

ÉDITIONS ATOUT FRANCE

Faciliter les mobilités pour enrichir l'expérience touristique

Etudes de cas sur 6 territoires



Ingénierie
et développement touristique

Collection " Rendez-vous en ville "

ATOUT
FRANCE



Etudes de cas sur 6 territoires



AVANT-PROPOS

Ce document est complémentaire de la publication de référence « Faciliter les mobilités pour enrichir l'expérience touristique », également rédigée et éditée par Atout France.



FACILITER LES MOBILITES POUR ENRICHIR L'EXPERIENCE TOURISTIQUE

Etude complète disponible à partir du site Internet d'Atout France

[www.atout-france.fr/publication/
faciliter-mobilités-pour-enrichir-
l'expérience-touristique](http://www.atout-france.fr/publication/faciliter-mobilités-pour-enrichir-l'expérience-touristique)

Ce document présente une analyse approfondie de 6 territoires urbains, choisis pour la diversité des cas de mobilité touristique qu'ils représentent. Les fiches d'études de cas réalisées pour chacun de ces territoires et présentées dans cet ouvrage ont pour objectif d'apporter des illustrations concrètes, techniques et stratégiques aux différentes recommandations formulées dans la publication de référence « Faciliter les mobilités pour enrichir l'expérience touristique ».

6 TERRITOIRES D'ANALYSE

En recoupant les informations obtenues à partir de recherches préalables, de contacts avec les acteurs clés et suite aux réponses obtenues au questionnaire transmis aux villes adhérentes du GART, le choix des études de cas à approfondir s'est porté sur les agglomérations suivantes :

- **La Rochelle** : véritable stratégie globale développée en matière de mobilité touristique à l'échelle de l'agglomération, moyens de transports en lien avec le Conseil général, récurrence de grands événements drainant un flux touristique conséquent...
- **Nantes** : ville en renouvellement constant, City Pass comprenant l'accès aux transports, offre touristique permanente et événementielle intégrée à la politique de mobilité...
- **Montpellier** : destination importante de tourisme en ville, renforcement du réseau de tram, diffusion d'un City Pass intégrant les transports...
- **Annecy** : intégration des transports dans le SRDT Rhône-Alpes, mise en place de navettes en hiver vers les stations de sports d'hiver, et en été, d'une ligne dédiée vers les sommets...
- **Caen** : intégration des transports dans le SRDT Normandie, ville pionnière en matière d'intégration des TIC dans l'ensemble du réseau de transports, impacts à venir de l'organisation des jeux équestres mondiaux en 2014...
- **Strasbourg** : stratégie globale d'adaptation aux besoins des visiteurs, dispositif de mobilité nocturne, démarche pionnière de Plan Piéton...



MÉTHODOLOGIE

Afin d'étudier au plus près comment ces villes ont pris en compte les enjeux liés à la mobilité touristique, des rencontres ont été organisées au cours de l'été 2011 avec les acteurs des transports et du tourisme du territoire :

- L'autorité organisatrice de transports à l'échelle de l'agglomération ;
- L'exploitant du réseau de transport urbain ;
- L'office de tourisme.

Ces études de cas ont permis d'analyser concrètement les points suivants (selon la spécificité de chaque territoire) :

- Potentiel touristique de la ville desservie par les transports publics ;
- Structuration du réseau de transport urbain ;
- Degré de performance et d'innovation du réseau ;
- Existence d'un PDU (actuel ou en cours de révision) prenant en compte les déplacements touristiques ;
- Territoire concerné par un schéma de développement touristique (au niveau de la ville, du département ou de la région) ;
- Mise en place d'une offre type City Pass comprenant les déplacements sur le réseau urbain de la ville ;
- Existence de produits spécifiques dédiés à la mobilité touristique.

Les fiches synthétiques présentées ci-après sont issues des échanges avec les représentants des acteurs du transport et du tourisme, qui ont été rencontrés dans chacun des territoires. La liste des interlocuteurs ayant contribué à la production de ces synthèses est précisée en annexe. Les informations présentées dans ces fiches sont parcelaires, exigent une actualisation et traduisent un regard porté à un moment donné sur un site via les entretiens réalisés. Elles n'engagent en rien la responsabilité d'Atout France.

1. Annecy	5
2. Caen	10
3. La Rochelle	15
4. Montpellier	19
5. Nantes	23
6. Strasbourg	28
7. Annexes	34



Annecy



Contexte local et territoire

Situation Annecy, préfecture du département de Haute-Savoie dans la région Rhône-Alpes, est située au bord du lac éponyme au pied des Alpes françaises, à proximité de la frontière avec la Suisse et l'Italie.

Population La ville d'Annecy compte près de 53 000 habitants en 2008 (INSEE), et la C2A (Communauté de l'Agglomération d'Annecy) qui regroupe 13 communes, compte 140 415 habitants en 2007.

Economie Le fort dynamisme industriel d'après-guerre, la proximité de la Suisse ont permis au bassin annécien, terre d'entrepreneurs (entre autres Carrefour, Entremont...), de disposer aujourd'hui d'une industrie et de services de haut rang international avec des fleurons comme par exemple la Société Nouvelle de Roulements, SOPRA, TEFAL... De plus le bassin annécien est devenu dans les dix dernières années le leader national des entreprises liées aux sports de glisse et de l'outdoor (regroupées dans l'Outdoor Sports Valley) avec des marques aussi prestigieuses que Lafuma, Millet, Patagonia, Nordica, TSL...

Annecy dispose d'un tissu industriel important avec notamment de grandes entreprises (SNR-TNT, SALOMON) et de nombreuses petites et moyennes entreprises. Le tourisme, pour sa part, est très présent, avec plus de 1 300 prestataires autour du lac, générant avec les stations voisines du Massif des Aravis (La Clusaz, Le Grand-Bornand...) des retombées économiques estimées à 750 millions d'euros par an (OT Annecy).

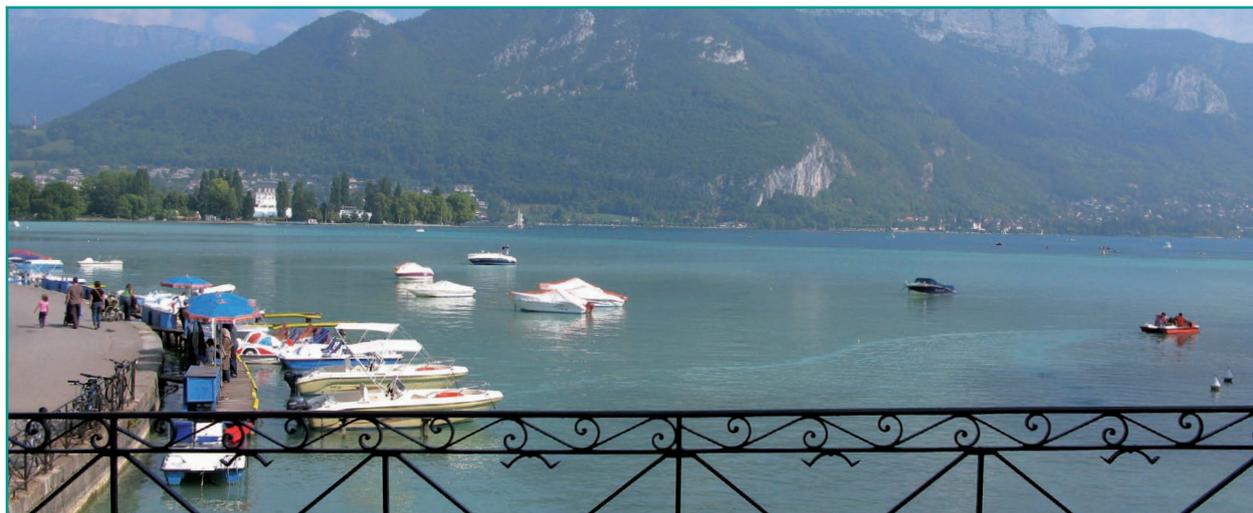
Tourisme

Type de tourisme Annecy peut compter sur de nombreux atouts pour son tourisme, sa situation en bordure du lac d'Annecy et au pied de la montagne (massif des Aravis et massif des Bauges) en faisant une destination privilégiée pour le tourisme de nature ainsi que le tourisme sportif (loisirs nautiques et site européen majeur du vol libre, randonnée, ski dans les stations à proximité). L'Agglomération d'Annecy, classée Ville d'Art et d'Histoire, bénéficie aussi d'un riche patrimoine historique et culturel (Vieille Ville, Château d'Annecy, Palais de l'Île...) et dispose d'une offre de tourisme d'affaires de qualité.

Des événements touristiques ont lieu chaque année à Annecy, dont la Fête du Lac (en août), le Festival International du Cinéma d'Animation (en juin), le Carnaval Vénitien (en mars) et le retour des alpages (en octobre) notamment.

Fréquentation

Les touristes sont présents à Annecy toute l'année, du fait de la présence de la montagne et du lac, avec un pic de fréquentation en été. Environ 4 millions de touristes sont accueillis à Annecy et dans les environs proches chaque année, en majorité de la clientèle française. Les touristes étrangers, principalement des Européens (Grande-Bretagne, Allemagne, Suisse, Benelux, Italie, Espagne...) se retrouvent davantage autour du lac (35% des touristes) que dans le Massif des Aravis (10% des touristes).



Transports

Réseau de transport urbain de l'agglomération

SIBRA

La Sibra (Société Intercommunale des Bus de la Région Annécienne) est une société anonyme d'économie mixte dont les capitaux sont détenus par la C2A et les 13 communes de l'agglomération (capitaux publics), la Chambre de Commerce et d'Industrie et la Chambre des Métiers d'Annecy, ainsi que la Caisse d'Épargne (capitaux privés).

La Sibra gère le réseau urbain de l'agglomération Annecy en délégation de service public avec la C2A depuis 1980. 14,88 millions de voyageurs ont été transportés sur le réseau de bus de la Sibra en 2010.

Types de transports gérés :

- Bus (26 lignes régulières) ;
- Location de vélos en gare d'Annecy.

Tarifs adaptés à l'offre touristique :

- Ticket unité de bus (1,20€) ;
- Pass Alizé 24h (3,20€) ;
- Pass Alizé 7 jours (13,50€).

Location de vélos urbains

VÉLONECY

Annecy ne dispose pas de service de VLS, mais compte plusieurs loueurs de vélos privés, et offre un service de location de vélos urbains en gare d'Annecy, intitulé Vélonécycy et géré par la Sibra. Il est intéressant de noter que les tarifs de location de vélo via Vélonécycy sont plus attractifs pour les titulaires d'un billet de train SNCF. Cette démarche vise à inciter les touristes venus en train à utiliser des vélos pour se déplacer dans la ville à leur descente du train.

Parkings-relais

L'agglomération dispose de parkings-relais, connectés au réseau de bus urbain pour rejoindre le centre-ville.

Réseau de transport interurbain du département

LIHSA

Le réseau Lihsa (Lignes Interurbaines de Haute-Savoie) est un regroupement des transporteurs de voyageurs (dont Véolia-Transdev, Crolard) sous l'égide du Conseil général de Haute-Savoie. 16 lignes Lihsa circulent sur l'agglomération d'Annecy.

L'offre car+bus permet notamment, avec un ticket aller simple 2h ou un ticket aller-retour 1 journée, de voyager gratuitement à Annecy sur le réseau urbain de la Sibra après avoir utilisé les lignes de car du département.

Transport à la demande

ALLEGO

Allego est un service de transport à la demande pour particuliers, géré par un prestataire privé. A destination des touristes et des résidents, le service Allego propose des circuits sur mesure autour d'Annecy à la journée ou la demi-journée, et transporte les touristes de leur point de départ à leur destination, selon l'heure qu'ils ont convenu. Par exemple :

- Annecy à Chamonix : 370€ (4h sur site, A/R inclus) ;
- Annecy au Massif des Aravis : 280€ (circuit 1/2 journée) ou 350€ (circuit journée) ;
- Annecy à Genève : 370€ (4h sur site) ou 400€ (6h sur site).

A la suite 3 autres entreprises de transport à la demande ont été créées à Annecy en 2011.

Bateaux

Plusieurs types de liaisons par bateau circulent sur le Lac d'Annecy dont notamment :

- **La navette Veyrier Express** est gérée par la mairie de Veyrier-du-Lac et fonctionne en été pour faire la liaison entre la commune de Veyrier (à l'est/nord-est du lac) et Annecy (au nord du lac) au tarif adulte aller-retour de 5€ (en bateau taxi, qui permet d'emprunter gratuitement la navette de desserte de Veyrier) ou 4,50€ (en vedette en acajou) ;
- **La Compagnie des Bateaux du Lac d'Annecy**, gérée par un prestataire privé, fonctionne de février à décembre et propose des croisières sur le Lac d'Annecy : la croisière Grand Lac 1h (au départ d'Annecy, sans escale - 12,70€ tarif adulte), le circuit Omnibus 2h (au départ d'Annecy avec escale dans 1 des ports autour du lac - 16,20€ tarif adulte).

Petit train touristique

Le petit train d'Annecy, géré par un prestataire privé, effectue un circuit sur la rive nord du lac, au départ de la pelouse du Pâquier.



Stratégie globale tourisme et transport

Office de tourisme
de l'Agglomération d'Annecy

Il vend les titres de transport de la Sibra au comptoir. S'il incite les touristes à emprunter le bus comme mode de transport alternatif à la voiture (selon les chiffres de l'office de tourisme, il apparaît que 85% de la clientèle touristique accède à Annecy en voiture individuelle), le centre-ville est intégralement accessible à pied, facilitant le cheminement des touristes.

Pass tourisme et transport

L'office de tourisme n'a pas créé de City Pass, peu de partenaires touristiques se montreraient intéressés à intégrer une telle offre alors qu'ils pratiquent des tarifs d'entrée déjà attractifs.

Adaptation du réseau en
saison

La Sibra met également en place en saison estivale, une ligne dédiée à la desserte du massif du Semnoz ; et adapte son réseau (prolongation de la desserte et des horaires) lors d'événements de grande ampleur (Fête du Lac au mois d'août, Coupe d'Europe des nations d'athlétisme en 2008...). Annecy est intégré au portail Altibus, comme point de départ de lignes interurbaines vers les stations de ski en hiver.

Pass tourisme d'affaires

La Sibra a également créé un Pass Alizé 24h dédié aux congressistes, au tarif de 1,60€, leur permettant d'utiliser à volonté le réseau de bus urbain sur une journée en bénéficiant d'une réduction de 50% par rapport au tarif normal du Pass Alizé. La compétence tourisme à Annecy (office de tourisme, tourisme d'affaires, gestion des congrès et du Centre des Congrès, etc.) est du ressort de la C2A (communauté d'agglomération) depuis 2003.

PDU et tourisme

Le PDU de l'agglomération d'Annecy, daté de 2001, ne posait que très peu la question des déplacements touristiques ; il intégrait toutefois une action à mener afin de rendre les transports en commun et modes doux plus performants et plus attractifs pour les touristes.

Projets de mobilité

La ville d'Annecy était candidate pour l'organisation des Jeux Olympiques d'hiver en 2018 ; si sa candidature n'a pas été retenue, des lignes de projets en faveur du développement de l'hébergement et des transports ont été lancées et pourront être reprises.





Contraintes techniques

Accès à la destination

Annecy est bien desservie par le réseau autoroutier vers Lyon, Genève et le sillon alpin sud. Elle est moins bien desservie par le réseau ferroviaire, notamment par la liaison TGV assez lente entre Aix-les-Bains et Annecy, qui a cependant vocation à être améliorée prochainement.

Desserte du territoire élargi

La problématique inhérente au Lac d'Annecy est que les différentes communes situées autour du lac n'appartiennent pas toutes à la même communauté d'agglomération, la C2A n'occupant que la rive nord. Il n'existe donc pas un réseau de transport urbain unique autour du Lac d'Annecy ; si les transports du réseau Lihsa prennent le relais, l'offre de transport apparaît toutefois difficilement lisible et accessible pour les clientèles touristiques.

Organisation communautaire

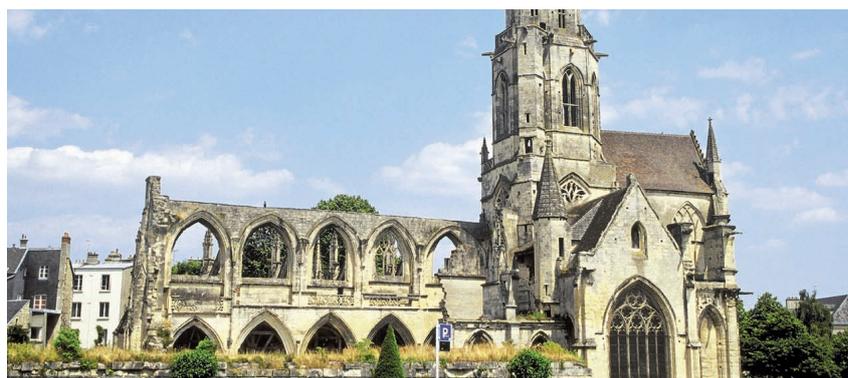
La récente mise en place de l'office de tourisme unique et intercommunautaire du Lac d'Annecy depuis le 1^{er} janvier 2012, et l'implantation d'un stand lors de grands événements dans la future gare d'Annecy rénovée, devrait faciliter les discussions sur ce sujet de la mobilité touristique.

Synthèse et commentaires

Annecy bénéficie d'un riche patrimoine et d'une offre touristique large, ce qui en fait une destination privilégiée des touristes, été comme hiver. Quelques initiatives sont apparues localement pour faciliter les déplacements des touristes à Annecy et aux alentours, notamment grâce à la ligne de desserte estivale du Semnoz gérée par la Sibra.

Cependant, du fait de la prédominance de la voiture sur ce territoire, peu d'actions en faveur du report des touristes sur les modes de transport alternatifs ont été engagées à ce jour. De plus, la problématique du territoire du Lac d'Annecy réparti sur plusieurs EPCI, pose la question de la pertinence du territoire de compétence. Dans l'idéal, la création de 2 lignes urbaines sur les rives gauche et droite du lac avec une offre visible et des tarifs attractifs ferait partie de la mise en place de nouveaux produits de déplacements pour les touristes à Annecy, en concertation avec les différents acteurs du transport et du tourisme concernés.





Contexte local et territoire

- Situation** Caen, préfecture du département du Calvados et préfecture de la région Basse-Normandie, est située dans le nord-ouest de la France en bordure de la Manche.
- Population** La ville de Caen compte 110 000 habitants en 2008 (INSEE) et la Communauté d'agglomération Caen la Mer, qui regroupe 29 communes, 218 195 habitants en 2008.
- Economie** Les technologies de l'information et de la communication, l'agroalimentaire et les laboratoires pharmaceutiques sont des composantes importantes de l'économie caennaise.

Tourisme

- Type de tourisme** Le tourisme à Caen est essentiellement un tourisme de mémoire, avec le Mémorial de Caen et les plages du débarquement, la Normandie ayant été un des hauts-lieux de bataille de la Seconde Guerre Mondiale. La ville bénéficie aussi d'un patrimoine historique riche avec le Château de Caen, l'Abbaye-aux-Hommes (siège de l'Hôtel de Ville), l'Abbaye-aux-Dames (siège du Conseil régional de Basse-Normandie), différents sites phares de l'époque médiévale de Guillaume-le-Conquérant, et plusieurs musées (dont le Musée de Normandie et le Musée des Beaux-arts).
- Caen est également dotée d'un port de plaisance, d'un hippodrome et organisera les Jeux Equestres Mondiaux de 2014.
- Fréquentation** La saison touristique à Caen s'étale d'avril à fin septembre, avec un pic de fréquentation lors des commémorations de la Seconde Guerre Mondiale au mois de juin et pendant les mois d'été en général. 800 000 entrées sont comptabilisées chaque année dans les principaux sites touristiques de la ville (dont 400 000 pour le Mémorial), qui ne représentent toutefois qu'une partie des touristes sur le territoire (OT Caen).
- Les clientèles touristiques sont autant françaises (issues des régions limitrophes avec un nombre croissant de touristes locaux) qu'étrangères (de Grande-Bretagne, d'Espagne, des Pays-Bas, de Belgique et des USA, notamment lors des commémorations).



Transports

Réseau de transport urbain de l'agglomération

TWISTO

Twisto est le nom du réseau de transport urbain de Caen géré par Keolis, qui fonctionne en délégation de service public avec Viacités (le Syndicat Mixte des transports en commun de l'agglomération Caennaise) qui est l'AOT pour la Communauté d'agglomération de Caen la mer. Plus de 27 millions de voyageurs ont voyagé sur le réseau Twisto en 2010.

Types de transports gérés :

- Tram (2 lignes) ;
- Lignes de bus structurantes (4 LIANES : Lignes A Niveau Elevé de Service) ;
- Bus (30 lignes en complément des lignes de tram et des lianes, dont 6 en transport à la demande).

Tarifs adaptés à l'offre touristique :

- Ticket 1 voyage (1,25€) ;
- Groupe (10 personnes minimum, 0,95€ le voyage) ;
- Ticket 24h (3,60€) ;
- Ticket Tribu 24h (pour 2 à 5 personnes, 5,30€) ;
- Pass 3 jours (7€) ;
- Des offres tarifaires spécifiques peuvent être proposées l'été. En 2011 : pass été tribu (4€) et solo (2€) valables une journée.

Gare SNCF

La gare de Caen est un pôle d'échange proposant l'accès, en un même lieu, au réseau Twisto (tram et bus disponibles sur le parvis de la gare), au vélo en libre-service Véol et au réseau d'autocars Bus Verts.

Parkings-relais

Caen dispose de 2 parkings-relais en bordure du boulevard périphérique, au nord (Côte de Nacre) et au sud (IFS Jean Vilar) qui sont tous 2 desservis par la ligne A du tram.

L'offre P+Tram (3,20€) donne droit au stationnement gratuit dans un des parkings-relais et à un aller-retour en bus et tram pour chaque passager du véhicule (5 personnes maximum). Tous les titres de transport Twisto donnent également droit au stationnement gratuit dans les parkings-relais.

Réseau de transport
interurbain
du département

LES BUS VERTS

Géré par Keolis en délégation de service public avec le Conseil général du Calvados, le réseau de transport interurbain des Bus Verts vient en complément du réseau urbain Twisto notamment pour :

- Apporter une desserte supplémentaire aux communes de l'agglomération ;
- Assurer une liaison depuis Caen jusqu'aux plages du débarquement.

Les tarifs des titres des Bus Verts varient en fonction du nombre de zones traversées (de 1,60€ pour 2 zones à 10,60€ pour 20 zones) ; ils permettent tous une correspondance gratuite d'une heure sur le réseau Twisto.

Vélos en libre-service

V'EOL

Géré par ClearChannel qui a passé un marché de service avec la Ville de Caen, le service de VLS V'eol fonctionne par abonnement (formule annuelle à 15€ par an, Formule Liberté à 1€ pour 7 jours hors coûts d'utilisation). Il est surtout destiné aux résidents (abonnement par carte bancaire via Internet ou téléphone mobile), même s'il existe un numéro d'appel spécifique pour les étrangers qui souhaiteraient emprunter un VLS (avec la Formule Liberté).

Autopartage

Un service d'autopartage existait sur Caen (YoyoCar) mais a disparu du fait d'un trop faible taux d'utilisation, la mise en place d'une nouvelle offre est en réflexion actuellement.

Service de Pouss'Pouss'

MYCYCLO

Les pouss'pouss MyCyclo de Caen, développés par un prestataire privé, proposent un transport ludique, ce qui en fait un produit touristique pour les touristes comme pour les résidents, du fait de l'organisation de visites touristiques dans la ville (sur réservation) et de tarifs attractifs (1€ par personne + 2€ du kilomètre).

Petit train touristique

Géré par un opérateur privé, le petit train de Caen effectue un circuit de 45 min dans le centre-ville. Il fonctionne d'avril à fin septembre (les week-ends en avril et mai et 7j/7 de juin à fin septembre). Les tarifs sont de 5€ par adulte, 4€ pour les enfants de moins de 12 ans et gratuit pour les enfants de moins de 3 ans.

Circuits touristiques privés

Plusieurs compagnies privées organisent des circuits touristiques au départ de Caen en saison touristique, notamment :

- Le Mémorial de Caen (forfait de 35€ incluant la visite libre du Mémorial et une balade commentée en bus sur un circuit parcourant les fortifications allemandes de la zone, le cimetière américain de Colleville et la plage d'Omaha ou un circuit parcourant le port artificiel d'Arromanches, le cimetière américain de Colleville, Omaha Beach et la Pointe du Hoc) ;
- Les Voyages Fournier en Normandie et Bretagne nord (en autocar grand tourisme, par exemple circuit Caen - Plages du Débarquement 29€) ;
- Les Taxis Abbeilles de Caen vers les plages du Débarquement (différents circuits, par exemple circuit 2h30 Caen - Arromanches - Gold Beach 90€) ;
- Normandy Panorama (visites guidées des plages du débarquement avec un circuit canadien et visites du Mont St Michel - tarifs de 59€ à 89€ suivant le programme).

Transport Fluvial

Les Vedettes de Normandie, au départ du port de Caen, service privé, proposent notamment des promenades commentées sur le Canal de Caen jusqu'à Ouistreham (d'avril à octobre, circuit 2h30 14€).



Stratégie globale tourisme et transport

Compétence tourisme

La Communauté d'agglomération Caen la Mer n'a pas de compétence tourisme, mais au titre de sa compétence obligatoire « développement économique », elle peut intervenir sur la création, l'aménagement, l'entretien et la gestion de zones d'activité industrielle diverses dont touristiques, d'intérêt communautaire.

Pass tourisme et transport

L'office de tourisme de Caen participe à la mobilité touristique grâce à la distribution du Caen Pass Tourisme. Distribué gratuitement à l'office de tourisme, dans les hôtels de la ville et de l'agglomération et en gare maritime de Ouistreham, il inclut des réductions sur des visites touristiques et activités de loisirs, chez des commerçants et restaurateurs de la ville ; ainsi qu'une réduction de 1,50€ sur le Pass 3 jours sur le réseau Twisto (soit 5,50€ au lieu de 7€) du mois d'avril au mois d'octobre.

Information

Le réseau de transport Twisto, via son site Internet disponible en français et en anglais et son « Espace transport » implanté au centre-ville à quelques mètres de l'office de tourisme, participe à la diffusion de l'information sur le réseau de transport urbain auprès des touristes.

Desserte

La desserte des principaux sites touristiques à Caen se fait notamment par le tram au centre-ville, avec également la Lianes 2 de bus dont le terminus est le Mémorial. La gare SNCF est également bien desservie par le tram et plusieurs lignes de bus.

PDU

Le précédent PDU approuvé en 2001, n'intégrait pas de dimension touristique, même si tous les flux étaient pris en compte ; le nouveau PDU 2012-2022, finalisé à l'horizon fin 2012, pourrait toutefois intégrer un axe de réflexion concernant les déplacements des touristes. Un groupe de travail sur l'hébergement, les transports et le tourisme a été mis en place par la CCI de Caen, qui rassemble les différents acteurs de l'agglomération dans ces domaines : l'office de tourisme, Viacités, et les prestataires d'hébergement marchand et l'association des commerçants.

Schémas de développement touristique région/département

Un Plan de Développement Touristique du Calvados a été rédigé pour la période 2010-2015. Il visait notamment comme objectif la réalisation d'un schéma départemental de signalisation touristique, afin de faciliter l'accès à l'offre touristique, de valoriser les sites majeurs, et de mieux favoriser la diffusion des flux touristiques. Le SRDT inter-régional de Normandie prenait également en compte les transports, notamment concernant l'accessibilité longue-distance. Néanmoins, les acteurs du transport et du tourisme de l'agglomération n'ont pas été consultés pour l'élaboration du schéma.



Contraintes techniques

Maintenance du réseau Depuis plusieurs années, les travaux sur le réseau de tram sont effectués en été car il n'est pas possible de les faire le reste de l'année, afin de perturber le moins possible les déplacements des résidents sur le réseau.

Eléments novateurs

TIC Caen a été labellisé « territoire leader du mobile sans contact » par le gouvernement français. Tous les arrêts du réseau Twisto sont équipés de flashcodes et de tags NFC qui permettent l'accès direct à une information en temps réel grâce à un smartphone.



Des automates de vente sont situées aux arrêts de tram. De plus, dans les bus du réseau Twisto, des écrans permettent de suivre l'information concernant la desserte de la ligne; comme par exemple dans la Lianes 2 qui est à destination du Mémorial de Caen. Plusieurs projets de développement sont en cours autour de ces technologies (notamment billettique NFC).

Synthèse et commentaires

Caen bénéficie d'atouts sur son territoire, de par son offre touristique et son réseau de transport urbain. Une prise de conscience concernant l'importance du tourisme à Caen semble émerger, notamment avec les échéances des Jeux Equestres Mondiaux à Caen en 2014. La mise en place progressive de réflexions autour des déplacements des touristes à Caen témoigne d'une volonté politique de se saisir des enjeux du tourisme et de la mobilité touristique sur le territoire.



La Rochelle



Contexte local et territoire

- Situation** La ville de La Rochelle, préfecture de la Charente-Maritime dans la région Poitou-Charentes, est située en bordure de l'océan Atlantique.
- Population** Elle couvre une population de 78 424 habitants en 2008 (INSEE) et constitue, avec 17 autres communes, la Communauté d'Agglomération de La Rochelle, bassin de vie de 147 000 habitants.
- Economie** L'économie rochelaise se base sur trois grands secteurs, qui sont l'industrie nautique, les industries de pointe, et l'agro-alimentaire.

Tourisme

- Type de tourisme** La Rochelle fonde en partie son tourisme sur son caractère maritime ; elle est une cité nautique au rayonnement national et international, et elle bénéficie de la proximité des îles de Ré et d'Oléron. Elle est d'ailleurs dotée d'un des plus grands aquariums privés d'Europe, l'aquarium de La Rochelle, qui accueille chaque année environ 800 000 visiteurs. Ville fortifiée, La Rochelle dispose également d'un patrimoine remarquable. La ville est en effet dotée de nombreux musées (musée maritime, musée des Beaux-arts, muséum d'histoire naturelle...) et accueille également plusieurs événements de grande ampleur dont le Festival des Francofolies qui se tient sur plusieurs jours de juillet chaque année, et le Festival international du film.
- Fréquentation** Le nombre de visiteurs à La Rochelle est estimé à environ 3 millions par an (source : OT de La Rochelle). La clientèle touristique est essentiellement française (aux 3/4 environ), venant de Poitou-Charentes ou des régions limitrophes en majorité. La clientèle affaires est en constante progression (45%) par rapport à la clientèle loisirs (55%) (source : OT La Rochelle). La Rochelle accueille des touristes toute l'année, du fait de son calendrier événementiel très fort, et de son caractère de ville maritime couplé à celui d'une station littorale ; les pics de fréquentation touristique de La Rochelle sont toutefois observés de début avril jusqu'à fin octobre.



Transports

Réseau de transport urbain de l'agglomération

YÉLO

Le réseau Yélo est géré en régie par la RTCR (Régie des Transports Communautaires Rochelais) mise en place en 1998 sur la première couronne de la Communauté d'Agglomération de la Rochelle (CdA) et géré en DSP avec l'agglomération par Véolia-Transdev pour les bus de la deuxième couronne (agglomération) et le service d'autopartage.

6,9 millions de voyageurs ont emprunté le réseau de bus de la RTCR entre juin 2010 et mai 2011.

Types de transports gérés :

- Bus et BHNS (27 lignes dont 1 estivale vers l'île de Ré) ;
- Bus de mer électro-solaire (entre le Vieux Port et le Port des Minimes) ;
- Passeur électro-solaire (entre le Vieux Port et la Ville-en-Bois) ;
- Vélos jaunes (location touristique) ;
- VLS (sur abonnement) ;
- Vélos en location longue durée + vélos-parcs ;
- Yélobile (service d'autopartage de voitures électriques sur abonnement, géré par Proxiway branche de Véolia-Transdev) ;
- Les taxis ;
- Les parcs-relais P+R (reliés au centre-ville par le réseau de bus) ;
- Le covoiturage.

Tarifs adaptés à l'offre touristique (bus, bus de mer, passeur) :

- Ticket 1 voyage (1,30€) ;
- Passeur uniquement (1,00€ depuis le 1^{er} juillet) ;
- Bus de mer (2,00€ depuis le 1^{er} juillet) ;
- Forfait 24h incluant également les P+R (4,10€) ;
- Forfait 7 jours incluant également les P+R (12€).

(Vélos jaunes en location)

- Gratuit les 2 premières heures (1€ l'heure supplémentaire).

Parkings-relais

Intégrés au réseau Yélo, les 3 parcs-relais (environ 1 100 places au total) sont situés aux portes de la Rochelle et sont en liaison avec les modes de rabattement du réseau urbain (bus, navettes...). Plusieurs parkings de rocade sont actuellement en projet, pour les 10 ans à venir dans le cadre du PDU 2010 -2020.

Plusieurs tarifs permettent de laisser sa voiture en parc-relais et d'emprunter ensuite le bus ou la navette pour faire l'aller-retour vers le centre-ville :

- Titre unitaire 1h avec correspondance (1,30€) ;
- Forfait parc-relais valable 24h pour 5 personnes maximum (2,70€) ;
- 1 jour de stationnement au parc-relais Jean Moulin au centre-ville (6€).

Réseau de transport interurbain du département

LES MOUETTES

Géré par Kéolis en délégation de service public avec le Conseil général de Charente-Maritime, le réseau des Mouettes est complémentaire du réseau de transport urbain rochelais pour les liaisons interurbaines dont notamment :

- La liaison La Rochelle - Ile de Ré grâce à la ligne Ré Express entre la gare SNCF de La Rochelle et l'île de Ré (aller simple 4,60€ ; aller-retour 1 jour 7,70€) et le service Vélo Mouettes permettant de transporter son vélo dans le bus jusqu'à l'île de Ré ;
- La liaison La Rochelle-Ile d'Oléron avec la ligne 23 (aller simple 6,90€ ; aller-retour 1 jour 11,50€).





Stratégie globale tourisme et transport

Volonté politique locale

Dans les années 1970, la volonté politique de bannir la voiture du centre-ville de La Rochelle a été initiée par Michel Crépeau, précédent maire de La Rochelle, ancien député et ministre. Il s'agissait ainsi de rendre le centre-ville aux piétons par des modes de déplacement doux, et de donner du confort sur la mobilité dans la ville grâce à un réseau de transports le plus complet possible regroupés sous une même marque : Yélo.

Transports écologiques

Tant les touristes que les résidents sont donc éduqués à l'usage de transports écologiques à La Rochelle : bateaux électrosolaires, panneaux solaires installés sur bus de ligne ILLICO, récupération d'huiles de friture chez les restaurateurs partenaires afin d'en faire du carburant pour les camions de l'agglomération, etc.). La Rochelle a d'ailleurs été désignée « ville la plus verte » aux Trophées de l'Ecologie qui ont été décernés pour la première fois à Paris en juin 2011.

Répartitions des compétences

Au contraire du service transport, le service tourisme n'est pas délégué à l'agglomération mais reste géré par la ville, grâce à l'office de tourisme qui met également en place des actions de promotion sur la mobilité durable à La Rochelle auprès des touristes sur le territoire, notamment avec la mise en place du Pass Rochelais qui intègre tourisme et transport.

Adaptation de la desserte

Les dessertes sont renforcées en saison ou lors d'événements pour s'adapter à la demande touristique :

- Lors des Francfolies de juillet notamment et jusqu'au 15 août, les lignes de bus sont prolongées jusqu'à 2h30 du matin pour relier les P+R ;
- La gratuité du P+R et de la navette pour rejoindre Châtelailon-Plage en juillet et août ;
- En été, la ligne de bus 50-51 permet aux utilisateurs de se rendre dans l'île de Ré avec leur vélo grâce à un bus-vélo.

Tourisme d'affaires

Pour les congressistes, lors de certains congrès, la Communauté d'Agglomération de La Rochelle met en place la gratuité du passeur ainsi qu'un tarif préférentiel sur la location de vélos jaunes.

PDU

La dimension touristique n'avait pas été prise en compte dans le précédent PDU de La Rochelle approuvé en 2000. Celui-ci prônait un développement des modes alternatifs à la voiture sans y intégrer la dimension touristique. Le PDU est toutefois en passe d'être repris pour la période 2010-2020, avec une volonté de l'agglomération d'y intégrer cette fois les déplacements touristiques sur le territoire, le tourisme faisant partie des 8 grands thèmes du nouveau PDU (avec notamment l'adaptation de l'organisation des transports aux grands événements et à la saison touristique, et au développement de l'offre de transport à l'attention du tourisme et des événements spécifiques).

Schéma de développement touristique département

Les déplacements touristiques ont été intégrés dans le SDDT (Schéma départemental de développement du tourisme) de la Charente Maritime, notamment au niveau de l'accessibilité du territoire. Dans le rapport final provisoire de 2006, le schéma soulignait au niveau du département le « passage d'une politique de désenclavement à une politique d'amélioration de l'accessibilité du territoire ». Différents enjeux liés aux transports y étaient ainsi relevés, dont « la qualité des conditions d'accessibilité [...], la rapidité du temps de voyage, et la désaisonnalisation des transports [...] ». Le schéma enfin souligne « l'importance particulière qui doit être accordée au réseau routier » et à « l'amélioration des dessertes ».

Expérimentation

Enfin, La Rochelle fait partie des territoires d'expérience du projet de recherche européen BIOSIRE, qui vise à promouvoir les transports durables dans les régions touristiques au moyen d'actions de formation, d'information et de conseil auprès des acteurs impliqués à différentes échelles dans cette problématique.

Contraintes techniques

Desserte du territoire élargi

L'île de Ré ne fait pas partie de l'aire de compétence de l'agglomération de La Rochelle. Cependant, la RTCR fait circuler son réseau urbain en été jusqu'à l'entrée de l'île (lignes 50-51). De plus, l'île de Ré est desservie par le réseau de transport du CG17 Les Mouettes (ligne 3).

Eléments novateurs

Billettique

CARTE À PUCE YÉLO

La carte de transport du réseau Yélo qui porte sa couleur jaune, se présente sous la forme d'une carte à puce unique permettant aux abonnés de combiner à volonté tous les modes de transport du réseau urbain : bus, VLS, bus de mer et passeur électrosolaire, voitures électriques en autopartage, parkings-relais et train (TER entre La Rochelle et Rochefort).

Innovations matérielles

MINIBUS ÉLECTRIQUES CYBERCAR

Entre mai et juillet 2011, un nouveau dispositif de déplacement a été testé au centre-ville de La Rochelle : des minibus électriques sans chauffeur d'une capacité de 5 passagers, s'arrêtant à l'une des 5 bornes du parcours entre la Médiathèque et la Technoforum sur demande d'un passager. Cette expérimentation fait partie d'un projet européen baptisé Citymobil.

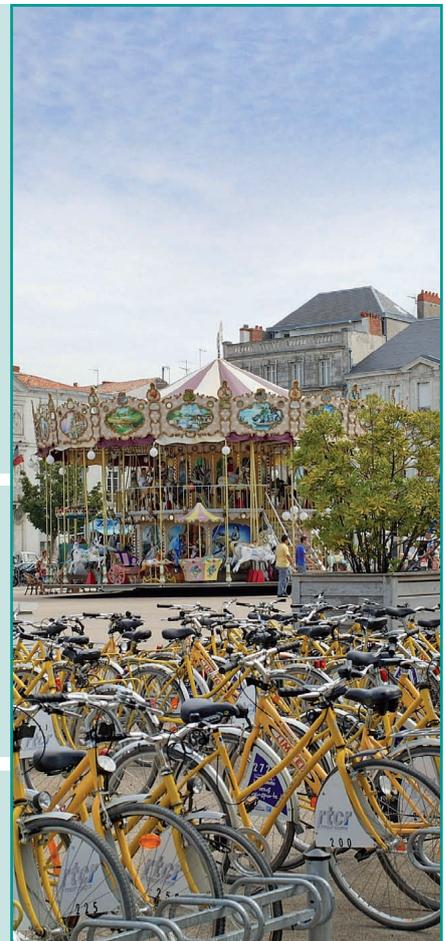
Synthèse et commentaires

Une stratégie intégrée au développement durable pour favoriser la mobilité touristique, est menée de front par les différents acteurs du tourisme et des transports de La Rochelle depuis plus d'une trentaine d'années, en proposant des offres de transport adaptées à la demande touristique, et en mettant l'information à disposition via des actions de communication à grande échelle :

- Informations délivrées en direct dans les différents organismes ;
- Communication de l'information sur l'accessibilité et les moyens de déplacement dans les brochures éditées lors d'événements (notamment celle des Francofolies : « comment venir » en train, voiture ou covoiturage ; « comment se déplacer sur le festival » en navette, passeur, vélos taxis ; plan du site) ;
- Sites internet des acteurs transport et tourisme ;
- Applications smartphone.

La Rochelle offre à ses résidents et touristes une diversité de modes de transport et une offre de déplacements complète. En incluant la marche à pied dans son réseau de transport Yélo, La Rochelle apporte une réponse à la problématique du dernier kilomètre, en montrant, à l'aide de balisages et de communication auprès des touristes, que l'accès d'un site touristique à pied, notamment en milieu centre-urbain, est souvent un gain de temps et de facilité de cheminement par rapport à tout autre mode de transport motorisé.

A l'horizon 2013, s'effectuera la refonte du site Internet de l'agglomération rochelaise, regroupant tous les acteurs transport du territoire et intégrant notamment un calculateur d'itinéraires, toujours dans une démarche de simplification de l'accessibilité à l'information sur les déplacements pour tous.



Montpellier



Contexte local et territoire

- Situation** Montpellier, préfecture du département de l'Hérault et préfecture de la région Languedoc-Roussillon, est située dans le sud de la France en bordure du littoral méditerranéen.
- Population** La ville de Montpellier compte 252 998 habitants en 2008 (INSEE) et son agglomération 320 511 habitants. La communauté d'agglomération de Montpellier, qui regroupe 31 communes sous l'appellation de Montpellier Agglomération, comptait quant à elle 409 116 habitants en 2008.
- Economie** L'économie montpelliéraine est plutôt diversifiée, à l'échelle et l'envergure de la ville (8^{ème} agglomération de France par sa population). Elle se fonde surtout sur une industrie très spécialisée dans le tertiaire supérieur : technologies de l'information et de la communication (TIC), multimédias, biotechnologies, pharmacie. Le tourisme représente une partie importante de l'économie à Montpellier, avec des retombées économiques estimées à environ 500 millions d'euros par an (OT Montpellier).

Tourisme

- Type de tourisme** Le tourisme de Montpellier est essentiellement urbain, de par l'intérêt historique du centre-ville édifié au Moyen Âge. La ville recense assez peu de monuments caractéristiques (Tours des Pins et de la Babote, Eglise Saint-Roch et cathédrale Saint-Pierre, Arc de Triomphe, etc.), mais c'est l'architecture de la ville en général qui constitue le patrimoine urbain, avec notamment la célèbre Place de la Comédie, les hôtels particuliers de l'Ecusson ainsi que les « Folies », bâtisses de caractère édifiées sous l'Ancien Régime. Parmi les nombreux musées de la ville, le plus connu est le musée Fabre, qui est un des plus importants musées régionaux français. Montpellier bénéficie également de la proximité de la mer Méditerranée située à une dizaine de kilomètres.
- Fréquentation** 930 000 nuitées hôtelières ont été recensées en 2010 à Montpellier, ce qui pourrait correspondre à environ 1 touriste sur 3 sur le territoire. La clientèle touristique est constituée, d'après les comptages effectués à l'office de Tourisme, de 1/3 de touristes locaux, 1/3 de touristes français hors région Languedoc-Roussillon et 1/3 de touristes étrangers (d'Europe principalement, proportion qui est largement accrue en été) (OT Montpellier). Les touristes sont présents toute l'année à Montpellier, bien que des pics saisonniers soient observés en période de vacances, en juillet-août principalement.

Transports

Réseau de transport urbain de l'agglomération

TaM

TaM (Transports de l'Agglomération de Montpellier) est une société d'économie mixte (SEM) mise en place depuis 1999 (auparavant la SMTU) et fondée sur des capitaux de partenaires publics (notamment Montpellier Agglomération) et privé (Véolia-Transdev). TaM fonctionne en délégation de service public avec l'agglomération. 61,6 millions de voyages sur les bus et tram ont été recensés sur le réseau TaM en 2010, dont 2/3 d'abonnés et 1/3 de voyageurs occasionnels (dont touristes).

Types de transports gérés :

- Tramway (4 lignes) ;
- Bus (30 lignes en complément du tram dans toute l'agglomération) ;
- Vélos en libre service (VéloMagg') ;
- Transport à la demande (TAD) à partir de septembre 2011 (en sous-traitance) ;
- Stationnement dans la ville ;
- Location de vélos à assistance électrique (en phase d'expérimentation).

Tarifs adaptés à l'offre touristique :

(Bus et tram)

- Ticket 1 voyage (1,40€) ;
- Forfait 1 jour (3,50€) et 7 jours (13,50€) ;
- Forfait Famille (2 adultes + 2 enfants) accès illimité aux TC 1 jour (5,50€).

VLS : location de vélos, tandems, vélos enfants, remorques enfants, VTT...

- A la journée pour les non-abonnés (2€) ;
- A la demi-journée /4H (1€).

Parkings-relais

Gérés par TaM, les 12 parkings relais de Montpellier sont situés à l'extérieur de la ville. L'offre P+Tram à 4,20€ permet de laisser sa voiture pour la journée et d'emprunter le réseau TaM pour faire l'aller-retour au centre-ville, quel que soit le nombre de personnes dans la voiture. Cette offre est accessible à un coût de 3,10€ pour les détenteurs du pass de transport TAM.

Réseau de transport interurbain du département

HÉRAULT TRANSPORT

Géré par un syndicat mixte rattaché au Conseil général de l'Hérault, le réseau Hérault Transport à l'échelle du département vient en complément du réseau urbain montpelliérain notamment pour :

- La navette de l'aéroport au centre-ville (1,50€ le trajet) ;
- La liaison de Montpellier jusqu'aux plages (1,50€ le trajet) ;
- Les navettes gratuites le long des plages (bus + calèche).



Service d'autopartage

MODULAUTO

Géré par une entreprise privée, « Modulauto » propose un service de location de voitures à l'heure ou à la journée, dans un forfait tout compris (carburant et stationnement sur aires réservées) à l'échelle de l'agglomération. Les tarifs vont de 20€ pour le forfait Découverte (3h/10km) à 260€ pour le forfait Grand Tour (3 jours/200km) avec une voiture de type « citadine » (il existe aussi des véhicules de type routières et familiales, à d'autres tarifs). Ce service aux conditions d'accès non contraignantes est accessible tant aux résidents qu'aux touristes.

Petits trains touristiques

Gérés par des entreprises privées ayant passé une délégation de service public avec la ville de Montpellier, les petits trains touristiques sont au nombre de 2 :

- Circuit touristique dans la Vieille Ville ;
- A Odysseum (centre commercial) ;

auxquels s'ajoutent les petits trains de Villeneuve-lès-Maguelone et de Palavas-les-Flots (mis en service par les communes).

Stratégie globale tourisme et transport

Compétence tourisme

La compétence tourisme relève de la Ville de Montpellier mais un service tourisme à été créé en 2010 à Montpellier Agglomération.

Actions en Faveur de la mobilité

L'Office de tourisme de Montpellier contribue à faciliter les déplacements des touristes par les différentes actions et stratégies menées :

- L'information et la vente de titres de transport au comptoir de l'office de tourisme qui incite les touristes à emprunter le réseau de transport urbain, notamment le tramway ;
- La mise en place et la vente de la City Card de Montpellier ;
- L'édition de cartes touristiques en plusieurs langues (français, anglais, allemand, espagnol, italien, néerlandais) qui intègrent les 2 lignes de tram ;
- L'interface de réservation en ligne sur le site Internet de l'office qui inclut le service Modulauto (dû à un partenariat) ;
- Le développement d'un site mobile pour smartphone.

Pass tourisme et transport

La City Card de Montpellier permet, selon la formule choisie (24, 48 ou 72h), d'avoir un accès gratuit ou des réductions dans de nombreux sites de l'agglomération, ainsi qu'un accès illimité au réseau TaM (tramway+bus) sur toute la durée du forfait. L'office achète en amont les titres de transport au réseau TaM au prix de 2€ l'unité (au lieu de 3,50€ en tarif public pour le forfait 1 jour), pour les inclure ensuite dans la City Card vendue aux touristes 12€ (24h), 19€ (48h) ou 25€ (72h) (musée Fabre en supplément). En 2010, 980 City Card ont ainsi été vendues à l'office (dont plus de la moitié en forfait 24h).

Tourisme d'affaires

Pour les congressistes, il existe le Pass Congrès à 2€ permettant d'utiliser le réseau de transport urbain à volonté pendant 1 jour, délivré aux organisateurs du congrès sur demande auprès des services de l'agglomération.

PDU

Une enquête publique est en cours pour l'élaboration du prochain PDU 2010-2020. Tout comme le précédent PDU 2000-2010, il ne traitera pas la question des déplacements touristiques en particulier, qui pourra toutefois être intégrée à la réflexion globale sur le réseau urbain.

Schémas de développement touristique région/département

Le Schéma Régional de Développement Touristique (SRDT) de la région Languedoc-Roussillon a été initié en 2006, le transport devant faire l'objet des réflexions, notamment sur les liaisons ferroviaires (TGV, TER, trains touristiques) et l'analyse de la demande des clientèles touristiques. Le Schéma départemental de développement du tourisme et des loisirs (SDDT) du département de l'Hérault a été voté en 2005, puis actualisé en 2008 pour l'adapter aux nouveaux enjeux, notamment celui du développement durable. Néanmoins, la mobilité touristique n'y est pas prise en compte.



Contraintes techniques

Desserte du territoire élargi

Le littoral méditerranéen et les plages (à l'exception de Villeneuve-lès-Maguelone) ne sont pas intégrés à l'aire de compétence de la communauté d'agglomération de Montpellier ; la desserte urbaine de l'agglomération s'arrête donc à 1 km des plages, toutefois complétée avec le service Vélo Plage de TaM et les navettes de Hérault Transport en saison estivale.

Eléments novateurs

TIC

En partenariat avec la TaM et Montpellier Agglomération, Véolia-Transdeva initié le lancement d'un titre de transport dématérialisé sur le réseau urbain, via une clé USB ou une carte à puce. Se présentant comme une carte sans contact à valider dans les tramways et bus, ces nouveaux supports de titres de transports sont rechargeables sur internet sur le site de TaM.



Bornes multimedia

L'interface des bornes d'achat de titres situées aux arrêts de tram est disponible en plusieurs langues (français, anglais, espagnol, allemand) facilitant la compréhension du réseau de transport urbain par les touristes étrangers, même si certaines cartes bancaires étrangères ne sont pas acceptées pour le paiement à la borne.

Synthèse et commentaires

L'offre actuelle de transport urbain de la ville de Montpellier est une offre globale pour tous et intègre naturellement une composante tourisme (desserte, tarification...) car les résidents, premiers bénéficiaires du réseau urbain, deviennent des « touristes » à un moment donné, notamment en période estivale. Des améliorations en termes de déplacements touristiques sont amorcées, notamment en ce qui concerne la desserte des sites touristiques extérieurs à la ville de Montpellier et à l'agglomération, dont les plages et l'aéroport ; ce qui pose la question du périmètre d'intervention et de compétence du service transport de l'agglomération et de la mise en place de billets uniques combinés permettant l'utilisation de plusieurs réseaux de transports en commun consécutifs.



Nantes



Contexte local et territoire

- Situation** Nantes, préfecture du département de la Loire-Atlantique et préfecture de région des Pays de la Loire, est située près du littoral atlantique dans l'ouest de la France.
- Population** La ville de Nantes compte 283 288 habitants en 2008 (INSEE), ce qui en fait la 6^{ème} agglomération de France par sa population ; et sa communauté urbaine Nantes Métropole, qui regroupe 24 communes, totalise près de 600 000 habitants.
- Economie** L'économie nantaise est aujourd'hui principalement fondée sur les industries agroalimentaires (IAA), l'aéronautique et la recherche, en matière de biotechnologies, de santé et de technologies de l'information et de la communication (TIC).

Tourisme

- Type de tourisme** Le tourisme à Nantes, ville d'art et de culture, est avant tout urbain. La ville dispose d'un riche patrimoine historique (Château des Ducs de Bretagne, Cathédrale Saint-Pierre et Saint-Paul, quartier Bouffay, Ile Feydeau, Tour LU) ainsi qu'un paysage également marqué par l'architecture contemporaine. Les trois sites nantais les plus visités sont le musée d'histoire du Château des Ducs, le musée des Beaux-Arts ainsi que la Galerie des Machines et le Grand Eléphant installés sur l'Ile-de-Nantes, à proximité du quartier animé du « Hangar à Bananes ». La ville se démarque aussi grâce à l'organisation d'événements sportifs et culturels, notamment la « Folle Journée de Nantes », un festival de musique classique qui se tient chaque année courant février. Nantes bénéficie de la proximité de l'océan Atlantique, puisqu'étant située à environ 70 km du littoral avec Saint-Nazaire, Pornichet ou encore La Baule.
- Fréquentation** La fréquentation enregistrée à l'office de tourisme à Nantes était de plus de 120 000 visiteurs en 2010, avec une clientèle étrangère provenant majoritairement d'Espagne, de Grande-Bretagne et d'Allemagne ; et une clientèle française surtout de proximité (Pays de la Loire, Bretagne, Ile-de-France) (OT Nantes).



Transports

Réseau de transport urbain de l'agglomération

TAN

La SEMITAN (Société d'Economie Mixte des Transports de l'Agglomération Nantaise) existe depuis 1979 pour gérer le réseau de transport urbain de Nantes. Elle fonctionne en délégation de service public (DSP) avec Nantes Métropole qui en détient 65% des capitaux (capitaux publics), 35 % étant détenus par des capitaux privés. 113,1 millions de voyageurs ont été transportés dans les tramways, busway et bus du réseau en 2010.

Types de transports gérés :

- Tramway (3 lignes) ;
- Busway (= BHNS, 1 ligne) ;
- Bus (60 lignes en complément des 4 lignes de tramway et busway, en cœur de réseau) ;
- Navette aéroport ;
- Navibus Loire (de la gare maritime à Trentemoult ; en sous-traitance) ;
- Navibus Passeur de l'Erdre (des facultés à Port Boyer ; en sous-traitance) ;
- Transport à la demande (TAD) ;
- Parkings-relais ;
- Vélos-parcs (consignes individuelles ou collectives pour vélos).

Tarifs adaptés à l'offre touristique :

- Ticket 1h (1,50€) ;
- Ticket 24h (4,20€) ;
- Ticket 24h pour 4 personnes (6,80€) ;
- Navette aéroport - gare - centre-ville (7€) ;
- Tickets combinés transport+entrée au site lors d'événements.

Parkings-relais

Intégrés à l'offre TAN, ils sont situés à chaque entrée d'agglomération et sont en accès direct avec le tramway et le busway. Le stationnement est gratuit, la sortie du P+R s'effectuant sur présentation du titre de transport.

Réseau de transport interurbain du département

LILA

Le réseau de transport Lila du Conseil général de Loire-Atlantique complète le réseau TAN en particulier pour se déplacer de Nantes vers le littoral, et est combiné à l'offre TAN qui met en vente les titres de transport Lila :

- Ticket unité (2€), donnant également accès au réseau TAN pour permettre les correspondances ;
- **Billet MetrOcéane**, qui donne accès à l'ensemble des transports collectifs des zones achetées : réseaux urbains de Nantes (TAN) et Saint-Nazaire (STRAN), cars départementaux (LILA) et TER (forfait journée de 4,20€ à 20,60€ en fonction du nombre de zones choisies ; existe aussi en abonnement hebdomadaire et mensuel).



TER Pays de la Loire

Les trains TER, en plus d'être intégrés à l'offre combinée MétroOcéane, sont accessibles avec tous les titres de transport TAN sans coût supplémentaire, pour les trajets effectués en TER entre les 11 gares de l'agglomération nantaise.

Vélos en libre-service

BICLOO

Géré par JC Decaux en marché public avec Nantes Métropole, le service de VLS Bicloo fonctionne par abonnement annuel (avec possibilité de combiner avec l'abonnement TAN et/ou autopartage) ou par :

- Ticket courte durée 1 jour (1€ hors coût d'usage) ;
- Ticket hebdomadaire (5€ hors coût d'usage).

Service d'autopartage

MARGUERITE

Mis en service par EuropCar et commercialisé par la TAN, le service d'autopartage Marguerite fonctionne par abonnement (+ coût d'usage 3,90€/heure) avec possibilité de le combiner avec un abonnement TAN et/ou Bicloo.

Bus touristiques à étage

Autrefois gérés par la TAN qui les a abandonnés à cause d'une faible fréquentation, les bus touristiques à étage de Nantes sont aujourd'hui repris par une entreprise privée, les Bateaux Nantais.

Petits trains touristiques

Géré par une entreprise privée (Atlantrain), le petit train de Nantes effectue un circuit touristique dans le centre de la ville.



Stratégie globale tourisme et transport

Compétence tourisme L'Office de tourisme de Nantes, qui s'est intégré depuis janvier 2011 à la Société Publique Locale (SPL) « Le Voyage à Nantes », participe à la facilitation de la mobilité des touristes sur son territoire de plusieurs manières :

- En vendant au comptoir de l'office tous les titres de transport TAN, ainsi que des pass 1 jour Bicloo ;
- En éditant un plan de la ville intégrant les 4 lignes de tramway et de busway et les P+R ;
- En commercialisant le Pass Nantes.

Pass tourisme et transports Le Pass Nantes, sous forme de City Pass, donne :

- Un accès gratuit à une trentaine de sites touristiques de la ville et de l'agglomération Nantaise (dont le bus touristique et le petit train de Nantes) ainsi qu'aux transports en commun du réseau TAN (plus la gratuité du stationnement en P+R) ;
- Des tarifs réduits dans des boutiques, restaurants et activités de loisirs ;
- Sur la durée du forfait : 24h (plein tarif 20€, pass famille 2 adultes 2 enfants 52€), 48h (plein tarif 30€, pass famille 77€) ou 72h (plein tarif 38€, pass famille 96€).

L'office de tourisme vise à élargir son offre sur le Pass Nantes, notamment grâce à des partenariats avec la SNCF et la communauté d'agglomération de Saint-Nazaire.

Actions en Faveur de la mobilité Le réseau de transport TAN, en plus de sa vocation première de service à destination des résidents de l'agglomération, intègre également la demande touristique dans son offre de déplacements :

- Les **principaux sites touristiques** sont desservis par les lignes du réseau, notamment la ligne 1 du tramway qui forme un tracé d'est en ouest au coeur du centre -ville ;
- TAN met en place des **billets combinés transport+entrée au site**, lors de grands événements (Floralies de Nantes tous les 4 ans, Coupe du monde de rugby en 2007, Folles journées de Nantes, matchs de football à la Beaujoire, etc.) ;
- TAN propose également une **information touristique intitulée « En balades »** (idées de circuit touristique et carte du réseau adaptée en conséquence) sur son site Internet.

Tourisme d'affaires L'offre congressiste se présente sous la forme d'un titre appelé « Ma carte invité », permettant de voyager sur le réseau TAN sur la durée du séjour (4,20€ le premier jour, puis 2,10€ par jour supplémentaire, mais n'incluant pas la liaison aéroport).

PDU Le PDU de Nantes 2010-2015 (perspectives 2030) n'intègre pas spécifiquement la question des déplacements touristiques, mais pose comme axe stratégique les changements de comportements de mobilité pour tous, résidents comme touristes de passage ; avec des réflexions portant notamment sur l'accessibilité à l'information, la mise en place d'applications mobile, et le stationnement des autocars de tourisme dans la ville.

Stratégie globale à l'échelle de l'agglomération

Nantes a été élue « Capitale Verte de l'Europe » pour l'année 2013, impliquant un travail en lien étroit entre l'agglomération, le réseau de transport et l'office de tourisme pour réfléchir sur le thème du développement durable, dont les déplacements des résidents et des touristes dans la ville. Les transports ne sont cependant pas évoqués comme axe de travail du Schéma régional de développement du tourisme et des loisirs (SRDT) 2007-2011 des Pays de la Loire.



Contraintes techniques

Desserte du territoire élargi

Les plages du littoral atlantique ne sont pas comprises dans le périmètre de compétence de l'agglomération. Cependant, en coordonnant les accès aux réseaux Lila, TER et TAN (grâce au billet MétroOcéane et à l'accord Lila-TAN en particulier), Nantes facilite l'accès au bord de mer par le réseau de transports en commun. Les contraintes des limites géographiques de compétence des différents réseaux de transport ont ainsi été contournées.

Éléments novateurs

Vente en ligne

Les titres de transport de l'offre TAN sont tous vendus en ligne sur le site de www.tan.fr, et sont notamment achetés par des visiteurs étrangers (principalement des tickets navette aéroport, également des billets combinés entrée+transport lors de la Coupe du monde de rugby 2007) de leur séjour. Le site de la TAN, très complet et structuré, dont l'interface est également disponible en anglais, est très fréquenté avec en moyenne 400 000 visiteurs enregistrés par mois.



Synthèse et commentaires

Nantes, autrefois caractérisée par l'image de « Belle Endormie », est aujourd'hui une ville active, en renouvellement constant grâce à l'architecture de ses nouveaux quartiers intégrés à l'urbanisme de la ville traditionnelle, sa programmation événementielle et son réseau de transport urbain qui structure la ville, notamment grâce au tramway et busway. Avec l'élargissement de la zone 30 du centre-ville, la création d'une zone à trafic limité, l'élargissement de la zone piétonne, la création de 7 lignes de Chronobus (des BHNS partiellement en site propre) à l'horizon 2013, le réseau urbain se dote d'un maillage fort à travers la ville et propose un véritable confort de mobilité à tous, incitant le recours aux modes de transports alternatifs à la voiture.

Conscients des enjeux touristiques portés par Nantes, les différents acteurs des transports et du tourisme (Ville de Nantes, Nantes Métropole, TAN, office de tourisme...) travaillent constamment en partenariat pour répondre au mieux aux attentes et besoins des résidents et touristes sur leur territoire. Ce qui s'est notamment illustré par la mise en place du projet « Le Voyage à Nantes », qui intègre tous les acteurs du tourisme et de la culture de l'agglomération, ainsi que le réseau de transport, et qui travaille, au moyen d'une offre complète et cohérente, à changer l'image de la ville pour en créer une véritable destination touristique.



Contexte local et territoire

- Situation** Préfecture de la région Alsace et du département du Bas-Rhin, située sur la rive gauche du Rhin dans l'est de la France.
- Population** La ville de Strasbourg compte en 2008 (INSEE) 271 708 habitants, soit environ 60% de la population de la communauté urbaine qui regroupe aujourd'hui 28 communes.
- Economie** Son emplacement géographique frontalier et au coeur de l'Europe lui confère un rôle de concentration des flux de biens et de personnes. Depuis plus de 50 ans, elle accueille plusieurs institutions européennes : le Conseil de l'Europe, le Parlement Européen et la Cour Européenne des Droits de l'Homme, qui génèrent une activité importante pour la ville et drainent des flux conséquents de visiteurs. Le secteur tertiaire y est prédominant (place financière et bancaire, zones commerciales, restauration...) bien que l'industrie représente encore une part non négligeable des emplois (automobile, industrie pharmaceutique, agroalimentaire, transports de marchandises via le port fluvial notamment). La ville possède également deux pôles de compétitivité, l'un à vocation mondiale consacré aux innovations thérapeutiques, l'autre, à vocation nationale consacré aux véhicules du futur.

Tourisme

- Type de tourisme** La ville dispose de nombreux atouts touristiques : la « Grande Ile » classée au Patrimoine Mondial de l'UNESCO qui comprend la cathédrale gothique, le quartier ancien de la Petite France ; le quartier des institutions européennes ; une offre de musées riche et diversifiée ; le marché de Noël au mois de décembre...
Le tourisme de court-séjour représente une grande partie de l'activité.
La destination accueille des touristes de loisir et d'affaires (déplacements liés aux institutions européennes mais également congrès et événements professionnels) et dispose de deux structures dédiées : un office de tourisme et un Convention Bureau.
- Fréquentation** La fréquentation touristique se répartit à part égale entre tourisme de loisir et tourisme d'affaires avec une forte représentation de la clientèle étrangère, notamment allemande, liée en partie à la situation géographique de la ville. La saisonnalité est de moins en moins marquée, notamment grâce à l'activité « Congrès et Evénements professionnels » qui contribue à améliorer le remplissage en période creuse. Le mois de décembre est une période d'affluence, liée aux marchés de Noël, ainsi que les mois de février et mars, les années de faible enneigement du massif des Vosges. L'office de tourisme accueille au comptoir 400 000 visiteurs par an.



Transports

Réseau de transport urbain de l'agglomération

La Communauté Urbaine de Strasbourg (CUS) rassemble 27 communes au sein du périmètre de transport urbain. Elle détient la compétence transport dans son intégralité et joue donc le rôle d'AOT.

La CTS (Compagnie des Transports de Strasbourg) est le gestionnaire des transports : le capital de cette S.A.E.M (Société Anonyme d'Economie Mixte) est détenu à 80% par des actionnaires publics. Parmi ses actionnaires figurent la CUS, le Conseil Général du Bas-Rhin, la Ville de Strasbourg, le groupe Véolia-Transdev...

En 2011, la CTS a réalisé + de 108 millions de voyages sur l'ensemble de son réseau dont plus de 68 millions pour le tram.

Types de transports gérés :

- Tramway : 6 lignes. Remis en service en 1994, le réseau comprend 55,8 kilomètres de lignes et 67 stations. Plus de 68 millions de voyages ont été comptabilisés en 2011;
- BHNS : 1 ligne est en projet et sera intégrée au réseau en 2014. Elle partira de la gare pour rejoindre la zone d'activités « Espace Européen de l'Entreprise » ;
- Bus : 29 lignes. Le réseau de bus couvre la périphérie en complément des 6 lignes de tramway ;
- Vélo (réseau Vél'hop) : 4 boutiques dont une en construction, 1 station mobile et 16 stations automatiques. 410 000 journées de location en 2011 ;
- Parkings-relais P+R : 8 à proximité de stations de tram. Dont un (« Elsau ») spécialement dédié à l'accueil des autocars et camping-cars, il permet le stationnement à la journée et l'accès direct au centre-ville par le tramway ;
- Liaison aéroport en TER au départ de la gare centrale de Strasbourg ;
- Mini-train : à vocation essentiellement touristique, il circule en centre-ville de mars à novembre. 100 000 personnes en 2011.

Tarifs adaptés à l'offre touristique :

- Ticket 24h : 4 € valable sur l'ensemble du réseau de bus, de trams et de TER de la CUS ;
- Ticket 24h Trio : 5,70 € (valable pour 2 ou 3 personnes sur l'ensemble du réseau de bus et de tram) ;
- Liaison aéroport en TER+ tram : 3,90 € ;
- Tickets combinés P+R : pour 3,20 € en voiture, donne droit au stationnement et à un trajet aller-retour sur le réseau urbain pour l'ensemble des passagers de la voiture (de 1 à 7 personnes) ;
- Offre autocars : 26 € comprenant le stationnement à la journée et un trajet aller-retour sur le réseau urbain pour l'ensemble des passagers. Mise en place de services dédiés à l'accueil des groupes et des chauffeurs de car (sanitaires, douches...);
- Offre camping-car : 5,40 € pour le stationnement à la journée sur le parking P+R « Elsau » et un trajet aller-retour sur le réseau urbain pour l'ensemble des passagers (stationnement de nuit interdit).

Plan Piéton

Lancé en 2011, le plan piéton réalisé par la CUS pour la période 2011-2020 établit un diagnostic sur les déplacements piétons au sein de l'espace urbain et propose une stratégie unifiée. Les 10 actions proposées permettent d'aborder différents enjeux, notamment la promotion du plaisir de la marche, le renforcement de la place accordée au piéton dans l'espace-rue et la résorption des discontinuités de cheminement, la création de nouveaux itinéraires piétons en centre-ville.



Les dix actions du Plan Piéton sont :

- Promouvoir la marche ;
- Accorder plus de place aux piétons ;
- Désamorcer les conflits piétons / vélos ;
- Utiliser les documents d'urbanisme pour améliorer la perméabilité piétonne du territoire ;
- Instaurer le 1% « piétons » à l'occasion des projets de TCSP (BHNS, tramway) ;
- Généraliser la démarche de Pédibus dans les écoles publiques primaires de Strasbourg ;
- Renforcer la perméabilité piétonne sur les « axes 50 » ;
- Mieux traiter les carrefours pour le piéton ;
- Traiter et planifier les ouvrages d'art stratégiques du réseau piétonnier ;
- Créer un réseau piétonnier magistral reliant les centralités des quartiers.





Réseau d'autopartage

AUTO'TREMENT

Depuis 1999, l'association Auto'Trement, soutenue par la CUS, permet la location de véhicules de tous standings et de toutes tailles sur plus de 30 points répartis sur l'agglomération. Les tarifs varient selon le type d'usage (occasionnel, régulier...). Une formule tarifaire combinée CTS-Auto'trement comprend l'abonnement au système d'autopartage et l'accès illimité au réseau de tram et bus.

Une « formule liberté » est proposée aux utilisateurs occasionnels : frais d'inscription 40€ + cotisation annuelle 60€ + location : de 2,5 € à 4,5 € par heure ou de 30€ à 50€ par jour selon le type de véhicule.

Vélo en libre-service

VÉL'HOP

Le service propose 4 400 vélos en location, disponibles dans 16 stations automatiques, et 4 boutiques où le visiteur pourra bénéficier d'un accueil personnalisé, de location d'accessoires et de vélos enfants, ainsi que de formules de location longue durée. La formule découverte est destinée aux utilisateurs occasionnels aux tarifs suivants :

- **Station automatique** : 1 € pour 1 heure / 5 € par tranche de 12 h jusqu'à 72 h (3 jours) ;
- **Boutique** : 5 € pour 1 journée / 15 € pour une semaine.

Les vélos doivent être rendus dans la station de départ et sont équipés de cadenas et d'un panier. L'offre Vél'hop est intégrée au Strasbourg Pass commercialisé par l'Office de tourisme (mise à disposition d'un vélo pour une demi-journée).

Un partenariat avec les hébergeurs est en développement, afin qu'ils deviennent dépositaires de quelques vélos en location directe pour leur clientèle.

Réseau de transport interurbain du département

Géré par le conseil général du Bas-Rhin, le réseau est intégré dans l'offre de transports urbains de la CTS : les cars interurbains sont accessibles sans surcoût au sein du périmètre de transport de la CUS (en dehors de ce périmètre, les tarifs sont majorés). L'offre Alsa+ 24 heures est un ticket unique permettant un accès illimité à l'ensemble des réseaux de transport en commun (trains régionaux TER, bus, tramways, cars) circulant dans une zone choisie au moment de l'achat : soit une zone urbaine (Strasbourg, Colmar, Mulhouse...), soit un département (Haut-Rhin ou Bas-Rhin), soit toute la région.

Minitrain

Ce petit train touristique propose une découverte de 40 minutes en centre-ville des principaux points d'intérêt touristiques. Il fonctionne de mars à novembre. La grille tarifaire (de 2,80 € à 5,50 €) comprend un prix adulte, un prix enfant et un prix groupe. Les détenteurs du Strasbourg Pass bénéficient d'une réduction de 50%. Les tickets sont en vente au départ du minitrain.

Navettes Fluviales

BATORAMA

Une croisière fluviale de 1h10, avec un commentaire multilingue, est commercialisée par la société Batorama tout au long de l'année : le circuit va du centre-ville jusqu'au quartier des institutions européennes. L'offre est complétée de mars à décembre par une croisière de 45 minutes concentrée autour du centre ville de Strasbourg. Les tarifs (de 6,90 € à 9,20 €) sont déclinés par segment de clientèle : adulte, enfant, groupe, famille... Les détenteurs du City Pass accèdent à cette offre gratuitement.

Dispositif spécifique de mobilité nocturne

La CTS adapte son offre durant la soirée et la nuit en fonction des besoins :

- Le réseau de tram fonctionne jusqu'à 00h30 ;
- La majorité des lignes de bus sont en service jusqu'à minuit, en correspondance avec les lignes de tram dans les principales stations ;
- Pour les 11 lignes de bus ne fonctionnant pas en soirée, un dispositif spécifique de taxis-bus est mis en place aux terminus des stations de tram, afin de rejoindre certaines communes éloignées ;
- Une ligne de nuit dessert les lieux de vie nocturne (campus, lieux animés...) de 23h30 à 5h30 les vendredis et samedis soirs.

Ces transports nocturnes sont accessibles sur simple présentation d'un titre de transport.

Dispositif spécifique en période événementielle

Pour répondre aux nouveaux flux générés par les événements, la CTS met en place une offre spécifique :

- Navettes complémentaires entre la salle de spectacles « Le Zenith » et le terminus tram de HautePierre-Maillon ;
- Augmentation des fréquences de passage du tram.

Stratégie globale tourisme et transport

Répartitions des compétences

Les compétences tourisme et transport sont réparties entre les acteurs. La compétence tourisme est du ressort de la ville, tandis que la compétence transport relève de la communauté d'agglomération.

Gamme d'offre

La dynamique partenariale entre les acteurs de la mobilité touristique à Strasbourg (Office de Tourisme, Communauté Urbaine et Compagnie des Transports Strasbourgeois) a contribué à la création d'une gamme diversifiée d'offres en phase avec les besoins des clientèles touristiques : Strasbourg Pass, dispositifs de mobilité spécifiques en période événementielle tel l'accueil des autocaristes durant le marché de Noël, offre tourisme d'affaires...

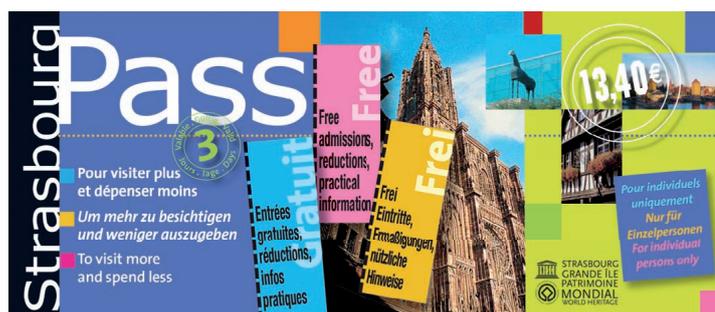
Pass tourisme et transport

L'Office de Tourisme commercialise un Strasbourg Pass qui comprend plusieurs offres de mobilité : croisière fluviale, minitrain mais également mise à disposition d'un vélo durant 1/2 journée¹. Le tarif du Strasbourg Pass s'élève à 14€ pour une validité de 1 à 3 jours : 35 000 unités ont été vendues en 2011.

Tourisme d'affaires

La CTS commercialise une offre pour le tourisme d'affaires appelée « My Ticket », 6,20€ pour une durée de 3 jours, nombre de trajets illimité pour l'ensemble du réseau urbain. Conditions : la manifestation doit avoir une durée d'au moins 3 jours consécutifs et attirer au moins 100 participants (prix public sans l'offre My Ticket : 9,30€).

¹ A ce jour, le Strasbourg Pass n'intègre pas les déplacements sur le réseau urbain ; pour l'office de tourisme, une grande partie des touristes se déplace à pied, la zone piétonne étant fortement développée en centre-ville



Supports de communication

Plusieurs supports de communication dédiés contribuent à la bonne lisibilité de l'offre de mobilité :

- Un dépliant « Strasbourg Pass » détaille l'ensemble des prestations ;
- Un plan touristique « Visitez Strasbourg en bus et tram » de la CTS associe l'information sur le réseau de transport et les principaux sites d'intérêt touristique : plan comprenant le réseau tram et bus et la localisation de « 20 sites remarquables » et 10 musées, photo de chaque site avec indication du mode de transport possible, information pratique sur la grille tarifaire de la CTS ;
- Le plan « Strasbourg à vélo » de l'office de tourisme propose un itinéraire en boucle de 10km entre les éléments patrimoniaux de la destination. Il fournit une photo et un descriptif synthétique de chaque point d'intérêt touristique, et localise plusieurs services (aires de jeux, toilettes, Véloparc sécurisé...);
- La documentation touristique générale de l'office de tourisme intègre un plan avec une indication des temps de parcours à pied et à vélo entre des lieux clés : cathédrale / institutions européennes ; cathédrale / jardin des deux rives... ;
- Un plan « Institutions européennes » de l'office de tourisme propose un circuit pour parcourir à pied ou à vélo le quartier européen de la ville. Le plan comprend une photo et un court descriptif de chaque site, ainsi que les connections avec les tramways et bus.

Intermodalité

Au niveau de la CTS, l'approche intermodale est affirmée, avec une interconnexion efficace des différents modes de transport, notamment entre les modes d'arrivée et de desserte du territoire (parkings-relais + accès à tarif préférentiel au réseau urbain...).

Clientèles internationales

La prise en compte des clientèles internationales s'illustre dans la politique de communication multilingue (français, anglais, allemand) appliquée aux différents supports : bornes automatiques, affichage en station et documentation papier². Le personnel des agences commerciales est formé dans ce même objectif.

PDU

Le premier PDU de la communauté urbaine de Strasbourg a été approuvé en 2000 et a fait l'objet d'un bilan favorable. Dans la continuité de ces premiers travaux, le conseil de communauté de l'agglomération a décidé de lancer en 2008 la procédure de révision du PDU. Ce nouveau PDU intègre la question du tourisme puisque l'une de ses orientations sera d'« articuler les échanges à l'échelle régionale et transfrontalière », c'est-à-dire en incitant les visiteurs de la CUS à utiliser les transports publics en organisant, entre autres, de meilleures correspondances, ainsi qu'en favorisant les échanges sans voiture avec l'Allemagne. Par ailleurs, les modes doux sont également privilégiés (liaisons piétonnes, réseau vélo...).

² Communication trilingue généralisée sur tout support depuis septembre 2012

Contraintes techniques

Billetterie L'office de tourisme ne propose pas dans ses locaux, faute d'espace suffisant, un service de billetterie centralisé pour les différents modes de transport (réseau urbain, minitrain...), ce qui pour certaines clientèles pourrait faciliter leur acquisition de titres de transport et donc l'utilisation du réseau. Pour se procurer des titres de transport, les clientèles peuvent le faire aux stations de tram ou doivent se rendre à l'agence commerciale de la CTS (en coeur de ville) ou chez des partenaires affiliés au transporteur (bureaux de tabac...).

Eléments novateurs

Technologie NFC Plusieurs services innovants sont proposés ou en cours de développement par la CTS :

- **Strasplus** : à partir d'un smartphone ou d'un téléphone équipé de la technologie sans contact (NFC), les usagers peuvent connaître via un code SMS, un QR Code ou un Tag NFC les horaires de passage des deux prochains bus ou tram à l'arrêt où ils se trouvent ;
- **A partir de 2013**, la technologie NFC sera appliquée à la billetterie des transports strasbourgeois³ : les usagers pourront télécharger l'application de la CTS qui leur permettra, parmi différents services, d'acheter et de valider leur titre de transport.

Synthèse et commentaires

Strasbourg est doté d'un bon réseau de transport urbain. L'offre de mobilité touristique est diversifiée et permet de répondre aux besoins des différents segments de clientèle (loisirs, affaires, individuels et groupes...). Les outils de communication multilingues assurent sa lisibilité. Une stratégie globale de transport existe et prend en compte certains besoins des clientèles touristiques, fruit d'un travail en partenariat entre la CTS et l'office de tourisme qui se rencontrent lors d'un comité qualité réuni plusieurs fois par an.

Si l'accès physique à la billetterie pour les touristes pourrait être amélioré, les technologies de l'information et de la communication ouvrent des perspectives intéressantes pour faciliter l'usage des transports. Le Plan Piéton constitue une démarche innovante, pionnière à ce jour dans les villes françaises : sa mise en oeuvre est en cours et devrait à terme intégrer une dimension plus touristique, avec des circuits thématiques accompagnés d'outils de jalonnement dans l'espace public.



3. Strasbourg fait partie des 17 projets pré-sélectionnés au titre de l'appel à projets « Déploiement de services mobiles sans contact NFC » lancé en mai 2011 par le Ministère de l'Industrie. Cet appel à projets, doté de 20 millions d'euros et géré par la Caisse des dépôts, permet de cofinancer des projets de développement et de déploiement de services NFC innovants portés par des agglomérations couvrant plus de 200 000 habitants

Annexe : liste des interlocuteurs ayant été interrogés dans chaque destination

ANNECY

Thierry GIRARD, directeur transports à la Communauté d'Agglomération d'Annecy

Sabine FRIZZÉRA, responsable marketing et développement à la Sibra (société des transports urbains de l'agglomération d'Annecy)

Daniel CAVALLI, directeur de l'Office de Tourisme d'Annecy

CAEN

Benjamin CROZE, chargé de mission PDU et conseil en mobilité à Viacités (AOT de l'agglomération caennaise)

Frédérique GERVAIS, directrice de l'Office de Tourisme de Caen

LA ROCHELLE

Denis LEROY, vice-président délégué à la mobilité et aux transports à la communauté d'agglomération de La Rochelle, conseiller municipal en charge de la cohérence urbaine et des principes d'aménagement urbain, conseiller général

Karen LOUINEAU, chargé du PDU à la Communauté d'Agglomération de La Rochelle

Katia IKEN, directrice commerciale à la RCTC (réseau de transport de l'agglomération rochelaise)

Christophe MARCHAIS, directeur de l'Office de Tourisme de La Rochelle

Danielle ARJANI, chargée de communication au SYMOD (syndicat mixte de la mobilité durable de Charente-Maritime)

MONTPELLIER

Carine MARTY, chargée de la clientèle et de l'offre transport à Montpellier Agglomération

Florian VILLESÈCHE, chargé d'études marketing à TaM (réseau de transport de l'agglomération montpelliéraine)

Françoise BINDER, directrice de l'Office de Tourisme de Montpellier

NANTES

Vincent COLOMBO, chargé de mission transport à Nantes Métropole

Stéphanie LEFRANC et Muriel BRÉHERET, responsables marketing et communication à TAN (réseau de transport de l'agglomération nantaise)

Aurélien PÉNEAU, directrice marketing de la SPL « Le Voyage à Nantes »

STRASBOURG

Jean-Louis MARCHAL, chef de projet innovation mobilité alternative en charge du plan piéton à la communauté urbaine de Strasbourg

Isabelle STROBEL et Alexandra PFEIFFER, responsable commerciale et responsable des services complémentaires de la CTS (réseau de transport de l'agglomération strasbourgeoise)

Patrick GENY et Dominique WALLIOR, directeur et chargée des relations extérieures à l'Office de Tourisme de Strasbourg

Rédaction de l'étude

Atout France

Marie-Laure DESMET

Pauline ECKERN

Gabrielle LABESCAT

Cécile LEONHARDT

Comité de lecture

Atout France

Philippe MAUD'HUI

Christophe de CHASSEY

Contribution

Ont contribué à cet ouvrage, les offices de tourisme, régies de transport urbain et communautés d'agglomération d'Annecy, de Caen, de La Rochelle, de Montpellier, de Nantes et de Strasbourg.

Directeur de la publication

Christian MANTEI

Coordination éditoriale

Lionel BERTOUNECHE

Bénédicte MAINBOURG

Réalisation édition

Julien LOOCK

Ouvrage édité par

Atout France

Décembre 2012

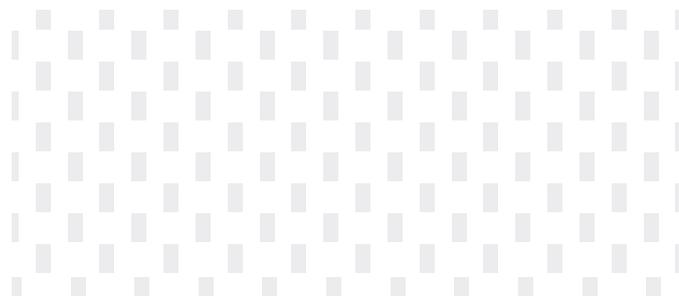
**Tous droits de traduction, reproduction
et adaptation réservés pour tous les pays**

Crédits photo

Phovoir

Fotolia / Olivier Boisseau / Kevin14

GL - PE / Atout France



Faciliter les mobilités pour enrichir l'expérience touristique

Etudes de cas sur 6 territoires

Ce document est complémentaire de la publication « Faciliter les mobilités pour enrichir l'expérience touristique » réalisée conjointement.

Par l'analyse de 6 territoires urbains de France métropolitaine (Annecy, Caen, La Rochelle, Montpellier, Nantes et Strasbourg), choisis pour leurs caractéristiques et leurs actions en matière de mobilité touristique, ces études de cas ont pour objectif d'apporter des illustrations techniques et stratégiques aux recommandations formulées dans la publication référente.

Atout France

79 - 81 rue de Clichy • 75009 PARIS

Tél +33 (0)1 42 96 70 00 • Fax +33 (0)1 42 96 70 11

www.rendezvousenfrance.com

www.atout-france.fr