

Cher lecteur,

L'une des actions les plus "légendaires" de management de la mobilité est sans doute celle du marketing individualisé, plus couramment connu sous son anglicisme personalised travel planning (PTP). Une équipe d'enquêteurs déambule de porte en porte pour changer les habitudes de mobilité des habitants. C'est une méthode coûteuse en temps et en argent mais si elle est bien réalisée, elle peut avoir un impact significatif sur la répartition modale des déplacements. Dans cette e-lettre, élaborée autour du projet **PTP-Cycle**, nous reviendrons sur l'histoire des PTP et les facteurs les plus importants de réussite de ces programmes.

Qu'est-ce que c'est qu'un PTP ?



Un entretien PTP à Burgos (Espagne). Photo courtesy of PTP-Cycle

Werner Brög, le fondateur de Socialdata, le bureau d'étude pionnier dans le développement des PTP, a dit dans une interview :

« Il y a des alternatives là [en pointant par la fenêtre les bus, pistes cyclables et stations de métro] ... mais pas ici [en toquant sur son crâne]. »

« Les techniciens veulent corriger ça [en pointant de nouveau la fenêtre] mais nous disons qu'il est plus facile de corriger ce que nous avons dans la tête ».

Les PTP peuvent se résumer ainsi : fournir de l'information, des incitations et de la motivation pour changer les opinions ancrées dans les têtes. Les PTP encouragent ainsi les gens à réfléchir sur la façon dont ils se déplacent actuellement en les informant sur les alternatives durables et en leur démontrant les avantages d'une autre mobilité - d'une manière très individualisée et donc motivante.

Les PTP ont été développés et appliqués à grande échelle depuis les années 1990 en Allemagne et en Australie (description détaillée dans ce [papier](#) rédigé en anglais). Les PTP font l'objet de plusieurs appellations : PTP est le terme le plus couramment utilisé au Royaume-Uni, en Australie le terme usuel est « Travel Blending », au Japon « Travel Feedback Programmes » ou encore « individualised travel marketing » aux Etats-Unis. Cette terminologie est élargie par les marques déposées attribuées à des méthodes particulières de PTP dans certains pays, tels que Indimark® et TravelSmart®.

Comment ça marche ?



Travail de terrain en porte-à-porte à Haringey (Royaume-Uni). Crédit Photo PTP-Cycle

Un PTP est généralement mis en place sur de vastes zones résidentielles, comprenant plusieurs milliers de ménages. La principale méthode pour obtenir un échange avec les habitants dans un programme de PTP résidentiel est d'envoyer un conseiller en mobilité frapper aux portes. Le conseiller en mobilité a pour mission d'aider les bénéficiaires du programme à identifier les obstacles qu'ils rencontrent pour utiliser des alternatives de transport durable pour leurs trajets réguliers. Il doit leur offrir des informations et un soutien exactement adaptés à leurs besoins.

En identifiant par lui-même les obstacles et les solutions, le bénéficiaire contrôle la situation et se sent habilité à changer : c'est ce qui fait la personnalisation ! Les conseillers en mobilité peuvent apporter avec eux du matériel pour aider à faire éclore ce changement comportement, par exemple des cartes du réseau de transports en commun, des guides de voyage, des cartes des itinéraires pédestres et cyclables, des billets d'essai gratuits ... Un pack de voyage personnalisé est ensuite livrée quelques jours plus tard au même bénéficiaire.

Au cours des dernières années, l'approche PTP a été appliquée à d'autres sites comme les lieux de travail, les écoles, les collèges, ... Le projet européen **PTP-Cycle** a comparé ces différentes approches et a observé les meilleures façons de promouvoir la pratique du vélo dans les villes.

Comment mettre en place un PTP ?



Bureau de rue à Greenwich (Royaume-Uni).
Crédit Photo PTP-Cycle



PTP-Cycle à Riga (Lettonie). Crédit Photo PTP-Cycle

Les principales étapes pour mettre en place un programme de PTP sont décrites dans le [Guide de planification PTP-Cycle](#) et [des études de cas](#) sont également disponibles. Quelques points clés :

- Une phase de cadrage de 6-8 semaines est nécessaire pour définir les objectifs du programme, son échelle et ses zones d'action, analyser quel est le niveau d'information facilement accessible sur les transports, et ce qui est manquant ou bien caché. Il faut également analyser les données sur les comportements de mobilité et sur le groupe cible du programme face à chaque option de transport durable repérée ;
- Une phase de repérage pour créer des bases de données et des journaux de bord ;
- Une phase de marketing pour collecter ou créer les matériaux nécessaires pour informer et inciter. Il faut aussi prévoir l'annonce et la promotion du projet de PTP ;
- Enfin, il ne faut pas négliger la mise en place d'un bureau extérieur sur le terrain. Ce bureau de terrain assure au projet une visibilité sur le site, un lieu de ralliement pour l'équipe de conseillers d'où ils partent travailler, et un espace de stockage pour tout le matériel marketing. Cet espace est crucial pour la réussite du projet.

Les acteurs du projet [PTP-Cycle](#) ont élaboré un large [ensemble de manuels et outils de formation](#), un [manuel de formation des conseillers en mobilité](#), des [modeles de checklists](#) pour aider les villes qui mettent en place des PTP dans leurs quartiers [résidentiels](#), sur les [lieux de travail](#) et dans les milieux [universitaires](#). Les villes qui voudraient en savoir plus sur cette approche peuvent rejoindre [la formation gratuite PTP-Cycle](#) ce 18 novembre 2015.

Les conseillers en mobilités



Conversation avec un conseiller en mobilité à Haringey (Royaume-Uni). Crédit Photo PTP-Cycle

Comment se déroule en pratique un conseil en mobilité sur le terrain ? Quelles sont les règles à connaître pour la conduite d'un échange efficace avec un conseiller en mobilité ? Comment un conseiller en mobilité doit-il s'y prendre pour que la personne interrogée soit intéressée par la question de ses déplacements et entamer le dialogue ? Une formation approfondie des conseillers en mobilité est essentielle à la réussite d'un programme PTP.

L'entretien de conseil en mobilité est basée sur [des techniques d'interview motivationnelles](#) auxquelles sont formées les conseillers en mobilité. Ils doivent poser des questions ouvertes, sans porter de jugement et permettre aux bénéficiaires de trouver leurs propres solutions. Regardez les vidéos YouTube où Jenn et Chris du projet Sustrans réalisent un [bon](#) et un [mauvais](#) entretiens de conseil en mobilité.

Des exemples concrets de PTP



Source: www.eltis.org

En 2003, le ministère des transports britannique a co-financé 14 projets pilotes pour évaluer comment les PTP pouvaient contribuer à diminuer la dépendance à la voiture particulière. Les recommandations utiles ainsi que les trucs et astuces de ces premiers projets pilotes sont résumés dans le l'ouvrage : [Making Personal Travel Planning Work: Practitioners' Guide](#).

D'autres exemples :

- **Les conseillers de Brighton et Hove (Royaume-Uni)** ont interviewé environ 100 000 personnes depuis 2006. Leur [PTP](#) sera poursuivi en 2015. Pour en savoir plus, lisez l'étude de cas [Eltis](#).
- Dans le **sud du comté de Dublin (Irlande)** le premier PTP a eu lieu à [Adamstown](#) en 2009. [D'autres PTP](#) ont été élaborés en 2011 et 2012.
- **Liftshare (Royaume-Uni)** a mis en place un [outil de PTP en ligne](#). [Des projets pilotes sur trois lieux de travail](#) montrent que l'interaction sociale d'individu à individu est un élément crucial pour la réussite de tout programme de PTP.
- A **Göteborg (Suède)**, un programme de PTP nommé « New Travel Habits in the Region » s'est déroulé de 2012 à 2014.

D'autres expériences des villes du projet PTP-Cycle :

- Dans le cadre de sa campagne [Smarter Travel](#) (vidéo en anglais), les conseillers en mobilité de **London Borough of Haringey (Royaume-Uni)** ont réalisé en 2014 [des](#)

entretiens avec 3 500 citoyens. Ils ont également testé l'utilisation de tablettes pour obtenir des données plus précises et de réduire les coûts de saisie des données.

- **Royal Borough of Greenwich (Royaume-Uni)**, a développé une nouvelle carte des itinéraires locaux incorporant les pistes cyclables, les zones piétonnes, les transports en commun et les sites remarquables. La carte contient aussi des informations sur les avantages de modes actif et la manière de se lancer vers une mobilité plus durable. Pour en savoir plus, vous pouvez lire l'étude de cas [Eltis](#).
- Pour faire face à la congestion due à d'importants travaux routiers à **Anvers (Belgique)**, le service transports et mobilité de la ville a développé un [guide de la mobilité](#) (lien en néerlandais) adapté sur mesure pour six lieux de travail majeurs. Des conseillers en mobilité ont eu des [entretiens dans le cadre d'un PTP avec environ 3200 personnes](#).
- Une page [Facebook](#) et une [lotterie](#) (liens en espagnol) pour gagner un vélo électrique ont boosté le PTP de **Burgos (Espagne)**. 15 étudiants enthousiastes formés par des experts ont réussi à mobiliser des milliers de citoyens. Lire l'étude de cas [Eltis case study](#) ou [voir la vidéo](#).
- [Des entretiens en face-à-face](#) ont été menés avec quelque 1000 employés de l'Université de **Ljubljana (Slovénie)**.
- Les approches par les changements de comportement sont une nouveauté pour les nouveaux États membres de l'union européenne. Deux districts **Riga (Lettonie)** ont réalisé un PTP en 2014. Près de 2030 ménages et quelques 1130 visiteurs d'événements publics ont bénéficié d'entretiens.

Les résultats des PTP ?



Saisie de données à Greenwich. Crédit Photo PTP-Cycle



photo de couverture du guide de la mobilité d'Anvers.

Il y a beaucoup d'éléments d'évaluation démontrant l'impact positif des PTP, à la fois à court et à long terme :

- Le premier programme à grande échelle à Perth, en Australie, a entraîné une réduction de 14 points de la part modale des déplacements en voiture. Pour une analyse plus détaillée (revenant sur les groupes cibles segmentées présentant des comportements de mobilité différents), vous pouvez lire [Smarter Choices – Changing the Way We Travel](#). Un rapport plus facilement lisible et condensé est accessible [IC](#).
- En 2008, les PTP ont touché 300 000 ménages britanniques. Globalement ils ont conduit à une réduction des déplacements en voiture de 11% ([Rapport de synthèse](#)). Le projet [Sustrans](#) qui a ciblé 400 000 ménages a également débouché sur une diminution moyenne de 11% des déplacements réalisés en tant que conducteur d'automobile. Les augmentations des parts modales, de la marche, du vélo et des transports publics se situent entre 14% et 33%. Le rapport coût/bénéfice a été évalué entre 1 et 7,6.
- [La présentation d'Anvers à ECOMM 2015](#) a dévoilé les résultats intermédiaires du projet PTP-cycle. D'après le protocole [MaxSem](#) qui a été utilisé pour l'évaluation, les participants ont changé positivement leurs attitudes. Dans l'entreprise de Bell Den, la part modale du vélo a augmenté de 28 % à 35%, tandis que l'utilisation de la voiture-solo a chuté de 28 % à 15%.
- [Steer Davies Gleave](#) a récemment réévaluer deux [projets de PTP à Thurrock et Cheltenham \(Royaume-Uni\)](#). Deux tiers des participants ont conservé leurs nouvelles habitudes acquises au cours du projet (voyager de façon plus durable) même 30 mois après la fin projet. La plupart des abandons sont survenus au cours des trois premiers mois.
- [Donostia - San Sebastian](#), en Espagne, a développé des [PTP](#) dans deux districts de la ville grâce au soutien du projet CIVITAS. Un an plus tard, 77% des participants ont continué à utiliser un mode de déplacement durable.
- Un examen des programmes mis en place au [Japon \(travel feedback programmes\)](#) démontre que l'efficacité des interventions a augmenté lorsqu'on a demandé aux participants de planifier leurs propres changements de comportements.
- De même, le programme [One-less-car](#) à [Seattle \(États-Unis\)](#) a obtenu de bons résultats lorsque les ménages ont pu programmer leur intention d'arrêter d'utiliser une de leurs voitures sur six ou neuf semaines.

Le suivi et l'évaluation des programmes de PTP est essentiel ... bien que cela ait des coûts importants. Les nouveaux PTP utilisent de plus en plus des outils technologiques, combinés avec l'utilisation novatrice de mesures incitatives pour obtenir des données de performance en temps réel et réduire les coûts de collecte.

Le projet EVIDENCE

Le projet [EVIDENCE](#) a récemment examiné la véracité des évaluations réalisées sur 23 principales catégories d'actions en faveur d'une mobilité urbaine durable - parmi lesquels les PTP. Les chercheurs ont identifié un spectre considérable de preuves de l'impact positif



des PTP. Cependant, ils critiquent la fiabilité de certaines des évaluations et notent que les rapports des projets PTP qui ont été inefficaces sont rarement publiés. Il est certainement facile de mal concevoir un PTP et de le rendre inefficace. Il est urgent de sensibiliser les professionnels sur le développement de programme PTP efficace, sur l'apprentissage des meilleures pratiques. En effet, les **résultats intermédiaire de court-terme du projet PTP-Cycle** montrent d'importantes variations du niveau de l'impact des différents projets portés par différentes villes. Les résultats finaux du projet, attendu au printemps 2016, seront sans aucun doute un peu plus éclairant sur les facteurs de réussite d'un bon programme de PTP.

Les conseils d'EPOMM



Source: www.eltis.org

Les PTP sont des actions efficaces pour aider les personnes qui ont à la fois la possibilité et la volonté de changer à évoluer dans leur mobilité. Ils utilisent des techniques d'engagement innovantes et convaincantes pour soutenir dans la durée la poursuite des changements de comportement en matière de mobilité.

La littérature sur les PTP identifie une série de facteurs clefs de succès: l'efficacité et l'expérience des consultants qui dirigent le travail sur le terrain, la promotion du programme via les médias, les systèmes pour gérer les demandes d'information, l'engagement des fournisseurs, le succès des tentatives de contact avec les ménages suivant les différents moments de la journée, l'engagement personnel des membres du ménage, la création d'objectifs comportementaux tels que la fabrication d'un calendrier pour réduire l'usage de l'automobile, éventuellement combiné avec des incitations financières.

Un PTP peut aboutir à un report modal important, mais pour cela il doit être bien conçu. Le meilleur conseil que nous pouvons donner est de bâtir un PTP dans le cadre d'une stratégie bien équilibrée de mobilité urbaine durable, plutôt que de la considérer comme une activité autonome. Par exemple, utiliser PTP pour soutenir le lancement d'une nouvelle politique de transports ou une nouvelle infrastructure de transport en commun.

Les événements à venir

- **Formation gratuite PTP-Cycle pour les collectivités**
18 novembre 2015 – Bruxelles (Belgique)
<http://ptpcycle-europe.eu/events/personalised-travel-planning-training-workshop/>
- **Conférence de clôture de PTP-Cycle, STARS, MOBI projects**
18 février 2016 – Bruxelles (Belgique)
<http://ptpcycle-europe.eu/events/final-conference-18-february-2106-brussels-2/>



EDMM 2015



allinx



feedback



subscribe



unsubscribe



fullscreen



news archive