

Ambassadeurs de la Mobilité

Accompagnement au changement
physique et digital



Métropole Aix-Marseille-Provence

Webinaire Ademe / Energy Cities

D é c e m b r e 2 0 2 0





✕



✕

A domicile :

La collectivité accompagne les citoyens pour les aider à moins prendre la voiture.

300 personnes
en 2015

1500 personnes
en 2019

MOBILISATION EN PORTE A PORTE (de septembre à novembre 2018)



1 590 entretiens réalisés

par 10 ambassadeurs

1 412 volontaires sont inscrits à l'opération

Ils choisissent un premier éco-geste

Ils ont une voiture

Ils donnent leur numéro de téléphone pour être accompagnés

ACCOMPAGNEMENT AU TÉLÉPHONE (de décembre à juin 2019)



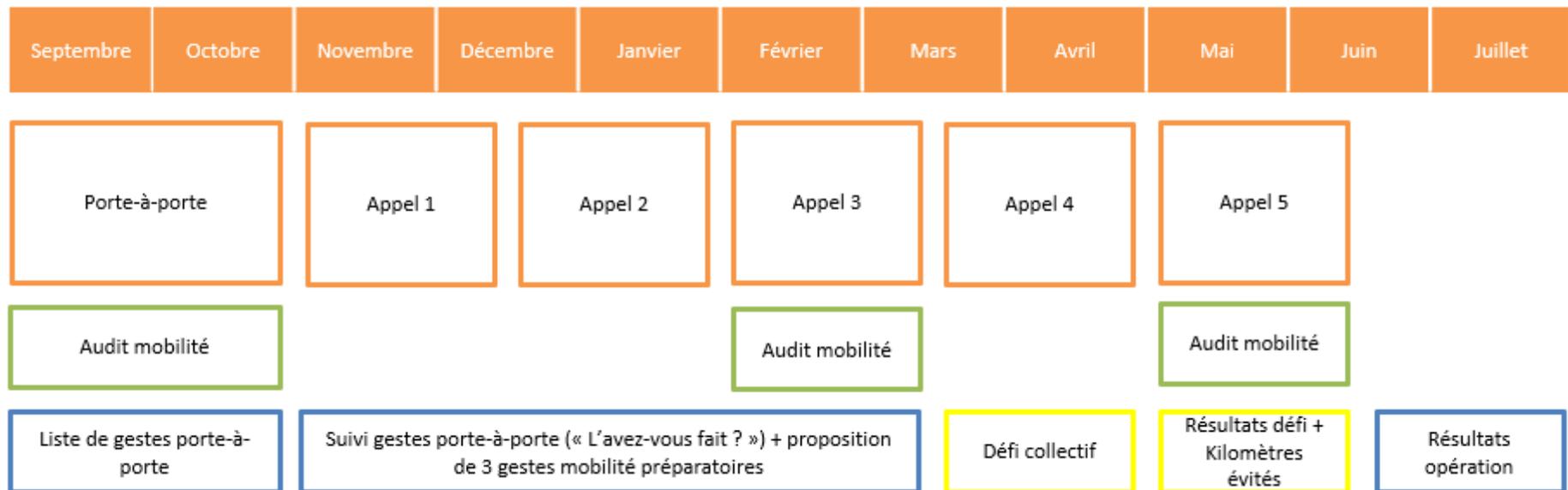
Environ 25 000 appels sur 8 mois

- par 2 à 3 ambassadeurs téléphoniques
- un taux de décroché de 25%

Une conversation assistée
par un algorithme

- pour proposer de nouveaux gestes de mobilité
- et suivre les changements réalisés
- quelles que soient les réponses de la personne

LES ÉTAPES DU PROJET



Des retours qualitatifs



« J'ai testé le parking relais, au tarif imbattable. Et j'ai initié mon mari au bus, qu'il a trouvé « pas mal » ».

Catherine T, Venelles



« Je prends le bus 6 jours sur 7, j'ai pris un abonnement annuel depuis la visite de l'Ambassadeur ».

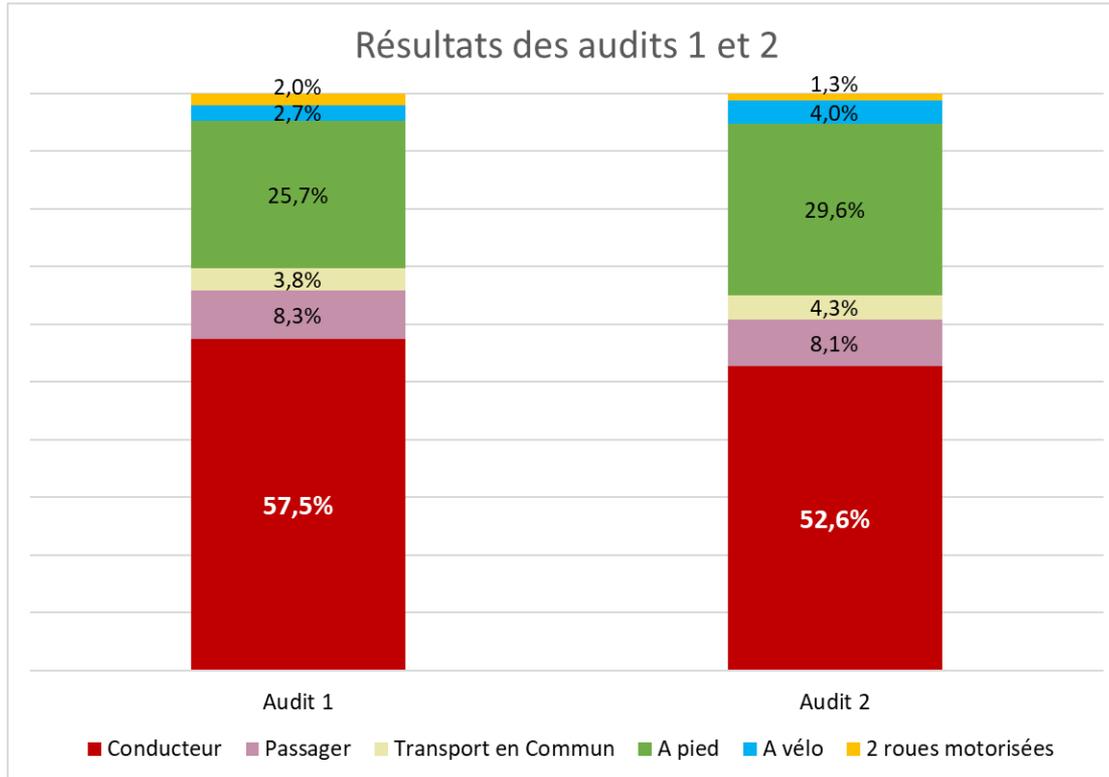
Melinda F., Aix la Duranne



« Grâce à Rémi l'Ambassadeur, j'ai découvert le bus, j'aurais pu le prendre depuis 15 ans. Ma voiture reste maintenant au garage ! ».

Christine B., Venelles

5% de trajets voiture en moins



Combien de trajets faites-vous

... en voiture en tant que conducteur ?

... en voiture en tant que passager ?

... en transport en commun ?

... à pied ?

....

6 questions posées

- en porte à porte en septembre 2018

- au téléphone en avril 2019

903 retours aux deux questionnaires

soit 69% des volontaires accompagnés

Estimer les kilomètres en voiture solo évités

	Opération 2015-2016	Opération MOBILIZE
Km évités pour un individu et sur un an	941 km	2 262 km
CO2 (kg éq. CO2) pour un individu et sur une année	130 kg éq.	288 kg éq.
CO (g. CO) pour un individu et sur une année	2573 g	5 075 g
HC (g. HC) pour un individu et sur une année	475 g	938 g
NOx (g. NOx) pour un individu et sur une année	414 g	851 g
PM (g. PM) pour un individu et sur une année	29 g	60 g
Gains économiques directs pour l'individu	70€	169€
Gains économiques pour la collectivité à l'échelle d'un individu	21 €	50 €
Gains économiques globaux sur 5 ans.	111 720€	1 115 429 €

[\[1\]](#) Calcul des gains économiques pour l'individu sur la base des coefficients utilisés pour l'opération 2015-2016 :

(1) Le calcul des économies directs pour l'individu est : $2\,262 \times (6,5/100) \times 1,14888$ (prix moyen du litre d'essence à la date de l'opération) = 169€.

(2) Les gains économiques pour la collectivité à l'échelle d'un individu est : $2\,262 \times 0,0222 = 50€$.

Des enseignements à diffuser



7 étapes

1. **Préparer** et mobiliser les relais
2. Une communication classique **minimale**
3. Former et **encadrer** les ambassadeurs
4. **Conduire l'entretien** avec le volontaire
5. Accompagner dans **la durée**
6. **Mesurer** et suivre la baisse de l'usage de la voiture
7. Montrer les **coûts/ bénéfiques**

Guide méthodologique
sur simple demande !

Les coûts ... et les gains

Enjeu 1 : baisser les couts,

- En passant en phase industrielle, avec le digital ?

Enjeu 2 : construire le discours sur les bénéfices

- Certes un coût par personne de 150€ environ
- ...si le changement est maintenu sur un an, les gains sont supérieurs :
 - × 169 € / an / personne pour chaque volontaire
 - × 50 € / an / personne pour la collectivité

Autre base

- 1 % de part modale de la voiture solo en moins
= 24 000 tonnes de CO², selon analyse Plan Climat du Grand Lyon

Merci de votre attention



Exemple de trame de proposition d'un geste mobilité : « Faire du covoiturage domicile-travail »

Question de lancement

- Réponses positives/ négatives/ neutres

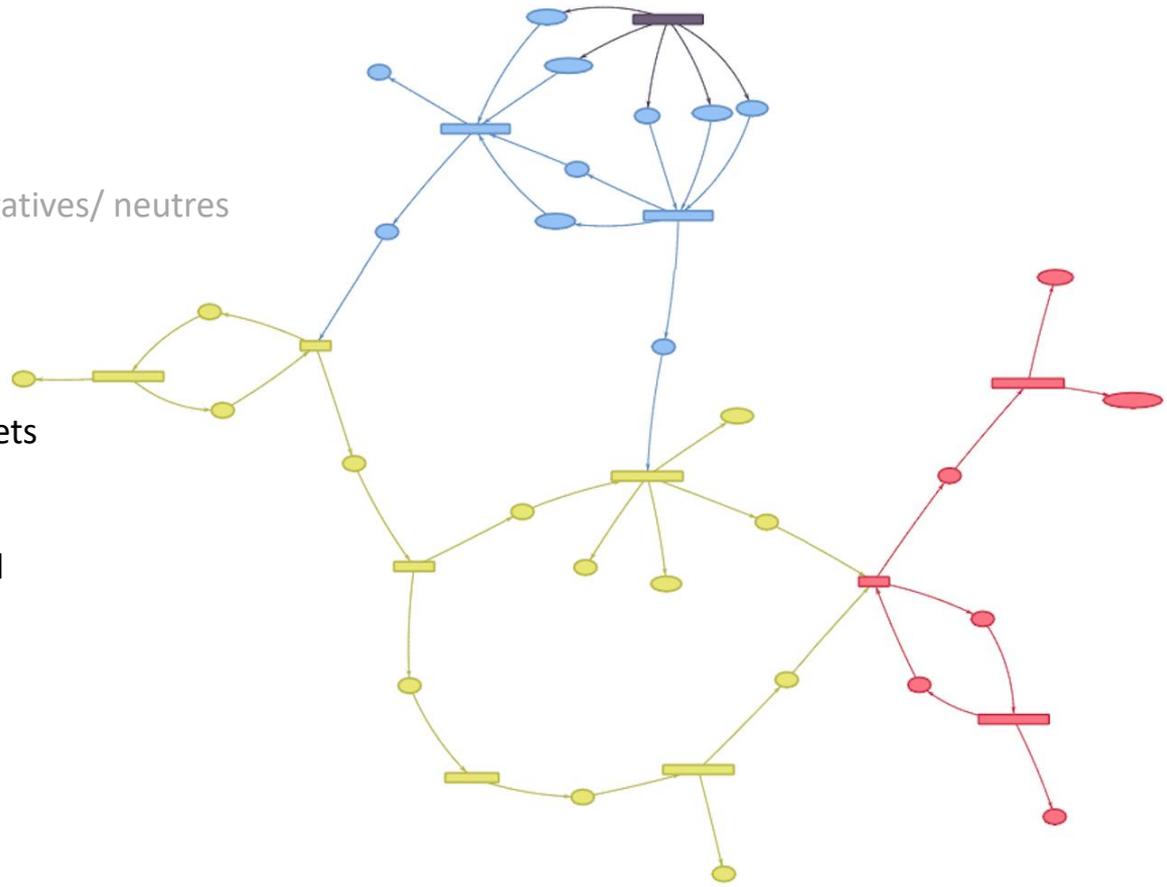
Propos d'ancrage

- Réponses possibles

Proposition de gestes concrets

- Réponses possibles

Annonce du prochain rappel

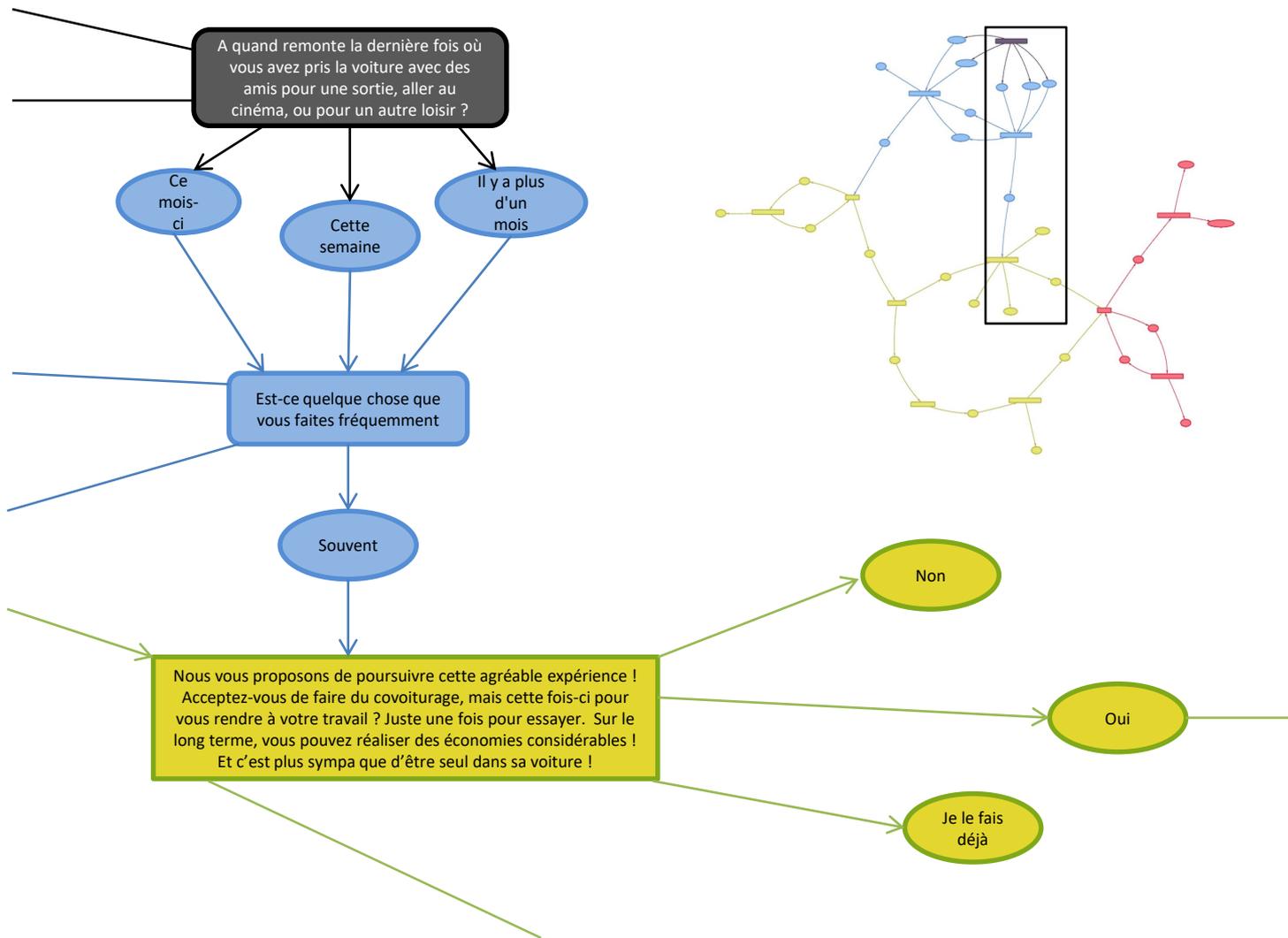


Question de lancement

- Réponses positives

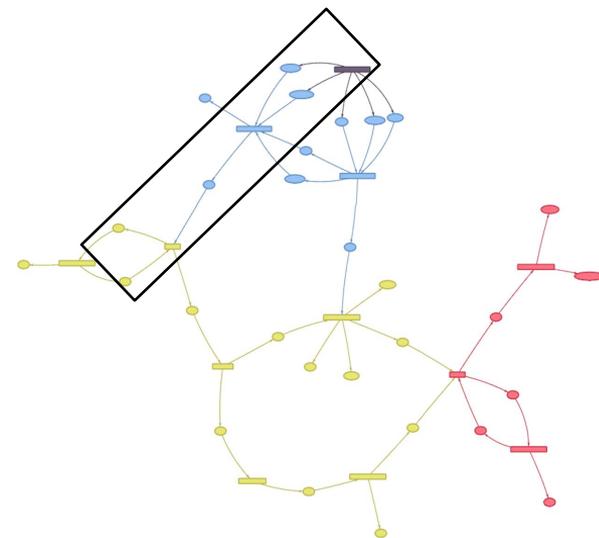
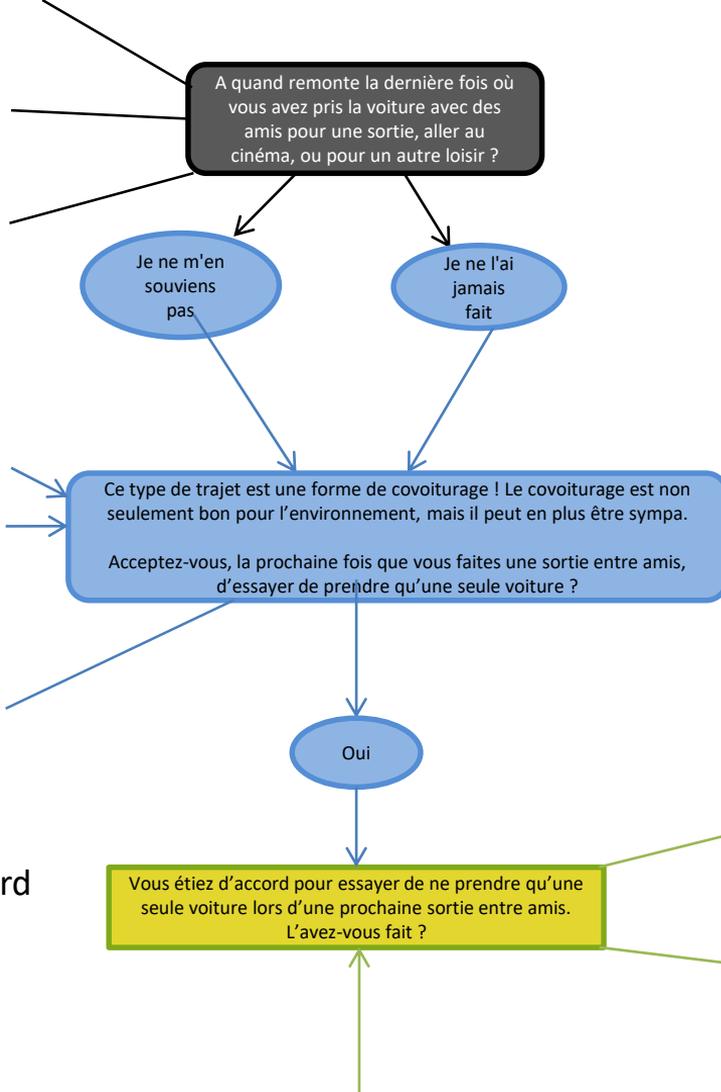
Question d'ancrage

Proposition de geste



Question de lancement

- Réponses neutres ou négatives



Rappel 6 semaines plus tard