

**EXTRAIT
DU
REGISTRE DES DELIBERATIONS
DU
CONSEIL DE COMMUNAUTE**

**Séance du 20 février 2004
(convocation du 9 février 2004)**

Aujourd'hui Vendredi Vingt Février Deux Mil Quatre à 09 Heures 30 le Conseil de la Communauté Urbaine de BORDEAUX s'est réuni, dans la salle de ses séances sous la présidence de Monsieur Alain JUPPE, Président de la Communauté Urbaine de BORDEAUX.

ETAIENT PRESENTS :

M. JUPPE Alain, M. BOBET Patrick, M. BRANA Pierre, M. BRON Jean-Charles, M. BROQUA Michel, M. CANIVENC René, Mme CARTRON Françoise, M. CAZABONNE Alain, M. DAVID Alain, M. DUCHENE Michel, Mme EYSSAUTIER Odette, M. FAVROUL Jean-Pierre, Mme FAYET Véronique, M. FREYGEFOND Ludovic, M. GELLE Thierry, M. GUICHARD Max, M. LABISTE Bernard, M. LAMAISSON Serge, M. MARTIN Hugues, M. MERCIER Michel, M. PIERRE Maurice, M. PUJOL Patrick, M. SAINTE-MARIE Michel, M. SEUROT Bernard, M. SOUBIRAN Claude, M. TOUZEAU Jean, M. TURON Jean-Pierre, M. VALADE Jacques, M. ANZIANI Alain, M. BANAYAN Alexis, M. BANNEL Jean-Didier, M. BAUDRY Claude, M. BELLOC Alain, M. BOCCHIO Claude, Mme BRUNET Françoise, M. CANOVAS Bruno, Mme CARLE DE LA FAILLE Marie Claude, M. CARTI Michel, Mme CASTANET Anne, M. CASTEL Lucien, M. CASTEX Régis, Mme CAZALET Anne-Marie, M. CAZENAVE Charles, Mme CHARBIT-BONNATERRE Myriam, M. CHAUSSET Gérard, M. CHAZEAU Jean, Mme COLLET-LEJUIF Sylvie, Mme CONTE Marie-Josée, M. CORDOBA Aimé, M. COUTURIER Jean-Louis, Mme CURVALE Laure, M. DANE Michel, Mme DARCHE Michelle, Mme DE FRANCOIS Béatrice, Mme DELAUNAY Michèle, Mme DESSERTINE Laurence, Mme DUBOURG-LAVROFF Sonia, M. DUCASSOU Dominique, M. DUTIL Silvére, Mme FAORO Michèle, M. FAYET Guy, M. FERILLOT Michel, M. FEUGAS Jean-Claude, M. FLORIAN Nicolas, M. GRANET Michel, M. GUICHOUX Jacques, M. HERITIE Michel, M. HURMIC Pierre, Mme ISTE Michèle, M. JAULT Daniel, Mme JORDA-DEDIEU Carole, M. JUNCA Bernard, Mme KEISER Anne-Marie, M. LABARDIN Michel, Mme LACUEY Conchita, Mme LIMOUZIN Michèle, M. MANGON Jacques, M. MANSENCAL Alain, M. MAURIN Vincent, M. MILLET Thierry, M. MONCASSIN Alain, M. MOULINIER Maxime, M. NEUVILLE Michel, Mme NOEL Marie-Claude, Mme PALVADEAU Chrystèle, Mme PARCELIER Muriel, M. POIGNONEC Michel, M. PONS Henri, Mme PUJO Colette, M. QUANCARD Joël, M. REBIERE André, M. REDON Michel, M. RESPAUD Jacques, M. SARRAT Didier, M. SEGUREL Jean-Pierre, M. SIMON Patrick, M. TAVART Jean-Michel, Mme TOUTON Elisabeth, Mme WALRYCK Anne.

EXCUSES AYANT DONNE PROCURATION :

M. CAZABONNE Didier à M. DUCHENE Michel
M. FELTESSE Vincent à M. SEGUREL Jean-Pierre
M. HOUDEBERT Henri à M. HERITIE Michel
M. ROUSSET Alain à Mme CARTRON Françoise
M. BELIN Bernard à M. TAVART Jean-Michel
M. BENOIT Jean-Jacques à M. ANZIANI Alain
M. BREILLAT Jacques à M. CAZABONNE Alain
Mlle COUTANCEAU Emilie à M. BRANA Pierre
M. DAVID Jean-Louis à M. VALADE Jacques
M. DELAUX Stéphan à M. DUCASSOU Dominique
M. DOUGADOS Daniel à Mme DE FRANCOIS Béatrice

Mme DUMONT Dominique à M. MOULINIER Maxime
M. GOURGUES Jean-Pierre à M. MERCIER Michel
M. GUILLEMOTEAU Patrick à M. GUICHOUX Jacques
M. JOUVE Serge à M. JAULT Daniel
M. LOTHAIRE Pierre à M. QUANCARD Joël
M. MAMERE Noël à M. DANE Michel
M. MERCHERZ Jean à Mme WALRYCK Anne
Mme MOULIN-BOUDARD Martine à M. BRON Jean-Charles
M. QUERON Robert à M. CANIVENC René
Mme VIGNE Elisabeth à Mme TOUTON Elisabeth

Mme BRUNET Françoise à Mme DARCHE Michelle (à partir de 10 h 00)
Mme CARLE DE LA FAILLE Marie Claude à M. CANOVAS Bruno (jusqu'à 10 h 30)
Mme CASTANET Anne à M. BOCCHIO Claude (jusqu'à 10 h 00)
M. FREYGEFOND Ludovic à M. LAMAISSON Serge (jusqu'à 10 h 15)
M. REDON Michel à M. RESPAUD Jacques (jusqu'à 10 h 00)

LA SEANCE EST OUVERTE

**Projet Mobitel - Convention de partenariat avec la société Connex pour
améliorer l'information sur le réseau TBC**

Monsieur BRANA présente le rapport suivant,

Mesdames, Messieurs

Le Plan des déplacements urbains prévoit de réaliser des dispositifs d'information multimodaux, périodiques et permanents afin d'informer régulièrement sur les déplacements en veillant à adapter cette information à chaque mode (automobiles, transports en commun et deux-roues) (cf. action 7-7 du P.D.U. 2000-2005).

D'autre part, le système d'information multimodale est inscrit dans le contrat d'agglomération Bordeaux Métropole 2000/2006 :

Action 222.4 : la mise en place d'un système interactif d'information sur les transports

Pour favoriser une plus grande utilisation des transports publics et améliorer l'organisation des déplacements à l'intérieur de l'agglomération, le développement d'un système d'information et de communication à destination des voyageurs est essentiel.

La multiplicité d'autorités organisatrices des transports sur un même territoire, sans obligation réelle de coordination, génère des informations multiples non normalisées, qui ne sont pas gérées et ne correspondent pas à l'attente des usagers.

Face à cette situation, il est essentiel de mettre en place un système d'information performant des usagers prenant en compte l'ensemble des modes de déplacements, s'appuyant sur les technologies interactives les plus récentes et dont l'objectif est d'encourager l'usage des transports en commun en améliorant la qualité des offres et de faciliter le choix des usagers.

C'est l'objectif poursuivi par le système d'information sur les transports qui sera mis en place, dans l'agglomération bordelaise.

.../...

Définition : qu'est-ce qu'un système d'information multimodale ?

Un système d'information multimodale propose une information adaptée à l'utilisateur, tant dans son contenu que dans sa forme, pour répondre à deux besoins différents :

- la préparation d'un déplacement
- la réalisation du déplacement

Il s'agit de mettre à disposition des usagers :

- toute l'information théorique utile et pertinente pour la préparation d'un déplacement,
- et l'information en temps réel pour l'accomplissement d'un déplacement.

Le système d'information multimodale renseigne sur les déplacements pouvant être réalisés en utilisant différents modes de transports de type individuel et collectif, sur l'ensemble du territoire.

Ce concept inclut donc à la fois l'information sur les transports en commun, et l'information routière (dont l'information sur le stationnement).

Son objectif est double :

- éclairer le choix modal : proposer l'offre globale de tous les modes de transport sur un déplacement donné à partir d'adresses origine/destination.
- faciliter l'usage des réseaux : accompagner le voyageur qui se déplace dans tous les réseaux de transport et l'informer à bon escient.

La mise en œuvre d'un tel projet nécessite au préalable un développement des systèmes d'information monomodaux.

Le système d'information du réseau TBC

Le réseau de transport en commun de la CUB (TBC) propose déjà des services d'information permanents monomodaux, c'est-à-dire limités au tramway et aux bus urbains : les agences commerciales CONNEX, la centrale d'appels Allobus (05 57 57 88 88) et le site internet Netbus (www.netbus-bordeaux.com). Il s'agit d'une information statique et théorique qui permet au voyageur de réaliser son déplacement.

Cette information concerne :

- l'offre de modes de déplacements (bus, tram, parc-relais...)
- les itinéraires de correspondances
- les horaires
- les correspondances,
- la durée du parcours
- les tarifs
- etc...

Ce système est une des composantes du futur service d'information multimodale.

.../...

Améliorer le système d'information du réseau TBC par une information dynamique et en temps réel

L'information peut devenir un service supplémentaire essentiel à la fidélisation de la clientèle, lorsqu'elle informe sur la situation réelle en apportant à l'utilisateur un réel confort. Le réseau de transports communautaire (TBC) a déjà équipé 220 arrêts de bus de points d'information voyageurs ainsi que toutes les stations du tramway.

L'information sur les déplacements en temps réel réduit notamment la perception des temps d'attente. Les temps d'attente constituent en effet :

- du temps perdu par l'inactivité
- du stress dû à l'incertitude quant à la ponctualité du déplacement et de l'activité pour laquelle l'utilisateur se déplace, etc...

L'information en temps réel, en réduisant les incertitudes, améliore la perception qu'ont les usagers des transports collectifs. Elle offre aux usagers la possibilité d'optimiser la gestion de leur déplacement.

Afin de développer un système d'information dynamique et en temps réel sur le réseau TBC, l'exploitant Connex propose d'expérimenter le service MOBITEL.

Le projet MOBITEL

MOBITEL a pour objectif de définir, évaluer et calibrer les services d'information transport accessibles sur téléphone portable par l'Internet mobile et le SMS.

Les services, évalués dans le cadre de Mobitel, permettent de "diffuser" de l'information générale ou bien personnalisée. Les services diffusant de l'information dite générale seront "en libre accès" c'est-à-dire qu'elles ne nécessiteront pas de la part de Connex de "connaître" le client au contraire des services personnalisés, certes accessibles à tous mais qui nécessitent aux clients d'indiquer ses préférences et donc qui lui imposent de "s'abonner" au service.

La définition du modèle économique de ses services fait partie intégrante du projet Mobitel, comme précisé précédemment. Ainsi, les services en libre accès pourront ou non être surtaxés (coût supplémentaire à l'abonnement GSM ou surtaxe du SMS), les services personnalisés pourront ou non nécessiter un abonnement forfaitaire payant, être compris dans l'abonnement transport, etc.

Deux niveaux de services sont envisagés :

▪ Des services en libre accès :

Ce service est accessible à tous clients réguliers du réseau de transport de Bordeaux ou non (touriste par exemple). L'information diffusée n'est pas personnalisée. Elle peut être en soi comparée à l'information disponible sur le site Internet de Connex ou sur les panneaux d'informations aux arrêts avec l'avantage d'être consultable partout et tout le temps.

.../...

Ces services seront accessibles au travers de deux médias : Internet Mobile et SMS+.
Le SMS+ permet au client de réaliser une requête (horaire à un arrêt des deux prochains bus, par exemple) au travers de l'envoi d'un SMS et la réponse lui est retournée par SMS.

Les services sont donc :

- **La consultation des horaires** (théoriques et temps réel) de l'ensemble des arrêts du réseau. Les correspondances pourront être précisées pour chaque arrêt et horaire.
Ce service est accessible par Internet mobile et SMS+.
- **Recherche d'itinéraires**, basée sur les horaires théoriques à partir d'un arrêt, d'une rue...
Ce service est accessible par Internet Mobile uniquement.
- Consultation des messages d'informations générales sur les **perturbations et annonces commerciales**.
Ce service est accessible par Internet Mobile et SMS+.

▪ ***Des services personnalisés :***

Le client devra, soit depuis son portable, soit au travers du site Internet de Connex Bordeaux, s'abonner aux services et y définir ses préférences.

Ces services seront accessibles au travers de trois médias : Internet Mobile, SMS et E-mail.

- **Faciliter l'accès à l'information sur Internet Mobile** : rendre la consultation des horaires ou des informations plus rapides et personnalisées par la sélection et enregistrement des **lignes, arrêts préférés** (par exemple arrêt du matin, du soir), correspondant aux lieux de vie du client (domicile, lieu de travail...), d'un **itinéraire** soit de manière permanente (par exemple : le trajet domicile – université pour les étudiants), soit de manière temporaire (par exemple : déplacement professionnel) afin de le consulter facilement pendant le voyage.
- **Envoi de messages d'alertes, par SMS ou Email**, concernant les lignes et arrêts (associés à un horaire, des jours de la semaine) "préférés" pour confirmer l'horaire de « mon bus » ou d'éventuelles perturbations sur « mon itinéraire ». Afin de limiter le nombre de SMS ou d'E-mail et de satisfaire au mieux les clients, une tranche horaire, une valeur de la perturbation (retard > 10 min) seront imposées, limitées et paramétrables.
- **Envoi de messages commerciaux, par SMS ou E-mail**, ciblés à l'initiative de l'exploitant et selon des critères clients.

MOBITEL est un projet défini par Eurolum, filiale recherche et innovation de Connex et financé dans le cadre du PREDIT.

.../...

La convention

La convention ci-jointe entre la Communauté urbaine de Bordeaux et la Société Connex décrit les différents objectifs du projet Mobitel, la méthode mise en œuvre, le planning prévisionnel et les conditions de mise à disposition des données de temps de parcours issues du système d'information voyageurs.

Par cette convention, la Communauté urbaine de Bordeaux s'engage à mettre à disposition des acteurs du projet, les données de temps de parcours et d'horaires issues du système d'information voyageurs aux fins exclusives du projet Mobitel.

Le projet est financé par la société Connex avec l'aide de la Direction des Transports Terrestres du ministère de l'Équipement dans le cadre du PREDIT.

Le projet rassemble plusieurs partenaires :

- la CUB, autorité organisatrice des transports de Bordeaux
- Connex Bordeaux, exploitant du réseau de bus
- Eurolum, coordinateur du projet, filiale du groupe Connex en charge des achats et de l'évaluation du service
- Lumiplan, fournisseur du système d'information des voyageurs aux points d'arrêt, en charge des développements du système pour la mise à disposition pour les serveurs WAP et SMS des informations en temps réel.
- Cityway, en charge des développements des systèmes pour la diffusion d'information par Internet Mobile et SMS
- SFR, opérateur GSM, partenaire de l'évolution

Le projet se décompose en plusieurs étapes :

- l'étape 0 : état de l'art
- l'étape 1 : problématiques économiques et juridiques
- l'étape 2 : développement du système :
 - ⇒ développement des serveurs Internet Mobile et SMS
 - ⇒ développements informatiques concernant la recherche d'itinéraire sur Internet Mobile
 - ⇒ mise à disposition depuis le système d'information voyageurs de l'ensemble des données en temps réel du réseau avec extrapolation aux arrêts non renseignés par le SIV bus.
- les étapes 3 et 4 : préparation et réalisation de l'évaluation, pré-étude ergonomique :
 - ⇒ composition d'un panel de 350 usagers des transports en commun et automobilistes
 - ⇒ pré-étude ergonomique
 - ⇒ évaluation

.../...

- l'étape 5 : analyse des résultats de l'évaluation et préparation du lancement du service.

En conséquence, si tel est votre avis, nous vous demandons, Mesdames, Messieurs, de bien vouloir autoriser Monsieur le Président :

- à signer la convention de partenariat ci-jointe avec la société CONNEX pour la mise en œuvre du projet expérimental MOBITEL dans le cadre du PREDIT,
- à accomplir toute formalité nécessaire à l'exécution de la présente délibération.

Les conclusions, mises aux voix, sont adoptées à l'unanimité.

Fait et délibéré au siège de la Communauté Urbaine le 20 février 2004,

Pour expédition conforme,
par délégation,
le Vice -Président,

M. PIERRE BRANA

