projets nouveaux, on notera la mise en service en décembre 2004 de MOBITRANS. Ce service gratuit (seule la communication est facturée par l'opérateur) permet d'obtenir sur un téléphone portable le temps d'attente des deux prochains véhicules à l'arrêt sélectionné. La recherche peut être effectuée par arrêt, par rue ou par ligne. L'arrêt peut-être mémorisé pour une recherche plus rapide. Une deuxième rubrique permet aussi d'être informé sur les perturbations sur une ligne sélectionnée.

Deux modes de connexion permettent d'accéder au service :

1. Accès direct par SMS :

L'utilisateur envoie le message « MOBI TRANS » au 31 000. Le serveur renvoie immédiatement dans un message wap l'adresse de connexion à Mobitrans. L'utilisateur se connecte en exécutant le lien.

2. Accès par Wap « Gallery » et i-mode

L'utilisateur accède au portail de son opérateur (Orange, Bouygues ou SFR), puis à l'espace Gallery de cet opérateur et enfin au site Mobitrans.

Sur le site, deux réseaux sont accessibles : Nantes et Montpellier. Une fois le réseau sélectionné, l'utilisateur entre le nom de l'arrêt.

3.2.5 Département de la Lozère (48)

TC départementaux

Vingt lignes régulières d'autocars ainsi qu'un système de transport à la demande sur deux cantons et deux communes irriguent le Département. Le site du conseil général (<http://www.lozere.fr>) ne fournit pas d'information sur ce mode de transport en dehors d'informations générales. Toutefois, les lignes régulières et leurs horaires font l'objet d'un dépliant édité chaque année.

Mende

Le réseau de la ville TUM (Transports Urbains Mendois) gère deux lignes de bus. Les horaires et le plan du réseau sont téléchargeables au format pdf sur le site de la ville (<http://www.ot-mende.fr>) dans la rubrique « *mende pratique* ».

3.2.6 Département des Pyrénées-Orientales (66)

TC départementaux

Sur le site du conseil général (<http://www.cg66.fr>), l'information à destination des scolaires et des étudiants est particulièrement développée. La page transport comporte deux rubriques. A la rubrique scolaire, une recherche d'itinéraire simplifiée permet d'obtenir, pour une commune d'origine et un établissement scolaire de destination, une fiche précise du service comportant pour chaque sens : le numéro du véhicule, les jours de fonctionnement, le nom du transporteur et les horaires aux arrêts desservis. L'autre rubrique propose les fiches horaires des services réguliers et les jours de fonctionnements.

D'autre part, un point d'information en gare routière de Perpignan ainsi qu'un service téléphonique sont à la disposition des voyageurs.

Perpignan

Le site de la mairie (<http://www.mairie-perpignan.fr>) donne, dans sa rubrique « se déplacer », des informations sur le stationnement, les taxis et les transports hors agglomération (transports aériens et ferroviaire). On signalera aussi que ce site propose sous la forme d'un fichier pdf la réglementation en vigueur en ce qui concerne la livraison des marchandises en ville. Il renvoie, pour les transports collectifs urbains, vers le site de la communauté d'agglomération <http://www.perpignanmediterranee.com>. Ce dernier décrit l'offre transport des lignes régulières (tarifs, lieux de vente, horaires), du « p'tit bus » (service gratuit de minibus en centre-ville) et du service de transport à la demande. En effet, depuis certaines communes, il est possible de rejoindre les têtes de ligne du réseau de transport collectif grâce à des taxis pour le coût d'un ticket à l'unité. Certains départs sont systématiquement réalisés alors que d'autres sont déclenchés à la demande. Pour ces derniers, un numéro vert (0800 800 370) est à la disposition du public pour déclencher le transport à l'un des horaires du TAD. Les appels doivent parvenir au plus tard la veille.

Enfin, dès le mois de mai 2006, les personnes handicapées pourront bénéficier d'un service de transport à la demande qui leur sera réservé. Les informations et réservations se feront par téléphone (04 68 82 61 90) ou par internet (<http://www.gihp66.com>)

3.3 Autres services d'information

Il existe d'autres sources d'information, en particulier les annuaires professionnels qui recensent (entre autres) les entreprises de transport public, autocaristes, taxis ou location de voiture, et bien sûr les pages jaunes et autres numéros « 118 ». Il est difficile de recenser tous les services de transport « personnalisés », comme les taxis... (il existe des portails nationaux comme www.francetaxis.com ou www.taxis-de-france.com). Bien souvent aussi, des services d'information destinés à une catégorie de population (jeunes, étudiants, touristes, associations, etc.) fournissent de l'information déplacement à côté d'autres rubriques. Enfin, certains modes de transports particuliers ont, eux aussi, leurs services d'information.

Le système d'information du service transport du GIHP¹² Languedoc-Roussillon mérite d'être mentionné. Les véhicules du groupement sont tous équipés de radio-téléphones et de G.P.S pour ceux qui circulent sur Montpellier. L'utilisateur a, à sa disposition, cinq moyens de réservation : téléphone, télécopie, courrier électronique, Minitel et site Internet. La planification des transports est réalisée par le logiciel TITUS¹³. L'application est probablement unique en France en ce sens qu'elle intègre le Tramway comme moyen de transport. Par exemple, dès lors que la distance est inférieure à 150 m entre le point de départ et l'accès au Tram ainsi qu'entre la sortie du Tram et la destination finale, c'est ce moyen de transport qui est proposé, dans la

¹² Groupement pour l'Insertion des personnes Handicapées Physiques

¹³ Réalisé par BST (www.bst-technologies.com) le logiciel effectue aussi l'analyse des résultats, la facturation et la gestion comptable

mesure où l'utilisateur est reconnu comme pouvant se déplacer avec son fauteuil électrique. D'autre part, la dernière version du logiciel « panache » les deux modes de transports (TC urbains et véhicules du groupement) permettant de composer des itinéraires incluant « porte à Tram » et « Tram à porte ».

Une solution d'auto-partage existe à Nîmes. Le site internet <http://www.clip-auto.com> dont l'agence est basée dans cette ville propose, sur la cité, un système de location de véhicule à l'heure. Le co-voiturage, quant à lui, possède au moins un service à Montpellier : « Allostop Montpellier » au 0825 80 36 66 (notons que le site internet national « 123envoiture.com » permet aussi des réservations sur Montpellier en particulier).

Parmi les aéroports de la région, seuls Montpellier et Béziers possèdent un site (<http://www.montpellier.aeroport.fr>, <http://www.beziers.aeroport.fr>). Les informations concernant ceux de Nîmes, Perpignan et Carcassonne se trouvent sur les sites des Chambres de Commerce et d'Industrie dont ils dépendent. Tous fournissent les horaires théoriques des vols ainsi que les informations concernant les navettes et taxis desservant les sites. L'aéroport de Montpellier fournit les horaires en temps réel des arrivées et des départs.

Le port de Sète possède aussi sa propre adresse (<http://www.sete.port.fr>) et fournit les dates des mouvements des navires ainsi qu'un certain nombre de renseignements généraux (tarifs, description des réseaux logistiques régionaux, etc.).

Certains grands autocaristes internationaux ont pour destination le Languedoc-Roussillon. C'est le cas d'Eurolines (<http://www.eurolines.fr>) qui dessert Nîmes, Montpellier et Perpignan.

3.4 Information multimodale

Une démarche de gestion coordonnée des déplacements sur l'agglomération de Montpellier est en cours depuis le début de l'année 2005. Bien avant que de mettre en place des systèmes techniques particuliers, le premier objectif de cette action est de rechercher une coordination entre les différents acteurs du monde des transports. Un groupe appelé GEMDAM¹⁴ a ainsi été créé associant la ville de Montpellier, l'agglomération, la DDE, le conseil régional, le conseil général, l'ASF, Hérault Transport et TaM. L'échange d'information et la coordination entre partenaires se fait au travers de réunions régulières et d'un site internet développé à cet effet. A plus long terme, plusieurs projets sont envisagés, comme la mise en place d'un observatoire des déplacements ou le développement d'un système de gestion coordonnée du trafic en temps réel. D'ores et déjà, un prototype de portail d'information multimodal a été développé. Appelé Mobil'M (<http://www.pid-mataari.ema.fr>), ce prototype a pour but de préfigurer ce que pourrait être un portail d'information déplacement sur l'agglomération de Montpellier, et d'évaluer quelle pourrait être sa valeur ajoutée au regard des différents systèmes d'information déjà en place sur la région.

¹⁴ Gestion Multimodale des Déplacements sur l'Agglomération de Montpellier

4. Conclusion

Encadré par deux grosses régions : la Catalogne espagnole et la région PACA, le Languedoc-Roussillon a une vocation naturelle de carrefour et d'échanges. L'information déplacement y est donc relativement développée, notamment dans le domaine routier. Ainsi, même si la région ne possède pas de « gros » Centre Régional d'Information (le CRICR Méditerranée est situé à Marseille), elle compte sur son territoire trois Centres d'Ingénierie et de Gestion du Trafic, dont un CIGT d'axe. L'enquête a montré qu'une grande part de l'activité de ces centres est tournée vers l'information des usagers de la route. Avec une antériorité plus ou moins importante, tous utilisent des procédures « bien rodées » en ce qui concerne la confection de l'information. Pour sa diffusion, la plupart des moyens actuels sont utilisés : sites internet, radios d'axe, radios locales, PMV, journaux, téléphones, etc.

Suite à la décentralisation, un certain nombre de routes sont aujourd'hui directement gérées par les conseils généraux. Dans la plupart des cas, les DDE ont conservé la mission d'exploitation et d'information du public. Toutefois, la situation est provisoire. Dès 2007, les DDE perdront toute compétence en matière de gestion et d'exploitation des routes. Le réseau routier national en Languedoc-Roussillon sera alors géré par trois Directions Interdépartementales des Routes (Méditerranée, Massif central et Sud-Ouest) et des évolutions sont à prévoir en matière d'information. Actuellement, seul le département de l'Hérault est totalement autonome et propose, sur son site Internet et d'autres médias, l'information relative à son réseau.

Toujours dans ce département, on notera le projet de la mise en place, en situation de crise (inondations, etc.) d'un standard téléphonique commun entre la DDE et le conseil général.

A contrario, en milieu urbain, l'information à destination des automobilistes est quasiment inexistante (exception faite de Montpellier qui possède une rubrique circulation sur son site). Si les principales agglomérations de la région sont équipées de centre de gestion du trafic, ceux-ci n'ont aucun rôle en matière d'information du public. L'information apparaît comme totalement absente des préoccupations de ces centres, le seul moyen de communiquer avec l'automobiliste restant le vert ou le rouge du feu tricolore.

En matière de transports collectifs, ce contraste entre information urbaine et non urbaine est moins apparent. Les réseaux de Montpellier et Nîmes sont particulièrement bien équipés en systèmes d'informations (sites web avec recherche d'itinéraire, information dynamique aux arrêts, services sur téléphone portable, etc.). Les transports collectifs départementaux sont sans doute moins bien servis, sauf peut être en ce qui concerne l'information à destination des scolaires. A ce sujet, on notera le cas du site du conseil général des Pyrénées Orientales qui permet une recherche d'itinéraire simplifiée à destination des établissements scolaires du département. Au niveau régional, le 1^{er} juillet 2006 a vu l'ouverture au public du « Point contact TER Languedoc-Roussillon ». Ce centre téléphonique de relation avec la clientèle doit permettre, dans un premier temps, d'informer la clientèle du TER. A terme l'information sera étendue à d'autres modes de transport (TGV, bus et tramways de l'agglomération de Montpellier).

En ce qui concerne l'information multimodale, on ne peut pas citer de réalisations mais des projets en cours. Le plus avancé est celui de l'agglomération de Montpellier qui associe l'ensemble des acteurs du transport dans une démarche de gestion coordonnée des déplacements. Dans le cadre de cette action, un prototype de portail d'information déplacement appelé Mobil'M est en cours de développement.

5. Annexes

5.1 Sigles et acronymes

Sigle	Définition
AOs	Autorités Organisatrices
AOTU	Autorités Organisatrices de Transports Urbains
CDES	Cellule Départementale d'exploitation et de sécurité
Certu	centre d'Études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques
Cete	centre d'Études techniques de l'Équipement
CG	Conseil Général
CIGT	Centre d'ingénierie et de Gestion du Trafic
CODIS	Centre Opérationnel Départemental d'Incendie et de Secours
COG	Centre Opérationnel de la Gendarmerie
CRICR	Centre Régional d'Information et de Coordination Routière
CRT	Centre de régulation du trafic
DDE	Direction Départementale de l'Équipement
DRE	Direction Régionale de l'Équipement
GIE	Groupement d'Intérêt Économique
LER	Ligne Express Régionale
PACA	Région Provence-Alpes-Côte-d'Azur
PMV	Panneau à Messages Variables
PREDIM	Plate-forme de recherche et d'expérimentation pour le développement de l'information multimodale
PREDIT	Programme national de recherche et d'innovation dans les transports
PTU	Périmètre de Transports Urbains
RD	Route Départementale
RN	Route Nationale
SAEI	Système d'aide à l'exploitation et à l'information
SDIR	Schéma Directeur de l'Information Routière
SIG	Système d'Information Géographique
SMS	Short Message Service
SNCF	Société Nationale des Chemins de Fer
SRU	Loi relative à la Solidarité et au Renouvellement Urbain
TC	Transports Collectifs
TER	Train Express Régional
TAD	Transport A la Demande
VP	Véhicule Particulier
VRU	Voie Rapide Urbaine
WAP	Wireless Application Protocol

5.2 Personnes contactées

Il ne s'agit ici aucunement d'un annuaire, mais de la liste des organismes dont nous avons interrogé un interlocuteur dans le cadre de cette étude.

Organisme	Lieu, rôle	Personnes contactées
Certu	service technique central du ministère des Transports	Jacques Bize (responsable du groupe Transports Collectifs, Technologies et Services associés)
CG 11	Responsable Service transport	Mme Nathalie Estrade
CG 30	direction des Routes	Tuot (Adjoint direction des Routes et de l'Équipement Rural)
CG 34	Service technique	Claude Natoli
CG 48	Service technique	Pierre Chaptal
Conseil Régional LR	Service transport	Nicolas Boubol (Responsable communication transport ferroviaires) Marie Christine BOYER (Division infrastructures et transport)
DDE 11	Narbonne, CDES	Emmanuel Bourrel
DDE 30	Nîmes, CDES	Eric Daluz
DDE 34	Montpellier, CDES	Philippe Lhermine
DDE 34	Clermont l'Hérault, CIGT	Daniel Paramo (Chef de centre), Jean Louis Pasturel
DDE 48	Mende, gestionnaire routier	Jean Marie Teissier (Chef de la CDES), Régine Gerbail
DDE 48	Antronas, gestionnaire routier	Pascal Pujol (Chef de Subdivision A75)
DDE 66	Perpignan CIGT	Claude Marcerou
TAM	Montpellier, Exploitant TC	Xavier Dupuy (Responsable exploitation), Fontana (Communication externe), Mme Rigoulay (Responsable commerciale)
Hérault Transport	Montpellier, Syndicat mixte	Renaud Calva (Chargé communication)
SNCF	Montpellier, Direction déléguée TER	Martine Nouguet (directrice de la communication à la direction régionale) Bernard Joujoux (responsable information voyageur TER)
Montpellier Agglomération	Montpellier, Agglomération	Camel Mahdjoub (Chef du service Transport)
Ville Carcassonne	Exploitant/AOTU	Didier Haegeli Directeur Régie Agglo'bus Bernis Ingénieur service transport
Ville de Montpellier	gestionnaire de voirie urbaine	Philippe Malacan (responsable poste central), M. Michaud
Ville de Nîmes	gestionnaire de voirie urbaine	M.Patinot (responsable poste central)
Ville de Perpignan	gestionnaire de voirie urbaine	Gérard Amouroux (responsable poste central)

5.3 Guide d'entretien

Ce guide a été utilisé lors de la première version du document (2004). Il est annexé pour mémoire.

Quel type d'information gérez-vous et diffusez-vous ?

Information événementielle/prévisible

Information temps réel

Information par temps de crise

Comment est confectionnée cette information ?

Qui gère (quels sont les services) et concentre l'information, nombre de personnes impliquées, coordonnées du responsable ?

Quelle est l'information diffusée ?

Quelle zone couvre-t-elle ?

Quels sont les moyens de diffusion de l'info au public ?

PMV, Internet, Audiotel, radio, mobiles, autres

Quels sont vos relations avec les autres fournisseurs d'information potentiels (conseils généraux, région, villes, ASF, A75, Compagnies de transport collectifs, etc.) ?

Indiquez leurs noms.

Quelle information recevez-vous d'eux ?

Quelle information leur livrez-vous ?

Existe-t-il des accords ?

Quelles sont vos relations avec les autres diffuseurs d'information (Radio, journaux, etc.) ?

Difficultés et attentes.

Quels sont vos projets ?

© 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 -- 06-12 -- FR

Certu

9, rue Juliette-Récamier

69456 Lyon cedex 06

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

Internet <http://www.certu.fr>