

SUMOBIS

Toulouse *Burgos* *Oviedo* *Ponferrada* *Huelva* *Lisboa*

**Développement et mise en œuvre d'une agence
de mobilité et de services à la mobilité**

Guide de bonnes pratiques



Ce guide est réalisé dans le cadre du projet SUMOBIS (INTERREG IVB SUDOE) par

M. João Bernardino



Consultores em Transportes, Inovação e Sistemas, S.A.

Av. Marquês de Tomar, N° 35 – 6º Andar
1050-153 Lisboa
Portugal

Tel : +351 21 350 44 00

Fax : +351 21 350 44 01

www.tis.pt

et

M. Patrick van Egmond



76, Blv. Napoléon Ier
L-2210 Luxembourg
Luxembourg

Tel : (+352) 691 040175

www.veconseil.eu

Version en français

Septembre 2011



Table de Matière

Introduction	7
1. Mot des élus de chaque ville	8
1.1 Toulouse	8
1.2 Burgos.....	9
1.3 Oviedo	10
1.4 Ponferrada	11
1.5 Huelva.....	12
1.6 Lisbonne	13
2. Le contexte actuel des agences de mobilité	14
2.1 Enjeux européens	14
2.2 L'agence de mobilité selon SUMOBIS	15
3. Le projet SUMOBIS et les villes partenaires SUMOBIS	16
3.1 Le projet SUMOBIS.....	16
3.2 Toulouse (Tisséo-SMTC)	16
3.3 Burgos.....	17
3.4 Oviedo	18
3.5 Ponferrada	19
3.6 Huelva.....	21
3.7 Lisbonne	22
4. Création d'une agence de mobilité, création des outils de conseil et d'information multimodale	23
5. Le conseil en mobilité et l'information multimodale en général.....	29
6. La mise à disposition de moyens de mobilité alternatifs (vélo, co-voiturage, auto partage).....	33
7. Le développement des plans de déplacements.....	39
8. Conclusions.....	42



Introduction

L'objectif principal de ce guide de bonnes pratiques est de produire une évaluation intégrée multi sites de toutes les agences de mobilité et leurs services mis en place dans le cadre du projet INTERREG IV-B Espace SUDOE, SUMOBIS (2009 – 2011), dans le but principal de fournir des recommandations destinées à d'autres agglomérations.

La mutualisation, l'analyse et la diffusion de ces résultats des agences de mobilité développées dans le cadre du projet SUMOBIS devraient être à la source d'une pérennisation des agences de mobilité et du développement de ces dernières dans d'autres agglomérations de l'espace SUDOE et du reste de l'Europe.

Les principaux groupes cibles de ce guide sont en premier lieu les élus en charge de la mobilité urbaine et les techniciens de la mobilité. Ce guide est également destiné aux scientifiques spécialisés en mobilité et plus largement au grand public.

Les conseils et l'information présentés dans ce guide sont basés sur les données d'évaluation locales fournies par les villes aux travers des fiches d'évaluation réalisées en collaboration avec des Bureau d'Etudes ou Universités spécialement mandatés pour cette mission. En plus des bonnes pratiques, il était également intéressant d'identifier, d'analyser et de présenter quelques expériences « mitigées ». Ces dernières donnent souvent, plus d'informations aux lecteurs, notamment en ce qui concerne les risques encourus, les contraintes rencontrées et les facteurs clés nécessaires pour une réalisation réussie. Ces informations se retrouvent surtout dans le cadre de l'évaluation du processus de mise en œuvre des actions.

Au-delà de l'évaluation des agences de mobilité dans leur ensemble, il existe quatre types de mesures expérimentées dans le cadre du projet SUMOBIS :

- Création d'une agence de mobilité, création des outils de conseil et d'information multimodale,
- Le conseil en mobilité et l'information multimodale en général,
- La mise à disposition de moyens de mobilité alternatifs (vélo, covoiturage, auto partage),
- Le développement de plans de déplacements.

Chaque groupe de mesures sera présenté dans un chapitre séparé. Chaque chapitre présentera les résultats de manière intégrée. L'objectif principal de ces chapitres est la promotion d'un transfert de résultats et de bonnes expériences. Plus généralement l'objectif est de tirer les enseignements de la mise en œuvre des agences de mobilité.

Enfin le guide comporte un éditorial des élus de chaque ville partenaire, les objectifs stratégiques de SUMOBIS ainsi que le contexte européen (en termes de développement dans le cadre du plan d'action de la mobilité urbaine de la Commission Européenne), une description du projet, une présentation des villes partenaires et de leurs principales activités. Vous pouvez trouver les détails de l'évaluation de chaque action individuelle sur le site www.sumobis.eu.

1. Mot des élus de chaque ville

1.1 Toulouse

Depuis plusieurs années, l'engagement de Tisséo-SMTC en matière d'écomobilité s'est confirmé et nos actions dans ce domaine se sont de plus en plus professionnalisées. Grâce au projet SUMOBIS, les activités de la Maison de la Mobilité de Labège, le conseil en mobilité, l'accompagnement des entreprises vers une démarche de Plans de Déplacement d'Entreprise, le développement du covoiturage et de l'auto partage sont fortement valorisés. Notre travail et les équipes qui ont contribué à ces bons résultats se sont vus primer. Lors de la Conférence Européenne du Management de la Mobilité (ECOMM) organisée à Graz en mai 2010, Tisséo-SMTC a reçu le prix de la meilleure démarche d'accompagnement PDE, catégorie collectivité locale et nous en sommes honorés.



En mai 2011, Toulouse a organisé cette conférence internationale et Tisséo-SMTC a ainsi eu l'opportunité de présenter à plus de 300 participants les bonnes pratiques développées sur le territoire en matière de mobilité durable.

Vous souhaitant une agréable lecture de ce guide de bonnes pratiques.

A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Christian Lavigne'.

Christian Lavigne
Premier Vice-Président de Tisséo-SMTC

1.2 Burgos

La ville de Burgos a commencé à œuvrer dans le domaine de la mobilité durable grâce au projet CiViTAS de la Commission Européenne il y a de cela sept ans. Les nombreux efforts de la ville se sont vus récompensés par la mise en place d'actions des plus novatrices au niveau national tels que le contrôle d'accès pour le centre historique, le système de location de vélo ou encore la modernisation du système de transports publics.



Grâce à cette initiative et le succès de Burgos dans la mise en place de ses mesures comme l'atteste les nombreux prix reçus, la Commission Européenne a confié à la ville d'autres projets qui ont permis de maintenir la ville active, avec des actions européennes en matière de mobilité durable et toujours dans le sens d'un transport de meilleure qualité et plus propre, comme le Réseau Espagnol et Portugais de Mobilité Durable CiViNET emmené par Burgos.

SUMOBIS a représenté une parfaite continuation de CiViTAS avec nos collègues et amis de Toulouse, également partenaires dans des projets antérieurs et la possibilité de connaître de plus près et de partager nos expériences avec les autres villes du consortium : Ponferrada, Lisboa, Oviedo et Huelva. De plus, grâce à ce projet, l'agence de mobilité a été mise en œuvre et rencontre un grand succès comme le démontre la participation citoyenne. Le concept proposé est innovant au niveau national : un lieu dans lequel le citoyen se voit offrir un conseil personnalisé en matière de transport durable. De plus, le système de location de vélos a été amélioré et amplifié. De nouveaux plans de distribution de marchandises en centre-ville, plus écologiques, sont en cours de réalisation ainsi que le Plan de Déplacements du nouvel hôpital.

En ce sens, nous sommes fiers d'être un des membres de ce consortium et d'avoir pu développer ce projet intéressant et innovant dans notre ville. C'est un succès comme le montre le nombre de personnes qui se déplacent quotidiennement en vélo, le nombre d'utilisateurs du vélo partagé et du bus ou le nombre croissant de personnes qui covoiturent ou partagent leur garage afin de décongestionner nos rues.

Un projet qui une fois de plus a été un succès pour Burgos grâce un appui politique et technique de la mairie et bien évidemment des citoyens qui ont répondu présents afin que leur ville devienne à nouveau une référence européenne de la Mobilité Durable.

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Fco. Javier Lacalle'.

Fco. Javier Lacalle
Maire de Burgos

1.3 Oviedo

La mairie d'Oviedo a décidé dans les années 90 de donner moins de poids à l'automobile, de réduire sa place dans la ville. Un tiers des rues sont devenues piétonnes et les trottoirs ont été agrandis afin d'améliorer la qualité de vie des habitants.

Au jour d'aujourd'hui, le projet SUMOBIS nous a permis de poursuivre le développement durable de notre ville. Partout dans le centre-ville, une zone 30 a été instaurée. Cela répond à un triple objectif : lutte en faveur de la sécurité routière, protection de l'environnement et mise en avant de la cohabitation et de l'intégration des autres moyens de transport tels que le vélo.

Une conduite responsable, le développement du covoiturage ou la création d'une page web visant à obtenir un échange rapide d'informations tout en rendant plus souple les gestions liées à la mobilité, telles sont les actions qui permettront de répondre aux besoins actuels sans dégrader les alentours ni mettre en péril l'avenir de notre environnement, tout en apportant qualité de vie à nos concitoyens.



Gabino de Lorenzo

Gabino de Lorenzo Ferrera
Maire de Oviedo

1.4 Ponferrada

La mairie de Ponferrada est intimement convaincue que le développement durable est tout aussi nécessaire que possible. C'est pour cette raison que Ponferrada réalise depuis des années un travail de promotion et de sensibilisation qui est devenu obligatoire pour atteindre cet objectif.



Dans le cadre du projet SUMOBIS, en juin dernier l'Agence de la mobilité a été inaugurée avec pour objet le développement de l'information voyageur, la stimulation de l'usage du vélo, le développement de nouveaux usages de la voiture et la participation aux forums mobilité.

Depuis lors, ont été menées de nombreuses actions et campagnes de sensibilisation y compris l'organisation d'un atelier de présentations sur les plans de déplacements (ou plans de mobilité) qui a été non seulement profitable aux professionnels du secteur mais également aux citoyens, permettant notamment de présenter certains concepts et tendances.

Nous connaissons tous la part importante du transport dans les émissions à effet de serre et il est évident que ce projet va dans le sens du développement durable. Nous souhaitons assurer le futur des générations à venir sans oublier cependant, l'inéluctable progrès qui garantit notre qualité de vie.

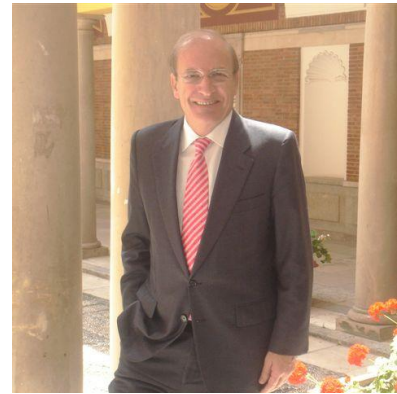


Carlos López Riesco
Maire de Ponferrada

1.5 Huelva

En tant que maire de Huelva, je suis convaincu que le projet SUMOBIS va inscrire notre ville dans le développement durable et ce, en agissant en faveur de la réduction de la pollution par la diminution des embouteillages. Proposer un espace urbain plus propre et plus sain, dans lequel on privilégie et facilite la mobilité des citoyens (la marche ou le vélo) telle est la grande priorité de la mairie.

Nous agissons déjà en ce sens au travers de la mise en œuvre d'un plan municipal de mobilité durable pour la ville, du lancement de campagnes de sensibilisation promouvant l'utilisation des transports en commun et du vélo et en créant un site web où tous les citoyens peuvent s'informer et participer de manière active sur notre projet de ville.



Le site www.huelvamovilidad.es sera très important car il permettra de recueillir en temps réel des informations sur les conditions de circulation, les horaires et les itinéraires des bus, trains et autres options de voyage tels que le covoiturage à travers des annonces en ligne.

Cette initiative européenne est également renforcée par des actions telles que la piétonisation du centre historique et commercial, avec l'installation de contrôles d'accès, et la récente mise en place d'une piste cyclable, de plus en plus utilisée par les habitants de Huelva.

A handwritten signature in blue ink that reads "Pedro Rodríguez". The signature is fluid and cursive, with a horizontal line underneath the name.

Pedro Rodríguez
Maire de Huelva

1.6 Lisbonne

C'est avec beaucoup de plaisir et de grandes attentes que Lisbonne a intégré le projet SUMOBIS, dans la mesure où la mobilité au sein des villes passe obligatoirement par un changement de modèle qui n'est pas toujours simple ni consensuel. Il nous faut penser aux solutions permettant de freiner la dépendance excessive aux combustibles fossiles, de promouvoir d'autres formes de déplacement au détriment de la voiture particulière, à des méthodes ayant un impact plus faible sur l'espace public, ayant moins de conséquences préjudiciables sur l'environnement, et ce pour préserver la santé de ceux qui vivent en milieu urbain. Il faut inverser la hiérarchie voiture-piéton, qui a prédominé au cours des dernières années et y insérer le vélo, en rendant l'espace public aux personnes en faisant des villes des lieux plus agréables.



C'est pourquoi en 2008, des conditions spécifiques permettant une hausse de l'utilisation du vélo, ont été mises en place, par le biais d'un réseau de pistes cyclables qui se traduit tous les jours par de nouveaux usagers. Et c'est dans ce sens que va Lisbonne, en promouvant de manière ferme une meilleure qualité de vie.

José Sá Fernandes

José Sá Fernandes
Conseiller municipal de l'environnement urbain de Lisbonne

2. Le contexte actuel des agences de mobilité

2.1 Enjeux européens

La Commission Européenne (CE) a présenté en mars 2011 son Livre blanc sur les transports « Livre blanc sur les Transports à l'horizon 2050 »¹. Le document contient des orientations valorisant essentiellement les modes de transports les moins consommateurs d'énergie. Il lance des pistes pour favoriser la mobilité urbaine y compris une meilleure gestion de la mobilité.

La CE fait le constat d'une dépendance encore très forte des modes de transports à l'énergie fossile. La part des émissions de carbone issue du secteur des transports continuerait à s'accroître (pour représenter près de la moitié du total des émissions d'ici à 2050). A partir de ces tendances défavorables sur un plan écologique, la CE estime que l'intermodalité comme promue par les agences de mobilité est en mesure d'entraîner des économies d'énergie substantielle.

La CE insiste sur la transition, jugée nécessaire, vers une mobilité urbaine axée principalement vers des modes pédestre et cyclable. Dans ce sens, elle préconise la mise en place de mécanismes de soutien financier pour la définition d'actions visant à identifier les principaux goulots d'étranglement, au travers d'audits des transports urbains. Les systèmes de transports intelligents, comme utiliser avec le covoiturage et auto partage, apparaissent comme un outil important et en plein développement. La CE encourage également une meilleure gouvernance des plans de déplacements urbains et envisage là aussi des interventions financières pour la mise en oeuvre de ces dispositifs².

Dans son Plan d'Action pour la mobilité urbaine³ la Commission Européenne constate que *« 72%⁴ de la population européenne vit dans des zones urbaines qui sont très propices à la croissance et à l'emploi. Les villes ont besoin de systèmes de transport efficaces, pour soutenir leur économie et contribuer au bien être de leurs habitants. Environ 85% du PIB de l'UE est réalisé dans les villes. Aujourd'hui, se doter d'un système de transport respectueux de l'environnement (émissions de CO₂, pollution atmosphérique, bruit) et compétitif (encombrement) tout en prenant en considération les préoccupations sociales est une des principales difficultés auxquelles les agglomérations sont confrontées. »*.

Comme remarqué dans le programme opérationnel d'INTERREG IVB espace SUDOE l'évolution croissante et complexe des déplacements requiert aujourd'hui de nouveaux moyens de gestion de la mobilité en raison de ses impacts sur la qualité de vie urbaine (consommation d'espace et d'énergie non renouvelable, congestion du réseau routier, pollution de l'air...) et sur l'effet de serre. Accompagnant l'amélioration des transports collectifs, le développement des modes doux, la maîtrise du trafic automobile et la politique de stationnement, l'agence de mobilité devient l'instrument privilégié d'une politique intégrée de gestion des déplacements, pensée de manière globale et transversale.

Le thème 6 du Plan d'Action vise *« à optimiser la mobilité urbaine par une intégration (note : de l'infrastructure des services, et de l'information), une interopérabilité et une interconnexion réelles entre les différents réseaux de transport »*. Le but est de faciliter le transfert vers des modes de transport plus respectueux de l'environnement. L'agence de mobilité pourrait jouer un rôle d'optimisation de l'usage des transports alternatifs à la voiture individuelle.

¹CE, Livre Blanc « LIVRE BLANC : Feuille de route pour un espace européen unique des transports – Vers un système de transport compétitif et économe en ressources COM (2011) 144 final, 2011.

² Les travaux publics, service Europe, Avril 2011.

³ CE, Plan d'action pour la mobilité urbaine COM (2009) 490 final, 2009.

⁴Nations unies, Perspectives de l'urbanisation mondiale: révision de 2007.

2.2 L'agence de mobilité selon SUMOBIS

Une agence de mobilité est la vitrine et le vecteur de communication auprès des citoyens d'une politique de mobilité durable. Elle propose des offres concrètes destinées à améliorer leur mobilité. Grâce à la promotion du transport en commun, l'auto partage, le co-voiturage, et la mobilité douce (vélo et marche à pied) pourront se développer pour chaque citoyen une meilleure qualité de vie tout en préservant l'environnement urbain.

La forme organisationnelle de l'agence de mobilité et ses services dépendent largement du contexte institutionnel, du statut du porteur, et de fait de ses compétences et obligations, ainsi que de ses ambitions. Dans le projet SUMOBIS les agences sont portées par une collectivité territoriale (Tisséo-SMTC, l'agglomération toulousaine) ou des villes (Burgos, Ponferrada, Huelva et Oviedo, Lisbonne).

Les services d'une agence de mobilité peuvent être définis autour de quatre axes :

- la sensibilisation à la mobilité durable ;
- le conseil en mobilité et l'information multimodale ;
- la mise à disposition de moyens de mobilité alternatifs (location de vélo, l'auto partage, covoiturage) ;
- Le développement des plans de déplacements.

De plus, et selon le contexte institutionnel local, l'agence de mobilité peut également incarner d'autres fonctions comme par exemple l'observation, le suivi et l'évaluation de la mobilité, du transport et trafic.

Les conseillers en mobilité informent et conseillent les citoyens, les entreprises et les administrations locales grâce à un contact individuel sur place ou dans une agence ou par le biais d'Internet, afin qu'ils puissent atteindre leurs destinations rapidement, confortablement et dans le respect de l'environnement. Le conseil permet de rationaliser les choix en matière de déplacements compte tenu de leurs propres besoins mais aussi par rapport à des considérations citoyennes, socio-économiques et environnementales.

Le conseil en mobilité et l'information multimodale peuvent être fait par une information individualisée ou être intégrés dans des plans de déplacements (d'entreprises, scolaires, d'administration, de zones d'activités).

Au-delà de son rôle de sensibilisation et de mobilisation des acteurs locaux, les services de l'agence de mobilité constituent un élément clé de la mobilité à l'échelle locale⁵. Grâce à son ancrage local, elle noue des contacts avec les citoyens, entreprises et usagers, elle peut contribuer ainsi à faire connaître aux responsables compétents les principaux dysfonctionnements et les éventuelles incohérences dans la gestion des déplacements et accompagner les décideurs dans le développement d'une politique cohérente en matière de mobilité durable.

Faisons le point maintenant sur le contexte local des partenaires SUMOBIS.

⁵ Voir aussi ARENE « Quels missions et métiers pour le conseil en mobilité ? », 12/2005.

3. Le projet SUMOBIS et les villes partenaires SUMOBIS

3.1 Le projet SUMOBIS

Le projet SUMOBIS a pour objectif le développement et la mise en place des agences de mobilité dans les différentes villes faisant partie du projet.

Les agences de mobilité créées ont pour but principal la promotion des moyens de transport durables aussi bien au niveau des usagers que des entreprises.

Les agences de mobilité mises en place dans 5 des 6 villes partenaires du projet dirigent leurs actions vers la mise en place de services innovants de mobilité durable. A cet effet, elles développent des services récemment créés ou améliorés afin de:

- Proposer aux utilisateurs de nouvelles formes de déplacement durable (covoiturage, auto partage, véhicule privé partagé, location de vélos...).
- Mettre en marche des plans de déplacement des entreprises/administrations et des universités.
- Réaliser l'intégration de différents systèmes d'information au voyageur afin de mettre à disposition des informations exhaustives.

Pourquoi chaque ville partenaire participe au projet SUMOBIS ?

3.2 Toulouse (Tisséo-SMTC)

Toulouse avec plus de 800.000 habitants est la 5^{ème} agglomération française. Tisséo-SMTC est l'autorité organisatrice de transport en commun. Elle dessert Toulouse et 85 communes de l'agglomération situées dans le Périmètre des Transports Urbains (PTU).

Plus de 110.000 étudiants fréquentent ses 3 universités et ses 15 grandes écoles. Toulouse est bien connue pour son rôle important dans l'aéronautique et l'espace, (AIRBUS, CNES, etc.), mais aussi dans d'autres domaines comme l'électronique, les technologies de l'information, les industries liées à la santé, à la transformation alimentaire, les services stratégiques. Plus de 10.500 personnes travaillent dans environ 400 unités de recherche.

La structure urbaine de la ville peut être décrite comme un ensemble de cercles concentriques: la partie historique de la ville (l'hyper centre), le cœur d'activités commerciales, sont entourées par des axes routiers urbains (boulevards). La partie urbaine de la ville, sur les deux côtés de la Garonne, est délimitée par la rocade. En dehors de cette rocade, l'agglomération toulousaine est en constante croissance. L'aéroport de Toulouse, situé à 20 minutes du centre-ville, est le 4^{ème} aéroport français, avec 5 millions de passagers par an (48% d'augmentation en 5 ans).

Actuellement, les services publics de transport incluent principalement : deux lignes de métro (véhicules automatiques - VAL) ouvertes en 1993 (Ligne A) et en 2007 (Ligne B), des voies de chemins de fer urbaines qui connectent 2 villes de l'aire urbaine (Colomiers et Muret)

avec Toulouse, 65 lignes de bus urbains, et une ligne de tramway desservant la ville de Blagnac.

Le principal problème en termes de mobilité reste le poids de la voiture particulière. Des situations encombrées apparaissent tous les jours pendant les heures de pointe à la fois sur les zones urbaines et sur le réseau routier. Même si la répartition modale tourne ces dernières années légèrement en faveur du transport en commun, du vélo et de la marche. Chaque année, l'agglomération toulousaine reçoit 19.000 nouveaux habitants, ce qui maintient la pression sur le réseau routier.

Les politiques de transport et de mobilité

Dans le but d'améliorer la compétitive et l'attractivité des transports publics, d'importants investissements d'infrastructures sont actuellement effectués, une seconde ligne de metro (18 km et 20 stations) a été ouverte en 2007 et le tramway a été réintroduit en ville fin 2010 après soixante années d'absence. Il y a maintenant une grande volonté des autorités de promouvoir les changements de comportements, d'améliorer l'attractivité des transports publics, et d'accroître l'utilisation des modes doux.

Avec l'arrivée des nouvelles infrastructures, un changement radical est en train de s'opérer dans le partage de l'espace public. Cependant ce changement ne concerne pas seulement le partage physique, mais nécessite aussi l'introduction de nouveaux concepts dans l'utilisation et la perception de la ville, plus dévoués à préserver et à améliorer la qualité de vie. Les opérateurs et les collectivités soutiennent clairement le développement de modes de transport propre, de nouvelles technologies comme le nouveau système SAEIV⁶ et des pratiques innovantes, comme l'auto partage et le covoiturage.

Les principaux acteurs au sein de la mobilité urbaine sont Tisséo-SMTC, l'autorité en charge des Transports et son exploitant. Les autres principaux acteurs sont la Communauté Urbaine du Grand Toulouse et le SICOVAL (intercommunalités), le Conseil Régional, le Conseil Général, et les municipalités. D'autres partenaires locaux tels que l'agence d'urbanisme (AUAT), l'agence du développement durable de la Région (ARPE) ou les services de l'Etat ont également un rôle important dans la mise en œuvre des politiques locales de mobilité dans le PTU (Périmètre du Transport Urbain).

3.3 Burgos

Burgos est une ville de taille moyenne avec 180.000 habitants, située dans le nord-ouest de l'Espagne, dans la région autonome de «Castilla y León». Son histoire remonte au 10^{ème} siècle. La ville de Burgos bénéficie d'une position géographique privilégiée à mi-chemin entre Madrid et la frontière Française, et sur les routes principales vers des villes comme Bilbao, Santander, Logroño et Valladolid. La cathédrale de Burgos, le «Camino de Santiago» et le site paléontologique d'Atapuerca ont tous été déclarés patrimoine mondial par l'UNESCO. La ville a également une vie culturelle active et une vie universitaire florissante qui lui donne une dynamique étudiante.

Burgos possède d'excellentes infrastructures de communication et une base industrielle dynamique et diversifiée. Grâce à tous ces facteurs, le poids économique de Burgos dans la

⁶Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information des Voyageurs

région est important.

Son actuel aéroport a été inauguré en Juillet 2008 et ses nouvelles zones industrielles jouent un rôle important dans le développement économique de la ville.

Des projets urbains importants en termes de mobilité à prendre en compte sont la régénération urbaine autour de la gare et la voie ferrée existante (un projet réalisé par le cabinet d'architecture Herzog y De Meuron) et la rénovation urbaine et la régénération du centre-ville historique.

La répartition des modes de transport correspond à 40% pour les déplacements à pied, 30% des déplacements pour le véhicule privé et 30% des déplacements sont faits en transports en commun, le vélo, le covoiturage ou les transports collectifs privés (données de 2009). Les enjeux pour l'avenir sont de récupérer un bon niveau des déplacements à pied ; augmenter le nombre d'utilisateurs du vélo et mieux cibler les utilisateurs ; augmenter le nombre des utilisateurs des transports en commun (néanmoins l'utilisation de ce mode transport a augmenté de 8% ces quatre dernières années) et enfin diminuer le nombre de déplacements en véhicule privé.

Les politiques de transport et de mobilité

Après la présentation du plan de mobilité durable (en 2005), la ville a pendant les cinq dernières années mis en œuvre une nouvelle politique de transport. Dans le cadre du projet européen CiViTAS CARAVEL une grande partie des activités du plan étaient lancées et développées. Aujourd'hui la ville développe un nouveau plan qui devrait faciliter un meilleur usage en général de l'espace dans la ville et donner un rôle clé et spécifique au vélo. Elle a complètement changé sa configuration suite à la mise en place d'un nouveau système de contrôle d'accès autour du centre (quatre kilomètres carrés). Ce système bloque l'accès aux véhicules privés.

La ville a été impliquée dans de nombreux projets ; par exemple CiViTAS CARAVEL, CiViNET, Sameru ou SUMOBIS. Grâce à ces efforts en matière de promotion de la mobilité durable, la Ville était élue « Ville CiViTAS de l'Année » au niveau européen et au niveau mondial elle a gagnée « l'Energy Globe Award ».

3.4 Oviedo

Oviedo est la capitale de la Principauté des Asturies. Elle a donc une vocation à être centre économique, universitaire et accueille des services administratifs. On y trouve le siège des principales institutions politiques régionales (Conseil général, présidence du gouvernement régional, siège des différents ministères) et de l'Etat, le siège des tribunaux du pouvoir judiciaire.

Il couvre une superficie de 184 km², et son point le plus élevé est à 231 mètres d'altitude. Oviedo a une population de 236 398 habitants. Elle est située sur une zone rectangulaire parallèle à la côte cantabrique. La ville est encadrée par des routes et les principaux chemins de fer de l'Est des Asturies.

Son statut de capitale de la région autonome des Asturies et son emplacement font que la

ville d'Oviedo est une importante plaque tournante des services, du commerce, et de la logistique. Des nouveaux commerces sont également développés à différents endroits comme dans la partie haute de la ville où se situera le futur centre de congrès.

L'Université n'a pas son propre campus. Elle est principalement localisée dans trois quartiers du centre historique. De plus les centres commerciaux de la banlieue, ainsi que des nouveaux pôles d'activités sont générateurs de trafic.

L'élimination des certaines routes, des gares et des ateliers de chemin de fer ont ainsi permis la création de deux nouvelles stations (Llamaquique et La Corredoria) et de donner plus d'espace à la ville.

La plupart des rues commerçantes du centre-ville sont maintenant uniquement accessibles à pied. Aujourd'hui 31,7% des rues d'Oviedo sont des rues piétonnières. Le modèle des rues piétonnières a été exporté d'Oviedo vers d'autres villes en Espagne (Séville, Bilbao, Burgos, Huelva, etc.)

En ce qui concerne les transports en commun, il existe au total 12 lignes de bus, chacune à proximité d'une des différentes parties de la ville et les autres communes de la municipalité.

La planification urbaine prévoit plusieurs projets pour la ville. Elle encourage le secteur des services en agrandissant la superficie des zones d'activités. La zone urbaine a été étalée vers Lugones (appartenant à une autre ville), la densification de la zone du quartier de La Corredoria, et l'urbanisation San Claudio plus loin du centre-ville ont créé des nouveaux problèmes de mobilité et d'accès.

Les politiques de transport et de mobilité

Aujourd'hui les études d'accessibilité mettent l'accent sur les sites industriels de l'aire métropolitaine. Environ 85% des travailleurs sur ces sites utilisent des véhicules privés qui entraînent une forte saturation de l'accès aux sites, ainsi que de l'entrée et de la sortie de la ville. Les principaux objectifs sont la promotion de l'utilisation des transports alternatifs, y compris l'auto partage, l'optimisation de la circulation de marchandises "à l'intérieur" des sites, et l'organisation d'un meilleur emplacement stratégique des principaux sites par rapport aux infrastructures routières.

Une priorité pour la municipalité en ce qui concerne le centre-ville est de donner la priorité aux piétons et à d'autres modes de transport durables (le vélo, par exemple). Ses objectifs sont fixés dans le plan « Oviedo 30 », par lequel tout le centre urbain appelé « Oviedo Redondo » devient « Zone 30 ».

Il y aura ainsi une diffusion de l'information et sensibilisation aux avantages d'un transport plus propre et durable. Ceci inclut la promotion du vélo, le développement de nouvelles formes de déplacements tels le covoiturage, l'auto partage, les plans de mobilité d'entreprise et l'amélioration de l'information à travers le site Web de l'Office de la mobilité.

3.5 Ponferrada

La municipalité est composée, en plus de la ville de Ponferrada, de 18 Communes et 15

bourgs qui réunissent en total 68 900 habitants. La ville de Ponferrada, la capitale de la région de « El Bierzo » est située au nord-ouest de la province de León (Communauté autonome de Castilla y León) et a une superficie de 283 km².

Dans le noyau urbain de Ponferrada, les autorités ont toujours essayé de livrer un service de transport adéquat aux citoyens, en gardant à l'esprit que le développement durable est un engagement partagé. En termes de mobilité, ces dernières années il y a eu de nombreuses actions, comme le renouvellement de la flotte de transport public (acquisition de nouvelles autobus avec la technologie AdBlue et équipés de moteurs EURO IV alimentés par biodiesel à 15%) ; l'installation d'un transport public direct et gratuit qui relie le centre-ville avec les quartiers résidentiels ; la rédaction d'un plan de mobilité urbaine durable (grâce à un accord de coopération avec l'entité publique régionale de l'Energie de Castilla y León), et la mise en œuvre d'un système de location de vélos municipaux.

Ponferrada a plusieurs Parc Relais disponibles qui facilitent l'accès à l'autobus qui emmènent les passagers rapidement au centre. La ville a mis en œuvre un système de paiement ORA et a ouvert trois parkings souterrains.

Les politiques de transport et de mobilité

Bien que les mesures prises sont très appréciées et ont eu un véritable impact sur la mobilité urbaine, la majorité des déplacements continue d'être faite avec la voiture particulière. Malgré une planification de pointe, il reste difficile de développer des pistes cyclables qui traversent la ville, ce qui est un frein à l'utilisation du vélo comme moyen de transport quotidien.

En dehors des services de la ville, il n'y a pas d'autres institutions ou entités qui gèrent la mobilité locale. Toutefois, la promotion de la mobilité et le développement durable sont souvent menés en collaboration avec l'entité publique régionale de l'Energie de Castilla y León. L'organe consultatif de son agenda 21 est composé de citoyens, décideurs politiques, techniciens municipaux, acteurs économiques et sociaux, les associations de citoyens. Cet organe partage et distribue de l'information et organise un forum de discussion afin d'obtenir un consensus pour la conservation, la défense et la protection de l'environnement naturel et urbain de la ville de Ponferrada.

3.6 Huelva

Huelva, la capitale de la province, fait partie de la Région d'Andalousie. Elle a une population de 150.000 habitants. Cette ville est située sur une petite péninsule entre deux rivières, le Tinto et l'Odriel, qui appartient au bassin du Guadiana. En tant que capitale de la province, Huelva héberge les principaux services publics à la fois provinciaux, régionaux et ceux de l'État. L'économie de la ville repose sur deux piliers: l'industrie (chimique, activités portuaires et la construction navale) et les services administratifs.

Huelva a 48 quartiers tous situés autour du centre historique de la ville, et le port. Le grand projet du développement urbain pour l'avenir est « l'estuaire de Huelva ». Ce projet inclut un grand boulevard piéton, un nouveau centre commercial, l'élargissement du « Nuevo Colombino », une église, une nouvelle station de chemin de fer, des musées, des théâtres, un centre de congrès, le nouveau parc des expositions, le développement d'une marina et quelques grands parcs.

Au cours de la dernière décennie, la ville de Huelva et sa banlieue ont connu une croissance considérable en termes de construction de nouveaux logements. Une forte augmentation du trafic des véhicules privés dans les zones urbaines de la capitale a été recensée. La plus grande partie de cette augmentation vient des résidents de Huelva qui ont déménagés vers l'extérieur. Dès qu'ils vivent dans les banlieues, la majorité choisit d'utiliser son propre véhicule, au détriment des transports publics interurbains et urbains de la ville.

Les ruelles du centre de Huelva ne peuvent prendre en charge un trafic automobile aussi intense qu'actuellement. Pour canaliser cette nouvelle mobilité afin de la rendre plus durable, un changement de mentalité des citoyens est indispensable. La plupart des gens préfèrent endurer des longs embouteillages et de ne pas trouver un stationnement, que de monter dans un bus.

Les politiques de transport et de mobilité

La mobilité de la ville est principalement gérée par deux administrations politiques, avec différents niveaux de responsabilité et compétences. La « Diputación Provincial » de Huelva gère et organise la mobilité autour de la ville de Huelva. L'administration de la ville de Huelva est responsable pour la construction des nouvelles installations municipales et réglemente les conditions de vie plus générales et la vie quotidienne des citoyens par la planification urbaine et les transports. EMTUSA, le transport urbain municipal, est responsable pour l'exploitation et la gestion du système de transport public de la ville.

3.7 Lisbonne

Lisbonne est la capitale du Portugal et le principal centre de l'agglomération du Grand Lisbonne. Lisbonne avait en 2004 une population de 564 657 habitants. La superficie de la région métropolitaine est d'environ 2870 km², et compte 2,8 millions d'habitants. Les principaux moyens de transport public dans la ville sont le métro, et les bus exploités par Carris. L'agglomération connaît de grands problèmes urbains et de mobilité. Chaque jour vient à Lisbonne environ un demi million de voitures des alentours vers le centre.

Environ 60% des déplacements dans le Grand Lisbonne sont liés au travail ou à l'école, mobilité régulière et maîtrisée représentant un potentiel de changement vers une mobilité plus durable. Il est donc important de promouvoir des solutions visant à réduire le nombre de voyages faits en voiture, en explorant la possibilité d'une plus grande adhésion à l'auto-partage/covoiturage ou l'utilisation des transports publics.

Une façon d'atteindre ces objectifs est d'essayer d'optimiser la mobilité engendrée par les générateurs de trafic tels que les hôpitaux, bâtiments publics, les centres des grandes entreprises ou les écoles, caractérisée par le déplacement d'un grand nombre de personnes et de biens.

Les politiques de transport et de mobilité

Fin 2008, le conseil municipal de Lisbonne a approuvé la nouvelle stratégie pour l'énergie et l'environnement pour la ville. Cette initiative locale mise au point par la stratégie de Lisbonne fixe des objectifs pour une meilleure maîtrise de l'énergie, de l'eau et des déchets. Dans le secteur de l'énergie, la stratégie définit, en collaboration avec des partenaires clés de l'industrie, une baisse de 8,9% de la consommation d'énergie primaire dans toute la municipalité de Lisbonne et une réduction dans les locaux de la municipalité de Lisbonne de l'ordre de 9,4%.

En plus le protocole signé en Septembre 2008 entre la municipalité de Lisbonne et la Commission pour la coordination et le développement régional de Lisbonne et Vallée du Tage prévoit une série de mesures visant à améliorer la qualité de l'air, y compris la promotion de la mise en œuvre des plans de mobilité par des entités privées et publiques, avec des mesures efficaces pour réduire les émissions polluantes.

La mobilité à Lisbonne est gérée par plusieurs entités: nationales et locales, opérateurs, gestionnaires d'infrastructures, OTLIS, TRANSPORTLIS, autorités de contrôle de sécurité. L'année dernière l'autorité métropolitaine de transport de Lisbonne était créée et a des responsabilités en matière de la planification, d'organisation, de fonctionnement, de financement, de surveillance, de diffusion et de développement des transports publics de voyageurs et vise à intégrer tous les acteurs « lisboètes » impliqués dans la mobilité.

4. Création d'une agence de mobilité, création des outils de conseil et d'information multimodale

Introduction et description des mesures SUMOBIS

Une agence de mobilité est souvent constituée de deux parties, l'une physique (l'agence), l'autre virtuelle (un site web), étroitement liées et complémentaires. L'agence doit être située à un endroit bien fréquenté et informe et conseille les visiteurs sur tous les aspects de la mobilité et des transports. L'agence doit aussi être joignable par téléphone et E-mail.

Le site web semble être aujourd'hui un élément important pour le conseil. En effet, les usagers, entreprises et citoyens ont de plus en plus tendance à chercher les informations concernant la mobilité par le biais d'Internet. En général, autant que possible, les agents et le site Internet orientent les usagers vers des modes alternatifs à la voiture individuelle, tels le co-voiturage, l'auto partage, le vélo et les transports en commun.



Fig. 4.1. L'agence de mobilité de Ponferrada

Les principales activités SUMOBIS mises en oeuvre dans le cadre de la création des agences de mobilité et de la création des outils (accueil physique, service Internet ou téléphonique) sont :

Type de mesure	Mesures
Création d'une agence/bureau de la mobilité	<ul style="list-style-type: none"> ○ TLS1 « Création d'une agence de mobilité » ○ BUR1 « Création d'une agence de mobilité » ○ PON2 « Promotion et mise en œuvre d'une agence de mobilité »
Instruments	<ul style="list-style-type: none"> ○ OVI1 «Création d'une agence de mobilité/ Site Web » ○ HUE3 « Site Web sur la mobilité à Huelva » ○ TLS3 « Centrale d'information multimodale » ○ PON1 « Création d'une plateforme informatique » ○ PON3 « Compilation de données portant sur la mobilité » ○ PON6 « Gestion, communication et archive des plaintes et suggestions liées aux systèmes de transport public et de location de vélo » ○ PON7 « Mise en place d'une salle de gestion du trafic »
Etudes	<ul style="list-style-type: none"> ○ LIS1 « Définition d'une étude d'opportunité sur la création d'une agence de mobilité » ○ HUE1 « Etude sur la mobilité durable à Huelva»⁷

⁷ TLS = Toulouse, BUR = Burgos, PON = Ponferrada, OVI = Oviedo, HUE = Huelva, LIS = Lisbonne

- **Résultats de l'évaluation**

Comme prévus dans les objectifs et résultats attendus du projet, toutes les villes SUMOBIS ont mis en place de nouvelles agences de mobilité ou ont développé un site web valorisant leurs services à la mobilité. Pour toutes les villes, la clé du succès a été de renforcer l'intégration des différents services à la mobilité. Ponferrada a créé une nouvelle agence de mobilité alors que celles de Toulouse et Burgos ont été considérablement renforcées par un nouveau kit d'outils de communication pour les conseillers en mobilité (calculateurs d'itinéraires, conseil en mobilité, campagnes d'information dédiées). Oviedo et Huelva ont amélioré l'intégration de leurs services à la mobilité grâce à la mise en place d'une nouvelle interface web (site Internet).

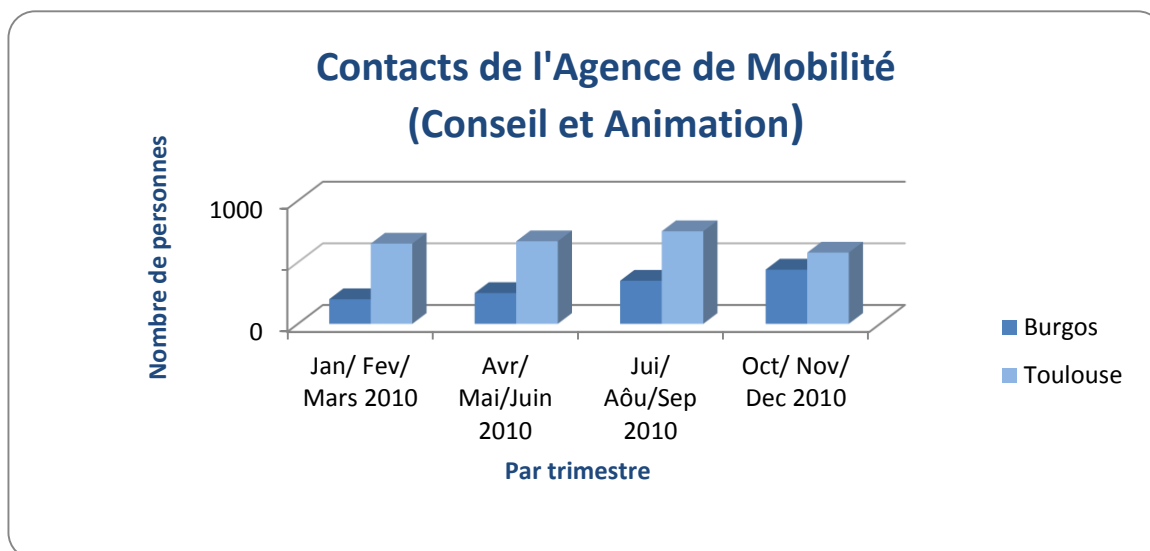


Fig. 4.2 Nombre de visites des agences de mobilité de Burgos et Toulouse

Dans toutes les villes, la création d'une agence de mobilité a été perçue comme une réussite. SUMOBIS a clairement montré qu'une agence de la mobilité ne doit pas uniquement être un simple bureau derrière lequel se trouveraient des agents motivés. Un kit d'instruments dédiés est crucial afin de renforcer les services proposés. Les outils doivent inclure une base de données intégrant l'offre multimodale des services à la mobilité (train, bus, données trafic) combinés avec le vélo, le covoiturage, l'auto-partage disponibles. Aussi bien Toulouse que Ponferrada ont travaillé sur ce sujet. Les données intégrées obtenues peuvent être exploitées dans le cadre du conseil à la mobilité et formées la base d'outils de communication développés à l'attention des conseillers en mobilité.

Bien qu'il soit difficile d'évaluer quantitativement et de comparer les agences de mobilité en raison de la nature différente de leur projet local, de leur contexte et environnement institutionnel et de facteurs externes, un certain nombre de tendances générales observées pendant la période de l'évaluation peuvent cependant être dégagées en prenant en considération les indicateurs identifiés comme suit.

	Toulouse	Burgos	Oviedo	Ponferrada	Huelva
Utilisation du transport en commun	+	+	0	+	0
Utilisation du vélo	+	+	+	+	+
Nombre des visites du site web	-	+	+	+	0
Emissions polluantes	+	+	+	+	0

légende positif	+
neutre	0
négatif	-

Fig. 4.3. Les indicateurs en commun

Un des principaux résultats est que la création d'une agence de la mobilité ait un effet positif sur le comportement mobilité, l'environnement et sur l'usage d'une mobilité alternative (transport public, vélo, auto-partage ou covoiturage). Des tendances positives en termes de report modal et d'indicateurs environnementaux ont été observées dans les villes partenaires durant la durée de vie du projet. Néanmoins, il est difficile à ce stade de conclure que les actions des agences de mobilité ont produit des effets compte tenu du temps nécessaire pour changer les comportements.

Cependant, à court terme, l'impact au niveau institutionnel ne doit pas être sous-estimé. Les techniciens et différents départements (la communication, la planification, les services techniques municipaux) sont progressivement interrogés sur l'intégration et la place de leur propre champ d'actions (transport public, stationnement etc.) au sein de l'offre plus large de la mobilité durable. Les agences de mobilité accélèrent l'intégration de l'offre mobilité entre les différentes autorités responsables. L'augmentation de l'intermodalité qui en résulte dans le cadre du processus de planification est un bénéfice direct pour le citoyen et affecte positivement l'offre de service à la mobilité.

Dans le cadre du projet SUMOBIS, les agences de mobilité sont considérées comme un facteur clé de l'amélioration de la mobilité urbaine. Cela est notamment mis en lumière par les différentes mesures qui ont émanées des agences de mobilité comme l'amélioration des systèmes de vélo, les changements réalisés sur les cartes de transport public, les campagnes de promotion portant sur la mobilité durable et les études mobilité. Par exemple à Ponferrada, il a été montré que la mise en oeuvre des différentes mesures aurait été bien plus complexe sans l'existence de l'agence.

Au-delà du conseil en mobilité proposé par les agences de mobilité, il est donc attendu que la valorisation institutionnelle de cette intégration aura à moyen-long terme un effet supplémentaire sur le comportement « mobilité » des citoyens.

La présence d'une agence physique et/ou de conseillers en mobilité est dès lors considérée comme cruciale pour toutes les villes de l'espace SUDOE.

Le nombre de visites des sites web n'est pas un indicateur d'impact en soi. Néanmoins cet indicateur de performance est intéressant dans le cadre d'une analyse d'efficacité des outils de l'agence. Tous les partenaires SUMOBIS ont travaillé sur des supports et outils ICT (Technologies d'Information et Communication) et web.

Ces instruments peuvent renforcer :

- La précision de l'équipement lorsqu'il intègre du temps réel;
- Le champ d'intervention de l'agence en atteignant davantage de citoyens, et ;
- L'échelle des conseils donnés en augmentant les contacts potentiels de l'agence.

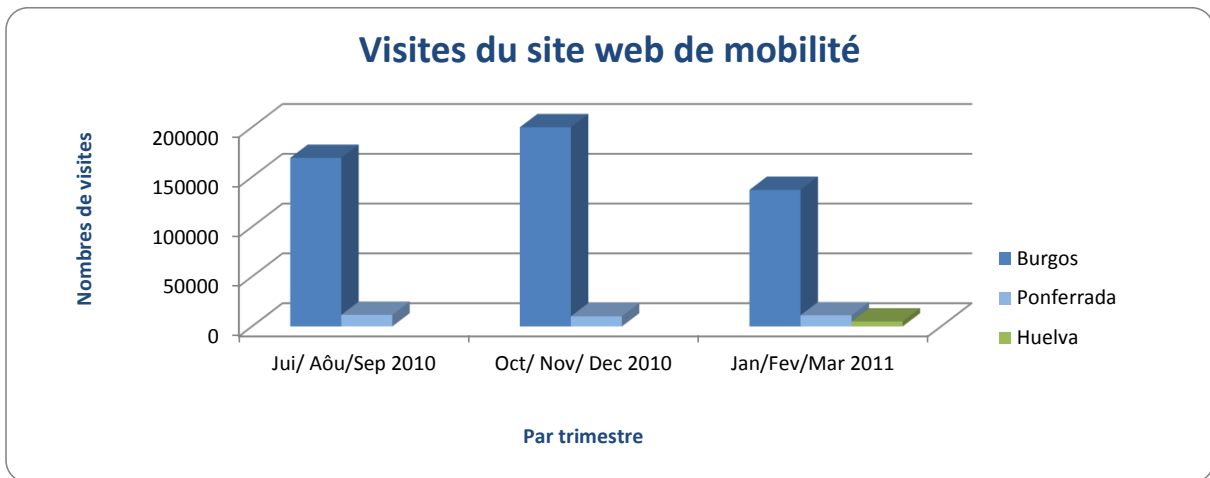


Fig. 4.4. Visites des sites web dédiés de Burgos, Ponferrada et Huelva

Au vu du nombre de visites des sites web et des agences de mobilité, l'objectif principal a été atteint: le contact avec le public. Par exemple les outils Internet développés par Oviedo ont été beaucoup utilisés par les citoyens et constituent un des facteurs de succès. En effet, entre mars et mai 2011, le nombre de visites sur le site web d'Oviedo a atteint 50 000, ce qui s'approche du succès de Burgos. A Ponferrada l'utilisation a été relativement constante avec environ 10.000 visites par trimestre. A Toulouse le site existe depuis quelques années déjà malgré cela nous avons observé un faible niveau d'utilisation.

La présence physique sur un territoire d'une agence de la mobilité est considérée comme cruciale pour la démultiplication des effets de promotion du package « mobilité ». En plus d'être efficaces et économiques, les supports et outils ICT/web demeurent essentiels à toute agence de mobilité pour accroître sa précision, son champ d'intervention et échelle.

Suite aux résultats obtenus par les autres villes SUMOBIS, Lisbonne a fait une étude pour évaluer la mise en œuvre éventuelle d'une agence de mobilité dans cette ville. Cette étude incluait des entretiens avec les différents acteurs locaux et une analyse SWOT. La tâche de la mise en œuvre d'une agence de mobilité semble être plus complexe que dans les autres villes, étant donné la grande taille de Lisbonne et de sa multiplicité et du manque d'acteurs ayant une compétence mobilité. Ainsi les acteurs locaux reconnaissent que l'organisation et la coordination de la mobilité avec la participation de tous n'est pas une tâche simple. Un autre aspect, lié à l'existence de plusieurs municipalités dans la zone métropolitaine de Lisbonne, est la question de savoir quelle devrait être l'entité responsable de la gestion de l'agence de mobilité. Au cours de SUMOBIS, des mesures politiques ont été prises dans le sens de la création d'une agence à Lisbonne gérée par la société de stationnement. Il lui était demandé d'avoir des responsabilités supplémentaires dans la promotion de la mobilité durable, y compris l'organisation des modes alternatifs de mobilité.



Fig. 4.5. L'agence de mobilité de Burgos

- **Recommandations**

Les expériences des partenaires SUMOBIS (Toulouse, Burgos, Oviedo, Ponferrada, Huelva et Lisbonne) montrent l'importance d'une présence physique des agences de mobilité pour délivrer un conseil en mobilité, d'une intégration institutionnelle des services à la mobilité et d'une accélération de l'intermodalité.

Bien que cela puisse prendre un temps certain, tous les acteurs pertinents en matière de services à la mobilité (ville, région, autorité responsable des transports, opérateurs, gestionnaires du trafic) devraient être intégrés au développement et déploiement des agences de mobilité. Burgos est un bon exemple en la matière. Cela permet d'offrir un service aux citoyens qui raisonnent en termes de « de A à B » et non par service à la mobilité pris séparément.

Afin d'impulser une rapide mise en œuvre d'une agence de mobilité et de ses services comme cela a été fait à Toulouse, une initialisation du travail peut se faire dans un premier temps avec les principaux acteurs de la mobilité uniquement. Après, dans le cadre d'un élargissement de ses compétences, des coopérations avec des autres partenaires peuvent être mises sur pied.

Une augmentation de l'échelle, du champ d'action et du conseil peut aussi être obtenues grâce à l'utilisation d'outils ICT/web comme cela a été le cas à Ponferrada et Oviedo. Une augmentation spécifique et temporaire de la demande de conseil en mobilité sur un point du territoire donné peut également être résolue par l'installation d'un stand ou d'un bus mobile comme à Toulouse. Cela augmentera l'efficacité et l'économie des services proposés.

Logiquement des coûts d'investissement et des frais d'exploitation d'une agence de mobilité sont en général faibles pour une centrale de mobilité uniquement basée sur Internet (Huelva, Oviedo) et moyennement élevés si l'on exploite un agence physique, mais pas considérés comme excessifs.

L'ensemble des outils d'information développés devrait pouvoir aider les conseillers en mobilité à délivrer un message clair et cohérent. Tous les outils de communication doivent être développés avec des experts en communication.

En général, la mise en œuvre des agences de mobilité n'a pas rencontré d'obstacle majeur. Atteindre le citoyen et transmettre un certain message a cependant été plus complexe. Les retards administratifs et l'actualisation peu fréquente des contenus web ont également freiné certains développements.

De plus, certaines suggestions ont été réalisées par les techniciens locaux. A Burgos, il a été

recommandé que l'ensemble des démarches puisse être réalisées à l'agence de mobilité depuis la première étape. En effet, certains usagers peuvent se sentir frustrés d'être informés à un endroit sur les différentes options de mobilité existantes et de devoir se rendre à un autre endroit pour les obtenir. A Oviedo, il a été mentionné que les études de mobilité devaient répondre à des besoins ponctuels et concrets de telle manière à ce que les mesures à mettre en place puissent être aisément réalisables par les acteurs publics. Selon les techniciens de Ponferrada, il est préférable de développer l'ensemble des aspects du site web de l'agence de mobilité avant de la mettre en ligne.

Finalement, une autre recommandation est la création d'une base de données actualisée afin de connaître, d'évaluer et de rediriger les efforts pour améliorer la mobilité dans la ville. Cette base de données permet de prendre les décisions adéquates et d'évaluer rapidement les mesures. Cela peut permettre de détecter les difficultés, de trouver les solutions pertinentes et d'améliorer les réussites. Un programme d'évaluation comme celui fourni par Burgos est nécessaire pour la bonne gestion d'une agence de la mobilité. Cela permettrait d'accroître ses performances dans le temps. Etant donné qu'aucune évaluation des agences de mobilité ne fait état de ses coûts directs et de ses bénéfices, leurs véritables bénéfices en termes de report modal et de comportement mobilité sont obtenus au travers de l'observation de l'augmentation des services à la mobilité proposés.



Fig. 4.6. Les agences de mobilité de Toulouse, la maison (en haut) et le bus (en bas)

5. Le conseil en mobilité et l'information multimodale en général

Introduction et description des mesures SUMOBIS

En règle générale, le conseil en mobilité est construit autour de trois axes d'information⁸. En premier lieu il y a l'offre de transport multimodale déjà existante ou bientôt disponible. Ensuite, grâce au contact individualisé cette information peut être affinée conformément aux besoins en déplacements de l'usager, du citoyen ou dans le cadre du développement d'un plan de déplacement. Les implications socio-économiques et environnementales de leurs choix modaux forment une troisième entrée de données pour la composition du conseil.

Les principales activités SUMOBIS mises en œuvre dans le cadre du conseil en mobilité et l'information multimodale sont :

Type de mesure	Mesures
Services de conseil en mobilité	<ul style="list-style-type: none">○ TLS2 « Services de conseil en mobilité »○ PON5 « Gestion de la carte citoyenne »○ LIS2 « Promotion de la mobilité durable »
Campagnes	<ul style="list-style-type: none">○ BUR2 « Campagnes de promotion de la mobilité »○ OVL2 « Campagnes de promotion des modes de transport durable »○ HUE2 « Campagne de sensibilisation »

• Résultats de l'évaluation

Ainsi, les impacts quantifiables du conseil en mobilité, en tant que tels, sont difficiles à évaluer indépendamment des services à la mobilité. Leurs résultats donnent à voir un renforcement de l'utilisation des services à la mobilité et à une sensibilisation accrue. L'accent sera mis dans le présent chapitre sur la performance de production et la mesure de la sensibilisation.

Le conseil en mobilité peut être réparti selon les services suivants:

- Un conseil en mobilité personnalisé pour les clients et citoyens se rendant à l'agence de mobilité ou sur le site web ;
- Un accompagnement dédié portant plus spécifiquement sur les Plans de Déplacements Entreprise/Administration ou scolaires ;
- L'organisation d'animations régulières et de campagnes orientées mobilité durable.

Le conseil en mobilité pour les clients et citoyens porte avant tout sur les services à la mobilité disponibles sur le territoire. L'exemple de Toulouse est présenté sur le graphique suivant.

⁸ Adapté d'ARENE 12/2005

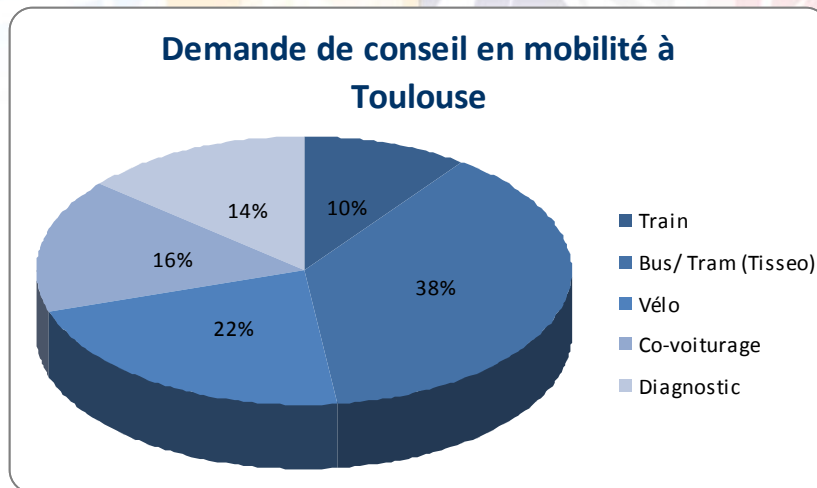


Fig. 5.1 Demande de conseil en mobilité à Toulouse

En général, les personnes interrogées dans les villes partenaires SUMOBIS sont satisfaites du service proposé. Une évaluation croisée des résultats des enquêtes de satisfaction menées dans les villes SUMOBIS montre qu'en cas d'insatisfaction de l'utilisateur, cela est moins le fait du service proposé par l'agent que :

- 1) du manque de performance des outils disponibles pour les conseillers en mobilité ;
- 2) du manque d'information fourni en interne aux conseillers ;

Encore plus récurrent :

- 3) du manque de services à la mobilité correspondant aux besoins des usagers.

Dans les deux premiers cas de figure, une amélioration de l'organisation en amont des agences de mobilité et des départements liés peut résoudre ces difficultés. S'agissant du troisième point, le besoin de l'utilisateur peut et doit être remonté au responsable de planification en interne.

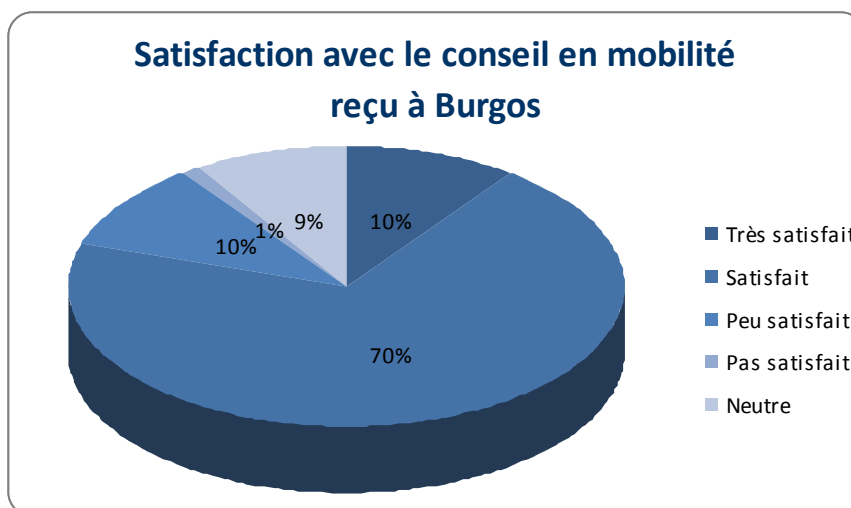


Fig. 5.2 Satisfaction sur le conseil en mobilité reçu à Burgos

Des ateliers et campagnes sont organisés régulièrement dans les différentes villes afin de toucher des groupes cibles spécifiques tels les navetteurs, les nouveaux étudiants, les jeunes adultes et le grand public. Dans la figure suivante est indiqué le nombre d'événements organisés par l'agence de mobilité de Toulouse.

Types d'actions	Nombre d'actions réalisées en 2010
Animation régulière « Mardi de la mobilité »	11
Stands en entreprises	15
Accueil de structures ou d'entreprises	4
Interventions diverses (animations de stands lors d'évènements, présentation de l'agence)	13
Total	43

Fig. 5.3 Exemple: Les événements organisés à Toulouse

- **Recommandations**

Fondées sur les travaux réalisés par les partenaires SUMOBIS et des ateliers organisés, un certain nombre de conclusions et de leçons apprises peuvent être partagées.

Pour les villes et régions offrant différents services à la mobilité (transport public, vélo, covoiturage, auto partage), l'organisation d'un conseil en mobilité personnalisé, par téléphone et/ou internet est primordial, afin de rendre l'offre multimodale visible et compétitive. En plus, lorsque demandés, le conseil et l'information doivent être précis et/ou permettre au potentiel client/usager de rechercher par lui-même l'information.

Les expériences dans les différentes villes SUMOBIS ont montré qu'il est préférable de concentrer ses efforts sur des modifications progressives et réalistes du comportement des voyageurs. Au lieu de promouvoir un changement radical vers certaines alternatives, encourager une solution de mobilité à utiliser une à deux fois par semaine, a un meilleur résultat à long terme.

Afin de promouvoir plus efficacement les Plans de Déplacements Entreprises ou Scolaires, un suivi dans le temps est considéré comme nécessaire. Celui-ci inclut l'organisation des animations ainsi qu'une actualisation régulière des informations et des conseils donnés. Lorsqu'un conseil ou une information sont donnés sur un mode de transport spécifique, il est nécessaire que le mode en question fonctionne encore correctement, en accord avec les attentes créées.

Le conseil et l'information donnés doivent souligner les avantages recherchés par les usagers notamment la facilité d'usage des services à la mobilité alternatifs et les bienfaits santé. En tant que support adossé à un conseil ou une animation, l'offre d'un trajet gratuit s'avère être une incitative efficace et peut changer radicalement un comportement mobilité.

Afin de créer des campagnes efficaces et effectives sur la mobilité, il est nécessaire de comprendre les besoins et préférences des groupes-cibles et potentiels usagers. Cette connaissance peut être obtenue par une évaluation fréquente des besoins ainsi que la

mesure des impacts des initiatives précédentes. Les groupes-cibles « niches » qui ont pu bénéficier des campagnes de sensibilisation ciblée (par exemple les cyclistes) peuvent en suite devenir des « coopérants » efficaces au niveau de la dissémination du message.



Fig. 5.4. Exemples des affiches utilisées à Ponferrada (à gauche), Burgos (au milieu) et Huelva (à droite)

6. La mise à disposition de moyens de mobilité alternatifs (vélo, covoiturage, auto partage)

Introduction et description des mesures SUMOBIS

Partout en Europe il y a un fort développement des moyens de mobilité alternatifs à la voiture individuelle, notamment avec l'organisation des services d'auto partage, de covoiturage et les vélos en libre-service. Ils complètent les services du transport en commun et forment de ce fait une véritable offre multimodale. Les partenaires SUMOBIS ont expérimenté l'intégration de ces modes alternatifs dans les services de leurs agences de mobilité, plus spécifiquement ceux-ci incluent des services tels:

- le covoiturage et une centrale de covoiturage : mise en relation (par centrale d'appel ou internet) et garantie retour au minimum (Toulouse, Burgos) ;
- la mise à disposition des vélos en libre-service ou loués (Toulouse, Burgos, Ponferrada);
- des pôle-vélos : marketing, gardiennage, location de vélos et de matériels pour cyclistes, voire entretien des vélos (Toulouse, Burgos, Oviedo, Ponferrada).

Un service d'auto-partage constitue un moyen simple d'utiliser une voiture sans devoir être propriétaire d'un véhicule. Après réservation par téléphone ou Internet, les véhicules sont à disposition en libre service 24h/24 et 7J/ 7. Souvent la location d'un véhicule est pour une période de courte durée, par exemple 1 à 2 heures pour des courses ou un week-end pour un petit voyage. Les véhicules mis à disposition sont des petites voitures standard, électriques au véhicule utilitaire. La facturation s'effectue selon des tarifs horaires et kilométriques. Celui-ci couvre tous les frais, tels l'essence, les assurances, la gestion des véhicules et si nécessaire le paiement de la place de parking. Les utilisateurs paient à l'usage, rationalisent ainsi leur utilisation de la voiture individuelle et adoptent une pratique multimodale⁹.

Le covoiturage consiste au partage d'une voiture privée - prendre un passager ou être passager. On utilise ainsi un seul véhicule, d'où une économie des frais pour toutes les personnes concernées et de places de stationnement pour l'entreprise, avec en outre une diminution potentielle du trafic et donc de la congestion pendant les heures de pointes. Cette solution a surtout un sens lorsque les voyageurs font le même trajet par exemple pour se rendre au travail ou à l'université. Un service de covoiturage consiste souvent en une mise en relation de personnes par un site Internet, des animations et/ ou sa promotion dans le cadre du développement d'un plan de déplacement¹⁰. Les principales activités SUMOBIS mises en œuvre dans le cadre du développement de la mise à disposition de moyens de mobilité alternatifs sont :



Fig. 6.1. Location de vélos à Toulouse

⁹ Voir aussi www.mobilib.fr

¹⁰ Voir aussi www.covoiturage.tisseo.fr

Type de mesure	Mesures
Usage du vélo	<ul style="list-style-type: none"> ○ TLS4 « Système de location vélo» ○ BUR3 « Nouveaux équipements de surveillance et suivi du Système de location de vélos gratuits BiCiBUR » ○ OVL3 « Promotion de l'usage du vélo » ○ PON4 « Gestion du système de location de vélos et création d'un nouveau service de registre de vélos »
Covoiturage	<ul style="list-style-type: none"> ○ TLS5 « le Covoiturage » ○ BUR4 « Covoiturage et garage partagé »

- **Résultats de l'évaluation**

Usage du vélo

Jusqu'à récemment, dans les villes SUMOBIS – comme dans la plupart des villes du sud européen – le vélo était peu considéré comme un mode de transport urbain à part entière. Ce constat a entraîné un manque d'investissement dans les infrastructures cyclables, l'éducation et la promotion. Au fil des années, ce manque d'investissement dans les infrastructures cyclables et l'augmentation du trafic motorisé ont rendu le vélo encore moins attractif avec une faible part modale. Au milieu des années quatre-vingt dix, cette idée a peu à peu évolué et comme d'autres, les villes SUMOBIS ont tenté d'accroître l'usage du vélo:

- En comblant les lacunes en matière de réseau cyclable et en étendant les voies/pistes cyclables;
- Par la mise en place d'un système de vélos en libre-service ou loués pour promouvoir l'usage du vélo;
- Par l'installation de stationnements vélo sécurisés et de registres vélo;
- En améliorant le comportement des cyclistes et ainsi contrer la perception subjective de la sécurité par les cyclistes. Cela peut-être obtenu par l'introduction de voies cyclables à certains points de la ville et par la gestion du trafic.



Fig. 6.2. Utilisation du vélo à Toulouse

L'ensemble des villes SUMOBIS a travaillé sur l'amélioration des conditions d'usage du vélo sur leur territoire. Par exemple, l'agence de mobilité de Toulouse a renforcé son offre de location vélo. Cela a prouvé qu'une promotion active aide à augmenter l'usage du service. Il est important d'utiliser les chiffres de performance afin d'ajuster le service de location de vélo au nombre de vélos disponibles en adéquation avec l'étendue géographique de la demande.

Utilisation des vélos de l'agence de mobilité

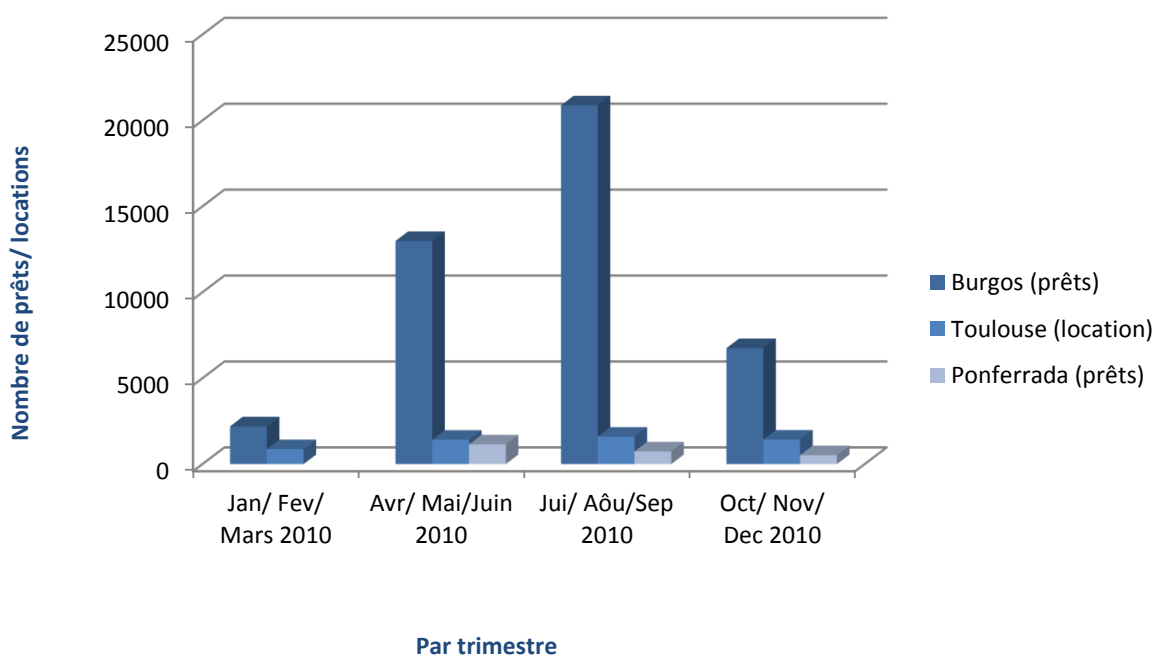


Fig. 6.3. Utilisation des vélos des agences de mobilité

Les villes de Ponferrada et de Burgos offrent un service de location gratuit dans leurs agences de mobilité. Cela est particulièrement intéressant pour les citoyens et touristes qui souhaitent expérimenter le vélo dans ces villes. Ils ont également réalisé une campagne durant laquelle les citoyens pouvaient immatriculer et enregistrer leur vélo. Ce service est aussi proposé en continue par les agences de mobilité et des campagnes menées dans le cadre de la semaine de la mobilité notamment peuvent booster cette mesure de protection contre le vol.

Service d'immatriculation de vélos

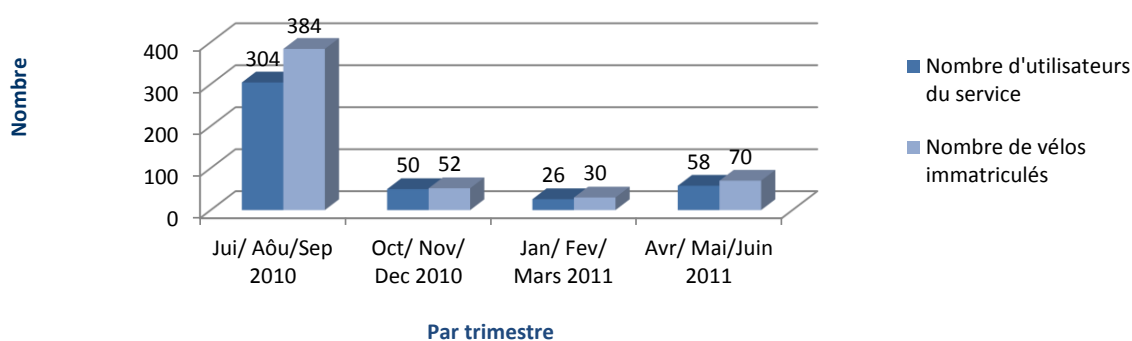


Fig. 6.4. Service d'immatriculation de vélos.

La ville d'Oviedo a fait de sa priorité l'usage du vélo en toute sécurité dans les nouvelles zones 30 mises en place. A des points stratégiques ont été installés en centre-ville des stationnements vélo (135 au total) permettant ainsi aux cyclistes de stationner correctement et en toute sécurité leur vélo.

Alors que l'usage du vélo a effectivement décollé à Toulouse et Burgos, à Oviedo et Huelva sa promotion vient de commencer. En lui donnant une place prépondérante notamment dans les zones 30, il est attendu que le vélo gagne en importance.



Fig. 6.5. Zone 30 (à gauche) et promotion de l'utilisation de vélo (à droite) à Oviedo

Afin de soutenir le développement des nouvelles infrastructures cyclables, Oviedo a organisé plusieurs campagnes et initiatives (par exemple les visites guidées en vélo) et a ainsi lancé le vélo comme moyen de transport sûr. En ce sens, la ville de Burgos a mis en œuvre de nombreuses activités qui ont réduit les actes de vandalisme qui ont un impact direct sur cet indicateur.

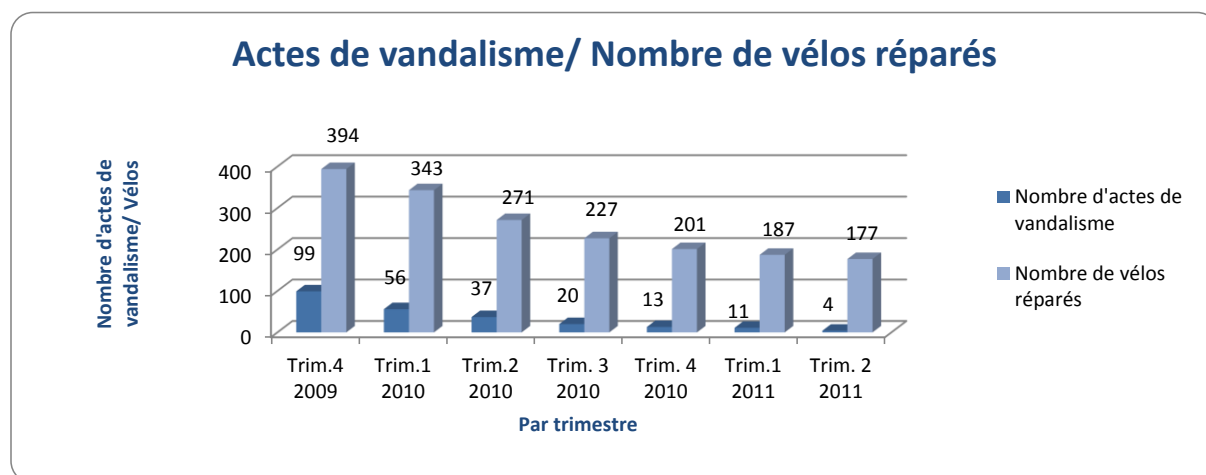


Fig. 6.6 Nombre d'actes de vandalisme enregistrés à Burgos

Covoiturage

Toulouse et Burgos ont été à même de mettre en place un service de covoiturage pleinement fonctionnel et ont renforcé ce service grâce à des campagnes et de nouveaux outils de communication (site Internet)¹¹.

A Toulouse, on observe une variation importante saisonnière avec un taux d'utilisation plus faible durant l'été et un pic significatif à l'automne coïncidant avec la rentrée universitaire. Des bénéfices en termes d'intégration sociale ont également été mesurés à Toulouse : 22% des membres sont des non-conducteurs.

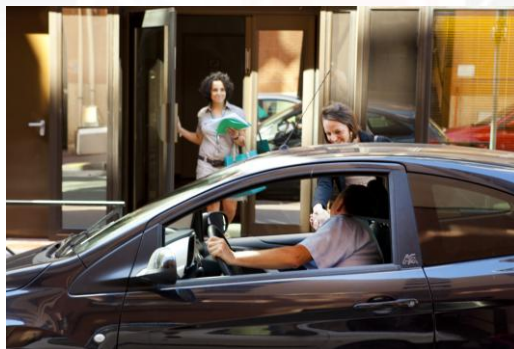


Fig 6.7. Covoiturage à Toulouse

Le nombre de covoitureurs inscrits peut être considéré comme un succès dans le cadre de SUMOBIS. Aussi, il existe une distinction significative entre les covoitureurs inscrits et les covoitureurs actifs. Il est vrai qu'une part encore importante d'inscrits ne trouve pas d'équipage correspondant à leur trajet. D'autre part, lorsqu'une correspondance est établie, il est difficile de déterminer la durée et la continuité du covoiturage. Dès lors, les résultats obtenus doivent être maniés avec précaution. Comme la location de vélo, le service de covoiturage devrait être proposé dans un package « solutions de mobilité » et il est attendu que l'impact indirect soit plus important que les usages directs. Les citoyens sont encouragés à covoiturer avec d'autres membres de leur famille et leurs collègues.

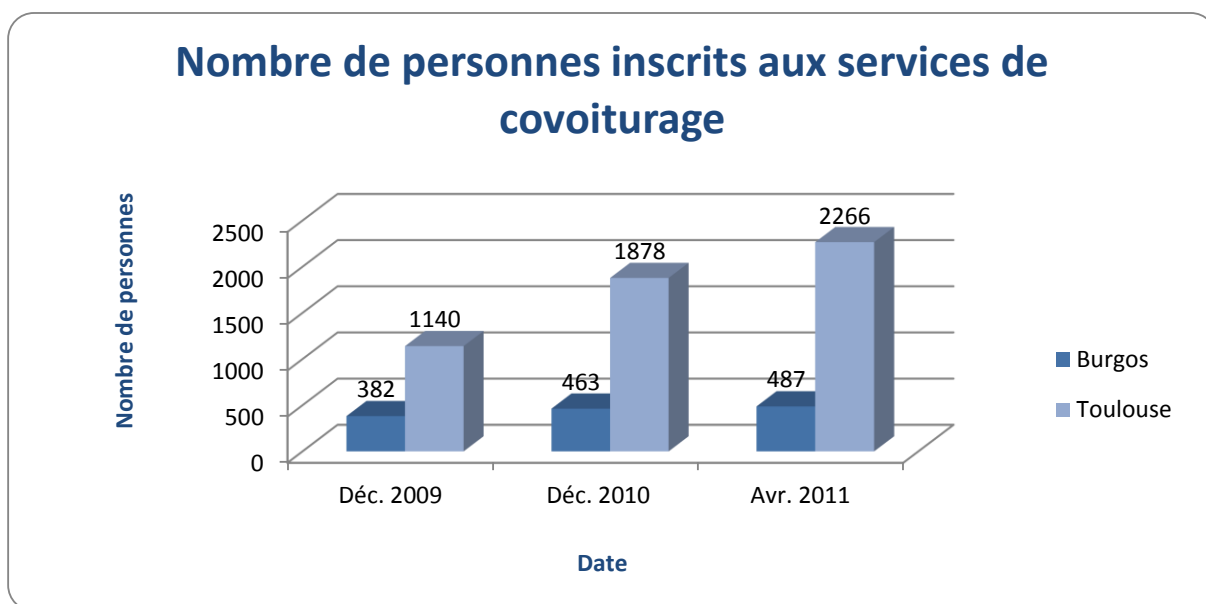


Fig. 6.8 Nombre d'inscriptions aux services de covoiturage (Toulouse et Burgos)

A Toulouse, il a été calculé que l'initiative de covoiturage avec 583 000 km parcourus en 2010 a permis d'éviter une émission de 121 421kg de CO₂. Burgos a commencé le service de garage partagé qui attire l'attention sur l'idée d'une mobilité partagée comprenant également le covoiturage.

¹¹ Oviedo a aussi mis en place un service de covoiturage par Internet, néanmoins encore sans résultats d'évaluation

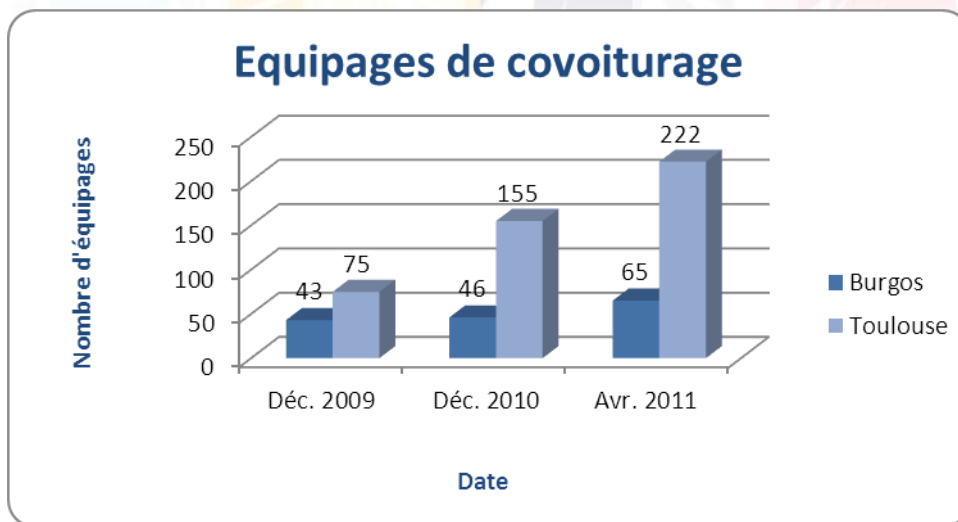


Fig. 6.9 Nombre d'équipages de covoiturage actifs (Toulouse et Burgos)

- **Recommandations**

Fondées sur les travaux réalisés par les partenaires SUMOBIS, partiellement présentés ci-dessus et les résultats des ateliers organisés, quelques conclusions supplémentaires et leçons apprises peuvent être partagées.

L'organisation d'un service de location vélo et de covoiturage par les autorités responsables locales devraient être proposées dans un package combinant d'autres services à la mobilité comme le transport public et l'auto partage afin d'offrir une véritable alternative à la voiture individuelle.

La mise en place d'un service de location vélo nécessite un investissement initial (achat des vélos, marketing, etc.). Après, même avec un relatif faible niveau du nombre de locations, le service est un moyen clé dans promotion plus large de l'usage du vélo. A ce sujet, les villes doivent être prudentes quant à l'implémentation du désormais populaire système automatique de vélo en libre-service. L'objectif de ce service devrait être clairement défini ainsi que les coûts actuels et attendus dans le futur. Une fois mis en place, politiquement, il est difficile d'arrêter ce système relativement coûteux.

Le service de covoiturage est techniquement relativement simple à mettre en place. Désormais, plusieurs logiciels d'assistance à la création standardisée existent. La sensibilisation aux services de covoiturage est un facteur clé pour obtenir un impact élevé et donc un facteur de succès déterminant. Le nouveau site Internet de Toulouse et la mise en place de « garages partagés » à Burgos sont de bons exemples d'une sensibilisation efficacement créée.



Fig. 6.10. Covoiturage

7. Le développement des plans de déplacements

Introduction et description des mesures SUMOBIS

Un plan de déplacements implique d'abord une analyse globale de tous les déplacements des employés, des fournisseurs, des visiteurs, ou des clients. Les résultats de cette analyse sont utilisés pour le développement d'un plan de mobilité. Sont ainsi promu en premier lieu toutes les solutions de la mobilité alternative comme le transport en commun, le vélo et le covoiturage.

L'intégration du développement des plans de déplacements (d'entreprise, scolaires, d'administration, d'une zone d'activités) avec le conseil en mobilité peut apporter des avantages directs. La promotion de la mobilité alternative est conjointement leur principal objectif. Ces « générateurs de trafic » ont une influence importante sur la circulation et congestion dans la ville et l'agglomération. En plus du trafic lié aux achats et du transport de marchandises, leurs activités engendrent la majorité des déplacements de personnes. Par le biais de la mise en place d'un plan de déplacements l'agence peut atteindre son objectif principal, fournir des conseils personnalisés aux employés, et promouvoir son offre multimodale.



Fig. 7.1. Présentation des Plans de Déplacements

Les principales activités SUMOBIS mises en œuvre dans le cadre du développement des plans de déplacements sont :

Type de mesure	Mesures
Plan de Déplacements	<ul style="list-style-type: none">○ TLS7 « Les Plans de Déplacements Entreprise (PDE) »○ BUR5 « Plan de Mobilité Durable (nouvel hôpital de Burgos et distribution de marchandises en centre-ville)○ PON8 « Etude de Mobilité pour la zone d'activités de Ponferrada »

- **Résultats de l'évaluation**

Quatre types de Plans de Déplacements ont été implémentés dans les villes SUMOBIS: Plans de Déplacements Entreprise (PDE) afin d'influencer les navetteurs, les Plans de Déplacements d'Établissement Scolaire (PDES) pour influencer les étudiants et travailleurs, les Plans de Déplacements orientés vers des zones spécifiques et des Plans de Déplacements orientés planification et aménagement du territoire.

L'objectif pour Toulouse, Burgos et Ponferrada était d'identifier et appliquer des stratégies amenant vers un changement du comportement mobilité. Souvent, cela a entraîné une augmentation de l'utilisation du transport public mais également du vélo, de l'autopartage et du covoiturage.

Toulouse a engagé deux spécialistes qui travaillent exclusivement au contact des entreprises (ou zones d'activités) et accompagnent les entreprises dans leur démarche PDE. Une centaine de PDE "déclarés" existe sur le territoire toulousain. De plus, il est possible pour les entreprises de passer un accord avec Tisséo-SMTC. Ce dernier peut subventionner une partie du diagnostic mobilité, différentes options de mobilité disponibles, la géolocalisation des navetteurs et de l'information sur les modifications des services à la mobilité et des infrastructures de transport.

Le tableau suivant fournit une indication quant à l'utilisation par les entreprises accompagnées dans leur démarche PDE, des différents types de support :

Type d'accompagnement	Information	Conseil	Diagnostic	Réalisation d'animations
% d'entreprises bénéficiant de l'accompagnement	75%	55%	35%	50%

Fig. 7.2. Utilisation des différents types d'assistance proposés dans le cadre de la démarche d'accompagnement PDE

Le service proposé représente un réel intermédiaire entre les entreprises, les écoles et les administrations visées et les services de l'agence de mobilité et plus largement le transport public. Cela s'intègre dans la démarche "écomobilité" plus large des autorités locales responsables des transports.

La ville de Burgos a développé un Plan de Déplacements pour le nouvel hôpital et les centres commerciaux de la ville. Ce service est considéré comme hautement innovant en Espagne. Suite à l'étude la ville de Ponferrada a développé un plan de déplacement pour la zone d'activité « Bierzo ».

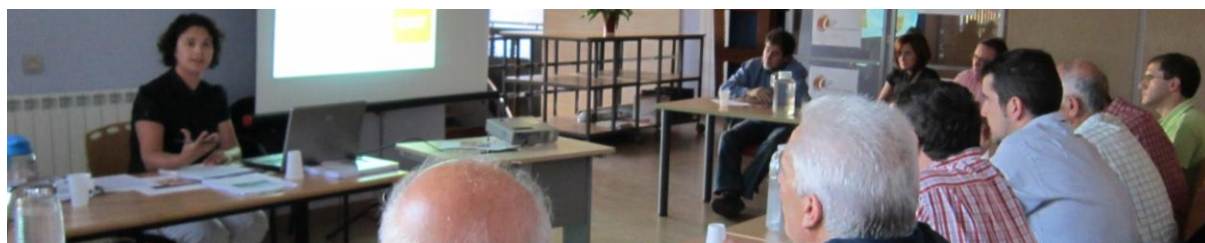


Fig. 7.3. Présentation du plan de déplacements pour la zone d'activités « Bierzo » à Ponferrada

- **Recommandations**

Les Plans de Déplacements Entreprise (PDE) sont largement acceptés et mis en œuvre dans toute l'Europe. Leur potentiel de « transférabilité » est important dans l'espace SUDOE compte tenu de la sensibilisation des navetteurs aux changements environnementaux.

Fondées sur les travaux réalisés par les partenaires SUMOBIS et les résultats des ateliers organisés, quelques conclusions supplémentaires et leçons apprises peuvent être partagées.

Il n'y a pas de recette toute faite pour le conseil aux entreprises en matière de mobilité. Les actions à mettre en œuvre devront être choisies en fonction de la situation géographique, type du secteur (industrie, commerce ou service.) et la taille de l'entreprise (grande ou PME). La démarche peut être axée sur des actions individuelles par entreprise et/ou intégrée (pour plusieurs entreprises dans une zone d'activités).

Dans tous les cas une des clés du succès de l'acceptation de la démarche « Plan de Déplacements » repose sur une approche personnalisée avec des contacts directs entre l'équipe des conseillers et l'entreprise, par des ateliers proposés et des analyses précises. Dans un second temps l'utilisation des outils Internet permet de continuer à mener des enquêtes/sondages et d'actualiser périodiquement les plans et leurs animations.

Pendant les premiers contacts les agents sont amenés à expliquer et convaincre. Après une analyse et une identification des actions concrètes spécifiques à l'entreprise, l'école ou l'administration contactés un plan peut être établi. Un premier suivi par l'agent est crucial. Dans un second temps, l'entreprise peut se voir déléguer la mise en œuvre progressivement

La création de réseaux pour les coordinateurs PDE des entreprises, comme la plateforme d'échanges des expériences mise en place à Toulouse, renforce l'activité de suivi liée aux plans de déplacements. Une participation plus étroite des citoyens et des décideurs dans le développement des plans de déplacements pour des zones d'activités comme l'a montré Burgos est un facteur clé pour le succès et suivi d'un tel plan.

8. Conclusions

La place de l'agence de mobilité en tant qu'acteur est primordiale dans la politique locale de développement durable et de mobilité. Cette place et ses différentes missions globales sont visualisées dans la figure suivante¹² :

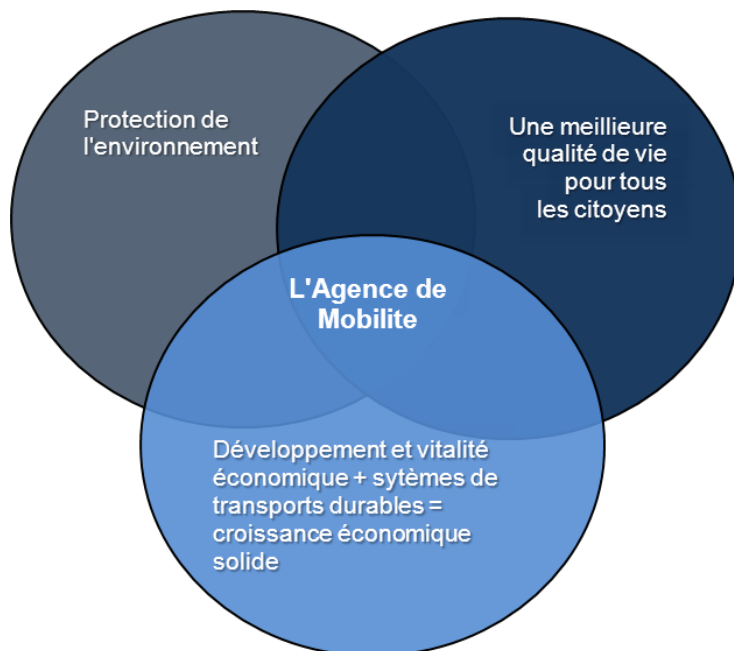


Figure 8.1 L'agence de mobilité et les principaux objectifs de la politique durable locale

Les agences de mobilité ont pour mission principale de communiquer et de promouvoir une mobilité urbaine durable, principalement le transport public, le covoiturage, l'autopartage et le vélo.

Les impacts isolés de l'action des agences de mobilité en matière d'environnement et de qualité de vie ne peuvent être clairement identifiés. Les bénéfices proviennent du support proposé par les agences pour la promotion des modes durables de déplacement et les campagnes de communication. Ces actions les rendent légitimes et le service proposé est valorisable dans les villes de l'espace SUDOE.

La création d'une agence de mobilité a un effet positive sur l'usage d'une mobilité alternative (par exemple le transport public, le vélo, l'auto partage et le covoiturage)

De plus, l'impact institutionnel est considérable comme montré par les partenaires SUMOBIS. Pour cela l'implantation physique d'une agence de mobilité est considérée comme cruciale.

¹² Adapté de « vers une meilleure qualité de vie » préparés pour le 56^{ième} Congrès mondial de l'UITP (2005)

En plus la disponibilité d'outils web/ nouvelles technologies aide les conseillers en mobilité :

- à proposer un conseil plus pertinent notamment en prenant en considération l'information en temps-réel;
- à élargir le champ d'intervention de l'agence en couvrant l'ensemble de la zone;
- à étendre le nombre de conseils fournis.

Les options de mobilité alternative (par exemple le transport public, le vélo, l'autopartage et le covoiturage) devraient être proposées et communiquées au travers d'un « package ». Seule cette option pourrait concurrencer l'usage de la voiture particulière en zone urbaine et venir en complément dans les zones périurbaines. Ce « package » d'une offre multimodale doit être accompagné par une animation active, organisée par les conseillers en mobilité et les agences, afin de connaître un vrai succès à moyen-long terme. Enfin, une évaluation à long-terme est nécessaire pour montrer les effets des mesures mises en place, mais plus important encore, que les messages et actions de l'agence de mobilité puissent être actualisés.

« Il y a trois sortes de savoir : le savoir proprement dit, le savoir-faire et le savoir-vivre »¹³. Le conseiller en mobilité devrait, avec la possession du premier, aider les citoyens à atteindre les deux derniers.

¹³ Talleyrand, Homme politique français, 1754 – 1838

9. Coordonnées des partenaires

Toulouse (Tisséo SMTC)
Mme Aurore ASOREY
Chargée de mission Europe/ Chef de projet SUMOBIS
Email : aurore.asorey@tisseo.fr
Tel.: +33 (0) 5.67.77.80.17



Burgos
M. José María Díez
Responsable de l'évaluation locale de SUMOBIS à Burgos
Email : proyectos@burgosciudad21.org
Tel.: + 34 947 257 905



Oviedo
M. Manuel Antonio Secades
Responsable de l'agence de mobilité à Oviedo
Email : manuelsecades@ayto-oviedo.es
Tel.: +34 984 185 070



Ponferrada
M. Francisco Mario Jordán Benavente
Conseiller en Environnement
Email : fjordana@ponferrada.org
Tel.: +34 987 446 696



Huelva
Mme Lola Hernández Sierra
Responsable des ressources externes, Huelva Impulsa
Email : lola.hernandez@huelvaimpulsa.es
Tel.: +34 959 210 271



Lisbonne
M. Francisco Gonçalves
Chef de projet SUMOBIS à Lisbonne
Email : franciscogoncalves@lisboaenova.org
Tel.: +351 218 847 010



Les évaluateurs locaux

Toulouse	Philippe Bertrand, Karen Rousseau, Guillaume Delatre, ATEMA Conseil
Burgos	Hernán Gonzalo Orden, Lara Velasco Carrera, Universidad de Burgos
Ponferrada	Jorge Falagán Fernández, Universidad de León
Oviedo	Javier Casado, Telvent
Huelva	Juan Antonio Lucero, IMP Consultores

Autres références d'intérêt

www.interreg-sudoe.eu

INTERREG Sudoe

www.epomm.eu

La plateforme de la gestion de la mobilité en Europe

www.ademe.fr

Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie

www.mityc.es/es-ES

Ministère de l'industrie

www.idae.es

IDAE, Guide pour l'implémentation des plans de déplacements

www.adene.pt

Agence de l'énergie

www.conferenciamobilidade.imtt.pt/tema3.php Guide pour l'élaboration des plans de mobilité et de transport



Réalisé par

TiS.PT

VEconseil

En collaboration avec

tisséo

BURGOS
AYUNTAMIENTO

