

Café TMNlab : Mobilité culturelle, numérique et expérience des publics 2/3

Posted on 19 mars 2024 by Clément Coustenoble

Issu de discussions fréquentes au sein de la communauté, de veille régulière de projets sur le sujet – depuis 2009 ! – et d'échanges avec le [Groupe Billetterie](#) du TMNlab, ce Café poursuit un cycle de 3 rendez-vous sur le thème de la mobilité culturelle. Au menu de ce 14 mars : l'étude de solutions numériques permettant de répondre aux enjeux de mobilité dans le parcours usager des spectateur.ices.

Après un retour sur les initiatives expérimentées depuis 10 ans, nous inviterons deux porteurs de projets à présenter l'avancée de leur réflexion et leur démarche, **Franck Lollierou de Supersoniks** autour du projet développé pour la SMAC L'Aéronef et **Lucie Veslin de l'Hexagone - Scène nationale de Meylan** pour qui Mapado est en train d'intégrer Covoiturage-simple au parcours billetterie.

L'occasion de rappeler l'inutilité de déployer un outil numérique s'il ne répond pas à un diagnostic préalable et n'est pas porté par une politique de l'institution, impliquant les équipes et inscrits dans le parcours des spectateur.ices.

Restitution de l'échange

Ecoutez l'enregistrement :

- Introduction par **Véronique Salmonie**, directrice de l'accueil-billetterie – Théâtre Auditorium de Poitiers et **Lydia Rodriguez**, responsable de la billetterie – data et de l'accueil – Grand T — Théâtre de Loire-Atlantique, notamment à propos du projet « Publics connectés », initié et développé par l'Avant Seine / Théâtre de Colombes et lauréat de l'appel à projet Services Numériques Culturels Innovants en 2017.
- Présentation de **Nicolas Rosset** de **Mapado**, logiciel de billetterie et CRM [00:05:49] puis de **Lucie Veslin** de **l'Hexagone - Scène nationale de Meylan** [00:18:25] et **Vincent Bonnier**, Dirigeant associé chez **Covoiturage-simple** sur le projet [00:35:50].
- Présentation par **Franck Lollierou** de **Supersoniks** autour du projet développé pour la SMAC L'Aéronef [00:47:02].

Présentation de Nicolas Rosset de Mapado

[L'Hexagone, Mapado et Covoiturage-Simple](#)

Présentation de Franck Lollierou de Supersoniks

[SUPERSONIKS écosystème covoiturage 2024](#)

Les points clés (une contribution de l'I.A. de Zoom)

La réunion s'est concentrée sur les questions de mobilité culturelle, en mettant l'accent sur la réduction des impacts écologiques et la création d'endroits accessibles à tous. Différentes initiatives et stratégies ont été discutées, y compris la réalisation d'enquêtes, l'offre de primes pour le covoiturage, et l'intégration des offres de covoiturage dans le parcours de l'utilisateur. L'équipe a également discuté des défis de la gestion de l'asymétrie entre les trajets domicile-travail et les autres modes de transport, et de l'importance d'impliquer chaque département et personne dans la promotion des initiatives de covoiturage.

Mobilité culturelle et accessibilité

La discussion a tourné autour de l'idée de rendre les lieux accessibles à tous en réduisant les impacts écologiques. Covoiturage-simple a discuté de leur travail sur la centralisation des publicités Facebook et Instagram, ainsi que les newsletters, pour simplifier la publication à différents endroits. Véronique Salmonie (Théâtre Auditorium de Poitiers) a souligné la nécessité d'enquêtes, de diagnostics, du travail avec les acteurs locaux, des incitations, du partage des ressources et de la collaboration interne. Lydia a partagé son expérience avec le projet « Publics connectés », qui visait à créer un réseau de soutien pour les spectateurs. Elle a aussi mentionné un module de covoiturage sur le site internet de l'institution, mais a noté sa visibilité et son animation limitées.

Covoiturage : solution écologique et défis

Nicolas Rosset (Mapado) a expliqué les raisons de la poussée pour le covoiturage, en soulignant que même s'il est vu comme une solution aux problèmes écologiques, il y a aussi des injonctions de l'état, des villes et du public qui attendent des actions sur les questions environnementales. Il a cité une étude montrant que le covoiturage seul ne suffit pas à réduire l'empreinte carbone, une approche plus globale est nécessaire pour avoir un impact écologique significatif. Cette approche inclut la réduction des places de stationnement pour les voitures, le développement du parking à vélos, l'optimisation des véhicules d'entreprise pour qu'ils soient électriques et l'encouragement au télétravail. Nicolas a également souligné les défis du covoiturage dans la culture, en particulier la difficulté de gérer l'asymétrie entre le trajet domicile-travail et d'autres modes de transport.

Démographie du théâtre et initiatives de déplacement

Nicolas a parlé de la démographie du public de théâtre qui peut être un frein au covoiturage, en soulignant la différence avec les habitués du covoiturage (qui comptent plus d'étudiants que de retraités, ce qui est l'inverse du public type des théâtres). Il a également discuté du manque d'offres et de demandeurs sur les initiatives existantes, y compris sur les jauges élevées et le week-end, en utilisant l'exemple du dispositif de la Fédération Française de Rugby. Nicolas a insisté sur la nécessité de mutualiser les ressources en cas de mise en place d'une solution de covoiturage. Il a mentionné le potentiel d'utiliser des solutions existantes comme ce qu'a fait l'Hexagone, en choisissant Covoiturage Simple, qu'il a décrit comme une solution experte. Nicolas a également plaidé pour une réponse plus globale au niveau politique et national. Enfin, il a discuté de la possibilité de récompenser l'utilisation de la mobilité et de l'importance d'utiliser les solutions existantes pour maximiser l'efficacité, plutôt qu'expérimenter depuis une table rase.

Initiatives de transport durable

L'équipe a discuté des initiatives pour réduire l'empreinte carbone, en particulier en minimisant l'impact du transport. Un collectif de l'aire grenobloise, "Les VerdoYantes", a été créé par l'Hexagone Scène nationale et le CCN2 de Grenoble pour rassembler diverses parties prenantes afin de se concentrer sur ce problème. L'Hexagone Scène nationale a également mené une enquête sur la mobilité pour comprendre les habitudes de transport du public, 70 % d'entre eux arrivant en voiture. L'équipe travaille avec le réseau de transports en commun de Grenoble et Mapado pour développer un ticket combiné pour les transports en commun qui pourrait être intégré dans tous les billets de spectacle. De plus, l'équipe se concentre sur la promotion du covoiturage, dans le but d'en faire une plateforme complète pour la mobilité durable. Des stratégies de communication, telles que des bulletins d'information et des rappels sur les sites Web, sont utilisées pour encourager l'utilisation d'options de transport durable.

Incitations de covoiturage

Lucie Veslin (l'Hexagone) a souligné l'importance d'impliquer chaque département et chaque personne dans la promotion des initiatives de covoiturage. Covoiturage-simple, d'un autre côté, a mis en évidence le potentiel du covoiturage, notant que certaines personnes sont prêtes à covoiturer si elles y sont incitées, même si elles ne l'auraient pas fait autrement. Ils ont également souligné l'importance d'un système de motivation et la nécessité de s'éloigner de la notion de punition pour ne pas covoiturer. L'idée de la gratitude comme forme d'incitation a également été introduite, ainsi que la suggestion d'adapter ces incitations à différentes régions et publics.

Adaptation de logiciels, stationnement de vélos

L'équipe a discuté de l'adaptation du logiciel pour mettre en évidence les incitations et aider à la visibilité. Covoiturage-simple a offert un parking pour les vélos électriques, et exprimé sa gratitude envers son équipe et ses partenaires. Franck de SUPERSONIKS a présenté son agence de communication basée à Tours (Indre-et-Loire), créée en juin 2000 et éditeur indépendant depuis 2014.

Nouveau système de billetterie et développement CRM.

Franck Lollierou (Supersoniks) a parlé d'un écosystème de billetterie et d'une offre CRM, en développement depuis 10 ans (2014 pour la brique billetterie, 2015 pour la brique CRM et 2016 pour l'offre web). L'intégration du module de mobilité partagée dans leurs sites web est sur le point de devenir natif pour leurs interfaces de billetterie. Ce module a été initialement développé pour L'Aéronef à Lille, dans le cadre de son projet « mobilité » baptisé « Aéro Easy Go ». La caractéristique unique du module est sa capacité à offrir des mises à jour en temps réel sur les offres disponibles et promouvoir le covoiturage directement sur les pages de l'événement. Le but ultime est de rendre ce module universellement accessible et utilisable.

Développement et intégration du module de covoiturage

Franck a discuté du développement et de la mise en œuvre d'un nouveau module de

covoiturage. Initialement conçu pour L'Aéronef, il est en fonction depuis octobre 2022 et déployé auprès de 6 autres structures. Le module est conçu pour être simple et sans friction, permettant aux personnes intéressées par le covoiturage d'accéder à un formulaire. Le processus d'appariement est anonyme, sans obligation de rendre des comptes pour qui demande un siège. Le système enregistrera la première correspondance pour des raisons de sécurité. Le module est intégré directement dans le site web et permet aux utilisateurs de proposer un voyage. Franck a également souligné l'importance de la communication dans le fonctionnement du module. Une refonte complète des interfaces billetterie, terminée en janvier, va permettre l'intégration native de ce module pour leurs clients uniquement billetterie. Il se félicite qu'une douzaine de clients ont déjà manifestés leur intérêt pour ce module.

Intégrer les incitations au covoiturage et au covoiturage

Franck a discuté de l'intégration des offres de covoiturage et des incitations au partage du trajet dans le parcours utilisateur, visant à améliorer les offres de mobilité. Il a évoqué l'idée d'offrir des places de parking gratuites aux gens qui font du covoiturage et la possibilité de reconnaître ceux qui proposent le covoiturage. Anne et d'autres participants ont donné leur avis sur l'impact potentiel de ces solutions. Lydia a souligné le besoin d'un équilibre entre les solutions numériques et physiques, suggérant des solutions physiques simples telles que des places de parking réservées pour le covoiturage. Véronique a souligné l'importance de s'associer avec les acteurs locaux et de travailler avec les mairies pour mettre en œuvre ces solutions. L'équipe a accepté de continuer à travailler sur ces idées et se réunira à nouveau pour une session finale sur la mobilité le 16 mai.

Le Groupe Billetterie est actuellement animé par :

- Louise Balusseau – Responsable accueil, billetterie et stratégie marketing – TNBA – Bordeaux
- Julie Evain, responsable de l'accueil du public et de la billetterie – Le Grand R – Scène nationale La Roche-sur-Yon
- Maureen Largouët, responsable de la billetterie et de relations avec les publics – La Soufflerie — Scène conventionnée de Rezé
- Hélène Mazurkiewicz – Responsable billetterie au Théâtre de l'Odéon – Paris
- Lydia Rodriguez, responsable de la billetterie – data et de l'accueil – Grand T — Théâtre de Loire-Atlantique
- Véronique Salmonie, directrice de l'accueil-billetterie – Théâtre Auditorium de Poitiers

Prochain rendez-vous : [Jeudi 16 mai 2024](#) : Guide pratique et autres démarches sectorielles, comment avancer ? Atelier de travail collectif