

Informatisation des offres de transports en commun pour le service d'information multimodale.

Porté par
AGIE / VITAL Services

Constat préalable

Quel problème à résoudre ?
Quel constat de départ ?

L'arrondissement de l'Avesnois dispose de plusieurs réseaux de transports publics : des trains, deux réseaux de cars ruraux et un réseau de bus urbain.

Pour se déplacer sur le territoire, il faut souvent utiliser deux ou trois de ces moyens de transports. Or, le public ne maîtrise pas forcément leur utilisation et les correspondances disponibles.

Finalités

Pourquoi avoir mené cette action ?

L'information sur les réseaux de transports est parfois particulièrement difficile à obtenir. Pour remédier à ce problème, l'association propose aux demandeurs (tout public) qui souhaitent se rendre d'un point A à un point B d'avoir accès à un itinéraire complet utilisant un ou plusieurs réseaux de transports publics du territoire. Cet itinéraire précise en outre les heures, les lieux d'arrêt et de correspondances ainsi que le coût.

Descriptif de l'action

Un système d'informatisation des horaires des différents transports en commun de l'arrondissement d'Avesnes-sur-Helpe a été créé, concernant environ 2 500 services journaliers réalisés par la SNCF, STIBUS, INTERVAL, et T2A.

Cible (types et effectif)

Territoire

Contenu

La centrale d'appels qui reçoit les demandes d'itinéraires a été ouverte en mars 2005. Sur simple appel, la personne qui souhaite pouvoir accéder à des informations sur son déplacement explique son trajet, et si l'itinéraire est possible sur le réseau existant, son interlocuteur lui fournit et lui explicite toutes les données disponibles pour l'effectuer.



Modalités opérationnelles

Comment avez-vous procéder ?

Quelles ont été les étapes ?

Quels sont les moyens humains, techniques (outils) et financiers ?

Pour l'informatisation :

- choix du langage de programmation apprentissage du langage (Php-MySQL)
- programmation en lignes directes, puis avec une correspondance, et deux correspondances
- insertion des données de chaque réseau
- mise à jour périodique des données.

Pour le public intéressé :

- les usagers sont orientés par les services sociaux et appellent eux-mêmes, en indiquant le lieu de départ, le lieu d'arrivée, la date et l'heure souhaitées i
- le personnel permanent qui répond au standard recherche les horaires les mieux adaptés sur une ligne directe ou avec des correspondances
- ce service est gratuit pour les usagers
- il est ouvert du lundi au vendredi de 9H à 12H et de 13H à 16H, les jours ouvrables.

Partenaires

Techniques/financiers

- réseaux de transports : Arc en ciel 4 et la SNCF qui fournissent les horaires de leurs réseaux
- Conseil général – Direction des Transports.

Difficultés rencontrées

■ Pour l'informatisation :

Celle-ci est chronophage à chaque changement de période et il est difficile de récupérer les horaires rapidement.

■ Pour le service rendu au public :

45 % des demandes révèlent une utilisation des transports en commun impossible (enfants, bagages, mobilité réduite, handicap, etc.).

Dans 52 % des cas, ces derniers sont inexistantes pour le trajet souhaité ou l'heure et le lieu de desserte sont inadaptés.

Certains trajets sont complexes. S'ils peuvent répondre à un déplacement occasionnel, ils sont irréalisables quotidiennement pour un emploi par exemple.

Facteurs de réussite

- La programmation choisie est bien adaptée à la structure et à la densité des réseaux.

Résultats obtenus

- Le Service d'information est opérationnel.
- Si la plupart des demandes concernent à 90% des déplacements dans l'arrondissement, 10 % d'entre elles concernent l'ensemble du territoire national.
- 117 destinations différentes ont été demandées.