



## Conférence "Demain, la voiture servicielle"

19 novembre 2009, Auditorium du *Monde*

Chronos, *Le Monde*, TNS Sofres

### Compte-rendu

Coïncidence des dates : quelques jours séparent [l'embellie de l'industrie automobile](#) du colloque "[Demain, la voiture servicielle](#)" organisé par Chronos, *Le Monde* et TNS Sofres. Le rebond des immatriculations annonce la sortie de crise sur le court terme. Le long terme est moins évident et dépendra des stratégies des constructeurs. La conférence "Demain, la voiture servicielle" propose une voie : celle d'une [auto nécessaire](#) intégrée au système des mobilités urbaines - forcément plurielles et complémentaires. Le large champ d'acteurs présents aux tables rondes et dans la salle démontre que l'on ne construira pas l'auto de demain sans ce multipartenariat. Les opérateurs de transports en commun deviennent fournisseurs de services autos. Dans le même temps, les constructeurs débordent de leur métier et sont invités à devenir opérateurs de mobilités. L'effacement des frontières, palpable au cours de trois tables rondes, dévoile un nouveau jeu d'acteurs et des mobilités en mutation. Car si la voiture est aujourd'hui sur le devant de la scène, la conférence interroge plus largement l'avenir des mobilités urbaines. Compte-rendu.

#### Ouverture

**Louis Nègre** succède aux propos liminaires d'**Eric Fottorino**, directeur du Monde, pour lancer la conférence. Le premier vice-président du GART - qui est aussi maire de Cagnes-sur-Mer, sénateur et rapporteur du Grenelle II de l'Environnement - parle cash : "*Trop de voiture tue la voiture*". Le défi est à la mesure du paradoxe contemporain : alors que "*la ville d'hier a été sacrifiée à l'auto*", l'image de la voiture "*se dégrade au profit des transports publics*" ([enquête BVA - UTP](#) / [L'auto en ville, fin des tabous](#)). Bref, "*le véhicule individuel perd son statut social de carrosse*". Et d'interroger : dans ce contexte, "*quelle ville souhaitons-nous, et surtout pour qui ?*"

Il faut repenser la cité pour ses habitants, et non pour ses véhicules, répond l' élu. "*L'habitant au centre, c'est la ville apaisée*". Ceci exige une "*nouvelle culture de la mobilité urbaine. Nous sommes passés de l'ère Pompidou à celle de l'intermodalité : tous les modes de déplacement sont bienvenus*".

Effectivement, "*la voiture a été un choix de société*", rebondit **Bruno Marzloff**, directeur du [Groupe Chronos](#) et initiateur de la conférence. Dès lors, "*on ne peut pas parler mobilité sans parler voiture*".

Mais dans un environnement sociétal plus exigeant (durable, conditions de vie...), l'industrie auto s'interroge. Le sociologue propose quatre pistes de réflexion :

- les partages. Comment assurer, avec moins de voitures, le même service automobile ?
- le marché unique des déplacements. La voiture choisit de rentrer dans le cercle de l'intermodalité. Comment la fonder dans ce système ?
- l'offre. Quels acteurs ? quels services pour la voiture servicielle ?
- les outils. Quelles ressources propose-t-on aux citoyens ?

La confrontation des deux propos annonce la teneur de la conférence : si l'automobile en est l'objet principal, l'enjeu est celui de mobilités plurielles et complémentaires, dans laquelle la voiture conserve une place évidente. Comme le souligne **Louis Nègre**, annonçant les échanges qui lui succéderont : "*Le véhicule personnel n'est plus l'alpha et l'oméga du déplacement, mais un outil parmi d'autres*".

## **Table ronde I - Comment intégrer la voiture dans le système global de mobilité ?**

L'intégration automobile est à la fois une contrainte et une chance pour les acteurs de la mobilité. La transition vers la voiture servicielle préfigure de prodigieuses opportunités d'offres innovantes. Reste à définir les modalités de cette intégration.

Selon **Rémi Sansaloni**, responsable des études documentaires chez TNS Sofres, "*l'imaginaire de la voiture reste prégnant, et agit comme un frein aux autres modes de déplacements. Les Français restent attachés à la possession d'une voiture*". Dès lors, comment intégrer la voiture servicielle ? Faut-il partir de la voiture, ou de l'écosystème mobile ? Comment articuler la voiture servicielle à la ville durable et ubiquitaire ?

"*On a tendance à enterrer un peu vite l'automobile*". **Georges Amar**, directeur de l'unité prospective et développement de l'innovation à la RATP, insiste sur "*l'énorme potentiel d'innovation*" de l'automobile. La situation actuelle de l'industrie auto à celle du téléphone il y a vingt ans : qui aurait imaginé qu'il deviendrait mobile et porteur de telles innovations (l'iPhone sert d'exemple) ? Alors, "*la voiture nouvelle, composant innovant du système de mobilité urbaine ?*"

Il y a eu la révolution du *Personal Computer* (PC), il y aura celle de la "*Personal Mobility*". Ses enjeux dans l'écosystème urbain concernent tous les modes et donc évidemment la voiture. Cette "*nouvelle culture de la mobilité*", aussi évoquée par **Louis Nègre**, annonce des "*croisements culturels*" entre acteurs. **Georges Amar** joue avec les mots : "*l'automobile a beaucoup à apprendre des transports en commun, et aux transports en commun*".

L'iPhone de **Georges Amar** permet à **Michelle Debonneuil**, membre du Conseil d'Analyse Economique, de revenir sur les mutations actuelles des mobilités - centrées non pas sur l'objet (ici automobile) mais sur le service. Les technologies permettent la mise à disposition temporaire et ubiquitaire des biens. L'iPhone est le modèle de cette révolution "*qui nous oblige à repenser la manière dont nous satisfaisons nos besoins*". Conséquence : "*La frontière s'estompe*" entre les secteurs *secondaire* (l'industrie) et *tertiaire* (les services). "*Nous entrons dans l'économie du Quaternaire*", que la voiture servicielle inaugure à merveille. Avec un mot d'ordre : "*En satisfaisant autrement les besoins, on peut les satisfaire mieux*". La messe est dite, il faudra en passer par des services intelligents.

Il reste toutefois à garantir le développement de ces mobilités servicielles. Pour **Gilles Savary**, vice-président du Conseil général de la Gironde et ancien vice-président de la commission Transport du Parlement européen, tout est lié au jeu des acteurs territoriaux, aujourd'hui "*balkanisé*". Le savez-vous ? il est possible traverser l'ensemble de la Suisse, tous modes confondus, avec un ticket unique... et "*l'on n'est pas capable de le faire à l'échelle d'un département français*" ! **Gilles Savary** résume : "*chaque maire va devoir envisager un mix de mobilités*". Comment en jouer ? Il faudra harmoniser les gouvernances.

Orange fait partie des nouveaux intervenants de ce jeu d'acteurs en mutation. Selon **Gilles Assolant**, directeur du pôle transport, *"les acteurs du numérique ne peuvent pas être absents lorsque l'on parle des mobilités"*. La voiture a un *"côté préhistorique"* que les télécoms visent à moderniser, en l'intégrant comme *"objet communiquant dans l'écosystème des mobilités"*.

## **Table ronde II - Quels services, quels réseaux pour un marché unique des déplacements ?**

La voiture trouvera sa légitimité si elle s'intègre aux autres modes de transport et si elle peut offrir la flexibilité indispensable face aux besoins variés des usagers et des moments du quotidien. Les réponses sont de l'ordre des intelligences : informations, transactions, services, intégration urbaine. Elles appellent à des réseaux matériels et immatériels et à leurs hubs respectifs. Lors de cette seconde table ronde, quatre intervenants venus de quatre métiers des mobilités viendront compléter l'introduction de **Robin Chase**, co-fondatrice de la société d'auto-partage ZipCar, forte d'une flotte de 6 500 véhicules réparties dans une soixantaine de villes nord-américaines, canadiennes et anglaises.

Selon **Robin Chase**, *"la voiture n'est plus le mode urbain le plus rapide ou le plus pratique"* et le futur des mobilités ne pourra donc être *"car-centric"*. La voiture en partage propose de répondre à la diversité des besoins de la demande par la diversité de l'offre de véhicules. A la source de ces nouvelles mobilités, il y a évidemment les technologies - à condition qu'elles soient ouvertes et multi-services. Encore une fois, l'iPhone est le modèle d'une voiture *"communicante"* et donc, (sic) *"moins stupide"*. Alors, l'avenir de la voiture ? Elle sera *"intégrée, partagée, de taille adaptée - maximisant par conséquent son taux d'occupation -, fondée sur des technologies ouvertes et les ["linked data"](#)"* (une syntaxe d'information communicante proposée par Tim Berners-Lee, inventeur du web. Voir [sa présentation](#) sous-titrée en français).

Enfin, à ceux qui pensent que l'Europe n'est pas prête pour la voiture servicielle, **Robin Chase** répond amusée que l'idée de ZipCar provient d'Allemagne... Le reste n'est qu'une question de *"marketing, marketing, et de marketing"*.

**Vincent Dupray**, directeur de développement du département Automobile chez TNS Sofres, vient *"casser l'ambiance"* avec quelques chiffres récents. *"La possession d'une auto n'est pas un modèle remis en cause par les français. La moitié des citoyens continue d'utiliser la voiture pour des raisons de confort et de rapidité"*. En zone rurale et péri-urbaine, la voiture reste hégémonique. Quid de la voiture servicielle ? *"Les offres restent peu concrètes et ne représentent donc un véritable intérêt que pour peu de Français"* - 9% d'entre eux pour le covoiturage, 4,9% pour l'auto-partage. Mais c'est déjà suffisant pour amorcer le mouvement. Les Français estiment que le travail revient d'abord aux collectivités, aux loueurs auto et aux opérateurs de transport.

Ces derniers sont justement représentés par **Philippe Payen**, directeur de la stratégie et de la recherche chez Veolia Transport. La mission d'un opérateur n'est pas d'engranger dans son coin le maximum d'usagers, mais *"d'aider le citoyen urbain à user de tous les modes de l'écosystème de mobilité"*, en lui donnant *"les moyens de mieux maîtriser sa mobilité"* (nous appelons cela l'[Auto-mobilité](#)). Afin de rendre attractives les alternatives à l'automobile, **Philippe Payen** réfléchit par exemple à un *"forfait mobilité"* annuel, inférieur au coût d'une auto et permettant d'user de tous les modes de déplacement urbain disponibles. Sans oublier les usagers eux-mêmes, acteurs d'un foisonnement d'initiatives qui peuvent se greffer à des plateformes ouvertes - sur le modèle de l'App Store, encore une fois.

Pour **Tony Lesaffre**, dirigeant d'Europcar Atlantique, la question des coûts est aussi le moteur de la démotorisation. Avec [l'expérience Zenius](#) menée à Nantes, le loueur confisque chaque année la voiture de quatre citoyens en leur offrant en contrepartie l'accès gratuit à l'ensemble de l'offre de transports de la ville - tram, autopartage, etc. Ça marche, et *"ça fonctionne d'autant mieux que les gens se rendent compte du delta entre le coût de possession et d'utilisation d'un véhicule privé (500 € par mois) et celui du système alternatif qui leur est proposé (200 €)"*. Encore une fois, *"tout passe par le marketing et la pédagogie. Il faut provoquer le changement de comportement"* : celui de la démotorisation. *"L'objectif, c'est de réduire la propriété automobile. Les Français sont d'accord pour repousser la voiture hors des*

villes'. Notez au passage cette formulation qui en dit long : "*Un Français déteste davantage la voiture de son voisin qu'il n'aime la sienne*". **Tony Lesaffre** appelle les collectivités à montrer l'exemple : en limitant les voitures propriétaires dans leurs propres services, mais aussi en diminuant voire supprimant le tarif résidentiel, véritable appel à l'auto-immobile. La politique de mobilité urbaine passera par le stationnement.

**Philippe Segretain**, président d'Egis, se veut aussi provocateur pour mieux faire bouger les lignes. "*La voiture en ville ne bouge plus, mais est-ce si grave ? Elle me rend service, et tant pis si cela me coûte cher*". Aux offres alternatives de se rendre compétitives, en garantissant le même service que l'auto propriétaire : la certitude. "*La demande solvable existe*" pour les alternatives à l'auto individuelle, mais il faut pour cela "*un système d'information qui offre les mêmes certitudes*". En ingénieur, **Philippe Segretain** propose d'utiliser les infrastructures de voirie. A Grenoble, les bus peuvent utiliser les bandes d'arrêt d'urgence lorsqu'une voie est encombrée. Cela garantit la valeur ajoutée des alternatives.

Les collectivités peuvent ouvrir la voie. Mais pour **Jean-Michel Fabre**, des Synergies marketing au Groupe Norauto, "*il ne faut pas attendre la puissance publique*". Aux opérateurs marchands d'innover, les collectivités prendront la suite. Selon lui, les réseaux d'enseignes (Norauto, Midas) peuvent servir de "*hub*" aux offres de voiture servicielle. Les fournisseurs de services auto, "*maillons de la chaîne*", doivent prendre l'initiative. Cela passe forcément par un travail multi-partenarial.

### **Table ronde III - Comment passer de la "voiture à vivre" à la "voiture vivable" ?**

Que perd-on, que gagne-t-on à la voiture intégrée ? Repenser l'automobile impliquera forcément des dialogues à inventer entre acteurs historiques et nouveaux opérateurs de mobilités. Comme le montrera le débat qui prendra place sur la scène de cette troisième et dernière table ronde, la question est loin d'être réglée.

**Guillaume Saint**, directeur du département automobile de TNS Sofres, propose de lancer la réflexion à partir des imaginaires automobiles. "*La voiture fait-elle encore rêver ?*" Les contraintes de la société amènent à davantage de rationalité face à la "*valeur émotionnelle*" de la voiture (plaisir et liberté), qui perd du terrain dans les enquêtes. "*Nous sommes dans une période de remise en question de l'automobile*". Dès lors, "*comment passer du conducteur individu au conducteur citoyen*" et responsable ? "*La voiture doit avant tout être une réponse aux besoins de déplacements*", disponible immédiatement, modulable et surtout peu coûteuse sans oublier que pour les Français, la "*voiture idéale reste un objet de plaisir individuel*".

**Pascal Feillard**, responsable de la prospective automobile clients marchés chez PSA Peugeot Citroën est le seul constructeur intervenant. "*Au-delà de la voiture à vivre et de la voiture vivable, nous proposons la 'voiture vitale'. Le challenge, pour un constructeur, est de continuer à fournir un objet de mobilité individuelle*" en y injectant des valeurs en phase avec les nouveaux imaginaires des usagers. Le ton est donné dans ce "*mobilité individuelle*" qui initie le débat : "*les constructeurs font de la résistance*", s'amuse le fil [Twitter de Mobizen](#). **Jean Ghédira**, directeur écomobilité et innovation de SNCF Proximités, répond : "*Il faut casser la vision que l'on a de la mobilité*" et "*penser de manière globale. Parions sur l'intelligence du citoyen*" - et sa rationalité économique -, qui s'orientera vers le mode qui convient le mieux à son déplacement. **Pascal Feillard** n'abandonne pas : "*La mobilité, c'est de la mobilité individuelle et automobile pour 80% des déplacements*". L'enjeu est là - aux constructeurs de proposer un objet automobile suffisamment flexible et moderne pour y répondre.

**André de Marco**, directeur de la stratégie à la Fondation Nicolas Hulot, écoute cette dernière contre-offensive. "*En vérité, les esprits des constructeurs n'ont pas changé. Il faut pourtant arrêter de penser la voiture comme un objet de plaisir*". La salle s'anime. Pour Isabelle Torelli de **Renault**, il faut relativiser. "*La vocation historique des constructeurs est de vendre des voitures, et on ne pourra pas changer de modèle comme ça. Mais leur participation à ce colloque ou à des clusters atteste de leur*

*engagement sur la piste servicielle. De plus, l'autopartage n'est pas incompatible avec la voiture plaisir, et c'est justement ce que soulignait Robin Chase dans sa présentation".*

Mais selon **Gabriel Plassat**, du département transports et mobilités de l'Ademe, "*il y a une scission entre les véhicules émotionnels et les véhicules fonctionnels*". Pour autant, "*l'objet auto reste le plus performant*" pour répondre aux besoins de mobilité. Le débat se recentre temporairement sur les progrès des moteurs en matière environnementale. Gabriel Plassat y met rapidement un terme : "*le problème n'est pas que les véhicules soient éco-performants, mais qu'ils sont mal utilisés*". En effet, l'auto propre - électrique ou non - ne résoudra pas les maux de l'auto-immobile : congestions, occupation de la voirie... Dans le public, un représentant de **Veolia** interpelle la salle : "*Il y a un pays où la voiture est vivable : le Japon, et notamment Tokyo*". Les moyens sont drastiques : il est impossible de posséder une voiture si l'on ne justifie pas d'une place de parking ; les transports collectifs sont extrêmement performants ; les flottes de taxis très accessibles. Pourquoi ne pas s'en inspirer ? C'est peut-être ça, l'avenir de l'automobile.

Au "*choc des cultures, entre une ancienne et une nouvelle modernité, presque un combat idéologique*". **Jean Ghédira** répond, "*Autolib peut être le vecteur de cette nouvelle modernité*". La voiture d'Autolib sera partagée, électrique, en one-way. Et devrait mettre les acteurs en collaboration, en atteste le groupement SNCF-RATP-Avis-Vinci qui intègre une chaîne des acteurs de l'automobile et du déplacement. La conclusion viendra de **Gabriel Plassat** : "*La voiture fait partie du système de mobilité. Il faut la y intégrer. C'est une chance pour les constructeurs, les opérateurs, les citoyens et l'environnement*". Mais il ajoute : "*Si l'on exclut les citoyens on échouera, si on ne change pas le modèle économique on échouera*".

## Conclusion

Les trois tables rondes auront permis de défricher le paysage des mobilités de demain. **Bruno Marzloff**, conclut en partant de cette appellation de "voiture servicielle", "*aux consonances a priori peu limpides*", comme le remarque notre partenaire [Innovation le journal](#) ?

Il faut, pour comprendre l'origine du nom, se rendre au Japon où **Bruno Marzloff** avait découvert la suite servicielle i-mode de NTT DoCoMo au début des années 2000. "*Très vite, le Japon s'est saisi du numérique pour apporter des solutions servicielles aux contraintes de mobilités. Il a fallu pour se faire qu'opérateurs et fournisseurs de services s'accordent entre eux. Nous sommes aujourd'hui dans le même courant avec la voiture servicielle*".

Il y a en effet un jeu d'acteurs en mutation, fait de débordements de métiers et de nouveaux intervenants. Tous les participants ont justement parlé d'un "*écosystème de mobilités*", en intégrant l'utilisateur acteur de ses propres mobilités, il arbitre ses pratiques et participe à la "*ville 2.0*". A ces acteurs s'ajoutent les "*générateurs de mobilité (entreprises, commerces, stades...)*". Il faut aussi voir l'arrivée des acteurs du digital, Google en tête. Il y a enfin un "*élargissement du métier des opérateurs de transports*". Et de rappeler que tous les opérateurs de transport en commun français sont présents dans une initiative d'automobile servicielle.

Pour **Bruno Marzloff**, quatre clés façonnent le nouveau paradigme des mobilités :

- le numérique, en atteste l'iPhone présent dans quasiment toutes les interventions. Le numérique, c'est aussi l'open source et l'interopérabilité des données.
- les régulations. Le partage de la donnée publique amorce la boucle vertueuse. Les contributions des usagers font partie de la "donnée publique", complétées des traces (des passes Navigo, des véhicules, des mobiles) qu'il faut libérer.
- le partage. Malgré le vandalisme, Vélib a montré que l'on était arrivé à maturité sur la question des partages. Il a eu le rôle de révélateur. Autolib pourrait avoir le même impact.
- les modèles. Les études de TNS Sofres soulignent l'inertie des comportements. Comment en sortir ? Encore une fois, Vélib a agit comme catalyseur de la pratique du vélo urbain parce que l'offre a révélé la demande.

Le mot de la fin ? "*On mesure la diversité des acteurs présents dans les différentes réponses à Autolib. Mais bizarrement, il n'y a aucun constructeur dans les groupements*". Clin d'œil et appel du pied aux premiers concernés par le thème de la conférence.