



HAL
open science

Information multimodale en Haute-Normandie : état des lieux

Anthony Le Rousic

► **To cite this version:**

Anthony Le Rousic. Information multimodale en Haute-Normandie : état des lieux. [Rapport de recherche] Centre d'études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques (CERTU). 2004, 30 p., carte. hal-02156771

HAL Id: hal-02156771

<https://hal-lara.archives-ouvertes.fr/hal-02156771>

Submitted on 14 Jun 2019

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

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

Information Multimodale en Haute-Normandie

État des lieux

Certu

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

Avis aux lecteurs

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

Le Certu publie aussi les collections :

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

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

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

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

NOTICE ANALYTIQUE

Organisme commanditaire : CERTU – SYS – TTS / Financé par la DTT sur le chapitre 91-15/40			
Titre : Information Multimodale en Haute-Normandie			
Sous-titre : Etat des lieux		Date d'achèvement : 15/12/2004	Langue : Français
Organisme auteur : CETE Normandie-Centre		Rédacteurs ou coordonnateurs : Anthony LE ROUSIC	Relecteur assurance qualité : (nom, prénom) Roland COTTE (CERTU/SYS/TTS)
Résumé : <p>Toutes les Autorités Organisatrices des Transports commencent à s'impliquer et à comprendre l'importance de mettre en place des systèmes d'information multimodale alors que ceci est inscrit dans la loi SRU depuis 2001. On peut retenir que la plupart des réseaux dispose de systèmes d'informations aux usagers (plus ou moins efficace et innovant). Malgré tout, on remarque une hétérogénéité entre les réseaux :</p> <ul style="list-style-type: none">- Disparité dans les moyens de communication (tous les réseaux ne disposent pas de site Internet dédié – ceci quelque soit la taille de l'agglomération) ;- Disparité dans les informations fournies. Les informations essentielles (horaires, plans, tarifs) sont généralement disponibles dans les réseaux urbains et les TER mais les réseaux interurbains sont à la traîne ; <p>Les « plus petits » réseaux ne sont pas forcément les plus mal lotis : le calcul d'itinéraire existe pour l'agglomération d'Elbeuf.</p> <p>Les initiatives les plus avancées et les plus intéressantes concernent :</p> <ul style="list-style-type: none">- Le département de la Seine-Maritime qui souhaite mettre en place à la halte routière de Rouen un système d'information lumineuse ;- L'agglomération du Havre (téléphone portable et bornes d'information) souhaiterait associer les informations trafic ; <p>On constate que la démarche de « communiquer » aux usagers de manière conjointe entre Autorité Organisatrice des transports collectifs (région, Département, AOTU) commence à rentrer dans les mœurs des AOT. Par contre, on constate peu d'initiative pour associer les transports collectifs et la route (excepté le Havre).</p>			
Remarques complémentaires éventuelles (rubrique facultative) :			
Mots clés : Haute-Normandie, Rouen, Le Havre, Evreux, Bolbec, Elbeuf, Information multimodale ; information voyageurs, transport collectif, système d'information, transport à la demande; Information routière, Centrale de mobilité		Diffusion : CERTU + CERTU/SYS/TTS	
Nombre de pages : 30	Tirage : 30 ex	Confidentialité : Accès libre	Bibliographie :

Sommaire

1. Contexte	7
2. Objectif de l'étude	9
2.1 Objectif	9
2.2 Démarche	9
2.3 Situation en Haute Normandie	10
3. L'information routière	11
3.1 Sociétés concessionnaires d'autoroutes	11
3.2 En Haute Normandie	11
3.2.1 DDE 27	11
3.2.2 DDE 76	12
4. L'information dans le domaine des transports collectifs en Haute Normandie	13
4.1 Bilan de l'enquête	13
4.2 Région Haute-Normandie	13
4.2.1 Département de l'Eure	14
4.2.2 Département Seine-Maritime	15
5. Bilan et perspectives	19
Annexes	21
Questionnaire : « Information Multimodale »	23
Liste des contacts dans la région	29

1. Contexte

La mise en place de Services d'information multimodale est inscrite dans la loi SRU¹ depuis 2001 mais tarde à se concrétiser.

Une plate forme d'information aux collectivités locales et de financements d'expérimentation de projets d'informations multimodale (la PREDIM²) a été créée fin 2001 afin d'aider les initiatives des autorités organisatrices des transports. Le but est d'améliorer la diffusion de l'information des différents modes de déplacements et de créer des liens entre ces différents modes de déplacements pour que l'utilisateur choisisse en tout état de cause le mode de déplacement le plus adapté à son besoin.

Pour cela, il est bon de donner des définitions à ce qu'on entend par « multimodalité » et « information multimodale » :

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

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

Avant : pour comparer les modes (temps de transport), porte à porte, en temps réel.

Pendant : à l'intérieur des TC, temps d'attente, temps de trajet.

¹ Solidarité et Renouvellement Urbains

² Plate-forme de Recherche et d'Expérimentation pour le Développement de l'Information Multimodale

Pour cela, les professionnels des transports disposent d'un certain nombre d'outils d'information aux usagers/voyageurs. L'information peut passer à travers des outils plus ou moins complexes :

- Cartes routières, plan de réseau de transports collectifs, affichage des horaires de passage de bus... ;
- Des agents de relation client, les conducteurs des transports ;
- Des services vocaux, des bornes d'informations voyageurs, des bandeaux déroulants d'informations (PMV³), des centrales d'informations téléphoniques ;
- Les services Internet, via le téléphone portable ;
- etc.

Dans une zone essentiellement rurale comme la Normandie et la région Centre, la multimodalité est un outil à développer pour améliorer la mobilité et l'accessibilité de la population. La proximité de la région parisienne augmente les besoins et favorise l'utilisation de tels outils.

L'intérêt de ce travail est donc de connaître les initiatives dans le domaine de l'information multimodale et de faire un état des lieux des pratiques et des besoins des autorités organisatrices des transports.

³ Panneaux à Messages Variables

2. Objectif de l'étude

2.1 Objectif

Le CERTU⁴ a proposé que chaque CETE (Centre d'Étude Technique de l'Équipement) fasse un état des lieux sur les projets d'information multimodale dans sa zone d'action. Cette proposition du CETE Normandie-Centre couvre les régions Haute et Basse Normandie et la région Centre. Les objectifs sont les suivants :

- mieux connaître ce qui se passe sur le terrain
- contribuer au réseau PREDIM
- éventuellement approfondir le travail avec certains interlocuteurs plus motivés.

Les connaissances dans le domaine de l'information multimodale au CETE Normandie-Centre sont à acquérir. Il est important de connaître les pratiques des autorités organisatrices des transports dans notre zone et d'identifier leurs attentes pour éventuellement pouvoir les aider dans leurs démarches.

2.2 Démarche

Dans ce but, un questionnaire a été rédigé afin de recenser les collectivités possédant des services d'information multimodale et d'en connaître les caractéristiques principales. Il a été envoyé aux principales autorités organisatrices des transports urbains de la Haute Normandie. La région et les départements qui les composent ont également été questionnés.

Les agglomérations enquêtées ont été choisies dès lors que leur population était supérieure à 10000 habitants et qu'elles possédaient un réseau de transports urbains.

Les agglomérations enquêtées sont les suivantes :

- Bolbec
- Dieppe
- Elbeuf
- Évreux
- Fécamp
- Le Havre
- Rouen
- Seine-Eure

Les questionnaires ont été envoyés aux AO le 3 février 2004, accompagnés d'une lettre expliquant le but de l'enquête. Une enveloppe T était également jointe à l'envoi pour le retour du questionnaire.

Une relance par fax a été faite le 22 mars 2004. 7 réponses sur 11 sont retournées au CETE fin juin 2004 dans la région Haute Normandie.

Les AOTU ayant des services d'informations intéressants ont été ou seront contactés afin d'approfondir le sujet.

⁴ centre d'Études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques (Service technique central du ministère de l'équipement)

De plus, des recherches ont été réalisées et des contacts ont été pris avec les services routiers de notre zone afin de réaliser un état des lieux de l'information routière : les DDEs et les concessionnaires d'autoroutes.

Enfin, le rapport a été transmis pour avis au GART et à chacun des partenaires enquêtés avant son édition finale.

2.3 Situation en Haute Normandie⁵

La zone d'étude concerne la région Haute-Normandie. Voici quelques caractéristiques de cette région :

	Haute-Normandie
Population	1,74 Millions
Superficie	12 317 km ²
Départements	2 départements : Seine-Maritime et Eure
Zones urbaines importantes	Rouen, Le Havre, Dieppe, Évreux
Particularités	Région la plus jeune de France avec 36.5% de la population de moins de 25 ans. 20% de son territoire boisé.
Transports	Proximité de Paris Projet de liaison rapide Normandie Vallée-de-Seine-réseau TGV dès 2010

⁵ Ce rapport ne fait état que des réponses et recueils divers réalisés sur la région Haute-Normandie. Deux documents identiques sont également produits pour les régions Basse Normandie et Centre.

3. L'information routière

3.1 Sociétés concessionnaires d'autoroutes

Deux sociétés concessionnaires sont implantées sur la zone Normandie-Centre : la **SAPN** (Société d'Autoroute Paris-Normandie) sur l'A13, l'A14 et l'A29 et **Cofiroute** sur l'A10, l'A11, l'A71. La particularité de ces 2 réseaux d'autoroutes est la proximité de la région parisienne, ce qui implique de donner les trafics Île-de-France (lien vers sytaadin.fr)

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

- FonInfo : serveur vocal d'information trafic – Téléphone (0892.00.1234) – pour connaître les conditions de circulation en temps réel ou prévisionnel, les temps de parcours. L'utilisateur est guidé par un serveur vocal et par reconnaissance vocale et mots clé (« ex : Trafic actuel... ») ;
- Internet (www.sapn.fr) et wap : trafic en temps réel, prévisions de trafic, temps de parcours, météo, péages, webcams permettant de visualiser le trafic en temps réel, travaux prévisionnels ;
- Radio (autoroute FM 107.7 Mhz) : information trafic (en temps réel) mise à jour tous les quarts d'heure ;
- Centre d'information des autoroutes : www.autoroutes.fr (tél : 08.92.68.10.77) ; pour connaître le trafic sur autoroute en France entière
- Des PMV (Panneaux à Messages Variables) disposés sur l'autoroute pour annoncer les bouchons, les accidents, les temps de parcours et des informations utiles.

Cofiroute propose aux usagers les mêmes informations sur le même type de support (site Internet, radio, informations presse, PMV, webcams).

A noter la mise en place d'un groupement d'autoroutes d'intérêt économiques (GIE)⁶ qui collecte et commercialise un ensemble de données de trafic en temps réel (trafic en temps réel, les prévisions de trafic heure par heure, informations éventuelles – accidents, travaux... - les temps de parcours). Les concessionnaires y participants sont : ASF, ESCOTA, SAPRR, AREA, SAPN, SANEF. Les partenaires de ce groupement sont les opérateurs de téléphones mobiles, le ministère de l'équipement, CORALY, Autostrada dei fiori (Italie), médiamobile (www.visionaute.com, pour visualiser les chantiers et incidents/accidents sur le réseau routier français).

3.2 En Haute Normandie

3.2.1 DDE 27

1/ Viabilité hivernale (15 novembre au 15 mars) :

Juste avant le 15 novembre de chaque année un point presse est réalisé pour expliquer le dispositif mis en place pour l'hiver (le site Internet de la DDE reprend les grandes lignes de ce dispositif). En cas de conditions de circulation difficiles et plus, la CDES informe les médias et notamment la radio "France Bleu Normandie" avec laquelle la DDE a une convention.

⁶ www.autoroutes-traffic.fr

Le CRICR est bien sûr informé en permanence, de même que le Cabinet du Préfet. Des relations formelles existent également avec la SAPN et les DDE limitrophes.

Les usagers peuvent s'informer des conditions de circulation auprès de la CDES (tel 02.32.39.92.60). Chaque soir ce numéro de téléphone est basculé sur un répondeur téléphonique sur lequel est enregistré un message vocal sur les conditions prévisibles de circulation pour la nuit et le lendemain matin.

Pour les transports scolaires, un message d'alerte est envoyé au Conseil Général vers 15h30 lorsque les conditions météorologiques prévisibles sont pessimistes. Avec ce message le Conseil Général décide ou non d'interdire les transports scolaires le lendemain ou en laisse l'initiative aux transporteurs. En cas de conditions exceptionnelles, la DDE propose directement à la Préfecture une interdiction générale pour les transports scolaires.

Ces dispositions ont été arrêtées en commun avec la Protection Civile de la Préfecture, le Conseil Général, l'Inspection Académique et la DDE qui ont chacun un rôle à jouer. La DDE n'a qu'un rôle d'information et de déclencheur.

2/ Chantiers et travaux :

L'ensemble des chantiers apportant une gêne à l'utilisateur est sur le site Internet de la DDE. Les collectivités locales sont destinataires des arrêtés de circulation après avoir été avisées en amont. Si nécessaire des panneaux d'information sont implantés sur les itinéraires. Pour les travaux importants un point presse spécifique est réalisé en amont par le service communication de la DDE.

3/ Accidents ou incidents notables

Une information immédiate est donnée au CRICR et au Cabinet du Préfet en cas de perturbation notable des conditions de circulation. En général les médias sont avisés par la Gendarmerie.

4/ Pour le département 27 il n'y a pas de PMV à ce jour. Toutefois, dans le cadre du SDIR, une étude est en cours en Seine Maritime sur la circulation aux abords des 2 grandes agglomérations de Rouen et Le Havre, ainsi que pour les 3 ponts (Normandie, Tancarville et Brotonne). La DDE 27 est associée à cette étude.

3.2.2 DDE 76

Du 15 novembre au 15 mars un répondeur est activé et renseigné.

Ce répondeur est consulté par Radio Bleu. La DDE76, service de l'Exploitation des Routes et des Transports, leur adresse au besoin des fax et ils peuvent appeler la DDE pour des questions complémentaires. Le CRICR est bien entendu informé.

De plus, la carte des travaux est accessible sur le site Internet de la DDE. Et en cas de chantier perturbant, la presse écrite et Radio-bleu sont informés.



Figure 1 - Réseau ferré régional en Haute-Normandie

4.2.1 Département de l'Eure

Le projet actuel est de créer un site Internet (le département est en contact avec GFI). Le seul moyen aujourd'hui pour avoir des informations (horaires et tarifs) sur les transports départementaux se trouve au droit des gares routières, des communes et des conducteurs de cars. Le département a bien identifié un problème d'insatisfaction des acteurs des transports départementaux en commençant par lui-même qui perçoit « une absence de documents de synthèse ». De plus, il existe un manque de coordination entre les différents transporteurs et donc d'échange d'informations. Même si aucune enquête de satisfaction aux usagers a été réalisée, l'AO remarque que l'information aux usagers n'est pas suffisamment disponible.

Réseau d'Évreux

Les perspectives sur le réseau urbain d'Évreux sont la mise en place d'une billettique sans contact (sans échéance encore définie).

Le réseau d'Évreux TransUrbain s'est doté d'un site Internet⁸, encore en cours de travaux. A terme, il permettra de mettre à disposition des usagers le plan du réseau, les tarifs et titres de transports, les perturbations de services, les points de vente. Il est également possible de commander par correspondance ces titres d'abonnements. Le site offre aussi un certain nombre d'information sur la vie de la communauté, les offres en transport sur l'agglomération et les modes d'usage.

Un standard téléphonique est également à disposition des utilisateurs pour recueillir tout type d'informations concernant le réseau (en particulier l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite).

4.2.2 Département Seine-Maritime

Les supports d'informations sont limités : pas de téléphone, ni de site Internet. Seuls les magasins de vente et les conducteurs permettent de s'informer (plans, horaires, prix) sur les lignes TCNU. Il est toutefois envisager de mettre en place une information lumineuse dans le centre Métrobus, dans le cadre de la halte routière de Rouen.

Le **réseau de transports urbains du Havre** dispose d'un site Internet⁹ mettant à disposition des usagers les informations « classiques » c'est-à-dire plan de réseau, horaires, tarifs mais aussi les possibilités offertes aux personnes à mobilité réduite.

La communauté d'agglomération du Havre met à disposition une pochette d'information contenant :

- Le plan des lignes et les fiches horaires des 13 lignes urbaines
- Idem pour les 3 lignes interurbaines desservant l'agglomération du Havre
- Et la fiche tarifaire informant les différents types de transport disponible aux habitants et les modalités d'accès

La CODAH organise, en partenariat avec la région, la Lézarde Express Régionale (LER), ligne de train entre Le Havre et Rolleville comprenant 4 arrêts intermédiaires dans l'agglomération (Harfleur, J. Monod, Montivilliers, Epouville). Il est également à noter que des accords tarifaires ont été mis en place (type garantie de recette) avec les transports interurbains (avec une ligne de CNA et 2 lignes des Autos Cars Gris).

D'après la réponse au questionnaire de l'AO, les utilisateurs peuvent disposer d'informations concernant le transport ferroviaire et interurbain aux guichets des transports urbains du Havre. Des contacts auraient également été pris avec les gestionnaires de voirie pour l'infotrafic et ainsi diffuser conjointement les informations TC et trafic routier.

D'autres moyens d'informations aux usagers sont envisagés tels que les bornes d'informations et les téléphones mobiles.

La **commune de Bolbec** – 13 000 habitants environ – appartient à une communauté de Communes.

⁸ www.transurbain.com

⁹ www.bus-oceane.com

L'intégration des transports interurbains est partielle puisque le conseil général délègue une partie du transport scolaire à la communauté de commune de Bolbec, avec le concours des établissements scolaires. De plus, 3 arrêts de la ligne 20 interurbaine sont intégrés dans le réseau interurbain. De plus, il existe, au niveau des transports urbains, un PTU sur Bolbec. Le réseau urbain de transports dispose depuis 2001 d'un système de cartes magnétiques.

Des permanences en mairie permettent d'informer les usagers sur le réseau de transport (plan, itinéraires, tarifs), sur les modifications d'itinéraires de lignes, sur les travaux, sur les correspondances avec les lignes interurbaines de la CNA.

La particularité de cette commune est qu'elle est en train de réaliser une enquête de satisfactions des usagers pour connaître leurs besoins en informations des transports.

Réseau d'Elbeuf

Depuis la rentrée 2002, de meilleurs services des transports de l'agglomération d'Elbeuf (TAE) ont été mis en place suite à une étude de modernisation réalisée par l'agglomération pour offrir de meilleurs services aux usagers et surtout une égalité de service selon les communes (multiplication des guichets, bornes de ventes devant certaines mairies...).

Le site Internet de l'agglomération d'Elbeuf semble un peu plus étoffé que la moyenne avec :

- Le plan des lignes, les horaires par lignes et par arrêts, le numéro de téléphone service à la demande ALLO BUS (02.32.96.51.51), les tarifs et les modalités d'abonnements (cartes magnétiques sans contact depuis 2001) ;
- Les informations sur les services PMR ;
- L'adresse du point de vente CNA (transport départemental), les fiches horaires de 4 lignes interurbaines ;
- D'autres transports collectifs (SNCF, aéroport Rouen Val de Seine, SEMEF (société gérant le stationnement) pour lesquels le site de l'agglomération d'Elbeuf fournit des informations diverses : site Internet, numéro de téléphone, heure d'ouverture des guichets, informations trafic ;
- Les compagnies de taxis sur l'agglomération (adresses et téléphones) ;
- Un lien vers le site de la RATP.

L'agglomération rouennaise est la plus grande en terme de population de la région Haute-Normandie avec désormais 37 communes et près de 400 000 habitants. Le réseau de transports urbains, appelé « Metrobus », est composé de deux lignes de métro (formant un Y inversé), de 3 lignes de bus en site propre à guidage optique à l'approche des stations (TEOR) et de 35 lignes de bus (dont la ligne LISOR – Liaison Sud-Ouest Rapide entièrement accessible). Le système billettique est constitué de tickets à piste magnétique à valider.

L'exploitant met à disposition les informations suivantes aux usagers :

- Description du réseau, horaires et prix des trajets ;
- Informations sur les travaux et modifications sur les horaires des lignes ;
- Et des informations sur les perturbations, les temps d'attente et des informations en temps réel sur les arrêts équipés (TCSP).

Les supports utilisés pour informer les usagers sont classiquement les guichets, les services vocaux (standard téléphonique « Allo Métrobus » au 02.35.52.52.52), un site Internet (www.tcar.fr) pour recueillir tout type d'information, des bornes d'informations voyageurs implantées aux stations de métro, de TEOR et aux principaux arrêts de bus du réseau et des bandeaux déroulants dans tous les véhicules (bus, TEOR et métro).

La vente de titre se fait dans des magasins de vente, aux arrêts de métro et auprès du conducteur (uniquement pour le titre unité). De plus, il existe un guichet commun entre la TCAR et la CNA (exploitant du réseau interurbain).

Il n'y a pas eu d'enquête permettant de connaître le niveau de satisfaction des usagers sur les services d'informations. Malgré tout, l'exploitant est satisfait des supports existants (web, etc..) mais considère que le SAEV (Système d'Aide à l'Exploitation Voyageur) est désormais trop ancien.

D'autres moyens d'information multimodale ne sont pas envisagés dans l'immédiat.

5. Bilan et perspectives

Toutes les Autorités Organisatrice des Transports commencent à s'impliquer et à comprendre l'importance de mettre en place des systèmes d'information multimodale alors que ceci est inscrit dans la loi SRU depuis 2001.

On peut retenir que la plupart des réseaux dispose de systèmes d'informations aux usagers (plus ou moins efficace et innovant). Malgré tout, on remarque une hétérogénéité entre les réseaux :

- Disparité dans les moyens de communication (tous les réseaux ne disposent pas de site Internet dédié – ceci quelque soit la taille de l'agglomération) ;
- Disparité dans les informations fournies. Les informations essentielles (horaires, plans, tarifs) sont généralement disponibles dans les réseaux urbains et les TER mais les réseaux interurbains sont à la traîne ;

Les « plus petits » réseaux ne sont pas forcément les plus mal lotis : le calcul d'itinéraire existe pour l'agglomérations d'Elbeuf.

Les initiatives les plus avancées et les plus intéressantes concernent :

- Le département de la **Seine-Maritime** qui souhaite mettre en place à la halte routière de Rouen un système d'information lumineuse ;
- L'agglomération **du Havre** envisage de mettre en place une information via le téléphone portable et des bornes d'information. Elle souhaiterait également associer les informations trafic ;

On constate que la démarche de « communiquer » aux usagers de manière conjointe entre Autorités Organisatrices des transports collectifs (région, Département, AOTU) commence à rentrer dans les mœurs des AOT. Par contre, on constate peu d'initiative pour associer les transports collectifs et la route (excepté le Havre).

Enfin, il ressort du questionnaire que les AOT sont demandeuses d'informations sur l'Information Multimodale (5 AOT ont répondu « oui » à la question « Seriez-vous intéressé par une journée d'information sur l'IMM? », contre 1 non sur 7 réponses¹⁰). Une première démarche vers ces AOT pourrait être ainsi envisagée dans ce sens avec :

- Une présentation de la Predim ;
- Des exemples d'outils en service dans des agglomérations françaises (téléphone portable, centrale de mobilité, calcul d'itinéraire...) ;
- ...

Bien sûr, il est utile de tenir à jour l'annuaire Passim¹¹, voire de l'étoffer en y recensant d'autres actions liées aux transports alternatifs (Transport à la demande, co-voiturage...), des actions d'interopérabilité billettique...

¹⁰ 1 autorité organisatrice n'a pas répondu à la question

¹¹ <http://passim.predim.org/>

Annexes

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 M. LE ROUSIC
Division Aménagement Construction Transports
Chemin de la Poudrière BP 245
76121 Le Grand Quevilly Cedex

Réponse attendue avant fin février 2004

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 01/01/04 :

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'usager 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 : Anthony LE ROUSIC Tél : 02.35.68.81.17 Fax : 02.35.68.82.52
Émail : anthony.le-rousic@equipement.gouv.fr

Liste des contacts dans la région

Nom de l'AO de Transports						
Réseau	Nom	Adresse	Téléphone	Fax	Nom de la personne qui a répondu	Téléphone
Le Havre	CODAH	Hôtel de ville - 76085 LE HAVRE Cedex	02.35.22.24.60	02.35.22.24.68	Claude LE CORRE	02.35.22.24.60
Évreux	CA Évreux	12 Bvd Adelaide et Jules Janin	02.32.31.92.72	02.32.31.92.47	René DESCHAMPS	02.32.31.92.01
Eure	Conseil Général	Hôtel du département - Bvd Georges Chauvin - 27021 Évreux Cedex	02.32.31.94.62	02.32.31.51.25	David LICITRA	02.32.31.94.62
Bolbec	mairie de Bolbec	BP 45 - 76210 BOLBEC			MJ DEMOL	02.32.84.51.51
Elbeuf	CAEBS	8 place Aristide Briand - 76500 ELBEUF	02.32.96.98.98		Nadège PIGNAULT	02.32.96.98.98
Seine- Maritime	Conseil général	Quai Jean Moulin - 76100 - ROUEN	02.35.03.55.55	02.35.63.66.66	Philippe ROBERT	02.35.63.66.30
Rouen	Agglomération de Rouen	14bis avenue Pasteur - BP589 - 76006 - ROUEN Cedex	02.35.52.68.10	02.35.52.68.03	Magalie RAGOT- HADJALIE	02.32.76.45.06

+

Information routière

DDE27/SGRT
Alain DUVAL

DDE76/SERT
Bertrand DE ROHOZINSKI

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

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

Reprographie: CETE de Lyon ☎ (+33) (0) 4 72 14 30 30 (février 2005)
Dépôt légal: 1^{er} trimestre 2005
ISSN: 1263-2570
ISRN: Certu/RE -- 05-02 -- FR

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