



HAL
open science

Information multimodale en région Centre : état des lieux

Koumba Hamady

► **To cite this version:**

Koumba Hamady. Information multimodale en région Centre : état des lieux. [Rapport de recherche] Centre d'études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques (CERTU). 2009, 32 p., cartes. hal-02150559

HAL Id: hal-02150559

<https://hal-lara.archives-ouvertes.fr/hal-02150559v1>

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.

Certu

CETE

Les rapports d'étude

Information multimodale en région Centre

État des lieux

Ressources, territoires, habitats et logement
Énergie et climat Développement durable
Prévention des risques Infrastructures, transports et mer

Présent
pour
l'avenir



Information multimodale en région Centre

État des lieux

Certu

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

Avis aux lecteurs

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

Le Certu publie aussi les collections:

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

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

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

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

<p>Organisme commanditaire : CERTU – DD - PST 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 Région Centre</p>			
<p>Sous titre : État des lieux</p>	<p>Date d'achèvement : Novembre 2009</p>	<p>Langue : Français</p>	
<p>Organisme auteur : CETE Normandie-Centre</p>	<p>Rédacteurs ou coordonnateurs : Koumba HAMADY (CETE NC)</p>	<p>Relecteur assurance qualité : Yannick DENIS (CERTU – DD - PST)</p>	
<p>Résumé :</p> <p>Le Certu, service technique central du Ministère de l'écologie, de l'énergie, du développement durable et de la mer (MEEDDM), qui assiste la Mission transports intelligents (MTI) de la Direction générale des infrastructures de transport et de la mer (DGITM) pour la mise en place de la Plate-forme de recherche et d'expérimentation pour le développement de l'information multimodale (PREDIM), a proposé que les différents Centres d'Études techniques de l'équipement fassent un état des lieux sur l'information déplacements dans leur zone d'action.</p> <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 l'annuaire des sources d'information multimodale PASSIM (www.passim.info).</p> <p>Le présent document est l'état des lieux sur la Région Centre. Il s'agit en l'occurrence d'une mise à jour du premier document édité en décembre 2004. Cette publication 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 ; • participer à l'amélioration de l'annuaire PASSIM (dispositif et présentation des fiches par service). <p>Les informations recueillies proviennent d'entretiens auprès de certaines autorités organisatrices des transports et de plusieurs gestionnaires routiers, ainsi que d'un travail de recherche sur Internet.</p> <p>Globalement, au niveau de l'information routière, les principaux changements résultent de la création des Directions interdépartementales des Routes et du transfert d'un nombre important de routes nationales vers les Départements. En ce qui concerne les transports collectifs départementaux et surtout urbains, on peut noter que les réseaux qui ne donnaient auparavant des informations que par téléphone sont désormais presque tous dotés d'un site Internet apportant au moins des informations horaires, les tarifs et les plans du réseau. Par ailleurs de nouveaux services à la mobilité se sont développés avec la mise en œuvre d'agences de mobilité, de services publics de location de vélos (Tours) et de covoiturage (initiatives privées et publiques).</p>			
<p>Mots clés : information multimodale, information routière, information voyageurs, intermodalité, interopérabilité, SAEIV, système d'information, transports collectifs urbains et interurbains</p>		<p>Diffusion : Certu Certu – DD - PST</p>	<p>Web : Oui</p>
<p>Nombre de pages : 32</p>	<p>Tirage :</p>	<p>Confidentialité : Accès libre</p>	<p>Bibliographie : Non</p>

Sommaire

1.Contexte	4
1.1 L'information multimodale et la PREDIM	4
1.2 Le rôle stratégique de l'information multimodale	5
1.3 Les objectifs de l'étude	6
1.4 La démarche	6
2.La région Centre	6
2.1 La région en quelques chiffres	6
2.2 Les infrastructures routières	7
2.3 Les transports collectifs	8
3.L'information routière en région Centre	9
3.1 Les sociétés concessionnaires d'autoroute	9
3.2 Les services du MEEDDM	10
3.3 Les départements	12
3.4 Les villes	13
4.L'information dans le domaine des transports publics en région Centre	14
4.1 La région	14
4.2 Les départements	15
4.3 Les agglomérations et les villes	18
4.4 Les autres services	22
5.Bilan et perspectives	24
6.Annexes	25

1. Contexte

1.1 L'information multimodale et la PREDIM

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

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

Ainsi, la fonction essentielle d'un système d'information multimodale est de fournir à l'utilisateur des transports toute l'information nécessaire à la réalisation de son voyage, pour l'aider à choisir le ou les modes de transports les plus adaptés à son besoin.

Cette information vise à réduire l'incertitude des usagers sur les itinéraires, les modes de déplacement envisageables, la durée et le coût de ces trajets selon le mode utilisé, les ruptures de charge éventuelles, et si possible, à orienter le comportement des usagers au bénéfice d'une utilisation optimale des infrastructures et d'une priorité aux transports collectifs. De manière plus large, l'information multimodale vise aussi à favoriser les modes doux (vélo, marche,...).

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

- elle couvre un grand nombre de modes de transport : voiture particulière, covoiturage, transports collectifs urbains (métro, tram, bus, 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...) ;
- 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 région Centre.

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 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 (calcul du bilan Carbone). 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 du réseau, élargissement des amplitudes horaires, augmentation de la fréquence, nouveau service spécifique, ...) qui sont à même d'élargir leurs possibilités et mais aussi de mettre en évidence 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 la Mer, a proposé que chaque Cete² fasse un état des lieux des systèmes de diffusion de l'information multimodale dans sa zone d'action.

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 Centre 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 région Centre.

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 Centre.

2. La région Centre

2.1 La région en quelques chiffres

La région Centre compte 2,531 millions d'habitants, elle est la 7^e région de France la moins peuplée (densité de 64 habitants au km² en 2006).

Elle comprend six départements sur une superficie de 39 536 km² : Loiret, Loir-et-Cher, Cher, Indre, Indre-et-Loire, Eure-et-Loir.

Les principales zones urbaines importantes sont Tours, Orléans, Blois, Vierzon, Montargis, Chartres, Dreux, Châteauroux et Bourges.

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

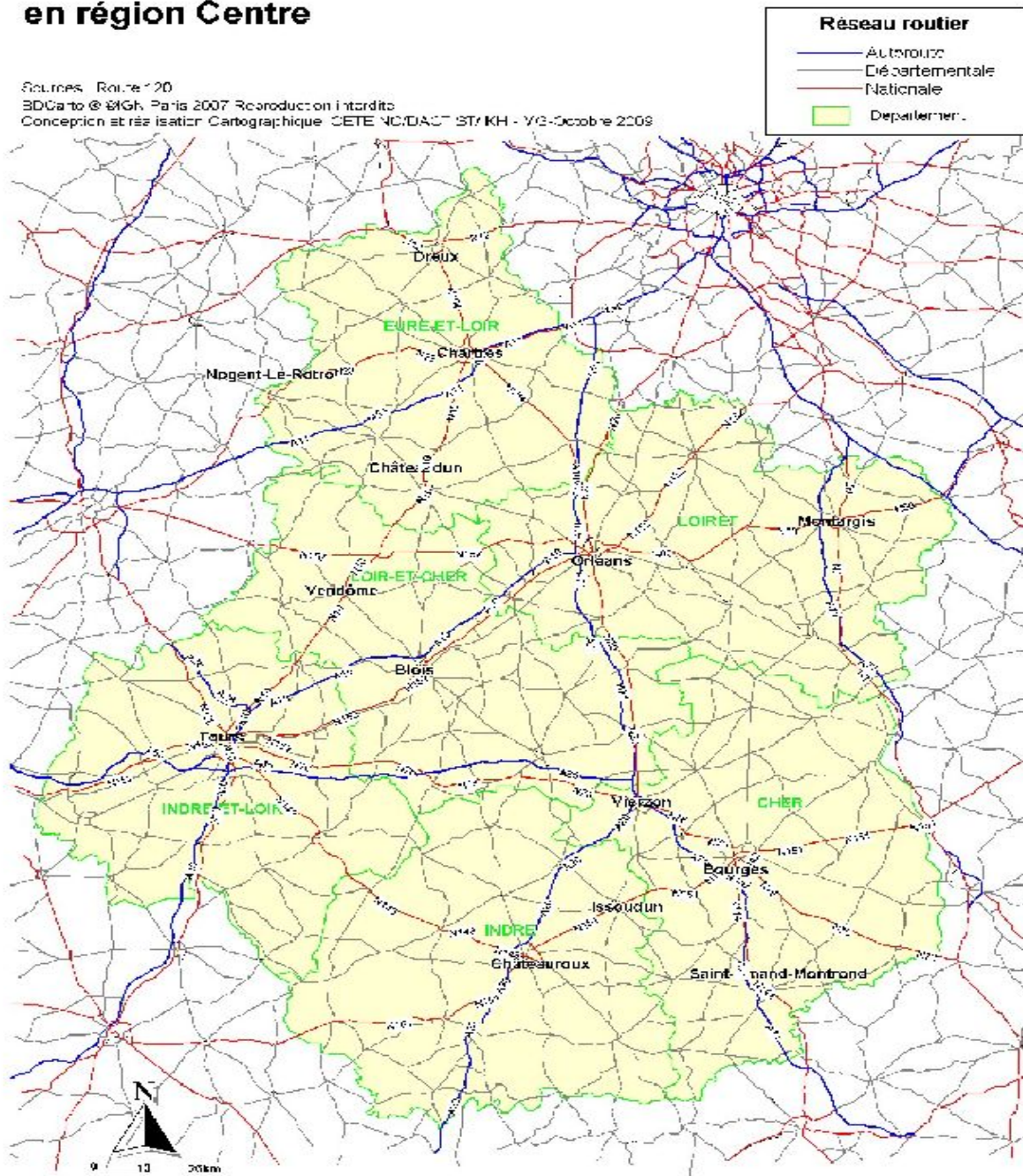
2 Centre d'Études Techniques de l'Équipement

2.2 Les infrastructures routières

La région Centre est traversée par un réseau autoroutier important reliant Paris à Lyon (A6), à Bordeaux (A10), à Rennes et à Nantes (A11), à Toulouse (A20), à Clermont-Ferrand (A71), à Nevers (A77), d'une part, et de trois autoroutes transversales (Orléans-Sens (A19), Vierzon-Tours-Angers (A85), Tours-le Mans-Rouen (A28), d'autre part.

Par ailleurs, le territoire est également maillé de façon complète par un réseau routier national et départemental important.

Infrastructures routières en région Centre



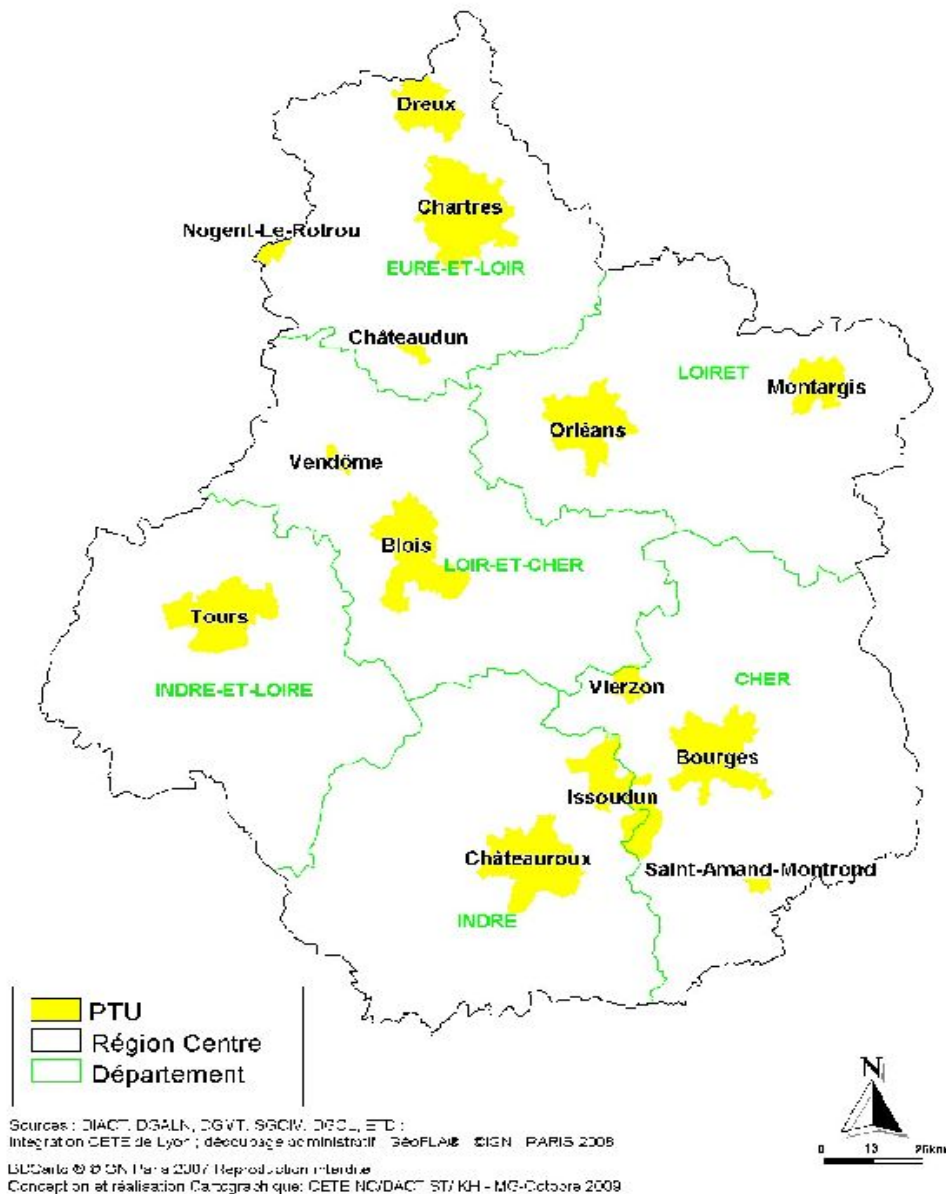
2.3 Les transports collectifs

Les transports collectifs dans la région Centre sont organisés par les Autorités Organisatrices de Transports suivantes: la région, les six départements et onze Autorités organisatrices de transports urbains (AOTU) (cf. carte ci après)

En 2006, la région a adopté la « Stratégie régionale du transport collectif intermodal et des circulations douces ». Une des principales orientations est le développement de la multimodalité dans les transports collectifs en lien avec les autres autorités organisatrices (billetterie, tarification multimodale, pôle d'échange, information, partenariat).

La région a le projet de créer un système d'information multimodale, qui permettra au voyageur de préparer son voyage de bout en bout et de disposer d'une information en temps réel sur l'ensemble de son déplacement.

Périmètres de Transports Urbains en région Centre



3. L'information routière en région Centre

Les services d'information routière en région Centre sont gérés par quatre types d'organismes: les sociétés concessionnaires d'autoroutes, les services du MEEDDM, 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 la Mer (MEEDDM), 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, *France2*, *Mediamobile* (spécialiste de l'affichage mobile), *ViaMichelin*, *Yahoo* et *Pages Jaunes*.

3.1.2 Sociétés concessionnaires d'autoroute

Deux sociétés concessionnaires sont implantées sur la région Centre: la **SAPN** (Société d'autoroute Paris - Normandie) assurant la gestion des autoroutes A13, A14 et A28 et la société **Cofiroute** pour les autoroutes A10, A11, A28, A71, A81 et A85.

La SAPN dispose d'un site Internet www.sapn.fr qui donne des informations en temps réel sur les conditions de circulation, les trafics, 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 les parkings de la Société 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:

- la radio Autoroute 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 les 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.

Cofiroute propose sensiblement les mêmes informations sur des supports identiques (Internet www.cofiroute.fr radio, PMV, webcams,...).

3.2 Les services du MEEDDM

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, sur le territoire national, onze 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). Le réseau routier national de la région Centre est exploité par deux Directions interdépartementales des routes (DIR) : la DIR Nord-Ouest et la DIR Centre-Ouest.

3.2.1 La DIR Nord Ouest

Le réseau routier national et autoroutier non concédé de la Direction interdépartementale des routes Nord- Ouest compte environ 1 072 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 (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.

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

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

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 La DIR Centre Ouest

Le réseau de la DIR Centre-Ouest s'étend sur 1 150 km et concerne sept régions. Principalement les régions Aquitaine, Centre, Limousin, Poitou-Charentes mais aussi Auvergne, Midi-Pyrénées et le Pays de la Loire.

Comme pour la DIRNO, le Centre d'ingénierie et de gestion du trafic (CIGT) assure la diffusion de l'information des conditions de la circulation auprès du CRICR et des médias (France Bleu).

Depuis janvier 2008, la DIR Centre-Ouest met à disposition des usagers un serveur vocal (0 820 102 102) et un site Internet www.DirCentreOuest.fr. On y retrouve des informations concernant les conditions de conduite à adopter sur les grands itinéraires, notamment en période hivernale, des informations sur les travaux (chantiers en cours, restrictions de circulations,...) et autres actualités du réseau routier.

3.2.3 Le Centre régional d'information et de coordination routière (CRICR) Ouest

Le Centre régional d'information et de coordination routières "Ouest" se situe géographiquement à Saint-Grégoire, à proximité de Rennes. Sa zone de compétence concerne 20 départements, dont ceux de la région Centre. C'est un organisme interministériel (MEEDDM, Défense, Intérieur), placé sous l'autorité d'une direction collégiale regroupant les services du MEEDDM, la Gendarmerie et la Police.

Le CRICR fonctionne 24h/24 et 7j/7. Il est chargé de diffuser l'information routière tant aux institutionnels, qu'aux médias et aux usagers en vue d'améliorer les conditions générales de déplacement et de sécurité. De plus, il conseille et coordonne les mesures de gestion de trafic à l'échelle de sa zone de compétence.

Ses sources d'informations – outre les stations SIREDO de l'ensemble de sa zone, qui remontent des informations de trafic – reposent sur les informations recueillies sur le terrain par les forces de l'ordre (Police, CRS, Gendarmerie, COZ) et les gestionnaires de voiries (sociétés autoroutières, DIR, CG). En particulier, les gestionnaires transmettent chaque fin de semaine le point sur les travaux programmés la semaine suivante (« point jeudi »). Ils font également remonter l'information du terrain en temps réel, la liaison avec le CRICR étant plus ou moins régulière selon les problèmes de trafic rencontrés dans le département concerné.

Les informations recueillies sont traitées par une application spécifique à l'ensemble des centres d'informations routières (TIGRE), pour être immédiatement diffusées en fonction de leur demande à l'ensemble des abonnés (dont pour les médias plus de 25 journaux, 60 radios et 12 télévisions) et reprises, en fonction de leur importance au niveau national (via le CNIR) par les flashes trafic TF1 et France 2. Elles sont également diffusées vers les usagers par le biais du site Internet (<http://www.bison-fute.-gouv.fr>) et de l'Audiotel (0800 100 200).

3.3 Les départements

3.3.1 Le département du Cher (18)

En matière d'information routière le département du Cher a mis en place le site d'information **Inforoute18** (www.inforoute18.fr). Celui-ci permet à travers une carte de connaître les conditions de circulation sur les axes prioritaires du réseau routier départemental. Les informations sont mises à jour quotidiennement en période dite « normale » et à chaque changement notable en période hivernale.

Un seul et même numéro vert (0800 15 15 18) renseigne sur les conditions de circulation des routes, des transports scolaires et de « Lignes 18 » (réseau interurbain du Cher). De plus, un message téléphonique est directement adressé aux familles utilisant les transports scolaires (en cas d'arrêt du service). Par ailleurs, les informations sont également diffusées par les médias (radios et presses locales).

3.3.2 Le département de l'Eure-et-Loir (28)

Le département de l'Eure-et-Loir assure la gestion d'un réseau de routes départementales de 7 500 km. Le conseil général de l'Eure-et-Loir met à disposition sur son site Internet une carte permettant de visualiser les travaux en cours. Pour chaque commune, une fiche travaux est éditée : elle précise le réseau concerné, la nature des travaux, les délais et les incidences sur la circulation. Les informations sur les conditions de circulation, en particulier en période hivernale, sont relayées par la presse locale.

3.3.3 Le département de l'Indre (36)

Le département de l'Indre assure la gestion d'environ 4 900 km. Les informations disponibles pour les usagers sont essentiellement les règles de conduite à respecter en période de viabilité hivernal. Sur le site Internet, on retrouve les coordonnées des services diffusant les informations relatives aux conditions de circulation auprès du serveur vocal du CRICR et auprès de *Météo France* pour ce qui est des conditions météorologiques. Les radios locales diffusent l'état du trafic en temps réel.

3.3.4 Le département de l'Indre-et-Loire (37)

Le site Internet du conseil général (<http://www.cg37.fr>) présente un descriptif du réseau avec une carte du recensement de circulation (carte de trafic TMJA 2007-2008 pour la plus récente) et une carte des chantiers de travaux en cours. Une carte du réseau routier prioritaire dans le cadre de la période de viabilité hivernale est également diffusée. Enfin, le site Internet du conseil général invite les usagers de la route à prendre connaissance des conditions de circulation auprès du CRICR Ouest et météorologiques

(*Météo France*).

Par ailleurs, le département a procédé à un découpage territorial pour la gestion des infrastructures routières et des transports : les Services territoriaux d'aménagements (STA). Leurs coordonnées sont diffusées sur le site. Les usagers peuvent s'adresser aux STA pour toute demande de renseignements

concernant des travaux dans les communes, des chantiers en cours, des modifications de circulation, ou du service de transport scolaire.

Enfin, le conseil général 37 a créé des sites Internet spécifiques, traitant de thématiques particulières. Par exemple, pour le domaine des transports, un site Touraine FilVert ou un autre dédié au nouveau périphérique Nord-Ouest de l'agglomération Tourangelle.

3.3.5 Le département de Loir-et-cher (41)

Le site Internet du conseil général (<http://www.cg41.fr>) apporte aux usagers une connaissance du réseau, une plaquette du trafic est éditée à cet effet. Les conditions de circulation notamment en période de viabilité hivernale y sont disponibles.

Aucunes données sur les travaux, ni leurs éventuelles incidences sur la circulation ne sont disponibles sur le site. Les usagers sont uniquement informés des grands projets routiers à venir.

3.3.6 Le département de Loiret (45)

Les usagers peuvent être informés de l'état de la route et de la circulation via Internet (www.cg45.fr) ou un numéro vert. Le numéro vert (0800 232 245) « Sécurité route Loiret » permet d'être informé des conditions de circulation, et depuis peu, il offre la possibilité d'y signaler les incidents et désordres divers.

Le site Internet du conseil général présente la liste des travaux routiers en cours ou à venir. Cette liste, quotidiennement mise à jour, précise la nature, la durée et les incidences sur la circulation des travaux. En période hivernale, un bulletin est diffusé quotidiennement. Il informe des conditions de circulation : praticabilité des routes, conditions météorologiques, type d'intervention du gestionnaire, etc....

Un lien vers le site Internet du réseau interurbain est disponible, ce qui permet de connaître le niveau de service des transports scolaires.

3.4 Les villes

Les communes ou les Établissements publics à caractère intercommunal (EPCI) sont également fournisseurs d'informations routières. On constate que beaucoup d'entre eux mettent à disposition, en particulier sur leur site Internet, des informations concernant les travaux de voirie sur ou ayant des impacts sur leur territoire, leur incidence sur la circulation, mais aussi le stationnement (horaires, tarifs, plan). Par ailleurs des informations liées à la pratique du vélo (plan du réseau de pistes cyclables, etc..) sont également diffusées.

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

4.1 La région

La région est l'autorité organisatrice des transports régionaux de voyageurs. Le site Internet de la région renvoie vers le site Internet TER-SNCF (<http://www.ter-sncf.com/centre>). Les informations disponibles concernent la description du réseau, les horaires, tarifs, travaux, temps de trajets, calculs d'itinéraires. Le service *Trafic-info* permet d'être informé sur les perturbations, via Internet, un numéro d'appel ou des affichettes et, suivant les cas, via les médias locaux.

Outre le site Internet, d'autres supports de diffusion d'informations sont utilisés :

- le standard téléphonique « Contact TER » au 0800 83 59 23 ;
- le téléphone portable informant notamment les abonnés des perturbations par des alertes SMS ;
- les bandeaux déroulants dans les gares ;
- TER GPS trafic, nouveau service d'information voyageurs embarqué qui vous informe en temps réel à bord de votre train, qui fonctionne grâce au repérage automatique des véhicules par satellite (GPS) (à télécharger sur le site Internet TER Centre) ;
- d'autres widgets, comme widget Info prochains départs, widget Recherche d'itinéraires ;
- le site « TER mobile » offrant via un téléphone portable un accès rapide au site internet TER, permettant de rechercher un itinéraire et d'obtenir en temps réel les horaires des prochains trains ;
- etc.

En matière d'intermodalité, la région Centre a mis en place la carte billettique « Multipass » interopérable avec le réseau de Tours Fil Bleu et celui de l'Indre-et-Loire Fil Vert. Elle est également interopérable avec le réseau de Chartres Métropole (Filibus). L'utilisation de la carte Multipass est étendue progressivement sur l'ensemble des axes du réseau TER Centre. Par ailleurs des titres combinés TER / bus (« Starter ») existent.

La région a pour objectif d'étendre l'interopérabilité à l'échelle régionale à l'horizon 2010. Pour cela, depuis 2006, des contacts sont pris auprès des AOT urbaines et départementales.

D'ores et déjà, est en cours l'intégration du département du Loir-et-Cher et celle de l'agglomération d'Orléans dans le cadre de la réalisation de la deuxième ligne de tramway.

La région et ses 18 partenaires ont quasiment abouti leur projet de centrale d'information multimodale. Le lancement du site Internet partagé est prévu courant décembre 2009. Les usagers auront à disposition les informations des différents réseaux (plan, tarifs, perturbations,...) via le site Internet « jyvaismalin.com ». Un calculateur d'itinéraire sera également disponible. Une seconde phase prévoit l'accessibilité du site via les téléphones mobiles.

4.2 Les départements

4.2.1 Le département du Cher (18)

Le département du Cher est l'autorité organisatrice des transports interurbains. Le réseau « lignes18 » restructuré en septembre 2007, compte 17 lignes départementales et 2 lignes interdépartementales. Le département assure les transports scolaires et offre un service de transports à la demande. Lors de la restructuration du réseau, le département est passé à une tarification unique de 2 euros.

Cette restructuration a été l'occasion de faire évoluer les moyens mis œuvre pour l'information aux usagers avec :

- le nouveau site Internet : www.lignes18.fr ;
- la centrale d'informations et de réservation : 0 800 10 18 18 (numéro vert) ;
- les fiches horaires : disponibles dans les lieux d'accueil du public du conseil général et dans les mairies ;
- le guide du voyageur.

Tous ces supports permettent aux usagers de connaître le réseau, les horaires et les tarifs. Le site Internet diffuse également des « flashes info » qui correspondent aux actualités du réseau (perturbations, modifications, ...)

En matière d'intermodalité, une adaptation des horaires avec ceux des transports urbains et ferroviaires est réalisée.

4.2.2 Le département de l'Eure-et-Loir (28)

Le département de l'Eure-et-Loir propose une gamme assez complète en matière d'information aux usagers.

Le site Internet « Transbeauce» (www.transbeauce.fr) permet d'obtenir les horaires, tarifs, et plan du réseau. Il permet également de faire des recherches d'itinéraires. Les actualités du réseau (modifications ou perturbations) y sont diffusées. Il existe des liens utiles vers les sites des réseaux urbains « Filibus » de l'agglomération de Chartres et « Nobus » de Nogent-le-Rotrou, ainsi que celui de la SNCF.

Une centrale de réservation pour le service de transport à la demande (n° 0825 00 28 29), ainsi que deux agences commerciales à Chartres et Dreux assurent aussi la diffusion de l'information.

4.2.3 Le département de l'Indre (36)

Depuis septembre 2008, le département de l'Indre a réorganisé son réseau de transports interurbains « l'aile bleue » (nouveaux horaires, nouveaux tarifs). A cette occasion, un guide des transports interurbains est édité et téléchargeable sur le site Internet du conseil général (www.cg36.fr). Quasiment inexistante en 2004, son offre en matière d'information aux usagers est aujourd'hui diversifiée. L'Indre met à disposition les informations traditionnelles (plan réseau, horaires et tarifs) et autres via son site Internet et en gare routière. Les conducteurs sont habilités à renseigner les voyageurs au besoin.

Une centrale de réservation (n° 0 800 77 86 21) permet à la fois de réserver le véhicule de service de transport à la demande et d'obtenir des renseignements sur le réseau (horaires et tarifs).

Le site Internet du transporteur (www.tdi-info.fr) offre la possibilité d'abonnement en ligne (commande uniquement), et de recevoir des alertes SMS en cas de perturbations ou modifications.

En matière d'intermodalité, une adéquation des horaires permet de faciliter les correspondances avec le réseau TER et le réseau urbain de communauté d'agglomération castelroussine. Des informations concernant les autres modes de transports peuvent être obtenus en gare routière (n° 02 54 22 13 22).

4.2.4 Le département de l'Indre-et-Loire (37)

Le réseau interurbain « Fil Vert » du département d'Indre-et-Loire a mis en place une billettique sans contact interoperable avec le réseau urbain « Fil Bleu » de Tours et le réseau TER. La carte Multipass, carte sans contact, permet de voyager sur le réseau « Fil Bleu » et sur les lignes TER dans le département. Cette carte permet également de faire des correspondances gratuites avec Filbleu.

Les informations dites traditionnelles (plans, horaires, tarifs) sont disponibles par téléphone, en agence commercial Touraine Fil Vert, ou sur le site Internet www.tourainefilvert.com. Ce site apporte également des informations concernant l'offre de transports à la demande. Les actualités du réseau et les perturbations sont également mises en ligne. Des informations touristiques sont disponibles : avec quelques idées d'itinéraires de découverte touristique, avec les lignes associées. En outre des liens vers d'autres sites en dehors du département ont été créés : comme celui du réseau urbain « Agglo-bus » de la communauté d'agglomération Saumur Loire Développement du département limitrophe du Maine-et-Loire en Pays de Loire.

Des liens entre les deux sites Internet du réseau Touraine Fil Vert (www.tourainefilvert.com) et du conseil général (www.cg37.fr) ont été mis en place. Ce dernier donne des informations plus générales sur l'actualité du réseau et les politiques adoptées par le conseil général pour le développement et l'amélioration des transports collectifs. Ce site diffuse également des données pour la pratique du vélo, des itinéraires cyclables existant dans le département.

4.2.5 Le département de Loir-et-Cher (41)

Depuis septembre 2009, le réseau est passé en tarification unique (2 € le ticket unité) et change de nom « Routes 41 ». Ces nouveautés sont accompagnées d'une amélioration du site Internet du conseil général (www.cg41.fr) qui présente désormais, en plus de l'unique carte du réseau, les tarifs et les horaires. Il renvoie vers le site Internet du transporteur <http://www.tlcinfo.net/>.

Ce dernier permet d'obtenir les horaires, tarifs, de connaître les perturbations et travaux existants. Il offre la possibilité de faire des recherches d'itinéraires. Par ailleurs, ces mêmes informations sont disponibles auprès du standard téléphonique Allo TCL (02.54.58.55.44), une astreinte téléphonique est mis en place.

Le département envisage d'offrir la possibilité de recevoir les informations par téléphone portable (SMS).

En matière d'information multimodale, le site diffuse des informations sur le réseau urbain « Vbus » de Vendôme et son service de transport à la demande « Créabus » (plan, horaires et tarifs), ainsi que des informations (essentiellement les horaires) sur la ligne régionale Romorantin-Vierzon.

L'intermodalité se traduit par une coordination des horaires pour les correspondances. Un tarif spécial est appliqué sur la ligne interurbaine de desserte de Romorantin (ligne 15), desservant la gare SNCF de Romorantin.

4.2.6 Le département du Loiret (45)

Sur le département du Loiret, plusieurs transporteurs assurent les transports interurbains. En 2004, le département avait pour objectif de créer une « centrale de mobilité ». Aujourd'hui, un site Internet commun www.ulyss.com, permet aux usagers d'avoir des informations pratiques du réseau (horaires, tarifs, plans, actualités et perturbations). Et la gare routière est un lieu d'information commun aux transporteurs.

Toutefois, au moins trois des transporteurs ont leur propre site Internet, sur lequel sont disponibles les horaires des lignes qu'ils exploitent et le plan du réseau.

4.3 Les agglomérations et les villes

4.3.1 Bourges (18)

Le Syndicat intercommunal à vocation transports urbains (Sivotu) est l'autorité organisatrice du réseau urbain « Agglobus » (nouveau nom depuis juin 2009). Il dessert actuellement neuf communes.

Le site Internet de la ville de Bourges diffuse les informations sur le réseau urbain (horaires, tarifs et plans). Un guide bus est téléchargeable sur le site. Toutes ces informations sont aussi disponibles auprès de l'agence commerciale et de la gare routière.

Le site offre plusieurs liens vers d'autres sites et d'autres services utiles relatifs aux déplacements tels que :

- covoiturage (www.covoiturage.bourges.fr) ;
- gare routière - lignes interurbaines ;
- SNCF-TER ;
- aéroport ;
- mise à disposition de chauffeurs (www.sosdriver.fr) ;
- autres transporteurs ;
- taxis ;
- état des routes liens vers le site du département ;
- des informations sur les parkings, les taxis, les locations taxis/vélos.

Le changement de nom du réseau s'est accompagné de la création d'un site Internet d'information (<http://www.agglobus.com>). Il informe les usagers des tarifs, des horaires, des actualités du réseau, les plans sont téléchargeables. Le site permet d'effectuer des calculs d'itinéraires.

4.3.2 Vierzon (18)

La ville de Vierzon assure le transport urbain sur son territoire communal. Le réseau « Le Vib » (anciennement Bus Vallée) est constitué de lignes régulières et d'un service de transport à la demande (Créabus).

Le site Internet de la ville (<http://www.ville-vierzon.fr/Les-transport-publics.html>) dispose des informations sur les tarifs, les horaires et le plan du réseau. Il offre un lien vers le site des transports interurbains lignes18. Un site internet dédié (<http://www.le-vib.com/>)

La réservation pour le service de transport à la demande est faisable par un numéro d'appel (0800 502 502), en agence commerciale « Boutique Bus Vallée » et bientôt en ligne sur Internet.

4.3.3 Chartres (28)

Le réseau de Chartres « Filibus » a été modernisé en 2007. Il est désormais géré par le Syndicat mixte des transports urbains du bassin chartrain (SMTUBAC) et dessert 39 communes de la communauté d'agglomération. Une billettique sans contact est mise en place pour tous les titres de transports. Dans ce cadre, le syndicat a pour projet d'être intégré au réseau Multipass.

La modernisation du réseau a permis le développement d'un Système d'information voyageur lié (SIV) au Système d'aide à l'exploitation (SAE) et délivrant des informations (en particulier temps d'attente) dans les bus et aux arrêts est mis en place. Le syndicat a pour projet de mettre à disposition un service de calcul d'itinéraire sur le site Internet.

Le site Internet de la ville de Chartres (<http://www.ville-chartres.fr/site/site.php?rubr=54&srubr=56>) présente toute l'offre en transports en commun sur l'agglomération de Chartres. On retrouve des liens vers les sites du réseau interurbain Transbeauce, du TER, des taxis et d'une société de transport Access'mobilité.

Un panneau d'information dynamique en sortie des gares SNCF et routières, permet de diffuser des informations liées au réseau de transport urbain.

4.3.4 Dreux (28)

La communauté d'agglomération du Drouais (CAdD) est l'autorité organisatrice du transport urbain. Le réseau Linead dessert 19 communes dans le PTU. Le réseau possède un système billettique de cartes à puce sans contact.

Les informations mises à disposition des usagers sont les horaires, les tarifs et les informations sur les perturbations. Le guide bus est disponible en agence commerciale (au 02 37 42 10 10) et chez les distributeurs, et téléchargeable sur le site Internet de la CadD (www.cadd.fr). Les coordonnées téléphoniques du service de transport à la demande MobiCadD (02 37 64 84 95) et de réservation RésaBus (02 37 46 10 23) sont en ligne.

La CadD précise qu'il existe une demande des usagers pour la mise en place d'un site Internet avec moteur de recherche (itinéraires, temps de trajet) et de systèmes d'informations en temps réel dans les bus et aux points d'arrêts (visuelle et sonore).

4.3.5 Nogent-le-Rotrou (28)

La commune de Nogent-le-Rotrou assure le transport urbain sur son territoire communal. Ce réseau dispose d'une ligne régulière et d'une ligne à horaires variables. Le site internet de la ville (<http://www.ville-nogent-le-rotrou.fr/>) informe les usagers sur la tarification, les modalités pratiques d'utilisations des TC. Les horaires et plan du réseau y sont disponibles. Par ailleurs, on retrouve sur ce site des informations générales sur le réseau interurbain Transbeauce, le covoiturage et les taxis.

4.3.6 Chateauroux (36)

La communauté d'agglomération Castelroussine (CAC) est l'autorité organisatrice des transports urbains. Le réseau « Horizon » dessert onze communes. Depuis 2001, le réseau est complètement gratuit.

Un standard téléphonique « Infobus » (02 54 30 11 00) permet d'obtenir des informations sur le réseau (horaires, perturbations) et de faire une réservation pour le transport à la demande « Libertybus ».

Sur le site Internet de la CAC (www.agglo-chateauroux.fr), les horaires et plans du réseau sont téléchargeables sous format PDF. Il informe des autres offres de transports :

- le nouveau site de couvoiturage (cf. 4.4.1) ;
- le service « mob d'emploi 36 » : association ayant pour objectif principal de favoriser l'insertion des jeunes en résolvant leurs problèmes de mobilité. Il offre la possibilité de louer des 2 roues, et parallèlement anime des activités d'insertion autour de la mécanique des 2 roues.

En matière d'intermodalité, une recherche de cohérence horaire est mise en œuvre : certains horaires de bus urbains sont en correspondance avec les cars interurbains et les dessertes ferroviaires.

4.3.7 Communauté de communes du Pays d'Issoudun (CCPI) (36)

Le réseau « Transport Issoudun Gratuit-TIG » est gratuit pour les habitants des communes membres de la CCPI.

Les informations (réseau, horaires, perturbations, informations travaux, temps de trajets, modifications des itinéraires, ou résultats des enquêtes de satisfaction) sont disponibles auprès du standard téléphonique (02 54 22 13 22) et quelques rares informations sur le site Internet de la mairie d'Issoudun (<http://www.issoudun.fr/page.php?id=14>).

Selon la communauté de communes les clients semblent être satisfaits des services d'informations.

4.3.8 Tours (37)

Le Syndicat intercommunal des transports en commun de l'agglomération tourangelle (SITCAT) est l'autorité organisatrice des transports urbains. Le réseau compte 31 lignes et propose un service de transport à la demande pour les personnes à mobilité réduite.

Désormais les informations concernant les perturbations ou actualités du réseau sont disponibles sur le site Internet (uniquement auprès du standard téléphonique en 2004). Le site offre la possibilité de faire des recherches d'itinéraires, de s'inscrire pour le paiement des abonnements par prélèvement automatique (service « Fil Eclair »), et de recevoir des lettres d'actualités. Les informations traditionnelles (plan, tarifs, horaires...) sont disponibles sur le site mais aussi auprès de l'agence commerciale et au standard téléphonique.

Le réseau Fil Bleu offre un service parking relais, avec des tarifs préférentiels : pour les abonnés le parking est gratuit et pour les non-abonnés un forfait (parking + bus) à 2 € par jour et par véhicule et les occupants (dans la limite de 4) existe. Un tarif combiné est également proposé pour le nouveau service de location de vélo « Vélociti » créé en partenariat avec l'agglo Tours Plus.

Le réseau a mis en place un service de post-facturation : Liberté. Le voyageur, détenteur d'une carte (abonnement ou voyage) souscrivant à ce service n'a plus à procéder au rechargement de sa carte. Sauf suspension, l'abonnement mensuel est renouvelé de façon tacite. Le paiement est effectué le mois qui suit par prélèvement automatique.

4.3.9 Communauté d'agglomération de Blois (41)

La communauté d'agglomération de Blois (Agglopolys) est l'autorité organisatrice des transports urbains. Le réseau compte 19 lignes de bus et dessert les 26 communes du PTU.

Depuis 2004, la mise en place d'un système d'aide à l'exploitation a permis d'améliorer l'information aux voyageurs. Tous les véhicules sont équipés d'un système de localisation GPS et de caméras de surveillance à l'intérieur des bus, permettant une mise en alerte du SAE selon les comportements des passagers. Les horaires de passages des prochains bus sont consultables aux bornes des arrêts du centre ville. Un bandeau lumineux au sein des bus permet d'avoir des informations notamment les temps d'attente et de trajets. Les usagers peuvent également obtenir des informations auprès de l'agence commerciale, des conducteurs ou d'une centrale d'appel téléphonique.

Le nouveau site Internet du réseau urbain (www.tub-blois.fr) offre une large gamme d'informations :

- informations d'ordre général (historique du réseau, moyens à dispositions, ...) ;
- actualités du réseaux : information sur le trafic, événements particuliers, possibilité de recevoir une newsletter ;
- tarifs, horaires et plan du réseau ;
- possibilité de faire des calculs d'itinéraires, d'obtenir les horaires à son point d'arrêt habituel, ceci de manière classique ou via une carte interactive localisant les points d'arrêts et les lieux publics ;
- service de réservation pour les transports à la demande ;
- possibilité de contacter les agents du réseau pour toute demande d'information particulière (objet trouvé, utilisation du réseau...).

Le site propose des liens vers les sites d'Agglopolys, du réseau interurbain TLC et de la SNCF.

En terme billettique, les abonnés *HERMINE* (carte abonnement mensuel tout public), *CAMPUS* (carte réservée aux étudiants) et *AZUR* (+ 65 ans) ont désormais la possibilité d'effectuer des achats en ligne des coupons mensuels ou d'opter pour un rechargement automatique régulier avec prélèvement automatique de leur compte (mensualisation de l'abonnement annuel).

En terme d'intermodalité, il existe des correspondances horaires avec :

- les transports interurbains en particulier pour les scolaires ;
- les transports ferroviaires avec un titre de transport intermodal tous publics (train + urbain).

Agglopolys a un projet d'installation de bornes d'information multimodale en gare SNCF. Celui-ci sera intégré dans le projet de pôle d'échanges dont l'étude de faisabilité est en cours.

4.3.10 Vendôme (41)

Le réseau urbain « V'bus » dessert la commune de Vendôme, il compte trois lignes de bus (dont une dédiée à la desserte de la gare SNCF) et propose un service de transport à la demande « Créabus ».

Les informations concernant ce réseau sont disponibles sur le site internet du réseau de transport interurbain « TLC ». le plan du réseau y est téléchargeable, les tarifs, horaires et coordonnées des points de vente y sont précisés. Par ailleurs, le point de vente et un standard téléphonique permettent aussi d'obtenir ces informations.

4.3.11 Communauté d'agglomération Orléans Val de Loire (45)

Le réseau SEMTAO compte 32 lignes de bus et une ligne de tramway, et bientôt une deuxième ligne « CLEO » dont la mise en service est prévu pour 2011-2012.

L'agglomération Orléans Val de Loire a révisé son PDU en juillet 2008. L'amélioration de l'information aux voyageurs fait partie des actions prioritaires. À ce jour, plusieurs pistes d'actions sont déjà envisagées. En 2010, le Système d'aide à l'exploitation et à l'information voyageurs (SAEIV) sera renouvelé. Les bus et les rames de tramway seront équipés d'afficheurs embarqués et d'annonces sonores, le système d'information dynamique sera étendu aux nouveaux arrêts de tramway et aux principaux points d'arrêts de bus, les plans des quartiers seront affichés à tous les arrêts de la seconde ligne de tramway, une agence de renseignement sur la mobilité tous modes sera ouverte, ainsi qu'un point d'information multimodale à la gare.

Aujourd'hui le réseau dispose des supports d'informations traditionnels (standard téléphonique Allo SEMTAO, agences commerciales) et d'un site Internet (www.semtao.fr). Ils permettent d'obtenir les horaires, les tarifs, le plan du réseau et de calculer des itinéraires.

Le réseau propose divers services d'information en direct, les newsletters, des alertes mails ou SMS, mais également Mobitrans (wap.mobitrans.fr/imode.mobitrans.fr). Mobitrans, est un service internet d'information en temps réel disponible sur téléphonie mobile. Il permet de consulter en temps réel l'horaire de passage du prochain bus, de déterminer le point d'arrêt le plus proche en indiquant sa position et le temps d'attente.

Le réseau dispose d'une *e-boutique* permettant d'acheter en ligne des titres de transports.

En matière d'intermodalité, l'utilisation des lignes « direct express » (dessertes des arrêts de bus du réseau urbain par les cars du réseau interurbain Ulys) ainsi que celle des tarifs combinés (STARTER = TER et bus) montre une progression (d'après le bilan du premier PDU 2005).

L'agglomération propose également un service de type « parc relais » avec un titre spécifique. Au tarif de 1,80 €, celui-ci offre un stationnement pour une durée illimitée et un aller-retour en transports pour tous les occupants de la voiture (dans la limite de 7 personnes)

L'agglomération envisage pour 2011 de mettre en place un système de billettique multimodale intéroperable avec les autres modes de transports en région Centre (sur le modèle de Multipass en Touraine).

4.3.12 Montargis (45)

L'agglomération Montargeoise et Rives-du-Loing est l'autorité organisatrice des transports urbains sur son territoire. Le réseau « Amelys » dessert les dix communes du PTU.

Les informations classiques (plan, horaires, prix et tarifs) ainsi que les perturbations, info travaux, ou réservations sont disponibles auprès de l'agence Amelys, du standard téléphonique, des et sur le site Internet. Les conducteurs sont habilités à renseigner les voyageurs en tant que besoin. Par ailleurs, on retrouve des informations sur les services associés au transport et sur les événements de l'agglomération sur le site. D'une manière générale, les supports traditionnels d'information sont bien développés et répondent aux besoins.

L'autorité organisatrice de transports estime qu'un SAEIV complété de bornes d'informations en temps réel serait un plus à envisager dans les années à venir. Le calcul d'itinéraire ou l'achat en ligne des titres de transport sont des projets que souhaite également mettre en œuvre l'agglomération.

En matière d'intermodalité, une adaptation des horaires urbains existe pour permettre les correspondances avec le TER et le réseau départemental.

Un partenariat est mis en place avec la SCNF, l'objectif étant d'offrir la possibilité d'acheter les titres SNCF dans les agences Amelys, et les titres du réseau urbain en gare de Montargis.

4.4 Autres services

4.4.1 Covoiturage

Depuis quelques années, on constate l'émergence du covoiturage. En complément des initiatives privées, parfois spontanées, des associations et parfois des collectivités, commencent à le mettre en œuvre d'une manière plus organisée. On peut citer par exemple ceux organisés par les villes de Tours, de Bourges, les conseils généraux de l'Eure et Loir, de l'Indre, l'agglomération d'Orléans Val de Loire. Leurs sites Internet permettent de rechercher un passager ou un conducteur pour un trajet dans le périmètre déterminé :

- www.covoiturage.agglo-tours.fr ;
- <http://covoiturage.eurelien.fr/> ;
- www.covoiturage.bourges.fr ;
- www.covoiturage36.com.

4.4.2 Vélo services

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

Par exemple, le service Velociti à Tours, avec des tarifs spécifiques pour les usagers TC, ou « Vélo+ » pour ce qui est de l'agglomération d'Orléans Val de Loire doté d'un site internet www.agglo-velo-plus.fr.

Geovelo à Tours : Geovelo est un nouveau service Internet <http://www.geovelo.fr/> permettant le calcul d'itinéraire vélo sur l'agglomération de Tours. Il éclaire les cyclistes à la fois sur les distances et la sécurité de l'itinéraire.

5. Bilan et perspectives

Depuis 2002, la région Centre avait entamé une démarche concertée avec les autorités organisatrices de transport pour le développement de la billettique, qu'elle affirme « être une des clés de la chaîne de transport multimodal ».

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 tous les réseaux de transports disposent de système d'informations aux usagers, plus ou moins développés. La majorité d'entre eux possède désormais un site Internet présentant au minimum les plans du réseau, horaires et tarifs. De nouveaux supports de diffusion de l'information sont apparus ou se sont développés : les stations équipés ou les téléphones portables (les usagers après inscription préalable sur le site Internet du réseau peuvent recevoir des alertes SMS les informant notamment des perturbations ou autres informations en temps réels). Les réseaux ou services n'utilisant pas les sites Internet à cet effet sont rares.

On constate également que de plus en plus, au sein d'un PTU, les communes participent directement à la diffusion de l'information aux usagers en éditant sur leur propre site Internet les informations.

Les services d'informations routières sont relativement développés pour ce qui concerne les réseaux autoroutiers concédés. Les informations diffusées par les villes ou les départements concernent essentiellement les travaux en cours ou la viabilité hivernale. On peut regretter le manque d'initiative concernant l'information multimodale entre les transports collectifs et la route. On peut noter tout de même, que certains Départements, gestionnaires d'un plus grand réseau routier (depuis la décentralisation), diffusent des informations combinées routes et transports publics, en particulier pour les lignes scolaires en période de viabilité hivernale.

Le développement du bassin d'interopérabilité dans la région avec la carte Multipass, est l'occasion pour permettre de diffuser une information multimodale. La région Centre et ses partenaires vont mettre en place une centrale d'information multimodale à l'échelle régionale.

6. Annexes

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 :.....

Email :.....

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

Nom, Prénom :..... Téléphone :.....

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

- Commune Communauté de communes
- Communauté d'agglomération Syndicat Intercommunal à Vocation Multiple
- Syndicat Intercommunal à Vocation Unique Autre, préciser:.....

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

2. TARIFICATION / BILLETTIQUE

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

- tickets papier ou carton à valider « boîte à monnaie »
- cartes à vue individualisées (abonnements) cartes à puce à contact
- tickets à piste magnétique à valider cartes à puces sans contact
- autres, préciser :.....

2.2 Quelles sont les perspectives de billettique sur le réseau ?

.....

.....

2.3 A quelle(s) échéance(s) ?

.....

3. CARACTERISTIQUE DU RESEAU

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

- Oui Non

Si oui, Depuis quand et pour quel public ?

.....

.....

3.2 Pratiquez-vous l'intermodalité avec :

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

Si oui, comment :

.....

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

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

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

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

- Minitel**
 Type d'information :
- Les services vocaux (standard téléphonique)**
 Type d'information :
- Les services Internet**
 Type d'information :
- Les bornes d'informations voyageurs**
 Type d'information :
- Les bandeaux déroulants d'information**
 Type d'information :
- Les téléphones portables**
 Type d'informations :
- Les centres d'information téléphoniques**

Type d'information :

- Les agents de relations clients**

Type d'information :

- Les conducteurs**

Type d'information :

- Les guichets**

Type d'information :

- Autres, préciser :**

.....

3.5 Comment l'utilisateur peut-il acheter son titre de transport ?

- Magasins de vente
- Bornes de vente
 - a) aux arrêts de transports
 - b) autre, à préciser :
- Dans les transports
- Par téléphone portable
- Par Internet
- Autres :

3.6 Les utilisateurs peuvent-ils disposer d'autres informations (à préciser) sur les supports évoqués plus haut :

- Informations routières**
De quel type :
- Informations sur le stationnement**
De quel type :
- Informations sur les autres modes de transports collectifs**
De quel type :
- Informations sur les transports scolaires**
De quel type :
- Informations sur les correspondances**
De quel type :
- Autres informations, à préciser :**

3.7 Les services d'informations donnent-ils satisfactions ?

- à l'AO Oui Non

Pourquoi ?.....

- à(aux) l'exploitant(s) Oui Non

Pourquoi ?.....

- aux clients Oui Non

Pourquoi ?.....

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

- Oui Non

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

.....
.....

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

- Non
 Oui, lesquels ? qu'en pensez-vous ?

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

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

- Non
 Oui, lesquels ?

.....
.....

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

- Non
 Oui, lesquels ?

.....
.....

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

- Oui Non

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

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

- Oui Non

3.14 Observations diverses :

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

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

Contact : Koumba HAMADY Tél : 02.35.68.81.69 Fax : 02.35.68.82.52

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

© ministère de l'Écologie, de l'Énergie, du Développement durable et de la Mer, en charge des technologies vertes et des négociations sur le climat

centre d'Études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques

Toute reproduction intégrale ou partielle, faite sans le consentement de 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.

Téléchargement : février 2010

Dépôt légal : 1^{er} trimestre 2010

ISSN : 1263-2570

ISRN : Certu/RE--10-01--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
de Normandie-Centre
10, Chemin de la Poudrière
BP 245
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

*Service technique placé sous l'autorité
du ministère chargé de l'Écologie, de l'Énergie,
du Développement durable et de la Mer,
en charge des technologies vertes et des négociations
sur le climat,
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.*

ISSN 1263-2570
ISRN Certu/RE--10-02--FR