

Ambassadeurs de la Mobilité

Accompagnement au changement
physique et digital

Patrick CANILLADE,
Directeur Marketing
Métropole Aix-Marseille-Provence

20 juin 2019



×



×

A domicile :

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

300 personnes
en 2015

1500 personnes
en 2019



« 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

Métropole

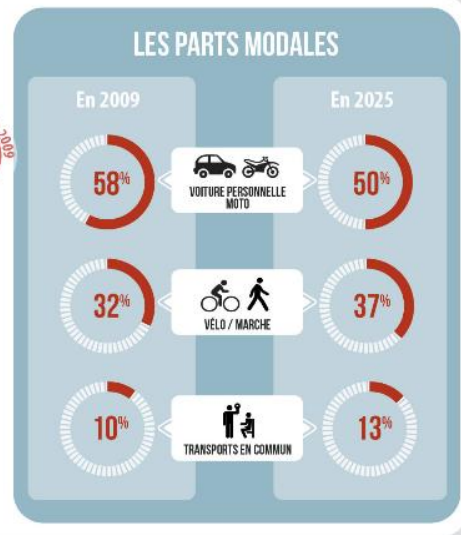
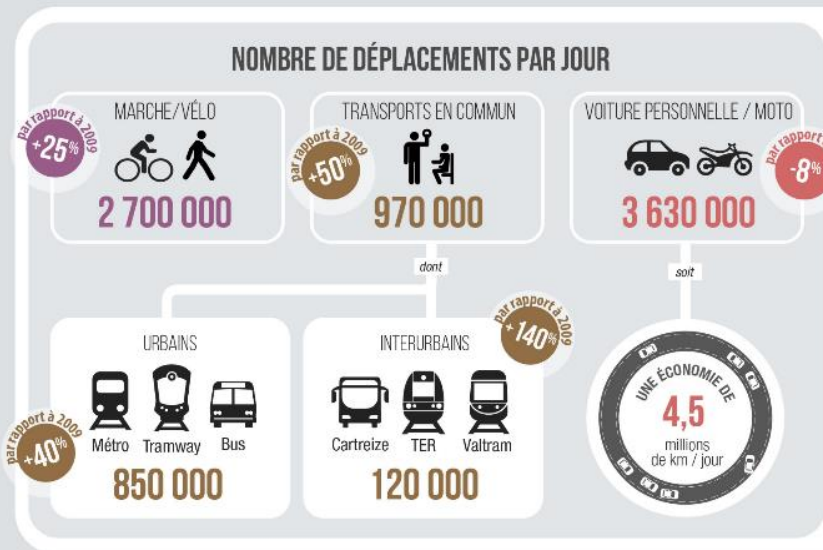
Aix Marseille Provence

Le territoire

Les objectifs

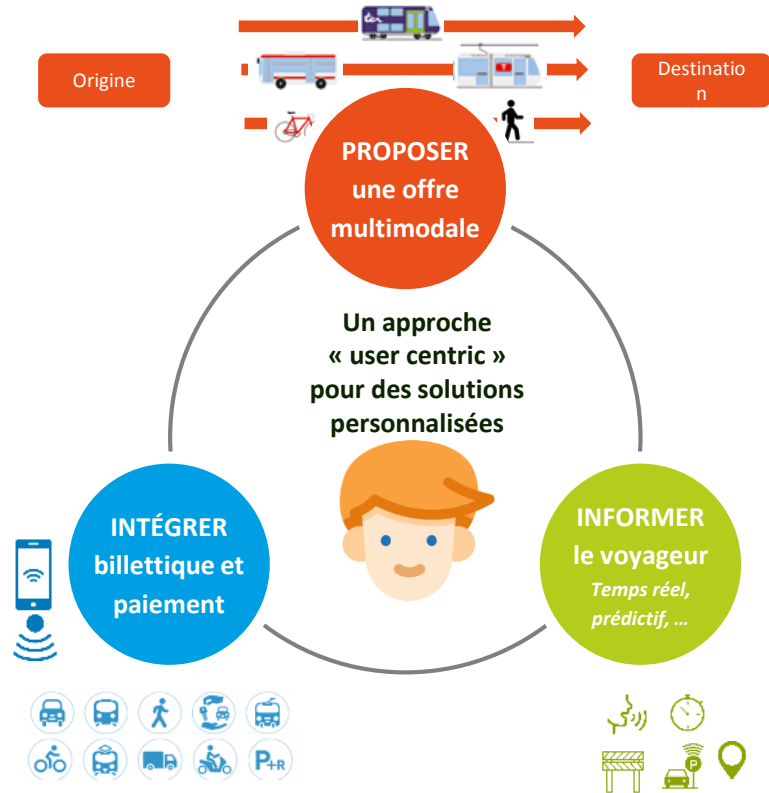


Les objectifs de l'agenda de la mobilité métropolitaine



LE MAAS (Mobility as a Service),

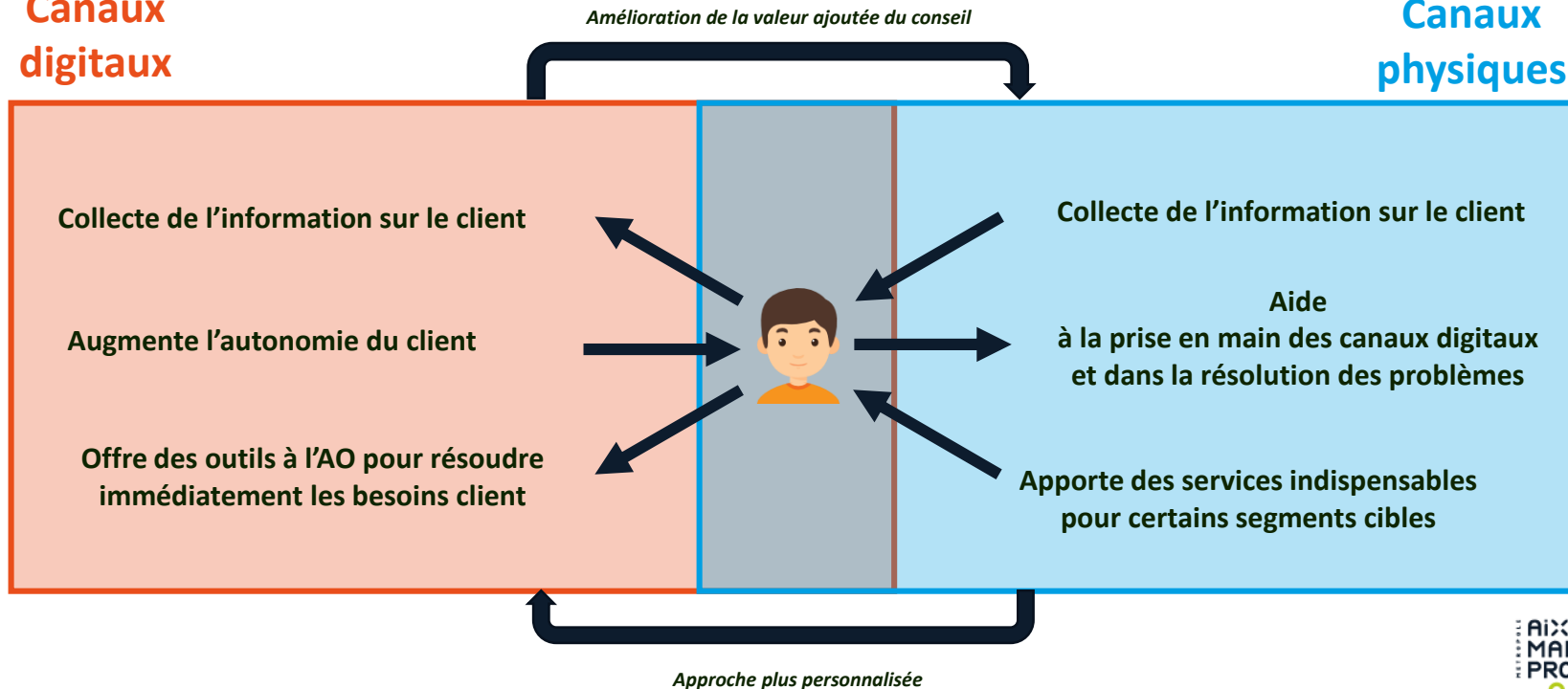
UN OUTIL AU SERVICE DES OBJECTIFS DE LA MÉTROPOLE



COMPLÉMENTARITÉ DES CANAUX PHYSIQUES ET DIGITAUX

Canaux digitaux

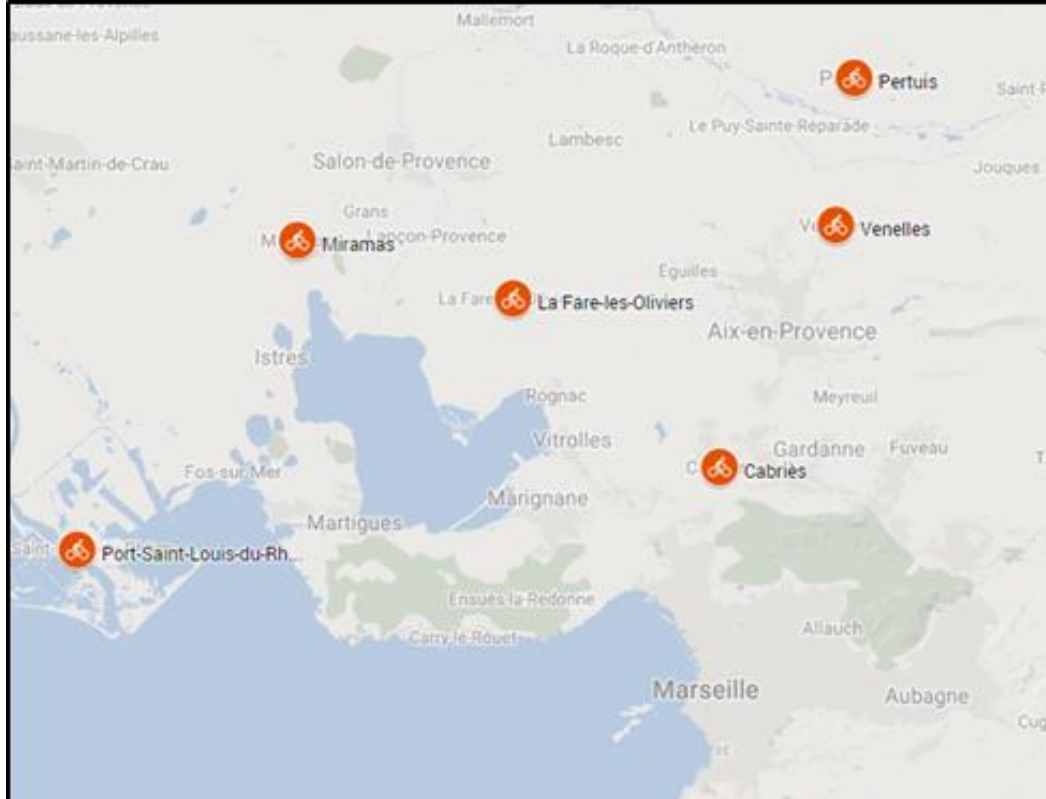
Canaux physiques



Opération Mobilize 2018-2019

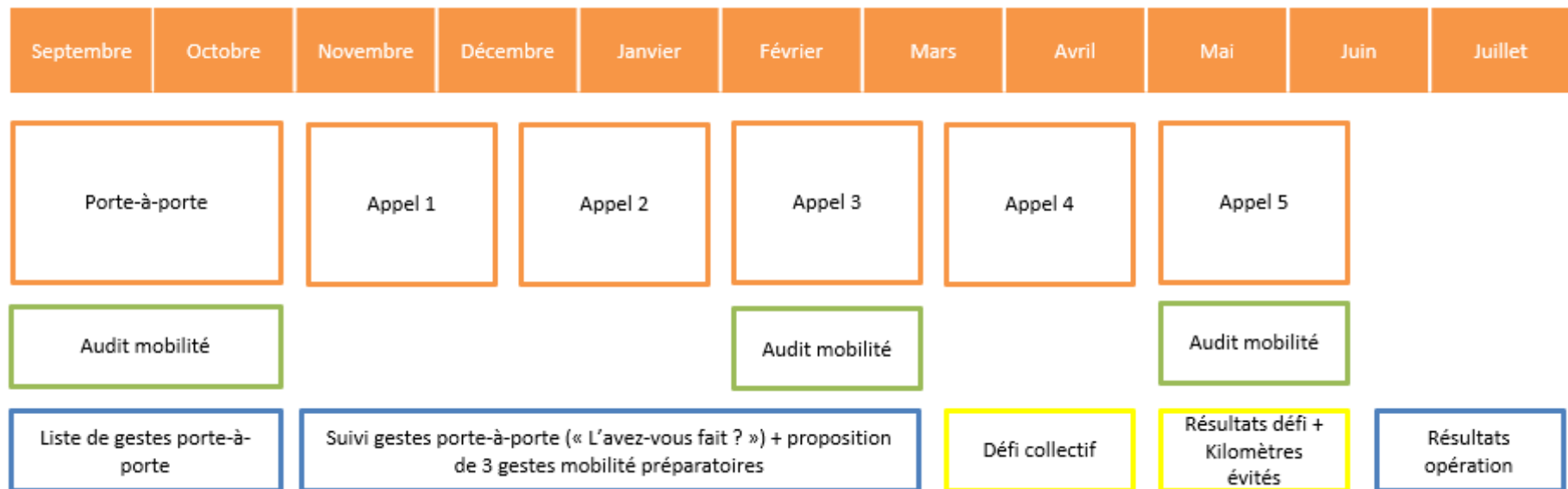
Une démarche « pré-industrielle »
mélant physique et digital





- > 6 mois de préparation
- > 2 mois de mobilisation
- > 8 mois d'accompagnement
- > 6 communes
- > 1500 foyers mobilisés
- > (250 par communes)
- > Thématique : mobilité, avec une approche globale

LES ÉTAPES DU PROJET



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

avec une voiture

et un numéro de téléphone transmis

93% de foyers inscrits avec numéro de téléphone

ACCOMPAGNEMENT AU TÉLÉPHONE (de décembre à juin 2019)



Environ 25000 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

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

Question de lancement

- Réponses positives/ négatives/ neutres

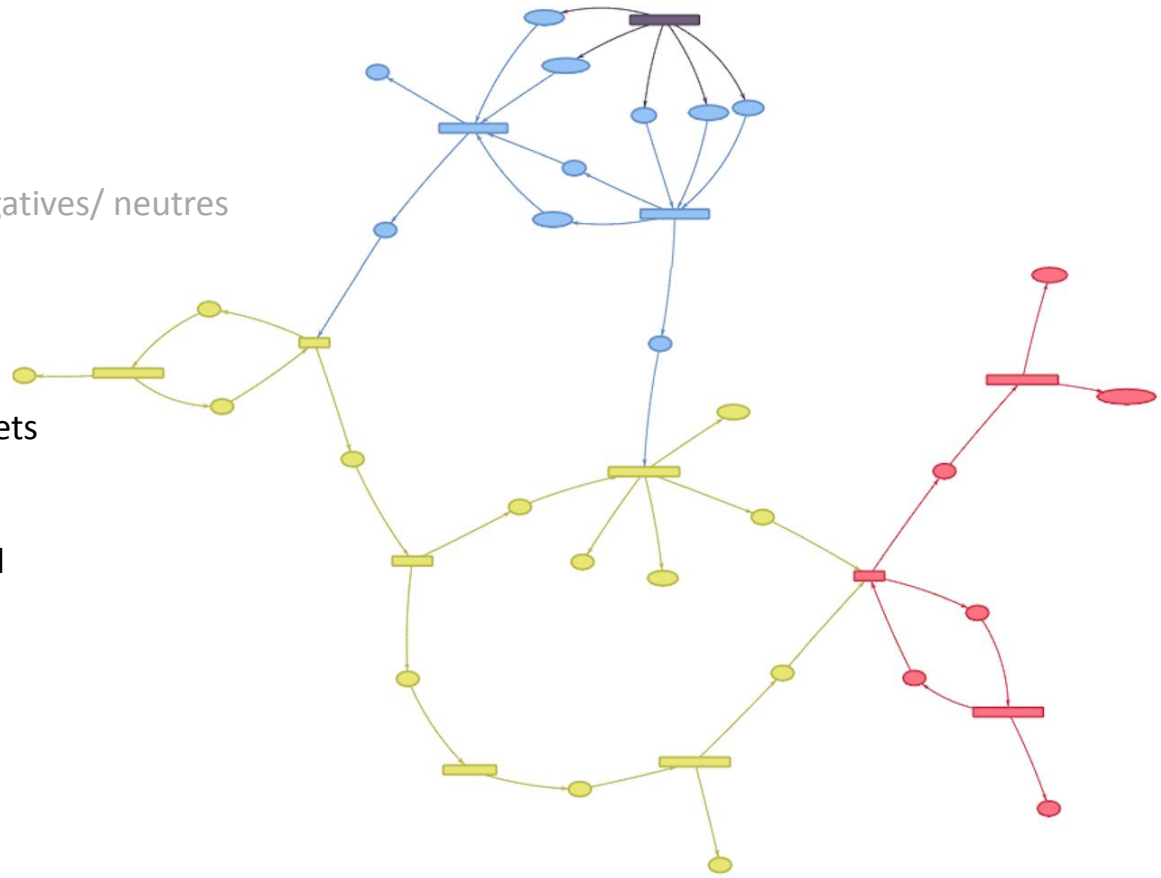
Propos d'ancrage

- Réponses possibles

Proposition de gestes concrets

- Réponses possibles

Annonce du prochain rappel

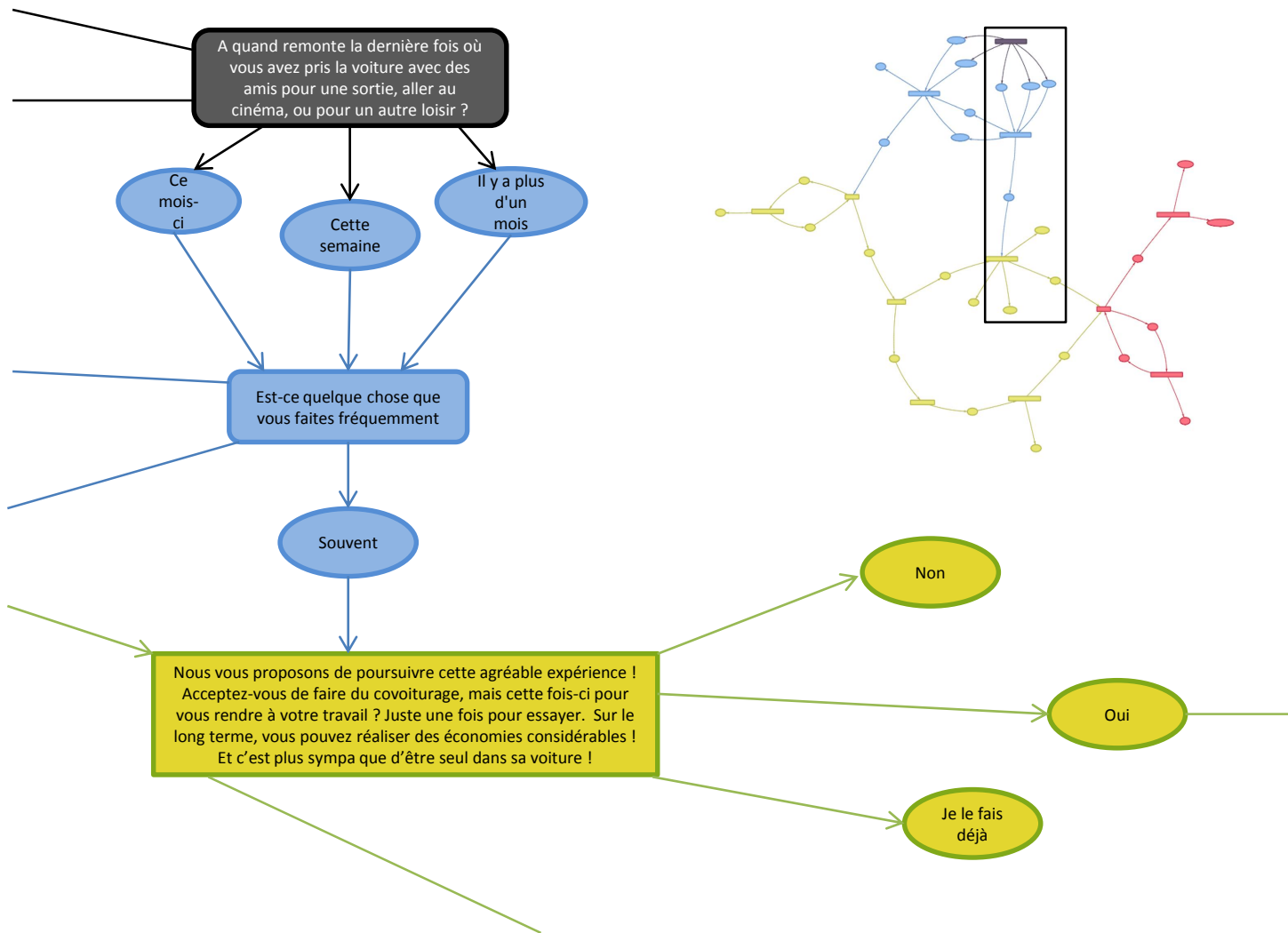


Question de lancement

- Réponses positives

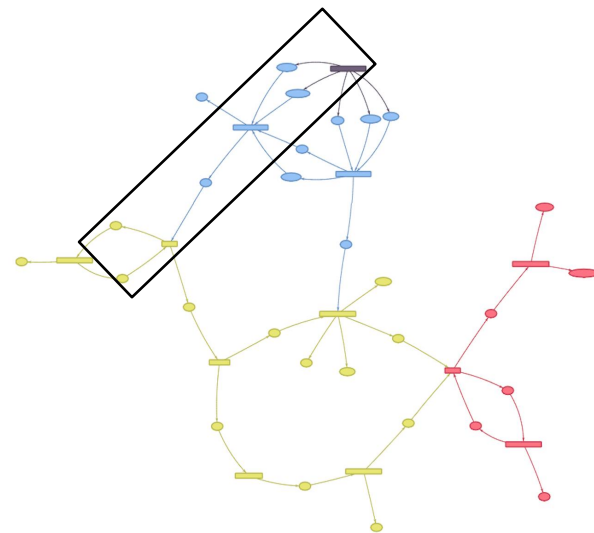
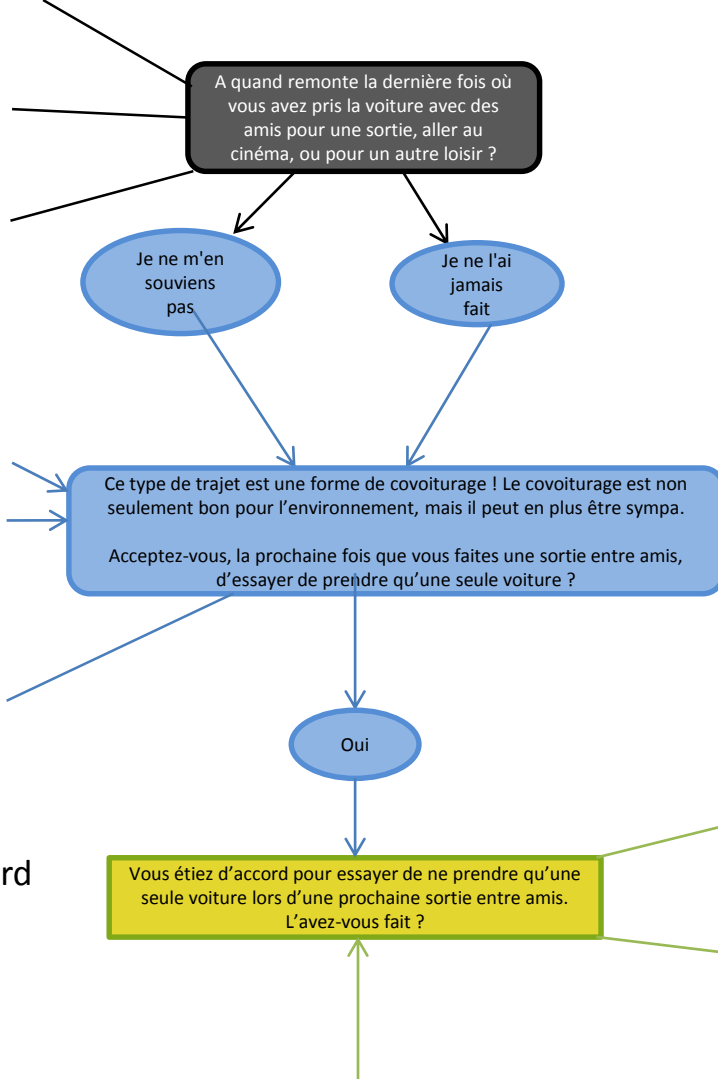
Question d'ancrage

Proposition de geste



Question de lancement

- Réponses neutres ou négatives



Rappel 6 semaines plus tard

Les premiers résultats (avril 2019)

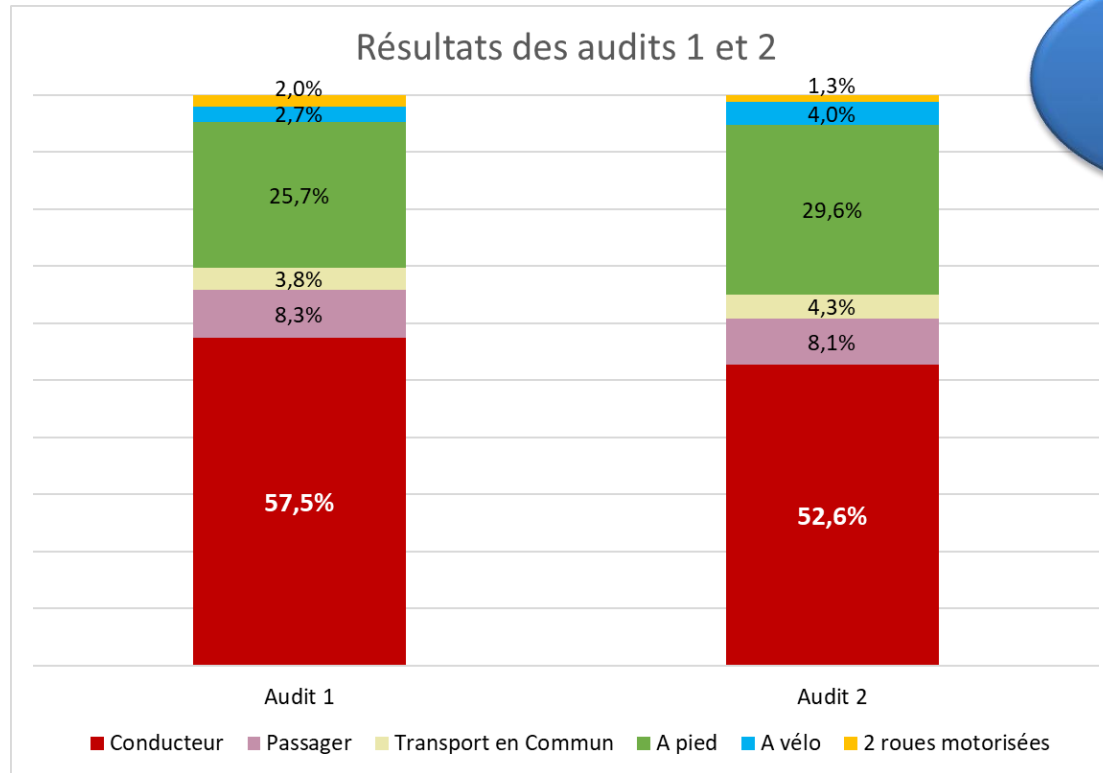
- 6 questions sur les habitudes hebdomadaires de déplacement

Exemple : « Combien de trajets faites vous en voiture en tant que conducteur ? »

Echelle : de 0 à 40 (1 aller/retour = 2 trajets)

- Diffusion de l'audit mobilité 2
(et comparaison avec les réponses en porte à porte)
 - 903 retours soit 69% des volontaires accompagnés
 - 860 audits mobilité 2 complets soit 95% des retours

5% de trajets voiture en moins

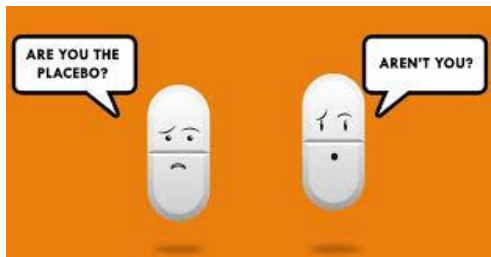


860 volontaires

ET ENSUITE ?

Une évaluation scientifique

Avec un groupe contrôle de 10% de l'échantillon



Des enseignements à diffuser

Guide méthodologique
sur simple demande !



Merci de votre attention

