



Solon

PMIC 15706 - LOCOMOTION SYSTÈME DE PARTAGE DE VÉHICULES

Phase 2 - Prototypage

Rapport préparé pour
la Fédération canadienne des municipalités

À l'attention de M. Sami El Euch
Agent de projet – PMIC

16 janvier 2019

Table des matières

1	Introduction	3
2	Déroulement et résultats de la phase de prototypage.....	4
2.1	Principaux paramètres de la phase de prototypage.....	4
2.2	Statistiques d'utilisation.....	5
3	Évaluation et apprentissages	6
3.1	Utilisation du système lors du prototypage et potentiel à long terme	6
3.1.1	Une utilisation variable des véhicules selon les milieux de vie	6
3.1.2	Raisons pour l'emprunt ou le non emprunt des véhicules	7
3.1.3	Potentiel d'utilisation et désir de pérennisation forts.....	8
3.2	Perception des outils techniques et pistes d'amélioration	8
3.2.1	Google Agenda.....	8
3.2.2	Cadenas intelligent Noke	8
3.2.3	Boîte à clés	9
3.2.4	Intranet des participants.....	9
3.3	Principaux freins et irritants.....	9
3.3.1	L'assurance.....	9
3.3.2	Les limites des outils actuels	9
3.3.3	La difficulté à changer ses habitudes	10
3.3.4	Les enjeux associés aux rapports humains	11
3.3.5	Autres problèmes et irritants rencontrés	11
3.4	Questions transversales / principaux constats	11
3.4.1	Importance du rapport de confiance.....	11
3.4.2	Briser le mur du "premier kilomètre"	12
3.4.3	L'échelle du milieu de vie validée pour le partage d'actifs de mobilité.....	12
3.4.4	La question des citoyens "meneurs"	12
3.4.5	La création d'opportunités pour participer	12
3.4.6	Le rapport à l'argent : peu présent dans la phase de prototypage	13
3.4.7	Les motivations à la participation	13
4	Conclusion.....	14

1 Introduction

Une phase de prototypage a été menée au printemps 2018 dans les trois milieux de vie sélectionnés. L'objectif de cette phase était de rapidement tester des éléments clés du système proposé afin de déployer une version améliorée lors de phase suivante (phase 3 - projet pilote). Nous avons également tenu à réaliser cette étape lors d'une période propice à l'usage du vélo, afin de pouvoir tester l'utilisation des remorques et vélo-cargos.

Le Centre d'étude en responsabilité sociale et écocitoyenneté du Collège Rosemont (CÉRSÉ) a accompagné cette phase de prototypage pour en faire l'évaluation, via les moyens suivants :

1. observation active pendant plusieurs réunions d'équipe et des discussions avec l'équipe de projet ;
2. observation et participation à des rencontres avec les groupes de participants;
3. questionnaire téléphonique auprès de 15 ménages participants dans les 3 groupes concernés ;
4. observation des documents disponibles sur le projet.

Il est important de mentionner qu'un nombre relativement petit de ménages a participé, soit 26 ménages. Cette étape a toutefois permis de fournir de précieux apprentissages pour la suite.

Précisions de vocabulaire

Remorque : s'ajoute à un vélo existant, boîte à 2 roues.

Vélo-cargo : un véhicule autonome. Il dispose de 3 roues et d'un bac blanc en plastique à l'arrière. Parmi les 3 vélo-cargos disponibles, un était à assistance électrique.



Remorque



Vélo-cargo

Participant : on désigne par « participants » l'ensemble des personnes inscrites et actives pendant la phase de prototypage.

Répondant : on désigne par « répondants » l'ensemble des personnes ayant répondu au sondage téléphonique (soit environ 60 % des participants).

2 Déroulement et résultats de la phase de prototypage

2.1 Principaux paramètres de la phase de prototypage

Les principaux paramètres sont listés ci-dessous :

- Proposé dans les trois milieux de vie sélectionnés
- Multi-véhicules : voitures des particuliers, remorques et vélo-cargos mis à disposition par Solon (pour le milieu de vie Bellechasse, il n'y avait que la mise à disposition de véhicules par Solon)
- Utilisation gratuite de tous les véhicules (remboursement de l'essence consommée pour les voitures)
- Durée de 10 semaines pour Masson-Est et Papineau (mi-avril à fin juin) ; durée de 8 semaines pour Bellechasse (début mai à fin juin)
- Une remorque et un vélo-cargo mis à disposition par Solon dans chacun des milieux de vie, dans des lieux avec une visibilité et une accessibilité variable, dans un ordre de visibilité croissant :
 - Milieu de vie Masson-Est : remorque dans la cour d'un participant (porte non barrée à clé, mais il faut rentrer dans la cour) ; les participants n'ont pas souhaité garder le vélo-cargo
 - Milieu de vie Papineau : dans une ruelle
 - Milieu de vie Bellechasse : sur une place publique (voir photo)
- Absence d'un produit d'assurance dédié pour le partage de voitures, avec trois répercussions majeures : (1) il était interdit de dédommager les propriétaires de voiture pour l'utilisation de leur bien, (2) en cas d'accident, c'est l'assurance du propriétaire qui embarque (nous n'avons eu aucun accident à déplorer, mais le risque était là), (3) certains assureurs ont refusé la participation de leur assuré au projet.
- Outils utilisés :
 - Cadenas intelligent pour débarrer les remorques
 - Cadenas à clés pour les vélo-cargos (biens de plus grande valeur, nécessitant un cadenas de plus sécuritaire)
 - Boîte à clés pour faciliter la prise de possession et/ou le retour des clés de voitures, barré avec un cadenas intelligent (uniquement dans le milieu de vie Papineau)
 - Agendas partagés (Google) pour vérifier la disponibilité des véhicules et les réserver
 - Intranet réservé aux participants sur le site web de Solon (sécurisé avec un mot de passe) : profils des participants, documents utiles, ...
 - Inscription via un formulaire papier.
- Rencontres d'information et ateliers de formation pour comprendre le projet et prendre en main les outils.
 - Information générale : 15 mars (1 rencontre pour les 3 milieux de vie)
 - Ateliers de formation : 12 et 16 avril (2 ateliers pour Masson-Est et 2 ateliers pour Papineau), 2 mai (1 atelier pour Bellechasse)
- Rencontres informelles pour évaluer le projet avec les participants (1 rencontre par milieu de vie)



2.2 Statistiques d'utilisation

Le tableau ci-dessous présente les résultats d'utilisation pour les 3 milieux de vie sur une durée de 10 semaines (ou seulement 8 pour Bellechasse où le projet a démarré 2 semaines plus tard). Le prototypage a pris fin le 29 juin pour les trois milieux de vie. Les remarques des milieux de vie Papineau et Bellechasse sont restées disponibles, mais les statistiques d'utilisation ne sont pas présentés ci-dessous.

	Masson-Est	Papineau	Bellechasse
Nombre de ménages inscrits	7	9	13
Nombre de ménages ayant réalisé un prêt / emprunt	5 (3 sans voiture)	8 (3 sans voiture)	10 (9 sans voiture)
Nombre de voitures	1 (1 ménage s'est vu refuser la participation par son assureur)	2 (2 ménages se sont vu refuser la participation par leurs assureurs ; 1 ménage avait très peu de disponibilités pour partager son auto)	NP
Nombre de remorque	1	1	1
Nombre de vélo-cargos	0	1	1
Nombre de prêts de voitures	3 emprunts (par 2 ménages différents auprès de 1 ménage prêteur)	8 emprunts (par 1 ménage auprès de 4 ménages prêteurs)	NP
Nombre de prêts de remorques	0	17 emprunts (par 3 ménages différents)	21 emprunts (par 5 ménages différents)
Nombre de prêts de vélo-cargos	NP	9 emprunts (par 5 ménages différents)	14 emprunts (par 8 ménages différents)
Moyenne hebdomadaire de prêts de vélo-cargos et remorques	0	2,6 emprunts / semaine	4,4 emprunts / semaine

Photos de transport avec la remorque et le vélo-cargo.



3 Évaluation et apprentissages

3.1 Utilisation du système lors du prototypage et potentiel à long terme

3.1.1 Une utilisation variable des véhicules selon les milieux de vie

Les 3 milieux de vie présentent des résultats très différents :

- Masson-Est : Aucune utilisation de la remorque, seulement 3 emprunts de voiture
- Papineau : Assez bonne utilisation de la remorque et du vélo-cargo (entre 2 et 3 par semaine), presque un prêt de voiture par semaine.
- Bellechasse : Plus forte utilisation de la remorque et du vélo-cargo (plus de 4 emprunts par semaine en moyenne)

Une caractéristique distinctive importante est que le groupe de participants du milieu de vie Bellechasse est constitué principalement de personnes sans voiture qui utilisent le vélo comme moyen de transport. L'utilisation d'une remorque ou d'un vélo-cargo est donc plus facile à intégrer à leurs façons de faire actuelles.

De plus, l'analyse réalisée par le CÉRSÉ apporte les informations suivantes :

- sur 7 automobiles disponibles, 3 ont été prêtées : 3 autres ménages en possédaient une à prêter mais ont été interdits de le faire par leurs assureurs et 1 autre ne pouvait pas offrir les plages horaires compatibles avec les besoins des emprunteurs ;
- 3 ménages ont emprunté une auto : Ce faible nombre est dû aux facteurs suivants :
 - Certains problèmes techniques ont été rencontrés et semblent avoir compliqué l'emprunt (effacement de plage horaire sur Google Agenda et difficulté à l'appivoiser)
 - Éloignement géographique d'une automobile (opinion d'une propriétaire de voiture) ;
 - Peu de besoins. En effet, les personnes ne possédant pas de voiture n'en ont pas régulièrement besoin d'une, ce qui se ressent particulièrement lors d'un prototypage de petite ampleur (durée et nombre de participants).

3.1.2 Raisons pour l'emprunt ou le non emprunt des véhicules

(Raisons classées par priorité selon la redondance dans les réponses du questionnaire et les discussions informelles)

Modes	Raisons principales de l'emprunt	Raisons principales de l'absence d'emprunt
Vélo-cargo	<ol style="list-style-type: none"> 1. le transport exceptionnel d'objets lourds ou encombrants (terre, plantes, déplacement de meuble et voyages vers l'éco-centre) ; 2. son assistance électrique qui facilite le déplacement de ces objets lourds ; 3. la volonté de ne pas utiliser une automobile pour le faire. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. l'absence de besoin ; 2. la maniabilité limitée de l'objet : lourdeur et effort physique, largeur dans l'espace public, difficulté à le manoeuvrer facilement ; 3. l'impossibilité d'y mettre des enfants ; 4. le fait qu'il ne contient pas autant qu'on pourrait s'y attendre ; 5. les difficultés à le protéger de la pluie (avoir accès à la capote, évacuation de l'eau qui tombe dedans).
Remorque	<ol style="list-style-type: none"> 1. la spontanéité et la facilité de son utilisation ; 2. l'avantage de ne pas avoir à en stocker une chez soi ; 3. la proximité géographique et la facilité d'accès au lieu de stockage ; 4. l'autonomie que ça procure de ne pas avoir besoin de trouver une auto pour transporter des choses lourdes. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. pas eu le réflexe de le faire, y a pensé plus tard ; 2. difficile de changer ses réflexes, c'est un effort.
Auto	<p>Peu de réponses, mais les principales raisons évoquées sont de déplacer des objets lourds ou encombrants (l'épicerie ou de la terre par exemple) et de sortir de la ville.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. l'absence de besoin (en ont déjà une, sont habitués à faire sans ou l'emprunte ailleurs) ; 2. l'habitude de prendre le vélo ; 3. les conflits d'horaire au moment où ils auraient eu l'occasion d'essayer.

3.1.3 Potentiel d'utilisation et désir de pérennisation forts

Malgré certains chiffres d'emprunt relativement faibles, les répondants expriment clairement leur intérêt à tester un tel système. De plus, les échanges lors des questionnaires téléphoniques et des 5 à 7 révèlent que tous les participants ont non seulement réfléchi et remis en question leurs habitudes de mobilité, mais qu'ils considèrent que le service est utile dans leur vie et le serait encore davantage s'il était pérennisé.

Il ne s'agirait donc potentiellement que d'une question de temps pour qu'ils adoptent un système qui doit simplement faire son chemin dans leurs habitudes. Ceci reste à valider.

3.2 Perception des outils techniques et pistes d'amélioration

3.2.1 Google Agenda

Les avis sont polarisés : les participants qui étaient déjà familiers avec la suite Google s'y sont facilement adaptés et l'apprécient dans le cadre du projet, mais les autres utilisateurs l'ont souvent trouvé difficile à comprendre et à maîtriser. Il paraît compliqué pour ces derniers et les erreurs faciles à commettre (par exemple effacer des plages horaires par mégarde).

Néanmoins, plusieurs répondants estiment que c'est un bon outil parce qu'il existe déjà, qu'il ne nécessite donc pas une nouvelle application, ou simplement "à défaut de mieux". Parallèlement, plusieurs répondants des milieux de vie dans lesquels le prêt automobile était disponible ont exprimé qu'ils trouveraient le système plus facile et spontané s'il existait un outil adapté. Cette remarque n'a pas été faite dans le cadre du partage de remorque et de vélo-cargo.

Pour les voitures, un objectif des agendas partagés était que les propriétaires les tiennent constamment à jour afin que les utilisateurs potentiels connaissent la disponibilité réelle des voitures. Cela facilite le processus de réservation pour ces derniers, mais limitent également le nombre de sollicitations pour les propriétaires. Cet aspect n'a cependant pas fonctionné, seuls de très rares propriétaires de voitures faisaient l'effort de maintenir leur calendrier à jour.

Pistes / idées à explorer :

- développer un outil de réservation dédié et donc parfaitement adapté au système (même si certains participants craignent l'ajout d'une application) ;
- ne pas demander aux propriétaires de voitures de maintenir le calendrier de disponibilités de leur voiture à jour ;
- tenir des ateliers de démarrage adaptés au niveau technologique des participants, offrir un support plus régulier.

3.2.2 Cadenas intelligent Noke

Le cadenas est très apprécié et l'aspect "gadget technologique" semble y participer.

L'utilisation de cet outil est facile, mais elle nécessite toutefois un minimum de formation pour que son fonctionnement soit connu.

La possibilité d'avoir accès à une puce pour ceux qui n'ont pas de téléphone intelligent est très appréciée.

3.2.3 Boîte à clés

La boîte à clés vise à permettre l'échange de clés de voiture même lorsque les disponibilités du propriétaire et de l'utilisateur ne concordent pas. Elle fermée avec un cadenas intelligent Noke.

Une seule boîte à clé a été installée, dans le milieu de vie Papineau. Les discussions à ce sujet indiquent qu'elle n'apparaît pas comme un objet rassurant dans le cadre du prêt d'une automobile. Les participants propriétaires ont souvent indiqué qu'ils ne s'imaginent pas laisser la clé de leur auto à l'intérieur de la boîte.

Les raisons exprimées sont essentiellement associées à la peur du vol (au-delà de toute rationalité parce qu'ils sont conscients que rien n'indique sur la clé de quel véhicule il s'agit) mais surtout l'envie de confier la clé en main propre à la personne à qui on prête son automobile (une sorte de contrat implicite en personne qui augmente la sensation de confiance et qui donne aussi l'occasion de préciser des choses techniques ou de simplement discuter).

3.2.4 Intranet des participants

L'intranet de chaque milieu de vie présente tous les participants (photo, coordonnées, etc.), les véhicules disponibles et la documentation du projet. Pour ceux qui savaient qu'il existe, cet intranet est très appréciée. Il joue un rôle important à plusieurs niveaux : c'est une référence si on a un problème technique ou une question simple à poser, il permet de constater l'existence d'une communauté.

Par contre, cette page n'était pas connue de tous lors des entrevues téléphoniques.

Pistes / idées à explorer :

- mieux faire connaître cet outil ;
- mieux utiliser cet outil, notamment pour renforcer graphiquement l'aspect communautaire du projet : proposer une représentation graphique du nombre d'emprunts, des connexions et des échanges pour illustrer la création de cette communauté d'échange.

3.3 Principaux freins et irritants

Les premiers freins correspondent à ceux qui ont été explicitement cités par les répondants, les suivants sont ceux qui ressortent des discussions informelles ou de l'analyse de contenu.

3.3.1 L'assurance

Sans surprise étant donné que la question était déjà très présente dès le début, les enjeux d'assurance reviennent largement dans les discussions avec les prêteurs et emprunteurs d'automobile. Elles sont citées comme un enjeu par 90 % des répondants des deux milieux de vie concernés (Masson Est et Papineau). La question ne semble pas se poser parmi les utilisateurs de vélos.

Pistes / idées à explorer :

- Un nouvel outil d'assurance est développé pour la phase pilote du projet.

3.3.2 Les limites des outils actuels

Les problèmes techniques ainsi que la difficulté à comprendre ou s'approprier certains outils techniques ont, dans certains cas, limité les emprunts possibles. Le danger principal associé à ces situations est le découragement des participants à réessayer (plusieurs répondants mentionnent que si personne ne les avait encouragés à réessayer, ils auraient simplement abandonné et se seraient même retirés du projet).

La mobilisation et l'accompagnement continus sont donc clé dans la réussite d'un projet de cette nature.

Dans le cadre d'un prêt / de l'emprunt d'automobiles, les problèmes techniques sont par contre toujours contournés par le contact direct entre les participants. Cette constatation renforce encore l'importance du contact direct / humain et de la confiance entre les individus dans le cadre d'un projet de partage.

Néanmoins, malgré les quelques frustrations à l'utilisation de ces outils, le fait que les participants n'aient pas à apprendre un nouvel outil ou une nouvelle application mais puissent utiliser quelque chose d'existant comme Google Agenda ressort comme un point positif.

Pistes / idées à explorer :

- mettre plus d'effort sur la formation et trouver des formules adaptées aux niveaux technologiques différents des participants ;
- offrir un accompagnement récurrent aux participants ;
- améliorer la signalétique directement sur le terrain (par exemple une flèche rouge ou un pouce rouge pour de souvenir de pousser sur le cadenas).

3.3.3 La difficulté à changer ses habitudes

Le projet, s'il n'a pas changé significativement les pratiques de mobilité des participants pendant la période donnée, semble avoir eu pour impact de les faire réfléchir. La plupart d'entre eux affirment en effet plus ou moins directement :

- réfléchir dorénavant davantage à leurs habitudes de mobilité et questionner leurs réflexes parce qu'ils considèrent maintenant la possibilité d'utiliser l'un des véhicules partagés ;
- en parler autour d'eux, ressentir une fierté à participer à un projet de ce type et vouloir convaincre amis / famille / voisins de l'intérêt de la chose à long terme (cet aspect revient souvent, de la part des prêteurs ou des emprunteurs, de vélos comme d'automobiles) ;
- dans certains cas même avoir changé certaines de leurs habitudes parce que la possibilité leur est offerte de le faire (ne pas louer / utiliser d'automobile pour déplacer un objet lourd par exemple) ;
- avoir modifié leurs rapports à certains véhicules : pour les automobilistes prêteurs par exemple, certains disent avoir expérimenté un certain lâcher-prise qu'ils ne pensaient pas atteindre au début du projet dans leur rapport à l'objet automobile.

Dans ce contexte, les principaux freins à la mise en place d'un système comme LocoMotion sont principalement associés à la résistance au changement ("j'ai toujours fait comme ça donc je ne vois pas pourquoi je devrais faire autrement") et à la difficulté à changer ses habitudes parce qu'elles font partie d'une organisation de vie ("je ne vais pas me mettre à faire plusieurs petites épiceries dans la semaine alors que j'ai l'habitude d'en faire une grosse en fin de semaine").

Ceci dit, les répondants mentionnent souvent que le projet leur donne l'occasion d'observer, voire de questionner, leurs pratiques et leurs habitudes, puis de se rendre compte qu'il existe d'autres possibilités... pour dans un second temps penser à les changer si le projet persiste.

Pistes / idées à explorer :

- cibler les façons les plus spontanées et faciles de faire essayer des nouveaux modes dans le but de démontrer aux utilisateurs que c'est facile la première fois parce qu'il semble que ce soit

l'étape la plus difficile à franchir : organiser des activités en groupe, avoir un incitatif associé au premier essai, fixer des objectifs à atteindre, organiser des concours, etc.

3.3.4 Les enjeux associés aux rapports humains

Plusieurs participants des milieux de vie concernés par le prêt automobile mentionnent ne pas oser demander, se sentir mal, expérimenter une forme de gêne dans des situations parfois contradictoires : les emprunteurs se sentent mal de trop demander et/ou de ne pas assez dédommager, les prêteurs se sentent mal de ne pas mettre leur auto à disposition et expriment de la compassion pour ceux qui n'ont pas d'autos, on hésite à déranger ou à s'imposer, etc.

Il faut nuancer cette remarque dans le cadre observé du projet pilote : la réaction à un emprunt ponctuel peut ne pas être la même dans le cas d'emprunts réguliers et si des habitudes et des relations humaines se mettent en place et se stabilisent.

Pistes / idées à explorer :

- stimuler les autres formes d'échange (objets et services) pour permettre une sensation de réciprocité entre les participants ;
- insister sur une communauté de prêt pour renforcer le sentiment de légitimité de la démarche pour les participants.

3.3.5 Autres problèmes et irritants rencontrés

Quelques autres irritants moins importants sont mentionnés ci-dessous et forment autant de pistes d'amélioration potentielles.

- L'ampleur des démarches d'inscription (2 à 3 documents à remplir, en format papier, 2 ateliers de démarrage)
 - Piste d'amélioration : Simplifier le processus
- L'introduction de personnes inconnues dans le groupe au fur et à mesure du projet. Certains répondants ont exprimé leur gêne à voir s'ajouter des gens alors qu'ils pensaient connaître tout le monde (de la part des prêteurs d'automobile).
 - Piste d'amélioration : Favoriser les contacts entre les participants, notamment ceux qui s'ajoutent en cours de route.
- La question de l'effort physique requis pour se déplacer avec le vélo-cargo qui est lourd et encombrant pour les non habitués au vélo. Cela les décourage d'essayer ce nouveau mode.

3.4 Questions transversales / principaux constats

3.4.1 Importance du rapport de confiance

La confiance est le thème qui revient le plus souvent et à plusieurs niveaux au sein des groupes concernés par le prêt d'automobile. Cet enjeu se pose de façon accrue dans le contexte de la phase de prototypage puisque les utilisateurs sont couverts par l'assurance du propriétaire ; heureusement, cet enjeu est résolu pour la phase pilote. Cependant, même si une couverture d'assurance était disponible, il semble important de pouvoir avec une certaine confiance dans la personne à qui l'on prête sa voiture, de la connaître un minimum.

Cette question semble aller de pair avec celle de la proximité géographique et des habitudes de vie : on connaît quelqu'un qui "fait son épicerie au même endroit que nous" ou "dont les enfants fréquentent la

même école que les nôtres”. Connaître quelques-unes des habitudes des autres, savoir où ils habitent semblent être des critères de création de la confiance. Dans le même registre, le lien de confiance peut quand même évoluer selon la logique de “les amis de mes amis sont mes amis” et au fur et à mesure des prêts. La dimension locale du projet est donc un facteur de succès potentiel.

3.4.2 Briser le mur du “premier kilomètre”

Tout obstacle, même minime, semble pouvoir se mettre en travers de l’essai d’un nouveau mode ou d’une nouvelle pratique, voire totalement condamner l’expérience et a fortiori le changement d’habitude. Par contre, l’utilisation d’un nouveau mode et l’expérience du partage ouvrent des portes psychologiques et plusieurs utilisateurs affirment que leur premier essai était central. Une fois cette étape franchie, il est plus facile de commencer à intégrer une nouvelle pratique et à envisager d’autres possibles dans ses habitudes de mobilité.

Quelques pistes à privilégier dans ce contexte :

- simplifier au maximum les outils techniques pour qu’ils permettent toujours une spontanéité maximum ;
- s’assurer d’une disponibilité suffisante des véhicules, parce que s’ils ne sont pas disponibles quand les participants en ont besoin, ils se découragent vite et vont jusqu’à abandonner après un certain nombre d’échecs ;
- miser sur la proximité géographique des véhicules.

3.4.3 L’échelle du milieu de vie validée pour le partage d’actifs de mobilité

Étant donné les deux premiers points, le milieu de vie est validé à plusieurs niveaux comme étant une échelle pertinente pour l’échange d’actifs de mobilité. D’abord, le milieu de vie tel que Solon le définit correspond à l’échelle sociale idéale pour la construction de la confiance entre personnes qu’on croise régulièrement et dont on peut connaître un peu les habitudes. De plus, le périmètre auquel il correspond garantit des distances limitées pour le prêt et le fait de bien connaître l’environnement dans lequel un actif de mobilité est stocké permet de favoriser des expériences positives lors des premiers emprunts.

3.4.4 La question des citoyens “meneurs”

La présence de citoyens-meneurs dans le cadre des projets de partage d’automobile ressort de l’observation. Ces citoyens sont ceux autour desquels gravitent le projet et la mobilisation, ce sont eux qui ont rassemblé les autres participants à l’origine. Une réflexion approfondie sur le rôle, particulièrement dans le cadre de la création de *concierges de milieu de vie* s’impose.

Cette question ne se pose pas dans les mêmes termes pour le milieu de vie Bellechasse parce que les utilisateurs ne se connaissent pas nécessairement au départ et que tous les actifs de mobilité mis à disposition appartiennent à Solon, ce qui limite les enjeux concernant la création d’une communauté basée sur les relations de confiance.

3.4.5 La création d’opportunités pour participer

Les citoyens ont structuré leur vie et leur fonctionnement familial / professionnel en fonction des options de mobilité dont ils disposent actuellement. Dans ce contexte, certains déclarent avoir cherché activement un besoin pour tester le projet de partage et l’absence de besoin est cité comme une des principales raisons de ne pas avoir utilisé le service.

Dans ce contexte, le processus de modification des comportements peut prendre du temps et il s'agit à LocoMotion de "semer des possibles" dans un premier temps pour que l'option du partage puisse s'ancrer dans les habitudes de vie et devenir une véritable option (et pas simplement temporaire ou ponctuelle) pour les ménages. Les discussions avec les participants illustrent que le processus est déjà entamé puisque même ceux qui n'ont pas réalisé d'emprunts ont commencé à réfléchir à leurs habitudes de mobilité et commencent à considérer l'existence d'autres options.

Ceci démontre le rôle important de la mise à disposition des actifs de mobilité même si dans un premier temps l'utilisation est faible : il faut créer la possibilité pour qu'un nouveau réflexe puisse naître dans les ménages. Les changements d'habitudes ne peuvent se produire que par la suite et progressivement, sur le temps long.

3.4.6 Le rapport à l'argent : peu présent dans la phase de prototypage

La question du dédommagement pour les propriétaires d'automobile n'est pas du tout ressortie des discussions, mais on peut avancer que cela est dû au fait que le dédommagement n'était pas permis dans le cadre de la phase de prototypage (pour des raisons d'assurance) et que cette phase était courte et temporaire (le non-dédommagement était donc acceptable dans ce contexte).

La question du coût est toutefois ressortie concernant les vélo-cargos et remorques mis à disposition. Plusieurs participants apprécient le fait de pouvoir partager ce type de matériel parce qu'ils n'auraient peut-être pas les moyens d'en acheter un de leur côté. Certains répondants ont souligné qu'ils réalisaient que le projet allait sûrement devenir payant par la suite et qu'ils apprécient sa gratuité actuelle (qui est d'ailleurs un excellent incitatif à la création d'une habitude).

3.4.7 Les motivations à la participation

LocoMotion ne se présente pas comme un service commercial, mais comme un projet collectif et local. La question des valeurs et des motivations profondes des individus est donc centrale pour comprendre pourquoi les gens embarquent.

Les principales valeurs/motivations qui ressortent des entretiens informels et des questionnaires sont ici listées selon leur fréquence dans les réponses, mais elles sont également nuancées en fonction des discussions informelles avec les participants.

Partager

C'est la valeur la plus citée par les répondants, même ceux de Bellechasse qui pourtant ne se connaissent pas nécessairement entre eux. Une certaine vision du futur vient avec cette valeur, certains soulignent que c'est une tendance grandissante et qu'ils apprécient faire partie d'un mouvement général qui se crée et de quelque chose de plus grand qu'eux.

Le fait d'aider les autres et de rendre service en partageant un bien dont on dispose (pour les propriétaires d'autos) ressort dans la même logique.

Être en lien avec les autres

Sans pour autant être nommé de front, le contact humain ressort comme valeur importante pour les répondants: rencontrer et connaître ses voisins, ne pas exister comme individu isolé, se nourrir humainement des occasions créées par le projet, l'esprit de groupe, se parler plus souvent, sont autant de commentaires qui ont été recueillis.

Réduire son impact écologique et sa consommation

La cause environnementale revient dans les discours, mais elle n'arrive pas en haut de la liste (est-elle évidente au point de ne pas la mentionner ?). On la lit dans une culpabilité de l'auto-solo, dans les commentaires sur l'espace occupé par le stationnement automobile ou l'émission des GES. Le projet semble permettre de "penser global et agir local".

De plus, beaucoup de commentaires vont le sens d'une volonté de limitation de la surconsommation : pas besoin de posséder quelque chose dont on a besoin que ponctuellement. Cette question ressort comme enjeu éthique, social, économique, de taille du logement et de qualité de vie.

Diminuer la dépendance à l'automobile

Cet engagement ressort à plusieurs niveaux :

- réduire la valeur sentimentale de la voiture : l'expérience semble démontrer à certains répondants que ce n'est "qu'un objet", qu'on peut tester d'autres possibilités et qu'il faut "lâcher-prise" avec le fait que c'est un objet gros et cher ;
- réduire le nombre de stationnements si on réduit ultimement le nombre d'autos en service ;
- améliorer la qualité de vie si moins de gens se déplacent en auto.

S'ouvrir à d'autres possibilités / modes de vie

Les répondants expriment le fait que le projet leur permet de sortir de leurs habitudes, de voir comment d'autres fonctionnent et d'être sensibilisés à la réalité des autres.

Point intéressant : les propriétaires d'autos se voient comme "aidant" les autres qui vivent certainement selon eux quelque chose de difficile à ne pas avoir d'auto ("je prends le risque mais c'est pour leur rendre service. Ça m'a sensibilisé aux besoins précis de mes voisins"), mais les emprunteurs ne le vivent pas de la même manière et ont au contraire une certaine fierté à vivre sans auto!

À noter : les questions de santé sont très peu ressorties des discussions, mais on peut supposer que c'est essentiellement dû au fait que la plupart des répondants intéressés par les emprunts de remorque ou vélo-cargo sont déjà actifs et sensibilisés aux avantages de l'utilisation des modes actifs au quotidien.

4 Conclusion

Nous sommes très satisfaits des résultats de la phase de prototypage. Plusieurs éléments clés de l'approche LocoMotion semblent validés et des apprentissages très intéressants vont permettre de bonifier concrètement la phase pilote et de bien orienter nos efforts.

Pour faire un résumé des principaux éléments :

- Caractéristiques de l'approche LocoMotion validées:
 - il y a un intérêt réel pour le partage d'actifs de mobilité ;
 - l'échelle du milieu de vie est propice au partage d'actifs de mobilité ;
 - beaucoup de participants le font pour des motivations profondes, au-delà du côté pratique du projet. Les principales valeurs / motivations sont le partage et le contact humain ;
 - les outils proposés actuellement sont fonctionnels, avec certaines adaptations, voir ci-dessous (mais le développement d'outils numériques adaptés est nécessaire à moyen terme) ;

- il y a un potentiel intéressant pour des concierges de milieux de vie, soit des acteurs présents localement pour mobiliser les individus et faciliter le partage.
- Apprentissages
 - une assurance dédiée au partage de voiture entre particuliers est essentielle ;
 - il faut simplifier le processus d'inscription ;
 - le rôle du calendrier des voitures comme indicateur fiable de leur disponibilité n'est pas réaliste à court terme et doit donc être repensé ;
 - le rôle de Solon pour favoriser la prise en main des outils ainsi que la création de liens de confiance est important ;
 - il faut faciliter au maximum la ou les premières utilisations du système pour briser la barrière du premier kilomètre.

Tous ces éléments laissent entrevoir une phase pilote des plus intéressantes !