

SERVICE D'INFORMATION AUX USAGERS EN EUROPE

Y.LOYAERTS

Ministère wallon de l'Équipement et des Transports, Belgique
yloyaerts@met.wallonie.be

RESUME

L'information relative aux conditions du voyage a certainement été le domaine de l'exploitation routière qui a été le plus médiatisé à ce jour. Pourtant, si diverses initiatives commerciales ou publiques ont été entreprises dès le début des années '90, toutes n'ont pas été pleinement couronnées de succès et le marché annoncé n'a pas vraiment décollé. Plusieurs causes sont à l'origine de ce phénomène, parmi lesquelles on peut citer la qualité limitée de l'information et l'aspect géographiquement limité de sa collecte. Dans ce contexte, plusieurs initiatives européennes récentes ont permis de dynamiser le secteur de manière marquante. On peut ainsi citer la recommandation du 4.07.2001 de la Commission européenne qui fixe un cadre juridique et économique pour la participation du secteur privé dans le déploiement de services télématiques. La mise en place des projets eurorégionaux constitue un autre facteur important pour la concrétisation de cette politique. Il en est résulté plusieurs initiatives concrètes qui toutes ont pour but à la fois d'améliorer la qualité de l'information (collecte et diffusion), mais aussi son intégration au-delà des limites de compétences des gestionnaires. En ce sens, les tendances actuelles du domaine participent pleinement au déploiement de nouvelles politiques d'exploitation où une attention toute particulière est donnée aux services à l'utilisateur.

MOTS CLES

EXPLOITATION / INFORMATION / PARTENARIAT / SERVICE AUX USAGERS / SERVICES DE TRANSPORT INTELLIGENTS / STANDARDS

1. INTRODUCTION

De tous les domaines d'activités couverts par l'exploitation de la route – tels qu'ils sont décrits dans le rapport du comité 16 – l'information relative aux conditions du voyage est certainement celui qui a été le plus médiatisé à ce jour.

En effet, il ne se passe pas une seule conférence ou exposition sur les Systèmes de Transports Intelligents où le monde idéal des services d'informations aux usagers ne soit évoqué avec une multitude de présentations ou de projections vidéo.

Dans toutes les présentations, un utilisateur moyen est informé dès son réveil de la manière idéale de se rendre à son travail. Le système connaît bien entendu son emploi du temps et, lors de son déplacement, il est informé en temps réel des incidents sur son trajet et des itinéraires alternatifs qui utilisent les transports en commun. Il en va bien évidemment de même de l'homme ou de la femme d'affaires dont les déplacements sont plus longs, subissent des intérêts financiers plus grands et sont sujets, surtout en Europe, à de nombreux franchissements de frontières.

Nous savons tous que la situation réelle est loin de ce monde idéal. Si technologiquement, il ne subsiste pas de réels obstacles, les difficultés organisationnelles et financières occasionnent encore des retards importants dans la concrétisation à grande échelle des projets-pilotes.

Dans ce contexte, diverses initiatives ont vu le jour en Europe, grâce aux autorités publiques ou aux firmes privées, mais aussi grâce aux actions européennes afin de favoriser le développement de meilleures conditions financières, techniques et organisationnelles, susceptibles de promouvoir enfin la généralisation de services performants pour l'utilisateur.

La présente contribution fait le point de la situation actuelle en Europe.

2. LES PREMIERES INITIATIVES

Dès le courant des années '90 diverses initiatives commerciales ou publiques ont été entreprises dans le domaine de l'information sur les transports.

Sans vouloir se montrer exhaustif, on peut ainsi citer divers projets tels VISIONAUTE dans la région parisienne ou les produits supportés par TEGARON en Allemagne ou par TRAFFICMASTER en Grande-Bretagne. De même, l'usage de techniques standardisées tels le RDS-TMC sur base d'ALERT-C était, dès ce moment, considéré comme étant des plus prometteurs pour le développement à grande échelle de services embarqués pour les automobilistes.

Très vite cependant, il est apparu que la mise en place de ces services s'avérait plus délicate que prévu et que la rentabilité des opérations était loin d'être garantie, ce même dans des conditions d'exploitation a priori favorables.

Se sont ainsi posés d'importants problèmes de qualité de l'information (pertinence, localisation, actualisation, précision, ...) qui ont souvent rendu l'acquisition d'un système ou l'abonnement à un service d'autant moins intéressant pour l'utilisateur que les radios de service public émettaient gratuitement des informations de qualité perçue comme étant suffisante et que les exploitants routiers eux-mêmes développaient des applications grand public.

Les services se sont ainsi souvent limités à des zones où les informations étaient nombreuses et de qualité et où les problèmes de circulation étaient tels qu'un marché potentiel existait (ex. : VISIONAUTE, basé e.a. sur les données de SIRIUS sur l'Ile-de-France).

On parle ainsi de phénomène d'oeuf et de la poule : le marché attendant des données de qualité pour se développer alors que les autorités routières attendaient une demande plus claire pour développer leurs systèmes de collecte d'information en qualité et en quantité.

Diverses situations nationales évoluèrent toutefois grâce à des modifications apportées au cadre légal et à l'amélioration de la collecte des informations. Citons ainsi i) la possibilité offerte aux firmes privées d'effectuer elles-mêmes la collecte de données en installant des capteurs sur les autoroutes allemandes ii) la constitution d'un centre néerlandais d'informations du trafic, à partir duquel les firmes privées peuvent s'alimenter en données publiques gratuitement pendant 5 ans iii) la constitution en Angleterre d'un réseau de centres de trafic dont les opérateurs sont chargés par marché public de la collecte et de la commercialisation des informations relatives au trafic ou encore iv) le Groupement d'Intérêt Economique (G.I.E.) créé par certaines sociétés françaises d'autoroutes pour structurer et valoriser commercialement leurs informations routières.

Néanmoins, le lancement de projets à grande échelle, par exemple transrégionaux ou transfrontaliers, s'avère toujours difficile vu l'indépendance des marchés et des autorités responsables et malgré les tentatives de promotion des « standards » tels RDS-TMC (Radio Data System – Traffic Message Channel) ou DATEX (DATa EXchange format) pour la définition des informations et pour leur échange entre centres de trafic.

3. LES INITIATIVES EUROPEENNES

Depuis longtemps, la Commission de l'Union Européenne s'est intéressée au développement de produits d'information routière. ALERT-C et DATEX ont ainsi été développés (principes et application de base) grâce à des projets repris dans les programmes-cadres de recherche-développement (programme DRIVE et suivants), tout comme le développement d'outils spécifiques de diffusion et la mise en œuvre d'applications-pilotes. De même, l'Union Européenne a pris diverses initiatives complémentaires destinées à favoriser et consolider l'usage de DATEX ou du TMC (création de forums d'utilisateurs, déclarations officielles d'intention, etc.).

Toutefois, ceci n'a pas été jugé suffisant pour rentabiliser les investissements considérables consentis par l'Union Européenne et pour vraiment favoriser le développement de services privés à valeur ajoutée de qualité ou bénéfice des usagers.

La Commission européenne a ainsi publié le 4.7.2001 une recommandation qui a pour but la fixation d'un cadre juridique et économique pour la participation du secteur privé au déploiement de services télématiques d'informations relatives aux déplacements dans l'Union et ainsi de favoriser le développement à grande échelle de ce type de service.

Par cette recommandation, les Etats membres de l'Union sont formellement invités à élaborer un cadre juridique et économique tel qu'il favorise à la fois le déploiement commercial de services à valeur ajoutée dédiés aux voyages et l'amélioration des sources publiques d'informations sur les déplacements.

Plus concrètement, diverses mesures sont suggérées, parmi lesquelles la préparation de contrats standard, la mise à disposition des informations publiques suivant des conditions identiques pour tous les fournisseurs privés de service ou la publication de stratégies de gestion du trafic sur base d'une hiérarchisation des infrastructures routières.

De manière générale, la recommandation s'inscrit dans le cadre de la mise en place d'un espace économique européen et de l'abolition des frontières entre pays et des barrières réglementaires qui peuvent en résulter.

4. NOUVELLES TENDANCES

Dans la logique de ses initiatives stratégiques, telle la publication de la directive du 4.7.2001, l'Union Européenne favorise la mise en œuvre de divers projets de Systèmes de Transports Intelligents sur le RRTE (Réseau Routier TransEuropéen). Ce soutien se manifeste e.a. financièrement par le biais de 6 projets « eurorégionaux » destinés à développer et améliorer divers domaines d'activités parmi lesquels le contrôle et la gestion du trafic, les liaisons entre centres du trafic ou les systèmes d'informations pour le voyage. Il est concrétisé dans le cadre d'un plan pluriannuel d'actions (2001-06), actualisé chaque année et réévalué globalement en 2004. Les zones couvertes par chacun des projets sont reprises à la figure 1.

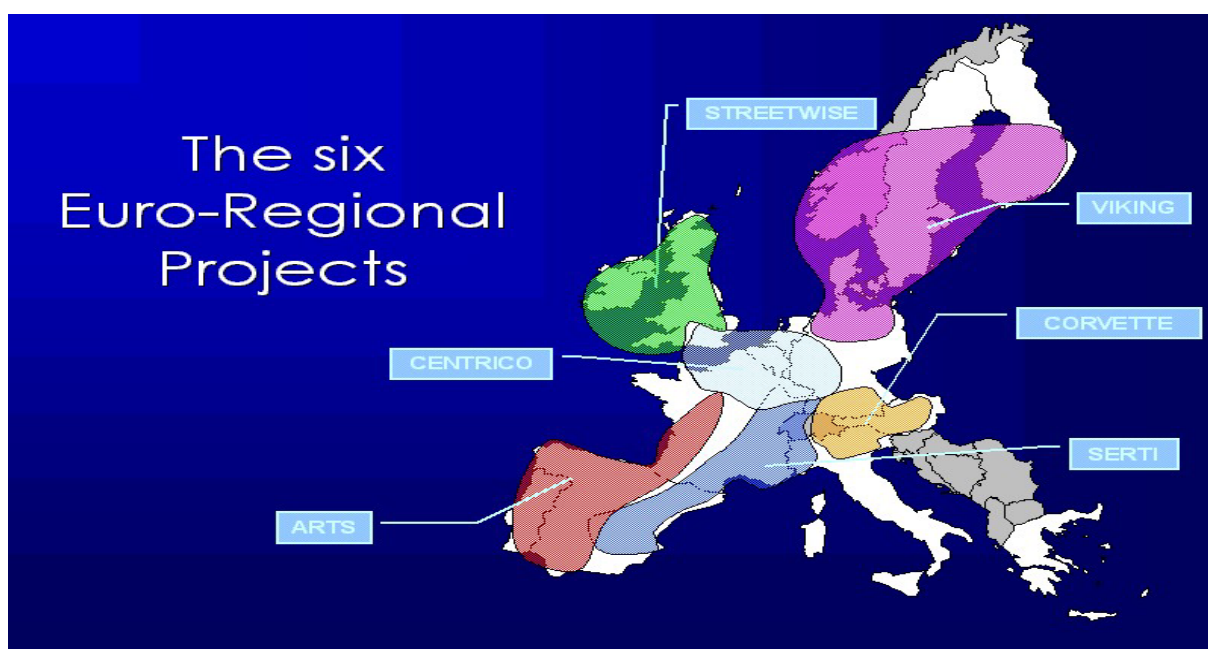


Figure 1 – Carte des projets eurorégionaux

Chaque projet, qui concerne une zone géographique de l'Union, comprend ainsi diverses actions d'intégration des services d'information par-delà les frontières régionales ou nationales. Parmi ces actions, on peut citer :

- la mise en place d'un service RDS-TMC coordonné sur le corridor allant de l'Allemagne du Sud-Est à la Catalogne et à l'Ouest de l'Italie, en passant par la vallée du Rhône en France (projet SERTI)
- un service commun franco-anglais d'informations multimodales (informations portuaires, informations routières : service et trafic) relatives au trafic fret de part et d'autre de la Manche, en utilisant la technologie internet (projet CENTRICO)
- l'intégration des informations routières, en ce compris les ferries, entre la Scandinavie et l'Allemagne du Nord (projet VIKING)
- l'extension du service internet offert par le G.I.E. français à d'autres pays européens.

Si toutes ces initiatives sont importantes pour l'amélioration des services aux usagers dans leurs zones respectives, ainsi que pour l'effet d'exemple qu'elles comportent, elles ne constituent néanmoins que des initiatives dont la finalité ne vise pas une couverture complète du RRTE et donc de l'Union Européenne.

Dans ce contexte, le projet CENTRICO, qui regroupe les autorités routières de l'Allemagne, de la Belgique, de la France, de la Grande-Bretagne, du Luxembourg et des Pays-Bas a entrepris la réalisation d'une plate-forme ouverte destinée à favoriser les échanges entre les centres de trafic et les prestataires de services, quels qu'ils soient l'un et l'autre.

Le principe de la plate-forme a été défini et accepté par les partenaires en automne 2002, après une enquête auprès de leurs centres de trafic et de prestataires de services, enquête lors de laquelle il était apparu que la recommandation de l'Union seule en suffirait pas à résoudre les problèmes complémentaires issus de l'aspect national ou régional des marchés, procédures ou organisations.

Le projet concret a débuté début 2003 sous l'acronyme OTAP (Open Traveller information services Access Points). Son objectif concret est de constituer un accès commun unique (par internet) utilisable par tous les centres de trafic et tous les prestataires de service. En ce faisant l'interface entre centres et prestataires est rendu plus aisé que toute autre méthode plus traditionnelle, même basée sur les « standards » du domaine (cf. figure 2).

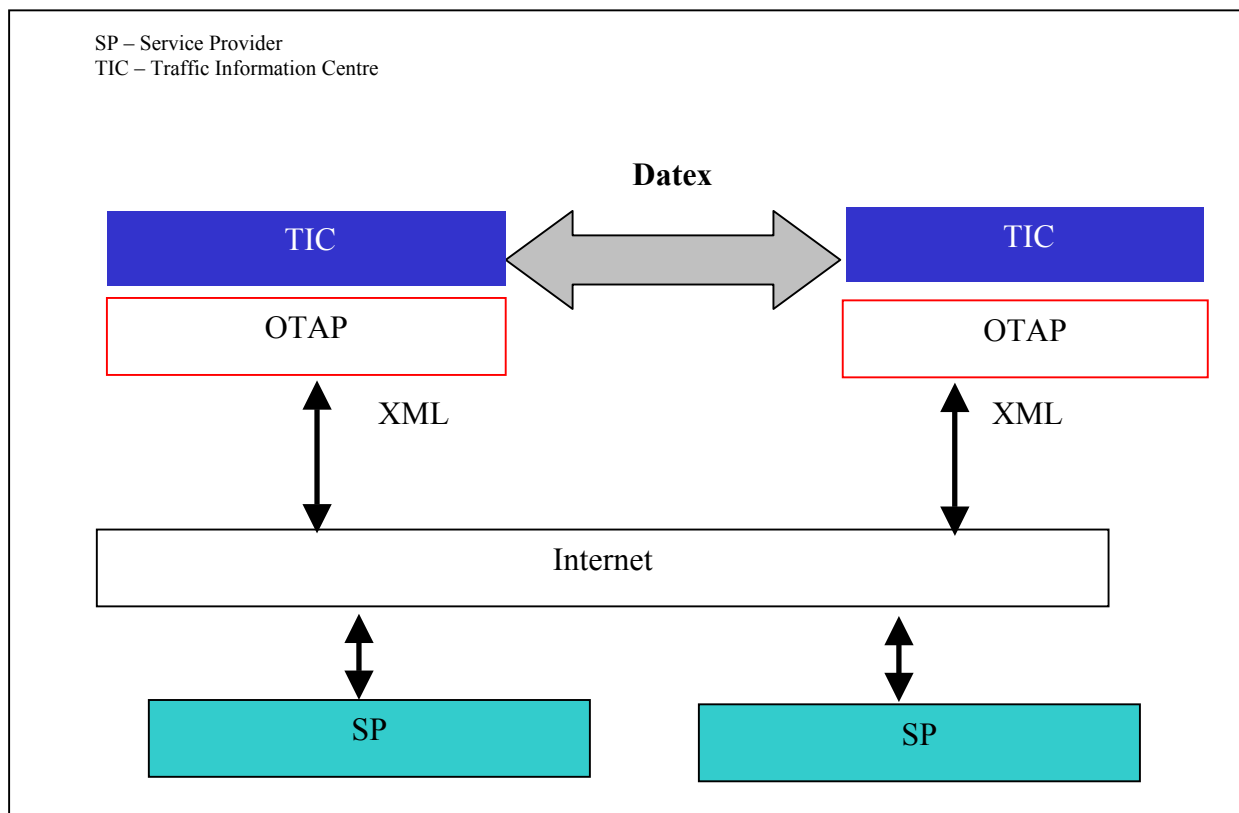


Figure 2 – Schéma fonctionnel d'OTAP

Ceci n'empêche que chaque centre public de trafic sera responsable pour la mise à disposition des informations dans sa zone géographique de compétence et gardera

pleine propriété de ses informations. En outre les partenaires privés et publics s'engagent formellement sur leurs conditions de participation au développement (jusqu'à fin 2003) et à la période de test exclusif (mi 2004).

Toutes ces initiatives, ainsi que les évolutions fonctionnelles et technologiques qui y sont liées, ont poussé l'Union européenne à lancer l'actualisation des pré-standards DATEX. Le projet, qui court jusqu'en 2004, prévoit e.a. l'actualisation du dictionnaire des données, ainsi que la prise en compte de nouveaux besoins et des nouvelles techniques de transmission et de distribution des informations. Il apparaît en outre évident que ce nouveau projet intégrera les résultats et tendances issus du projet OTAP et de l'expérience acquise par d'autres projets, e.a. l'extension du G.I.E. français.

Quoi qu'il en soit, ces nouvelles tendances ont toutes pour but premier d'améliorer la qualité du service à l'utilisateur. Cette amélioration n'étant possible que dans la mesure où la collecte et la distribution des informations sont améliorées, tant quantitativement que qualitativement, on peut affirmer que cela ne peut que renforcer l'intégration de l'information routière dans une politique moderne de contrôle et de gestion du trafic.

En ce sens, les tendances actuelles en matière d'information des usagers en Europe participent pleinement au développement des nouvelles politiques d'exploitation de la route que les autorités gestionnaires mettent en œuvre désormais.

5. CONCLUSION

Pendant des années, l'information routière en Europe, bien que parfois de qualité, a été soumise à divers facteurs négatifs dus essentiellement au manque de qualité des informations collectées, à l'indépendance des autorités responsables ou encore aux problèmes techniques de pré-standards en évolution permanente.

Depuis quelque temps toutefois, de nouvelles initiatives intégratrices ont vu le jour, essentiellement favorisée par les initiatives de l'Union européenne et l'existence de projets eurorégionaux dynamiques.

L'ampleur des efforts fournis, à la hauteur des conséquences positives espérées, montre à suffisance l'importance que revêt le domaine dans le développement de nouveaux services à l'utilisateur, mais aussi que revêt de plus en plus l'exploitation routière aux yeux des responsables de réseaux, qu'ils soient publics ou privés.