

Les agences de mobilité



Rédacteurs

Marie-Laure Papaix, Cerema Direction technique
Territoire et villes

Elsa Alexandre, Cerema Direction technique Territoire
et villes

Maxime Jean, Cerema Centre Est

Pilote

Marie-Laure Papaix, Cerema Direction technique
Territoire et villes

Relecture

Olivier Bachelard, Cerema Centre Est,

Marion Benoist-Mouton, Cerema Ile de France

Relectures par la maîtrise d'ouvrage

Isabelle Moritz, MEEM-MLHD, DGALN, DHUP, AD5

Jean-Baptiste Rideau, MEEM-MLHD, DGALN, DHUP AD5

Emmanuel Kozal, MEEM-MLHD, DGITM, DST, FCD3

Validation auprès des ÉcoCités étudiées

Mme Muller, directrice de la centrale de mobilité de
Grenoble

Monsieur Peuch, directeur de projet SAIEV Rennes
Metropole

Monsieur Philippe, directeur général des services
urbains à Rennes Métropole

Monsieur Fummi, chef de projet à la SEM Plaine Com-
mune Développement

Mme Cruce, Directrice de projet Union à la Métropole
Européenne de Lille

Monsieur Fontanit, service des déplacements de
l'Eurométropole de Strasbourg

Résumé

Le présent travail porte sur une analyse des agences de mobilités ou dispositifs équivalents dans le cadre des projets ÉcoCité déposés en première tranche de l'appel à projet Ville de Demain du programme d'investissement d'Avenir, analyse réalisée sur la base de 5 études de cas. Le travail effectué a pour objectif de **présenter les grands enjeux identifiés par chacune des 5 Éco-Cités** en lien avec les agences de mobilité, **puis de présenter les dispositifs et innovations réalisées** en la matière. La note de capitalisation s'attache ensuite à mettre en évidence les facteurs de réussite et les freins rencontrés, afin de définir des enseignements plus généraux et des éléments de généralisation qui pourraient servir à d'autres ÉcoCités, ou collectivités de manière générale, dans la mise en œuvre de projet en lien avec cette thématique.



Sommaire

Préambule	4
1. Problématiques et enjeux	4
1.1. Un outil à géométrie variable	4
1.2. Ce que dit la loi et... ce qu'elle ne dit pas	4
1.3. La gouvernance	6
1.3.1. L'AOMU : l'autorité organisatrice de la mobilité urbaine.	7
1.3.2. Le syndicat mixte de transport	7
1.3.3. Un réseau d'acteurs	7
1.4. Les statuts	8
2. Présentation des cas ÉcoCité étudiés	9
2.1. Le cas de Plaine Commune	9
2.2. Le cas de Strasbourg Métropole	11
2.3. Le cas de Rennes Métropole	13
2.4. Le cas de la Métropole Européenne de Lille	14
2.5. Le cas de la Grenoble Alpes Métropole	15
3. Techniques et innovations	17
3.1. Les enjeux globaux : rôle de l'action dans la stratégie de territoire	17
3.2. Innovations liées à la gouvernance et au management de projet	17
3.2.1. Des partenariats indispensables, à géométrie variable	17
3.2.2. L'opérateur immobilier : un nouveau venu au rôle d'incitateur	18
3.3. Innovations liées à la conception de l'action	18
3.3.1. Des points de départ différents pour initier des projets d'agence de mobilité	18
3.3.2. vers des actions de management de la mobilité	18
3.4. Innovations liées à la mise en œuvre de l'action	19
3.4.1. Recruter un conseiller en mobilité	19
3.4.2. Définir une stratégie	20
3.4.3. L'opportunité de mettre en place un partenariat	20
3.4.4. Allouer des moyens de fonctionnement	20
3.5. Innovation en phase de fonction-nement	20
4 Bilan : facteurs de réussite et obstacles à dépasser	22
5. Perspectives de la tranche 2	23
6. Annexes	24
6.1. Annexe A : Glossaire et sigles	24
6.2. Annexe B : Bibliographie/webographie	25
6.3. Annexe C : Les actions de la tranche 1 du PIA ville de demain concourant à créer une agence de mobilité	25
6.4. Annexe D : Les actions de la tranche 2 du PIA ville de demain concourant à créer une agence de mobilité	26

Préambule

La présente note s'inscrit dans le cadre du panorama réalisé par le CEREMA chargé par la Direction Générale de l'aménagement, du logement et de la nature (DGALN) du ministère du Logement et de l'Habitat durable d'une mission de capitalisation et de valorisation des projets ÉcoCité de la première tranche de l'appel à projets Ville de demain des investissements d'avenir (Tranche 1 du PIA Ville De Demain).

19 ÉcoCités ont bénéficié, à ce titre, du soutien financier de l'État sur la période 2010-2014.

La note a donc pour objet d'identifier les innovations relatives aux agences de mobilité mises en place dans les Ecocités. La note rédigée sur la base de l'ouvrage du Certu « Conseil en mobilité : une nouvelle mission, un nouveau métier » présente les opérations réalisées dans 5 ÉcoCités (Grenoble, Lille, Rennes, Plaine Commune, et Strasbourg), dont elle dégage les axes les plus innovants. Une agence de mobilité a pour objet d'informer les différents publics et de mener des actions de promotion sur les offres multimodales alternatives à l'utilisation solitaire de la voiture particulière comme mode de déplacement (« l'auto-solisme »). Le concept d'agence ou de centrale de mobilité recouvre donc un faisceau d'actions très varié autour d'une mission centrale : l'information et le conseil en mobilité.

Ainsi, logiquement, les projets présentés par les ÉcoCités reflètent la grande variété des actions mises en œuvre par les agences de mobilité. Certaines ÉcoCités disposent déjà d'une agence de mobilité, comme Grenoble, Strasbourg, ou encore Rennes qui bénéficie d'une agence à une échelle régionale. L'île Saint Denis (Plaine Commune) et Lille, enfin, amorcent un changement de comportement sur la base d'un parking silo. Elles n'ont pas encore d'agence de mobilité mais proposent des actions visant à une réduction de l'utilisation de la voiture.

Cette note de capitalisation a servi de support à l'atelier « Agences de mobilité » de la rencontre nationale ÉcoCité et Ville de demain du 17 novembre 2015. Elle a ensuite été enrichie par les apports des intervenants et des participants à la rencontre. Elle a ainsi vocation à présenter un état de l'art de la problématique et à servir de support aux approfondissements ultérieurs qui viendront enrichir la réflexion collective.

1. Problématiques et enjeux

Une centrale ou agence de mobilité est l'un des outils du management de la mobilité sur un territoire. Elle permet d'accompagner les changements d'habitudes de déplacements, en offrant aux usagers des transports une information multimodale, ainsi que du conseil et des services à la mobilité. La centrale ou agence de mobilité peut également réaliser des animations locales, mettre en réseau les acteurs et opérateurs de services de mobilité du territoire. Elle peut aussi accompagner une collectivité territoriale dans sa politique de mobilité.

1.1. Un outil à géométrie variable

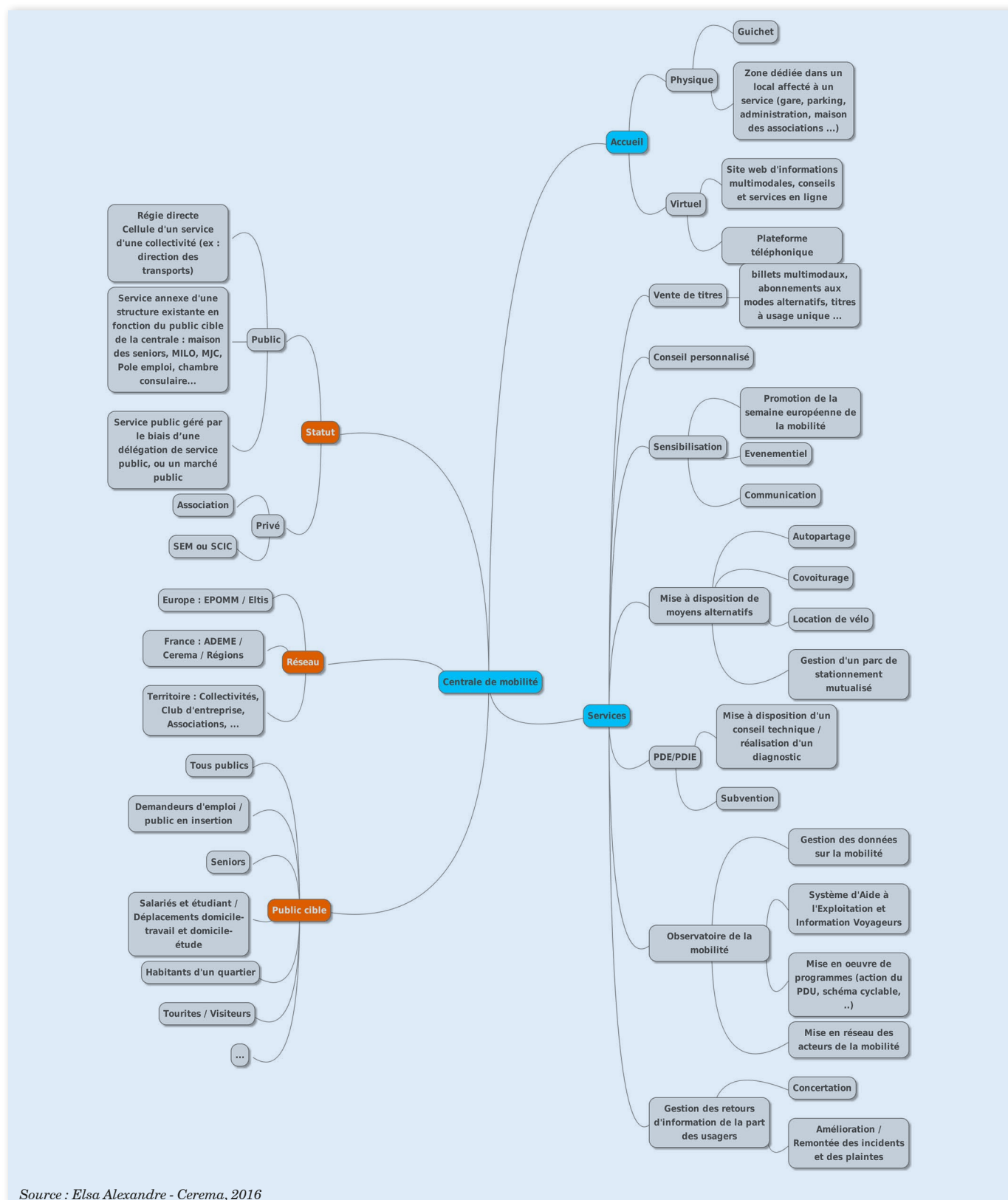
En présentant l'écosystème et les enjeux des actions et des acteurs du management de la mobilité et des agences de mobilité, la représentation graphique qui suit met l'accent sur le caractère multiforme et multiservice de l'objet « agence de mobilité ». On peut y délivrer de l'information multimodale, des services d'aide à l'in-

sertion professionnelle, de la sensibilisation et du conseil en mobilité, et y offrir un système de réservation et de billettique de services alternatifs à la voiture individuelle. L'agence de mobilité peut aussi aider à concevoir des plans de déplacements d'établissements (PDE), réaliser un observatoire territorial des déplacements, mais aussi faire office de « Service client » pour la concertation avec les usagers des déplacements. Le schéma illustre également les différentes formes de portage et la variété des publics cibles.

1.2. Ce que dit la loi et... ce qu'elle ne dit pas

Dans le cadre de l'article L 1231-8 du Code des transports, dans les agglomérations de plus de 100.000 habitants - et donc ayant un plan de déplacements urbains (PDU) obligatoire - l'autorité organisatrice de la mobilité (AOM) met en place un service d'information multimo-

Carte détaillant les contours des centrales de mobilité



Source : Elsa Alexandre - Cerema, 2016

dale à l'intention des usagers et un service de conseil en mobilité à l'intention des gestionnaires de sites d'activités.

Par ailleurs, la Loi du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement (ayant entraîné une modification de l'article L1231-8 du Code des Transports),

prévoit l'obligation d'apporter un conseil en mobilité destiné aux seniors pour une meilleure prise en compte des personnes âgées.

En dehors de ces agglomérations, la mise en place de ces services n'est donc pas obligatoire.

Le Code des transports ne définit pas ce qu'est un service d'information multimodale ni un service de conseil en mobilité, encore moins une centrale/agence de mobilité. Aucun de ces deux termes n'est employé dans la loi et ne recouvre donc un quelconque statut juridique.

La diversité des centrales/agences de mobilité fait l'objet de définitions, notamment sur les plateformes EPOMM¹, ELTIS² et sur les sites de l'Ademe et du Cerema. Sur ces bases, on peut retenir une proposition de définition de l'agence de mobilité :

Une agence (locale) de mobilité a pour vocation à faciliter l'accès aux modes de déplacements durables vers ou à partir du territoire où elle est implantée. En agissant sur les pratiques de déplacements des usagers du territoire - résidents, salariés, élèves, visiteurs, touristes... - elle contribue au développement du management de la mobilité.

L'activité de l'agence peut donc s'organiser autour de plusieurs volets d'actions :

- l'information multimodale et la sensibilisation à la mobilité durable : informer sur l'offre de transport multimodale ;
- le conseil aux usagers des transports dans leur choix de modes de déplacements quotidiens et occasionnels ;
- l'accompagnement des gestionnaires de lieux d'activités - sites d'emploi, établissements d'éducation, commerciaux, de loisirs, de soins... - dans le développement de démarches de type Plan de Déplacements d'Établissement (PDE) ou éco-mobilité scolaire ;
- la mise à disposition de services de mobilité pour favoriser l'usage des modes alternatifs à l'auto-solisme (par exemple : la billettique multimodale, la réservation de transports à la demande, des services pour les vélos comme le gardiennage, l'entretien ou la location...);
- la promotion des services opérés par des partenaires (par exemple : les dispositifs d'autopartage, de covoiturage, de location de véhicules, ou les entreprises de taxi) ;
- des animations locales sur le management de la mobilité et les modes de déplacements durables (sur les

modes actifs, les transports collectifs, le covoiturage, l'autopartage...);

- la mise en relation des opérateurs de services de mobilité, voire la gestion en propre de certains services en cas de carence ;
- la mise en réseau d'acteurs locaux, afin de les mobiliser autour de projets communs et ainsi d'améliorer la desserte durable dans le territoire ;
- l'accompagnement des collectivités territoriales dans leur politique de transport et de mobilité, notamment via l'aide à l'élaboration des documents et projets locaux.

L'agence de mobilité utilise tous les moyens nécessaires à l'accomplissement de ses missions : guichet, Internet et applications pour ordiphone, publications diverses (ex. flyer), animations ou entrevues sur sites avec des acteurs extérieurs, etc.

Les conseils prodigués sur les alternatives à l'usage individuel de la voiture peuvent, selon le contexte, s'adresser à tout ou partie des cibles suivantes :

- les salariés des employeurs publics et privés ;
- les élèves de tous les types d'établissements d'enseignement, de l'école primaire jusqu'à l'université ;
- les visiteurs d'un lieu d'activité, de loisirs, de soins, etc. ;
- les clients des zones commerciales ;
- les livreurs des sites d'activités.

1.3. La gouvernance

Le conseil en mobilité, réalisé dans le cadre des actions de management de la mobilité, est un volet de la politique des déplacements. À cet égard il s'adresse à tous les publics de l'agglomération et il est à la charnière de toutes les politiques publiques. Le périmètre sur lequel il intervient est très large puisqu'il s'agit de prendre en compte tous les motifs de déplacement : la compétence de l'AOM se limite certes à son périmètre géographique, mais certains habitants hors périmètre peuvent travailler dans des établissements du périmètre et vice-versa. Elle place l'AOM - ou le syndicat mixte de transport - dans

1 EPOMM - European Platform On Mobility Management www.epomm.eu

2 ELTIS - Urban Mobility Observatory www.eltis.org

une position centrale, tant d'un point de vue « temporel », que sur le plan du partenariat.

1.3.1. L'AOMU : l'autorité organisatrice de la mobilité urbaine.

L'AOMU est le maître d'ouvrage du PDU. À ce titre, elle organise les services de transports urbains à l'intérieur du périmètre de transports urbains (PTU).

Dans le volet « management de la mobilité » l'AOM est également chargée de l'information multimodale. En effet, selon l'article L 1231-8 du Code des transports, « l'AOM met en place un service d'information multimodale à l'intention des usagers, en concertation avec l'État, les collectivités territoriales et leurs groupements et les entreprises publiques ou privées de transport ».

1.3.2. Le syndicat mixte de transport

Il existe différents types de syndicats mixtes portant des problématiques de transport : syndicats mixtes de transports fermés, syndicats mixtes de transports ouverts, syndicat de Schéma de Cohérence Territoriale (SCoT), syndicat mixte Solidarité et Renouvellement Urbain (SRU). Tous ces syndicats mixtes associent deux ou plusieurs AOT (AOM, Conseil Général, Conseil Régional) afin, au minimum, de coordonner leurs services, mettre en place un système d'information à l'intention des usagers et rechercher l'harmonisation de leurs tarifications et de leurs titres de transport. **Il peut donc se trouver en situation de conseil en mobilité, dès lors que les AOM qui le composent lui ont délégué cette compétence.** Garant de la coopération entre les autorités organisatrices de transport (AOT), il sera d'autant plus légitime et pertinent pour assurer cette mission qu'il sera aussi chargé du service d'information multimodale.

Le dispositif mis en place en France donne donc un rôle d'animation aux autorités organisatrices des transports urbains. Néanmoins, les effets de ces nouvelles dispositions dépendent largement des partenariats qui se développeront dans chaque agglomération et au niveau national. **Le syndicat mixte s'appuie donc sur un réseau d'acteurs locaux et nationaux pour produire le conseil en mobilité.**

1.3.3. Un réseau d'acteurs

Les partenaires naturels de la démarche sont les organismes intervenant directement dans le domaine des

transports et des déplacements, soit parce que ceux-ci relèvent de leur compétence, soit parce que c'est leur activité principale. Il s'agit donc :

- des autres Autorités Organisatrices de Transports ;
- du **Conseil Régional** : Autorité Organisatrice du transport régional de voyageurs, elle élabore le Schéma Régional d'Aménagement et de Développement Durable du Territoire (SRADDT) qui comporte les orientations stratégiques et les objectifs de développement régional dans le domaine de la mobilité (selon l'article 6 de la Loi n° 2015-991 du 7 août 2015). L'article 8 de cette même loi lui confère la responsabilité des transports non urbains routiers à compter du 1er janvier 2017 ;
- du **Département** : il peut se voir déléguer l'exercice de la compétence des transports non urbains routiers par le Conseil Régional (article 8 de la Loi n° 2015-991 du 7 août 2015) ;
- de la **Commune** : elle est très impliquée dans la définition et la mise en place des politiques de déplacements autres que les transports urbains. Elle élabore le Plan Local d'Urbanisme (PLU) en compatibilité avec le SCoT et le PDU. Elle est compétente en matière de voirie communale et de stationnement. En collaboration avec l'AOT - et sous réserve des prescriptions contenues dans le PDU - la commune peut ainsi prendre des dispositions en faveur de la réduction du stationnement sur voirie, des espaces de stationnement pour les vélos dans les logements et les bureaux, ainsi que des décisions concernant la gestion du stationnement (tarification, contrôle, information, etc.) ;
- des **prestataires de service transport** (transporteurs, loueurs, gestionnaires de parcs de stationnement, taxis, etc.) :
 - certains sont liés à une AOT pour laquelle ils assurent le service par le biais d'une délégation de service public ou d'un marché public, voire directement dans le cas d'une régie (ce sont les exploitants des réseaux urbains, la SNCF, les gestionnaires de parcs de stationnement...). Ils mettent en place concrètement les décisions des AOT et des collectivités ;
 - d'autres sont des entreprises privées qui interviennent dans le domaine de l'offre de services en déplacements ou en stationnement (taxis, sociétés d'autopartage...). Il est important de les associer pour mettre en place des solutions globales de déplacements.

1.4. Les statuts

Il existe de nombreuses formes de portage du projet d'une agence/centrale de mobilité. Ainsi, la mission de conseil en mobilité peut être prise en charge :

- en régie par une collectivité territoriale ou par une autorité organisatrice de la mobilité (ex. Métromobilité à Grenoble) ;
- par une entité privée sur la base d'un cahier des charges précis, sous forme d'une délégation de service public (DSP) (ex. de l'Agence EcoMobilité à Chambéry) ; ou d'un marché public ;
- par un partenariat public-privé (ex. des gestionnaires de parking à Lille) ;
- par un acteur local en milieu rural (ex. de la Maison de la mobilité du Parc du Pilat à Pélussin) ;
- par un acteur spécifique chargé de la gestion d'un événement majeur dans une grande agglomération (ex. de l'information destinée aux touristes pendant les jeux olympiques de Londres en 2012).

Dans tous les cas, le maître d'ouvrage devra s'assurer que le conseil en mobilité est délivré de manière neutre et traduit une vision globale et intégrée de tous les enjeux liés à l'organisation des déplacements.

2. Présentation des cas ÉcoCité étudiés

Le travail réalisé consiste à étudier 5 ÉcoCités qui ont intégré à leur projet une réflexion sur les centrales/agences de mobilité : *Plaine Commune, Métropole européenne de Lille, Rennes Métropole, Strasbourg Euro-métropole et Grenoble Alpes Métropole*. Les actions Ville de Demain de chacune de ces ÉcoCités ont ensuite été analysées et complétées par des entretiens avec des personnes ressources. Deux fiches de cas ont également été rédigées et présentent en détail ces entretiens : l'agence de mobilité Métromobilité à Grenoble et l'agence de mobilité Strasbourg Mobilité.

Ce travail a également été alimenté par des extraits de l'ouvrage « Conseil en mobilité : une nouvelle mission, un nouveau métier » (Certu, novembre 2003), afin de consolider la réflexion.

Enfin, le compte-rendu de l'atelier relatif aux Agences de mobilité lors de la Rencontre Nationale n° 2 des ÉcoCités du 3 février 2016 (auquel ont participé M^{me} Müller, directrice de la centrale de mobilité de Grenoble, et Elsa Alexandre du Cerema) a permis de compléter et d'enrichir le travail réalisé.

2.1. Le cas de Plaine Commune

L'un des aspects emblématiques du projet de centrale de mobilité de l'EcoQuartier fluvial de l'Île-Saint-Denis réside dans la volonté de réduire fortement l'usage de la voiture et la place accordée à l'automobile dans la ville : « Abandonner sa voiture au profit des transports en communs c'est accepter de faire le dernier kilomètre à pied ». Les concepteurs de l'action considèrent que la marche sur ces quelques centaines de mètres constitue un frein majeur au recours aux transports en commun.

Pour contribuer à une évolution des usages, le projet sélectionné par le PIA Ville de demain porte sur la construction d'une « centrale de mobilité » dans l'Eco-Quartier fluvial de l'Île Saint Denis. Le projet se construit à partir d'un parking en silo. La ZAC qui accueillera ce parking s'inscrit sur un périmètre total de 12,9 ha répartis en deux sites distincts.

L'essentiel de la demande en stationnement pour des véhicules à moteur sera accueilli dans ce parking silo mutualisé. Cette initiative permet de réduire l'offre de stationnement par rapport aux normes en usage dans des environnements similaires grâce au foisonnement

Centrale de mobilité de l'EcoQuartier fluvial de l'Île Saint Denis.



Crédit : K-Architect et SEM Plaine Commune Développement

entre les usages (résidents, salariés et visiteurs) avec 25 % de places construites en moins par rapport à une gestion privative.

L'idée des concepteurs en construisant ce parking en silo est d'amorcer un changement de comportement puisque la place de stationnement ne se trouvera plus au sous-sol du bâtiment (logement ou immeuble de bureau) mais à quelques centaines de mètres de la destination, obligeant ainsi les usagers à parcourir « les dernières centaines de mètres » à pied. Il s'agit donc d'une première étape d'accommodation pour faciliter un jour un recours plus systématique aux transports en commun. Ce système réduit en effet l'avantage décisif de la voiture sur les autres solutions de mobilité.

L'initiative s'accompagne d'une réflexion sur les services à la mobilité à inclure dans le parking et répondant en priorité aux besoins des résidents et des employés. Il s'agirait alors de mutualiser les moyens humains entre la fonction parking et ces services.

Le projet comporte une forte dimension sociale. **Le rez-de-chaussée de l'ouvrage offrira un local municipal de 100 m² qui pourra être mis à la disposition des associations du quartier et d'autres locaux dédiés à l'économie sociale et solidaire (350 m² au total).** Parmi les entreprises sociales pouvant être accueillies dans ces locaux, deux projets sont à l'étude : la distribution de paniers de fruits et légumes et un atelier d'auto-réparation de bicyclettes.

Le projet présente également **une dimension culturelle importante.** Le maître d'ouvrage travaille avec des artistes pour **animer visuellement le bâtiment.** Il est question de jouer sur la transparence du parement de la façade pour illuminer le bâtiment par des jeux de lumière interne. Ce projet artistique est intégré à la conception du parking.

L'action financée est **accompagnée d'un faisceau d'initiatives** (non subventionnées par le PIA Ville de demain) : l'amélioration de la desserte en bus locale, une passerelle bus, des aménagements en faveur des mo-

Réflexions sur les services envisagés dans le parking silo.

Services en lien direct avec le stationnement	Autres services à la mobilité
Stationnement et gardiennage des véhicules (voitures / deux-roues motorisés) des résidents et des employés du quartier	Autopartage /location de voiture
Stationnement et gardiennage des voitures des visiteurs du quartier	Gestion de l'accès à la voie interne du quartier
Stationnement vélo sécurisé avec casiers	Prêt/location de vélos à la journée
Recharge des véhicules électriques	Service de livraison aux particuliers
	Menus services divers associés à l'accueil : lavage des voitures, réparation vélos, service pressing, informations sur les transports en commun...
	Local mutualisé mis à disposition pour des activités diverses : AMAP, service aux habitants...

Source : Note de synthèse « Étude sur la programmation de centrales de mobilité dans l'écoquartier fluvial de l'île Saint Denis », (réalisée par SARECO en partenariat avec le cabinet d'avocats Benesty Tiathe Panassac et attachée au Dossier de candidature PIA VDD - mars 2013) - Crédit : Plaine Commune Développement.

des doux et différents services à la mobilité (ex : autopartage, navette fluviale...).

L'information aux voyageurs sur les différentes alternatives de déplacement est intégrée dans le projet comme un service pouvant être proposé par le futur exploitant. Si le financement est assuré, alors il s'agira d'un premier embryon d'agence de mobilité selon la définition retenue en lien avec l'article L 1231-8 du Code des transports. Ce serait une première étape vers la réduction de l'usage de la voiture.

La SEM, maître d'ouvrage de l'écoquartier, réalise le parking et le rétrocède à la collectivité à sa livraison en tant qu'équipement public de la ZAC. Le parking serait à terme géré via une délégation de service public (DSP). L'exploitant n'est pas connu à cette heure.

Le lieu a été conçu pour s'adapter à différents avensirs : utilisation possible du toit pour des panneaux photovoltaïques, utilisation du rez-de-chaussée par les habitants... Or pour de nombreux services, le choix de cet

exploitant est crucial : Y-aura-t-il ou non une présence humaine ? Des services nouveaux seront-ils vraiment mis en place ? L'exploitant se limitera-t-il à la gestion du parking sans exploiter le potentiel du lieu ? Sans modèle d'affaire stabilisé, l'histoire de ce lieu reste donc encore à écrire.

2.2. Le cas de Strasbourg Métropole

La Communauté Urbaine de Strasbourg accueille 475 000 habitants - dont 276 000 pour la ville de Strasbourg - et 52 000 étudiants - dont 20 % d'étrangers. Elle offre un tiers des emplois alsaciens. Conseil de l'Europe, Parlement Européen, Cour européenne des droits de l'homme, une quinzaine d'organisations internationales y sont installées. Strasbourg, située à la frontière avec la ville allemande de Kehl, se pense en Capitale Européenne et conçoit ses projets avec son partenaire allemand.

Le projet de territoire strasbourgeois repose sur une structuration de pôles.



Crédit: Christian Creutz.

Le volet « mobilité » du dossier ÉcoCité présenté par la métropole strasbourgeoise se déclinait en **4 projets qui ont été subventionnés en tranche 1 par le fond Ville de demain** :

● **le transport urbain de marchandises** : études pré-opérationnelles visant à optimiser la gestion des livraisons sur le dernier kilomètre en partageant les capacités résiduelles des acteurs de la logistique et du transport. Il s'agirait de mutualiser les livraisons via des plateformes de distribution urbaine desservies notamment par le tramway ;

● **les bornes de recharge de véhicules électriques** : projet réalisé avec le déploiement d'une infrastructure de charge publique pour tous les véhicules électriques, un grand maillage de bornes « rapides » et de bornes de recharge « accélérées » au niveau des parkings relais. Les bornes sont toutes installées depuis 2013 ;

● **l'intégration de véhicules électriques dans un réseau électrique intelligent (Alsace Auto 2.0)** : le véhicule devient une batterie dont la courbe de charge peut être

pilotée en fonction des contraintes du réseau, du mix de production et de la demande. Le démonstrateur comprend un logiciel de pilotage de la facturation et est commercialisé depuis septembre 2014 ;

● **le Pass Mobilité** : il s'agit d'un **pass multimodal et interopérable** permettant, sur le territoire de la communauté urbaine, d'emprunter et de payer le tram, le bus, le vélo en libre service (Véllhop), le service d'autopartage Citiz, les véloparcs et les cars de la Compagnie de Transport du Bas Rhin (CTBR). Il permet de bénéficier d'un stationnement à titre gracieux dans les P+R³ exploités par la Compagnie des Transports Strasbourgeois (CTS). Les offres croisées se traduisent par une réduction du coût pour le client.

La Communauté Urbaine de Strasbourg délègue à la Compagnie de Transport Urbain la commercialisation du pass multimodal ainsi que le conseil aux usagers via sa filiale, **l'agence de mobilité Strasbourg Mobilité** qui regroupe **6 autres membres associés** :

– Transdev,

³ P+R = Parkings relais.

La carte Badgé - clé d'entrée de la Compagnie de Transports Urbains strasbourgeoise



Crédit: Christian Creutz

- VéloEmploi (association locale de promotion du vélo),
- Citiz (société d'autopartage),
- Parcus (gestion des parkings publics de la communauté urbaine),
- SERS (Société d'équipement de la région de Strasbourg, intervenant dans l'aménagement des écoquartiers),
- Strasbourg Événement (gestion des foires et congrès).

L'action « Pass Mobilité » présente trois composantes complémentaires :

- Une **carte de transport** ;
- **Plusieurs pôles de services à la mobilité** : structures d'accueil et d'information (boutique mobilité) pour accompagner les utilisateurs ;
- Une **offre de services complémentaires** : charge de véhicule électrique, point relais colis/livraison, réservation de taxi, relais pressing, point d'accueil de paniers de fruits et légumes...

Les publics visés sont les résidents des futurs EcoQuartiers et les habitants de l'agglomération qui se déplacent majoritairement en bus, tram ou vélo, mais qui souhaitent tout de même disposer de temps en temps d'une

voiture (leur voiture particulière ou une voiture en libre service).

L'agence de mobilité Strasbourg Mobilité fait l'objet d'une fiche de cas séparée.

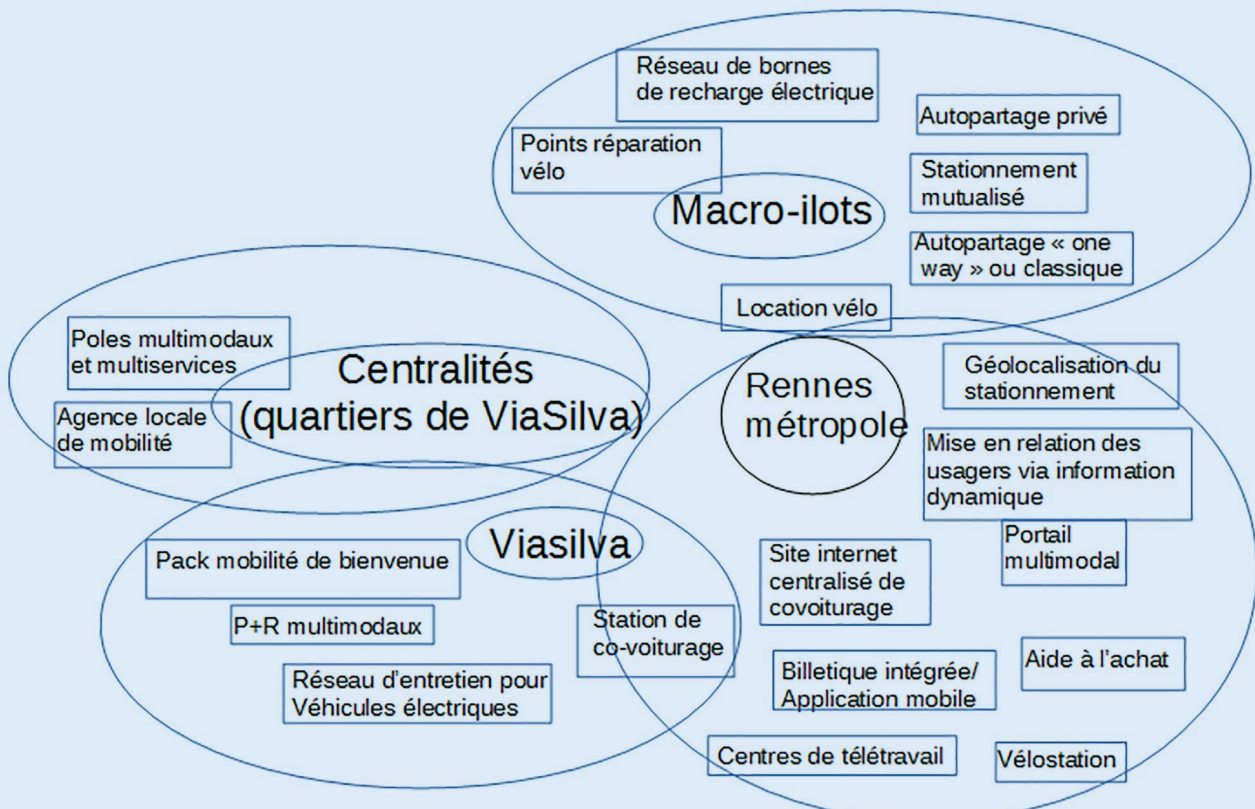
2.3. Le cas de Rennes Métropole

La communauté d'agglomération Rennes métropole accueille 400 000 habitants sur 37 communes avec une forte dynamique démographique. Son ambition est d'accueillir 40 000 habitants et 25 000 emplois supplémentaires d'ici 2040. Elle mène une politique de transport volontariste qui s'est traduite par une croissance de 88 % du nombre de voyages en transport en commun entre 2000 et 2007.

Rennes métropole a sollicité le fond Ville de demain pour plusieurs actions de mobilité transversales à l'échelle de l'agglomération :

- Infrastructures de charge pour véhicules électriques ;
- Déploiement du système d'aide à l'exploitation et à l'in-

Actions transversales de Rennes Métropole sur le thème de la mobilité, l'intermodalité et la multimodalité.



Source : Cerema inspiré de Rennes Métropole

formation des voyageurs (SAEIV) du réseau de transports de Rennes Métropole ;

- Promotion de nouvelles formes d'autopartage (l'autopartage, d'abord développé par l'association City'Roul, a été repris en 2015 par la SEM Citédia, avec un démarrage en octobre 2015 : l'objectif est d'atteindre une cinquantaine de voitures et 20 stations en 2018) ;
- Création d'un pôle « vélos-services » et de « points services » pour favoriser la pratique du vélo.

Ces quatre actions sont insérées dans un faisceau d'initiatives bien structuré comme en témoigne le schéma ci-dessous :

Nous développerons plus particulièrement dans le cadre de cette note de capitalisation, le déploiement du système d'aide à l'exploitation et à l'information des voyageurs (SAEIV) du réseau de transport de Rennes Métropole.

En effet, pour asseoir le développement de la carte KOR-RIGO sur une information fiable, la métropole de Rennes a développé un SAEIV qui lui a permis d'améliorer la qualité de ses services de transports et de faciliter la diffusion de l'information auprès du public. Ce système d'information est essentiel pour améliorer l'attractivité des transports publics. Il permet à la fois de respecter ponctualité et régularité, de mieux gérer les situations perturbées, de suivre la qualité de service produite et perçue par l'usager, et de valoriser l'information multimodale.

Il permet d'offrir une information adaptée à chaque situation (pendant la préparation du déplacement, au point d'arrêt, lors de perturbations...). Il est accessible aussi bien à une personne illettrée qu'à un « e-voyageur ». L'information est présente sur différents supports (écrans embarqués, bornes aux points d'arrêts, services multimédia par téléphone...).

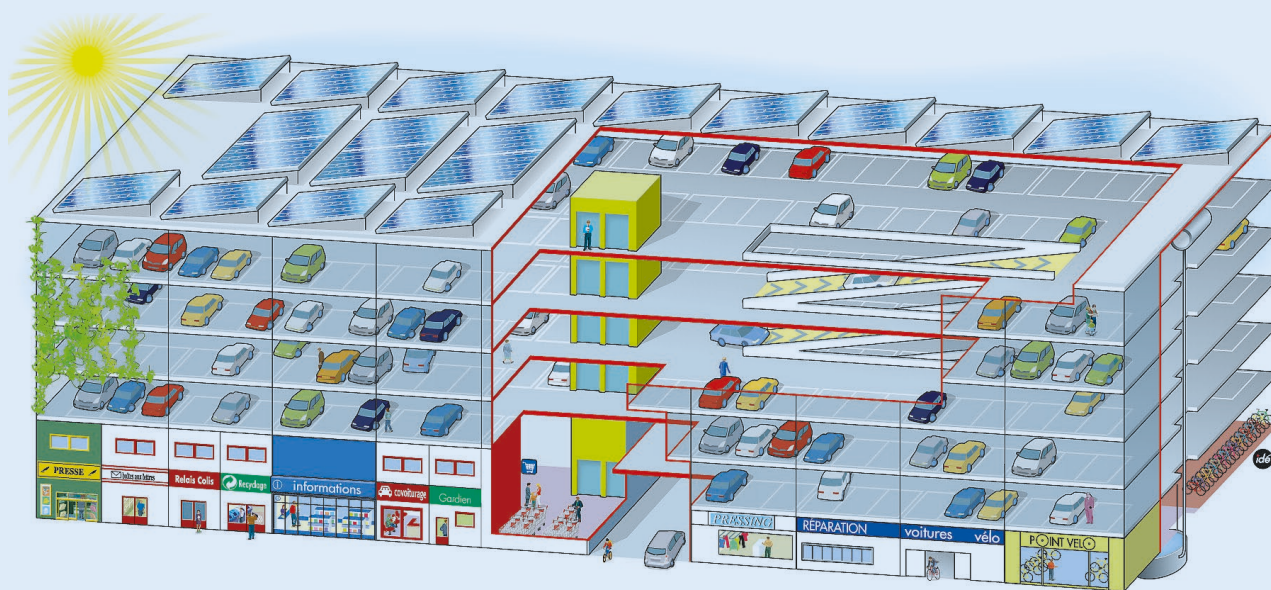
2.4. Le cas de la Métropole Européenne de Lille

L'agglomération lilloise comporte 85 communes et 1,2 millions d'habitants. La régénération urbaine est une thématique clé dans un contexte métropolitain, caractérisé par la densité importante de friches et de sols pollués.

Le territoire est caractérisé par un système routier performant mais fragile (risque de saturation), un réseau ferré régional dense, un métro ossature du réseau de transport urbain et une accessibilité ferroviaire nationale et internationale.

On observe sur son territoire une augmentation de la part des transports collectifs et une baisse de 5 % des déplacements en véhicules particuliers entre 1998 et 2006. Mais son développement reste fortement lié à la route, avec des territoires péri-urbains encore peu desservis en transport collectif.

Tourcoing Parking Silo- étude.



Source : Idé - Sem Ville Renouvelée - Lille Métropole.

Sur la thématique des mobilités, le PDU voté en avril 2011, prévoit des objectifs chiffrés pour le développement des transports en commun, des modes doux (plan vélo, réseau véloroute, voie verte).

Le fonds Ville de demain a été sollicité pour **une action intitulée « centre de services et de mobilité de L'Union »** qui consiste en la réalisation de 3 parkings mutualisés dans le quartier de l'Union, pour une capacité totale de 1 010 places. Le premier a été livré en 2014 sur la Plaine Images, le second fin 2015 sur La Tossée, et les études du 3ème n'ont pas encore débuté.

L'objectif de ces ouvrages est de **mutualiser les espaces de stationnement en périphérie pour limiter le stationnement de surface en cœur de quartier**. Cette mutualisation permet également d'envisager de valoriser ces espaces pour **en faire des lieux de vie et d'animation du quartier : conciergerie, point d'information,...**

Les deux premiers parkings mutualisés ont des capacités respectives de 390 et 389 places, destinées à couvrir les besoins de stationnement de chacun des secteurs auxquels ils se rapportent, sur des ratios de stationnement ambitieux (1 place / 120 m² de bureaux) et foisonnés à hauteur de 20 %.

Les deux premiers parkings ont été réalisés alors qu'une partie des bâtiments dont ils devaient couvrir à terme les besoins de stationnement accueillait déjà des usagers (principalement des salariés) : la maîtrise d'ouvrage a donc créé sur chaque site un parking aérien transitoire pour répondre aux besoins des usagers, parkings supprimés dès lors que des travaux d'aménagement d'espaces publics et privés le justifient.

Les étapes de réalisation de ces projets ont été les suivantes :

Sur Plaine Images :

- Mars 2014 : livraison du parking mutualisé,
- Mai 2016 : démarrage des travaux d'espaces publics et privés, fermeture du parking transitoire.

Cette stratégie a entraîné la coexistence pendant deux ans d'un parking aérien gratuit et d'un parking mutualisé payant. Des mesures d'accompagnement ont été prises par la SEM Ville Renouvelée afin d'accompagner les automobilistes dans le passage d'un parking gratuit vers un parking payant.

Sur La Tossée :

- Décembre 2015 : livraison du parking mutualisé,
- Décembre 2015 : travaux de confortement de bâtiments, fermeture du parking aérien.

Il n'y a pas eu de coexistence de deux offres de stationnement concurrentes, et le report vers le parking mutualisé a été plus rapide et opérant.

Lorsque le quartier sera achevé, la vie de ces parkings pourrait connaître un virage à 180° pour les voir se transformer en incubateurs de nouvelles mobilités.

2.5. Le cas de la Grenoble Alpes Métropole

L'agglomération grenobloise (La Métro) accueille 400 000 habitants et 200 000 emplois, 16 000 chercheurs et 3 pôles de compétitivité de niveau mondial. Elle propose 4 lignes de tramway et 22 lignes de bus, pour 77 millions d'usagers transportés en 2009. Elle offre également 300 km de pistes cyclables.

La Métro a sollicité le fonds Ville de demain pour financer une agence des mobilités : services innovants proposés en « kiosque mobilité » ; information voyageur intermodale en temps réel ; marketing personnalisé encourageant le recours aux mobilités alternatives.

Dès 2000, le principe de mettre en œuvre une agence de mobilité a été inscrit dans le PDU 2000-2010, avec pour mission principale de **proposer des services et des renseignements à destination du grand public, des collectivités et des acteurs privés**.

L'agence de mobilité Métromobilité a été créée en 2012. C'est un service public du Syndicat Mixte des Transports en Commun - AOM du territoire. Ses autres partenaires sont la Semitag (opérateur du réseau de TC urbain), la CCI de Grenoble, le Département de l'Isère, la Région Rhône-Alpes, CitéLib (opérateur d'autopartage), l'Association des Usagers des Transports en commun (ADTC) de l'agglomération et les autres AOT.

En juillet 2013 la métropole a fait le choix de séparer les missions de l'agence de mobilité en deux :

- la TAG (Transport Agglomération de Grenoble) s'est vue confiée la vente de titre ainsi que l'information multimodale aux voyageurs aux guichets. Une nouvelle Délégation de Service Public (DSP) avec l'opérateur grenoblois

a conduit à transformer les agences TAG en agence de mobilité, utilisant la marque « Métromobilité » et sa charte graphique associée.

- Métromobilité se concentre ainsi sur les actions de promotion et d'animation.

Les missions qu'elle réalise sont les suivantes :

- des actions de communication ;
- des animations : Métromobilité réalise actuellement environ 140 animations par an pour sensibiliser le public de l'agglomération ;
- des actions « challenge mobilité » et des « plans de déplacements d'établissements scolaires » (PDES) ;
- la maintenance et le développement du logiciel d'information voyageur.

L'agence emploie un responsable d'agence, trois conseillers en mobilité (contrats emploi d'avenir), un chargé de projet « labellisation des PDM », et un chargé de mission « nouvelles mobilités ». Elle dispose aussi d'un ingénieur et de deux opérateurs dédiés au système d'information multimodale.

Pour 2017, l'agence souhaite conduire des actions communes avec les autres autorités organisatrices de transport du territoire afin de mutualiser les moyens de communication et d'accompagnement des PDE, ainsi que les animations. Une campagne de marketing individualisé en partenariat avec l'ADEME sera également mise en œuvre (accompagnement pendant deux ans de conducteurs de voitures polluantes vers des modes de déplacements alternatifs).

L'ensemble des conseillers a pour rôle de mener des actions communes avec les autres autorités organisatrices de transport du territoire pour mutualiser la communication et les animations, échanger et mutualiser les moyens d'accompagnement des PDE, ainsi que lancer une campagne de marketing individualisé.

Le statut : **par rapport à d'autres agences de mobilité, qui ont souvent le statut associatif, Métromobilité est un service public opéré en régie par la communauté d'agglomération** et employant des fonctionnaires territoriaux.

L'agence de mobilité de Grenoble fait l'objet d'une fiche de cas spécifique.

Un aperçu de la « campagne décalée » mise en place au moment du lancement de l'application mobile (12 000 téléchargements réalisés dès la première année).

Vélo : feriez-vous confiance à Denis pour renforcer votre motivation ?

APPLI MOBILE MÉTRO MOBILITÉ

La solution pour bouger dans la métropole !

Pour vos déplacements, choisissez plutôt un pro !

M Votre coach mobilité

www.metromobilite.fr |

Source : Métromobilité

3. Techniques et innovations

Les projets développés dans les ÉcoCités sont très hétérogènes. Certains démarrent à partir de projets d'infrastructures de types parkings mutualisés comme à Plaine Commune ou à Lille. Celui de Rennes, intégré dans le territoire de l'agence de mobilité de Bretagne, s'appuie en grande partie sur son système d'information aux voyageurs. Ceux de Strasbourg et de Grenoble sont des agences de mobilité à part entière et partent d'une approche fondée non plus sur les infrastructures, mais sur les services.

Au-delà de ces études de cas, nous proposons ici un état de l'art des agences de mobilités, tiré de l'ouvrage collectif du Certu « Conseil en mobilité : une nouvelle mission, un nouveau métier », actualisé et illustré avec les innovations rencontrées dans les ÉcoCités.

Notre objectif est ici de proposer des jalons pour les collectivités qui souhaitent ouvrir une centrale de mobilité, et de mettre au débat des postures et des solutions techniques en lien avec toutes les étapes de la vie d'un tel projet (de la conception à la réalisation, et à la gestion).

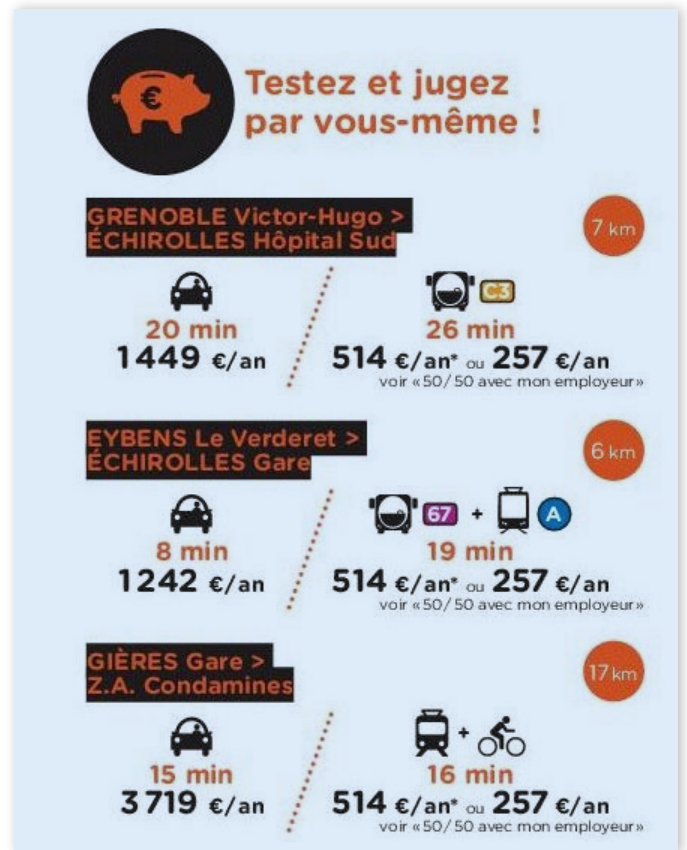
3.1. Les enjeux globaux : rôle de l'action dans la stratégie de territoire

Les orientations du PDU et du projet de territoire en général sont structurantes pour identifier les actions à développer en priorité.

Si le parking silo mutualisé de l'Île Saint Denis peut sembler peu ambitieux, sa vocation reste innovante sur un territoire dominé par l'usage de la voiture. Ainsi il cherche à réduire l'usage de la voiture sur le dernier km et à amorcer un changement de comportement qui mènera vers une plus grande utilisation des transports en commun. Par ailleurs, sur ce territoire ayant une forte population défavorisée, le projet comporte aussi tout un volet assez innovant, avec un local à la disposition des associations et des organismes d'économie sociale et solidaire.

En effet, **en favorisant l'accessibilité à la ville et à ses services, la mobilité est un facteur d'intégration sociale et urbaine**, particulièrement pour les habitants des quartiers de la politique de la ville. En effet, pour une part de la population qui connaît des handicaps socioculturels, économiques ou techniques, il convient de développer des approches d'apprentissage des services urbains, dont les transports publics. Jusqu'à présent, les actions de management de la mobilité ont peu abordé le thème de l'insertion sociale. Les agences de mobilité dans les quartiers en difficulté exigent pour le conseiller en mobilité des compétences particulières en termes de médiation et de pédagogie.

Une description des alternatives en temps et en coût pour une prise de décision éclairée.



Source / Crédit : Métromobilité

A Strasbourg, comme à Rennes ou à Grenoble, les agences de mobilités confortent une posture lisible dans leurs stratégies ÉcoCité. Il ne s'agit pas de contraindre la voiture ou de rendre son usage plus difficile. Il s'agit de **faciliter toutes les offres de mobilité avec la conviction que la voiture prendra ainsi sa « juste » place.**

C'est également pourquoi, à Strasbourg, le pass mobilité intègre la voiture (individuelle ou en libre service) à son offre, via l'abonnement aux parkings publics.

3.2. Innovations liées à la gouvernance et au management de projet

3.2.1. Des partenariats indispensables, à géométrie variable

L'une des innovations majeures de l'ÉcoCité grenobloise concerne la formalisation d'une gouvernance élargie : un partenariat réunit la ville de Grenoble, tous les acteurs socio-économiques de la Presqu'île, l'amé-

nageur SEM InnoVia, la communauté d'agglomération METRO, le syndicat mixte des transports collectifs SMTC, le conseil départemental de l'Isère, la Région Rhône-Alpes, les investisseurs (logement, enseignement supérieur, entreprises). Un **protocole d'accord cadre a été signé par tous ces partenaires**. Un comité représentant les utilisateurs des services de mobilité a été constitué pour établir une concertation.

C'est le cas aussi de Rennes, dont la carte KorriGo fonctionne à l'échelle de toute la Bretagne, et qui a étendu ses partenariats à des services autres que la mobilité.

3.2.2. L'opérateur immobilier : un nouveau venu au rôle d'incitateur

Intégrer en amont des projets immobiliers les prestations de conseil en mobilité, c'est le choix d'un nombre de plus en plus important d'opérateurs immobiliers : promoteurs, commercialisateurs... En effet, **c'est lorsque les locataires ou propriétaires-occupants arrivent dans leur nouvel appartement que les habitudes de déplacement peuvent être renouvelées**.

A Strasbourg en phase 1, au moment de la commercialisation des futurs logements de l'écoquartier, un conseil en mobilité sera présent dans l'espace de vente aux côtés des promoteurs. Il présentera les services à la mobilité du quartier, accompagnera les futurs résidents dans leur changement de comportement et les aidera à configurer leur pass mobilité en fonction de leurs besoins en déplacement. Le pass propose en effet plusieurs formules pour un accès limité ou illimité aux Vélo-hop ou différents accès à l'autopartage.

3.3. Innovations liées à la conception de l'action

3.3.1. Des points de départ différents pour initier des projets d'agence de mobilité

Que ce soit à partir d'un besoin sur un secteur particulier (écoquartier) ou à une grande échelle (région), d'un souhait de diversifier les modes de déplacement ou de permettre de multiples combinaisons entre ceux-ci, de gros enjeux se dégagent à la fois en termes d'information et d'animation.

A Strasbourg c'est la situation de l'écoquartier « Malraux - Danube » qui a stimulé la réflexion pour une solution intégrée de mobilité globale. En phase 2, le projet sera **déployé sur tout le secteur (Deux rives)** puis, à terme, sur

toute l'agglomération.

Il n'existe pas d'agence de mobilité à Rennes, mais une centrale régionale de mobilité à l'échelle de la Bretagne (Breizhgo.com) qui délivre l'information sur l'ensemble des services de mobilité en Bretagne, y compris pour le covoiturage. De même, la carte billettique multimodale sans contact KorriGo, utilisée à Rennes, est valable pour toute la région Bretagne (Lorient, Brest, Quimper, St Brieuc et le département d'Ille-et-Vilaine).

Les exemples de **mise en place du déploiement local d'un outil créé à une échelle régionale sont encore peu nombreux en France**. La métropole rennaise a ainsi intégré à l'utilisation de cette carte l'accès de nombreux services de mobilité (train, réseau urbain STAR (Système de Transport de l'Agglomération Rennaise), vélos en libre-service et longue durée Vélo STAR, parcs relais et vélo park, autopartage), mais aussi des services « urbains » tels que des services dédiés aux étudiants (accès au restaurant universitaire, à la bibliothèque, à la piscine, etc).

A Lille comme sur l'Île Saint Denis on aimerait pouvoir **concevoir** avec cette action, une offre de service d'animation du quartier (conciergerie, point relais, etc.) pour donner une attractivité aux parkings. Tout l'enjeu est de pouvoir assurer une présence humaine pour prodiguer informations et conseils de mobilité. **La question qui se pose est donc celle du modèle d'affaire**, et elle s'avère essentielle pour passer du parking au service de mobilité.

3.3.2. vers des actions de management de la mobilité

Outre les moyens classiques, qui constituent la base de toute intervention, les nombreuses expériences de management de la mobilité ont conduit à **développer considérablement les possibilités de déplacements autrement qu'en « autosolisme », grâce à des innovations en termes d'organisation**. Le PDU reste l'outil de planification idéal pour introduire ces innovations. C'est l'un des volets d'action des agences de mobilité, qui souvent s'adjoignent des leviers pour répondre aux objectifs suivants :

- ◆ **Favoriser le covoiturage** : il concerne le parcours d'un même trajet par des « équipages » constitués de personnes majeures. Si le covoiturage est désormais bien développé pour des parcours occasionnels de type interurbain, le covoiturage de courte distance, domicile-travail ou domicile-études par exemple, est moins

attractif pour les usagers du fait de l'organisation quotidienne qu'il impose et d'un moindre intérêt financier par rapport à un covoiturage longue distance ;

● **Promouvoir l'autopartage** : très répandus d'abord en Suisse, en Allemagne, aux Pays-Bas et Autriche, les services d'auto-partage se développent en France. L'autopartage correspond à une location de voiture sans formalité préalable (autre que la réservation - parfois quasi instantanée), pour des usages de courte durée (à l'heure en général). Le paiement comprend habituellement un abonnement mensuel fixe et un coût directement lié à l'utilisation qui est fonction de la durée et/ou du kilométrage parcouru. Ce service permet à de « **petits rouleurs** » de disposer, quand ils en ont besoin, d'un **véhicule adapté à un déplacement court** sans avoir à gérer les problèmes de coût, d'entretien et de garage. Il est particulièrement adapté aux quartiers où l'on veut limiter les nécessités de recours à la voiture, comme les EcoQuartiers. Il est intégré dans certains pass ;

● **Permettre le télétravail** : cette méthode d'organisation du travail a longtemps été présentée comme la solution aux problèmes de déplacements. Après avoir subi de profondes remises en question, ce moyen semble pouvoir trouver des possibilités d'application ouvertes suite au développement des nouvelles technologies de l'information et des moyens de communication. Pour que les gains restent positifs en termes de « coût global », le salarié ne travaille de chez lui que quelques jours par

semaine. Le développement des « tiers lieux » renouvelle néanmoins aujourd'hui cette question.

Pour toutes ces pistes, les questions du modèle économique et du portage sont fondamentales.

3.4. Innovations liées à la mise en œuvre de l'action

3.4.1. Recruter un conseiller en mobilité

Le conseiller en mobilité est une personne charnière à double titre. Il participe, au sein de la collectivité publique, à l'articulation entre le domaine des déplacements et celui de l'urbanisme. Cette double compétence est à privilégier lors du recrutement.

L'AOM peut confier la mission de conseil en mobilité à une personne qui exerce déjà une autre activité dans la structure. Dans ce cas, il convient de ne pas considérer la mission de conseil comme une activité « annexe ». Le conseiller doit pouvoir mener ses deux activités dans de bonnes conditions, et pas l'une au détriment de l'autre.

La formule consistant à charger la même personne de diriger les services de conseil en mobilité et de mission d'information multimodale est vivement recommandée, afin de **développer une structure mixte conseil en mobilité / agence de mobilité**. Dans ce cas, l'agence

Autolib' à Lyon.



Crédit Photo : Arnaud Bouisson/Terra.

de mobilité héberge le conseil en mobilité et l'information multimodale. Ce double emploi a l'avantage de **permettre un partage des moyens techniques, et une meilleure coordination des deux missions**. Un temps plein dans une structure unique paraît beaucoup plus efficient que deux temps partiels dans deux structures différenciées.

Nouvelle mission dans l'agglomération, la mise en place d'un service de conseil en mobilité donne lieu à la création d'un nouveau métier.

3.4.2. Définir une stratégie

Dans le cadre de sa stratégie locale, l'AOM élabore un catalogue des actions à mener sur le terrain. Le conseiller en mobilité assigne alors des priorités à ses premières tâches. Il prévoit son calendrier des premiers mois pour la montée en charge de l'activité de la structure, et des mois suivants, une fois le service en « rythme de croisière ».

3.4.3. L'opportunité de mettre en place un partenariat

Si l'AOM reste le maître d'ouvrage du service de conseil en mobilité, rien ne lui interdit d'impliquer dans la démarche de création de ce service d'autres personnes publiques concernées. La mise en place d'un tel partenariat peut permettre, par exemple, de mobiliser les ressources humaines dont ne dispose pas l'AOM, en confiant la maîtrise d'œuvre du service au partenaire le plus compétent ou le plus à même de se forger un savoir faire dans les délais impartis. Elle peut permettre aussi de partager l'effort financier à consentir et, du même coup, de motiver les partenaires sollicités.

Et si la maîtrise d'œuvre du service est confiée à une association, celle-ci pourrait être plus imaginative en matière de solutions. L'exemple de Grenoble illustre bien ce que peuvent être de tels partenariats.

3.4.4. Allouer des moyens de fonctionnement

La stratégie ayant été définie, des moyens financiers sont alloués au service de conseil en mobilité. À titre d'exemple, le budget annuel de l'agence Métromobilité à Grenoble s'établit à environ 200 000 € pour la communication et 100 000 € pour l'animation, en plus du coût salarial des agents de la Métropole. L'agence distribue 20 000 goodies par an : gilets vélo, brassards, protège selle, etc.

3.5. Innovation en phase de fonctionnement

Les premières tâches du conseiller en mobilité consistent à adopter des méthodes d'organisation interne adéquates avec sa mission et à réaliser un PDE interne à son organisation.

Le conseiller crée ensuite des outils spécifiques, du diagnostic urbain à la mallette d'information multimodale, en passant par la fiche d'accessibilité. Qu'il s'agisse d'informer ou de promouvoir, **la constitution d'un argumentaire précis est indispensable au conseiller en mobilité** pour réaliser efficacement sa mission. Ainsi, il doit se doter d'outils adéquats, que ce soit pour ses missions d'information ou d'animation.

Pour le **volet « information » de la mission du conseiller en mobilité**, plusieurs outils peuvent être utilisés :

- une mallette d'information multimodale ;
- une fiche d'accessibilité complète pour tous les modes et ciblée pour le site concerné ;
- une fiche de tarification de l'existant ;
- la liste des projets à court et moyen terme de l'agglomération - issus du PDU - et à proximité du site ;

Le volet « promotion » de la mission du conseiller en mobilité.

Le conseiller va réaliser des animations sur site avec des présentations des services de location de vélo, du concept d'autopartage, des cours de vélo (concernant par exemple la sécurité, les angles morts, etc.). Il s'agit d'actions ponctuelles de sensibilisation sur des lieux fréquentés, mais aussi de permanences régulières dans des lieux ciblés (mairies, administrations, zones d'activités, campus, chez les acteurs sociaux ou de l'insertion).

« Zcard » utilisée pour les animations en entreprises ou zones d'activités.



Source : métromobilité.

Métromobilité propose des animations sur site d'une demi-journée à une journée.



Source : Métromobilité.

4 Bilan : facteurs de réussite et obstacles à dépasser

Cette partie a été rédigée grâce aux apports des projets ÉcoCité et des documents de l'ARENE Île-de-France, tels que repris dans le projet européen PUMAS, piloté par RAEE- Rhône Alpes Énergie Environnement.

Une nécessaire implication des acteurs dans une gouvernance élargie

L'activité d'une agence de mobilité inaugure en réalité une nouvelle gouvernance des territoires, partagée entre les organes institutionnels, politiques, économiques et les citoyens. **L'implication la plus large et sincère possible de toutes les parties prenantes doit être la règle à tous les stades de développement** de l'agence de mobilité, dès sa conception et jusqu'à son fonctionnement, son suivi et son évaluation.

Une initiative du conseil en mobilité qui exige du temps

Les éléments déclencheurs du conseil en mobilité et de l'agence étant très divers et fonction des situations locales, les partenaires doivent **se donner le temps de tester, mettre en place le projet et l'évaluer**, afin d'adapter les services pour assurer leur pérennité et leur efficacité dans le temps. Parmi les éléments déclencheurs, la problématique de la pollution est un facteur de prise de décision comme l'illustre l'exemple de Chambéry.

Une indispensable cohérence du territoire

L'offre de service d'une agence doit **tenir compte du territoire dans lequel elle s'inscrit, notamment des services de mobilité déjà disponibles**, des besoins et pratiques de mobilité, des logiques d'acteurs et des compétences en présence. Le choix du périmètre sera conditionné par les collectivités susceptibles de financer le projet.

Un financement à assurer sur un temps critique minimum

Plus encore que leur niveau, c'est la pérennité des moyens financiers qui est importante et il est nécessaire d'avoir une visibilité budgétaire d'au moins 3 ans pour permettre un démarrage satisfaisant de l'agence, sachant que les résultats ne sont pas immédiats.

Des moyens humains sous forme de binôme

On constate l'efficacité d'un binôme, avec l'un des deux en position de pilotage global :

- **conseiller en mobilité**, qui prend en charge les actions

d'information, de sensibilisation, de mobilisation et d'animation des acteurs ;

- **responsable mobilité**, qui élabore le plan d'actions en fonction des besoins, suit et évalue, coordonne les actions et les acteurs.

Enfin, au travers des actions analysées, il apparaît que chaque projet des ÉcoCités a un point saillant qui fait sa particularité :

● Grenoble Métropole a fait le choix de confier l'information multimodale aux voyageurs aux guichets de transport en communs pour se focaliser sur la promotion et les actions ciblées aux voyageurs. La métropole est passée d'une approche centrée sur les infrastructures à une autre basée sur les services.

● A Lille, le principe du stationnement de l'Union est de regrouper l'offre de stationnement dans des ouvrages mutualisés, foisonnés et offrant des services, au cœur de la mobilité, afin d'éviter le stationnement de surface individualisé. La ville envisage de valoriser ces espaces pour en faire des lieux de vie et d'animation du quartier : conciergerie, point d'information,...

● Sur l'Île Saint Denis, Plaine Commune a axé sa priorité sur l'objectif de faciliter l'acceptation du dernier kilomètre à pied. Son approche repose sur la création d'un parking silo assurant certaines fonctions d'une agence de mobilité : du stationnement auto et vélo, de l'auto-partage, des vélos en libre service, des espaces de livraison, des prises pour véhicules électriques,...

● La métropole de Rennes a mis en place un SAEIV (Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information Voyageurs) après de nombreux voyages d'étude. D'importantes économies ont pu être réalisées en ouvrant le système à la concurrence : le prestataire qui a fourni le logiciel « temps réel » n'est pas le même que celui qui a fourni les bornes qui diffusent l'information. Son approche repose largement sur ce SAEIV fiable qui améliore la qualité de ses services de transports. Il facilite en effet la diffusion de l'information auprès du public grâce à de nombreuses applications développées de façon autonome par les entrepreneurs rennais. La métropole a choisi d'ouvrir les données au public, en rendant accessible l'ensemble des données recueillies par le SAEIV. L'une des innovations est ainsi de permettre la création de nombreuses applications développées par les entrepreneurs rennais dont des exemples sont en ligne sur le site internet de la métropole à l'adresse (<http://www.data.rennes-metropole.fr/vos-applications/>).

- La Communauté Urbaine de Strasbourg a fait le choix de déléguer à la Compagnie de Transport Urbain la commercialisation d'un pass multimodal ainsi que le conseil aux usagers. La carte commercialisée donne accès non seulement aux réseaux de transport mais également aux vélhop', aux voitures en autopartage et aux zones de stationnement dans les parkings relais.

Dans tous les cas observés, l'une des clés du succès est de concevoir ce projet comme la coproduction d'une offre de mobilité avec un réseau de partenaires.

5. Perspectives de la tranche 2

Trois actions ont été sélectionnées qui concourent au fonctionnement d'une agence de mobilité lorsqu'il y en a une, ou à sa préfiguration lorsqu'il n'y en a pas :

- étude sur les systèmes de mobilité connectée à Lille,
- système de gestion multimodale des déplacements à Montpellier,
- plateformes de stationnement, solutions de mobilité et services à Strasbourg.

6. Annexes

6.1. Annexe A : Glossaire et sigles

Agence de mobilité

Lieu d'information, physique et/ou virtuel, destiné à fournir aux usagers des transports l'information multimodale d'une agglomération. L'agence propose ses services pour faciliter les déplacements de l'utilisateur et peut constituer un observatoire des déplacements pour adapter les services à la demande exprimée.

AOM

Autorité organisatrice de la mobilité. Elle gère le réseau de transports publics urbain de l'agglomération, les usages partagés de l'automobile (autopartage, covoiturage), les modes actifs (marche, vélo) et la logistique urbaine. Elle assure également la maîtrise d'ouvrage du PDU.

AOT

Autorité organisatrice des transports

Autopartage

L'activité d'autopartage est la mise en commun d'un véhicule ou d'une flotte de véhicules de transport terrestre à moteur au profit d'utilisateurs abonnés ou habilités par l'organisme ou la personne gestionnaire des véhicules. Chaque abonné ou utilisateur habilité peut accéder à un véhicule sans conducteur pour le trajet de son choix et pour une durée limitée (article L. 1231-1-14 du Code des Transports).

Conseil en mobilité

Le conseil en mobilité consiste à aider les acteurs de la mobilité quotidienne à réduire leur utilisation de l'automobile. Il s'adresse aux individus ainsi qu'aux employeurs publics et privés, commerces, établissements d'enseignements, de soins, de loisirs, etc. Il est aussi destiné à chaque individu tour à tour salariés, élèves, parents, touristes, clients, etc. Le service de conseil en mobilité fournit l'information sur l'offre alternative à l'usage individuel de la voiture. Il fait la promotion de la démarche de plan de déplacements auprès des gestionnaires de lieux d'activités. Il les accompagne dans leur démarche par une assistance méthodologique. Il fait émerger des solutions en fédérant les partenaires techniques de l'agglomération. Il anime un réseau d'échange des démarches en cours. Enfin, il évalue les résultats de son action.

Covoiturage

Le covoiturage est l'utilisation en commun d'un véhicule terrestre à moteur par un conducteur non professionnel

et un ou plusieurs passagers majeurs pour un trajet commun (article L. 1231-15 du Code des Transports).

Management de la mobilité

Le management de la mobilité consiste à promouvoir des transports durables et à gérer la demande de transport en voiture, en modifiant les attitudes et les comportements des individus et des entreprises. Le management de la mobilité est fondé sur les mesures dites « douces » telles que l'information et la communication, l'organisation des services et la coordination des actions des différents partenaires.

Ces mesures « douces » visent le plus souvent à améliorer la performance des mesures dites « dures » en matière de transport urbain (telles que la mise en service de nouvelles lignes de tramway, de voies ou de pistes cyclables). Les mesures de management de la mobilité (en comparaison aux mesures dites « dures ») n'entraînent pas nécessairement d'importants investissements financiers, tout en permettant de maintenir le ratio coût/bénéfice à un niveau élevé. (source : Epomm http://epomm.eu/old_website/docs/mmttools/MMDefinition/MMDefinition_FR.pdf).

Marketing individualisé ou personnalisé

Démarchage auprès des ménages pour établir un diagnostic des déplacements quotidiens de chacun de ses membres et les inciter à utiliser les modes alternatifs à la voiture-solo.

PDE ou PDIE

Plan de déplacements (ou de mobilité) d'un établissement : ensemble d'actions cohérentes mises en œuvre dans un lieu d'activités pour limiter l'usage individuel des véhicules à moteur dans les déplacements quotidiens des salariés et autres usagers du site - visiteurs, étudiants, clients, etc. - au profit des modes de déplacements alternatifs.

Un PDIE est un PDE Inter-établissements.

PDU

Plan de déplacements urbains dont l'objectif, l'élaboration, la mise en œuvre et le suivi sont définis par le Code des Transports (articles L. 1214-1 à 8-1).

SCIC

Société coopérative d'intérêt collectif

SCoT

Schéma de cohérence territoriale

SEM

Société d'économie mixte

TC

Transports collectifs

TCU

Transports collectifs urbains

6.2. Annexe B : Bibliographie/webographie

Certu, « Conseil en mobilité : une nouvelle mission, un nouveau métier – Comment encourager les plans de déplacements pour les lieux d'activités » Certu, novembre 2003

<http://www.certu-catalogue.fr/conseil-en-mobilite-une-nouvelle-mission-un-nouveau-metier.html>

Arene Île-de-France, « Les agences locales de mobilité, outil d'ancrage territorial du management de la mobilité » Arene Île-de-France, 2009

www.areneidf.org/publication-arene/agences-locales-de-mobilite

RhôneAlpEnergie Environnement, « Mise en place / Consolidation d'une agence de mobilité – Mise en œuvre d'un plan de déplacements - Facteurs clefs de réussite et freins » RAEE, octobre 2014.

http://www.ddrhonealpesraee.org/doc/ddrhonealpes/PUMAS/Guide_agences_et_plans_v2.pdf

Cerema, Le management de la mobilité - Collection : Mobilités et transports – Outils et méthodes n°05, octobre 2014

<http://www.certu-catalogue.fr/mobilites-et-transports-outils-et-methodes-fiches-1-a-5-1656.html>

Cerema, Comment encourager l'usage du vélo ? Les mesures d'incitations économiques dans différents pays européens - Collection : Mobilités et transports – le point sur, n° 25, novembre 2012

<http://www.certu-catalogue.fr/mobilites-et-transports-le-point-sur.html>

Cerema, L'usage du vélo en milieu urbain : une pratique qui se développe, des freins à desserrer – Collection : Mobilités et transports - le point sur, n° 29, août 2013

<http://www.certu-catalogue.fr/mobilites-et-transports-le-point-sur.html>

Cerema, « La coopération entre les autorités organisatrices de transports – les syndicats mixtes SRU », mars 2014

<http://http://www.certu-catalogue.fr/la-cooperation-entre-autorites-organisatrices-de-transports.html>

Cerema, « Le co-voiturage : des pistes pour favoriser son développement », Juin 2013

<http://www.certu-catalogue.fr/le-covoiturage-des-pistes-pour-favoriser-son-developpement.html>

6.3. Annexe C : Les actions de la tranche 1 du PIA ville de demain concourant à créer une agence de mobilité

12 actions concourant à créer une agence de mobilité ont été déposées en tranche 1 du Programme d'investissements d'avenir (PIA) Ville de demain et concernent 5 ÉcoCités :

Agences de mobilité Tranche 1

Grenoble – T1 – action 3-1 : Agence de mobilité – développer un système d'info voyageurs très performant

Grenoble – T1 – action 3-2 : Nouvelles mobilités et stationnement (Kiosques et pass mobilité)

Lille – T1 – action U1 : Société de service et de mobilité de l'Union

Lille – T1 – action U2 : Centres de services et de mobilité de l'Union

Lille – T1 – action RHD4 : Centres de services et de mobilité (des Rives de la Haute Deûle)

Plaine Commune – T1 – action Cana I 4-1 : Centrale de mobilité à haut niveau de service – L'Île Saint-Denis (pour un écoquartier sans voiture)

Plaine Commune – T1 – action Cana I 4-2 : Centrale de mobilité réversible à haut niveau de service – Confluence

Rennes Métropole – T1 – action 1 : Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information des Voyageurs (Réseau STAR)

Rennes Métropole – T1 – action 3 : Promotion de nouvelles formes d'autopartage

Rennes Métropole – T1 – action 4 : Pôle vélos-services et équipements décentralisés

Strasbourg Eurométropole – T1 -action 1-a : Pass mobilité - développement

Strasbourg Eurométropole – T1 -action 1-b : Pass mobilité - pôle de service à la mobilité durable – Malraux / Danube

6.4. Annexe D : Les actions de la tranche 2 du PIA ville de demain concourant à créer une agence de mobilité

4 actions concourants à la mise en œuvre de centrales de mobilités ont été déposées en tranche 2 du Programme d'investissements d'avenir (PIA) Ville de demain et concernent 4 ÉcoCités :

Lille – T2 – action CMEB : Euralille 3000 : Systèmes de mobilité connectée (Étude des systèmes de mobilité connectée)

Montpellier – T2 - action 3 - GEMDAM : Mise en place d'un système de gestion multimodale de déplacements

Plaine commune – T2 – action EQF4 : Toiture photovoltaïque de la centrale de mobilité n°1 (Centrale photovoltaïque en toiture de la centrale de mobilité)

Strasbourg – T2 - action 13F : Plateformes de stationnement, solutions de mobilité et services - ZAC Deux Rives

Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement

Direction territoriale Ile-de-France – 12 rue Teisserenc de Bort – 78190 Trappes-en-Yvelines

Tél. : 01 34 82 12 34 – Fax : 01 30 50 83 69 – mél : dteridf.cerema@cerema.fr

Siège social : Cité des Mobilités - 25, avenue François Mitterrand - CS 92 803 - F-69674 Bron Cedex - Tél : +33 (0)4 72 14 30 30

Établissement public - Siret : 130 018 310 00313 - TVA Intracommunautaire : FR 94 130018310 - www.cerema.fr

écocité



 Cerema