

# Accompagnement Smart Mobility

Restitution finale

30 juin 2022



# Ordre du jour

---



- 1. Retour sur la démarche engagée depuis juillet 2021**
- 2. Focus sur les 5 solutions prototypées et leurs implications**
- 3. Et la suite ? Accompagnement et dispositifs identifiés**
- 4. Echanges libres**

15'

25'

20'

30'

# 1. Retour sur la démarche engagée depuis juillet 2021



15'

## Le contexte de l'étude

1

Une démarche **inscrite dans la réflexion Smart Tourisme de la Région Grand Est et ses destinations**, comme élément incontournable de positionnement innovant et de dynamisation de l'offre

2

Une initiative **pensée en complémentarité des études et démarches menées par la Région Grand Est**, notamment le Plan Vélo Régional, les Contrats de Développement de l'Offre et les outils existants (p.ex. plateforme Explore Grand Est, FLUO Grand Est ....)

3

Une **réflexion centrée sur les usagers finaux touristiques** : repenser les services de mobilité pour répondre aux besoins des touristes

4

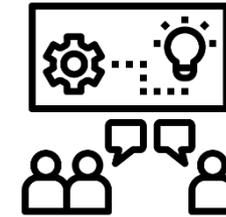
Une méthode de ***design thinking*** pour **identifier, prototyper et expérimenter les solutions de mobilités touristiques innovantes et durables**

# Une démarche inédite et collective pour penser les mobilités de demain



**+ 80 acteurs régionaux mobilisés** lors d'échanges bilatéraux ou en atelier

*Dont les services de la Région et de l'ARTGE, les ADT / services mobilités des départements, des opérateurs privés de mobilités / transporteurs, les collectivités locales et satellites (OT, SEM, etc.), des partenaires (Banque des Territoires, VMA, etc.)*



**+ 10 ateliers de travail collectifs**

À Pont-à-Mousson et en distanciel

*1 journée en phase d'idéation en décembre  
1 journée en phase de prototypage avec 5 ateliers en février  
5 sessions de test en mars et avril*

**1 an de travail** : Juillet 2021 – Juin 2022



# Des documents produits durant l'étude comme outils d'aide au pilotage de la stratégie mobilité touristique

**Des productions mises à la disposition des acteurs régionaux sur le site pro de l'ARTGE :**

*Démarche Smart mobilité Grand Est – ART Grand Est ([art-grandest.fr](http://art-grandest.fr))*



Rapport de diagnostic



Benchmark complet



Synthèse des ateliers



Cahier des charges des solutions

# Une plateforme numérique de valorisation des solutions (6-t) SCET à utiliser et partager

Un site internet présentant la démarche et modélisant les solutions pour « donner à voir » aux acteurs les prototypes et engager chacun dans leur expérimentation

<https://scetartqe.wixsite.com/artqe>



**SCET (6-t)** Prototypes de solutions de mobilité

AGENCE REGIONALE GRAND EST ALSACE CHAMPAGNE-ARDENNE LORRAINE D U TOURISME L'Europe s'invente chez nous UNION EUROPEENNE

## Bienvenue dans la Smart Mobilité

Une expérimentation des mobilités de demain à destination des touristes

9 mois 60 acteurs 4 ateliers

découvrez-en plus sur les objectifs de la démarche



## 2. Focus sur les 5 solutions prototypées et leurs implications



25'

# Les constats à l'issue du diagnostic partagé



## Quelle réalité de la destination « Grand Est » en matière de mobilités ?

1. Un maillage d'infrastructures de transport dense (notamment ferroviaire) mais inégalement réparti sur le territoire
2. Des portes d'entrée touristiques qui ne sont pas forcément corrélées à des portes d'entrée d'accessibilité (gares ferroviaires ou routières notamment)
3. Un niveau d'avancement en matière de traitement des mobilités touristiques très disparate entre les départements, et donc entre les destinations de la Région
4. Des itinéraires (pédestres et cyclables) qui connectent les territoires mais ne sont pas maillés et outillés (en services) de manière uniforme

## Les 6 « freins » du parcours touristique

---

Identification d'irritants en matière de mobilités touristiques – soient des freins au bon déroulé de l'expérience d'un touriste – puis priorisation pour aboutir à une **liste de 6 chantiers clés à traiter au sein de la Région** :

**1 – Offre de transport inadaptée aux touristes**

**2 – Déshumanisation de l'accueil**

**3 – Manque d'informations centralisées en terme de mobilité et de destination**

**4 – Coût de la mobilité « durable »**

**5 – Accessibilité PMR des transports et des sites insuffisante**

**6 – Services à l'itinérance incomplets**

## Les 5 solutions prototypées

Sélection de **5 solutions** parmi un panel de plus de 100 pour faire l'objet d'un approfondissement et de test auprès des acteurs locaux :



Livre blanc des solutions / fonctionnalités à intégrer à des **sites internet**

Solution digitale **d'animation et d'information** lors d'un parcours/trajet



Palette de solutions à déployer à **proximité d'une gare** en accueil touristique

Livre blanc des fonctionnalités **d'une offre d'intermodalité** à partir du principe d'adaptation des communautés d'utilisateurs (autopartage)



Réseau de **conciergeries vélo / vélo-stations** idéales

# Livre blanc des pratiques numériques en 3 parties :

## 1/ Pistes d'évolutions de FLUO Grand Est pour répondre aux clientèles touristiques

- **Intégrer l'ensemble des POI** pour garantir la capacité de proposer des parcours de A à Z
- **Développer une interface dédiée au touriste** sur le site
- **Faciliter l'utilisation de la marque blanche / widget** par les acteurs locaux avec la capacité de charger le site touristique directement (sans forcément l'adresse)
- **Identifier un interlocuteur en lien avec l'ARTGE** / les offices de tourisme pour la rédaction d'articles ciblés tourisme

## 2/ Prérequis en matière de mobilités touristiques et particularités à intégrer par les acteurs locaux

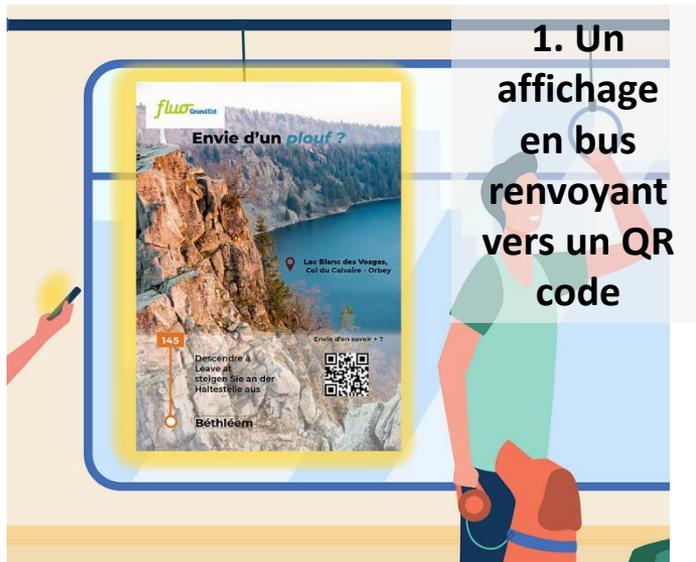
OFFICE DE TOURISME	TRANSPORTEURS	SOCIOPROFESSIONNELS ET LIEUX TOURISTIQUES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartographie</li> <li>• Informations transports pour chaque POI</li> <li>• Circuits avec modes de transports</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartographie d'accessibilité touristique</li> <li>• Onglet « Touriste »</li> <li>• Calculateur d'itinéraire d'adresse à adresse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartographie des points d'intérêt accessibles</li> <li>• Renvoi vers les sites des transport</li> <li>• Onglet « services sur place »</li> </ul>

## 3/ Recommandations d'outils qui répondent partiellement ou totalement aux enjeux de la Région en mobilité touristique

GPS / calculateur d'itinéraire

Mobilités partagées

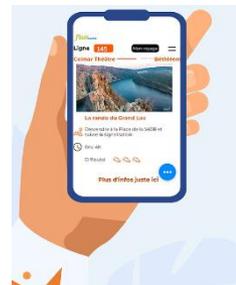
# Solution digitale embarquée : principes de fonctionnement



**Informations standards** (« froides ») sur la ligne parcourue, le territoire



**Informations en temps réel** (« chaudes ») : sur le trajet et les prochains arrêts ainsi que sur l'offre touristique aux environs du trajet. Eventuellement des renvois vers des informations en réalité augmentée



**En plus** : intégration du billet digital du passager ; des animations en ligne; une plateforme de commercialisation en lien avec les offices de tourisme et les socioprofessionnels



# Solution digitale embarquée : quelques clés de déploiement



**Fonctionnement différencié** entre un opérateur privé (autocaristes, taxis, etc.) et un opérateur de services publics (TER, transports en commun, etc.) :

- **Ligne de services publics** : service à plugger aux applications existantes (Fluo, SNCF Inoui ou Connect)
- **Ligne privée** : application à développer par le transporteur privé ou à mutualiser avec d'autres acteurs.



**Portage par l'opérateur de la ligne de transport** (opérateur public ou transporteur privé) en lien avec l'ARTGE, le CDT et les acteurs touristiques du territoire (alimentation des POI par les SIT et les offices de tourisme)



**Quelques exemples de territoires potentiels :**

- › Ligne des bulles et Montagne de Reims
- › La navette des crêtes sur le tronçon sommital
- › La ligne de bus 109 le long de la route des vins d'Alsace ou TER du Piémont
- › La ligne de tram train Mulhouse-Thann St-Jacques
- › Les lignes identifiées par la SNCF : Strasbourg-Bâle et Charleville-Givet

# Services en gare : principes de fonctionnement

Un niveau de services à adapter en fonction de la *touristicité* de la gare et de sa taille (et donc des moyens humains et techniques en son sein) :



- › Signalétique directionnelle
- › Carte touristique
- › Borne interactive ou local wifi
- › Services vélo
- › Espaces d'animation



- › Signalétique temps de parcours et offre
- › Services vélo / intermodalité
- › Relai info service tourisme / mobilité
- › Espace promotion / évènementiel touristique
- › Billetterie adaptée
- › Location de matériels spécifiques

## Services en gare : quelques clés de déploiement



**Bien cadrer le potentiel touristique** de sa gare et les besoins des touristes pour définir le panel de services à déployer.

**Identifier les porteurs de projets** qui pourraient s'impliquer dans l'animation des services en gare et inscrire la « programmation » touristique au sein des contrats Gares & Connexions



**Portage par la commune, l'EPCI et Gares & Connexions.** En lien avec le comité des partenaires des AOM.

A associer : office de tourisme, socioprofessionnels du tourisme, opérateurs de transports. La Région en partenaire clé pour coordonner les relations Gares & Connexions.



- Une gare de ville moyenne ou métropole qui draine des flux conséquents et représente une porte d'entrée touristique naturelle
- Une gare avec des flux de voyageurs importants et un territoire desservi dense en offres touristiques
- Une gare de petite envergure revêtant un intérêt en matière de mutualisation / centralisation de l'information et des services

**Quelques exemples de territoires potentiels :**

- › Gare de Saint-Dié des Vosges
- › Gare d'Épernay
- › Vallée de la Bruche
- › Meuse TGV

# Autopartage : principes de fonctionnement



**Même l'été, pourquoi louer quand on peut partager ?**  
 Passez vos vacances l'esprit libre avec l'autopartage !

- GO** Des horaires souples  
Voitures disponibles 24h/24 7/7
- Des voitures en libre service  
Parking dédié à 100m
- Possibilité de louer moins d'une heure  
Location de très courte durée facilitée
- Pas besoin de faire le plein  
Carburant inclus dans le prix

Suivez la ligne !  
Follow the line

Téléchargez l'application en scannant ce QR Code

## Adaptation de l'offre d'autopartage aux touristes :

- Localisation (souvent déjà adaptée car à proximité des poches de nœuds de mobilité)
- Véhicules (souvent adaptés pour des trajets courts effectués par des touristes)

## Tarifs

- Frais d'inscriptions réduits pour une utilisation dans une période courte
- Absence d'abonnement
- Tarification dynamique pour favoriser l'utilisation dans les périodes clés (soir, week-end, vacances, événements...)

## Services complémentaires

- Service téléphonique dédié (et multilingue)



# Autopartage : quelques clés de déploiement



**Cibler des publics touristiques définis** : utilisateurs de l'autopartage dans leur lieu de résidence, profils intéressés par l'innovation, touristes à la recherche de solutions plus durables, camping-caristes et itinérants à vélo...

**Prendre en compte les volumes de flux touristiques** pour éviter la saturation du service (définition de créneaux non-réservables).



**Portage par la collectivité et la société d'autopartage.**

En lien avec les acteurs du tourisme (ADT, OT, ART, Collectivités) et les hébergeurs.



**Prérequis :**

- Présence d'un service d'autopartage
- Volonté et implication des acteurs locaux

Cibler dans un premier temps des stations propices à des déplacements particuliers et des activités touristiques associées :

- Solution pour le dernier kilomètre dans des territoires accessibles sans voiture
- Solution pour une sortie à la journée sur un site donné

**Quelques exemples de territoires potentiels :**

- › Epernay
- › Le Lunévillois
- › Grande Vallée de la Marne

# Vélo-station / conciergerie vélo : principes de fonctionnement

## Aire de services vélo autonome

- Services vélo : réparation, gonflage, lavage, recharge VAE
- Aire de repos : banc, table, abri
- Stationnement sécurisé (box)
- Point d'information touristique (cartographie, itinéraires, points d'intérêt à proximité)
- Borne wifi

## Vélostation-conciergerie vélo

- Bâtiment d'accueil contenant en plus des services ci-contre :
- Location de petits matériels (chambre à air, rustines, etc.)
- Point d'information humanisé sur les mobilités et les attractions touristiques à proximité
- Location de vélos et prêt de matériels complémentaires (remorques, casques, etc.)
- Vestiaire
- Borne de comptage / compteur de flux
- Distributeur de produits locaux

# Vélo-station / conciergerie vélo : quelques clés de déploiement



Un **service à interconnecter avec l'offre existante** sur le territoire et le tissu d'acteurs locaux (associations de vélo, loueurs / réparateurs de vélo, offices de tourisme, AOM, etc.) pour en faire un service collaboratif et adopté par tous

Des **risques de dégradation à anticiper** dans les matériaux et le format adoptés ainsi qu'une capacité d'intervention et entretien réactive pour garantir le service

**Prendre en compte les volumes de flux touristiques vs les flux du quotidien** pour éviter la saturation du service (définition de créneaux non-réservables)



**Portage par la collectivité.** Gestion soit publique soit déléguée à un acteur privé.

En lien avec les associations locales, les socioprofessionnels du vélo et du tourisme et l'OT.



- Au croisement de flux touristiques pour démultiplier les usagers et mutualiser les services proposés
- Avec un certain niveau de fréquentation pour assurer une utilisation régulière et limiter la dégradation naturelle des équipements
- A proximité directe d'itinéraires cyclables pour répondre directement aux besoins des itinérants

## Quelques exemples de territoires potentiels :

- › Verdun et les champs de bataille
- › Vallée de la Bruche
- › Vignoble Champenois
- › Autour des grands itinéraires

### 3. Et la suite ?

Accompagnement et  
dispositifs identifiés



20'

# Plan Vélo Régional

Développement de services (conciergeries-vélostations) prévu dans le Plan Vélo Régional.

*Portage : Région Grand Est*



*Plan Vélo 2022-2028 - GrandEst*

**A venir également : schéma régional de l'itinérance**

# Dispositif « Place de la Gare »

Dans le prolongement du dispositif « 1001 Gares ». Démarrage en juin 2022

## Portage : Gares & Connexions

Les types de projets attendus



### Commerces

Épicerie, fleuriste, café / restaurant, circuits-courts, ...



### Services à la personne et du quotidien

Conciergerie, tiers lieux, maison médicale, crèche, coworking, relai colis, ...



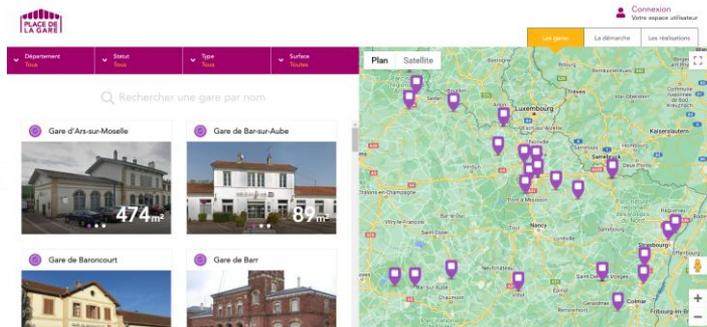
### Promotion du territoire

Bibliothèque médiathèque, musée, office de tourisme, ...



### Mobilité

Location et réparation de vélo, maison des mobilités, ...



Gares dans la région Grand Est | Place de la Gare

# Plan Avenir Montagne

---

Lignes budgétaires disponibles pour le territoire du Massif des Vosges.  
Les expérimentations d'accueil en gare pourraient être privilégiées.

***Portage : ANCT – Commissariat du Massif des Vosges***

## **Les objectifs du programme Avenir Montagnes**

---

Il s'agit de donner aux territoires de montagne qui le souhaitent les moyens de s'adapter vers plus de résilience, de se réinventer vers un tourisme quatre saisons, sans pour autant tourner le dos à l'activité neige. Ce plan s'articule autour de trois axes :

1. Favoriser la diversification de l'offre et la conquête de nouvelles clientèles ;
2. Accélérer la transition écologique et énergétique des activités touristiques de montagne ;
3. Dynamiser l'immobilier de loisir et enrayer la formation de "lits froids"



[Avenir Montagnes | Ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales \(cohesion-territoires.gouv.fr\)](#)

# Dispositif Grand Testeur

Programme conçu pour faciliter la collaboration entre acteurs du territoire et entreprises innovantes du Grand Est

*Portage : Grand Enov+*

Rechercher par catégorie



Toutes les solutions  
9 résultat(s)

 <b>Recy'Clo Project – La Poste GROUPE</b> Reconditionnement de Vélos à Assistance Electrique d'entreprises et de collectivités Vosges Economie circulaire et gestion des déchets	 <b>Recharge intelligente Grand Est</b> Solution d'optimisation de la recharge de flottes de véhicules électriques Meurthe-et-Moselle Energie +2	 <b>Urbanloop</b> Réseau de transport urbain individuel et automatisé Meurthe-et-Moselle Mobilités +3
--	---	--

<https://grandtesteur.fr/>

## Autres dispositifs

---

### Contrats de Développement de l'Offre

Possibilité de co-financer avec les CDT des actions d'accompagnement des porteurs de projets pour déployer des solutions de Smart Mobilité

*Portage : ART GE / CDT*

### AMI Innovation – Atout France

Possibilité de tester des solutions innovantes sur des territoires sélectionnés. Partenariat à étudier avec Grand Enov+, Slow Tourisme Lab, Oenotourisme Lab. Appui d'Atout France : 40 K€

*Portage : Consortium d'acteurs (à l'étude)*

### Fonds Européens

Mobiliser les Maisons de la Région pour promouvoir les possibilités d'accompagnement des opérations d'expérimentation ou déploiement au titre des Fonds Européens.

*Portage : EPCI*

# Et dès maintenant :

- **Recensement de vos projets** via un questionnaire transmis prochainement
- **Possibilité de solliciter un échange personnalisé / par territoire** pour présenter le travail de la Smart Mobilité



# 4. Echanges libres



Jusqu'à 17h

**Faustine KUSTER**

*Directrice de mission Tourisme*

Faustine.kuster@scet.fr

**Léa WESTER**

*Cheffe de projet Mobilités*

Lea.wester@6-t.co

