



HAL
open science

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

Koumba Hamady, Séverine Febvre

► To cite this version:

Koumba Hamady, Séverine Febvre. Information multimodale en Basse-Normandie : état des lieux, mise à jour mars 2009. [Rapport de recherche] Centre d'études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques (CERTU). 2009, 30 p., cartes. hal-02150541

HAL Id: hal-02150541

<https://hal-lara.archives-ouvertes.fr/hal-02150541>

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 Basse-Normandie

État des lieux

Mise à jour

Mars 2009



Information multimodale en Basse-Normandie

État des lieux

Mise à jour

Mars 2009

Certu

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

Avis aux lecteurs

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

Le Certu publie aussi les collections :

Dossiers : Ouvrages faisant le point sur un sujet précis assez limité, correspondant soit à une technique nouvelle, soit à un problème nouveau non traité dans la littérature courante. Le sujet de l'ouvrage s'adresse plutôt aux professionnels confirmés. Ils pourront y trouver des repères qui les aideront dans leur démarche. Mais le contenu présenté ne doit pas être considéré comme une recommandation à appliquer sans discernement, et des solutions différentes pourront être adoptées selon les circonstances.

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

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

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

NOTICE ANALYTIQUE

N° Production 22201

N°Produit 10

<p>Organisme commanditaire : CERTU – SYS – TTS Centre d'Études sur les Réseaux, les Transports, l'Urbanisme et les constructions publiques Financé par la DRAST sur le chapitre 91-16/30</p>			
<p>Titre : Information multimodale en Basse-Normandie</p>			
<p>Sous titre : État des lieux / Mise à jour / Mars 2009</p>		<p>Date d'achèvement : Mars 2009</p>	
		<p>Langue : Français</p>	
<p>Organisme auteur : CETE Normandie Centre</p>		<p>Rédacteurs ou coordonnateurs : Hamady Koumba (CETE Normandie Centre) Séverine FEBVRE (CETE Normandie Centre)</p>	
		<p>Relecteur assurance qualité : Yannick Denis (CERTU)</p>	
<p>Résumé : Le Certu, service technique central du Ministère de l'Écologie, de l'Énergie, du Développement durable et de l'Aménagement du territoire (MEEDDAT), qui assiste la Direction Générale des Infrastructures, des Transports et de la Mer pour la mise en place de la Plate-forme de Recherche et d'Expérimentation pour le Développement de l'Information Multimodale (PREDIM), a proposé que les différents Centres d'Études Techniques de l'Équipement fassent un état des lieux sur l'information données aux usagers en matière de déplacements dans leur zone d'action. Le présent document est l'état des lieux sur la région Basse-Normandie. Il s'agit d'une mise à jour par rapport au premier document paru en 2004.</p> <p>Cette étude a plusieurs objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> • donner une image à l'instant « t » des services et systèmes existants en région ; • mieux connaître les acteurs et leurs attentes ; • contribuer à favoriser les échanges d'information sur les thèmes de la PREDIM. <p>L'objectif n'est pas de réaliser un état des lieux exhaustif, qui deviendrait obsolète assez rapidement, mais plutôt de diffuser dans un délai raisonnable de trois à quatre mois un document qui puisse éventuellement être complété et corrigé dans un deuxième temps, le cas échéant en utilisant les outils que la PREDIM essaie de développer, comme le site www.predim.org ou le Portail Annuaire des Sites et Services d'Information sur la Mobilité PASSIM (www.passim.info). Les informations recueillies proviennent d'entretiens auprès de certaines autorités organisatrices des transports et plusieurs gestionnaires routiers, ainsi que d'un travail de recherche sur Internet.</p> <p>D'une façon générale, on constate depuis 2004 une forte évolution en matière d'information voyageurs sur la Région Basse-Normandie. Les communes au sein d'un PTU participent directement à la diffusion de l'information aux usagers en éditant sur leur propre site Internet les informations concernant les transports publics présents sur leur territoire et parfois même des informations routières (stationnement et travaux de voirie). La Région Basse-Normandie concrétise son projet de créer un système d'information globale entre les différentes AOT: la Région a adopté un plan de déplacement régional de voyageurs en 2008 et une centrale d'information multimodale sera ouverte avant l'automne 2009. Celle-ci permettra d'informer les usagers de tous les modes de transports existants (régional, départementaux, urbains) pour tout déplacement au sein de la Région.</p>			
<p>Mots clés : information multimodale, information voyageurs, transport collectif, système d'information, information routière</p>		<p>Diffusion : Certu – DD - PST</p>	
		<p>Web : oui</p>	
<p>Nombre de pages :30</p>		<p>Tirage :Non</p>	
		<p>Confidentialité :Accès libre</p>	
		<p>Bibliographie :Non</p>	

Sommaire

1.Contexte.....	6
1.1 L'information multimodale et la PREDIM.....	6
1.2 Rôle stratégique de l'information multimodale.....	7
1.3 Objectifs de l'étude.....	8
1.4 La démarche.....	8
2.La Région Basse-Normandie.....	8
2.1 La Région en quelques chiffres.....	8
2.2 Les infrastructures routières.....	9
2.3 Les transports collectifs.....	9
3.L'information routière en Basse-Normandie.....	10
3.1 Les sociétés concessionnaires d'autoroute.....	10
3.2 Les services du MEEDDAT.....	12
3.3 Les départements.....	13
3.4 Les villes.....	14
4.L'information dans le domaine des transports publics en Basse-Normandie.....	15
4.1 La Région.....	15
4.2 Les départements.....	16
4.3 Les agglomérations.....	17
4.4 Autres services.....	20
5.Bilan et perspectives.....	21
6.Annexes.....	22
6.1 Annexe 1 :	
Les réseaux de communications en Basse-Normandie	22
6.2 Annexe 2	
Le questionnaire.....	23

1. Contexte

1.1 L'information multimodale et la PREDIM

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

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

Ainsi, la fonction essentielle d'un système d'information multimodale est de fournir à l'utilisateur des transports toute l'information nécessaire à la réalisation de son voyage, pour l'aider à choisir le ou les modes de transports les plus adaptés à son besoin. Cette information vise à réduire l'incertitude des usagers sur les itinéraires, les modes de déplacement envisageables, la durée et le coût de ces trajets selon le mode utilisé, les ruptures de charge éventuelles, et si possible, à orienter le comportement des usagers au bénéfice d'une utilisation optimale des infrastructures et d'une priorité aux transports alternatifs au véhicule particulier.

L'information aux usagers sur l'offre de transport est un domaine vaste et incontournable. En effet :

- Elle couvre un grand nombre de modes de transport : voiture particulière, covoiturage, transports collectifs urbains (métro, tram, bus, transport à la demande...) et interurbains (train, autocar, avion...), modes doux...
- Elle concerne une grande diversité d'acteurs, allant de l'utilisateur (occasionnel, professionnel, touriste, personne à mobilité réduite...) aux fournisseurs (autorités organisatrices de transport, exploitants de réseaux, prestataires de services...).
- Elle se décline à différentes échelles, du quartier au monde entier.
- Elle peut impliquer l'accès à un vaste ensemble de données : théoriques (description des réseaux, horaires, tarifs, prévisions...) et en temps réel (perturbations, travaux, congestion, accidents, état du trafic...).
- Elle se traduit sous forme de fonctions plus ou moins personnalisées (fourniture des tarifs et des horaires, calcul d'itinéraire optimisé suivant certains critères, conseil et guidage...).
- Elle se décline sur toute une gamme de supports (papier, radio, télévision, web, téléphone, bornes interactives, guichets, totems...).
- Elle interagit avec d'autres domaines (vente, paiement, commerce, tourisme...).

En France, le besoin de développer les services d'information multimodale a été souligné dès 2000. La mise en place de services d'information multimodale est inscrite dans la loi Solidarité et Renouvellement Urbains (SRU) depuis 2001, mais tarde à se concrétiser.

Aussi, la Plate-forme de Recherche et d'Expérimentation pour le Développement de l'Information Multimodale (Predim) a été créée fin 2001 afin d'aider les initiatives des autorités organisatrices des transports et de faciliter la mise en place de systèmes et services d'information multimodale. Ainsi la loi de finances 2006 cite le Portail Annuaire

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

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

1.2 Rôle stratégique de l'information multimodale

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

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

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

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

Par ailleurs, les choix ne se limitent pas au seul coût ou temps de parcours (qui restent des informations dont la connaissance et la diffusion peuvent faire largement progresser), et comprennent également l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite (PMR), la sécurité, la fiabilité, le confort, l'intérêt touristique ou l'impact sur l'environnement. Autre volet rarement considéré, l'information multimodale sur les transports comprend également la description de l'offre de transport de marchandises.

Prise dans son sens le plus large, cette information sur l'offre multimodale de transport est également la donnée essentielle pour l'exploitation des réseaux, en temps réel, ou en temps différé pour les décisions de planification et d'amélioration de l'offre par les autorités organisatrices et les gestionnaires.

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

1.3 Objectifs de l'étude

Le Certu¹, service technique central du ministère de l'Écologie, de l'Énergie du Développement Durable et de l'Aménagement du territoire, a proposé que chaque Cete² fasse un état des lieux de systèmes de diffusion de l'information multimodale dans sa zone d'action. Le présent document est l'état des lieux concernant la Région Basse-Normandie.

Cette étude a plusieurs objectifs :

- donner une image à l'instant « t » des services et systèmes existants ;
- mieux connaître ce qu'il se passe sur le terrain, les acteurs et leurs attentes ;
- contribuer à favoriser l'échange d'information sur les thèmes de la Predim.

L'objectif n'est pas de réaliser un état des lieux exhaustif, qui deviendrait rapidement obsolète, mais plutôt de diffuser un document qui puisse éventuellement être complété et corrigé dans un second temps. Grâce à la connaissance des pratiques de différents acteurs et de leurs démarches, nous pourrions évaluer leurs attentes et éventuellement les aider dans leurs démarches.

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

1.4 La démarche

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

Les informations recueillies proviennent d'une enquête écrite (questionnaire en annexe), de quelques entretiens téléphoniques mais également d'un travail de recherche sur Internet.

Ce rapport ne fait état que des réponses et recueils divers réalisés sur la Région Basse-Normandie.

2. La Région Basse-Normandie

2.1 La Région en quelques chiffres

La Région Basse-Normandie comptait au 1er janvier 2006 près de 1.48 millions d'habitants.

La Basse-Normandie regroupe trois départements : le Calvados (648 385 habitants), la Manche (481 471 habitants) et l'Orne (292 337 habitants). Elle compte 125 communautés de communes, 2 communautés urbaines (Communauté urbaine de Cherbourg et d'Alençon) et 2 communautés d'agglomération (Caen-la-Mer et Flers) : intercommunalités qui couvrent aujourd'hui la presque totalité de la carte de la Région et qui regroupent au total plus de 97 % de la population de la Région.

La Basse-Normandie a une situation géographique privilégiée, entre deux importantes régions métropolitaines que sont Paris et Londres. Par ailleurs, elle bénéficie de son ouverture sur la Manche et présente un grand intérêt touristique de part ses plages réputées et fréquentées et ses grands sites attractifs comme le Mont Saint-Michel ou les sites du débarquement.

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

2 Centre d'Études Techniques de l'Équipement

2.2 Les infrastructures routières³

La Région Basse-Normandie dispose d'un réseau autoroutier performant. Il est constitué par l'A 84 Caen – Rennes et les autoroutes concédées : A 13 Caen-Rouen-Paris et l'A 28 Tours-Le Mans-Alençon-Rouen. Ce réseau sera renforcé par l'A 88 Caen-Falaise-Sées et par la mise aux normes autoroutières de la RN 13 entre Caen et Cherbourg.

Le maillage routier quant à lui est constitué par la RN 12 permettant de relier Alençon et le Département de l'Orne à la Région parisienne, et la RN 174 qui fait le lien entre la RN 13 au nord et l'A 84, autoroute des Estuaires au sud, ce qui en fait un barreau de liaison indispensable à l'économie de la Région et notamment au désenclavement du port de Cherbourg. Le réseau routier départemental vient compléter ce maillage.

2.3 Les transports collectifs⁴

Les transports collectifs dans la Région Basse-Normandie sont organisés de la façon suivante: la Région, trois départements et neuf autorités organisatrices de transports urbains (AOTU).

La Basse-Normandie bénéficie du réseau national ferroviaire, dont deux lignes ferroviaires en liaisons directes avec Paris : Paris - Granville et Paris - Caen - Cherbourg.

Au vu de sa situation géographique, la Basse-Normandie a développé des liens avec ses régions voisines : Haute-Normandie, Bretagne, Pays de la Loire et Centre. Le lien avec la Haute -Normandie est fort.

Depuis le 7 novembre 2008, le [Plan Régional de Déplacement des Voyageurs \(P.R.D.V.\)](#) est adopté. Cet outil de planification de la Région Basse-Normandie pour la période 2008-2014, définit entre autre les orientations prises en matière d'information multimodale.

A partir de 2009, la Région souhaite mettre en place un comité régional des partenaires du transport public en Basse-Normandie réunissant les différentes autorités organisatrices en matière de transports. Il se donne les objectifs de faciliter les correspondances entre les modes de transport, y compris les modes doux, faciliter l'acte d'achat, disposer d'informations multimodales, offrir une billettique régionale support de tarifications combinées (trains, bus, ...) attractives et organiser les lieux d'échanges.

A l'échelle régionale, le réseau ferroviaire compte 6 axes. En décembre 2008, le cadencement des dessertes Corails Intercités et TER de Basse-Normandie a été mis en œuvre. La Région envisage de la réouverture de lignes.

A l'échelle départementale, les départements du Calvados, de la Manche et de l'Orne sont responsables des réseaux interurbains et des lignes scolaires.

Enfin, à l'échelle des transports urbains, les autorités organisatrices de transports urbains: les communautés d'agglomération de Caen, Cherbourg, Flers, les agglomérations de St-Lô, Honfleur, Lisieux, Argentan, Alençon et autres communes (Bayeux) assurent les services urbains.

³ Les données de ce chapitre sont issues du site Internet de la Région

⁴ Les données de ce chapitre sont issues du Plan Régional des Déplacements de Voyageurs 2008



3. L'information routière en Basse-Normandie

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

3.1 Les sociétés concessionnaires d'autoroute

3.1.1 Autoroutes Trafic

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

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

Les informations relatives au trafic mises à disposition sont :

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

Ces informations sont diffusées via les supports:

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

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

3.1.2 Sociétés concessionnaires d'autoroutes

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

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

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

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

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

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

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

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

3.2 Les services du MEEDDAT

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

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

3.2.1 La DIR Nord – Ouest (DIRNO)

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

Le Centre d'Ingénierie et de Gestion du Trafic de Caen (CIGT) de la DIRNO donne des informations en temps réel aux professionnels de la route notamment le CRICR, ainsi qu'aux usagers de la route. Il diffuse une carte des travaux d'entretien du réseau routier national aux professionnels de la route. A noter que la DDE 14 diffuse sur son site Internet une carte de trafic en temps réel du périphérique de Caen.

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

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

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

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

Les centres d'information routière assurent trois missions essentielles :

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

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

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

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

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

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

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

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

3.3 Les départements

3.3.1 Le Département du Calvados

Le réseau routier départemental compte 5526 km (données 2008). Le CG 14 propose une carte du trafic sur le réseau départemental. Le site Internet⁵ du Département met en ligne la liste des projets et chantiers à venir. Il propose également une carte des trafics du réseau routier départemental. La DDE du calvados met en ligne sur son site Internet une carte de trafic en temps réel du périphérique de Caen.

Les usagers sont informés des perturbations particulièrement en période de viabilité hivernale via notamment par les radios locales.

3.3.2 Le Département de la Manche

Le Département de la Manche possède 7 700 kilomètres de routes départementales.

Pour le Département de la Manche, l'information aux usagers consiste essentiellement à informer des conditions de circulations en période de viabilité hivernale. Les partenaires (CRICR, DIRNO,...) et les radios locales sont averties des perturbations puis se chargent de diffuser l'information auprès des usagers. Hors de cette période hivernale, l'information aux usagers est quasi inexistante, les perturbations prévisibles (prévisions de chantier pour les

5 <http://www.cg14.fr/quotidien/amenagement/>

routes importantes,...) font tout de même l'objet d'une diffusion, pas toujours régulière, notamment sur le site Internet du Département.

Il faut tout même préciser que le site Internet⁶ du Département permet d'avoir une connaissance du réseau routier départemental (typologie du réseau, structure du service, projets en prévisions). On y retrouve par exemple des cartes interactives présentant le réseau, une carte d'entretien du réseau en cas de neige et verglas, des sites dédiés à de grands projets routiers comme celui de la nouvelle route St Lô-Coutance.

A noter que le Département souhaite parfaire son système d'information. Il est demandeur de retour d'expérience et travaille déjà dans ce sens.

3.3.3 Le Département de l'Orne

Les services routiers du Département de l'Orne gèrent environ 5 800 km de réseau routier départemental.

En période de viabilité hivernale, les usagers disposent d'une information routière sur les conditions de circulations via les radio locales. En dehors de cette période, l'information routière est quasi inexistante ou difficile d'accès. Le site Internet du CG61 fait part de la politique routière déployée au sein du Département et mentionne uniquement les grands projets routiers. Toutefois, un lien vers le blog⁷ du président du Département permet de connaître les chantiers en cours, celui ci est mis à jour toutes les deux semaines.

Le Département cherche néanmoins à améliorer cette situation. Il envisage de mettre en place un site Internet INFOroutes et de compléter l'offre en information en diffusant notamment les trafics sur son site Internet.

Par ailleurs, le standard téléphonique⁸ du Département est accessible 24h/24 et 7j/7j, et permet d'apporter des réponses aux usagers.

3.4 Les villes

De plus en plus, les communes informent les usagers des travaux de voiries ayant une incidence sur la circulation, on trouve sur leur site Internet la liste des travaux en cours. Certaines indiquent même les itinéraires de déviation à emprunter. De plus, certaines communes (Caen, Alençon...) diffusent, sur leur site Internet, des informations sur les parcs de stationnement (plan, tarifs, horaires...).

Par exemple, la ville de Caen met sur son site Internet⁹ des informations en temps réel sur des travaux de voirie par quartier. Une carte interactive permet à l'utilisateur d'avoir connaissance des travaux en réalisation ou en prévision. Le lieu, la nature et la durée des travaux ainsi que les incidences sur la circulation sont indiqués (les données apparaissant sur simple clic sur les icônes identifiant les zones de travaux). Les informations sont mises à jour toutes les semaines. Par ailleurs, le site Internet de la ville permet également d'avoir une connaissance de l'offre de stationnement dans la ville, les tarifs et horaires sont précisés. On retrouve aussi tout un panel d'informations pratiques pour se déplacer (en bus, vélo, taxi, aéroport, bateau...).

A noter que l'exploitant Vinci propose une gamme de services associés (prêt de vélos, parapluies, sac cabas, kit dépannage).

6 <http://www.cg50.fr/infrastructures/infrastructure/default.asp>

7 <http://www.alain-lambert.fr/theme/routes/>

8 02.33.81.60.00

9 http://www.ville-caen.fr/Infos_pratiques/Sedeplacer/

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

4.1 La Région

Le réseau régional compte 6 axes ferroviaires (Lisieux - Caen - Cherbourg, Caen - Alençon - Le Mans, Lisieux - Trouville-Deauville-Dives-Cabourg, Caen - Saint-Lô – Rennes, Caen - Rouen, Granville - Argentan - Paris).

Depuis 2004, la Région Basse-Normandie a modernisé son réseau. Elle a vu la fréquentation augmenter de plus de 20 %.

Le site Internet de la Région est bien structuré et régulièrement mis à jour. Néanmoins en matière de transports, il se limite à informer des projets de la Région (élaboration du PDRV, stratégie de la Région...). Aucune information n'est fournie sur les horaires. Des dépliants sur les nouvelles tarifications sont téléchargeables, on y trouve le lien vers le site Internet¹⁰ TER de l'exploitant.

Les informations disponibles sur le site Internet TER concernent la description du réseau, les horaires, les tarifs, les travaux, le temps de trajets, les calculs d'itinéraires, et également des informations sur les modifications d'itinéraire. L'exploitant offre un service TER Flash Trafic permettant d'être informé par courriel ou SMS des perturbations affectant une ligne.

La Région a mis en place un service de transports à la demande pour les arrêts routiers ou gares qui ne sont plus desservies, sur réservation au plus tard la veille du départ avant 18h à CONTACT TER¹¹.

Les autres supports pour informer les usagers sont les guides horaires, le standard téléphonique (CONTACT TER), les guichets ou les bandes d'informations déroulantes.

La Région va mettre en place un système d'information multimodale : L'ouverture d'un site Internet d'information multimodale « www.commentjyvais.fr » est programmé pour l'été 2009. Un des objectifs sera de favoriser l'usage des transports publics.



Source : Région Basse-Normandie -Service Transports et Intermodalité

¹⁰ http://www.ter-sncf.com/basse_normandie/index.asp

¹¹ 0 825 00 33 00 (0,15€/mn)

La Région réalise régulièrement des enquêtes de satisfaction (information, accès, confort...). L'enquête 2006 (actualisée en 2008) montre par exemple que les usagers sont très satisfaits ou satisfaits à 67.8 % de la facilité à trouver les informations recherchées. Les usagers trouvent que l'information à distance et en gare s'est améliorée et 69% des usagers sont satisfaits des informations disponibles en gare sur les autres modes.

En matière d'intermodalité, la Région pratique une tarification intermodale avec les réseaux TER et urbains. La Région souhaite que les réseaux ferroviaires, interurbains, et urbains soient inter opérables à l'échéance 2012. A plus long terme, la Région envisage de créer une maison des Transports.

4.2 Les départements

4.2.1 Le Département du Calvados

Le réseau du Département « Bus Verts » compte 51 lignes régulières. Il est complété par le « taxibus », service de transport en commun complémentaire au réseau départemental. Il s'agit d'un transport réalisé en partenariat avec les Artisans Taxis. Les services Taxibus sont destinés aux habitants du Calvados résidant dans les communes ne bénéficiant auparavant d'aucun transport en commun (urbain, interurbain, ferroviaire).

Depuis 2001 ce réseau bénéficie d'un système billettique. Le réseau de Caen a adopté ce même système en 2002, ce qui permet une intermodalité entre les deux réseaux.

En matière d'information multimodale, la centrale d'information et de mobilité permet via une ligne téléphonique¹² «INFOLIGNE» de:

- obtenir les horaires des Bus Verts, de la SNCF, des réseaux urbains de Caen, Bayeux, Honfleur, Lisieux, des vols réguliers de Caen-Carpique et de la Brittany-Ferries ;
- enregistrer les Services Sur Réservation (les SSR sont des services de transport à la demande) proposés aux usagers sur 13 lignes du périurbain de Caen et enregistrer toute la journée les réservations avant 17h30 de l'ensemble des usagers « Taxibus » du Département.

On retrouve sur le site Internet des bus verts¹³ : les horaires, le plan du réseau, les horaires les tarifs ainsi que les modalités pratiques pour le Taxibus.

Pour information, le Conseil Général lance à titre expérimental l'« Accés Bus », un service de transports destiné aux personnes dont le handicap ne permet pas l'utilisation des lignes régulières.

4.2.2 Le Département de la Manche

Le Département de la Manche assure les transports interurbains et les transports scolaires. Le réseau « Manéo » se compose de 43 lignes de bus et propose un service de transport à la demande.

En septembre 2007, le Département a mis en place une nouvelle tarification. Découpé en cinq zones, il applique une tarification par zone. Un aller simple sur deux zones coûte 2€, et le voyageur paye la somme d'1,50€ supplémentaire par nouvelle zone franchie (par exemple un déplacement sur 5 zones coûtera 6.50€ au voyageur).

12 n° Azur 0810.214.214

13 http://www.busverts.fr/_hiver/

En 2004, le site du Département était en cours de construction, aujourd'hui il traite des transports tous modes compris. A propos des TC, il informe les usagers des composantes du réseau (Manéo service de proximité, Manéo services express, Manéo services scolaires). On y retrouve les tarifs et un lien vers le site Internet¹⁴ Manéo de l'exploitant.

Le site Internet de l'exploitant est relativement complet, on y retrouve les informations dites classiques (plan du réseau, tarifs, horaires). Il offre la possibilité de faire des calculs d'itinéraires, donne les actualités par lignes et informe des perturbations (travaux, grèves,...). Les usagers peuvent aussi être informés des perturbations par alerte SMS sur simple abonnement préalable.

Les autres supports d'informations sont le standard téléphonique (numéro vert : 0800 150 050), les conducteurs ou aux guichets.

Pour information, depuis la mi-décembre 2008, le service urbain de GRANVILLE est remplacé par les lignes régulières Manéo.

4.2.3 Le Département de l'Orne

Le réseau « Cap Orne » est géré par le Conseil Général de l'Orne. Il est composé d'une vingtaine de lignes régulières et propose un service de transports à la demande. Le Département pratique un tarif unique à 2 €.

Les informations à disposition des usagers sont les informations dites classiques (description du réseau, horaires et tarifs). Elles sont disponibles auprès des conducteurs et sur Internet (toutes les fiches horaires sont téléchargeables). Un site Internet web horaires¹⁵ permet de rechercher un itinéraire et ainsi d'obtenir les horaires et un plan de l'itinéraire.

Par ailleurs, sur les fiches horaires des informations sur les transports scolaires et les correspondances SNCF (à titre indicatif) sont mentionnées .

Le Conseil Général 61 offre la possibilité pour les abonnements scolaires de faire une inscription ou un renouvellement en ligne.

4.3 Les agglomérations

4.3.1 Communauté d' Agglomération de Caen la mer (14)

Viacités est l'Autorité Organisatrice des transports urbains sur les 29 communes de l'agglomération de Caen la mer. Viacités offre un service de bus et tramway. Le réseau « Twisto » compte 27 lignes de bus et 1 ligne nord-sud de tramway.

L'AO propose un service de transport des personnes à mobilité réduite « Mobisto ».

Le système information mis en place pour ce réseau est assez élaboré. Depuis 2004, Viacités a développé son offre en support d'information. Les supports de diffusion d'information sont nombreux :

- standard téléphonique,
- boutique Twisto,
- site Internet (déjà en 2004, l'AO et l'exploitant proposaient chacun un site Internet assez complet) de l'exploitant Twisto : <http://www.twisto.fr>
- Autorité organisatrice : <http://www.viacites.org/transport/>
- Blog : <http://www.blog.viacites.org>

14 <http://www.mobi50.com/>

15 <http://transports.orne.fr/webhoraires/index.php#detail>

Outre ces supports de diffusion, un service d'information des horaires en temps réel TIMEO est mis en place. Il permet de connaître le temps de passage exact des 2 prochains bus ou Tram et informe de l'état du trafic sur le réseau. TIMEO est disponible par téléphone, SMS, wap et possibilité d'installer un widget sur son ordinateur en se connectant sur twisto.fr.

Les informations disponibles sont les informations dites classiques comme les horaires ou les plans du réseau, ou les tarifs, et les actualités sur le réseau (perturbations, travaux, info trafic, et calculs d'itinéraires).

L'Agglo présente sur son site Internet les différents moyens de transports existant sur son territoire (aéroport, ferries, trains, transports interurbains, urbains,...). Pour chacun des modes de transport, par l'intermédiaire d'une carte interactive, le site décrit d'une façon assez sommaire le service mis à disposition et fournit les coordonnées des organisateurs et/ou les liens des sites Internet.

Par ailleurs, l'agglo envisage que son réseau soit interopérable avec le réseau TER à échéance 2012.

4.3.2 Bayeux (14)

Le réseau Bybus dessert la ville de Bayeux ainsi que les communes de Saint-Martin des Entrées et Saint-Vigor le Grand.

Le site Internet de la ville donne le plan du réseau, les horaires, les tarifs et les actualités du réseau. Ces renseignements sont également disponibles auprès d'une centrale départementale « Infolignes »¹⁶ et en gare routière. Sur ce même site, la ville informe les usagers des horaires des bus départementaux au départ ou à destination de Bayeux et des autres modes de transports (coordonnées de gare SNCF et des taxis).

4.3.3 Honfleur (14)

Le plan du réseau et les horaires sont téléchargeables sur le site Internet de la ville.

Les informations sur le réseau sont également disponibles auprès de la centrale d'information Info LIGNE (horaires, itinéraires, tarifs, ou vente de titres pour les réseaux HO Bus et Bus verts).

4.3.4 Lisieux (14)

La ville de Lisieux est l'autorité organisatrice des transports urbains pour 3 communes. Le réseau « Lexobus » compte 6 lignes de bus et propose un service de transport à la demande.

Le site Internet de la ville de Lisieux renvoie vers le site Internet¹⁷ de l'exploitant « Lexobus ».

Sur ce site l'information aux usagers est assez complète avec le plan du réseau, les horaires, les tarifs, les actualités du réseau (modifications, perturbations).

Ces informations sont également disponibles auprès de la boutique Lexobus et de la centrale d'appel « Allo Lexo¹⁸ » permettant aussi de faire des réservations pour le transport à la demande.

Par ailleurs, le site Internet propose un lien vers le site Internet du réseau départemental « les Bus Verts ».

16 0 810 214 214 du lundi au samedi de 7h00 à 20h00

17 <http://www.lexobus.com/>

18 numéro vert 0 800 800 773

Pour ce réseau, une tarification intermodale avec le réseau TER existe : l'abonnement Liber'Ter. Il permet de bénéficier d'une réduction sur les trajets TER. Ce titre est uniquement disponible dans les points de vente du réseau TER. Les informations sont disponibles auprès de la centrale d'appel du réseau TER « Contact TER ».

4.3.5 Communauté urbaine de Cherbourg (50)

Le réseau « Zéphir Bus » dessert 5 communes. Un service de transport à la demande est proposé aux usagers.

Le site Internet de la communauté urbaine de Cherbourg renvoie vers le site Internet¹⁹ de l'exploitant. Ce dernier, permet d'obtenir les horaires, le plan du réseau, les tarifs. Il informe également des actualités du réseau et des perturbations éventuelles.

L'exploitant souhaite étendre les supports d'informations en proposant des bornes d'informations et l'information sur les téléphones portables.

Les autres supports de diffusion de l'information sont le standard téléphonique²⁰ (n° 0810 810 050) et l'agence commerciale.

En matière d'intermodalité, une gamme tarifaire « duo Train-bus » est proposée pour les déplacements combinant train et bus.

4.3.6 Communauté de communes de l'Agglo Saint-Loise (50)

Les informations disponibles pour ce réseau sont les horaires, les plans et les tarifs au point d'accueil réservés aux transports ainsi qu'aux points d'arrêts de bus par les panneaux d'affichage.

4.3.7 Communauté urbaine d'Alençon (61)

La Communauté urbaine d'Alençon est l'autorité organisatrice du réseau de transports urbains « ALTO » desservant 10 communes. Le réseau compte 4 lignes de bus et un service de transport à la demande « Itinéo » et un autre destiné aux personnes à mobilité réduite « handiAlto ».

Un standard téléphonique (numéro vert 0 800 500 229) permet d'obtenir les informations dites classiques (plan, horaires, tarifs) et également de faire une réservation pour les services Itinéo et handiAlto. Lors de perturbations ou de travaux prévisibles, les usagers sont informés par des affichettes sur les abribus

L'information aux usagers est par ailleurs disponible auprès de l'agence commerciale « Point Alto » et sur le site Internet www.altobus.fr.

Ce dernier propose les plans, les horaires ainsi que les tarifs. De plus, les actualités du réseau sont diffusées (perturbations, nouveau tarif, modification du réseau, etc ...). Le réseau propose divers autres services:

- demande en ligne d'envoi des fiches horaires à domicile,
- paiement en ligne de coupon d'abonnement,
- service d'accompagnement lors du premier déplacement par un agent Alto.

En matière d'intermodalité, on note un travail de synchronisation des horaires pour les correspondances train/bus principalement pour les déplacements universitaires.

¹⁹ <http://www.zephirbus.com/>

²⁰ 0 810 810 050

4.3.8 Communauté d'agglomération du pays de Flers (61)

La Communauté d'agglomération du pays de Flers est l'AO des transports urbains : le réseau Némus est composé de 3 lignes régulières, d'un service de transport à la demande « Créabus » et de circuits desservant des communes rurales de l'agglomération.

Le site Internet²¹ de la communauté d'agglomération offre la possibilité de télécharger le guide horaire et le plan du réseau. Une agence commerciale permet aussi d'obtenir des informations sur les horaires et les tarifs ainsi que des renseignements sur l'offre Créabus.

4.3.9 Argentan (61)

Les plans du réseau et tarifs sont disponibles dans les points de vente des titres (mairie, office du tourisme,). Le site Internet²² de la ville permet de télécharger les fiches horaires et les plans du réseaux. On retrouve toute la gamme tarifaire des titres de transports. Par ailleurs, ce site dispose d'un lien vers le site Internet du réseau interurbain « Cap'Orne » ainsi que vers le site de covoiturage du Département.

4.4 Autres services

4.4.1 Véloservices

Ce nouveau service, lié au développement des modes doux, complète les transports publics traditionnels. De nombreuses collectivités, le proposent dorénavant avec des noms spécifiques.

La ville de Caen propose le « V'éol ». Un site Internet²³ « V'éol » permet d'obtenir toutes les informations sur ce service. La liste des stations est disponible avec une carte interactive. Cette carte permet de connaître en temps réel le nombre de vélos disponibles pour chaque station. Un plan du réseau des pistes cyclables ainsi que les tarifs sont publiés. Le site Internet offre la possibilité de s'abonner en ligne. Par ailleurs, on retrouve des informations pratiques et les actualités (également publiées dans une newsletter). Un standard téléphonique (numéro 0 800 200 306) permet également d'obtenir toutes ces informations.

4.4.2 Covoiturage

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

Par exemple, le Département de l'Orne lance son service de covoiturage et a ainsi mis en place un site Internet permettant aux usagers de trouver un conducteur ou passager pour un trajet donné. De même, France bleu national a son propre site de covoiturage.

21 <http://www.agglo-paysdeflers.fr/agglo-pratique/bus2006.html>

22 http://www.argentan.fr/bus_tarifs.php

23 <http://www.veol.caen.fr/>

5. Bilan et perspectives

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

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

Tous les réseaux de transports urbains disposent de système d'informations aux usagers, plus ou moins développés. La majorité d'entre eux dispose désormais d'un site Internet présentant au minimum les plans du réseau, les horaires et les tarifs. De nouveaux supports de diffusion de l'information sont apparus ou se sont développés : les stations équipées ou les téléphones portables (les usagers, après inscription préalable sur le site Internet du réseau, peuvent recevoir des alertes SMS les informant notamment des perturbations ou autres informations en temps réel).

D'une façon générale, on constate une forte évolution en matière d'information sur la Région Basse-Normandie. De plus, les communes au sein d'un PTU sans pour autant être l'AOT, participent désormais à la diffusion de l'information aux usagers en éditant sur leur propre site Internet les informations concernant les transports publics présents sur leur territoire et parfois même des informations routières (stationnement et travaux de voirie).

En 2004, la Région Basse-Normandie avait le projet de créer un système d'information globale entre les différentes AOT. Aujourd'hui, ce projet se concrétise : une centrale d'information multimodale sera ouverte avant l'automne 2009. Celle ci permettra d'informer les usagers de tous les modes de transports existants (régional, départementaux, urbains) pour tout déplacement au sein de la Région. En 2008, la Région a adopté un plan de déplacement régional de voyageurs.

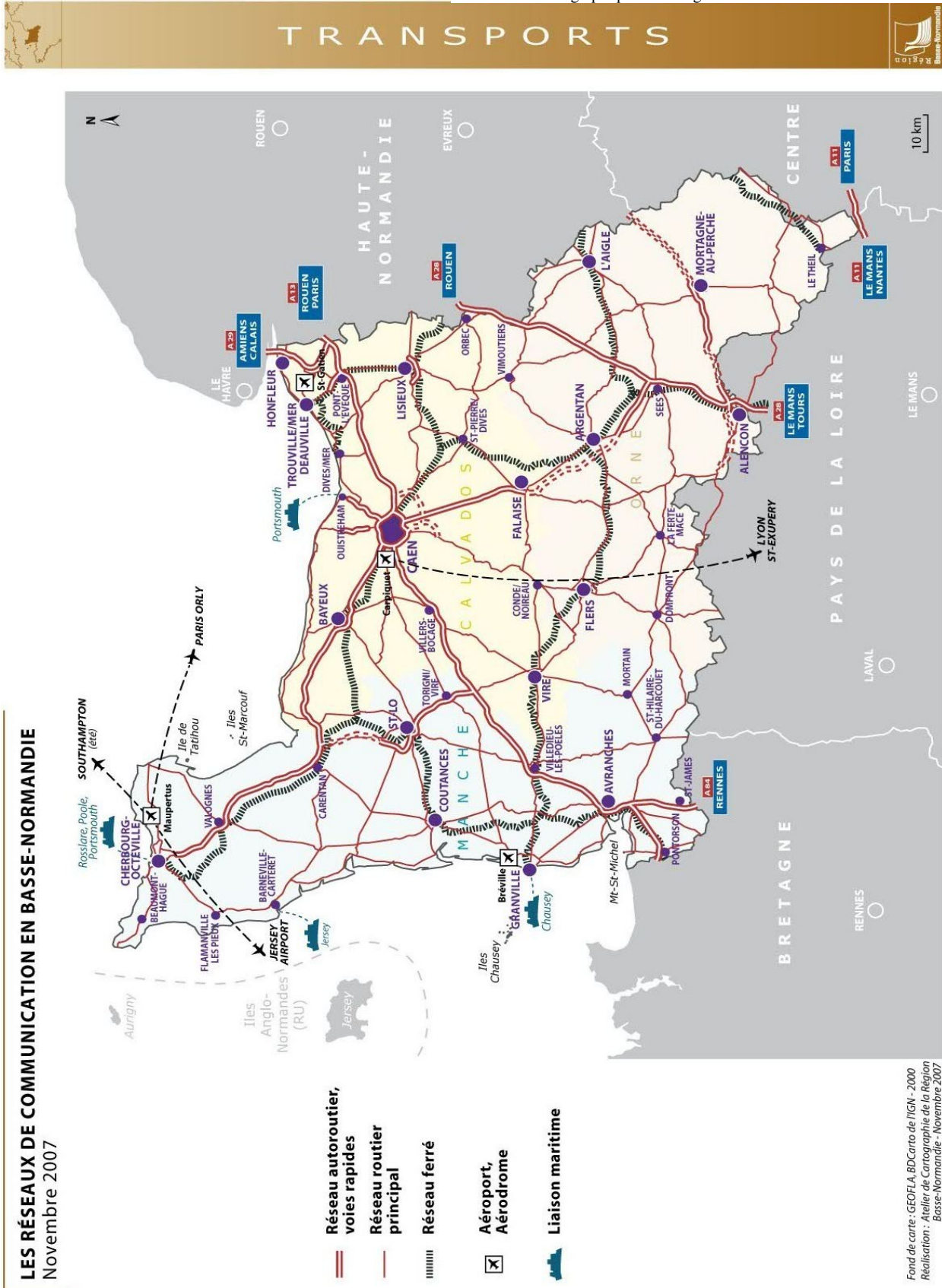
Désormais, la Région se tourne vers l'interopérabilité du réseau régional avec les autres réseaux. Elle souhaite que les réseaux soient interopérables pour 2012.

Notons que les autorités organisatrices sont demandeuses de retours d'expérience sur la mise en place de système d'information multimodale. Elles montrent un grand intérêt pour une journée d'information sur l'information multimodale et souhaitent que cette dernière soit programmée.

6. Annexes

6.1 Annexe 1 : Les réseaux de communications en Basse-Normandie

Source Atlas cartographique de la Région Basse-Normandie Nov 2007



6.2 Annexe 2

Le questionnaire

Questionnaire : « Information Multimodale »

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

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

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

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

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

CETE Normandie-Centre
A l'attention de Mme HAMADY
Division Aménagement Construction Transports
Chemin de la Poudrière BP 245
76121 Le Grand Quevilly Cedex

1. IDENTIFICATION DE L'AOT

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

Adresse :.....

.....

Téléphone :.....

Fax :.....

Émail :.....

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

Nom, Prénom :..... Téléphone :.....

1.2 Forme juridique de l'AO au 01/01/08 :

Commune Communauté de communes

Communauté d'agglomération Syndicat Intercommunal à Vocation Multiple

Syndicat Intercommunal à Vocation Unique Autre, préciser:.....

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

2. TARIFICATION / BILLETTIQUE

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

tickets papier ou carton à valider « boîte à monnaie »

cartes à vue individualisées (abonnements) cartes à puce à contact

tickets à piste magnétique à valider cartes à puces sans contact

autres, préciser :.....

2.2 Quelles sont les perspectives de billettique sur le réseau ?

.....
.....

2.3 A quelle(s) échéance(s) ?

.....

3. CARACTERISTIQUE DU RESEAU

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

Oui

Non

Si oui, Depuis quand et pour quel public ?

.....
.....

3.2 Pratiquez-vous l'intermodalité avec :

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

Si oui, comment :

.....

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

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

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

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

Minitel

Type d'information :

Les services vocaux (standard téléphonique)

Type d'information :

Les services Internet

Type d'information :

Les bornes d'informations voyageurs

Type d'information :

Les bandeaux déroulants d'information

Type d'information :

Les téléphones portables

Type d'informations :

Les centres d'information téléphoniques

Type d'information :

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

à l'AO Oui Non

Pourquoi ?.....

à(aux) l'exploitant(s) Oui Non

Pourquoi ?.....

aux clients Oui Non

Pourquoi ?.....

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

Oui Non

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

.....
.....

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

Non

Oui, lesquels ? qu'en pensez-vous ?

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

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

Non

Oui, lesquels ?

.....
.....

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

Non

Oui, lesquels ?

.....

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

Oui

Non

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

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

Oui Non

3.14 Observations diverses :

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

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

Contact : Koumba HAMADY Tél : 02.35.68.81.69 Fax : 02.35.68.82.52

Email : koumba.hamady@developpement-durable.gouv.fr

© ministère de l'Écologie, de l'Énergie, du Développement durable et de l'Aménagement du territoire
centre d'Études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques

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

Dépôt légal: 2^e trimestre 2009
ISSN: 1263-2570
ISRN: Certu/RE -- 09-14 -- FR

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

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

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

Certu

*Service technique placé sous l'autorité
du ministère chargé de l'Écologie, de l'Énergie,
du Développement durable et de l'Aménagement du territoire,
le Certu (centre d'Études sur les réseaux, les transports,
l'urbanisme et les constructions publiques)
a pour mission de contribuer au développement
des connaissances et des savoir-faire et à leur diffusion
dans tous les domaines liés aux questions urbaines.
Partenaire des collectivités locales
et des professionnels publics et privés,
il est le lieu de référence où se développent
les professionnalismes au service de la cité.*