

# L'information au voyageur



De nombreuses enquêtes montrent l'importance de l'information pour accélérer les transferts modaux de la voiture particulière vers les modes plus respectueux de l'environnement. L'information au voyageur peut permettre de rendre les déplacements globalement plus efficaces et contribuer à une meilleure gestion de l'espace public tout en répondant aux besoins des usagers.

## Les différentes formes d'information

L'information est un élément essentiel pour les systèmes de transport : les voyageurs ont besoin d'être informés. L'information doit être accessible avant et pendant le déplacement. Elle peut être monomodale - ne concerner qu'un seul réseau - ou multimodale (concerner un ensemble de réseaux et de services). Dans les deux cas, l'information peut être théorique (ou statique) ou en temps réel.

### *Information monomodale*

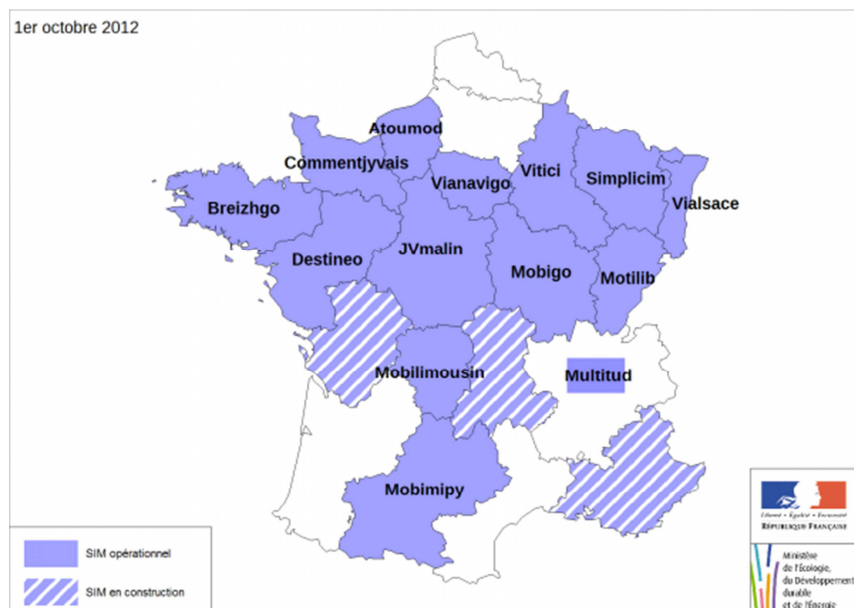
- information théorique : fiches horaires papier gratuites, horaires affichés aux arrêts, dans les abribus et sur le quai des gares. Ces moyens traditionnels d'information continuent d'avoir un impact important ; ils ne sont cependant efficaces que si le réseau fonctionne normalement.
- Information en temps réel : l'utilisation du GPS permet de géo-localiser les mobiles (trains, autobus...) et d'informer les voyageurs de leur temps d'attente dans une gare ou à un arrêt. Ces systèmes, devenus opérationnels au début des années 2000, sont presque généralisés sur les lignes ferroviaires et dans les réseaux de transport des grandes agglomérations. L'information peut être relayée sur différents media (internet, téléphone mobile...).

### *Information multimodale*



Sur un même territoire plusieurs modes de déplacement coexistent : transports collectifs, voiture particulière, modes doux. Un service d'information voyageur est dit « multimodal » lorsqu'il est en mesure de renseigner le voyageur sur l'ensemble ou plusieurs des modes existants et lui permettre de faire le choix le mieux adapté à sa situation.

## Panorama français



A partir du début des années 2000, les collectivités locales ont commencé à intégrer dans les contrats qu'elles passent avec les transporteurs des obligations de diffusion d'informations sur les lignes et sur les horaires, certains d'entre eux contiennent un « calculateur d'itinéraires » qui permet de renseigner le voyageur de son point de

départ à sa destination finale.

Depuis le milieu des années 2000, la plupart des régions – qu'on peut comparer aux provinces chinoises - ont mis en place des services d'information multimodale regroupant les informations produites dans les villes et celles qui concernent les réseaux régionaux, en particulier les services ferroviaires régionaux qu'elles organisent. Les réseaux et services suivent des règles communes de diffusion et d'actualisation de l'information. Ces nouveaux services d'information multimodale ont été étendus pour intégrer les modes doux (marche à pied, vélo, covoiturage, autopartage....) et le stationnement. Ils fournissent une information événementielle sur les perturbations. Beaucoup de sites se sont dotés d'un calculateur d'émissions visant à permettre au voyageur de faire un choix citoyen (calcul des émissions de CO2 pour chaque solution proposée).

Les services des grandes agglomérations fournissent souvent de l'information temps réel sur leurs lignes de transport collectif et renseignent sur les modes doux selon l'offre existant sur leur territoire) et/ou sur les conditions de circulation et de stationnement.

En 2010 le Ministère des Transports a créé une agence nationale pour l'information multimodale et la billettique qui travaille pour l'interopérabilité de ces services en France et participe aux négociations européennes pour la continuité des services au delà des frontières.

### Les éléments techniques indispensables à l'information multimodale

*Les données doivent être accessibles et pouvoir être réutilisées*

Le déploiement des services d'information multimodale suppose que les données soient disponibles et puissent être échangées et réutilisées facilement. En France, la question de la disponibilité des informations a été centrale pendant très longtemps. Durant les toutes dernières années, le mouvement en faveur de « l'open data » s'est développé, mais les questions de financement de la collecte et du traitement des données par les autorités publiques, ainsi que de la maîtrise de la qualité des services diffusés n'ont pas encore trouvé de réponses satisfaisantes.

### *La question de l'interopérabilité*

L'information multimodale implique plusieurs acteurs et concerne une pluralité de services dont les systèmes doivent nécessairement échanger des données dans le cadre de procédures coordonnées et collaborer. Pour que cela soit possible, les différents systèmes d'information doivent être interopérables. Les responsables de systèmes doivent tenter au maximum de mutualiser leurs moyens.

Sur le plan technique, l'interopérabilité suppose la définition et l'application de normes. En la matière la première décennie des années 2000 a conduit à la mise au point de normes européennes qui constituent les bases de l'interopérabilité, qu'il s'agisse du format des messages échangés, ou des protocoles d'échange, voire des architectures de systèmes. Les normes doivent être précisées par des référentiels.

Mais l'interopérabilité concerne également les organisations : chacune des organisations participant au service doit se coordonner avec les autres et se positionner comme le maillon d'une chaîne de déplacements à la recherche d'un optimum global.

### *Tendances et évolutions actuelles de l'information au voyageur*

L'information au voyageur doit être adaptée à toutes les étapes du déplacement et aux besoins de tous. Elle ne doit pas reposer exclusivement sur l'usage des nouvelles technologies, les moyens traditionnels, doivent être également modernisés et rendus plus lisibles. Les moyens de diffusion se sont multipliés : Il faut pouvoir combiner ces différents canaux pour produire une information claire complète et qui convienne à toute personne. Dans l'évolution d'aujourd'hui, pour que de nouveaux services apparaissent et se développent, il est nécessaire qu'ils soient compris des usagers, qu'ils ne coûtent pas trop cher et qu'ils créent la confiance entre tous les acteurs. Le design dans les lieux de transport a une grande importance considérable.

### *Des stations « communicantes »*



En 2010, la ville de Paris a lancé un appel à projets de démonstration de « *mobilier urbain intelligent* » et sélectionné 40 projets qui concernent des écrans interactifs pour s'orienter, s'informer, communiquer, échanger, des abris voyageurs multifonctions, des bornes d'information multimodale, des capteurs, des abris vélo...

A Paris, la RATP (qui gère le réseau d'autobus et les métros) a créé une station de bus de 85 m<sup>2</sup> qui comporte des écrans tactiles fournissant une information en temps réel. Elle permet aux voyageurs de s'orienter et de trouver un point de transport ou un point d'attractivité dans le quartier et d'accéder aux actualités du quartier. Elle comporte également un automate de vente de titres de transport de dernière génération, offrant une interface accessible aux personnes déficientes visuelles, un mini-espace commercial, une station de vélos à assistance électrique en libre-service, une bibliothèque en libre-service avec mise à disposition gratuite de livres

#### *L'utilisation du téléphone mobile et des tablettes tactiles*



Dans la vie quotidienne, l'utilisation des téléphones mobiles et des tablettes tactiles est devenue omniprésente. Les services qui fournissent une information sur l'autopartage, le covoiturage, le vélo, la marche à pied sont de plus en plus nombreux.

Depuis quelques années, l'utilisation de « *Flashcode* » développé par l'association française du multimédia mobile, est de plus en plus courante. Le principe consiste à doter des objets, des équipements ou des documents de codes à barres 2 D qui peuvent être photographiés par les personnes ayant préalablement téléchargé l'application dans leur téléphone afin d'obtenir des informations complémentaires. Les grands opérateurs de transport public (Kéolis, Transdev, RATP) se sont intéressés à cette technologie qui fonctionne sur les réseaux de Lyon, de Marseille et en Ile de France.