

Literaturtipps zum Mobilitätsmanagement Das aktuelle Wissen aus Deutschland und Europa

Das Thema Mobilitätsmanagement (MM) wird immer präsenter im Alltag, aber auch in der Forschung und der Wissenschaft. Das Buch „Mobilitätsmanagement, Beiträge zur Verkehrspraxis“ (Hrsg. T.J. Mager, Köln 2010) widmet sich dem Thema MM aus verschiedenen Gesichtspunkten. Als Einführung dient ein spannender Beitrag über die psychologischen Aspekte der Mobilität. Verschiedene Berichte aus Städten und Regionen, die am Aktionsprogramm „effizient mobil“ teilnehmen, zeigen die praktische Umsetzung auf. Ausserdem informiert ein Beitrag über das EU-Projekt MAX (2006-2009), welches sich mit der besseren Verbreitung, Standardisierung und Optimierung des Mobilitätsmanagements befasste. Ein Grossteil dieser Arbeit wird weiterhin von der „European Platform on Mobility Management“ (EPOMM) betreut. Die Leitfäden MaxSumo (Planung, Monitoring und Evaluation von MM) und MaxLupo (Integration von MM in die räumliche Planung) sind nun auch auf Deutsch verfügbar. (Sprachen: de, fr, en)

Weitere Informationen:

Buch „Mobilitätsmanagement“ im ksv-verlag (ISBN 9783940685940)

www.ksv-verlag.de

Aktionsprogramm für Mobilitätsmanagement „effizient mobil“

www.effizient-mobil.de

EU-Projekt MAX

www.max-success.eu

EPOMM, alle Downloads zum MAX Projekt

www.epomm.eu/index.phtml?ID1=2181&id=2181

Gestion de la mobilité: nouvelles parutions Connaissances actuelles en provenance d'Allemagne et d'Europe

Le management de la mobilité (MM) est toujours plus présent au quotidien, ainsi qu'un sujet récurrent dans la recherche et les sciences. Le livre «Mobilitätsmanagement, Beiträge zur Verkehrspraxis» (Editeur T.J. Mager, Cologne 2010, uniquement disponible en allemand) est entièrement consacré à ce thème, à travers différents points de vue de spécialistes. L'ouvrage débute par un article captivant sur les aspects psychologiques de la mobilité. Des applications pratiques sont relatées à partir d'expériences de villes et régions ayant participé au programme d'action «effizient mobil». Un chapitre présente en outre le projet européen MAX (2006-2009), qui a examiné comment améliorer la diffusion, la standardisation et l'optimisation du management de la mobilité. Ce projet est soutenu par l'«European Platform on Mobility Management» (EPOMM). Les manuels MaxSumo (planification, monitoring et évaluation du MM) et MaxLupo (intégration du MM dans la planification spatiale) sont désormais aussi disponibles en français. (Langues: français, allemand et anglais)

Pour plus d'informations:

Livre „Mobilitätsmanagement“ édité par ksv-verlag (ISBN 9783940685940)

www.ksv-verlag.de

Programme d'action pour la gestion de la mobilité «effizient mobil» (allemand)

www.effizient-mobil.de

Projet européen MAX

www.max-success.eu

EPOMM, téléchargements en lien avec le projet MAX www.epomm.eu/index.phtml?ID1=2181&id=2181

28.02.2011



Successful Travel Awareness Campaigns
& Mobility Management Strategies



N° de projet : **518368**

Acronyme du projet : **MAX**

Intitulé du projet : **Successful Travel Awareness Campaigns and Mobility Management Strategies (Campagnes de sensibilisation aux transports et stratégies de management de la mobilité)**

Projet intégré

6.2 Développement durable

1.6.2 Objectif – transport de surface durable

3.1.1.1.3 Avancement des connaissances relatives aux mesures innovantes dans le transport urbain

Intitulé du rapport :

MaxSumo

Conseils sur la manière de planifier, de surveiller et d'évaluer les projets de mobilité

Période :
Date de début du projet : **1^{er} oct. 2006**

Date de préparation : **Août 2009**

Durée :

Version : **1.9**

Préparé par : **Trivector, ILS**

Contrôlé par : **ENU**

Vérifié par :

Statut : **Version finale**

Niveau de diffusion : **Public**

Projet cofinancé par la Commission Européenne dans le cadre du sixième programme-cadre (2002-2008)

Avant-propos – MaxSumo dans le cadre du projet MAX

MaxSumo est un outil pour l'évaluation systématique des projets ou programmes de mobilité décrits dans le présent document. Il présente une méthode pour la planification, la surveillance et l'évaluation systématiques des projets de mobilité. Il est plus facile de transférer les expériences et de comparer des projets similaires lorsque les évaluations sont réalisées de la même manière. À long terme, cette méthode donne également l'opportunité de décrire les corrélations entre les efforts de communication et leurs impacts sur les objectifs généraux de la société. La méthode peut aussi faciliter la planification de projets et la mise en place d'objectifs pertinents et réalistes.

MaxSumo a été élaboré dans le cadre du projet MAX - Successful Travel Awareness Campaigns and Mobility Management Strategies (Campagnes de sensibilisation aux transports et stratégies de management de la mobilité) dans le module de travail WP B – Predictive Models of Behaviour Change and Prospective Assessment Tools (Modèles prédictifs du changement de comportement et outils d'évaluation prospective). MaxSumo s'appuie sur des outils existants comme SUMO, MOST-MET et CAG. L'objectif était de combiner dans un même outil les aspects de la sensibilisation aux transports de CAG, la recherche théorique réalisée dans le cadre du projet MAX et l'expérience pratique sur le terrain tirée de l'application de SUMO et de MOST-MET dans les évaluations des projets de mobilité concrets¹.

Le projet MAX s'est déroulé de 2006 à 2009 et fut l'un des plus importants projets de recherche en matière de management de la mobilité dans le cadre du sixième programme-cadre de l'UE. Le consortium MAX a servi à développer, standardiser et améliorer le management de la mobilité – et ce, dans les domaines du management de la qualité, des campagnes de communication, de l'évaluation, de la modélisation et de l'aménagement du territoire. Une grande partie des travaux a été directement soutenue par la plateforme européenne sur le management de la mobilité (EPOMM - European Platform on Mobility Management) qui continue d'apporter son appui – dans le but d'assurer une véritable extension, normalisation et diffusion du management de la mobilité à l'échelle de l'Europe. Les travaux ont conduit à plusieurs produits et services pouvant être téléchargés via www.epomm.org. Pour plus d'informations, veuillez vous rendre sur www.epomm.org ou sur www.max-success.eu.

MaxSumo a été conçu par Trivector Traffic (Suède), ILS (Allemagne) et l'Université Napier d'Édimbourg – ENU (Écosse), avec la contribution d'autres partenaires impliqués dans le module de travail MAX WP B.

Auteurs :

Trivector Traffic : P. Hyllenius, L. Smidfelt Rosqvist

ILS : S. Hausteijn, J. Welsch

ENU : M. Carreno, T. Rye

¹ MOST-MET a été élaboré de 2000 à 2002 dans le cadre du projet européen MOST, « *MO*bility management *ST*ratégies for the next decades » (management de la mobilité pour les prochaines décennies). Le CAG – Common/Campaign Assessment Guide (guide d'évaluation des campagnes) a été élaboré dans le cadre du projet européen TAPESTRY (1999-2001). SUMO est une évolution de MOST-MET et a été mandaté par la SRA (Swedish Road Administration – administration suédoise des routes). Il a été largement utilisé suite à l'intérêt général porté à cette méthode par de très nombreuses parties intéressées du secteur du transport suédois et du secteur communautaire.



Successful Travel Awareness Campaigns
& Mobility Management Strategies



N° de projet : **518368**

Acronyme du projet : **MAX**

Intitulé du projet : **Successful Travel Awareness Campaigns and Mobility Management Strategies (Campagnes de sensibilisation aux transports et stratégies de management de la mobilité)**

Projet intégré

6.2 Développement durable

1.6.2 Objectif – transport de surface durable

3.1.1.1.3 Avancement des connaissances relatives aux mesures innovantes dans le transport urbain

Intitulé du rapport :

WP D

Directives pour l'intégration du management de la mobilité à l'aménagement du territoire



Période :

Date de préparation : **août 2009**

Date de début du projet : **1^{er} oct. 2006**

Durée : **36 mois**

Version : **1.7**

Préparé par : **synergo, ENU**

Contrôlé par : **ILS, Université de Maribor**

Vérifié par : **ENU, ILS**

Statut : **Version finale**

Niveau de diffusion : **Externe**

Projet cofinancé par la Commission Européenne dans le cadre du sixième programme-cadre (2002-2008)

Le Management de la mobilité (MM) est un puissant moyen d'influencer la manière dont les gens se déplacent et donc de réduire l'impact négatif qu'a l'utilisation excessive de la voiture. Le processus d'aménagement du territoire présente des opportunités clés pour le MM : il peut contribuer à produire un environnement construit moins dépendant de la voiture. Le processus d'élaboration de plans et d'obtention de permis de construire sont des points clés où le MM peut être intégré afin d'influencer la manière dont les gens se déplacent vers et depuis un nouvel aménagement à compter du jour où il ouvre ses portes. Ces directives utilisent des exemples réels pour illustrer comment et quand le MM peut être intégré au processus d'aménagement du territoire. Elles sont utiles aux professionnels de l'urbanisme, promoteurs ou politiciens qui souhaitent utiliser plus activement le processus de planification pour influencer les comportements de déplacement, et ce, afin de réduire l'encombrement du trafic et d'améliorer l'accessibilité et la qualité de vie au sein de nos villes et des nouveaux aménagements qui s'y trouvent.

Les directives ont été développées dans le cadre du projet MAX – Successful Travel Awareness Campaigns and Mobility Management Strategies (Campagnes de sensibilisation aux transports et stratégies de management de la mobilité) dans le cadre du module de travail D (WP pour « *Work Package* ») – Integrating Mobility Management and Land Use Planning (Intégration du management de la mobilité et aménagement du territoire). Les directives donnent des explications et des exemples de politiques pour une meilleure intégration des transports durables au processus d'aménagement du territoire et indiquent comment mieux intégrer le MM à l'aménagement du territoire.

Le projet MAX s'est déroulé de 2006 à 2009 et fut l'un des plus importants projets de recherche en matière de management de la mobilité dans le cadre du sixième programme-cadre de l'UE. Le consortium MAX, composé de 28 partenaires, a servi à développer, standardiser et améliorer le management de la mobilité – et ce, dans les domaines du management de la qualité, des campagnes de communication, de l'évaluation, de la modélisation et de l'aménagement du territoire. Une grande partie des travaux a été directement soutenue par la plateforme européenne sur le management de la mobilité (EPOMM - European Platform on Mobility Management) qui continue d'apporter son appui. Les travaux ont conduit à plusieurs produits et services pouvant être téléchargés via www.epomm.org. Pour plus d'informations, veuillez vous rendre sur www.epomm.org ou sur www.max-success.eu.

Ces directives ont été développées par synergo (Suisse), ILS (Allemagne), l'Université Napier d'Édimbourg (Écosse) et l'Université de Maribor (Slovénie) et avec la contribution d'autres partenaires impliqués dans le module de travail MAX WP D : École polytechnique de Cracovie (Pologne), Université technique Gediminas de Vilnius (Lituanie), ETT (Espagne), Trivector Traffic (Suède). Ces directives sont basées sur les conclusions qui ont été faites dans les pays membres du WP D indiqués ci-dessus, en Irlande et aux Pays-Bas et s'appuient également sur l'expérience des États-Unis dans ce domaine. Une liste complète des rapports du WP D figure à la fin de ces directives.

Auteurs :

Synergo : Roberto De Tommasi

ILS : Janina Welsch

Université Napier d'Édimbourg : Tom Rye

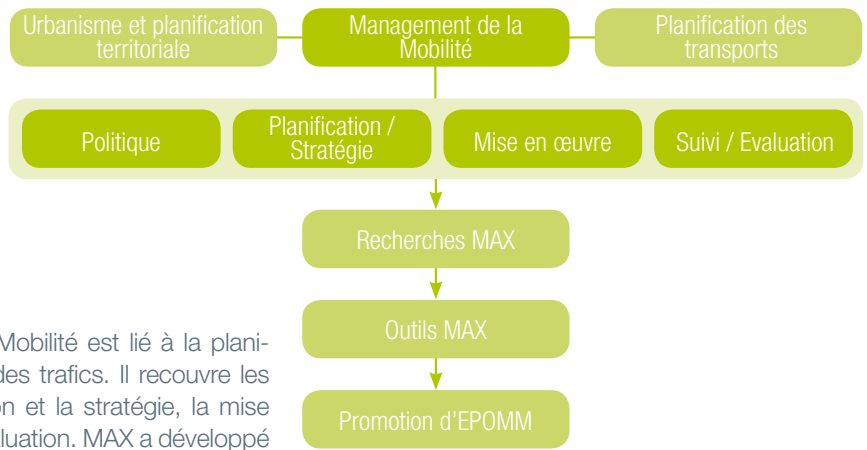
Université de Maribor : Aljaž Plevnik



MAXimisez votre Management de la Mobilité !

Plaquette de présentation des résultats du projet MAX visant à diffuser,
standardiser et améliorer le Management de la Mobilité

- Commencer
- Qualité
- Campagnes
- Planification du territoire
- Évaluation



Contenu

Le Management de la Mobilité est lié à la planification du territoire et des trafics. Il recouvre les politiques, la planification et la stratégie, la mise en œuvre et le suivi/l'évaluation. MAX a développé des outils qui couvrent tous ces aspects :

- Commencer le Management de la Mobilité : MaxExplorer 4
MAX définit, décrit et aide à choisir les mesures appropriées pour les projets de Management de la Mobilité.
- La qualité dans le Management de la Mobilité : MaxQ 6
MaxQ, un système pour gérer, assurer la qualité et améliorer le Management de la Mobilité.
- Les campagnes de sensibilisation à la mobilité : MaxTag 8
Les campagnes sont un élément important du Management de la Mobilité : MAX instruit comment les réussir.
- La planification territoriale et le Management de la Mobilité : MaxLupo 10
Le potentiel du Management de la Mobilité est accru lorsque ce dernier est intégré avec la planification territoriale. MAX a élaboré les lignes directrices qui en indiquent les modalités.
- Planifiez, assurez le suivi et évaluez avec MaxSumo ! 12
MaxSumo est un outil permettant de standardiser l'évaluation au niveau européen, susceptible d'aider à planifier, suivre et évaluer les projets de Management de la Mobilité.
- MaxEva : Construisez votre savoir ! 14
À beaucoup d'égards, MaxEva est un MaxSumo sur la toile. Plus vous recourrez à MaxEva, plus vous obtiendrez d'éléments concernant le Management de la Mobilité, que vous pourrez comparer et exploiter pour construire de nouveaux projets.
- MaxSem 16
MaxSem est un outil de modélisation qui permet de comprendre le processus de changement comportemental et par conséquent, de segmenter le groupe cible.
- Autres ressources accessibles dans MAX et EPOMM 17
Résultats de recherche, études de cas, certification, ressources Internet

Ainsi :

- MAX **accroît** la portée du Management de la Mobilité en faisant le lien avec la planification territoriale.
- MAX **améliore** le Management de la Mobilité, grâce à plusieurs nouveaux outils de planification (MaxExplorer, MaxSumo, MaxEva, MaxSem, MaxLupo), grâce au système de gestion de la qualité (MaxQ) et aux recommandations sur comment élaborer et mener des campagnes efficaces (MaxTag).
- Il aide à **standardiser** le Management de la Mobilité en proposant des définitions claires, un outil de suivi et d'évaluation facile à manier (MaxSumo et MaxEva) et quelques procédures standard. Un nouveau système de gestion de la qualité pour le Management de la Mobilité peut ainsi être mis en place, au niveau européen.

EPOMM continuera de promouvoir et diffuser ces outils.

Nous avons amélioré, développé et standardisé le Management de la Mobilité pour vous en faire profiter

“ Puisque vous avez réussi à trouver cette plaquette, nous considérons que les problèmes causés par l’(auto-)mobilité contemporaine vous sont familiers et que vous pensez que le Management de la Mobilité est susceptible d’apporter des solutions. Nous n’avons pas l’intention de vous accabler d’arguments démontrant l’importance de cette question : nous désirons simplement vous rapporter des faits utiles.

Le projet MAX s’est déroulé de 2006 à 2009 et c’était le plus large projet de recherche en matière de Management de la Mobilité au sein du 6ème programme cadre de recherche de l’UE. Le consortium MAX, qui regroupe 28 partenaires, a cherché à développer, standardiser et améliorer le Management de la Mobilité, sur les plans de la gestion de la qualité, des campagnes, de l’évaluation, de la modélisation et de la planification territoriale.

Dans ces domaines, MAX a obtenu des résultats de recherche nouveaux, ainsi que toute une panoplie d’outils. Cette brochure a pour but de les passer rapidement en revue. Nous espérons vous encourager à faire les premiers pas pour tester nos outils et parfaire vos projets et mesures de Management de la Mobilité.

MAX est un projet exceptionnel du fait qu’il ne fait pas partie de ceux qui « se terminent » après que leur financement a pris fin. Au contraire, il est l’un des rares projets destinés à continuer longtemps après. Il en est ainsi parce que de nombreux travaux menés dans le cadre de MAX ont été appuyés par EPOMM (Plate-forme européenne sur le Management de la Mobilité) et continueront de l’être afin d’assurer le développement, la standardisation et la diffusion du Management de la Mobilité à l’échelle européenne.

Coordinateur de ce vaste consortium depuis plus de trois ans, je dois avouer que cette coordination a été un enjeu extraordinaire. Je considère enfin que nous sommes parvenus à de très bons résultats. Mais il reste toujours des filières d’amélioration, c’est pourquoi nous serions heureux d’avoir un retour d’information de votre part.

Je vous souhaite donc une bonne lecture et, si vous souhaitez avoir plus d’informations, soyez les bienvenus sur www.epomm.org où vous trouverez plus d’outils et de services, y compris ceux de MAX, ou prenez directement contact avec EPOMM à l’adresse info@epomm.org. EPOMM est prêt à vous aider à organiser, voire à cofinancer des formations et ateliers afin de diffuser ces informations dans vos pays.

De nombreux documents (cette plaquette comprise) ont été traduits en 14 langues. Si votre pays est membre d’EPOMM ou qu’il entend y adhérer, d’autres traductions sont possibles.



Karl-Heinz Posch
Coordinateur MAX
Coordinateur EPOMM

Commencer le Management de la Mobilité : MaxExplorer

MaxExplorer est un guide interactif d'aide à la décision pour les projets de Management de la Mobilité. Si le Management de la Mobilité ne vous est pas très familier, il est recommandé d'utiliser MaxExplorer qui vous présente un large éventail de mesures de Management de la Mobilité. Il vous aidera à choisir des solutions adaptées à vos problèmes locaux.

Qu'est-ce MaxExplorer ?

MaxExplorer est un guide internet interactif qui aide les décideurs et les professionnels du Management de la Mobilité à choisir les mesures pertinentes que les experts du projet MAX considèrent comme les plus appropriées à une situation particulière.

Il est destiné d'abord aux usagers débutants ou moins expérimentés à travers l'Europe. Au contraire des guides existants, il est dédié à des utilisateurs dont l'appartenance organisationnelle est variée, et peut donc servir de support tant aux entreprises qu'aux collectivités locales, écoles, opérateurs de transport public et aux services publics (par exemple hôpitaux).

Comment fonctionne-t-il ?

C'est très simple : pour démarrer MaxExplorer, il suffit de répondre à quelques questions relatives à votre organisation, à votre groupe cible, aux caractéristiques de la localisation et à l'importance du groupe cible. Vous ne cliquez que 4 fois. Une fois cela fait, vous obtiendrez en retour une liste des mesures recommandées. En cliquant sur l'une des mesures, vous obtenez une courte description de la mesure et un lien avec une ou plusieurs études de cas ou exemples de mise en oeuvre, soigneusement choisis.

Il suffit de cliquer une nouvelle fois pour accéder à l'évaluation multicritères de vos mesures, afin de répondre à quelques questions importantes :

- Jusqu'à quel point la mesure proposée contribue-t-elle à atteindre des objectifs de politique publique tels que la sécurité routière ou la réduction des problèmes de stationnement ?
- Quels sont les principaux facteurs de succès et les éventuelles barrières qui empêchent une mise en place efficace d'une telle mesure ?

Enfin, cliquant encore une fois, vous pouvez obtenir des informations et recommandations complémentaires. C'est là aussi que vous êtes informés sur les autres outils disponibles tels que MaxSumo qui vous aidera à planifier, assurer le suivi et évaluer vos mesures et projets de Management de la Mobilité.

Pour résumer, MaxExplorer vous offre l'opportunité de lancer votre projet de Management de la Mobilité en quelques minutes à peine.

En résumé

MaxExplorer vous permet de

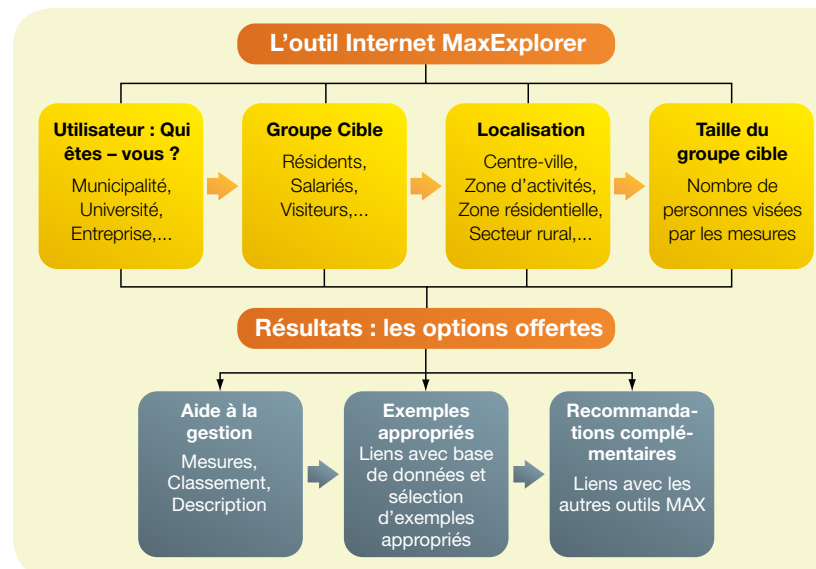
- élaborer votre projet local en fonction des caractéristiques du (des) groupe(s) cible visé(s).
- bénéficier de l'expertise de MAX pour le choix de mesures adéquates.
- comparer la performance des différentes mesures, compte tenu de votre situation concrète.
- trouver facilement des exemples d'application du Management de la Mobilité qui vous permettront d'avoir un avis personnel sur la pertinence et l'efficacité des différentes mesures.

Pourquoi utiliser MaxExplorer ?

- MaxExplorer permet de découvrir le monde du Management de la Mobilité, en proposant une vue d'ensemble et un large éventail de mesures.
- Cet outil d'aide à la décision vous apporte des conseils personnalisés, tenant compte de la spécificité de votre propre projet, et il vous aide à trouver les mesures adaptées à vos objectifs et à votre groupe cible.
- Vous pourrez comparer la pertinence et l'efficacité des différentes mesures à travers une évaluation multicritères.
- Vous obtiendrez une liste de mesures recommandées, selon un classement fondé sur le savoir des experts de MAX.
- MaxExplorer couvre toutes les principales mesures de Management de la Mobilité appliquées en Europe, des Plans de Déplacements Entreprises aux « pedibus » pour les écoles ou aux campagnes de sensibilisation aux déplacements.

Qui peut utiliser MaxExplorer ?

MaxExplorer est destiné aux débutants et aux professionnels les moins avancés dans le Management de la Mobilité. Les utilisateurs de MaxExplorer peuvent être des conseillers en mobilité, des entreprises de transport public, ou tout autre personne travaillant dans des organismes s'intéressant aux changements des comportements de mobilité quotidienne, comme des responsables du Management de la Mobilité dans les entreprises, les écoles, des bureaux d'études en aménagement urbain ou tout autre site générateur de déplacements.



Qu'est-ce le Management de la Mobilité ? Quelles sont les mesures de Management de la Mobilité ? Qui a défini ces notions ?

De nombreuses tentatives de définition du Management de la Mobilité ont été entreprises. Il n'est pas possible de le faire en une phrase. Le consortium MAX a élaboré une définition de travail qui a été approuvée par EPOMM :

Le Management de la Mobilité (MM) est un concept qui vise à promouvoir le transport durable et à gérer la demande d'usage de la voiture en agissant sur les changements d'attitude et de comportement des individus en déplacement. Le Management de la Mobilité est d'abord fondé sur les mesures dites « douces », telles que l'information et la communication, l'organisation des services et la coordination des activités des différents partenaires. Les mesures dites « douces » visent le plus souvent à améliorer l'efficacité des mesures dites « dures » appliquées dans les transports urbains (telles que lignes de tramway, routes ou pistes cyclables nouvelles). Les mesures de Management de la Mobilité (par rapport aux mesures dites « dures ») n'exigent pas nécessairement d'importants investissements financiers et peuvent offrir un rapport Bénéfices/Coûts élevé.

Une description plus détaillée, comprenant la définition et la description de diverses mesures de Management de la Mobilité, figure sur le site internet d'EPOMM.

Avec MaxExplorer et les mesures proposées, vous avez une base pour démarrer vos projets de Management de la Mobilité. Le chapitre suivant vous explique comment vous organiser, assurer un projet de qualité et vous permettre de l'améliorer

La qualité dans le Management de la Mobilité

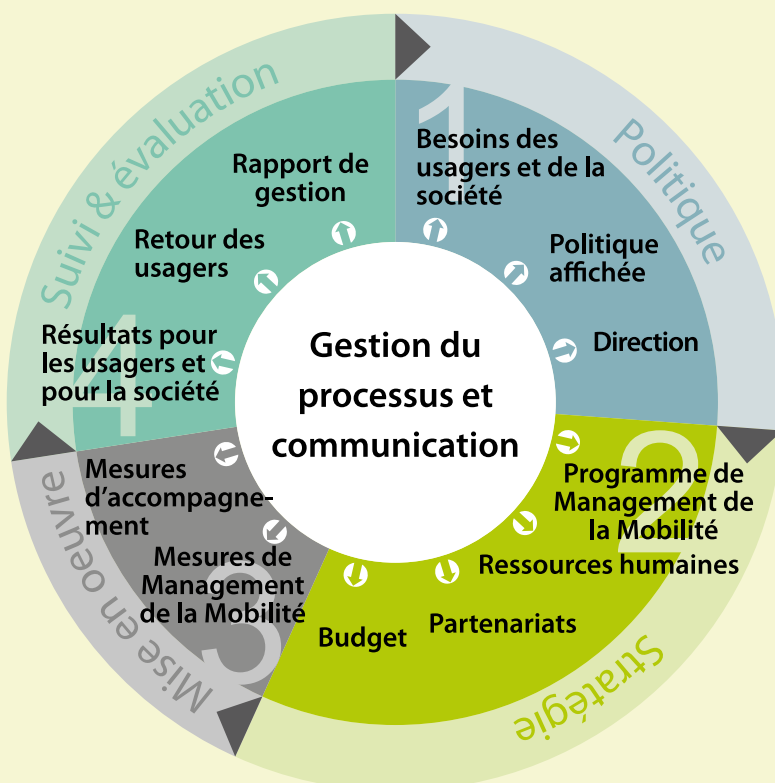
MaxQ, Système de Management de la Qualité pour le Management de la Mobilité

Fidéliser les clients et usagers et fournir un haut niveau de service sont les objectifs principaux de toute organisation, et la qualité est la force motrice qui permet de développer des services efficaces et efficients. Le projet Max a développé une approche du management de la qualité comme un outil puissant pour améliorer le Management de la Mobilité en général, particulièrement dans les villes. Cela permet de fournir des services structurés et cohérents, améliorés en permanence en vue de satisfaire les attentes des usagers. Le Système de Management de la Qualité pour le Management de la Mobilité (MaxQ) se focalise sur le développement, le suivi, l'évaluation et l'amélioration de l'ensemble de la politique de Management de la Mobilité et de ses différentes mesures.

Qu'est-ce que MaxQ ?

MaxQ est un processus que tout organisme peut mettre en place pour gérer sa politique de mobilité et les différentes mesures. Ce processus se focalise sur le développement, le suivi, l'évaluation et l'amélioration de l'ensemble de la politique de Management de la Mobilité ainsi que des différentes mesures de ce management. Le processus se déroule en quatre étapes (politique, stratégie, mise en œuvre, suivi et évaluation) et douze sous-étapes qu'illustre le cercle de qualité :

La **politique** définit la vision globale de la ville ou de l'organisme quant aux modalités de promotion du transport durable. Dans le cadre de la politique générale de Management de la Mobilité, on développe la stratégie de Management de la Mobilité qui comprend le programme de Management de la Mobilité mis en œuvre, ainsi que l'ensemble des questions liées aux partenariats, au budget, à l'organisation interne et aux ressources disponibles. La **mise en œuvre** des mesures est l'étape suivante du cercle ; elle peut être accompagnée de mesures d'accompagnement. Enfin, un bon plan d'évaluation contribue à la qualité globale du projet de Management de la Mobilité. Il est recommandé de recourir à la méthode MaxSumo pour cela – voir le chapitre sur l'évaluation, p. 12. Pour mettre en œuvre la démarche MaxQ, la ville ou le service concerné doivent jouer un rôle actif. Ils doivent se préparer à étudier et évaluer leurs pratiques actuelles par rapport à chacun des critères proposés pour définir ensuite quels types de changements peuvent contribuer à mettre en place ou améliorer le (les) projet(s) de Management de la Mobilité. Cette analyse consiste en une analyse des documents existants, des entretiens individuels et discussions collectives avec l'équipe en charge du Management de la Mobilité et avec les principales parties prenantes. L'évaluation, qui en résulte, est le point de départ pour les futures améliorations. Le projet MAX a développé une procédure d'audit pour aider à la mise en œuvre de la démarche MaxQ. Elle permet d'évaluer le degré d'avancement de chaque élément de ce cercle de la qualité et fournit des recommandations pour leur amélioration.



Pourquoi utiliser MaxQ ?

- La haute qualité de vos services est essentielle.
- La gestion de la qualité est un outil efficace déjà utilisé par un grand nombre d'organisations et de services.
- L'approche et la culture de la gestion de la qualité conduisent à l'amélioration de la performance et à la réduction des coûts.
- La gestion de la qualité correspond parfaitement au Management de la Mobilité.
- Votre politique globale en termes de mobilité et les mesures correspondantes seront gérées et améliorées d'une manière cohérente, systématique et structurée.
- La crédibilité de votre organisation de Management de la Mobilité progressera.
- Toutes les parties prenantes du système de Management de la Mobilité (direction, collaborateurs, usagers) seront investis de manière active.
- Si votre organisation s'est déjà dotée d'une culture de management de la qualité pour d'autres services (par exemple gestion des déchets ou environnement), il sera facile et logique de l'étendre au Management de la Mobilité.
- La démarche MaxQ est d'ores et déjà mise en place et testée dans plusieurs villes européennes.
- Des éléments du MaxQ font également partie du projet de certification développé par le Comité européen de normalisation (CEN).

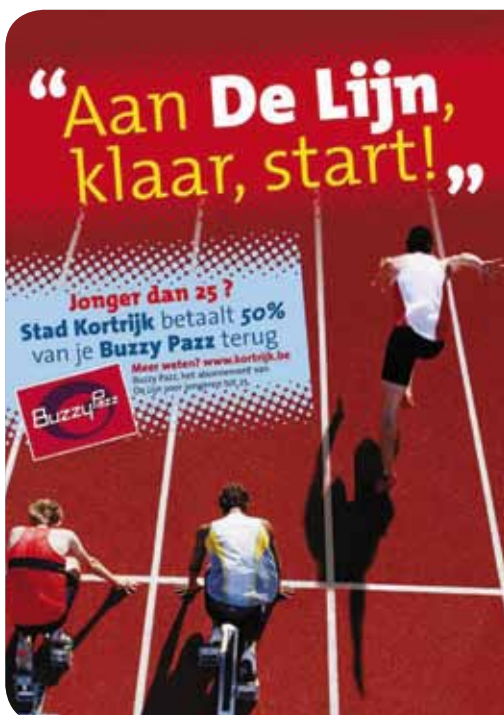
Qui peut utiliser MaxQ ?

MaxQ vise principalement les praticiens du Management de la Mobilité dans les villes, et plus particulièrement ceux de haut niveau. Cela comprend les représentants de la municipalité ainsi que les responsables du Management de la Mobilité, dans les villes, les entreprises, et autres institutions. Toute personne responsable de la stratégie, de la politique et des mesures de mobilité peut tirer bénéfice de l'utilisation de MaxQ dans ses démarches afférentes au Management de la Mobilité.

En résumé

MaxQ est un outil qui permet :

- d'intégrer la gestion de la qualité dans vos actions sur la mobilité
- d'atteindre cette qualité grâce à l'adoption d'une culture de la qualité dans vos services
- d'améliorer la performance et la fiabilité de vos processus de Management de la Mobilité.



Étude de cas : Kortrijk

La ville de Kortrijk en Belgique a testé MaxQ, et a réalisé un audit conforme au cercle de la qualité. Cela a permis de passer en revue le plan des transports urbains de la ville, de procéder à une évaluation approfondie de son projet « écoles et mobilité » et de rechercher les possibilités de développer et améliorer le Management de la Mobilité dans d'autres domaines de la mobilité. Le système a mis en évidence les points forts et les points faibles de sa politique. Les recommandations qui en résultent seront appliquées par la ville de Kortrijk pour formaliser sa politique de mobilité à l'avenir. Les lignes directrices de MaxQ seront inscrites dans son nouveau plan des transports. Ce test d'un prototype de MaxQ, effectué à Kortrijk, a conduit aussi à des améliorations. Vous trouverez le rapport détaillé de l'expérience de Kortrijk sur le site www.epomm.org.

Cette section présente le Management de la Mobilité dans son ensemble. Le chapitre suivant est plus spécifique, en se focalisant sur un élément essentiel du Management de la Mobilité, à savoir les campagnes de sensibilisation et les moyens pour les réussir.

Les campagnes de sensibilisation à la mobilité

Les campagnes de sensibilisation à la mobilité, plus ou moins vastes et variées, sont entreprises dans toute l'Europe et constituent un élément clé du Management de la Mobilité. Le projet MAX a défini avec précision les conditions de réussite de ces campagnes et en a profité pour élaborer un **Guide MAX sur les campagnes de sensibilisation à la mobilité, MaxTag**. Chacun peut utiliser ce guide, indépendamment du métier qu'il exerce et de son niveau d'expérience en matière de Management de la Mobilité. Puisez votre inspiration dans MaxTag !

Qu'est-ce que MaxTag ?

MaxTag est un outil en ligne intéressant, qui propose aux professionnels du Management de la Mobilité des instructions, pour concevoir pas à pas et réussir leur propre campagne de sensibilisation.

Le guide permet aux professionnels du Management de la Mobilité de passer en revue toutes les étapes de la construction d'une campagne, les facteurs clés de réussite et les meilleures pratiques susceptibles de les inspirer à chaque étape.

C'est un outil d'assistance destiné aux personnes chargées de planifier leur campagne. Il les aide à :

- définir les buts et objectifs,
- entreprendre une recherche formative des clients cibles,
- communiquer avec les parties prenantes et les parties concernées,
- identifier les conditions environnementales,
- établir le cadre du suivi et de l'évaluation.

Quant aux professionnels expérimentés du Management de la Mobilité, l'outil leur sert à identifier les groupes cibles de la campagne et à segmenter les publics, de même qu'à définir exactement le marketing mix social pour réaliser une campagne de sensibilisation à la mobilité.

Pour ceux qui sont dans la phase finale de leur campagne (dénommée « phase post-campagne »), l'outil propose des recommandations concernant les « retours » de la part des parties prenantes et l'évaluation des effets de cette campagne.

MaxTag propose aux personnes chargées du Management de la Mobilité un jeu complet de conseils pour concevoir, mettre en œuvre et évaluer leur campagne de sensibilisation, Succès garanti !

En résumé

Le Guide MaxTag sur les campagnes de sensibilisation à la mobilité contient :

- des instructions pas à pas pour concevoir votre propre campagne de sensibilisation avec succès, qu'elle soit mise en œuvre dans de petites localités et villages ou à grande échelle dans des villes ou régions,
- des instructions de A à Z, en matière de planification, de mise en œuvre et d'évaluation de votre campagne de sensibilisation aux déplacements,
- des idées provenant des « bonnes pratiques » en matière de campagne de sensibilisation à la mobilité, en Europe et aux États-Unis.

Pourquoi utiliser MaxTag ?

- Pour **obtenir des instructions pas à pas personnalisées**, pour concevoir votre campagne de sensibilisation.
- Pour connaître et utiliser les **facteurs de succès** qui feront que votre campagne marchera.
- Pour mieux apprécier des **questions spécifiques**, telles que l'importance de la personne qui délivre le message, la mise en place de campagnes combinées avec des actions sur les infrastructures ou des actions d'éducation.
- Pour trouver l'inspiration dans les **meilleures pratiques** des campagnes de sensibilisation en Europe et aux Etats-Unis.
- Pour apprendre **comment convaincre vos décideurs** à prendre des initiatives en matière de sensibilisation à la mobilité.

Qui peut utiliser MaxTag ?

Chacun peut utiliser MaxTag, indépendamment du métier qu'il exerce et de son niveau d'expérience en matière de Management de la Mobilité. Il est destiné aux personnes engagées dans ces projets à toutes les échelles, depuis les petites campagnes de sensibilisation à la mobilité menées dans une localité ou une entreprise, jusqu'aux projets ambitieux à l'échelle d'une grande ville ou d'une région. Il propose des instructions tant à ceux qui conçoivent et planifient la campagne qu'à ceux qui gèrent sa réalisation, ou à ceux qui évaluent une campagne récemment terminée.



Étude de cas : Het Nieuwe Rijden (« un nouveau style de conduite »), Pays-Bas

Le message résultant de la campagne néerlandaise de conduite écologique Het Nieuwe Rijden (HNR) est à la fois positif et rationnel, mettant l'accent sur les avantages tant pour les individus que pour la collectivité. La conduite écologique est présentée comme solution rapide « gagnant gagnant » aussi bien pour les conducteurs de voitures que les hommes politiques. Les économies de carburant et la réduction de coûts viennent corroborer ce message. Les conducteurs de voiture intéressés peuvent trouver plus d'informations sous forme de « règles d'or » sur le site internet de HNR. Quant aux entreprises et collectivités locales, ce message leur montre les résultats concrets obtenus grâce à la conduite écologique. Ces faits ont été l'argument majeur pour que ce groupe cible décide d'investir dans cette solution (l'argument du retour sur investissement). En revanche, les campagnes lancées dans les médias ont choisi une approche plus émotionnelle, moyen meilleur pour faire connaître le concept HNR auprès de publics plus larges.

Les campagnes sont un élément du Management de la Mobilité que vous pouvez introduire dans votre politique de Management de la Mobilité au moment voulu. Le chapitre suivant explique comment étendre le Management de la Mobilité à un domaine que ce système n'a pas pris en compte jusqu'ici, soit la planification du territoire.



La planification du territoire et le Management de la Mobilité

MaxLupo : un guide pour l'intégration du Management de la Mobilité dans la planification du territoire

Destinées aux urbanistes, aux bureaux d'études, aux autorités locales, aux promoteurs immobiliers et aux formations universitaires d'urbanisme, ces recommandations contiennent des conseils pratiques pour mieux intégrer la mobilité durable dans la planification du territoire. Cela montre ainsi comment faire du Management de la Mobilité une partie intégrante du processus de délivrance du permis de construire dans les projets d'aménagement.

Qu'est-ce l'intégration du Management de la Mobilité dans la planification du territoire ?

Le projet MAX a travaillé sur l'intégration du Management de la Mobilité dans la planification du territoire à deux niveaux : celui de la conception des aménagements, et celui de la délivrance des permis de construire.

Dans la première phase du processus de planification, au moment d'élaborer les plans d'aménagement du territoire, les autorités locales peuvent s'assurer que le site à aménager est situé à un endroit où divers modes de transport sont disponibles. C'est la condition première du succès du Management de la Mobilité.

Les mesures relatives au Management de la Mobilité se focalisent souvent sur des sites spécifiques : bureaux, centres commerciaux, ou stades. Lorsqu'on conçoit la construction d'un site nouveau ainsi que l'extension ou le réaménagement d'un site existant, un permis de construire est requis, ce qui entraîne des négociations entre le promoteur immobilier et les autorités publiques. Ces négociations sont une opportunité de s'assurer de l'existence de mesures de Management de la Mobilité pour le site aussi bien avant qu'après son ouverture, telles que :

- la gestion du stationnement ;
- les infrastructures pour les vélos, la marche à pied et les transports publics ;
- de nouvelles lignes d'autobus ;
- l'information et la promotion pour inciter les usagers du site à utiliser des modes alternatifs de transport.

Cela permet aussi de s'assurer que les usagers du site auront le choix de leur mode de transport pour accéder au site dès le jour de son ouverture.

C'est important dans la mesure où les utilisateurs décident du mode de transport pendant le premier déplacement précisément. C'est donc le moment où ils sont les plus ouverts aux alternatives nouvelles. Plus tard, ils acquièrent des habitudes et il est beaucoup plus difficile de les faire changer.



*Sihlcity à Zurich, un centre de commerces et de loisirs pour lequel l'intégration du Management de la Mobilité a été nécessaire pour obtenir le permis de construire.
Source : Sihlcity AG*

Pourquoi utiliser MaxLupo ?

Intégrer le Management de la Mobilité dans la planification du territoire est une bonne idée parce que :

- cela aide à réduire la congestion et la pollution causées par le trafic motorisé dans ces nouvelles zones ;
- cela permet à tous d'avoir accès à ces sites, qu'ils aient ou non une voiture
- et parce cela marche vraiment :
Au Royaume-Uni, le Management de la Mobilité a été pris en compte dans les permis de construire des nouveaux hôpitaux de Cambridge et d'Edimbourg. Aujourd'hui, seuls 40 à 50% du personnel viennent au travail en voiture. Sans le Management de la Mobilité, ce taux s'élèverait à près de 90%. Cela signifie moins de circulation, moins de congestion, un personnel en meilleure santé et moins d'émissions de CO2.
- MaxLupo contient une annexe qui présente 38 études de cas en matière d'intégration du transport durable dans la planification du territoire et de celle du Management de la Mobilité dans les processus d'obtention des permis de construire.
- MaxLupo fournit également une comparaison de l'intégration du Management de la Mobilité dans la planification du territoire dans 9 États membres de l'UE et en Suisse.

Qui peut utiliser ces recommandations ?

- **Les urbanistes** chargés de la planification du territoire, des transports et de l'environnement, dans les administrations nationales, régionales ou locales
- **Le personnel des services** des administrations locales et régionales, chargé de la planification et la délivrance des permis de construire
- **Les bureaux d'études en transport et en urbanisme** travaillant comme experts en mobilité, pour les administrations publiques, les sociétés d'aménagement ou directement, les promoteurs immobiliers
- **Les Promoteurs immobiliers**
- **Les Universités, écoles d'urbanisme, etc.**

En résumé

Ces recommandations MaxLupo contiennent des conseils pratiques sur :

- Comment mieux intégrer la planification des transports et la planification du territoire,
- Comment intégrer le Management de la Mobilité dans le processus d'aménagement du territoire.

Étude de cas : Sihl City, Zurich, Suisse

Sihlcity est un centre de commerces et de loisirs polyvalent. Sur 97 000 m² sont situés boutiques, services, institutions culturelles, cinémas, hôtels, clubs de fitness et de bien-être, et même quelques unités d'habitation. Près de 19 000 visiteurs et 2 300 employés viennent chaque jour au centre. Le site est facilement accessible par la route (autoroute), mais il est aussi bien desservi par les lignes locales de train, de tramway et d'autobus. Le nombre total de places de stationnement est de 850, soit une place pour 110m² de surface construite. Lors de l'instruction du permis de construire, des conditions rigoureuses concernant le transport ont été stipulées dans le contrat entre la municipalité et l'aménageur : le nombre maximal de places de stationnement a été limité à 850, le stationnement devait être payant, il fallait prévoir 600 places pour les vélos et un service de livraison à domicile en vélo a été conçu. L'aménageur s'engageait aussi à financer une augmentation de la fréquence de passage des bus et des tramways pendant les deux premières années de fonctionnement du centre. L'impact des transports a été calculé au moyen d'un modèle (Access Contingent Model), autorisant de ne générer qu'un maximum de 8 800 déplacements en voiture par jour (résultat à atteindre au bout de 5 ans).

Les chapitres précédents montraient comment choisir vos mesures, définir votre politique, développer des campagnes efficaces et intégrer le Management de la Mobilité dans la planification du territoire. Le chapitre suivant porte sur un élément essentiel du Management de la Mobilité : l'évaluation. MaxSumo est un outil extrêmement utile pour tous les projets de Management de la Mobilité, mais aussi pour les campagnes en tant qu'élément du système d'assurance qualité et pour l'intégration du Management de la Mobilité dans la planification du territoire.

Planifiez, assurez le suivi et évaluez avec MaxSumo

Pour toute personne chargée du Management de la Mobilité, il est prioritaire de se convaincre et de prouver que l'effort et les coûts sont justifiés. Le projet MAX a développé l'outil d'évaluation MaxSumo, basé sur de précédents projets de recherche européens et sur le logiciel SUMO qui est largement utilisé en Suède. Cet outil propose une méthode accessible et systématique d'évaluation et de planification des mesures et des projets de Management de la Mobilité. MaxSumo bénéficie du soutien de l'EPOMM dans le but d'atteindre des standards largement acceptés et d'alimenter en données une base de données européenne sur les projets de Management de la Mobilité, appelée MaxEva – voir chapitre suivant.

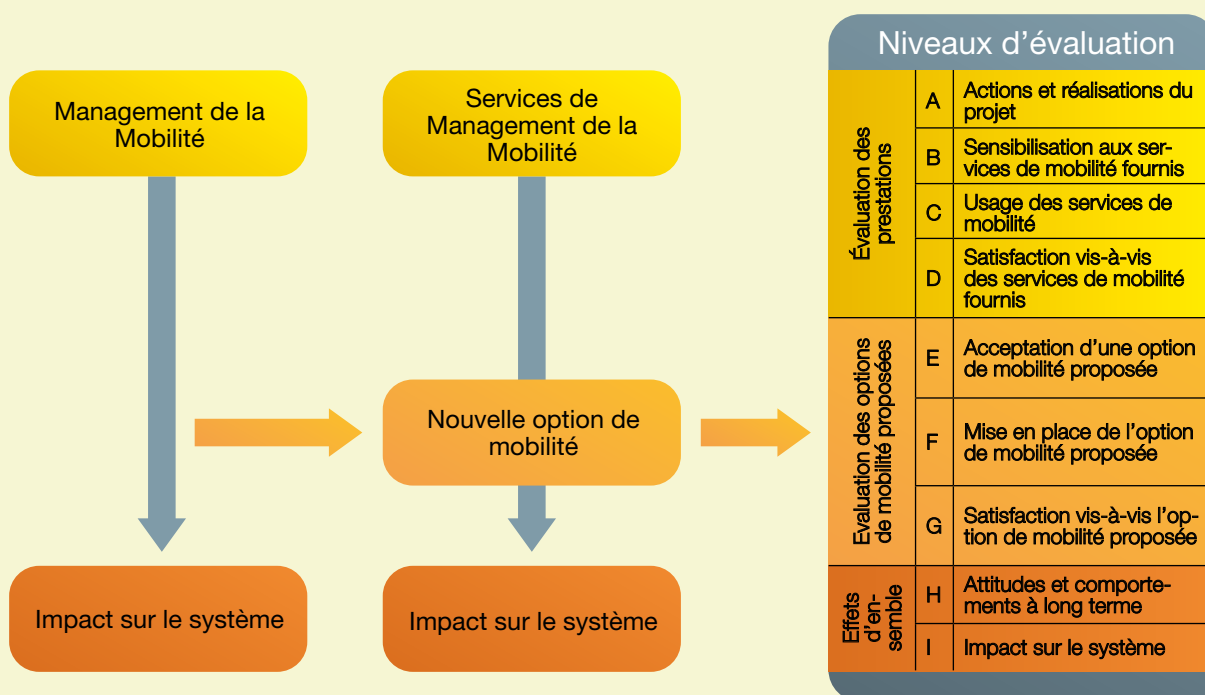
L'outil MaxSumo

MaxSumo vous permet de **planifier, suivre et évaluer** efficacement les projets de Management de la Mobilité. Il fournit des recommandations standardisées pour toutes les phases de votre projet, par exemple pour fixer les objectifs, définir les groupes cible, sélectionner les services et options de mobilité.

De la sorte, vous segmentez un processus complexe de changement de comportement en phases plus petites qui peuvent être suivies et évaluées successivement. C'est comme si vous descendiez marche à marche un escalier, plutôt que de sauter du sommet. En avançant pas à pas progressivement, il est possible de corriger d'éventuelles dérives dès les premières étapes.

MaxSumo présente ces phases comme différents niveaux d'évaluation (cf. figure ci-dessous). Chaque niveau d'évaluation découle logiquement du précédent et pour chacun d'eux, vous devez décider des objectifs, les indicateurs et la méthode de mesure appropriés. Vous pouvez décider de sauter certaines étapes : il y a des projets pour lesquels le suivi de tous les niveaux n'est ni possible ni nécessaire.

MaxSumo est tout aussi utile pour une seule mesure que pour un ensemble de mesures. Grâce à MaxSumo, les données d'évaluation peuvent être compilées d'une manière normalisée.



Pourquoi utiliser MaxSumo ?

- MaxSumo vous assiste pour évaluer et gérer efficacement vos projets grâce à une approche systématique simple mais minutieuse.
- MaxSumo fournit des conseils utiles pour fixer les objectifs et choisir des indicateurs pertinents tout au long des étapes de conception, de suivi et d'évaluation.
- Vous disposerez d'une méthode qui permet d'assurer le suivi du projet tant pendant qu'après sa réalisation. Ainsi pourrez-vous modifier vos services en cours du processus de manière à les rendre plus efficaces.
- Vous pouvez entrer vos résultats dans la base de données MaxEva (voir chapitre suivant), ce qui vous permettra de comparer votre projet avec d'autres mis en place en Europe, évalués avec la même méthode.
- Tout cela vous facilite le processus d'évaluation, en produisant des résultats d'évaluation reconnus et intelligibles.
- Vous pouvez prouver que votre projet de Management de la Mobilité a été efficace, efficient et que l'argent investi est justifié.
- Vous pouvez contribuer à un développement à l'échelle européenne, vu que les résultats pourront servir à optimiser les actions futures.
- MaxSumo a été essayé et testé, alors que son prédécesseur SUMO a déjà fait ses preuves sur plus de cent projets.

Qui peut utiliser MaxSumo ?

MaxSumo est un outil destiné aux professionnels du Management de la Mobilité. Vous pouvez être managers locaux de la mobilité, urbanistes, responsables des transports publics ou consultants dans ce domaine. Vous pouvez également être en charge du Management de la Mobilité dans une entreprise, une école, un bureau d'études ou tout autre lieu générateur de trafic.

De plus, MaxSumo peut s'avérer un outil constructif si vous êtes universitaire ou chercheur.

Si vous utilisez MaxSumo, vous devriez aussi avoir recours à MaxEva – voir chapitre suivant.

En résumé

MaxSumo vous aide à :

- évaluer, structurer et piloter votre projet
- assurer le suivi et ajuster vos services et projets en cours afin de les rendre plus efficaces
- tirer des conclusions des résultats obtenus
- comparer les résultats obtenus avec ceux de projets similaires et avec les objectifs fixés au début du processus.

Exemple : abonnements Entreprises / « voyageur test »

Une entreprise cherche à accroître le nombre d'employés qui viennent au travail en transports en commun (TC). Dans le processus MaxSumo, les objectifs et les cibles sont détaillés, par exemple :

- Après une campagne de sensibilisation, 80% des employés devraient être au courant de la mise en place du nouveau programme.
- Au moins 6% des employés devraient accepter un abonnement Entreprise et devenir des « voyageurs test ».
- Au moins 90% de ces derniers devraient réellement se déplacer en TC.
- Au moins 50% devraient continuer à se déplacer en TC un an après la période d'essai.
- Les émissions de CO2 devraient être réduites de 20 tonnes par an.

Lors de cette campagne, tous les résultats ont été mesurés (conformément au plan d'évaluation conçu à l'étape de la planification) et toutes les cibles ont été atteintes (à l'exception de la réduction des émissions de CO2 qui ont baissé « seulement » de 18 tonnes).

Nous espérons que le présent chapitre vous a convaincus d'essayer MaxSumo. MaxEva, décrit dans le chapitre suivant, est aussi un outil utile. Nous espérons que le recours à MaxEva et à MaxSumo conduira à la mise en place d'une vaste base de données bien documentées, sur les projets de Management de la Mobilité, grâce à quoi les professionnels du Management de la Mobilité maîtriseront mieux quelles mesures sont opérationnelles, dans quelles circonstances et pourquoi.

MaxEva : Construire un savoir

MaxEva : outil internet d'évaluation pour les projets de Management de la Mobilité

MaxEva est une base de données web interactive pour évaluer les projets de Management de la Mobilité. Elle est constituée des données générées par MaxSumo lors de l'évaluation (voir chapitre précédent). MaxEva se compose de tableaux et de cases à renseigner. L'utiliser vous guidera dans la conduite de l'évaluation des actions de Management de la Mobilité. MaxEva et MaxSumo bénéficient du soutien de l'EPOMM dont l'objectif est de disposer de standards reconnus et d'alimenter la base de données européenne sur les effets des projets de Management de la Mobilité.

L'outil MaxEva

MaxEva est une base de données interactive et une ressource pour les professionnels désireux d'évaluer la performance de leurs réalisations. MaxEva vise essentiellement à permettre aux utilisateurs de MaxSumo d'ajouter leurs résultats à la base de données pendant la mise en œuvre ou à l'achèvement d'un projet de Management de la Mobilité.

L'utilisation de MaxEva donne une vue d'ensemble des résultats obtenus. Vous pouvez aussi comparer votre projet avec d'autres, mis en place à travers l'Europe, et évalués avec la même méthode.

Au fil du temps, MaxEva aura recueilli les données relatives à de très nombreuses opérations de Management de la Mobilité. MaxEva deviendra alors une base de données interactive comportant une information crédible sur l'efficacité des mesures et services dans des contextes variés.

Vous pouvez utiliser MaxEva pour évaluer aussi bien une seule mesure que l'ensemble d'un plan ou programme de mobilité. L'évaluation peut porter sur des mesures telles que :

- Conseil personnalisé en mobilité
- Projets tels que les « abonnements TC Entreprises » ou les « voyageurs test »
- Compagnes telles que « au travail en vélo »
- Systèmes de covoiturage
- « Pédibus » ou « cyclobus » pour les écoles

La structure de MaxEva correspond à celle de MaxSumo (voir chapitre précédent). Les champs de MaxEva répondent aux différents niveaux et sous-niveaux de MaxSumo. Ainsi, quand vous entrez successivement vos éléments dans les cases et tableaux de la base de données, MaxEva vous permet de collecter des données compatibles avec MaxSumo, vous aidant de la sorte à planifier, suivre et évaluer votre projet de Management de la Mobilité.

Les données de sortie de la base sont des résultats obtenus pour les mêmes niveaux d'évaluation que ceux de MaxSumo. MaxEva calcule aussi les émissions de gaz à partir de valeurs par défaut selon les carburants consommés, etc. Pour faciliter les comparaisons avec d'autres projets, les effets et les résultats (tels que la réduction annuelle d'émissions de CO₂) peuvent être classés en fonction du type de mesure que vous aurez choisie.



Pourquoi utiliser MaxEva ?

- Vous accumulez des données d'évaluation de manière systématique et normalisée.
- Vous saurez ce que vous avez besoin de mesurer.
- MaxEva vous guide lors du processus d'utilisation de MaxSumo.
- MaxEva vous donne une vue d'ensemble rapide et facile des résultats de votre projet.
- MaxEva calcule l'impact environnemental de votre projet.
- Vous pouvez utiliser MaxEva comme outil d'évaluation et de comparaison avec d'autres projets semblables et leurs résultats.
- Vous êtes capable de définir les effets escomptés de mesures concrètes du Management de la Mobilité.
- MaxEva vous aide à identifier les indicateurs clés de la performance et les risques, qui peuvent aider les décideurs à établir les futures priorités d'investissement en Management de la Mobilité.

Qui peut utiliser MaxEva ?

Toute personne sachant utiliser MaxSumo (voir chapitre précédent).

En résumé

MaxEva vous aide à :

- collecter les données et évaluer votre projet de Management de la Mobilité
- calculer l'impact environnemental de votre projet
- tirer des conclusions des résultats obtenus
- comparer les résultats obtenus avec ceux de projets similaires et avec les objectifs fixés au début du processus.

La future base de données européenne relative aux projets de Management de la Mobilité

Nous espérons que MaxEva sera bientôt alimentée des données de nombreux projets. Plus des projets seront accessibles dans la base de données, plus MaxEva deviendra utile en tant qu'outil de comparaison et de planification.

Par exemple, il sera possible à l'avenir :

- de comparer les résultats de plans de mobilité similaires mis en place dans différents pays ou par des entreprises de taille différente ;
- de définir plus précisément les facteurs qui contribuent au succès (ou à l'échec) d'un projet ;
- d'obtenir des indications détaillées concernant l'efficacité des différentes mesures de Management de la Mobilité ;
- d'évaluer plus finement les niveaux attendus de réduction des émissions et de la congestion, ou de changement modal par euro investi et par conséquent, de voir comment utiliser au mieux l'argent investi dans le Management de la Mobilité ;
- à partir du point précédent, de pouvoir prouver que dans beaucoup de cas, le Management de la Mobilité est plus efficient en termes économiques que les investissements dans d'autres actions de transport et de circulation.

Tous les outils Max visent à faire changer de comportement. Dans le chapitre suivant, nous décrivons le modèle MaxSem qui explique un tel changement. Il vous permettra de comprendre le processus de changement comportemental et vous aidera à segmenter le groupe cible de manière appropriée.



MaxSem : un nouveau modèle de changement de comportement

Le Management de la Mobilité vise à faire changer les choix individuels de mode de transport. Pour réussir, il est très utile de comprendre les processus de changement de comportement. Le projet MAX a développé un nouveau modèle psychologique : « Max Sem ». Il montre que ce processus comporte plusieurs étapes. MaxSem propose un questionnaire de diagnostic par étape qui permet d'évaluer la disposition du groupe cible à accepter un changement. Cela aide à analyser et à segmenter le groupe cible et par conséquent, à sélectionner et à concevoir les mesures les plus appropriées et efficaces de Management de la Mobilité.

Qu'est-ce MaxSem ?

MaxSem (Max SElf-Regulation Model) est un nouveau modèle théorique de changement de comportement. Il a été développé et validé à partir d'une étude interculturelle sur les automobilistes dans sept pays européens. MaxSem s'appuie sur les principaux acquis de la modélisation « statique » des changements de comportement en psychologie, tels que l'influence des normes et la capacité d'atteinte des objectifs. Il les relie à la dimension **temporelle** du processus de changement en incluant quatre « étapes » clés du changement comportemental :

Le Management de la Mobilité doit prendre en considération toutes les étapes et faire évoluer les personnes concernées vers les étapes « supérieures », ainsi que les empêcher de revenir aux étapes « inférieures ». S'il n'est pas possible d'agir par rapport à toutes les étapes, il faut choisir celles qui semblent essentielles pour votre site. MaxSem vous aide à identifier la situation de votre groupe cible et à prendre, en conséquence, les décisions les plus pertinentes.



Etape 1 : Pré-réflexion

Cette étape concerne le plus souvent les personnes telles que les automobilistes qui n'ont pas l'intention de renoncer à l'usage de leur voiture. L'objectif est ici de persuader ce groupe de réfléchir sur l'éventualité d'un changement.

Etape 2 : Réflexion

Cette étape concerne les personnes qui admettent l'idée de réduire l'usage de la voiture ; elles ont déjà formulé un objectif de réduction de cet usage. L'objectif est alors de présenter à ce groupe des options attractives de changement comportemental.

Etape 3 : Préparation/action

Cette étape concerne des individus qui ont choisi une stratégie comportementale pour réduire l'usage de leur voiture (par exemple, le vélo à la place de la voiture pour aller au travail) ou qui ont déjà ponctuellement testé un nouveau comportement. L'objectif est d'amener ce groupe à essayer les nouveaux comportements et de leur en faciliter l'adoption.

Etape 4 : Maintenance

Cette étape concerne les individus qui ont adopté le nouveau comportement et acquis de nouvelles habitudes. L'objectif est de récompenser cette nouvelle habitude et d'empêcher le retour à l'ancien comportement.



Les chapitres précédents ont donné un aperçu général des principaux outils développés par MAX. Mais un projet est bien plus qu'une seule boîte à outils. Vous trouverez dans les pages qui suivent la présentation d'autres ressources que MAX peut vous fournir.

Autres ressources accessibles dans le cadre de MAX et d'EPOMM

Processus et résultats de recherche

Un important consortium qui couvre de nombreuses cultures

MAX a été un vaste projet de recherche : les partenaires de MAX représentaient 16 pays européens dont quatre nouveaux États membres (Pologne, Lituanie, Slovaquie et Estonie). Des universités, des bureaux d'études, des municipalités y ont contribué. La grande variété de cultures a été très importante dans la mesure où elle permettait de partager de larges expériences et diverses approches de la mise en œuvre du Management de la Mobilité dans des contextes différenciés. De nombreux experts et professionnels s'y sont investis, soit sur les sites test, soit par leur participation directe aux débats et ateliers. Ainsi a-t-il été possible de bénéficier de l'expérience de la plupart des pays européens et d'Amérique du Nord.

Phases de recherche

MAX se composait de quatre groupes de travail principaux (Working Packages) qui travaillaient sur quatre sujets : les campagnes de sensibilisation, l'évaluation et la modélisation, la gestion de la qualité et l'intégration dans la planification du territoire. Travaillant ensemble et en parallèle, ces groupes ont traversé trois phases de recherche.

Dans la phase préparatoire, on a étudié l'état de l'art et analysé plus de 300 études de cas et projets. L'état de l'art a servi de point de départ pour identifier les éléments manquants et élaborer le plan de recherche. Il a fallu rédiger une définition cohérente du Management de la Mobilité et des mesures de Management de la Mobilité afin d'établir une plate-forme de travail commune.

Dans la phase principale, des investigations approfondies ont été menées conformément au plan de recherche. Chaque groupe a constitué des équipes opérationnelles (sous-groupes) chargées de thèmes particuliers. Par exemple, au sein du groupe chargé des campagnes fonctionnait une équipe opérationnelle appelée « Campaigning the campaign » (promouvoir les campagnes), qui étudiait les meilleures stratégies pour « vendre » une campagne à un décideur. Le comité de direction

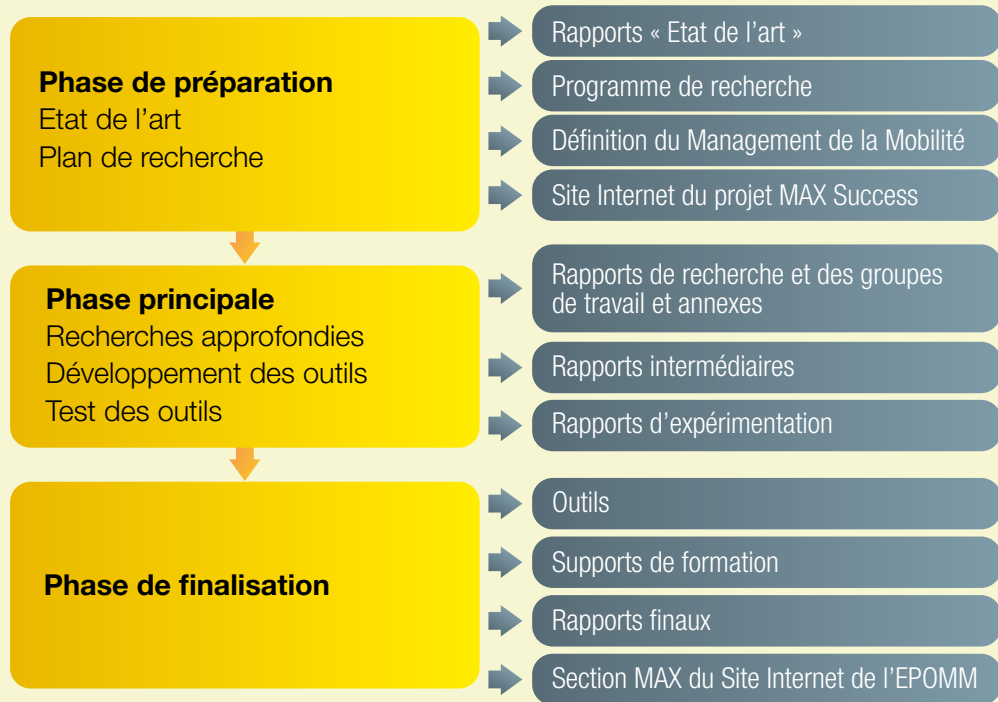
coordonnait le travail des différents groupes, visant à obtenir des résultats intégrés. La recherche a servi de base pour développer les outils. Ces derniers ont été testés sur des sites test (expérimentations). Les résultats intermédiaires de cette phase ont été présentés dans les rapports des équipes opérationnelles et les rapports d'expérimentation, souvent sous forme d'annexes aux rapports de recherche.

Ils vous seront utiles si vous cherchez des informations sur les recherches à partir desquelles ont été élaborés les outils et les recommandations.

Dans la phase de finalisation, tous les résultats ont été regroupés et intégrés dans les rapports finaux de chaque groupe de travail, ainsi que dans deux rapports finaux généraux : l'un destiné à être publié, l'autre est à destination de la Commission Européenne.

Les outils décrits dans cette brochure, ainsi que les supports de formation et les ressources accessibles sur le site internet sont **les principaux produits – les plus utiles aux professionnels.**

Tous ces rapports sont accessibles et vous pouvez les télécharger sur le site web.



Internet

Le site web de Max www.max-success.eu a été développé afin de fournir les informations relatives au projet et d'en publier les résultats intermédiaires au cours de sa réalisation. Les outils et la plupart des résultats finaux du projet sont désormais accessibles sur le principal site européen du Management de la Mobilité : www.epomm.org. Ce site fonctionne et il est systématiquement mis à jour. De plus, certaines parties sont traduites dans d'autres langues européennes. Si votre pays est membre d'EPOMM, vous pouvez demander des informations particulières, leur traduction, ainsi que des stages de formation et ateliers.

Le site web vous offre :

- l'accès à tous les rapports de MAX ;
- l'accès à plusieurs outils en ligne, développés par MAX, tout particulièrement MaxExplorer et MaxEva ;
- l'accès à toutes les guides de recommandations ;
- l'accès à toutes les études de cas ;
- l'accès à tous les supports de formation.

Supports de formation

Onze universités ont été partenaires du projet MAX. Chacune a conçu un ou plusieurs stages de formation. En outre, chaque groupe de travail a élaboré une ou plusieurs présentations PowerPoint et un stage de formation modèle. Tous ces documents sont accessibles sur le site epomm.org.



Études de cas

EPOMM a commencé à collecter des études de cas dès 2000, et depuis 2006, elle collabore avec ELTIS (Service Européen d'Information sur le Transport Local). Depuis, toutes les études de cas ont été converties au format standardisé d'ELTIS, facile à lire. À l'heure actuelle (septembre 2009), près de 430 études de cas sont accessibles dans le seul domaine du Management de la Mobilité.

Lors du processus de recherche, MAX a analysé de très nombreux cas et exemples et a procédé à des présentations des outils MAX. Tous les documents seront accessibles au format pratique d'ELTIS et référencés aux endroits appropriés dans les outils MAX et sur les sites d'EPOMM. À partir des études de cas format ELTIS, il sera possible d'accéder aux auteurs et à des informations plus précises élaborées par MAX.

Code de conduite pour la qualité dans le Management de la Mobilité

Le projet CEN Workshop MOBIMA a été lancé avec l'aide du consortium MAX afin d'élaborer un document normatif, à savoir le contrat CEN Workshop Agreement (CWA), intitulé « Code de conduite pour la mise en place de la qualité dans le Management de la Mobilité dans les petites et moyennes villes ». Le CEN est le Comité Européen de Normalisation qui élabore les normes européennes dans les 30 pays membres. Le code de conduite est un premier pas vers l'élaboration d'une Norme européenne. Il est accessible actuellement sur le site www.epomm.org, et à l'avenir, vous pourrez le trouver aussi sur le site du CEN www.cen.eu.



Poursuivre le Management de la Mobilité

Si vous trouvez de l'intérêt au contenu de cette brochure, peut-être voudriez-vous vous investir davantage dans le Management de la Mobilité. Évidemment, vous disposez du site www.epomm.org. Mais il existe d'autres possibilités :

Ateliers	Organiser des ateliers ou un stage de formation : EPOMM vous assistera.
Adhésion à EPOMM	Pour obtenir un appui plus important au niveau national, l'adhésion de votre pays à EPOMM peut s'avérer avantageuse. Si votre pays en est déjà membre, vous pouvez contacter le réseau national dont la construction est soutenue par EPOMM. Pour plus d'information, adressez-vous au info@epomm.org .
Travail en réseau	EPOMM considère que le travail en réseau est fondamental : elle aide à mettre en place les réseaux nationaux et organise pour eux des ateliers thématiques, de même que les conférences annuelles ECOMM (Conférence européenne sur le Management de la Mobilité) et les rencontres EMMNET (Réseau européen de Management de la Mobilité).
E-mise à jour	Vous pouvez vous abonner au service de mise à jour d'EPOMM et recevoir le bulletin mensuel d'information sur le Management de la Mobilité et les actualités concernant les outils MAX.
allinx	allinx est un site unique de réseautage, spécialement conçu pour les professionnels travaillant dans le domaine du Management de la Mobilité. Nous vous invitons à devenir vous aussi membre d'allinx : pour vous relier à des collègues, échanger des documents et des ressources, et participer aux groupes et aux discussions. Rejoignez www.allinx.eu

Contact

Karl-Heinz Posch,
Coordinateur MAX, Coordinateur EPOMM :
posch@fgm.at, +43 316 810 451-26

Secrétariat EPOMM :
c/o Eurocities, Square de Meeûs 1, 1000 Bruxelles, Belgique
info@epomm.org

Liens



www.max-success.eu – site internet du consortium MAX



www.eltis.org – Service Européen d'Information sur le Transport Local



www.epomm.org – Plate-forme européenne sur le Management de la Mobilité



www.allinx.eu – réseau sociétal européen sur le Management de la Mobilité

Les partenaires de MAX

Research, FGM-AMOR (leader du projet) – Autriche	Mobiel 21 – Belgique
ILS Institut für Landes- und Stadtentwicklungsforschung gGmbH – Allemagne	Eric N. Schreffler, Transportation Consultant – USA
Equipo de Tecnicos en Transporte y Territorio, ETT – Espagne	FIT Consulting – Italie
Lyle Bailie International Limited – Royaume Uni	Synergo – Suisse
Timo Finke Consult Aachen – Allemagne	Traject – Belgique
Austrian Standards Institute – Autriche	Trivector – Suède

Les universités partenaires de MAX

Centre de Recherché de l'Université du Pirée – Grèce	Université de Maribor, Faculté de Génie Civil – Slovénie
Université Technologique de Cracovie – Pologne	Université Aristote, Thessalonique – Grèce
Université de Lyon – CNRS-LET – France	Université Napier Edimbourg – Royaume Uni
Université Central Lancashire – Royaume Uni	Université Technique Gediminas, Vilnius – Lituanie
Université de Giessen, Institut de recherché sociale appliquée et empirique – Allemagne	Université Otto-von-Guericke, Magdeburg – Allemagne

Les sites d'expérimentation de MAX

Agence Municipale de l'Energie de la ville d'Almeda, AGE-NEAL – Portugal	Municipalité d'Almada – Portugal
COTRAL, Compagnie de transport de Lazio– Italie	Municipalité de Kortrijk – Belgique
Municipalité de Tallinn – Estonie	Municipalité de Munich – Allemagne

Imprint Conception et réalisation : FGM-AMOR, Schönaugasse 8a, 8010 Graz, Autriche, www.fgm.at | Photos : FGM, www.sxc.hu (Andrew Bissky), Harry Schiffer, www.hetnieuwerijden.nl, Ville de Kortrijk, www.sihcity.ch | Edité par FGM-AMOR au nom du consortium MAX, Octobre 2009 FGM-AMOR Austrian Mobility Research



Ni la Commission Européenne, ni qui que ce soit agissant au nom de la Commission n'est responsable de l'utilisation qui peut être faite des informations contenues dans cette publication. Les points de vue exprimés dans cette publication n'ont pas été adoptés, ni approuvés de quelque façon que ce soit par la Commission, et ne doivent pas être considérés comme l'expression de l'opinion de la Commission.