

MAI 2023

EXPÉRIMENTATION SUR
LE CHANGEMENT DE PRATIQUES DE
MOBILITÉ DANS LE CADRE DE LA ZFE

Accompagnement vers la cyclomobilité professionnelle

Expérimentation avec 19 professionnels

Synthèse

MÉTROPOLE
GRAND LYON

Vraiment
Vraiment

Design d'Intérêt Général



■ Introduction

Une expérimentation pour impliquer très concrètement les professionnels

Avec l'amplification de la ZFE à Lyon, les véhicules particuliers classés Crit'Air 5, 4, 3 puis puis l'ensemble des véhicules Crit'Air 2 seront progressivement interdits de circulation et de stationnement dans le périmètre de la ZFE. Pour répondre à ce défi que constitue l'évolution de la réglementation, et dans son objectif d'amélioration de la qualité de l'air, la Métropole de Lyon a mené deux expérimentations, l'une avec des foyers-pilotes quant à leurs pratiques de mobilité au quotidien, et l'autre avec des artisans et entrepreneurs dans le cadre de leur activité.

Initiée en mai 2022, cette seconde expérimentation menée auprès de professionnels a été pilotée par la Direction de la Prospective et du Dialogue Public (DPDP), en collaboration avec la Direction des Mobilités. Pendant 8 mois, 19 professionnels ont bénéficié d'un accompagnement vers la cyclomobilité professionnelle.

Un travail collectif entre la Métropole, les designers et les partenaires a permis de proposer un test de vélos-cargos sur-mesure à chacun des artisans et entrepreneurs. Cette expérimentation a touché une grande diversité de métiers et profils de participants : une laitière artisanale, un plombier, une designer végétal, un boulanger, une vigneronne... À l'issue du test, les professionnels ont décidé ou non de pérenniser la pratique du vélo-cargo dans leur activité, et l'équipe projet a pu tirer un bon nombre d'enseignements sur les leviers et freins à la cyclomobilité professionnelle.



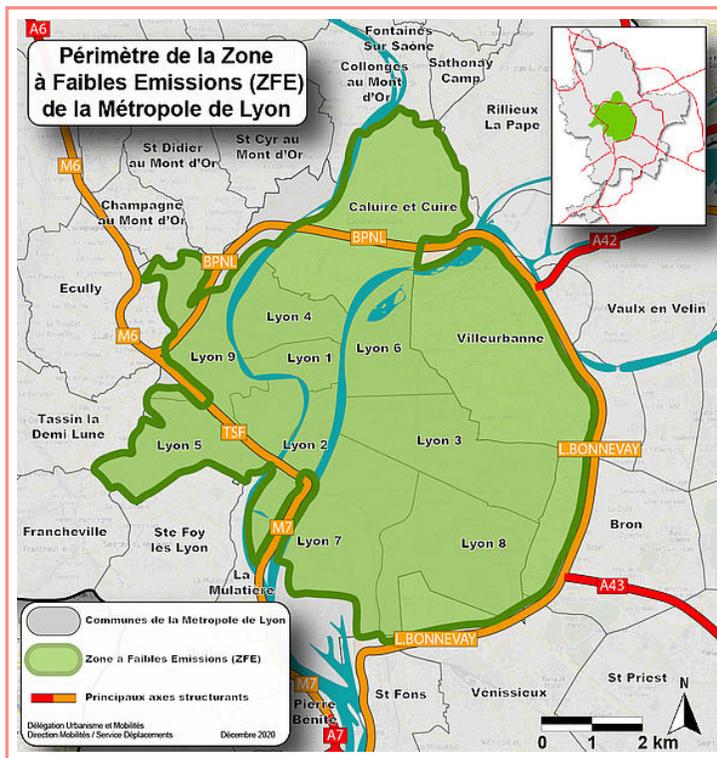
Les professionnels (petite entreprise, artisans, indépendant,...) un public spécifique dans un changement de mobilité professionnelle

Les professionnels sont concernés par les restrictions de la ZFE depuis le 1er janvier 2020 et cherchent à/ou essaient au maximum d'adapter leur activité afin d'y répondre. A savoir que chaque professionnel possède des besoins et des contraintes spécifiques en matière de mobilité : stationnement, livraison, déplacements d'intervention d'urgence, transport de marchandises plus ou moins lourdes, encombrantes et/ou fragiles, déplacements commerciaux... Il s'agit d'un public qui comprend une typologie de métiers et de statuts d'entreprise variée. De plus, au delà du métier, ce sont aussi des femmes et des hommes qui agissent ou souhaitent agir au quotidien en faveur de la transition écologique et notamment via la pratique du vélo. Pour accompagner cette réalité, nous avons mené une approche par les usages et par le design - Quels sont les usages ? Quels sont les motifs ? Quels sont les besoins et comment y répondre ?

Il est important de rappeler que la cyclomobilité professionnelle n'est pas adaptée à toutes les situations. En fonction du profil (professionnel et personnel) et des besoins, de la localisation et de l'organisation de l'entreprise, le vélo-cargo peut ne pas être la solution. En amont de la transition, il y a un travail d'identification à mener - sur l'activité professionnelle, la condition physique, les envies et attentes, les déplacements, les besoins (stationnement, accompagnement, sécurité...). Egalement, il faut garder en tête que tout le monde ne part pas du même niveau de familiarité avec le vélo et la cyclomobilité professionnelle. Dans le cadre de l'expérimentation, les personnes ont été, pour une partie, identifiées et fléchées par la Chambre de Métiers et de l'Artisanat Lyon-Rhône, et pour le reste par l'équipe projet.



En marge de cette expérimentation, le développement de la cyclomobilité professionnelles (dans le cadre des politiques actuelles et par les opérateurs et acteurs lyonnais) est en pleine croissance. Les personnes accompagnées avaient déjà entendu parlé et/ou côtoyé la cyclomobilité professionnelle avant de participer à l'expérimentation.



Le fonctionnement de l'expérimentation

Des partenariats et un travail collectif pour proposer à des artisans et entrepreneurs volontaires, de tester le vélo-cargo comme alternative à la voiture dans leurs pratiques professionnelles quotidiennes.

La Métropole



Le partenaire



La formation



Les vélos



■

Le matériel à disposition, un enjeu stratégique et structurant pour les participants et pour l'expérimentation

Initialement nous avons prévu de faire une seule session avec 20 professionnels en parallèle. Pour des raisons techniques de disponibilité de matériel, nous sommes partis sur 4 sessions, chacune pouvant accueillir 5 professionnels à chaque fois.

Cet ajustement a aussi permis de mettre en place des sessions avec des durées de test différentes (périodes courtes 1 mois et périodes longues 3 mois), et de voir les évolutions des usages au travers des 4 saisons.

Concernant le matériel, il y a une adéquation à faire entre les besoins des participants et ce que chaque matériel peut offrir (puissance de l'assistance électrique, capacité du coffre, système d'ouverture, sécurisation, charge maximale possible...). Pour l'expérimentation, le choix a été fait de prendre une diversité de modèles de vélos-cargos (biporteurs et longtail) pour répondre à ce besoin d'attribution de matériel adapté :

Biporteurs

- Yuba Supercargo CL
- Riese & Müller Transporter 85
- Douze G4 Brose
- Carqon Flatbed



Longtail

- Yuba Spicy Curry City



■ Les profils des participants

Un panel de participants motivés et volontaires pour participer aux différentes sessions de cette expérimentation

Le panel de participants permet d'aborder une diversité de situations personnelles et professionnelles. Ainsi, à travers ces 19 profils, une variété de métiers et de statuts sont explorés, et nous pouvons en tirer des conclusions générales.

Il est important de garder en tête que les retours que nous faisons sont biaisés par plusieurs points :

- Les participants sont volontaires dans cette expérimentation
- Les participants sont choisis en fonction de leurs besoins et de ce que nous sommes capables de leur proposer comme matériel
- Bien que diversifiés, nous n'avons accompagné qu'un ou deux profils pour chaque métier dans l'échantillon de participants que nous avons eu

Au regard de ces éléments, les conclusions et enseignements que nous tirons de cette expérimentation sont des enseignements généraux qui témoignent de tendances et de pistes à explorer. Ces enseignements ne peuvent pas être appliqués comme des vérités sur tous les professionnels : chaque professionnel doit être accompagné individuellement et chaque situation doit être prise comme nouvelle.



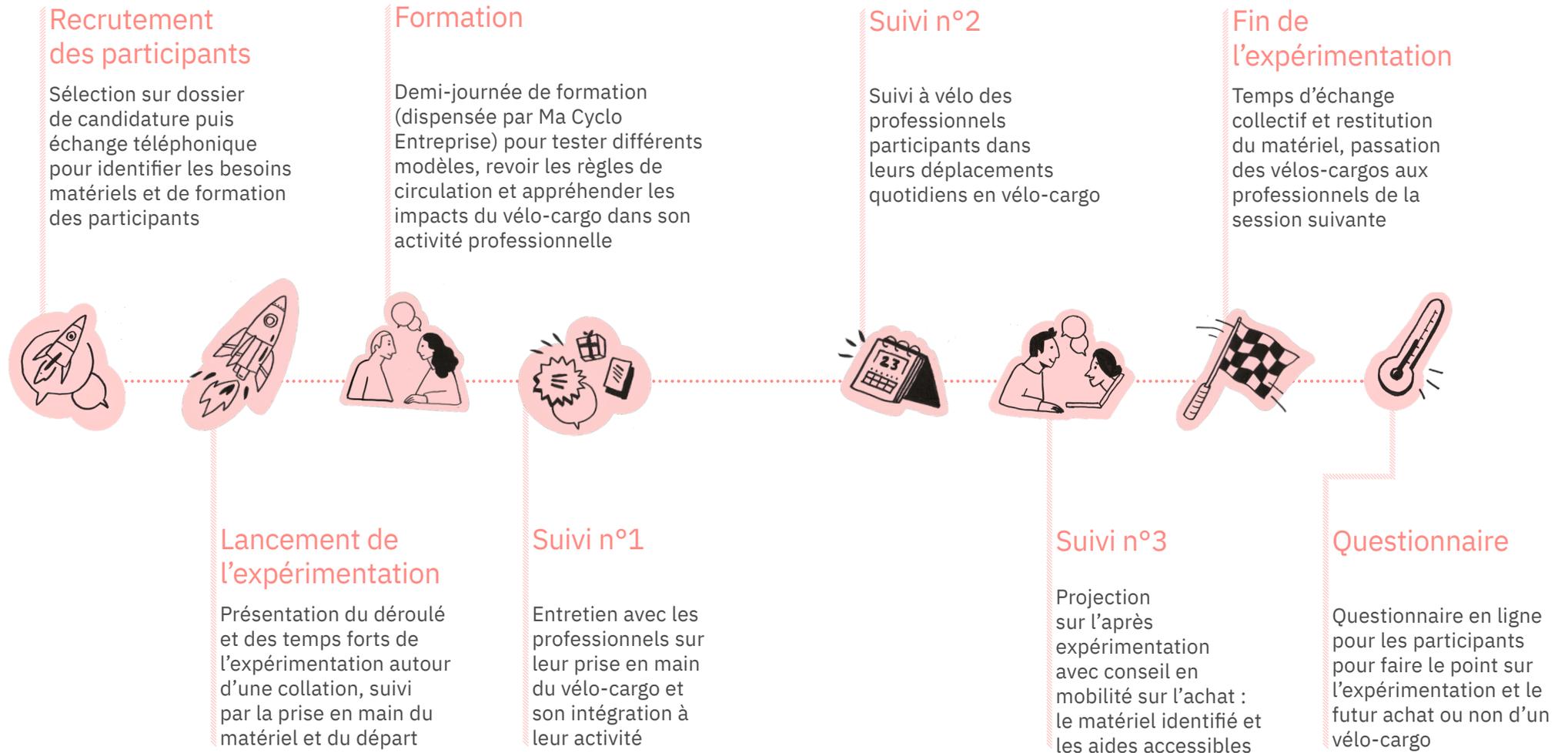
Un panel qui intègre une diversité, mais qui n'est pas statistiquement représentatif

- Laiterie artisanale
- Plombier en bâtiment
- Poseur de signalétique
- Transport de signalétique
- Jardinier
- Sellerie générale
- Maintenance chaudière
- Collecte de déchet papier
- Comptabilité
- Réparation de vélos
- Artisan végétal
- Mécanicien à vélo
- Entretien de parties communes
- Artisan charpentier
- Céramiste
- Vigneronne indépendante
- Infirmière à domicile
- Boulangerie bio

Une diversité de profils, avec une majorité d'artisans

- Petite entreprise
- Micro-entreprise
- Auto-entrepreneur
- Association
- Salarié
- Alternant

Une session d'expérimentation vélo-cargo pour les pros en un clin d'œil



■ Bilan et enseignements de l'expérimentation

L'expérimentation a été structurée autour de 5 points (présentés ci-dessous).

Le bilan de l'expérimentation est issu de la matière collectée lors des suivis des 4 sessions, ainsi que d'un questionnaire auquel chaque participant a été invité à répondre. Cette matière a permis de formaliser et structurer le contenu de la partie 4, ainsi que de créer les trajectoires types de 6 profils - 6 profils issus du mélange de nos participants pour représenter une diversité de situation.



■ 1. Capacité à embarquer les professionnels dans une expérimentation

Facteurs clés de succès :

- que les besoins en matériel du professionnel soient alignés avec l'offre de l'expérimentation
- que les professionnels soient volontaires
- l'échange téléphonique initial pour cadrer

■ 2. Capacité d'intégration du vélo-cargo dans le quotidien pro

Facteurs clés de succès :

- que l'arrivée du vélo soit prévue dans les missions du professionnel
- que le matériel soit adapté aux besoins du professionnel

■ 3. Identifier les offres de service complémentaires nécessaires

Offres principales :

- offre de formation à la prise du vélo-cargo
- offre d'assurance
- offre de stationnement
- conseil en mobilité
- aide au choix de matériel
- aide à l'achat
- offre de réparation et entretien

■ 4. Vérifier si le test de vélo-cargo est un levier de transition et de transformation

Facteurs clés de succès :

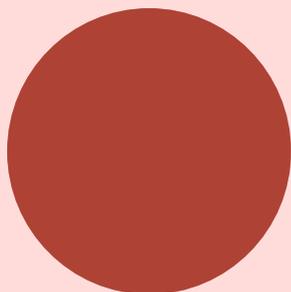
- que le test soit accompagné par un conseiller mobilité avant, pendant et vers la sortie de l'expérimentation
- que le test mène à l'aide à l'achat (conseil et aides financières)

■ 5. Identifier les limites de la mobilité à vélo-cargo à Lyon

Limites principales :

- infrastructures urbaines
- stationnement (hors arrêt minute) au local du participant et durant une intervention

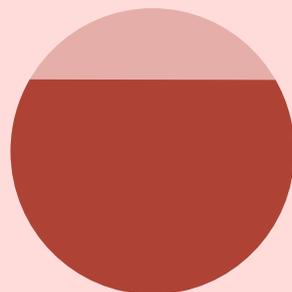
■ Quatre niveaux de réussite pour l'expérimentation ■



100% positif

Le matériel est adapté, l'intégration dans le quotidien se passe bien et la personne est satisfaite.

→ Achat de matériel ou planification d'achat de matériel

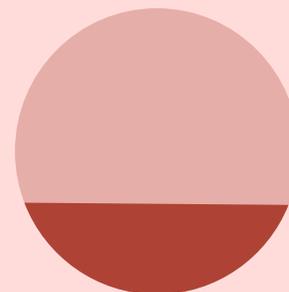


Globalement positif

L'intégration dans le quotidien se passe bien mais le matériel n'est pas tout à fait adapté.

→ Aide au choix de matériel

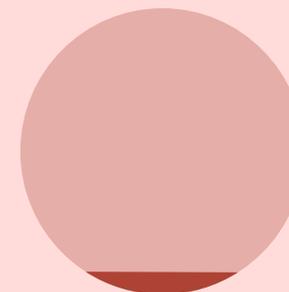
→ Achat de matériel ou planification d'achat de matériel



Plutôt négatif

L'intégration est difficile et/ou le matériel n'est pas adapté.

→ Le vélo-cargo n'est pas la solution, mais cela pourrait le devenir en faisant des ajustements de matériel et de fonctionnement



Inadapté

La personne refuse le test car cela semble trop compliqué ou contraignant.

→ Le vélo-cargo ou l'expérimentation n'est pas adaptée à sa situation

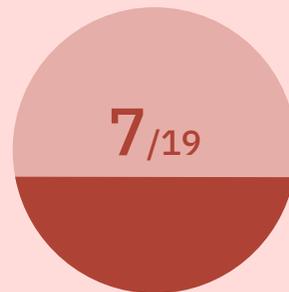
Quatre niveaux de satisfaction pour les participant·e·s



100% positif

Essai transformé pour les participants :

- achat de matériel similaire à celui prêté dans le cadre de l'expérimentation



Globalement positif

Quelques ajustements nécessaires sur le choix du matériel :

- dimension du coffre
- conditionnement isotherme/réfrigéré
- puissance de l'assistance électrique



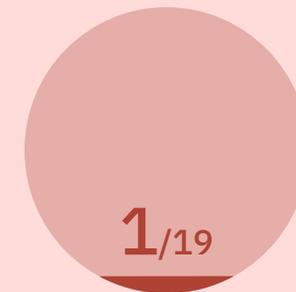
Plutôt négatif

Un matériel inadapté :

- dimension du vélo-cargo
- puissance de l'assistance électrique

Une temporalité inadaptée :

- durée trop courte
- des changements de planning interne



Inadapté

Une mauvaise identification du besoin :

- matériel pas adapté aux attentes et métier de la personne

■ La puissance du test pour l'aide à la décision des professionnels ■

#1 - Une expérience rassurante avant d'investir

tant sur l'accessibilité de la prise en main du matériel que sur l'intégration dans son métier. Même si les aides en facilitent l'accès, tester avant d'acheter est rassurant et permet d'éviter un achat inutile qui serait une perte d'argent et entrerait en contradiction avec les valeurs des professionnels qui cherchent à limiter leur empreinte en se déplaçant à vélo-cargo.

#2 - Essayer un ou plusieurs modèles

pour affiner ses besoins et ainsi choisir ce qui est le plus adapté. Il y a une diversité de modèles et accessoires, et même en étant bien conseillé, le test permet de choisir le matériel qui correspond le mieux à ses besoins, son confort, et son budget.

#3 - Anticiper et intégrer les impacts

sur son métier - impacts financiers et organisationnels - et ainsi planifier la transition. Cela permet d'adapter l'organisation de son entreprise en conséquence et d'identifier toutes les conditions à réunir pour réussir son intégration.

#4 - Un besoin de retour d'expérience

pour comprendre comment réussir la transition et parfois briser un mur qui peut sembler infranchissable. Le pair à pair reste le moyen le plus convaincant - autour de la même activité professionnelle et/ou de la même zone géographique.

■ Un public avec des besoins spécifiques qui nécessite des accompagnements adaptés à chaque situation ■

#1 - Une grande diversité de typologies professionnelles

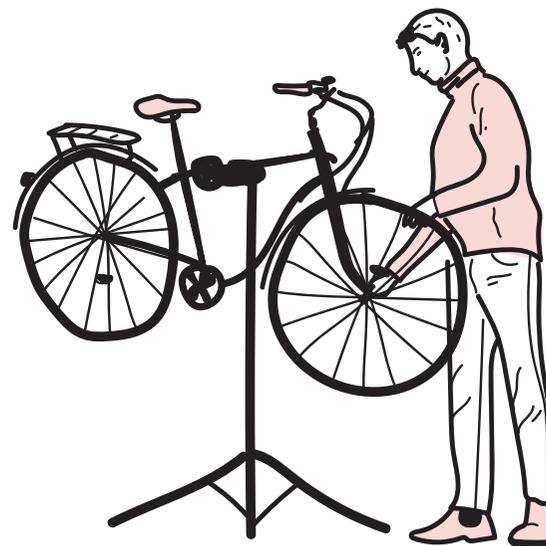
dans les métiers exercés, dans les statuts, dans les leviers d'actions à leur disposition et aussi dans les aides qu'ils peuvent mobiliser. Même en tirant des enseignements globaux, l'accompagnement doit rester du cas par cas, adapté avec le conseiller.

#2 - Assurer une continuité

Comme toute transition, les professionnels restent contraints par leur quotidien professionnel. La transition de matériel doit se faire du jour au lendemain pour assurer la continuité de service et maintenir l'activité, alors que les usages, eux, évolueront dans la durée. Tout devient une première (première journée à vélo, première livraison, premier pneu crevé...) et doit être géré sans que cela ne vienne perturber l'activité.

#3 - Des contraintes métier à intégrer

dans l'accompagnement, notamment sur les modes de communication, la disponibilité pour échanger et les temporalités adaptées à ce type de transition. Les professionnels travaillent aux heures où il serait simple de les rencontrer par exemple. Il faut s'adapter à leurs contraintes.



■ Mobiliser les professionnels, une mission complexe avec quelques leviers stratégiques ■

#1 - Des profils invisibles

Là où il est simple de toucher les professionnels sensibilisés et/ou motivés, une partie des professionnels qui sont impactés restent en dehors des radars et des actions menées.

#2 - Aller voir plutôt que faire venir

Pour s'adapter aux professionnels il est parfois plus simple d'aller à leur rencontre, dans leur entreprise ou commerce par exemple. En plus, aller sur place permet de comprendre une autre réalité du quotidien des professionnels et d'adapter l'accompagnement en conséquence.

#3 - Faire réseau

Les profils qui ont participé à l'expérimentation sont principalement des personnes travaillant seules ou en petite équipe. L'expérimentation et la mise en réseau des participants (notamment lors de la formation) permet aussi de casser cet isolement.

#4 - Le bouche à oreille

La mobilisation a été de plus en plus simple à mesure que les sessions se succédaient. Nous étions d'une part mieux organisés et plus adaptés aux professionnels, mais aussi car le bouche à oreille commençait à fonctionner pour participer à l'expérimentation.

Accompagner les professionnels, identifier les personnes, les compétences et les outils adaptés

#1 - Un rôle clé : le conseil en mobilité

Un interlocuteur privilégié pour les artisans et professionnels, en mesure de prendre le temps d'accompagner tout au long de la transition notamment dans l'information des aides locales et nationales existantes.

#2 - Un collectif d'acteurs œuvrant pour le même objectif

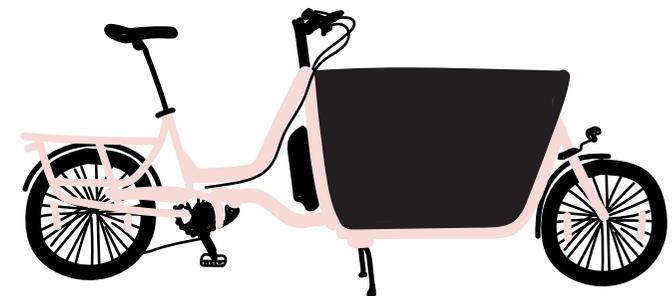
qui ne se connaissent pas forcément et qui ne sont pas identifiés par les professionnels. Poursuivant le même objectif d'incitation à l'usage des modes doux, ces acteurs offrent une diversité de services complémentaires (formations, conseil, aides, suivi...).

L'articulation entre les acteurs de la mobilité semblent alors primordiale pour offrir un accompagnement complémentaire et global.

#3 - Des ressources nécessaires

Il faut, pour accompagner les professionnels :

- de la **formation** au maniement du vélo-cargo et à son intégration dans le quotidien du métier ;
- du **conseil à l'achat**, l'entretien, l'assurance de ce nouveau matériel ;
- de l'**information** sur les ressources existantes accessibles ;
- du **soutien** pour se lancer ;
- du **suivi** pour transformer l'essai et pérenniser la transition.



■ Une offre de vélo-cargo pour les professionnels ?

Les facteurs clés de réussite et enjeux

■

#1 - Une offre de service complémentaire

qui implique une chaîne d'acteurs à mobiliser et à aligner - du fournisseur de vélo-cargo aux acteurs de la formation à la cyclomobilité. Chacun a sa spécialisation et est en mesure de contribuer en intervenant au bon moment.

#2 - Adapter la ville

Un vélo-cargo n'est ni une voiture, ni un vélo. L'offre de service globale doit être complétée par une adaptation de la ville - aux niveaux des aménagements de stationnement et de circulation (bandes et pistes cyclables) et de la sécurisation des vélos

#3 - Une offre de service à rendre visible

Un grand nombre d'acteurs sont engagés dans les sujets de cyclomobilité urbaine et/ou professionnelle et proposent un catalogue de solutions adaptées mais pas forcément identifiées par les professionnels. De la même manière, les différents acteurs ne se connaissent pas toujours, ce qui peut nuire à la lisibilité des offres du point de vue des usagers.



■ Bilan de l'expérimentation

Quelles suites à cette expérimentation ?

Demain :

La ZFE étant déjà en place, l'accompagnement des professionnels, en particulier des petites entreprises et des artisans, se poursuit. Cela grâce à la dynamique collective et complémentaire de différents acteurs de la mobilité tels que l'Agence des Mobilités et la CMA Lyon-Rhône qui assurent le suivi et l'accompagnement individuel de chaque projet.

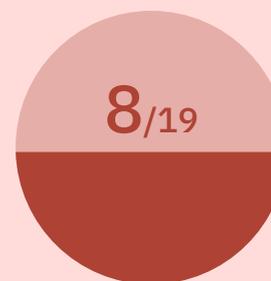
Après :

Les freins identifiés par l'expérimentation doivent être levés (infrastructures urbaines, stationnement...) et les offres de services complémentaires doivent continuer de se développer (réparation, stockage et logistique urbaine...). Le vélo-cargo a fait ses preuves et les professionnels ont montré que dans les bonnes conditions (ce moyen de mobilité n'étant pas adapté à toutes les situations professionnelles), ils étaient prêts à faire cette transition.

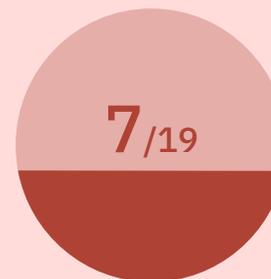
Quel rôle a joué cette expérimentation ?

Pendant l'expérimentation, rappelons que le contexte était particulièrement favorable. Les acteurs et opérateurs ont continué de développer une offre de service à destination des professionnels (accompagnement, stationnement, location...). Notons notamment côté Métropole, l'ouverture de l'Agence des Mobilités avec le rôle de conseiller en mobilité. Au global, le rôle qu'a tenu cette expérimentation est celui d'accélérateur pour les situations favorables et les acteurs engagés dans une réflexion vers la cyclomobilité professionnelle. Toutefois, cette solution représente une piste parmi d'autres et ne s'adapte pas à

toutes les situations professionnelles et dépend fortement du secteur géographique d'activité (voir par exemple les trajectoires d'Isabelle ou de Max et Thibault dans le document «Profils des personnes accompagnées vers la cyclomobilité professionnelle».



ont acheté un vélo-cargo pendant ou à la suite de l'expérimentation



prévoient d'acheter un vélo-cargo prochainement



se détournent du vélo-cargo dans leur activité professionnelle



Direction de la prospective et du Dialogue Public

Caroline Richemont

Service Usages et Expérimentation

crichemont@grandlyon.com

Direction des Mobilités

Anne-Sophie Petitprez

Kevin Herrera

Agence des Mobilités

agencedesmobilités@grandlyon.com

MÉTROPOLE

GRAND LYON

Métropole de Lyon – Direction de la Prospective et du dialogue Public – 2023