



« Mobilité durable dans la ville de demain »

Action prospective proposée par le CERDD & la CCI Grand Lille

Dossier préparatoire à la journée du 14 avril 2011

TABLE DES MATIERES

“Sitographie” mobilité durable

2

Initiatives de mobilité durables en Nord Pas de Calais.....2

Travailler autrement : l'espace de coworking à Lille.....2

Le GART Groupement des autorités responsables de transport..... 2

Transdev.....2

Pro.Motion : pour une mobilité sobre en énergie.....3

Guide le plan de déplacement inter-entreprises : un outil de management de la mobilité sur les zones d'activité..... 3

Voiture & Co :l'expérience des maisons des mobilités..... 3

Grand Lyon : mission Temps et services innovants..... 4

Institut pour la ville en mouvement..... 4

Chronos : interroger et analyser l'évolution et les enjeux des mobilités.....4

Transports du futur : plate-forme ressources de l'Ademe pour comprendre et imaginer ensemble les transports du futur..... 4

Green and connected cities : un cluster pour imaginer la ville durable.....4

Lers nouvelles mobilités : adapter l'automobile au mode de vie de demain

5

Présentation du rapport..... 5

Les propositions contenues dans le rapport... 5

Projet de création d'un CMDU© (Centre Multimodal de Distribution Urbaine) au port de Lille

5

Le constat..... 5

L'objectif 6

La méthode et les partenaires..... 6

Le calendrier.....6

Les retombées attendues.....6

Etat de l'art : l'organisation partagée du transport des marchandises et des déchets

6

Le diagnostic.....7

Les réponses dominantes aujourd'hui..... 7

Les pistes émergentes..... 8

Etat de l'art : le développement des Bouquets de services

10

Proposition de typologie..... 10
Etat de l'art : l'organisation du travail et le e-travail

.....
11

Les défis du télétravail..... 11

L'approche territoriale du télétravail..... 12

1 "Sitographie" mobilité durable

Initiatives de mobilité durables en Nord Pas de Calais

www.initiativesdd.org/spip.php?rubrique17

La mise en place d'un service de taxi-vélo sur Lille,, d'un système d'autopartage, la réalisation d'un plan de déplacement d'entreprise par La Mondiale, la mise en place d'un service de "livraison intelligente" par Mondial relay, l'action d'un transporteur (transports Marquis) pour prendre en compte les enjeux environnementaux : autant de fiches qui présentent des initiatives locales à découvrir.

Travailler autrement : l'espace de coworking à Lille

www.coworkinglille.com

Le télétravail, l'entreprise en réseau : des solutions pour réduire les déplacements ? Un exemple à Lille.

L'espace de coworking est le lieu de rassemblement et de travail de la communauté CoworkingLille. C'est un espace ouvert, qui accueille toute personne cherchant à développer son réseau, rencontrer de nouveaux collaborateurs, échanger sur ses pratiques et développer ses projets professionnels, personnels ou associatifs.

Tous les membres disposent d'un accès à l'espace suivant deux modes de participation :

La résidence : elle permet de bénéficier d'un espace de travail personnel réservable par mois. Participation de 200€ par mois

L'espace partagé : 10 postes de travail sont accessibles à la journée ou demi-journée, avec ou sans réservation. Participation de 7€ la demi-journée et 10€ la journée.

Tous les usagers de l'espace bénéficient de :

- l'accès à l'espace du lundi au vendredi de 9 heures à 18 heures
- l'accès à l'Internet haut débit sans fil
- l'utilisation «raisonnable» d'une imprimante, fax, scanner et photocopieur (noir et blanc)
- l'utilisation sur réservation de la salle de réunion
- l'utilisation de l'espace de détente (café et eau)
- l'accès aux manifestations régulières

Le GART Groupement des autorités responsables de transport

www.gart.org

Le GART réunit les élus, toutes tendances politiques confondues, des collectivités ayant la compétence transport collectif : les agglomérations, les régions et les départements. Il est un lieu d'échanges et de réflexion. Le GART est le porte parole des élus responsables de transport au plan national et européen.

Le GART oeuvre au quotidien afin de :

- Favoriser l'échange des bonnes pratiques pour répondre au mieux aux attentes des citoyens en matière de mobilité.
- Etre le porte-parole des collectivités territoriales, auprès des institutions, du Gouvernement, du Parlement, des instances de l'Union Européenne et de la presse.
- Offrir aux adhérents des conseils économiques, financiers, juridiques, techniques.
- Susciter et animer le débat sur les déplacements en proposant des solutions pragmatiques et innovantes.
- Fédérer les acteurs de la filière transport.

Informations, dossiers à télécharger sur le site.

Transdev

www.transdevlab.com

Transdev, 4ème opérateur européen de transport collectif de voyageurs, a donné naissance au Laboratoire des Mobilités.

Le Laboratoire des Mobilités observe et analyse les tendances liées à la mobilité sur un grand nombre de pays. Point de rencontre et d'échanges entre recherche et expériences du terrain, il prend en compte les attentes des

citoyens et des collectivités pour construire les réponses à leur apporter.

Sur le site, présentation du laboratoire, des missions, des actions, des équipes et mise à disposition de 3 notes :-

- les mobilités contemporaines face à la question du bien être
- la mobilité face au vieillissement de la population
- mobilité urbaine : redonner une place à la marche

Plaquette de présentation téléchargeable :
www.transdevlab.com/plaquette_TransdevLAB.pdf

Pro.Motion : pour une mobilité sobre en énergie

www.iee-promotion.eu

Programme européen auquel ont participé pour la France l'Agence régionale de l'environnement et des nouvelles énergies d'Île-de-France et l'Agence régionale pour l'environnement de Midi-Pyrénées.

PRO.MOTION était un projet mis en place dans le cadre du programme Energie Intelligente pour l'Europe de DG MOVE. L'activité principale fut la mise en œuvre de différentes mesures visant à promouvoir les transports durables sur 14 sites dans 12 pays. L'objectif fut de changer les comportements de mobilité des citoyens en influençant leurs choix de transport dont les plus importants sont pris à la maison.

Cet objectif a été atteint en intervenant à trois niveaux :

- En améliorant les conditions d'usage de modes durables
- En changeant la perception et en sensibilisant à la mobilité durable
- En encourageant les personnes à adopter des styles de vie consommant moins d'énergie.

Des formations ont été organisées dans 10 pays afin de sensibiliser à l'articulation entre habitat et mobilité durable.

Le succès de PRO.MOTION repose sur plusieurs facteurs : impliquer les habitants, les parties prenantes et les élus dans l'amélioration des conditions de transport et la sensibilisation aux modes durables ; Aligner les attentes et mettre en place rapidement les décisions ; Etre conscient de la

«concurrence spatiale» entre les différents modes ; mettre en place les conditions favorables d'une mobilité durable, là où vivent les habitants et pas seulement sur les lieux de destination.

Tenir compte des coûts en fonction des avantages, mettre aussi en place des améliorations de moindre ampleur et moins coûteuses. La meilleure façon d'augmenter l'utilisation de modes durables est d'intégrer les questions d'infrastructure et la sensibilisation dès le début du processus de planification. Cela permet de faciliter les choix des habitants en faveur de modes durables. ARENE Île-de-France et ARPE Midi-Pyrénées ont produit deux guides permettant aux aménageurs et décideurs locaux de mieux intégrer la mobilité durable dans leur projet d'Agenda 21 local ou de nouveaux quartiers, notamment au regard des trois axes PRO.MOTION.

L'ensemble des actions a donné lieu à la production de documents de synthèse. Parmi eux, un guide agenda 21 local et mobilité apportant tout à la fois des clefs de compréhension, des éléments de méthode ainsi que dans ses annexes des fiches retour d'expériences, des outils pratiques (questionnaire, note technique sur les indicateurs d'efficacité énergétique liés aux transports).

Les diverses parties du document sont à télécharger à l'adresse suivante (page en anglais, documents téléchargeables en version FR)

www.iee-promotion.eu/Vorlage?ID=1116&id=2371

Guide le plan de déplacement inter-entreprises : un outil de management de la mobilité sur les zones d'activité

Réalisé par Orée et l'Ademe, le guide présente les enjeux de management de la mobilité et décline les modalités de mise en œuvre d'un plan d'action.

Téléchargeable sur la page suivante :
www.oree.org/publications-outils-ZAE-ei.html

Voiture & Co : l'expérience des maisons des mobilités

www.voitureandco.com

Expert de la mobilité depuis plus de 12 ans, Voiture & co s'est donné pour mission de permettre à tous de se déplacer mieux en polluant moins et pour objectifs principaux de :

-> Promouvoir et initier le développement de nouvelles pratiques de mobilité,

-> Sensibiliser et accompagner tous les publics vers une mobilité autonome, responsable et respectueuse de l'environnement.

Une spécificité de l'association : lier mobilité et accès à l'emploi à travers des plates-formes locales "bougez vers l'emploi" qui accompagnent les personnes en situation d'insertion sociale pour que les problèmes de transport et de mobilité ne soient pas un frein à l'accès à l'emploi.

Grand Lyon : mission Temps et services innovants

www.espacedestemps.grandlyon.com/_Experimenter/mobilite.htm

En posant la question du temps, de l'articulation entre les temps personnels, familiaux, professionnels, la mission du Grand Lyon est arrivée rapidement sur des enjeux de mobilité.

Depuis plusieurs années, elle cherche des réponses innovantes :

- plans de déplacements inter-entreprises
- site de co-voiturage à l'échelle de l'agglomération
- réflexion sur un PDE de filière autour des services à la personne
- diagnostics sur la mobilité scolaire
- étude des modalités de déplacement des spectateurs

Institut pour la ville en mouvement

www.ville-en-mouvement.com

Créé il y a 10 ans par PSA Peugeot Citroën, l'institut pour la ville en mouvement est un institut de recherche et d'actions qui pose au cœur de ses questions la mobilité.

Mobilités urbaines et technologies propres (cleantech), mobilité des adolescents, mobilités pour l'insertion, la ville la nuit : autant de thèmes abordés à travers des études, des expérimentations.

L'institut travaille à l'échelle internationale, ce qui permet d'élargir le regard sur nos problématiques françaises.

Chronos : interroger et analyser l'évolution et les enjeux des mobilités

www.groupechronos.org

Chronos est un cabinet d'études sociologiques et de conseil en innovation qui observe, interroge et analyse l'évolution et les enjeux des mobilités. Sous la direction du sociologue Bruno Marzloff, Chronos a créé une plateforme d'échange, le Groupe Chronos, qui réunit des acteurs des transports, des intelligences, des médias et de la Ville. Cette plateforme a pour objectif de concevoir des suites servicielles qui jalonnent le parcours des individus.

Tout au long de leurs déplacements, les individus - dans leurs diverses qualités, citoyen, chaland, touriste, salarié... - attendent des services accessibles, intuitifs et intelligents qui les accompagnent dans leur quotidien et leurs parcours.

Chronos se donne deux objectifs : décrypter les nouveaux besoins des "voyageurs du quotidien" et aider les opérateurs de mobilité à concevoir les services qui y répondent.

Le site propose de nombreuses ressources documentaires et réflexions stimulantes sur les évolutions de la mobilité, notamment en lien avec le développement des outils numériques.

Bonus : Chronos met en ligne le résultat de sa veille quotidienne. Possibilité de faire des recherches par mots-clés : une base de données actualisée au quotidien.

www.delicious.com/groupechronos

Transports du futur : plate-forme ressources de l'Ademe pour comprendre et imaginer ensemble les transports du futur

<http://transportsdufutur.typepad.fr>

Un site complet, initié par l'Ademe, qui permet d'accéder notamment à des flux d'information organisés par thématique, à des méta-notes qui font la synthèse de réflexions, tendances,

Green and connected cities : un cluster pour imaginer la ville durable.

www.greenandconnectedcities.eu

Initié par ACIDD (Association Communication et Information pour le Développement Durable) et Grenoble Ecole de Management, le Cluster Green & Connected Cities vise à allier technologies de l'information et développement durable pour répondre de manière opérationnelle aux grands défis sociétaux et environnementaux des villes écologiques et numériques du futur.

Le Cluster Green and Connected Cities est un regroupement de villes, d'entreprises, d'experts, de chercheurs, d'associations et d'institutions en Europe et en Méditerranée. Ils travaillent ensemble pour faire exister la ville verte et interconnectée du XXIème siècle.

Parmi les axes retenus : le développement de télécentres et de tiers lieux permettant de travailler à proximité de chez soi, donc de réduire les déplacements liés au travail.

2 Lers nouvelles mobilités : adapter l'automobile au mode de vie de demain

Rapport du centre d'analyse stratégique, publié en novembre 2010

Téléchargement du rapport ou de la note de synthèse :

www.strategie.gouv.fr/article.php3?id_article=1285

Présentation du rapport

Longtemps symbole de liberté et de réussite sociale, l'automobile semble, en quelques années, avoir déserté l'imaginaire des jeunes générations – au point même que sa possession ne constituerait plus une priorité et correspondrait désormais à une notion de plaisir perdu. Ainsi à Tokyo, seuls 25 % des 20/30 ans déclaraient vouloir posséder une voiture(1) en 2007, alors qu'ils étaient encore 50 % en 2000 ! En 2009, 79 % des Européens et 62 % des Français considéraient que la possession d'une voiture était devenue une contrainte(2). Confrontés à de multiples enjeux (changement climatique, renchérissement des prix de l'énergie, équité sociale, etc.), nous devons repenser la place de l'automobile dans notre société. Il s'agit d'inventer de nouvelles formes de mobilité et de retrouver les dimensions de liberté et de plaisir qui doivent

être associées à nos déplacements. Au-delà du nécessaire développement des transports collectifs, il nous faut désormais promouvoir les petits véhicules légers (à deux, trois ou quatre roues), les véhicules électriques ou hybrides rechargeables, dont la part ne devrait cependant pas dépasser 10 % à 15 % des ventes à l'horizon 2020, l'automobile partagée, la redécouverte du vélo (avec assistance électrique si besoin), l'information en temps réel de l'utilisateur...

Les propositions contenues dans le rapport

1 Organiser (dans le prolongement de la charte pour le déploiement d'infrastructures de recharge) le dialogue entre des constructeurs automobiles aux ambitions mondiales et des collectivités territoriales désireuses de mettre en place de nouvelles formes de mobilité.

2 Donner aux autorités organisatrices de transports les compétences nécessaires pour favoriser le développement de nouvelles mobilités.

3 Repenser le partage de la voirie et de l'espace public, au profit du vélo, de véhicules propres peu encombrants, des transports collectifs et des nouvelles mobilités.

4 Faciliter l'arrivée de nouveaux opérateurs et services de mobilité par la mise à disposition locale d'espaces publics et par l'adaptation de réglementations nationales.

5 Faciliter le développement de services d'information adaptés aux nouvelles mobilités et à la société numérique.

3 Projet de création d'un CMDU® (Centre Multimodal de Distribution Urbaine) au port de Lille

Le constat

De plus en plus de points de vente de tous formats se réinstallent en centre-ville, avec des horaires adaptés à une nouvelle population urbaine active. Conjugué à celui des commerces traditionnels, leur approvisionnement pose de sérieux problèmes à la ville (engorgement d'axes de circulation, bruit, pollution, risques d'accident...). Cette

dernière, pour sauvegarder la qualité de vie de ses habitants et en attirer de nouveaux, se voit contrainte de renforcer les restrictions d'accès pour les poids-lourds, compromettant de ce fait la mobilité des marchandises en ville et l'activité des commerces.

L'objectif

L'objectif du projet est d'implanter au Port de Lille un centre multimodal de distribution urbaine (CMDU©) :

- approvisionné notamment par la voie d'eau et le fer
- qui effectuera les livraisons vers les commerces et points de vente du centre-ville par des modes de transport doux (notamment électriques)
- qui intégrera une dimension de « reverse logistique »

La méthode et les partenaires

Convaincu que seule l'association, dès l'origine du projet, du plus grand nombre d'acteurs potentiels est de nature à assurer le succès de l'opération, Ports de Lille a initié un partenariat avec le Pôle de Compétitivité des Industries du COMMERCE (PICOM), au sein duquel sont représentés des distributeurs, des organismes de recherche et des Institutionnels. De cette façon, les utilisateurs potentiels du CMDU©, la Ville et la Communauté Urbaine, les transporteurs, logisticiens et fournisseurs de solutions informatiques travaillent ensemble pour établir un projet reposant sur la mutualisation des moyens, l'efficacité logistique, la pertinence économique et la prise en compte de l'environnement.

A ce jour, plus de 40 partenaires représentant toute la gamme des acteurs potentiellement impliqués par la distribution urbaine sont regroupés sous la bannière CMDU©.

Le calendrier

L'objectif des partenaires est de formaliser un dossier et un plan de mise en œuvre qui permette de mener un premier essai opérationnel au terme de 24 mois, puis une

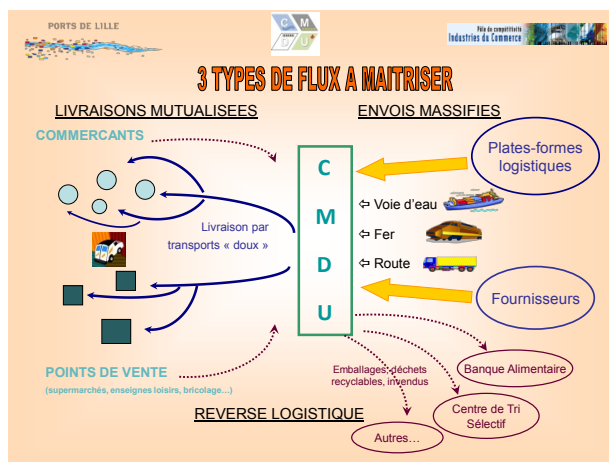
ouverture totale en format réel un an plus tard.

A cet effet, un lotissement a été mis au point, qui décompose le projet en 7 phases et en de multiples lots, qui visent à analyser les besoins précis et les contraintes techniques et administratives, à répondre aux défis technologiques et à assurer la pertinence logistique et financière des solutions retenues.

Les retombées attendues

Les retombées attendues concernent aussi bien les institutionnels et territoires que les commerces et points de vente :

- contribution à une amélioration des conditions de transport et de livraison des marchandises en ville
- réduction des émissions de CO2 et des autres coûts externes (bruit, congestion, accidents...)
- amélioration de l'attractivité des territoires
- optimisation et sécurisation des conditions d'approvisionnement
- développement de nouveaux services en milieu urbain
- mise au point de nouveaux outils et développement de savoir-faire
- exemplarité de la démarche



Contact : Didier Lieven –
dlieven@portsdelille.com – 06.12.22.52.30

4 Etat de l'art : l'organisation partagée du transport des marchandises et des déchets

Extrait de l'état de l'art réalisé dans le cadre du projet PREDIT "Vers une mobilité durable dans le 13ème arrondissement de Paris"

Le diagnostic

Le secteur du transport de marchandise est relativement délaissé alors qu'il produit près d'un quart du CO2 émis en ville et consomme 50% du gazole. (Roland Ries & Claire Dagnogo (2011) *Mobilité durable, la nouvelle révolution des transports*. Jean Jaurès Fondation). "Il n'est soumis qu'aux dispositions réglementaires adoptées par les préfetures ou les mairies, dans la limite de ce que le code de la route autorise (c'est-à-dire bien peu)".

Certaines agglomérations ont mis en places des mesures pragmatiques pour limiter ou rationaliser les livraisons finales en ville : animation d'espaces de livraisons, espaces logistiques urbains,... Cependant, selon le diagnostic de Roland Ries et de Claire Dagnogo l'absence de reconnaissance de l'intérêt général de la régulation du transport de marchandises en zone urbaine cantonne les acteurs locaux à des actions indirectes incapables de peser dans les stratégies des entreprises. Une des premières étapes vers le déploiement de stratégies pérennes et cohérentes serait la mise en place d'une "compétence générale de mobilité".

Les enjeux. Acheminer les marchandises et les récupérer les déchets en minimisant l'impact écologique du transport.

Les réponses dominantes aujourd'hui

Deux tendances majeures sont à l'œuvre (1) l'optimisation de la chaîne logistique, afin de réduire son impact sur l'environnement ; (2) la gestion des déchets à une échelle collective, de proximité, dans une logique de tri / recyclage.

L'optimisation de la chaîne logistique. Elle renvoie notamment à la façon dont se gèrent aujourd'hui les livraisons et les récupérations en milieu urbain. L'idée essentielle est de réussir à mutualiser les livraisons ainsi que la gestion des déchets afin de réduire le nombre de déplacements et d'optimiser l'utilisation des véhicules, comme le note le rapport PIPAME *Logistique et distribution urbaine* : "En matière de transport de déchets et marchandise, la mutualisation peut concerner des "véhicules, des aires de livraison, des plateformes de groupage-dégroupage, des moyens techniques ou des données. Utiliser un même

véhicule pour des clients différents augmente les coefficients de remplissage et permet de partager les coûts. En amont, les chargeurs (industriels expéditeurs) qui mutualisent leurs envois favorisent la massification et donc les modes ferroviaire et fluvial. En aval, il s'agit de faire distribuer les produits de différents expéditeurs par un même opérateur. Mutualiser l'organisation logistique conduit à intégrer une logistique des retours, par exemple la reprise des emballages vides ou le retour des produits défectueux. La mutualisation de capacités de transport est réalisée à travers une plate-forme d'information type centrale de réservation."

L'un des exemples les plus anciens en France est celui de La Rochelle et de sa plate-forme Elcidis qui livre le centre ville (commerçants, particuliers) en véhicules électriques (www.agglo-larochelle.fr/services/depl_livraison.php). Les poids lourds ne sont plus autorisés qu'en 6h30 et 7h du matin. Le système Elcidis combine une plate-forme de déchargement située en bordure du cœur historique de la ville et des utilitaires électriques de 3.5 tonnes qui assurent la livraison des paquets et palettes en la rationalisant (par rue et par destinataire). Elcidis offre également ses services à des particuliers, comme la livraison de courses à domicile.

D'autres projets se développent actuellement, tels le centre multimodal de distribution urbaine de Lille (www.cmdu.fr). Ces nouveaux projets intègrent aussi les nouveaux modes de livraison plus écologiques (triporteurs électriques notamment). Soutenu par le PICOM (Pôle de Compétitivité des Industries et du Commerce), le projet lillois de CMDU consiste à développer d'ici fin 2012 une plateforme située en ville ou à proximité, qui reçoit des marchandises de différents expéditeurs et assure un dispatching coordonné en ville avec des modes de transports peu polluants : triporteurs, engins électriques,... Ceux-ci reviendraient chargés des emballages et déchets recyclables de ces magasins, qui seraient ensuite traités au centre de tri sélectif implanté sur le port.

La gestion des déchets

La collecte des déchets des particuliers est du ressort de la collectivité locale. Celle-ci peut la gérer en régie ou faire appel à un prestataire. Il est par contre de la responsabilité des entreprises de faire assurer la collecte de ses déchets par un prestataire privé de son choix.

Les déchets sont ensuite acheminés vers des centres de recyclage, de valorisation ou d'enfouissement. Aujourd'hui les déchets sont vus de plus en plus comme une matière première qu'il faut savoir recycler.

Ce développement du tri / recyclage a un effet premier négatif en terme de transport : à chaque catégorie correspond un enlèvement particulier, nécessitant un déplacement d'où des réponses qui cherchent à s'organiser dans une logique territoriale de proximité, afin tout à la fois de valoriser les déchets et de réduire les déplacements liés à leur reprise.

Une illustration est donnée par Ecopal à Dunkerque : Ecopal est une association qui aide un réseau de plus de 200 entreprises dans le bassin dunkerquois à la mise en place de synergies entre elles. Spécialisée dans l'écologie industrielle, ses compétences sont : la collecte mutualisée de déchets, l'information aux entreprises, la formation et la sensibilisation, les diagnostics inter-entreprises.

Dans ce cadre, un "club déchets" a été créé. Il mobilise des responsables de grands groupes présents, puis dans un second temps de PME-PMI, sur la zone des Deux Synthe. Son objectif est de développer des coopérations entre entreprises et de concevoir une organisation cohérente et concertée autour d'un projet. C'est de ce club qu'est né le projet de mise en place d'une déchèterie mobile, notamment pour les Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques (D3E). Il s'agit d'une initiative expérimentale qui consiste à mutualiser et pérenniser un processus de collecte de déchets spécifiques en grand nombre. Elle a vocation à s'étendre à l'ensemble de la ville de Dunkerque. Les PME-PMI bénéficient de deux collectes par an. La traçabilité des étapes suivantes (transport, valorisation) est assurée par le prestataire, qui les décharge ainsi de cette obligation.

L'enjeu du recyclage

Aujourd'hui l'ADEME identifie six catégories de matériaux recyclables (bois, métaux ferreux, métaux non ferreux, papiers et cartons, plastiques, verre) ainsi que six catégories de produits en fin de vie (Déchets d'Équipement Électrique et Electronique (DEEE), emballages, huiles, piles et accumulateurs, pneus, véhicules hors d'usage). Une nouvelle filière, le photovoltaïque, se met actuellement en place.

Les entreprises, au regard de la loi, sont responsables de l'élimination des déchets qu'elles produisent et/ou détiennent. Elles doivent s'assurer que leur élimination est conforme à la réglementation. (Article L 541-2 du Code de l'environnement).

Les circuits de collecte et de recyclage sont plus ou moins anciens et structurés suivant les catégories de déchets. Des groupes comme SITA, VEOLIA, PAPREC cherchent à intégrer la collecte et le recyclage de l'ensemble des déchets, dans une logique de prestataire unique. A leurs côtés, de petites sociétés se créent autour de la collecte et du recyclage d'un type de déchets (ordinateurs, papier par exemple).

Cependant, l'évaluation de la qualité des déchets ainsi que les aléas sur les matières cotées sur les marchés rendent les calculs d'investissement incertains. La difficulté d'identification de la valeur réelle monétaire des déchets et donc de leurs potentiels de revalorisation empêche de faire basculer la valeur marchande des déchets sur leurs propriétaires. Au contraire, on a une logique de pollueur-payeur qui se met en place pouvant favoriser dans certains cas les comportements clandestins et amplifiant les dysfonctionnements du système de revalorisation.

Les entreprises ont la liberté de choix quant aux prestataires retenus. Elles doivent cependant s'assurer que ceux-ci sont en mesure de fournir une traçabilité quant au devenir des déchets recueillis.

D'autres initiatives visent à utiliser des véhicules "propres" pour assurer cet enlèvement. À Victoria, au Canada, l'entreprise [reCYCLISTS](#) offre aux habitants et commerçants un service de collecte de déchets alimentaires. Ceux-ci sont ensuite transformés en compost, revendu localement. De même, l'association partage et la ville de Carrouge, en Suisse, se sont associées pour proposer aux habitants un service de collecte de déchets en vélo. Cette initiative revendique son caractère social car elle offre à des personnes en difficulté l'opportunité d'une formation pour un retour à l'emploi.

Les pistes émergentes

L'enrichissement en informations. Comme dans de nombreux domaines, une des pistes

émergentes est l'enrichissement en information de l'activité, afin de la rendre encore plus efficiente : La société aEnergis propose, par exemple, depuis l'été 2010 un système innovant permettant d'optimiser les tournées en fonction du niveau de remplissage des containers, qu'ils soient enterrés ou aériens. Les services de la propreté de la ville pourront également optimiser la présence de containers en fonction des zones, en rajouter ou en déplacer en fonction de leur utilisation réelle, limitant ainsi les débordements esthétiquement peu avenants sur la voie publique.

Positionner les offres sur les parcours des individus. *Monoprix* (détenu à 50% par le Groupe Casino) a été pionnier avec le concept *Monop'*, inauguré en 2005 : offrir l'essentiel du quotidien dans un décor attrayant aux horaires étendus (du lundi au samedi, de 9h à minuit). *Monop'* et son cadet *dailymonop'* - avec une focale pour la nourriture sur le pouce - se sont imposés sur le parcours des "voyageurs du quotidien" : l'essai transformé aiguise l'appétit des concurrents. Carrefour lance son enseigne *Carrefour City* début 2009 à Paris puis Nîmes et Avignon en convertissant d'anciennes surfaces de proximité pour imprimer sa marque dans le paysage urbain.

Les opportunités se cachent aussi dans le creux des voyages eux-mêmes. Nombres de hubs (aéroports, gares SNCF et [bientôt TER](#)) multiplient de petits commerces (parapharmacie, serruriers, vêtements...), mais la distribution alimentaire est peu présente. Monoprix avait déjà investi la Gare du Nord, il y a quelques années. Fin 2008, [l'enseigne inaugurerait un magasin station Châtelet-Les Halles](#), le premier du genre par un acteur de la grande distribution. Les [750.000 usagers qui transitent chaque jour par le hub francilien aux mille noeuds](#) y trouvent leur compte.

Michel Pérol, directeur général de Relay France soulignait lors du [Colloque Chronos/UTP](#) que les consommateurs ne se contentent plus d'acheter le produit consommé dans leur temps de trajets, mais en profitent pour compléter leurs courses domestiques.

Organiser les déplacements des clients. Les 107 Géant Casino lancent une [plateforme internet pour promouvoir le covoiturage](#) auprès de leurs clients puis leurs salariés. Autre possibilité, la "[co-livraison](#)" : demandez à vos amis de faire vos courses pour vous, puis rendez leur la pareille. Pour l'instant informelle,

on imagine volontiers les hypers se saisir de la question et faire naître de nouvelles pratiques durables chez les usagers. Les mastodontes de la distribution comprennent vite l'enjeu: il est de leur ressort d'acheminer les consommateurs et cela passe par de nouveaux services (voiture en libre service, covoiturage ou une [offre de bus comme chez Ikea voire en bateau comme à New York City](#)).

Conjuguer transports de personnes / transports de marchandises. Et si l'on utilisait les réseaux souterrains pour acheminer les produits dans la ville ? L'idée n'est pas farfelue et fait son chemin, [à New York](#) ou [dans le métro parisien](#) ! La question est bien celle de sortir des objets propriétaires et d'améliorer les taux d'usage, quitte à détourner les usages pour satisfaire cette condition. Le cabinet de Roland Castro avait lui aussi imaginé ce détournement du métro dans sa réponse au Grand Paris.

Au-delà, les pistes émergentes requestionnent les modes de production et les modèles économiques qui ont pour effet d'épuiser les gisements de matière première et d'énergie fossile. Parmi les pistes :

la question de l'origine des productions. Aujourd'hui, une sensibilité de plus en plus grande est portée à des productions locales, permettant notamment de réduire les externalités négatives liées au transport. Nourriture, matériaux de construction : de nombreux signaux montrent que la tendance devrait se développer.

L'écologie industrielle est un mode de management environnemental qui, au lieu de raisonner en terme de réduction des pollutions en bout de chaîne, vise à réduire les flux de matière et d'énergie en concevant des écosystèmes industriels dans lesquels ces flux circuleraient dans des cycles autant que possible bouclés : les déchets ou rejets des uns seraient les matières premières des autres.

L'économie de la fonctionnalité : consiste à découpler la production de biens de la production de valeurs en vendant non pas un bien mais une performance liée à un usage (exemple : Michelin ne vend plus de pneus poids lourds mais vend un service garantissant des pneus en bon état, une formation à la conduite et une capacité d'intervention en cas de problème), dans le cadre de solutions intégrant un "saut systémique". Le fait

que le bien matériel reste propriété de l'entreprise change son rapport à l'obsolescence et au recyclage.

5 **Etat de l'art : le développement des Bouquets de services**

Extrait de l'état de l'art réalisé dans le cadre du projet PREDIT "Vers une mobilité durable dans le 13ème arrondissement de Paris"

Ce concept est déjà ancien et largement présent dans un ensemble de secteurs d'activité. On le retrouve par exemple avec les promoteurs immobiliers et, en amont, les maîtres d'œuvre dans le bâtiment qui associent les différents corps d'état et proposent parfois des « solutions de financement », la recherche et la viabilisation des terrains à bâtir ; avec les tour-opérateurs qui proposent dans une même offre le transport, l'hébergement, la restauration, des animations, les services d'assurance... ; dans le secteur automobile qui associe à la vente de la voiture, le financement, le contrat de réparation / maintenance ; dans le secteur bancaire qui propose des services d'assurance et de prévoyance...

Proposition de typologie

- **l'intermédiation informationnelle dans les services à la personne.** Certaines mutuelles d'assurance, banques, grands réseaux de services à la personne proposent à leurs adhérents des « Bouquets de services » regroupant différents services à la personne à domicile en s'appuyant sur des partenariats conclus entre réseaux complémentaires (fédérations, producteurs, prescripteurs...). Ces offres résultent directement de la loi Borloo de 2005 qui a créé le statut « d'Enseignes » ; a proposé un mode de financement spécifique, le CESU, facilitant la « solvabilisation » de la demande ; a précisé le champ des activités de service à la personne pouvant bénéficier de ce dispositif.
- **Les lieux de transit comme espace - temps à conquérir.** De plus en plus, les lieux de transit comme les gares (ferroviaires, transport aérien), les stations services sur les autoroutes, regroupent une multitude de services

allant des traditionnels commerces (alimentation, habillement, pharmacie, librairie...) aux services de restauration, de location de voiture, des renseignements touristiques, la possibilité de se connecter à Internet, la mise à disposition d'espaces de détente mais aussi de travail, des médiathèques, voire de véritables lieux de repos. Ces bouquets de services proposés dans les lieux de transit visent à capter la clientèle de passage tout en lui permettant de transformer le « temps perdu » en « temps utile » et ainsi lui faire ainsi « gagner du temps » et éviter des déplacements.

- **Les portails WEB,** liés au développement d'Internet, offre l'occasion de proposer en ligne toute une gamme d'informations, de télécharger des documents, d'effectuer des services (démarches administratives, règlement, interrogation de dossier...). Ce type de bouquet s'inscrit dans le cadre de la mise en œuvre de l'administration numérique, mais aussi parfois pour des services commerciaux.
- **Les structures d'aide aux démarches.** Depuis une quinzaine d'années, de nombreuses structures de proximité généralistes ont été créées, tant en zone rurale qu'urbaine, afin de rapprocher les services publics, voire certains services privés d'intérêt général, des usagers. Un exemple en milieu urbain : **Les PIMMS (Points d'Information et de Médiation Multiservices)** Ce concept labellisé repose sur 3 principes : la proximité, la médiation et le partenariat entre des entreprises publiques, des collectivités locales, des services de l'Etat et des associations.
- **Les Points Services aux Particuliers (PSP),** créés à l'initiative de la Fondation Agir Contre l'Exclusion (FACE). FACE a mis en place 42 clubs locaux qui regroupent 3 500 entreprises, dont une douzaine de très grandes (EDF, GDF Suez, AXA, Caisse d'Epargne, Crédit Lyonnais, Casino, RATP, SODHEXO, etc.).
- **Les Points Multiservices** sont installés dans de petites entreprises commerciales ou artisanales à

dominante alimentaire (alimentation générale, bar, restaurant, boulangerie) qui mettent à la disposition de la population, en plus de leur activité principale, un ensemble de services qui ne sont pas, la plupart du temps, fournis dans d'autres endroits de la commune.

- **Les conciergeries d'entreprises.** Ce concept est né dans les pays anglo-saxons (où les Comités d'Entreprise n'existent pas) afin de faciliter la vie quotidienne des salariés et leur permettre de se concentrer sur leur travail. (Aux Etats-Unis, environ 30 % des salariés bénéficient des services d'une conciergerie d'entreprise). La conciergerie peut prendre plusieurs formes : celle, classique, d'un « concierge » présent à temps plein dans les locaux de l'entreprise et qui gère les demandes des salariés (mais ceci n'est valable que pour les grandes entreprises) ; permanences à temps partiel (généralement pour les structures de taille moyenne) ; à distance (téléphone ou Internet) pour les petites entreprises ; « Points Multiservices », sortes de conciergeries interentreprises, qui peuvent être financés par exemple via un GIE (Groupement d'Intérêt Economique).

Ces prestations de services font rarement appel à des prestataires différents, qu'il s'agit d'associer en un même lieu. Cela suppose alors d'interroger d'autres dimensions de la relations¹, notamment la logique de complémentarité de l'offre, l'utilité (le besoin) pour chacun des partenaires, la lisibilité et l'utilité pour les clients / usagers, la manière dont se fait l'articulation entre cette structure ad-hoc et « les structures mères », la capacité des salariés à développer l'ensemble de l'offre, le modèle économique de ces structures dédiées... Plus globalement, cela suppose de s'interroger si le rapprochement consiste à une mise en parallèle des offres initiales ou au contraire, permet de développer un service supplémentaire utile aux clients / usagers comme à chacune des entreprises

par le fait même de proposer en un même espace / temps une diversité de biens services. A chaque fois, s'opère un déplacement qui augmente l'intensité relationnelle et nécessite d'adopter une approche servicielle de la performance². Et ce d'autant plus, qu'il s'agit ici d'intégrer les externalités liées à la prise en compte des effets générés par la réduction de la mobilité.

6 Etat de l'art : l'organisation du travail et le e-travail

Extrait de l'état de l'art réalisé dans le cadre du projet PREDIT "Vers une mobilité durable dans le 13ème arrondissement de Paris"

Le travail à distance (e-travail) couvre les notions de télétravail (activité salariée qui s'exerce de façon fréquente et régulière hors du site de l'entreprise au moyen des TIC), de télé-activités et téléservices (services qui sont produits à distance au moyen de TIC par exemple télé-contact et télé-conseil). C'est le télétravail qui a été pris pour élément d'investigation dans le cadre de notre recherche-action. Toutefois le terme télétravail étant employé de façon plus restrictive par la plupart des entreprises (associé à des modalités définies au contrat de travail, non appliqué aux nomades), nous avons souvent utilisé avec les entreprises l'expression « travail à distance » pour couvrir les différentes façons et modalités d'exercice de l'activité qui modifient les déplacements.

Les défis du télétravail

- Pour les individus, le temps de transport s'ajoutant à celui du travail génère des difficultés de gestion de l'articulation entre les contraintes de la vie personnelle / familiale / sociale et celles de la vie professionnelle. Ceci induit du stress, de la fatigue, des risques et a un impact sur la santé
- Pour les acteurs économiques, la saturation des réseaux et des axes de

¹ Nous nous appuyons ici sur des travaux menés par Olivier Blandin auprès de La Poste sur le développement de ce type de partenariat.

² Tertre. C. du, 2006, « Ouvrir le champ de l'évaluation de la performance au registre des externalités », in E. Heurgon et J. Landrieu éditrices, *Le Développement durable, c'est enfin du bonheur*, Ed. de l'Aube.
Tertre C. du, 2008, « Modèle industriel et modèle servicielle de performance », *Economies et Sociétés*, article retenu pour le n° de septembre de la série *Economie et Gestion des Services* (en cours de publication).

transport provoque non seulement un allongement des temps de transports et pose un problème au regard de la bonne marche des entreprises, de la performance attendue des salariés (retards, absences, stress et fatigue liés aux déplacements) mais occasionne des coûts. Au delà, ces difficultés de déplacement induisent des enjeux en termes de conditions de travail, de santé au travail et d'absentéisme

- Pour les acteurs publics le développement des infrastructures de transport (réseau routier, transports en commun) butte sur les financements à mobiliser au regard d'une demande qui paraît sans limites (droit à la mobilité, à l'accessibilité)
- Pour la société, les effets de l'allongement du temps de trajet des salariés posent des enjeux majeurs en termes de qualité de vie, de santé, d'employabilité, de pouvoir d'achat, d'accompagnement des enfants et d'implication dans la vie sociale locale. De plus, la réduction des émissions de GES liées aux déplacements devient un enjeu à l'aune duquel l'ensemble des initiatives seront probablement évaluées prochainement. Tout ceci relève aussi de la responsabilité sociétale des entreprises qui tend à devenir un facteur d'évaluation des employeurs.

Le télétravail, comme une des réponses. Le télétravail³, les télé activités ou les télé services apparaissent comme l'une des réponses aux quatre défis évoqués ci dessus. Cependant, si le télétravail est rendu plus aisé aujourd'hui, grâce aux réseaux et aux outils communicants (ordinateurs portables, téléphones, applications collaboratives), il a du mal à se développer aussi bien dans le secteur public que dans le secteur privé. Le télétravail formalisé ne touche pour l'instant que très peu d'entreprises et reste limité le plus souvent à certaines catégories de salariés, principalement celles dont l'activité nécessite de nombreux déplacements ainsi que les cadres qui gèrent leur emploi du temps de façon plus autonome. De plus, à ce jour, les

accords d'entreprise excluent souvent les nomades du champ du télétravail.

L'élargissement du télétravail à de nouvelles catégories de salariés. Pour avoir un impact significatif en termes de réduction des déplacements (aujourd'hui, 8 millions de voyageurs franciliens empruntent, de façon quotidienne, un transport en commun et y passent en moyenne deux heures par jour), le télétravail doit s'étendre au sein des entreprises et s'ouvrir à de nombreuses catégories de personnel, notamment celles occupant des postes sédentaires n'étant pas en contact direct des clients ou du public. Des accords d'entreprises (Renault, Michelin, Alcatel Lucent France, France Telecom-Orange, Accenture, Microsoft, etc.) fondés sur la possibilité pour les salariés de réaliser leur activité un à trois jours par semaine hors de l'entreprise montrent la voie à suivre.

L'ouverture à des lieux professionnels mutualisés pour le télétravail et les téléactivités : les télécentres. Le télétravail est jusqu'à présent presque uniquement considéré en France comme pouvant et devant se réaliser au domicile. Or dans cette modalité, il tend à exclure d'une part parce qu'il faut disposer de la place nécessaire, d'autre part parce qu'il met dans un contexte et un environnement qui éloigne des repères normaux du travail et de l'identité de l'entreprise. Il est pourtant admis, pour ceux qui sont qualifiés de nomades, qu'ils puissent travailler de divers lieux plus ou moins professionnels tels les cybercafés spécialisés, les « business lounge » des hôtels, des gares ferrées ou aériennes et des centres d'affaire. Le télécentre dont le modèle existe depuis années ne ce sont pas déployés en France dans l'espace urbain contrairement à ce qui se fait chez nos voisins d'Europe du Nord ou aux USA.

L'approche territoriale du télétravail

Les territoires s'aménagent autour des ressources locales existantes (économiques, culturelles, naturelles, etc.) et des réseaux qui les relient à "l'extérieur". Ainsi se développent des centres urbains, pôles attracteurs (d'emploi, de services, de populations) autour desquels se déploient des banlieues, des zones périurbaines, qui se développent en lien

³ Le télétravail est une forme d'organisation et/ou de réalisation du travail, utilisant les technologies de l'information dans le cadre d'un contrat de travail et dans laquelle un travail, qui aurait également pu être réalisé dans les locaux de l'employeur, est effectué hors de ces locaux de façon régulière. Définition issue de l'accord national interprofessionnel du 19 juillet 2005.

-parfois en dépendance- avec les pôles centraux. Poser la question du télétravail, dans une logique territoriale, nécessite de poser la question de l'aménagement des "régions urbaines", c'est à dire des articulations, des flux et des solidarités entre les territoires. Les collectivités locales ne se sont pas encore saisies des questions liées au télétravail. Il semble cependant qu'elles devraient y trouver leur intérêt : en favorisant le maintien d'une partie de leur population salariée sur la commune un ou plusieurs jours par semaine, elles créeraient les conditions d'une plus grande inscription de celles-ci dans la vie locale (participation à la vie locale, consommation) et agiraient pour réduire les déplacements routiers et l'usage des transports en commun, fluidifiant ainsi les circulations sur leur territoire et entre territoires.

L'hypothèse peut être faite que le développement du télétravail permettrait de réduire nombre « d'externalités négatives » produites et subies tant par les entreprises, que par les salariés, les territoires, et la société. A travers ces externalités se dégage un nouveau « bien public commun » dont les contours restent à préciser en fonction des situations territoriales.