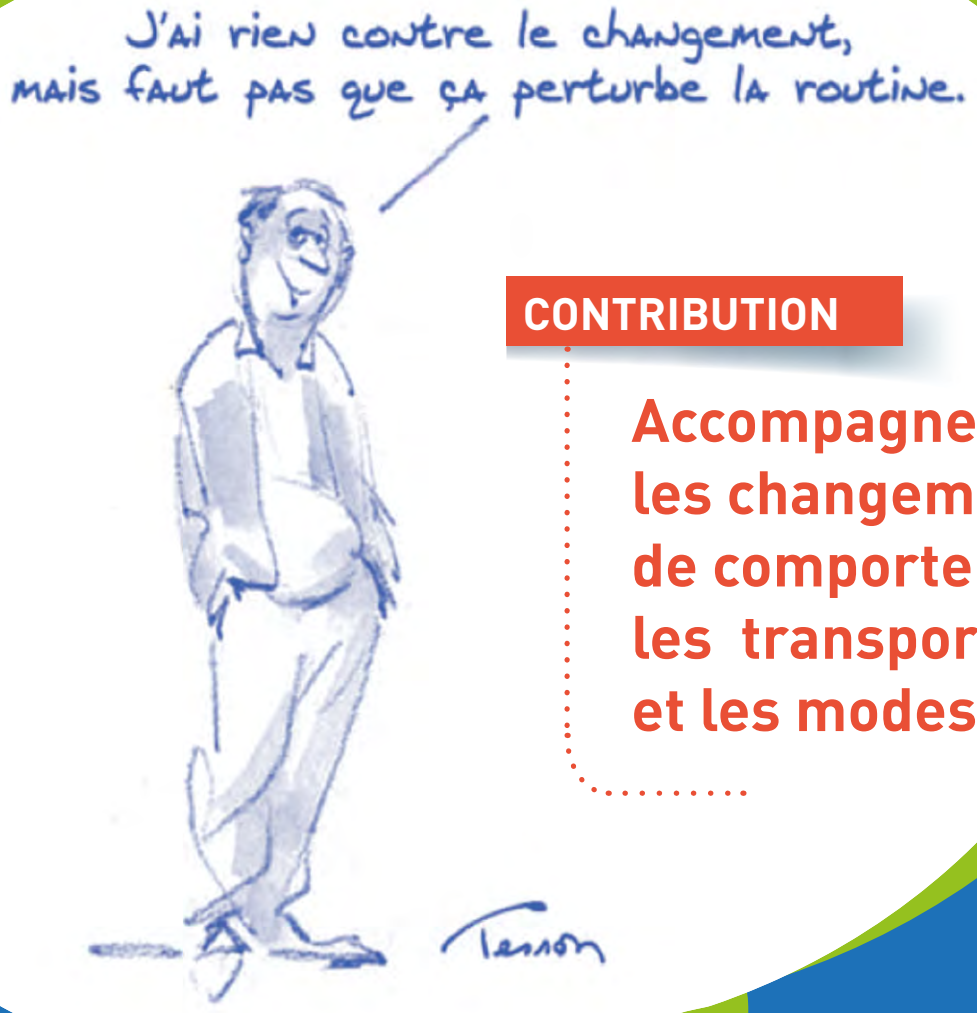
L'Espace Citoyen
du Grand Annecy
CONSEIL DE DÉVELOPPEMENT



CONTRIBUTION

Accompagner les changements de comportements vers les transports collectifs et les modes doux

Octobre 2019

De quoi parle-t-on ?

1 Une commande du Grand Annecy

2 Une analyse citoyenne pour mieux connaître le sujet

3 Un projet global au plus proche des citoyens

4 Des offres du Grand Annecy en test

5 Des pistes pour le futur à explorer

1 Une commande du Grand Annecy inscrite dans un contexte

→ Rappel de la commande

L'Espace Citoyen a été sollicité par les élus pour réfléchir et proposer des solutions à la question : **Comment faire évoluer et accompagner les comportements des citoyens pour favoriser les déplacements en mode doux et réduire la part de la voiture contenant une personne (autosolisme) ?**

Ne sont pas traités dans cette contribution :
- les Plan de Déplacement en Entreprise (PDE),
- le transport de marchandises,
- le report modal vers les vélos qui sera traité dans une contribution spécifique.

« Une sensibilité très forte de la population sur les questions de mobilité »

→ Une commande faite dans un contexte

- Plan de déplacement Urbain (PDU) :
- **Allier mobilité durable et développement du territoire**
- **Favoriser le changement de pratiques de mobilité**
- **Garantir les conditions d'un cadre de vie de qualité**

Les travaux du PDU ont été engagés en 2016 avec l'objectif d'une adoption définitive en début 2020.

- « Une sensibilité importante exprimée par les citoyens sur les questions de mobilité » lors des réunions PDU, des réunions « Imagine le Grand Annecy », expressions d'attente de réponse concrètes, inquiétude crée par le développement démographique du territoire et par sa capacité à absorber un trafic supplémentaire et l'impact sur la qualité de notre environnement (qualité de l'air, ...)

2

Une analyse citoyenne pour mieux connaître le sujet

« Pour que les changements de comportement se déploient massivement, une offre de transport significative est indispensable mais insuffisante. Il faut d'autre actions »

→ La méthode utilisée

Constitution d'un groupe de travail regroupant des citoyens de différents horizons.
Il s'est fixé comme objectif de proposer des solutions adaptées au Grand Annecy visant à favoriser le changement de comportement pour réduire la part de l'autosolisme.

Un travail en 3 phases :

ACQUÉRIR du savoir sur le sujet, ce qui a donné au groupe une culture commune → **ÉCHANGER** dans le groupe pour définir des solutions, sur la base des acquis → **ADAPTER** les solutions au Grand Annecy pour émettre notre contribution

→ Pour voir plus d'informations et de détails, se reporter à l'annexe 1 (page 11)

→ La collecte des informations clés pour notre projet

L'offre de transport en commun et des modes doux est cruciale pour obtenir un report modal massif.
Pour que les changements de comportements se déploient massivement, l'offre de transport doit être significative.
Les nouveaux systèmes de gestion de la mobilité nécessiteront une offre large et multiple de transports pour leur permettre d'être efficace et ainsi de réduire la part de l'autosolisme. (voir p9 le système MaaS en test dans plusieurs villes).

Part de la voiture dans les transports

-18% en 2030

L'offre de transport est nécessaire mais n'est pas suffisante pour le report modal massif souhaité par le Grand Annecy.
Sans méthodes d'accompagnement des habitants, le taux maximum de transfert de l'autosolisme vers un autre mode de transport maximum observé dans plusieurs villes de France investissant dans l'offre vélo est de **13%**.

Pour le Grand Annecy l'objectif de réduction de la part voiture est de **moins 18%** (de 65% à 53% d'ici 2030).
Soit près du double de ce que peut apporter une offre de transport optimisée. Il faut donc ajouter des actions pour changer les comportements modaux afin de maximiser ceux-ci et de les rendre pérennes et atteindre l'objectif du Grand Annecy.

→ Pour voir plus d'informations et de détails, se reporter à l'annexe 2 (page 11)

→ Une complexité qui tient compte des freins et besoins selon les personnes (incluses les personnes en situation de handicap) et les moments de la journée.

Freins au changement IMPOSÉS

Localisations et offre de transport accessible
« Là où je vis, il n'y a pas de transport, je n'ai pas d'autre choix que la voiture »

Contraintes familiales
« Avec des enfants ce n'est pas possible de ne pas avoir de voiture, avec une poussette et toutes les affaires c'est beaucoup trop galère »

Contraintes professionnelles
« La voiture c'est indispensable pour mon travail avec mes horaires décalés »

Les types déplacement avec plusieurs arrêts
ne sont faisables qu'en voiture (ex : aller au travail en s'arrêtant à la crèche et au magasin)

Freins au changement PERSONNELS

Image et rapport à la voiture
« Moi je suis bien dans ma voiture, je mets ma musique, je suis tranquille, donc ça ne m'a jamais dérangée plus que ça les embouteillages »

Force de l'habitude et appréhensions face à l'inconnu
« Je ne me pose pas la question de prendre le train. J'ai le réflexe voiture »

Compétences de mobilité
« Le bus c'est vraiment quelque chose que je ne connais pas, je ne sais pas le prendre, je ne connais pas les lignes, ça me fait un peu peur… j'ai peur de me planter »

Perceptions erronées des coûts, temps, distance…
« Prendre le bus me coûterait plus cher qu'utiliser ma voiture »

3 Un projet global au plus proche des citoyens

L'Espace citoyen recommande la mise en place d'un projet global piloté par des ambassadeurs de la mobilité en 3 étapes

Donner envie, communiquer → **Inciter et Expérimenter** → **Pérenniser**

En mettant en place une démarche **« Marketing Individualisé »** qui a prouvé dans plusieurs opérations être un moyen de maximiser les reports modaux et de les pérenniser

→ *Source : GuidemthodologiqueTestezlebus ADEME-CRP-UPJV (1)[17126].pdf*

Nécessité d'adapter les messages et méthodes et de définir des publics cibles :

> Déjà prêts dans leur tête à changer de mode de transport

> N'envisageant pas ou peu encore de changer

> Nouveaux habitants d'une construction récente

> Public jeune, notamment lycéens qui seront la majorité des personnes qui se déplaceront en 2030.

→ Donner envie en informant et en communiquant

INFORMER SUR L'OFFRE EN CIBLANT LES PUBLICS

Lieux ?

→ **Au plus près des usagers** (les nouveaux quartiers, comités de quartier, cafés rencontre dans les quartiers et communes organisées par des associations concernées par le développement durable)

→ Sur les lieux de culture, les établissements de santé, les établissements scolaires les bâtiments officiels, aux arrêts de bus, sur l'appli Sibra, dans les zones intermodales, les P+R

Moments ?

→ **Un changement de vie** (travail, lieu de résidence, taille de famille...) entraine très souvent une reconsidération de ses modes de déplacement. Il faut profiter de ce moment pour informer sur l'offre disponible sur le nouveau lieu.

→ **Lors de l'invitation à des réunions** publiques et autres évènements

Comment ?

→ **Utiliser des moyens d'informations numériques** mais aussi papiers afin que tout le monde soit informé et éviter toute exclusion

→ **Profiter des réseaux sociaux** pour toucher les jeunes qui seront les usagers des prochaines années

COMMUNIQUER SUR L'AMÉLIORATION DE LA MOBILITÉ

La communication doit être :

→ **Engageante, et pas culpabilisante**

→ **Massive, locale, répétitive, ciblée**

→ **Ecrite et orale** (messages adaptés au public cible) (ex : radio locale musicale pour toucher le public jeune qui sera l'utilisateur principal des différents modes de déplacement en 2030 et après)

→ Utiliser quand c'est possible des **spots vidéos** (cinéma, écran Sibra, ...)

→ **Affichage sur les bus** pour être vu par un maximum de personnes se déplaçant

→ Utiliser des techniques comme les **« nudges »** (exemple réel : écrire voie rapide sur la voie cyclable et voie lente sur la voie voiture)

→ Inciter à expérimenter selon ses besoins

INCITATION FINANCIÈRE

→ **Ticket gratuit** pour essayer lors d'évènements ciblés (par ex : aux heures de pointe pour inciter au report modal voiture vers TC, pic de pollution ...)

→ **Places de parking gratuites** pour co-voiturage et autopartage

→ **Tickets gratuits couplés à billet de spectacles**, et autres évènements payant publics,

→ **Mise en place d'un système de récompense** comme l'Isère l'a fait avec le projet Libravoo

https://www.banquedesterritoires.fr/avec-libravoo-lisere-recompense-lusage-des-mobilites-alternatives-la-voiture-individuelle.

→ **Mettre des fauteuils roulants électriques en libre-service** comme Toulouse l'a fait. (Nous recommandons de contacter la mairie de Toulouse pour avoir tous les éléments)

EN CRÉANT DES ÉVÈNEMENTS

→ Comme **« l'Autopatch »** de Chambéry,

→ **Journées sans voitures** couplées à la semaine de la mobilité

→ Expérimenter avec accompagnement pour se rassurer, pour avoir envie de recommencer

→ Période critique du changement modal, **une expérimentation ratée c'est un usager de perdu.**

→ il doit être accompagné par **les ambassadeurs de la mobilité** (nous recommandons les outils de la méthode de marketing Individualisé citée plus haut)

→ **Les horaires des bus doivent être respectés**, spécialement au transfert de lignes.

→ **Les conduites des bus doivent être douces** pour améliorer le confort des usagers notamment personnes âgées et PMR

→ Développer les **bornes de recharge pour les fauteuils roulant électriques** pour rendre facile l'expérimentation

→ Pérenniser pour avoir un report modal sur la durée et une décongestion du Grand Annecy

→ **Le rôle des Ambassadeurs de la mobilité est clé** pour la pérennité du changement de mobilité

→ **Ils pilotent le projet,** mesurent les taux de progression d'étape en étape, les taux de report modal pérenne, les raisons de l'échec après une expérimentation, ils proposent des actions pour augmenter le taux de report modal pérenne. (interviews, livre de suivi, mise en place de la méthode du marketing individualisé)

→ Mais aussi stimuler l'immobilisme pour réduire la mobilité

Par exemple en :

→ **Créant des lieux pour manger** dans les zones d'activité industrielles et commerciales,

→ **Soutenant la création de commerces de base** dans les différents pôles du Grand Annecy, agglomération multi polaire (cf agence postale multi activités),

→ **Créant des crèches** pour jeunes enfants au plus proche des habitants, ce qui passe par leur multiplication.

4 Les offres du Grand Annecy en test

« Sur la base de ce que nous avons appris, nous avons evalué si les récentes améliorations favorisent les changements modaux »

→ Lignes Rythmo

Plus de fréquences et d'amplitudes sur les lignes Sibra 1 et 2

Evolution positive de l'offre.

L'augmentation de la fréquence et de l'amplitude sur ces lignes qui desservent des zones très urbanisées et des zones d'emplois importantes profitera en premier lieu aux usagers habituels et devraient attirer de nouveaux usagers.

Mais cela se traduira-t-il par un changement modal important ? Quels outils d'accompagnement seront mis en œuvre pour cela ?

→ **Nous recommandons de piloter par un ambassadeur de la mobilité pendant plusieurs mois ce transfert modal** pour s'assurer qu'il soit pérenne et permette d'analyser les freins existants car des risques existent comme des connections défectueuses avec d'autres lignes de bus, un manque de fluidité du fait qu'il n'y a pas de site propre, un inconfort à bord dû au tracé de la ligne…

→ Il faudrait aussi **mettre en place de vrais P+R** aux extrémités de ces lignes pour capter les personnes venant du pays de Thônes et du pays d'Alby.

→ Ces améliorations de l'offre doivent aussi permettre **l'amélioration de la connaissance de leur fréquentation** (en effet les outils actuels de contrôle d'accès ne permettent pas de le faire).

→ L'extension des lignes de bus sur Alby et Fillière

Ces nouveaux services vont certainement augmenter la fréquence, mais pour que ça réduise significativement la part de l'autosolisme, il faut mettre en place des actions proches des habitants (information, communication, marketing individualisé, plus de P+R)

→ Tarif unique dans le Grand Annecy pour les trajets SIBRA et LIHSA

Il apparait fortement que l'information et la promotion de ce service n'ont pas touché la majorité des habitants.

Comment peut-on faire mieux ?

En allant au-delà d'une approche évènementielle en faisant de toutes ces actions un projet de déplacement global à court et moyen terme qui ait du sens et de la lisibilité pour les citoyens.

→ La mise à disposition de 300 Vélo à Assistance Electrique (VAE)

C'est une démarche positive pour accroitre la visibilité du vélo.

Une nouvelle offre financée sur fonds publics, une inauguration festive mais peut être aussi le risque d'une occasion manquée d'inscrire cela dans une vraie volonté de sortir les gens de leur voiture et de faire un lien fort avec les objectifs du PDU en mettant en place des priorités voire des conditions à leur utilisation. (trajets domiciles travail, transfert modal, accompagnement social..). Faute de quoi, ces vélos risquent de n'être qu'une opportunité pour les déjà utilisateurs de faire des économies et pour les touristes de faire plus vite le tour du lac… (effet d'aubaine).

5 Des pistes pour le futur à explorer…

→ Les évolutions à venir en terme de mobilité

Nous avons essayé de voir l'impact des évolutions importantes que va connaitre la mobilité dans les années à venir.

→ Consensus des experts pour dire que beaucoup de choses devraient changer d'ici 2030 (***« on va voir plus de changement dans les 10 ans à venir que durant les 60 dernières années »***, rapport Oliver Wyman)

→ Les types de véhicules qui seront utilisés sont encore mal connus car toutes les solutions ont encore des freins majeurs à leur mise en place que ce soit sur la propulsion (électrique, hydrogène) ou sur le niveau d'autonomie

→ Cependant deux choses apparaissent comme sûres
- La possession d'un véhicule sera remplacée par l'usage
- L'intelligence artificielle sera prédominante dans les modes de gestion de la mobilité, et permettra aux transports en commun et aux modes doux de se développer très vite en induisant les bons choix de mode de déplacement et en collectant des données pour améliorer l'offre.

→ Les recommandations

Nous recommandons pour aider les changements de comportements que les élus s'intéressent à ces deux points :

→ **Au système Maas (Management as a Service)**
Outil de gestion globale de la mobilité facilitant entre autres :
- les transferts modaux
- la facturation
- l'amélioration permanente de l'offre à l'aide des données collectées

En test dans plusieurs villes dont Mulhouse

→ A l'impact de **l'Intelligence Artificielle sur la mobilité**

« Nous recommandons de mettre en place une activité prospective indispensable pour s'adapter à la rapidité des changements dans le monde de la mobilité »

→ Une proposition de deux conférences prospectives

Pour sensibiliser et préparer les citoyens aux changements majeurs qui vont arriver dans la mobilité, l'Espace Citoyen propose que le Grand Annecy organise des conférences de prospective ouvertes au public

→ **Ce que seront les mobilités à l'horizon 2030 et après** (adapté à notre territoire)

→ **La ville de demain** : réflexion sur la ville demain, et plus précisément Annecy

Conclusion

Les changements de comportements pour être massifs ont besoin :

D'une visibilité et de la cohérence des différentes mesures mises en œuvre

D'actions proches des citoyens prenant en compte leurs besoins spécifiques, ce qui inclus les besoins des PMR

D'être accompagnés collectivement et parfois individuellement

D'être conçus comme un projet et pilotés par des ambassadeurs de la mobilité mettant en place une approche individualisée comme le marketing Individualisé

De ne pas oublier que l'immobilisme réduit la mobilité

D'intégrer des méthodes de gestion de la mobilité moderne comme le système MaaS (Mobility as a Service) qui faciliteront le report modal

D'un effort spectaculaire de l'offre en moyens de transport réduisant la part de l'autosolisme et qui permettra d'éviter la congestion de l'agglomération

D'un message clair et fort des élus aux habitants sur les changements de la ville de demain

SOURCES A CONSULTER POUR ALLER PLUS LOIN

Changement de comportement

→ Observatoire des rythmes de vie : comment changer les comportements de mobilité
→ ADEME : optimiser ses déplacements, guide pratique
→ Lolita Rubens : favoriser le report modal
→ INRIA : changement de comportement
→ Patricia Lejoux : évolution des comportements de mobilité
→ EPFL : typologie et évolution des logiques de choix modal chez les actifs motorisés urbains
→ Sircome : évolutions des changements de comportements et des choix de mode de transport
→ Anais Rocci : colloque bougeons autrement
→ Anais Rocci : « métro, boulot, dodo, quoi de neuf dans nos habitudes »

Système gérant l'offre et l'usage des transports (en anglais Mobility as a Service ou MaaS)

→ Solea-mulhouse-alsace-agglomeration-en-route-vers-le-maas/
→ Helsinki : experience Maas

Marketing individualisé, méthode pour gérer le changement de comportement

→ ADEME : guide méthodologique : tester le bus

Aide aux changements de comportement

→ Expérience en Isère appelée Libravoo

Tous les document listés ci-dessus sont accessibles via internet

Les documents ci-dessous peuvent être obtenus en contactant l'Espace Citoyen :

→ Plan de déplacement des salariés de la CAF de Haute Savoie
→ Plan de déplacement des salariés du Département de Haute-Savoie pour ses agents

Tous ces documents sont accessibles auprès de l'Espace Citoyen

Annexes

→ Annexe 1

Une méthode de travail en 3 étapes : acquisition/échanges/adaptation

Un groupe de travail spécifique a été constitué.
Il s'est réuni 14 fois.

Il s'est fixé comme objectif de proposer des solutions adaptées au Grand Annecy visant à favoriser le changement de comportement pour réduire la part de l'autosolisme

Nous avons travaillé en 3 phases :

1/ Acquérir du savoir sur le sujet, ce qui a donné au groupe une culture commune
2/ Echanger dans le groupe pour définir des solutions, sur la base des acquis,
3/ Adapter les solutions au Grand Annecy pour émettre notre contribution

Acquisition d'un savoir commun au groupe

→ Publications (sociologues, psychologues, urbanistes, CERTU, radio, journaux)
→ Intervention d'experts (Mme Lejoux) et présentation d'expériences (Conseil Départemental, CAF Annecy)
→ Expériences (Ademe en Picardie)
→ Echanges avec le service mobilité du Grand Annecy
→ Echanges et réflexions du groupe Mobilité de l'Espace Citoyen

→ Annexe 2

L'offre de transport est nécessaire mais pas suffisante pour le report modal souhaité par le Grand Annecy

Réduction des déplacements en voiture dans des agglomérations ayant développé l'offre de transport :

Agglomération	% déplacements en voiture en 1998	% déplacements en voiture en 2009	Réduction en 10 ans
Bordeaux	68	64	6%
Côte d'Azur	57	53	7%
Grenoble	54	48	11%
Lille	60	56	7%
Lyon	53	49	8%
Marseille	55	50	9%
Reims	60	58	3%
Rennes	58	54	7%
Rouen	59	56	5%
Strasbourg	52	45	13%
Toulon	60	55	8%

Source : Patricia Lejoux : Chargée de recherche aménagement-urbanisme (LAET)

Objectif Grand Annecy de réduction de la part voiture d'ici à 2030 : 18% (de 65% à 53%)
Soit le double de ce que peut apporter une offre de transport optimisée.

Il faut donc ajouter des actions pour changer les comportements modaux afin de maximiser ceux-ci et de les rendre pérennes et atteindre l'objectif du Grand Annecy.

L'Espace Citoyen, c'est quoi ?

Il s'agit d'une instance de démocratie participative constituée de membres bénévoles issus de la société civile et de représentants des institutions et associations du territoire, qui effectue des missions de consultations et de propositions sur les orientations majeures des politiques locales.

Véritable outil d'aide à la décision, l'Espace Citoyen accompagne le Grand Annecy dans l'évolution du bassin de vie en formulant des avis citoyens. Dans les différentes thématiques abordées, il s'applique à traiter des sujets et des enjeux d'avenir concernant directement la population: la mobilité urbaine, la place des jeunes dans le territoire, le Plan Climat Air Energie Territorial (PCAET), etc.

L'Espace Citoyen du Grand Annecy
Conseil de Développement
Grand Annecy – 46 avenue des Iles
BP 90270 – 74007 Annecy
Tél 04 80 48 07 32
espacecitoyen@grandannecy.fr

L'Espace Citoyen du Grand Annecy
CONSEIL DE DÉVELOPPEMENT

© L'espace Citoyen du Grand Annecy - 10.2019 - Graphisme : Agence Chapka Design