

Enquête auprès d'utilisateurs de la micromobilité partagée en Région bruxelloise

Rapport d'enquête
Avril 2023

SOMMAIRE

1	Introduction / Contexte	3
1.1	Contexte et objectifs	3
1.2	Méthode.....	3
2	Profil des répondants	5
2.1	Âge et genre	5
2.2	Lieu de résidence.....	7
2.3	Activité et catégorie professionnelle.....	8
2.4	Possession du permis de conduire	10
3	Usages de la micromobilité partagée	12
3.1	Fréquence d'utilisation et ancienneté.....	12
3.2	Déterminants à l'usage des vélos et trottinettes partagées	17
3.3	Motifs d'utilisation des vélos et trottinettes partagés	18
3.4	Combinaison avec d'autres modes de déplacement	21
3.5	Substitution avec d'autres modes et fidélité au service	22
3.6	Fidélité des usagers à un ou plus services de micromobilité	23
4	Focus sur le service Villo!	26
4.1	Satisfaction du service Villo! par ses utilisateurs actuels et anciens.....	26
4.2	Image de marque du service Villo! tous usagers confondus.....	27
4.3	Fidélité des répondants au service Villo!	28
4.4	Principaux freins et inconvénients liés à l'usage de Villo!.....	29
5	Attentes vis-à-vis d'une évolution de l'offre en micromobilité partagée à l'avenir	31
6	Synthèse générale	34
7	Annexes	36
7.1	Sources bibliographiques	36
7.2	Questionnaire de l'enquête.....	36
7.3	Tableaux des résultats ventilés selon le profil socio-démographique	45

1 INTRODUCTION / CONTEXTE

1.1 Contexte et objectifs

Ce rapport présente les résultats de l'enquête en ligne réalisée auprès d'utilisateurs de la micromobilité partagée en région bruxelloise. Les modes ciblés par cette enquête étaient les trottinettes, vélos (électriques et non électriques) et scooters partagés, qu'ils soient en flotte libre (« free floating ») ou en stations. Différents opérateurs actifs en Région de Bruxelles-Capitale (« RBC ») étaient concernés : Dott, Lime, Voi, Pony, Tier, Poppy, Bolt, Bird, Villo! et Felyx.

L'enquête a été réalisée du 05/11/2022 au 30/11/2022 auprès d'un échantillon de 2 411 usagers. La mission a été confiée aux bureaux indépendants AQRate (questionnaire, passation de l'enquête, traitement des résultats) et Stratec (analyse des résultats).

Les objectifs de l'enquête étaient les suivants :

- connaître les déterminants à l'usage et les freins à l'utilisation de la micromobilité partagée,
- mieux comprendre pourquoi l'offre Villo! est moins utilisée que les offres privées en flotte libre,
- définir les pistes d'amélioration souhaitées par les usagers actuels.

Une enquête spécifique similaire sera réalisée auprès des non-usagers de ces services courant 2023.

1.2 Méthode

La population ciblée est des bruxellois et non bruxellois âgés de 16 ans et plus qui ont effectué un trajet avec un opérateur durant la période d'enquête ou ayant utilisé le service durant les 12 derniers mois précédant l'enquête (pour Villo! uniquement).

L'enquête a été réalisée en ligne de manière auto-administrée, en trois langues (français, néerlandais et anglais) et durait environ 10 minutes.

Le recrutement a été effectué par plusieurs biais :

- application des services, sous forme de *pop-up* une fois la location terminée,
- affichettes sur les Villo! avec QR code à scanner dans les stations les plus fréquentées,
- *newsletter* Villo!

Le consentement RGPD des répondants était demandé pour permettre l'utilisation de *cookies*. Au total, 2 411 réponses complètes ont été collectées après contrôle qualité. L'échantillon est jugé fiable et représentatif et n'a donc pas été redressé.

Nombre de réponses complètes par opérateur

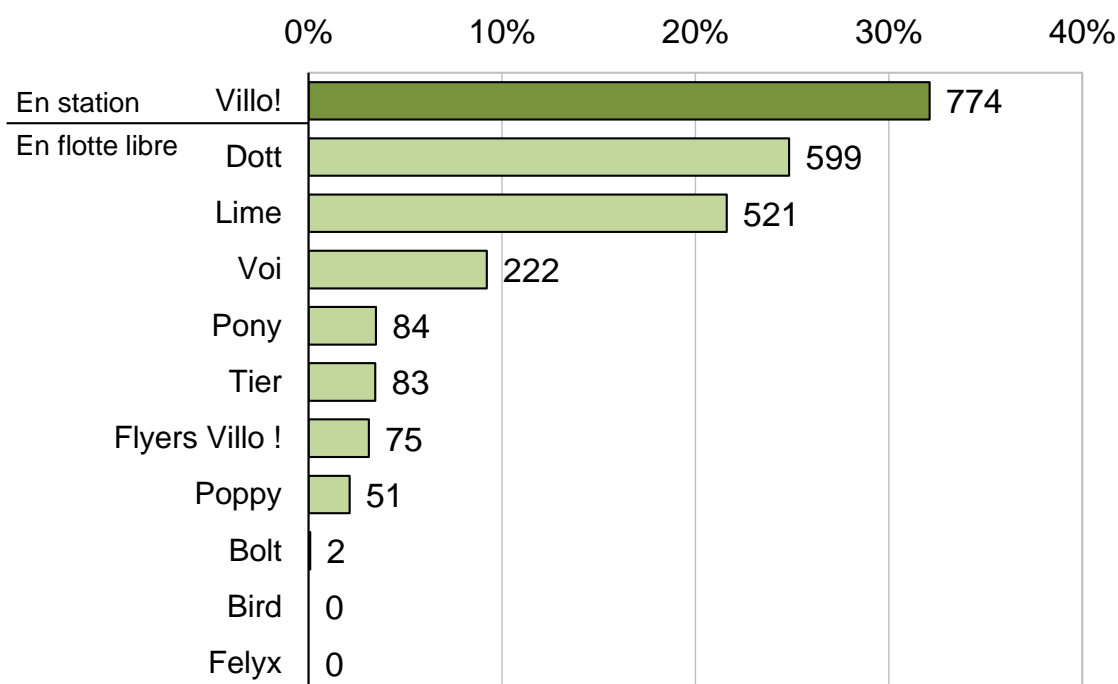


Figure 1 Nombre de réponses complètes à l'enquête de micromobilité des usagers selon l'opérateur (total : 2 411 réponses)

On note une participation assez élevée du côté des opérateurs JCDecaux (Villo!), Dott et Lime. Le service Bird s'apprêtait quant à lui à interrompre ses activités à Bruxelles au moment de l'enquête. L'opérateur Felyx a, pour sa part, réalisé sa propre enquête et partagé ses résultats dont certains sont intégrés au présent rapport. Enfin, pour des raisons inconnues, très peu de résultats ont pu être obtenus du côté de l'opérateur Bolt malgré différentes relances de la part de Bruxelles Mobilité.



Figure 2 Exemple de flyers apposés sur des vélos partagés Villo! dans le cadre de cette enquête.

2 PROFIL DES RÉPONDANTS

2.1 Âge et genre

Les graphiques ci-dessous présentent l'âge et le genre des répondants. L'âge des personnes a été regroupé en six groupes : -25 ans, 25-34 ans, 35-44 ans, 45-54 ans, 55-64 ans et plus de 65 ans.

Nombre de répondants par classe d'âge

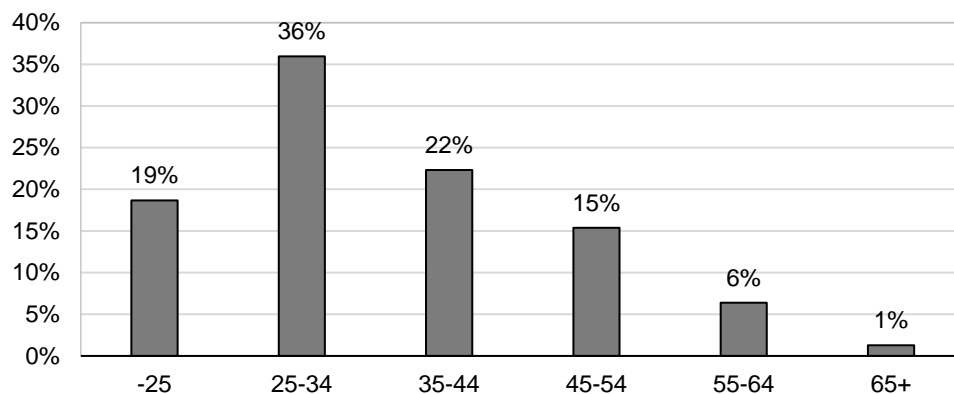


Figure 3 Nombre de répondants par classe d'âge (total : 2 411 répondants)

Répartition par genre

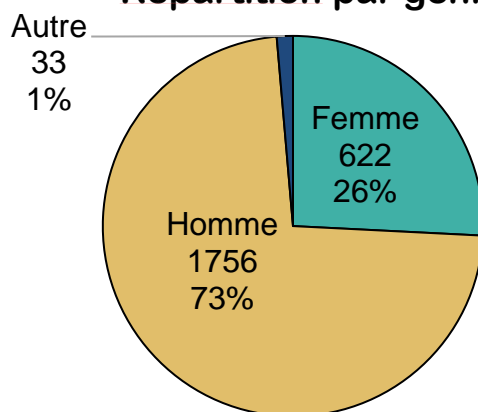


Figure 4 Répartition des répondants par genre (total : 2 411 répondants)

L'échantillon de cette enquête est majoritairement jeune et masculin. En effet, plus de la moitié des répondants (54,6%) ont moins de 35 ans et près de trois quarts des répondants (73%) sont des hommes.

Une enquête effectuée par Bruxelles Mobilité en 2019 (n = 1 179 répondants), portant spécifiquement sur l'usage des trottinettes électriques à Bruxelles, avait montré des résultats similaires (60% de moins de 35 ans et 66% d'hommes).

Afin de mettre en avant les différences socio-démographiques entre les usagers des différents services de micromobilité, la répartition des usagers par classe d'âge et par genre a ensuite été analysée. Pour ce faire, les usagers utilisant principalement un mode ont été distingués des autres. Ainsi on considère qu'un usager utilise principalement un mode si, par ordre de fréquence d'utilisation, le premier mode le plus utilisé est séparé du deuxième mode le plus utilisé par au moins deux classes de fréquences et qu'un seul mode répond à ce critère. Le tableau suivant illustre ce principe de calcul.

Tableau 1 Exemple du calcul des usagers ayant un mode principal

	Vélo du ménage	Vélo partagé en flotte libre	Villo!	eVillo!	Trottinette du ménage	Trottinette partagée en flotte libre	Scooter personnel	Scooter en flotte libre	A un mode principal (oui=1, non=0)
Répondant 1	1	4	6	6	3	3	1	2	0
Répondant 2	2	2	5	6	1	2	6	6	0
Répondant 3	3	6	6	6	6	1	6	6	1

Fréquence d'usage	5 fois par semaine ou plus	1 à 4 fois par semaine	1 à 3 fois par mois	Moins d'une fois par mois	Ancien usager	Jamais utilisé
Code utilisé	1	2	3	4	5	6

Ici, le répondant 1 n'a pas de mode principal car il utilise le plus deux modes : le vélo et le scooter de son ménage, 5 fois par semaine ou plus. Le répondant 2 n'a pas non plus de mode principal car, en plus d'utiliser la trottinette du ménage 5 fois par semaine, il utilise aussi son vélo du ménage et un vélo partagé 1 à 4 fois par semaine. Le répondant 3 est considéré comme ayant un mode principal car son mode le plus utilisé est la trottinette partagée en flotte libre, 5 fois par semaine ou plus, et son second mode le plus utilisé est le vélo du ménage, 1 à 3 fois par mois. Par cette méthode, 38% des répondants sont considérés comme ayant un mode principal.

Le graphique ci-dessous présente ainsi la répartition des usagers par mode et par classe d'âge. Seuls les répondants utilisant principalement un mode ont été retenus ici.

Répartition des usagers par mode et par classe d'âge

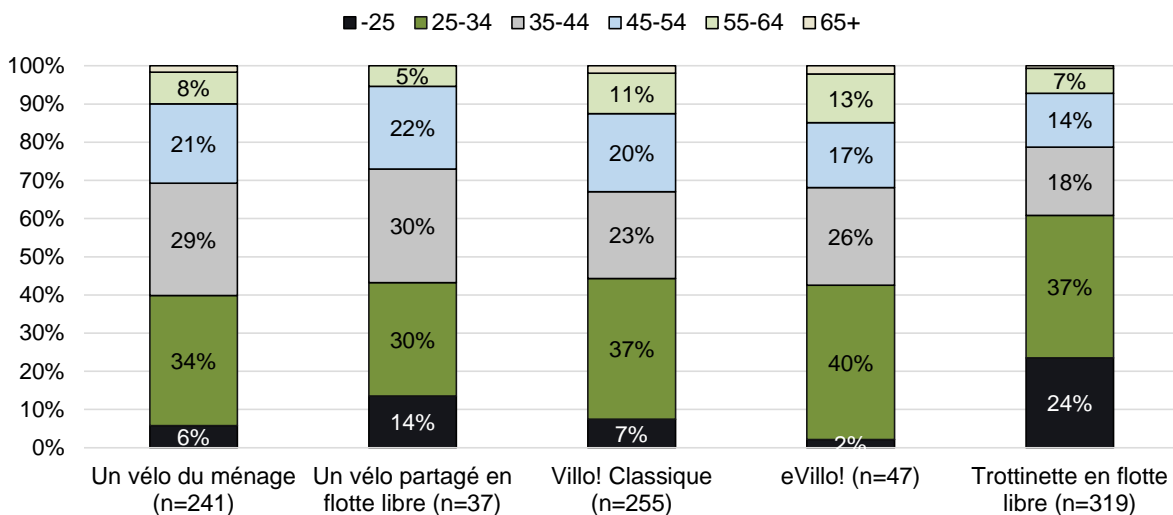


Figure 5 Répartition des usagers utilisant principalement un mode, par mode utilisé et par classe d'âge

Sur l'ensemble des usagers principaux, la part de -25 ans est d'environ 13%. La part d'utilisateur de -25 ans principaux à la trottinette en flotte libre est de 24%, soit 11% de plus que la moyenne. En comparaison, les modes cyclistes présentent une part de -25 ans inférieur à la moyenne d'environ 5~10%. La part d'utilisateurs de -35 ans est particulièrement plus élevée chez les usagers de la trottinette partagée en flotte libre que chez les autres modes (trottinette partagée : 60% contre 40% en moyenne sur les autres modes).

Le graphique ci-dessous présente ensuite la répartition des usagers par mode et par genre. Seuls les répondants utilisant principalement un mode ont été retenus ici.

Répartition des usagers par mode et par genre

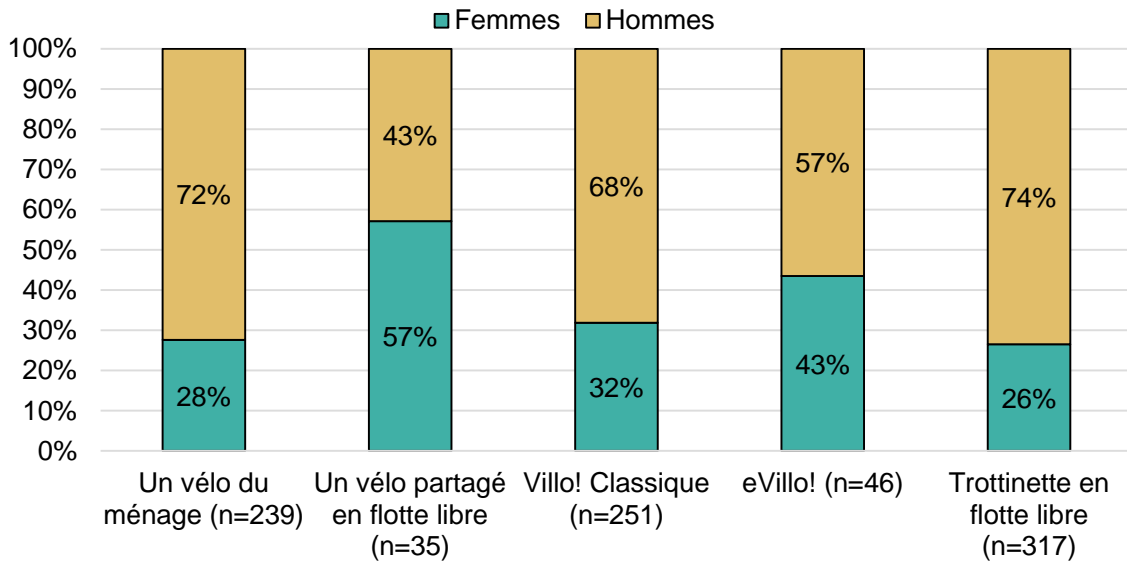


Figure 6 Répartition des usagers par mode et par genre

Il apparaît ici que la part de femmes est plus élevée de 5 à 10% pour les vélos partagés, en flotte libre ou non. En particulier les vélos partagés avec batterie (en flotte libre et eVillo!) sont davantage utilisés par les femmes que les alternatives sans batterie (eVillo! : 43% de femmes contre 28% pour le vélo du ménage et 32% pour Villo!). En comparaison en 2022, la part des femmes comptées dans les flux cyclistes était de 40% selon les comptages et observations de l'Observatoire du vélo. Ce rapport indique également que la proportion de femmes roulant en VAE et en speed pedelec est supérieure à la moyenne observée pour l'ensemble des cyclistes pour l'ensemble des déplacements en heure de pointe du matin (observations réalisées au mois de juin).

2.2 Lieu de résidence

Les graphiques ci-dessous apportent des précisions sur le lieu de résidence des répondants par région et par commune (pour les usagers bruxellois).

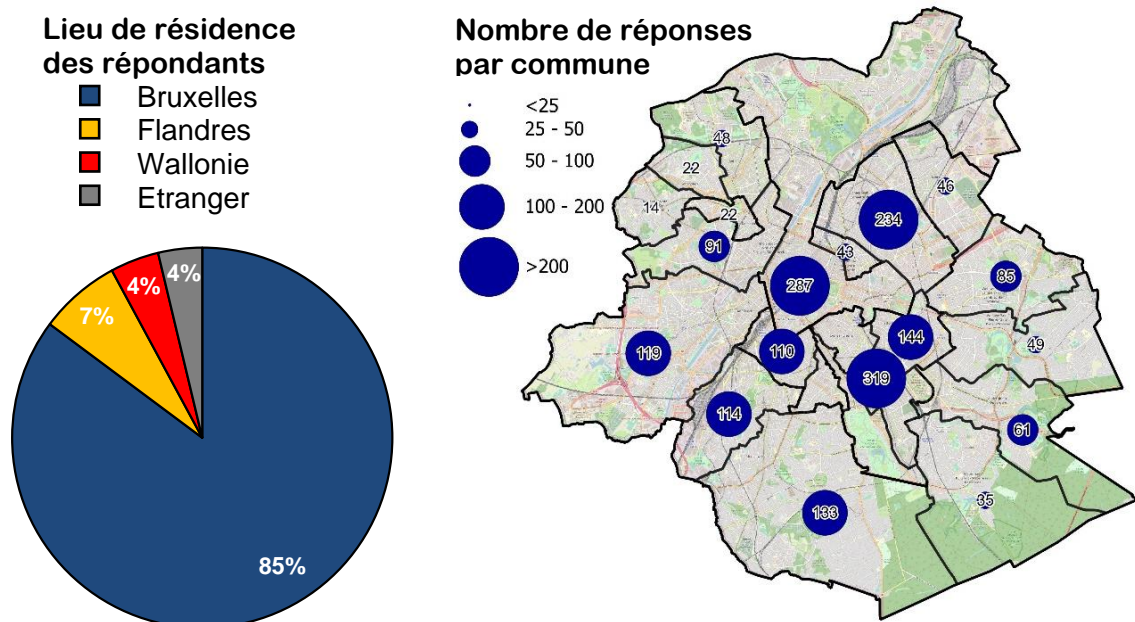


Figure 7 Répartition du lieu de résidence des répondants (total : 2 411 répondants) et nombre de répondant par commune en RBC (fond de plan : OpenStreetMap)

85% des répondants habitent en Région de Bruxelles-Capitale, essentiellement à :

- Ixelles (319 répondants)
- Bruxelles-Ville (287 répondants)
- Schaerbeek (234 répondants)

Il y a globalement moins de répondants dans les communes excentrées et dans les autres régions belges.

Ainsi, l'échantillon est majoritairement urbain et bruxellois, ce que soulevait déjà l'enquête trottinette réalisée en 2019 par Bruxelles Mobilité (n = 1 179 répondants, 79% habitant en Région de Bruxelles-Capitale). Dans l'enquête réalisée par l'opérateur Felyx en 2021 (n = 404 répondants), près de 98% des répondants résidaient à Bruxelles.

Au sein de l'échantillon, 4% des répondant résident hors Belgique. Leur visite à Bruxelles était pour la majorité motivée par des motifs professionnels, comme le montre le graphique ci-dessous (seules les réponses des non-bruxellois ont été retenues ici).

Quelle est la raison principale de votre voyage en Belgique ?

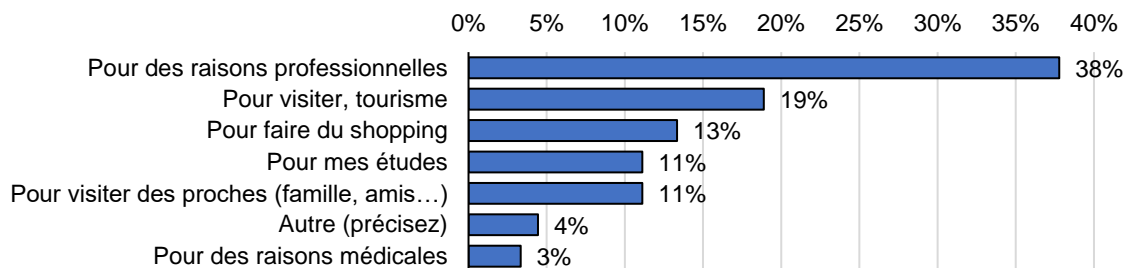


Figure 8 Raison principale du voyage en Belgique des non-résidents Belges (total : 90 répondants)

2.3 Activité et catégorie professionnelle

Le graphique ci-dessous présente la situation professionnelle des répondants.

Situation professionnelle

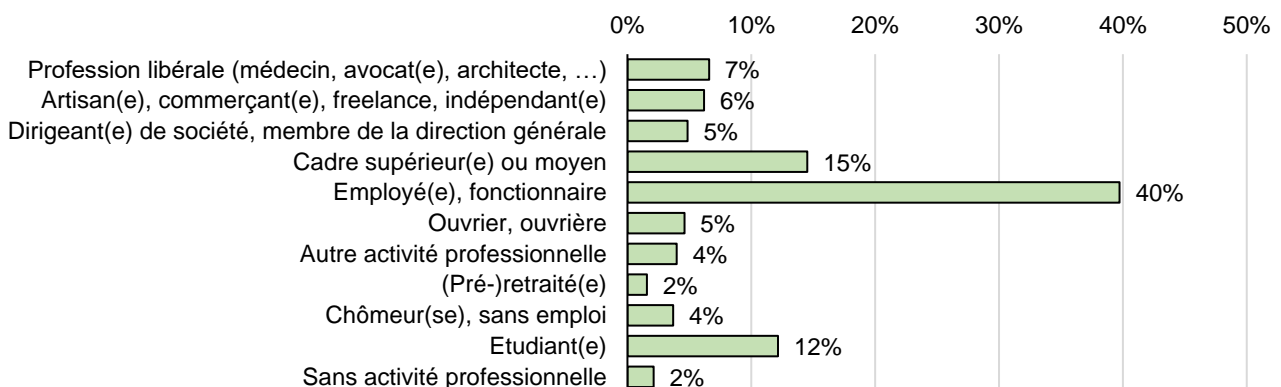


Figure 9 Situation professionnelle des répondants au moment de l'enquête (total : 2 411 répondants)

Trois groupes d'individus se distinguent clairement, à savoir les employés et fonctionnaires (~40% des répondants), suivi des cadres supérieurs ou moyen. Les étudiants représentent également une part significative (~12%).

Le graphique suivant présente ensuite la répartition des régimes de travail sur l'échantillon :

Répartition des régimes de travail

- Temps plein
- Temps partiel
- (Pré-)retraité(e)
- Chômeur(se)
- Étudiant(e)
- Sans activité pro.

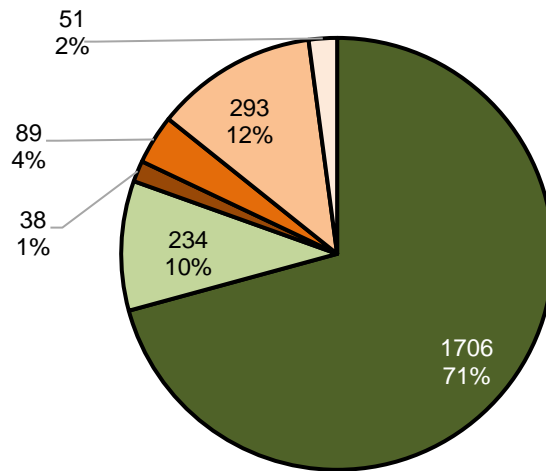


Figure 10 Répartition des régimes de travail parmi les répondants (total : 2 411 répondants)

Il apparaît que 70% des répondants sont travailleurs à temps plein, 10% sont à temps partiel et 12% sont étudiants.

Le graphique suivant présente enfin le diplôme le plus élevé obtenu par les répondants au moment de l'enquête.

Diplôme le plus élevé obtenu

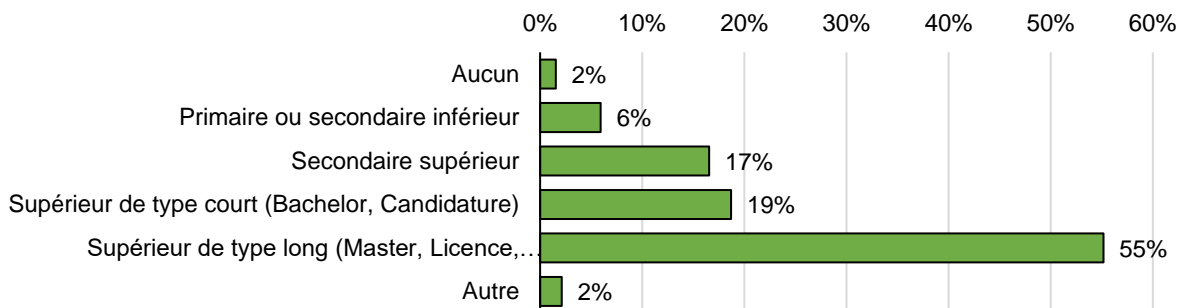


Figure 11 Niveau de diplôme le plus élevé obtenu par les répondants (total : 2 411 répondants)

Plus de la moitié (55%) des répondants est en possession d'un diplôme supérieur de type long (Master, Licence), ce qui représente la tendance principale de l'échantillon sur ce sujet.

2.4 Possession du permis de conduire

Une analyse du taux de possession du permis de conduire pour un véhicule à moteur (moto, voiture) a été effectuée pour les répondants majeurs. Le graphique ci-dessous présente les résultats selon le mode principalement utilisé. Les usagers des scooters n'ont pas été représentés ici car l'échantillon était trop faible pour être significatif statistiquement ; de plus, le permis de conduire est obligatoire pour les scooters et par conséquent pour s'inscrire aux services de scooters partagés. La moyenne affichée pour chaque mode sur les bâtonnets est calculée en sélectionnant les répondants majeurs selon leur genre et selon le mode principalement utilisé¹. La moyenne verticale en pointillés correspond à la moyenne de l'ensemble des répondants majeurs de l'échantillon, par genre. Pour chaque mode, seuls les répondants majeurs utilisant principalement un mode ont été retenus.

Part de titulaire du permis B selon le principal mode de micro-mobilité utilisé et le genre

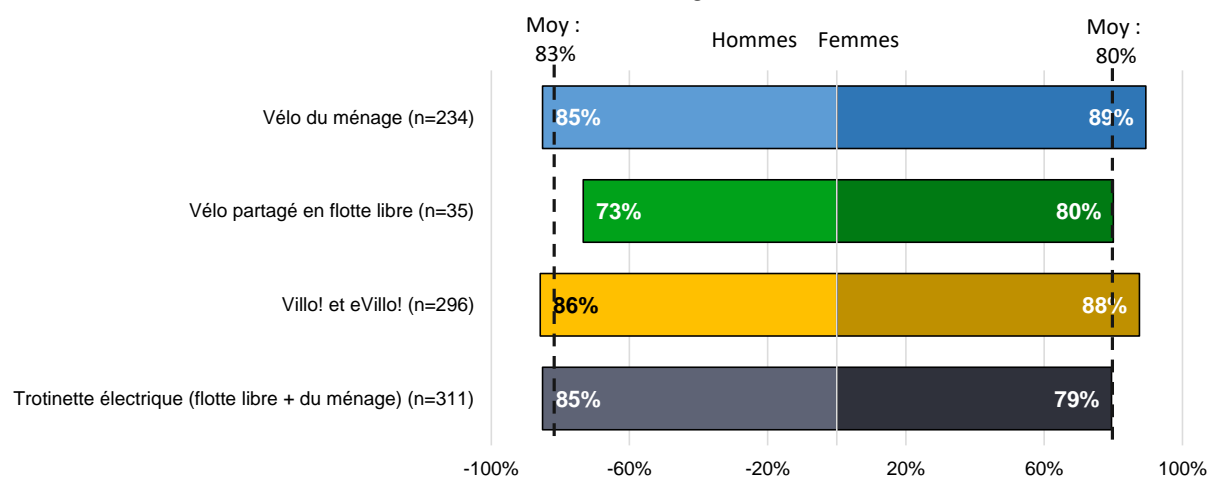


Figure 12 Part de titulaire du permis B selon le mode et le genre chez les usagers principaux de chaque mode

De manière générale, le taux de possession de permis des répondants majeurs est particulièrement élevé par rapport à celui de la population générale majeure, avec une moyenne sur l'ensemble des répondants majeurs de 81% (~50% chez les 18-25 ans). En comparaison, l'enquête BELDAM² menée en 2010 avait obtenu un taux de 64% chez la population majeure bruxelloise. Ce chiffre issu de l'enquête BELDAM visait cependant à représenter tous les citoyens bruxellois, tandis que cette enquête est ciblée sur les usagers de la micromobilité partagée dans la circulation, ce qui peut en partie expliquer cette différence. A noter également que les données de l'enquête Beldam datent un peu (2010).

Au sein de l'échantillon, les usagers Villo! et vélo du ménage présentent un taux de permis plus élevé que la moyenne, de 2~3% chez les hommes et de 8~9% chez les femmes. Les usagers de la trotinette électrique, partagée ou non, présentent des taux de permis légèrement plus élevés de 2% chez les hommes et similaire à la moyenne chez les femmes.

¹ La méthode retenue pour assigner à chaque répondant un mode « principal » est la même que pour la figure 5.

² L'enquête BELDAM (« BELgians'Daily Mobility »), est une enquête dite « ménages ». Cette enquête, prise en charge par le SPF Mobilités et Transports, concerne l'ensemble de la Belgique et l'ensemble des modes de transport. Elle a été menée auprès d'un échantillon aléatoire de ménages de la population belge, rendu statistiquement représentatif. L'enquête a été administrée par le biais d'un questionnaire complet relatif aux pratiques de déplacements des personnes composant le ménage interrogé. Chaque personne enquêtée a décrit tous les déplacements réalisés durant une journée. La campagne d'enquête a été menée sur une année complète afin de tenir compte des éventuels effets saisonniers sur les déplacements. De cette enquête notamment peuvent être extraites par exemple les données spécifiques aux volumes de déplacement par motif, par type de jour et par typologie de déplacement.

Synthèse intermédiaire – Profil des usagers

- Les répondants sont en **majorité des hommes** (73%), de **moins de 35 ans** (55%) ;
- Si on se focalise sur les usagers exclusifs à un mode, la part de femmes est plus élevée au niveau des vélos partagés et surtout au niveau des vélos partagés avec assistance électrique (32% pour Villo!, 43% pour eVillo! et 57% pour les vélos en flotte libre).
- Parmi les répondants qui utilisent principalement un mode de déplacement, les **usagers de trottinettes partagées de moins de 35 ans sont nettement mieux représentés** (61% contre 44% ou moins pour les autres modes).
- La **grande majorité des répondants réside à Bruxelles** (85%), notamment dans les communes du centre comme Ixelles, Bruxelles-ville et Schaerbeek ;
- Plus du tiers des répondants sont **employés ou fonctionnaires** (40%), avec sur l'échantillon ~70% de temps plein et plus de la moitié des répondants ont obtenu un diplôme supérieur long (à 55%) ;

3 USAGES DE LA MICROMOBILITÉ PARTAGÉE

3.1 Fréquence d'utilisation et ancienneté

Le premier graphique présenté ici montre la fréquence d'utilisation des modes de déplacement par genre sur les 12 derniers mois précédant l'enquête. La significativité statistique des différences de résultat selon le genre est représentée par un sigle +/+/+++ et -/--/-- selon que la différence est positive ou négative et selon qu'elle soit représentative à un seuil de 90%, 95% ou 99% respectivement.

Part d'usager par fréquence par mode

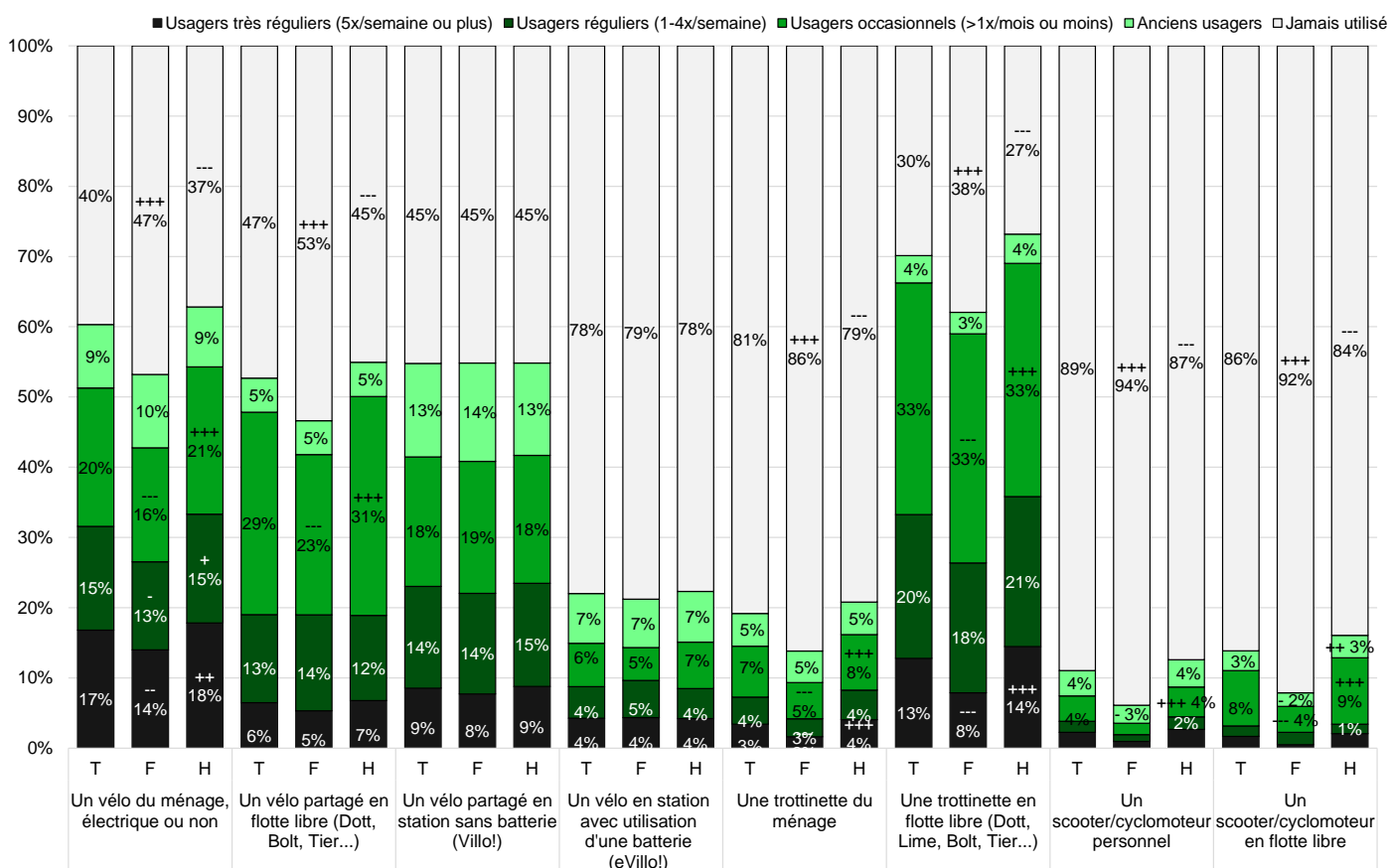


Figure 13 Part d'usager par fréquence et par mode
(Total : 2 411 répondants, Femmes : 622 répondantes, Hommes : 1756 répondants)

La trottinette en flotte libre est le mode le plus utilisé dans l'échantillon avec 66% d'usagers réguliers et occasionnels, suivi des vélos partagés et vélos du ménage hors eVillo! avec environ 50% d'usagers réguliers. Les autres modes (eVillo!, trottinette du ménage, scooter personnel et partagé) présentent moins de 15% d'usagers réguliers et occasionnels parmi l'échantillon. Villo! (service plus ancien – depuis 2009) présente une part d'ancien usager environ 10% plus élevée que les autres modes, contrairement à la trottinette partagée qui a moins d'anciens usagers mais davantage d'usagers occasionnels (environ 10% en plus). La plus forte fréquence d'utilisation des trottinettes partagées en flotte libre par rapport au vélo du ménage pourrait s'expliquer par le mode de sélection des répondants, faits pour partie après utilisation d'une trottinette partagée, ce qui a pu orienter les résultats ici.

Selon l'enquête 2019 sur la trottinette partagée, la moitié des usagers du mode étaient occasionnels, tandis qu'environ un quart utilisait le mode plus d'une fois par semaine, ce qui pourrait montrer une augmentation de la part d'usagers réguliers des trottinettes partagées avec le temps.

Les femmes utilisent moins le vélo du ménage, le vélo partagé en flotte libre, la trottinette du ménage et la trottinette en flotte libre, avec un écart d'environ 5% au global en moyenne.

Le graphique suivant reprend les résultats de cette même question mais sans prendre en compte les non-usagers de chaque mode. Cela permet ainsi de mieux comparer les différences d'usages par mode.

Part d'utilisateur par fréquence par mode

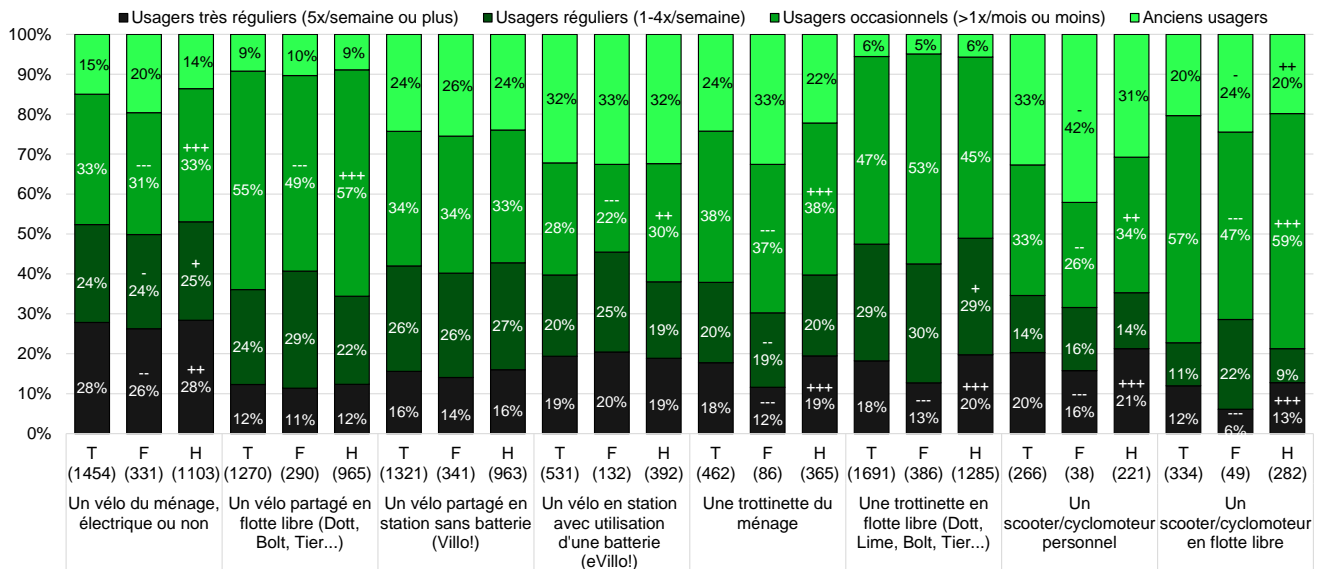


Figure 14 Part d'utilisateur par fréquence et par mode (non-usagers de chaque mode exclus)

De même que dans le graphique précédent, les modes Villo!, eVillo!, trottinettes personnelles et scooters personnels présentent une part particulièrement élevée d'anciens usagers, allant de 24% pour Villo! et les trottinettes personnelles à 32% pour eVillo! et pour les scooters personnels. En comparaison, les trottinettes et vélos en flotte libre présentent des parts d'usagers réguliers similaires mais des parts d'usagers occasionnels bien plus importantes (~50% des réponses autres que « Jamais »).

Le graphique ci-dessous présente la fréquence d'utilisation de Villo! parmi les usagers réguliers (usage >=1x/mois) de vélos et trottinettes partagées en flotte libre.

Fréquence d'utilisation de Villo! parmi les usagers réguliers (usage >= 1x/mois) de vélo et trottinettes partagées

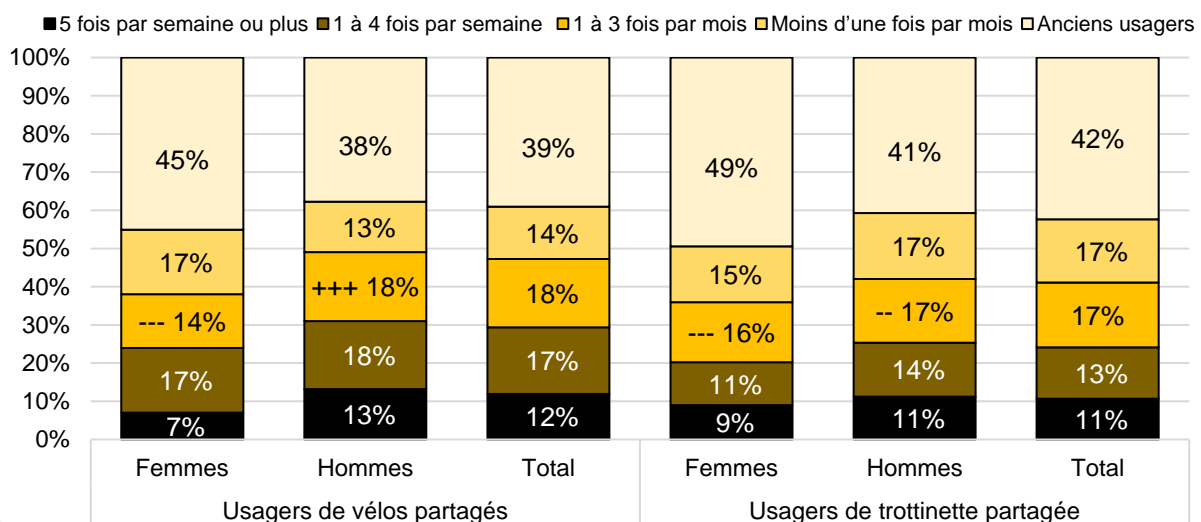


Figure 15 Fréquence d'utilisation de Villo! parmi les usagers réguliers (usage >=1x/mois) de vélos et trottinettes partagées en flotte libre (total : vélo partagé =402, trottinettes partagées = 477)

Il apparaît qu'une part importante des usagers de vélos et trottinettes partagés en flotte libre sont des anciens usagers de Villo! (Vélo partagés : 39%, Trottinettes partagées : 42%). On compte notamment plus d'anciens usagers Villo! chez les femmes avec pour les vélos partagés +6% d'anciennes usagères et +7% pour les trottinettes partagées.

Le graphique ci-dessous présente ensuite le nombre d'usagers par mode et par ancienneté.

Nombre d'usagers par mode et par ancienneté

■ Plus de 2 ans ■ Entre 6 mois et 2 ans ■ Entre 1 et 6 mois □ Moins d'1 mois

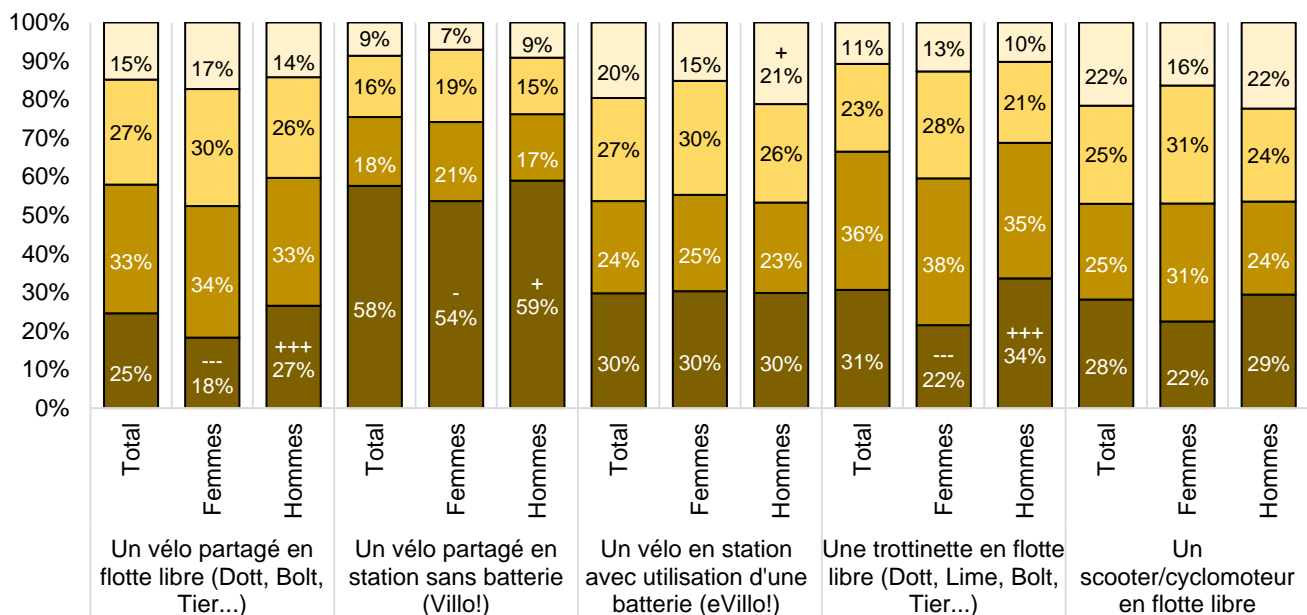


Figure 16 Répartition des usagers par mode et par ancienneté (total : 2 411 répondants)

La répartition de l'ancienneté des usagers est dans l'ensemble uniforme sur la plupart des modes, avec une part similaire d'usagers de plus de 2 ans, d'usagers ayant entre 6 mois et 2 ans d'ancienneté et d'usagers ayant entre 1 et 6 mois d'ancienneté. Deux modes font exception, à savoir Villo! et la trottinette partagée.

Dans le cas de Villo!, environ la moitié des usagers ont plus de 2 ans d'ancienneté, ce qui pourrait être dû à davantage de fidélité au service que pour le mode et au fait que le service existe depuis plus longtemps (2009) que les services partagés en flotte libre. Dans le cas de la trottinette partagée, on constate légèrement plus d'usagers entre 6 mois et 2 ans (environ 31% des usagers). La part des femmes qui ont plus de 2 ans d'expérience est plus faible pour le vélo partagé en flotte libre et pour la trottinette partagée.

L'enquête 2019 sur les trottinettes partagées montrait que plus de la moitié des usagers (53%) avaient une ancienneté d'usage comprise entre 1 mois et 6 mois, et environ le quart des répondants entre 6 mois et un 1 an.

Une analyse du niveau d'expérience des usagers a par ailleurs été produite en combinant la fréquence d'utilisation des usagers et leur ancienneté pour chaque mode interrogé. Les tableaux présentés en page suivante sont issus de cette analyse.

Ces tableaux sont structurés de la manière suivante : chaque ligne représente un niveau d'ancienneté d'utilisation du service, tandis que chaque colonne représente une fréquence moyenne d'utilisation du service. Chaque case contient le nombre de répondants correspondant au niveau d'ancienneté et de fréquence d'utilisation et un code couleur indique les cases contenant le plus de répondants. Ainsi, les usagers les moins expérimentés se situent en bas à droite du tableau, tandis que les plus

expérimentés se situent en haut à gauche. Seuls les utilisateurs actuels de chaque mode ont été retenus.

Tableau 2 Niveau d'expérience des usagers des services de micromobilité partagée

Vélo partagé Villo!

	5 fois par semaine ou plus	1 à 4 fois par semaine	1 à 3 fois par mois	Moins d'une fois par mois
Plus de 2 ans	108	186	143	106
Entre 6 mois et 2 ans	41	68	52	32
Entre 1 et 6 mois	34	79	38	33
Moins d'1 mois	23	16	18	23

Moins d'utilisations (adoption plus récente du mode)

Moins d'utilisations (usage plus rare)

Vélo partagé eVillo!

	5 fois par semaine ou plus	1 à 4 fois par semaine	1 à 3 fois par mois	Moins d'une fois par mois
Plus de 2 ans	22	27	17	18
Entre 6 mois et 2 ans	25	26	22	13
Entre 1 et 6 mois	33	36	32	18
Moins d'1 mois	23	19	14	15

Vélo partagé en flotte libre

	5 fois par semaine ou plus	1 à 4 fois par semaine	1 à 3 fois par mois	Moins d'une fois par mois
Plus de 2 ans	47	66	96	59
Entre 6 mois et 2 ans	42	117	140	98
Entre 1 et 6 mois	41	87	115	87
Moins d'1 mois	26	32	49	51

Trottinette en flotte libre

	5 fois par semaine ou plus	1 à 4 fois par semaine	1 à 3 fois par mois	Moins d'une fois par mois
Plus de 2 ans	103	142	166	76
Entre 6 mois et 2 ans	108	192	188	93
Entre 1 et 6 mois	58	120	125	69
Moins d'1 mois	39	40	40	38

Scooter/cyclomoteur en flotte libre

	5 fois par semaine ou plus	1 à 4 fois par semaine	1 à 3 fois par mois	Moins d'une fois par mois
Plus de 2 ans	5	6	21	30
Entre 6 mois et 2 ans	5	7	17	40
Entre 1 et 6 mois	9	16	19	29
Moins d'1 mois	21	7	16	18

Il apparaît ainsi que les usagers Villo! sont les plus expérimentés puisqu'une grande part des répondants usagers de Villo! ont une longue expérience d'utilisation du service. Les usagers les moins expérimentés ici sont ceux des scooters et cyclomoteurs en flotte libre, ce qui peut s'expliquer par le faible nombre de répondants captés pour ce mode. Les vélos et trottinettes partagées présentent des profils similaires avec des usagers situés au centre du tableau, à savoir plutôt expérimentés.

En multipliant l'ancienneté des usagers et leur fréquence d'utilisation, on obtient un nombre moyen d'utilisation pour chaque usager.

Le nombre de répondants suivant le nombre d'utilisations est repris dans le graphique ci-dessous.

Répartition des répondants suivant le nombre moyen d'utilisations, par mode

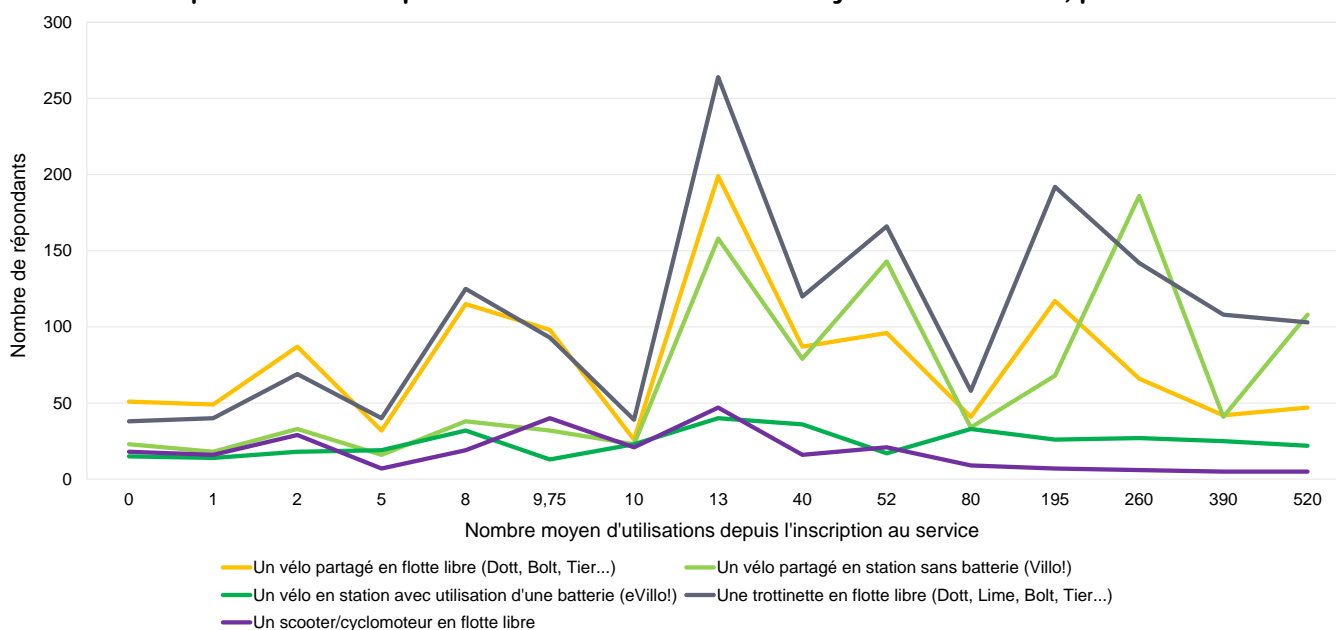


Figure 17 Répartition des répondants suivant le nombre moyen d'utilisations, par mode

Deux séparations naturelles apparaissent sur ce graphique, à partir de 10 utilisations et à partir de 80 utilisations. On peut ainsi séparer les répondants en trois catégories d'expérience :

- Usagers débutants : moins de 10 utilisations ;
- Usagers confirmés : entre 10 et 52 utilisations ;
- Usagers experts : plus de 52 utilisations.

En suivant cette séparation, on obtient qu'au total, 28% des usagers sont débutants, 37% sont confirmés et 35% sont experts. Le graphique ci-dessous détaille la part de chaque type d'usagers par mode. Pour chaque mode, le nombre de répondants correspond au nombre d'utilisateurs actuels de ce mode.

Part d'usagers par niveau d'expérience

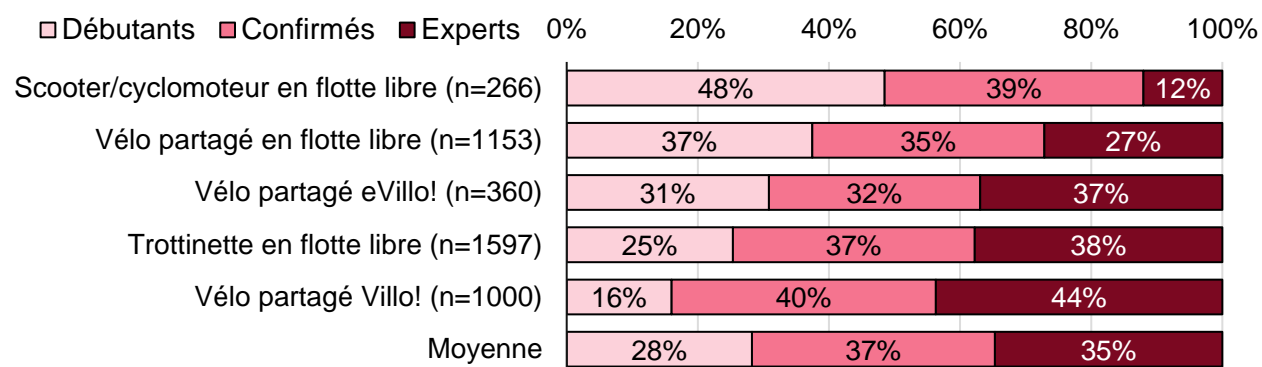


Figure 18 Part d'usagers selon le niveau d'expérience

On retrouve ici le fait que les utilisateurs de scooters partagés de l'échantillon sont en moyenne les moins expérimentés, tandis que les usagers les plus expérimentés sont ceux de Villo!

L'enquête trottinette partagée de 2019 avait, sur ce sujet, utilisé des démarcations similaires pour distinguer les usagers (10 et 50 utilisations) et était arrivée à un taux de 42% d'usagers débutants, 36%

d'usagers confirmés et 21% d'usagers experts. Il apparaît donc que l'expérience moyenne des usagers des trottinettes a augmenté avec le temps avec -17% d'usagers débutants et +17% d'usagers experts.

3.2 Déterminants à l'usage des vélos et trottinettes partagés

Les répondants ont été interrogés sur les principales raisons qui les poussent à utiliser d'une part les vélos partagés, et d'autres part les trottinettes partagées. Il était demandé aux répondants de classer l'ensemble des réponses qui leur correspondaient par ordre d'importance. Les graphiques ci-dessous présentent pour chaque réponse proposée :

- À gauche, la part de répondants ayant sélectionné la réponse, peu importe dans quel ordre,
- À droite, la part de répondants ayant sélectionné la réponse en premier.

Seuls les répondants utilisant actuellement un vélo partagé (en flotte libre, Villo! ou eVillo!) ont été retenus ici.

Pour quelles raisons utilisez vous un vélo partagé ?

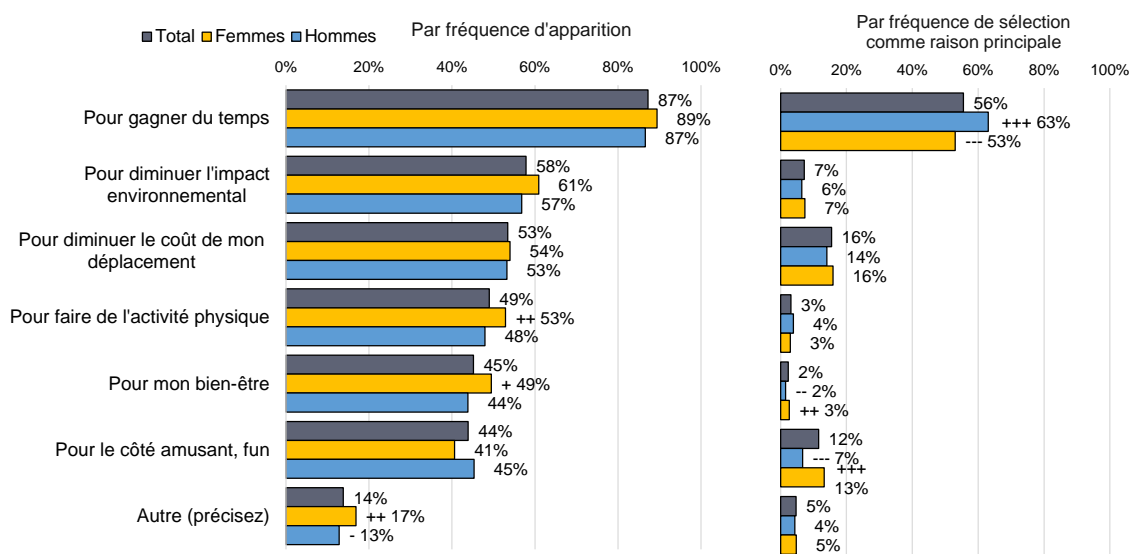


Figure 19 Déterminants à l'usage des vélos partagés

(Total : 1 838 répondants, Femmes : 463 répondantes, Hommes : 1 350 répondants.)

La raison revenant le plus souvent motivant l'usage d'un vélo partagé est le gain de temps, sélectionné par presque 90% des répondants et dans plus de la moitié des cas comme première réponse. Le temps de parcours était également apparu comme l'une des forces du vélo partagé dans le cadre du Baromètre de la Mobilité effectué en 2021 par Bruxelles Mobilité. Dans l'ordre d'apparition, ce sont ensuite l'impact sur l'environnement et le coût du déplacement qui arrivent comme deuxième et troisième réponses. Les femmes de l'échantillon utilisent davantage le vélo partagé que les hommes pour faire l'activité physique, le bien-être et pour gagner du temps (raison principale uniquement).

Parmi les réponses « Autres », celles revenant le plus souvent sont :

- pour le côté pratique (disponible à tout moment, pouvoir prendre et déposer le vélo n'importe où, 77 réponses), ;
- comme alternative aux transports en commun (suivant les horaires, les grèves, les disponibilités, 49 réponses) ;
- pour ne pas utiliser son propre vélo (par peur du vol par exemple, 39 réponses) ;
- par manque de vélo personnel (18 réponses) ou encore par manque de place de parking à Bruxelles (11 réponses).

Le graphique suivant présente ensuite les déterminants à l'usage de la trottinette partagée décrits par les répondants. Seuls les répondants utilisant actuellement une trottinette partagée ont été retenus ici.

Pour quelles raisons utilisez-vous une trottinette partagée ?

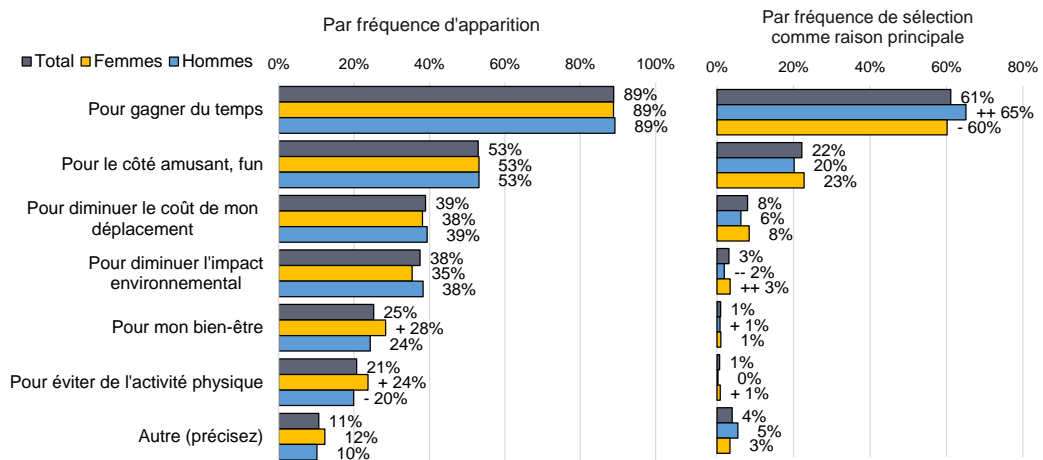


Figure 20 Déterminants à l'usage des trottinettes partagées
(Total : 1 597 répondants, Femmes : 367 répondantes, Hommes : 1 212 répondants)

Le temps de parcours revient ici de même que pour les vélos partagés comme principal déterminant à l'usage du mode (sélectionné par 89% des répondants et dans 61% des cas comme raison principale). Le caractère fun du mode est la seconde raison la plus souvent évoquée, ayant été sélectionnée par environ un répondant sur deux et dans 22% des cas comme principale raison. Les femmes de l'échantillon utilisent davantage les trottinettes partagées pour leur bien-être, pour éviter l'activité physique et pour gagner du temps que les hommes interrogés.

Parmi les réponses « Autre », les raisons revenant le plus souvent sont :

- pour un usage lorsque l'offre STIB n'est pas disponible, comme la nuit ou en cas de grèves (31 réponses) ;
- pour la flexibilité, pouvoir prendre et déposer un engin à tout moment (31 réponses).

Le temps de parcours était déjà relevé comme étant le principal déterminant à l'usage de ce mode dans l'enquête trottinettes de 2019 et comme force dans les résultats du Baromètre de la mobilité 2021. Pour les trottinettes partagées, l'enquête de 2019 montrait que les principales raisons pour continuer l'usage du mode était le gain de temps en remplacement d'un ou plusieurs autres modes de transports (51%), le gain de temps en combinaison avec un ou plusieurs autres modes de transport (40%), puis le côté amusant et fun du mode (34%). La volonté de diminuer la pollution de l'air avait été citée par 27% des répondants et la diminution du coût des déplacements par 13% des répondants.

Dans l'enquête réalisée par l'opérateur Felyx en 2021, le gain de temps revient également comme le déterminant principal à l'usage d'un scooter partagé avec environ 50% des réponses.

3.3 Motifs d'utilisation des vélos et trottinettes partagés

Le graphique en page suivante présente le nombre de déplacements des usagers actuels de vélo partagé selon le motif, ventilé par la fréquence d'utilisation et le genre du répondant. Seuls les répondants utilisant actuellement des vélos partagés ont été retenus ici.

Nombre de déplacements en vélo partagé par motif par genre et par fréquence

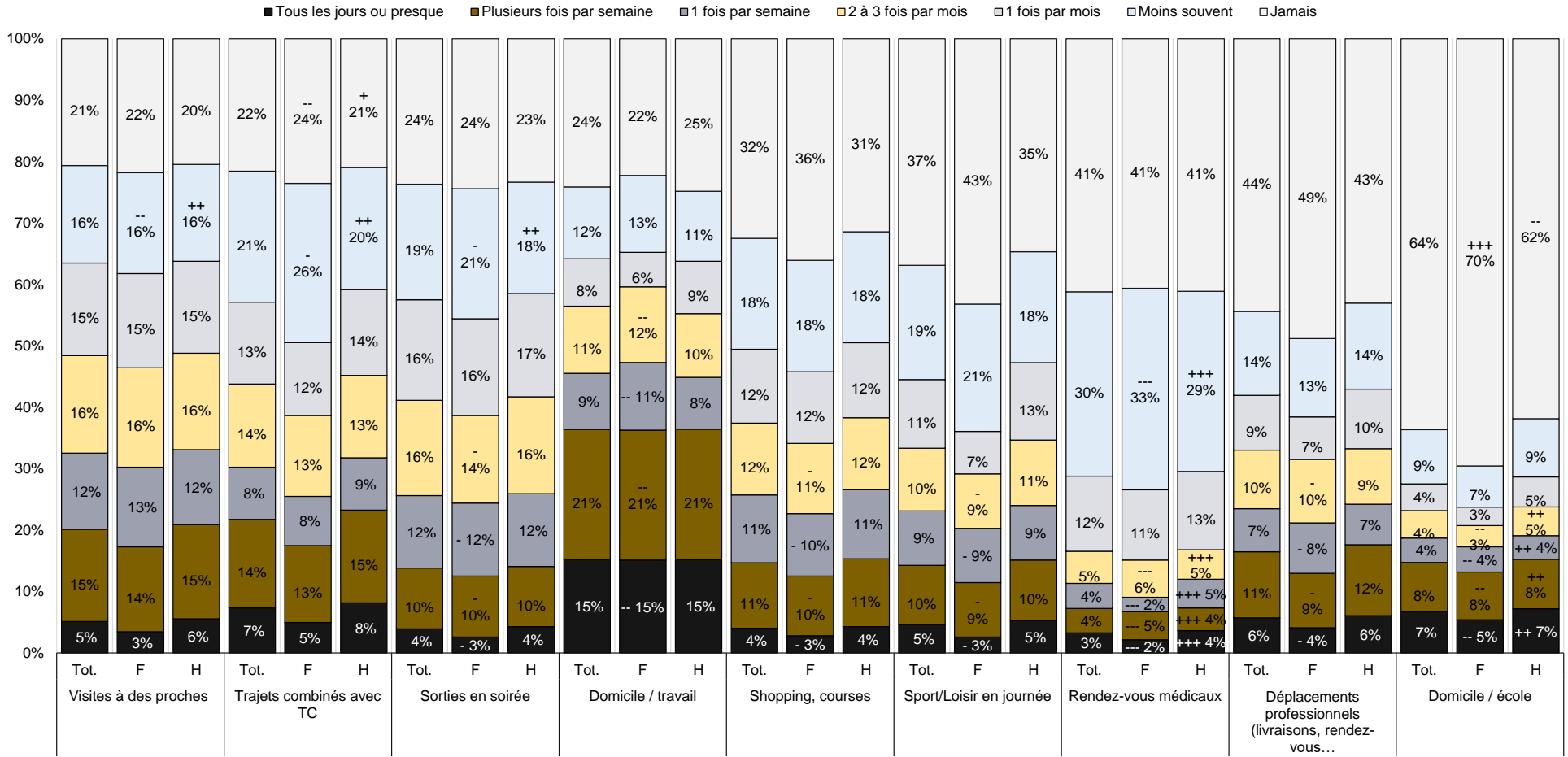


Figure 21 Nombre de déplacements en vélo partagé par motif par genre et par fréquence (total : 1 838 répondants)

Le graphique en page suivante reprend le même type d'informations pour les usagers actuels des trottinettes partagées.

Nombre de déplacements en trottinette partagée par motif par genre et par fréquence

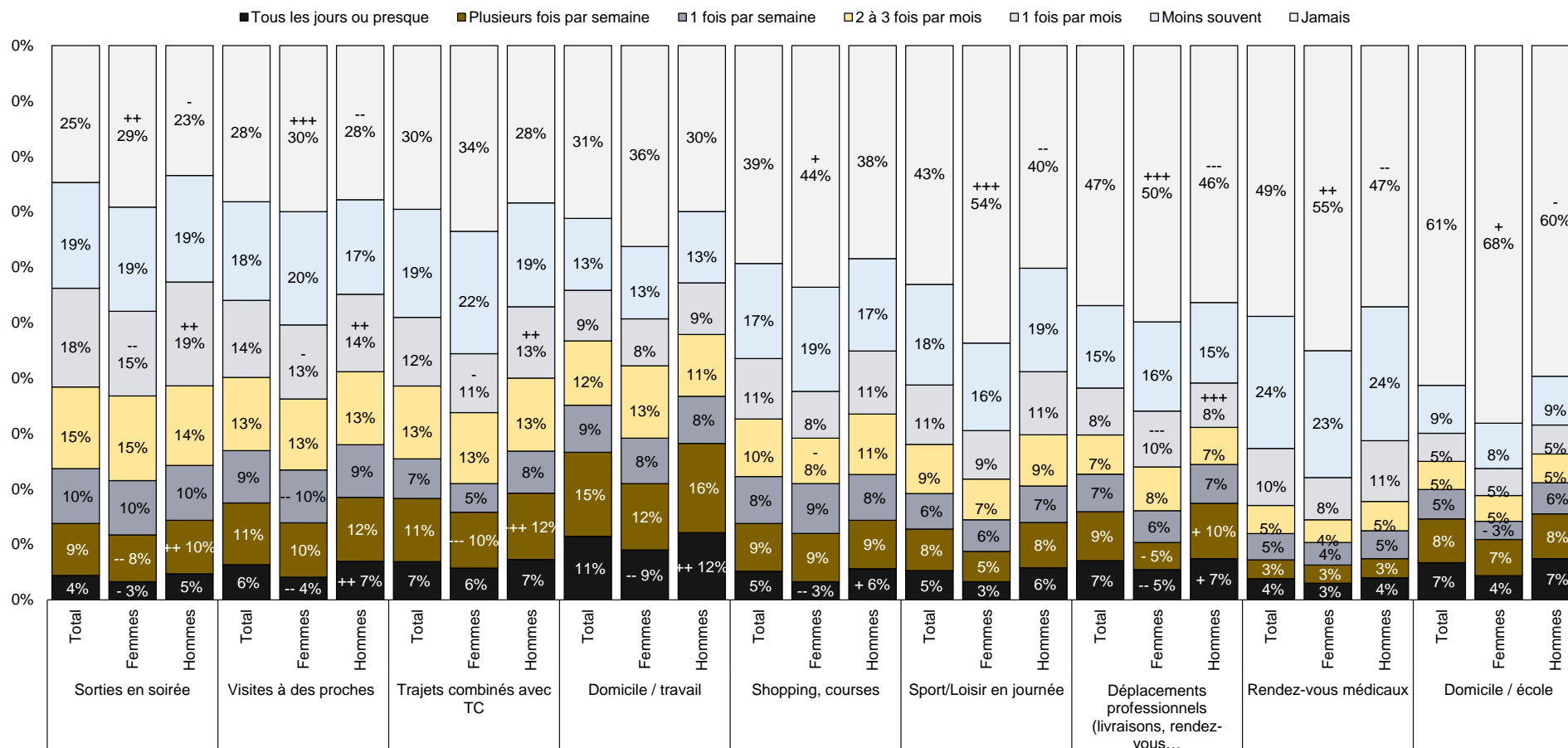


Figure 22 Nombre de déplacements en trottinette partagée par motif par genre et par fréquence (total : 1 597 répondants)

Les vélos et trottinettes partagés sont le plus souvent utilisés pour les trajets domicile-travail, en combinaison avec les transports en commun, pour des trajets domicile – école ou des déplacements professionnels. Pour les trottinettes, on retrouve les mêmes tendances, similaires aux résultats de l’enquête réalisée en 2019 par Bruxelles Mobilité. En particulier la part d’usager ne combinant jamais les trottinettes partagées avec les TC est similaire en 2019 qu’en 2022 (2019 : 33% des répondants, en ne gardant que les répondants usagers des trottinettes partagées au moins une fois par mois). Les hommes de l’échantillon utilisent davantage le vélo et la trottinette partagée pour visiter des proches, sortir en soirée, en combinaison avec les TC, en visite médicale (vélos partagés uniquement) et pour les déplacements professionnels (trottinettes partagées uniquement).

3.4 Combinaison avec d'autres modes de déplacement

Le graphique suivant présente la fréquence à laquelle les usagers actuels combinent un mode partagé avec d'autres modes (transports en commun, véhicule motorisé du ménage et véhicule motorisé partagé hors vélo et trottinettes). Seuls les répondants utilisant actuellement un vélo, une trottinette ou un scooter partagé ont été retenus ici.

Fréquence de combinaison avec d'autres modes de transport selon le genre

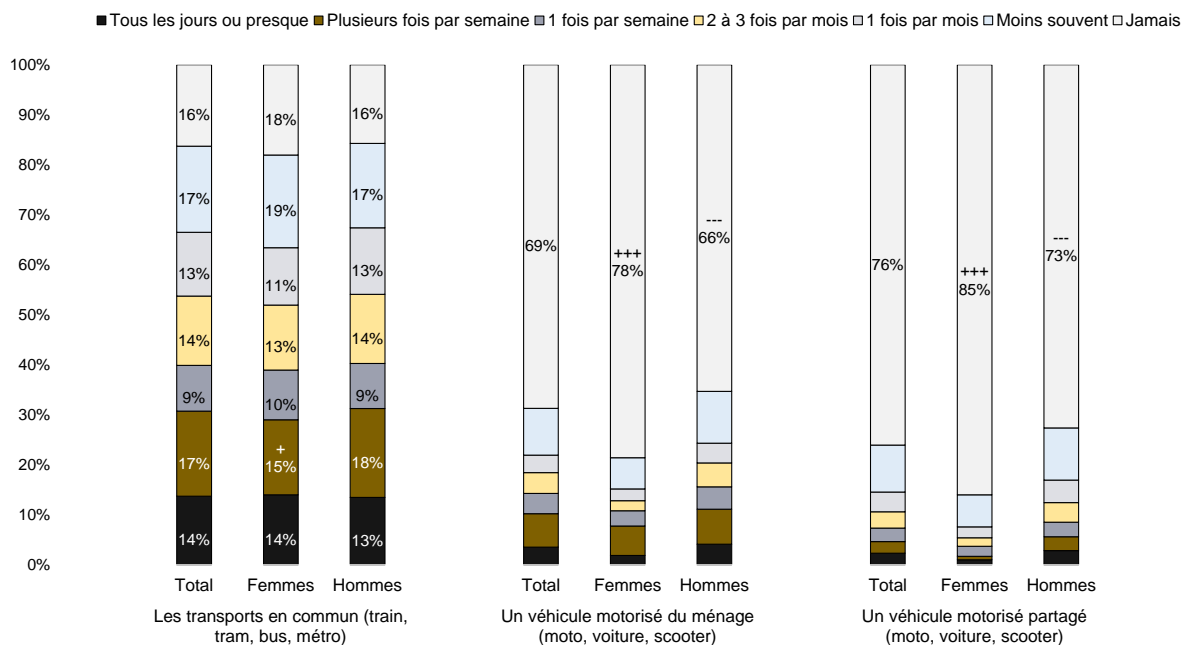


Figure 23 Fréquence de combinaison des vélos et trottinettes partagées avec d'autres modes de transports, ventilé par le genre (total : 2 321 répondants)

Il apparaît que les services de micromobilité partagée sont avant tout utilisés en combinaison avec les transports en commun et de manière très marginale avec les autres modes. La combinaison entre micromobilité partagée et transports en commun est effectuée par environ 40% des répondants au moins une fois par semaine et par 70% des répondants au moins une fois par mois. Parmi les répondants à la question, 14% ne combinent jamais la micromobilité partagée avec les transports en commun ou les véhicules motorisés, soit un usager sur six environ. Les femmes de l'échantillon combinent moins les services de micromobilité partagée avec les véhicules motorisés que l'ensemble des enquêtés, avec un écart d'environ 10% avec le total.

3.5 Substitution avec d'autres modes et fidélité au service

Les usagers des services de micromobilité ont été ici interrogés sur leur choix de rabattement privilégié si l'ensemble des services de micromobilité étaient rendus indisponibles dans un premier temps, et dans un second temps si uniquement les trottinettes partagées étaient rendues indisponibles. Seuls les répondants utilisant actuellement un vélo, trottinette ou scooter partagé ont été retenus ici.

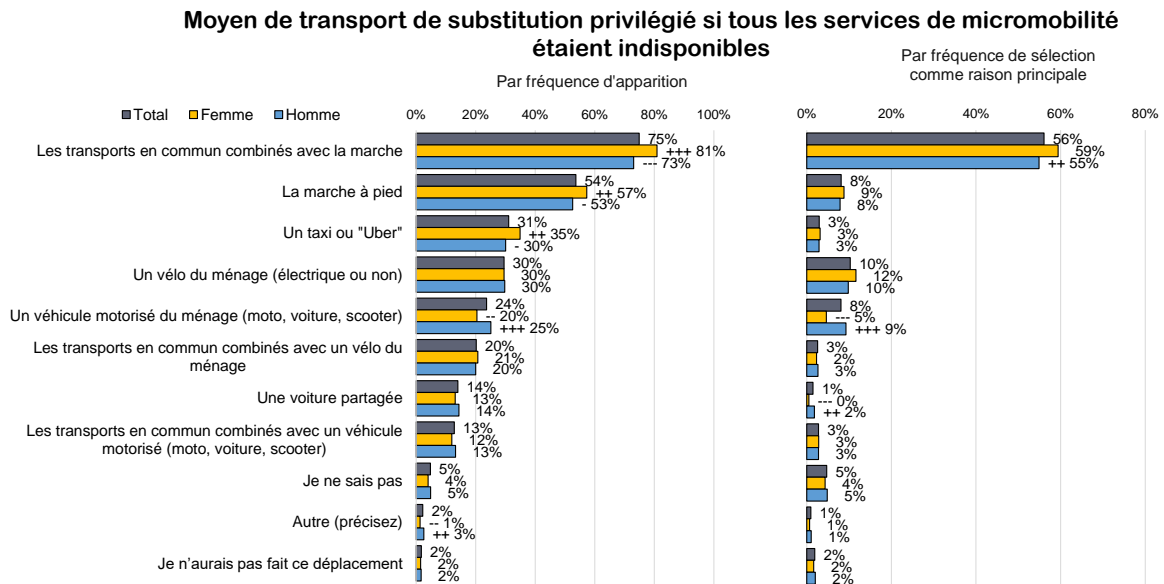


Figure 24 Moyens de transport de substitution privilégiés si les services de micromobilité étaient indisponibles (total : 2321)

Il apparaît que sans les services de micromobilité actuel, les usagers se rabattraient principalement sur les transports en commun en combinaison avec la marche (sélectionné par 28% des répondants, et dans 56% des cas comme raison principale). Les femmes de l'échantillon se rabattraient davantage sur les transports en commun et la marche, tandis que les hommes privilégieraient les véhicules motorisés du ménage. Seuls les répondants utilisant actuellement une trottinette partagée ont été retenus ici.

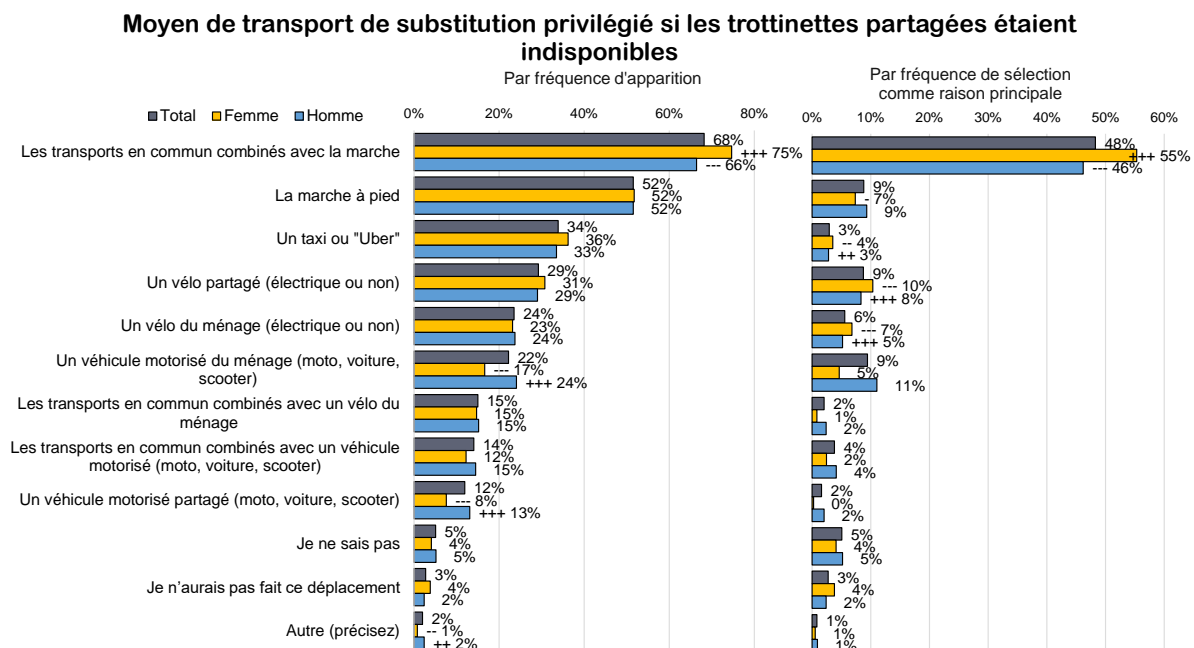


Figure 25 Moyens de transport de substitution privilégiés si les services de micromobilité étaient indisponibles (total : 1 597 répondants)

Comme pour le graphique précédent, c'est la combinaison entre transports en commun et marche qui revient le plus souvent comme mode de substitution privilégié en cas de disparition des trottinettes partagées (68% des répondants, et sélectionné dans 48% des cas comme première

réponse). Le vélo partagé et le vélo du ménage figurent à la quatrième et cinquième position du classement, derrière la marche à pied et les véhicules de transports avec chauffeur. Comme précédemment, les femmes se reporteraient davantage sur les transports en commun combinés avec la marche, tandis que les hommes privilégieraient les véhicules motorisés.

Dans l'enquête de 2019 sur les trottinettes partagées, les transports en commun avec la marche ainsi que la marche à pied étaient également les moyens de substitution revenus le plus souvent. L'Observatoire du vélo de 2022 montre en comparaison que si le vélo était indisponible, le mode de substitution privilégié serait également les transports en communs (65% des réponses), suivi de la marche à pied (18% des réponses, sur un échantillon de 446 individus) – les tendances sont très proches.

3.6 Fidélité des usagers à un ou plus services de micromobilité

Les questions posées aux enquêtées portent ensuite sur leur fidélité par rapport aux services de micromobilité, à savoir s'ils utilisent plutôt toujours le même service, ou si au contraire ils ont tendance à changer sans réel attachement. Le graphique ci-dessous présente la répartition des réponses exprimées par les enquêtés sur ce sujet. Seuls les répondants ayant déjà utilisé un service de micromobilité partagée en flotte libre ont été retenus ici.

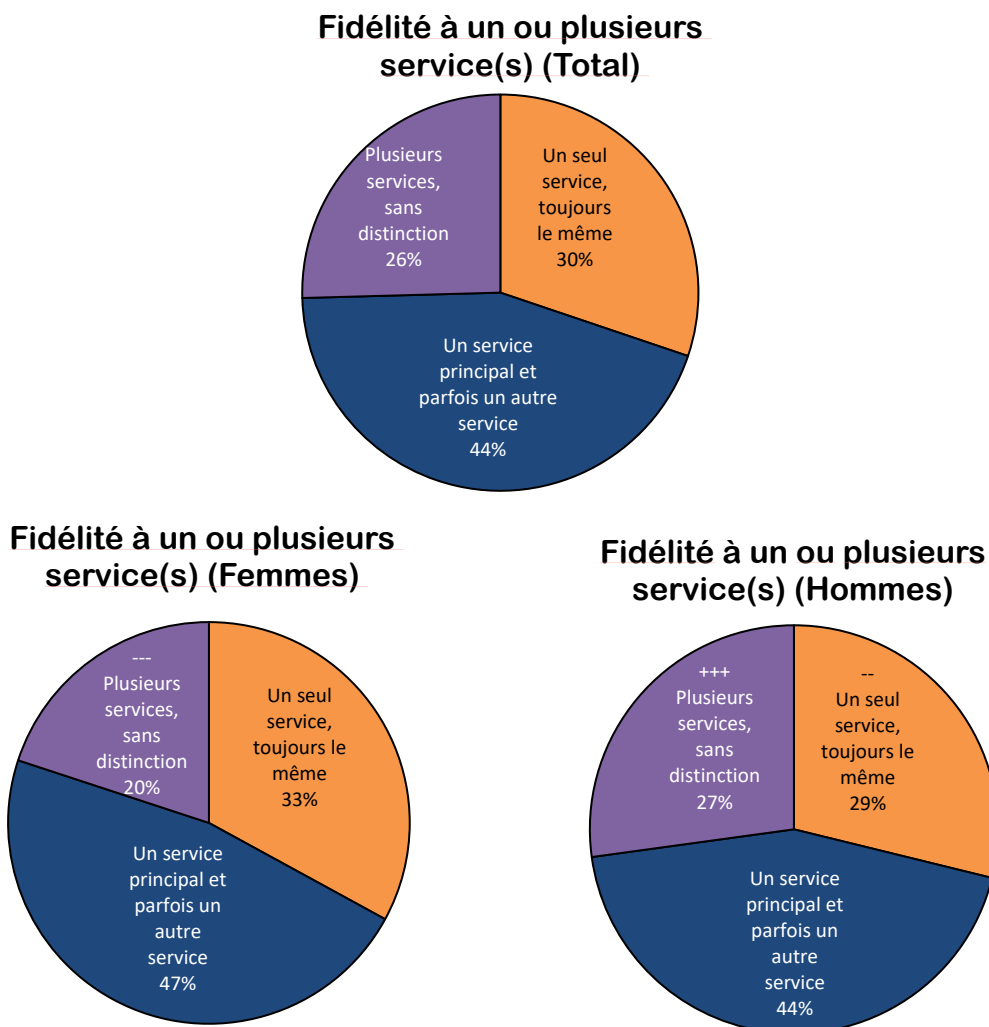


Figure 26 Fidélité des répondants aux services de micromobilité (total : 1852)

La majorité des répondants (44% du total) privilégie un service sans être exclusif. Environ un tiers des répondants utilise un service et toujours le même, tandis qu'environ un quart utilise plusieurs services

sans distinction. Les femmes ont plus tendance à privilégier un seul service en particulier que les hommes.

Afin d’approfondir l’analyse, il a été demandé aux répondants utilisant plusieurs services différents leurs raisons de ce choix. La répartition des réponses à cette question est reprise dans le graphique ci-dessous. Seuls les répondants utilisant actuellement plusieurs services de micromobilité partagée en flotte libre ont été retenus ici.

Pour quelles raisons utilisez-vous plusieurs services de micromobilité partagée ?

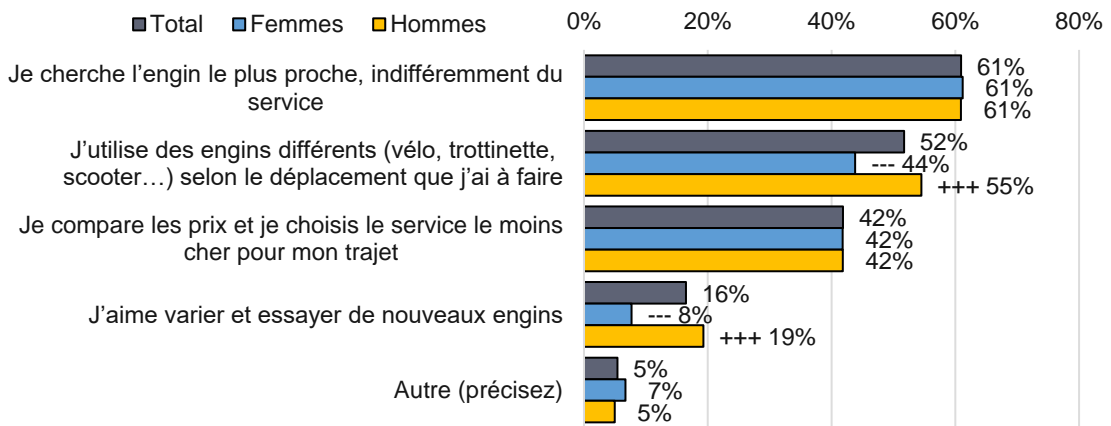


Figure 27 Déterminants à l’usage de plusieurs services de micromobilité partagée (total : 1 293 répondants, plusieurs réponses étaient possibles)

Les principaux motifs poussant les répondants à varier entre plusieurs services sont :

- La proximité de l’engin (61%)
- Le type de l’engin, en fonction du déplacement (52%)
- Le prix du service (42%)

Les hommes ont par ailleurs davantage tendance à adapter l’engin utilisé au déplacement et privilégient davantage la variété/nouveauté.

Synthèse intermédiaire – Usages de la micromobilité partagée

- Les **modes utilisés les plus fréquemment** sont la **trottinette partagée en flotte libre** et le **vélo du ménage**, avec un tiers des répondants étant des usagers réguliers ;
- Les modes les plus utilisés de manière **occasionnelle** sont la **trottinette partagée** (33% des répondants) et **Villo!** (29%), suivi du vélo du ménage et de eVillo! (~20%) ;
- La **moitié des usagers Villo! utilise le service depuis plus de 2 ans**, tandis que la trottinette partagée a une majorité de ses usagers entre 6 mois et 2 ans ;
- Les **vélos et trottinettes partagées** sont principalement utilisés pour **gagner du temps**, le coût du déplacement arrivant en troisième position derrière l'impact environnemental (vélo partagé) et l'amusement (trottinettes partagées) ;
- La **combinaison des services partagés** est surtout faite avec les **transports en commun**, qui seraient le mode de rabattement privilégié en cas de disparition de la micromobilité partagée ;
- La plupart des répondants ont tendance à privilégier un ou plusieurs services sans être exclusif (44%), et 30% des enquêtés n'utilisent qu'un seul service ;
- Dans le **choix du service** au moment du déplacement, c'est la **proximité de l'engin**, son **type** et le **prix** qui sont les déterminants principaux.

4 FOCUS SUR LE SERVICE VILLO!

4.1 Satisfaction du service Villo! par ses utilisateurs actuels et anciens

Plusieurs questions ont été posées ici spécifiquement sur les services Villo! et eVillo! de manière à mieux comprendre la perception qu'ont les répondants du service. Le graphique dessous présente ainsi la satisfaction du service Villo! par les répondants ayant déjà utilisé un Villo! ou un eVillo! sur un ensemble de critères

Satisfaction du service Villo ! par ses utilisateurs actuels et anciens, par genre

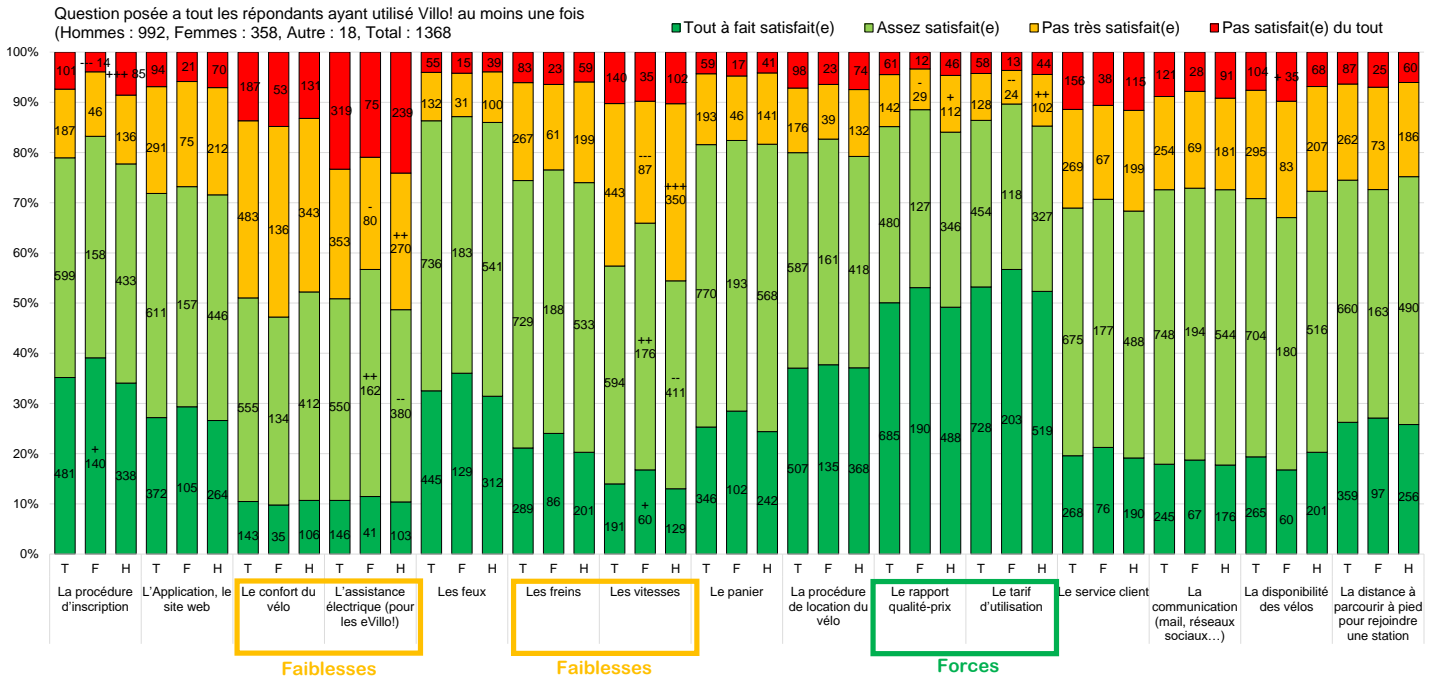


Figure 28 Satisfaction du service Villo! par ses usagers actuels et anciens (total : 1 368 répondants)

Sur l'ensemble des critères, la moyenne de satisfaction des répondants est de 73%. Les principales forces du service sont le rapport qualité-prix et le tarif d'utilisation (environ 50% de répondants très satisfaits). Sur la plupart des critères, le taux de satisfaction est d'environ 70%, à l'exception du confort du vélo et de l'assistance électrique des eVillo! où il est d'environ 50%. Les hommes de l'échantillon sont en moyenne moins satisfaits des procédures d'inscription, de l'assistance électrique et de vitesses du vélo ainsi que des tarifs d'utilisation et le rapport qualité prix que le reste de l'échantillon.

4.2 Image de marque du service Villo! tous usagers confondus

Les répondants ont ensuite été interrogés sur leur perception de l'image de marque de Villo!. Le graphique ci-dessous présente la répartition des réponses à cette question.

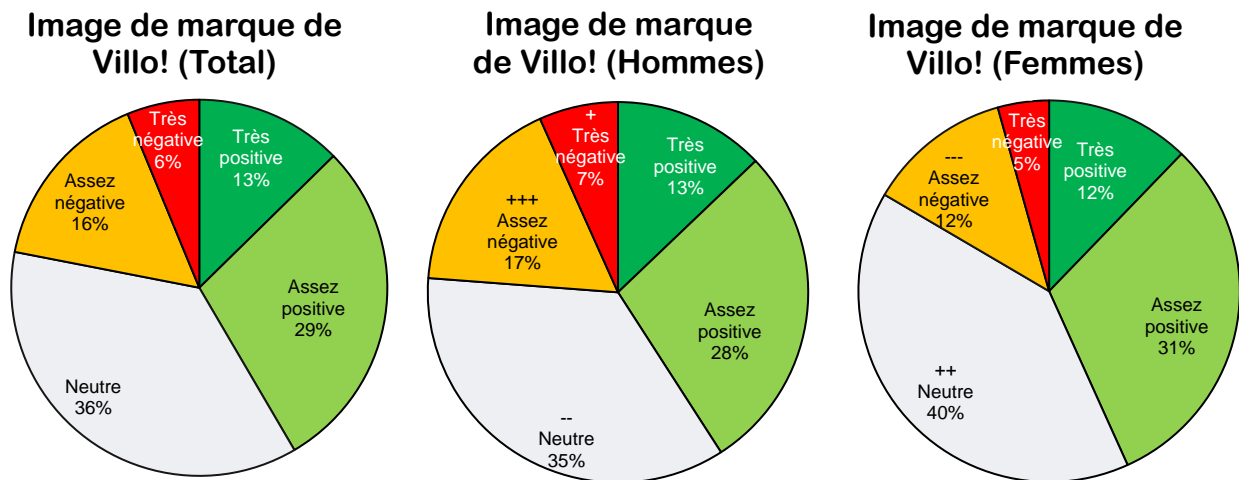


Figure 29 Perception de l'image de marque de Villo! par les répondants (total : 2 411 répondants)

L'image de marque de Villo! au sein de l'échantillon est globalement positive avec 42% d'avis positifs, 35% de neutres et 22% d'avis négatifs. La perception du service est par ailleurs légèrement supérieure chez les femmes.

Le graphique ci-dessous reprend la même question, suivant que les répondants utilisent principalement Villo! (n=255) ou principalement d'autres services que Villo! (n=672).

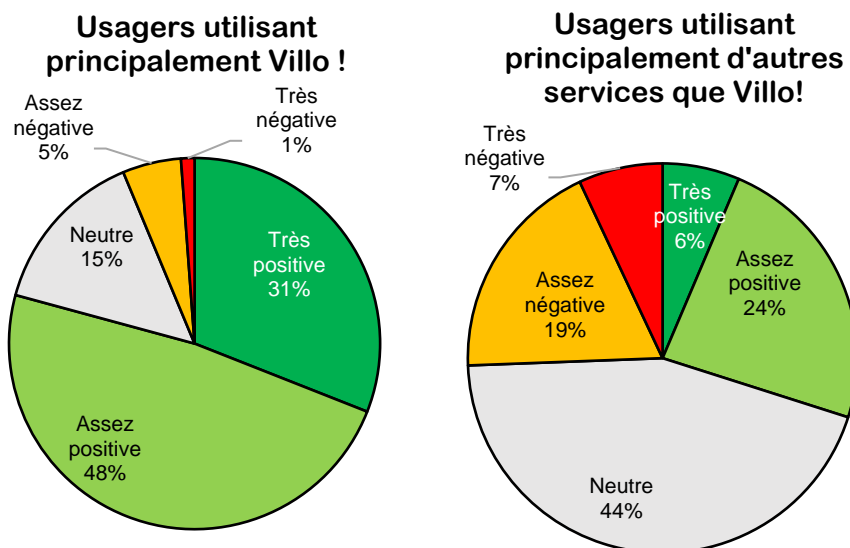


Figure 30 Perception de l'image de marque de Villo! par type d'utilisateur

Il apparaît que l'image de marque de Villo! est particulièrement positive chez ses usagers principaux avec 79% d'avis positifs. Chez les usagers principaux d'autres services que Villo!, la perception de la marque est globalement neutre, avec autant d'avis positifs que négatifs.

4.3 Fidélité des répondants au service Villo!

Le graphique suivant présente, sur une thématique similaire, la fidélité des usagers Villo! au service. La réponse de l'ensemble des répondants ayant déjà utilisé un service de micromobilité partagée en flotte libre est reprise, et un filtre est appliqué pour distinguer ceux qui utilisent le service Villo! au moins une fois par mois et ceux l'utilisant au moins une fois par semaine.

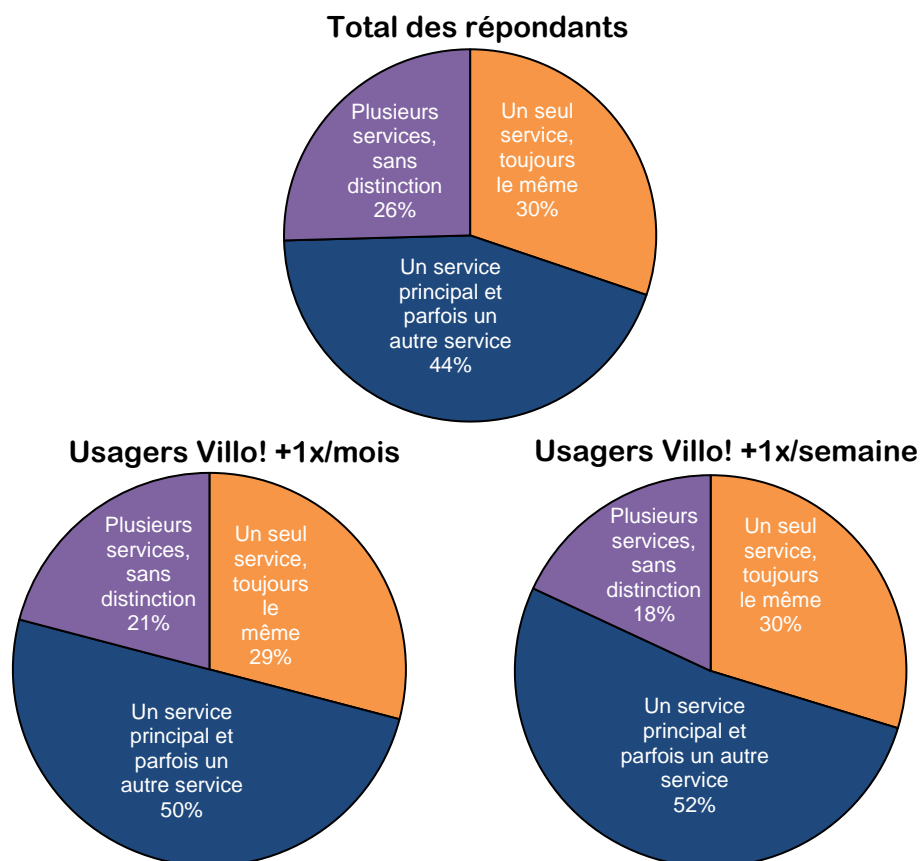


Figure 31 Fidélité des répondants au service Villo! (total : 1 852 répondants)

Les usagers Villo! occasionnels comme réguliers ont davantage tendance à privilégier ce service mais ne sont pas plus principaux des autres modes que le reste de l'échantillon. Ainsi pour les répondants utilisant Villo! plus d'une fois par semaine, 52% ont répondu utiliser principalement un service et parfois d'autres services, soit 8% de plus que l'échantillon total.

4.4 Principaux freins et inconvénients liés à l'usage de Villo!

Enfin, l'ensemble des répondants ont été interrogés sur les principaux inconvénients du service. Les enquêtés ont classé l'ensemble des propositions par ordre d'importance. Le graphique ci-dessous présente à gauche la part de répondant ayant sélectionné chaque item quel que soit l'ordre, et à droite la part des répondants l'ayant sélectionné en premier.

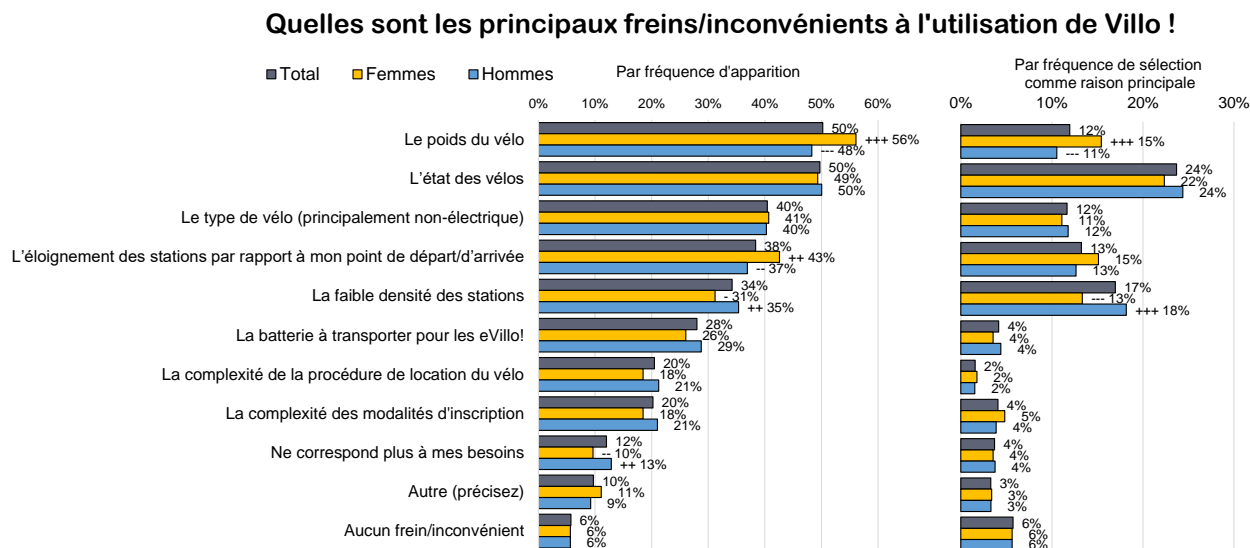


Figure 32 Principaux inconvénients ou freins à l'usage de Villo! (total : 2 411 répondants)

Les principales faiblesses mise en avant par les enquêtés sont le poids, l'état et le type de vélo (principalement non-électrique). Par ailleurs l'éloignement des stations par rapport au point de départ ou d'arrivée, ainsi que la faible densité des stations ressortent également comme des points de faiblesses notables. Les femmes de l'échantillon sont particulièrement sensibles au poids du vélo (+6% par rapport au total) et à l'éloignement des stations (+5% par rapport au total).

Les inconvénients cités le plus souvent comme frein n°1 à l'usage de Villo! sont l'état des vélos (24% des réponses) et la faible densité des stations (17%). Le poids du vélo est le frein le plus cité dans l'ensemble, mais rarement comme frein principal, de même pour le type de vélo. En effet ces freins sont cités par un répondant sur deux environ, mais que par un répondant sur six comme frein principal. Parmi les réponses « Autres », celles citées le plus souvent sont le faible nombre de places disponibles pour remettre son vélo à l'arrivée (46 réponses), le nombre de vélos disponibles dans certaines stations (40 réponses), l'autonomie et la puissance de la batterie des vélos électriques (18 réponses) et l'impossibilité en cas de problème de joindre un service client en dehors des heures de bureau (17 réponses).

Le dernier graphique proposé ci-après reprend les résultats de la même question, mais filtré sur les usagers réguliers de Villo! et eVillo! (au moins un usage par semaine) uniquement.

Quelles sont les principaux freins/inconvénients à l'utilisation de Villo !

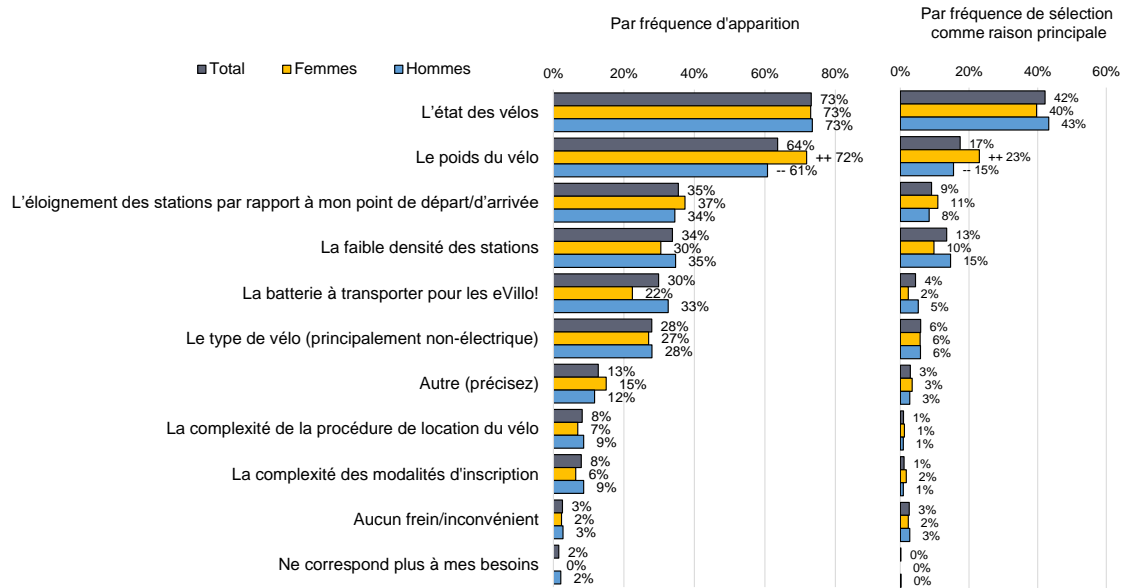


Figure 33 Principaux inconvénients ou freins à l'usage de Villo!, usagers réguliers de Villo! uniquement (Total : 660 répondants, Femmes : 174 répondantes, Hommes : 479 répondants)

Pour les usagers réguliers de Villo!, les principaux freins à l'usage du service sont l'état des vélos et leurs poids (même constat que pour l'ensemble des usagers mais de façon plus accentuée).

Synthèse intermédiaire – Focus sur le service Villo!

- La **satisfaction du service Villo!** est **globalement élevée** avec 73% d'utilisateurs actuels et anciens satisfaits, notamment dû au **rapport qualité-prix** du service ;
- **Image de marque de Villo!** très positive chez les usagers qui n'utilisent que Villo!, mais **plutôt neutre dans l'échantillon global**, avec légèrement plus d'avis positifs que négatifs ;
- Les usagers Villo! ont plus tendance à privilégier ce service par rapport aux autres modes, mais ne sont pas forcément plus exclusifs de ce mode que l'ensemble de l'échantillon ;
- Les **principales faiblesses** du service selon les répondants (usagers ou non usagers) sont le **poids, l'état et le type** du vélo, ainsi que **l'éloignement des stations**.

5 ATTENTES VIS-À-VIS D'UNE ÉVOLUTION DE L'OFFRE EN MICROMOBILITÉ PARTAGÉE À L'AVENIR

Pour finir, plusieurs questions ont été posées aux enquêtés de manière à mieux comprendre les attentes et les besoins concernant l'évolution de la micromobilité partagée à Bruxelles.

La première question posée concerne l'adhésion des répondants à un ensemble d'affirmations sur le thème de la diversité de l'offre de micromobilité partagée à Bruxelles. Cette question a été posée à l'ensemble des répondants de l'enquête. Les réponses à ses questions sont reprises dans le graphique ci-dessous.

Adhésion aux affirmations : la diversité de l'offre de micromobilité partagée à Bruxelles...

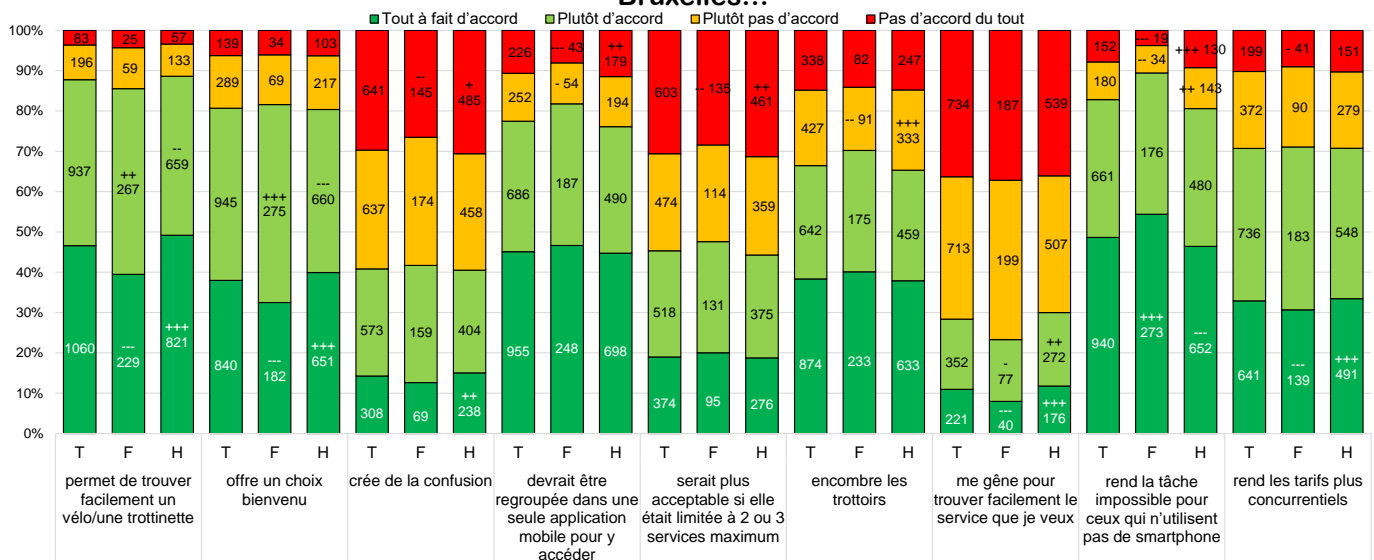


Figure 34 Adhésion des répondants à une série d'affirmations sur le thème de la diversité de l'offre de micromobilité partagée à Bruxelles (total : 2 411 répondants)

Les affirmations remportant le plus d'adhésion avancent que l'offre de micromobilité à Bruxelles :

- Permet de trouver facilement un vélo ou une trottinette (~90% d'accord) ;
- Offre un choix bienvenu (~80% d'accord) ;
- Devrait être regroupée dans une seule application mobile pour y accéder (~80% d'accord) ;
- Encombre les trottoirs (~70% d'accord) ;
- Rend la tâche impossible pour ceux qui n'utilisent pas de smartphone (~80% d'accord).

Ainsi la perception de l'offre de micromobilité à Bruxelles est globalement positive, ce qui paraît cohérent avec le fait que l'échantillon de l'enquête soit composé exclusivement d'utilisateurs de la micromobilité partagée. Le désencombrement des trottoirs, l'accessibilité aux personnes sans smartphone et l'intégration à une application mobile unifiée apparaissent néanmoins comme des améliorations possibles. Les répondants ne sont globalement pas en accord avec l'idée que la diversité de l'offre amène de la confusion ou de la gêne dans l'utilisation de la micromobilité partagée, avec un taux de désaccord sur les affirmations concernées d'environ 60~70%. Les hommes de l'échantillon sont légèrement plus en désaccord avec le fait que l'offre de micromobilité crée de la confusion, qu'elle devrait être regroupée dans une seule application mobile, qu'elle serait plus acceptable si le nombre d'opérateur était limité à un ou deux et que l'offre encombre les trottoirs.

Les répondants ont ensuite été interrogés sur les arguments que devrait proposer un nouveau service de vélo partagé pour inciter le répondant à l'utiliser. Les réponses à cette question sont reprises dans le graphique ci-dessous avec à gauche la part des répondants ayant sélectionné l'option, peu importe dans quel ordre, et à droite la part des répondants ayant sélectionné l'option comme argument principal.

Si un nouveau service de vélos partagés devait apparaître sur le territoire de Bruxelles-Capitale, que devrait-il vous proposer en priorité parmi les arguments suivants pour vous inciter à utiliser ses services ?

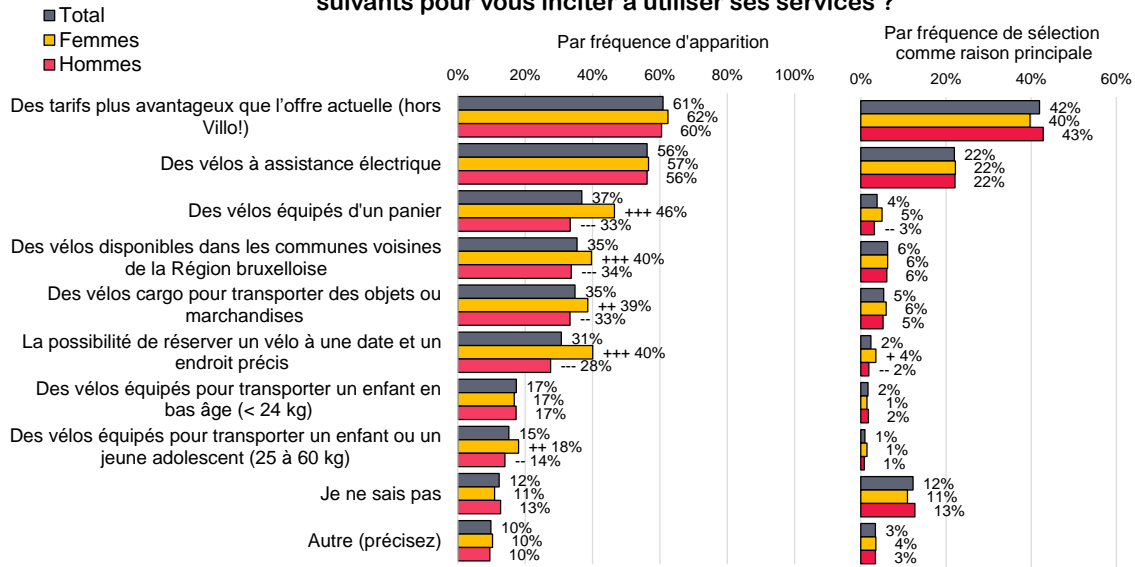


Figure 35 Arguments que devrait proposer un nouveau service de vélo partagé pour inciter les répondants à l'utiliser, selon le genre (total : 2 411 répondants)

Les arguments revenant le plus souvent pour une nouvelle offre de vélo partagé concernent des prix plus avantageux que l'offre actuelle hors villo! ainsi que des vélos à assistance électrique. Ces deux arguments sont également ceux sélectionnés le plus souvent comme raison principale. Les femmes de l'échantillon sont plus sensibles à des vélos équipés d'un panier, des vélos disponibles dans les communes voisines, la possibilité de louer des vélos cargos et de réserver un vélo et à des vélos équipés pour transporter un enfant ou jeune adolescent. Parmi les réponses « Autres », les arguments revenant le plus souvent sont pour des vélos de meilleure qualité, mieux entretenus (69 réponses) et plus de vélos, de bornes de stations (73 réponses).

Dans le graphique ci-dessous, les réponses de l'ensemble des usagers sont mises en parallèle de celles des usagers principaux Villo! et des usages principaux d'autres modes que Villo!

Si un nouveau service de vélos partagés devait apparaître sur le territoire de Bruxelles-Capitale, que devrait-il vous proposer en priorité parmi les arguments suivants pour vous inciter à utiliser ses services ?

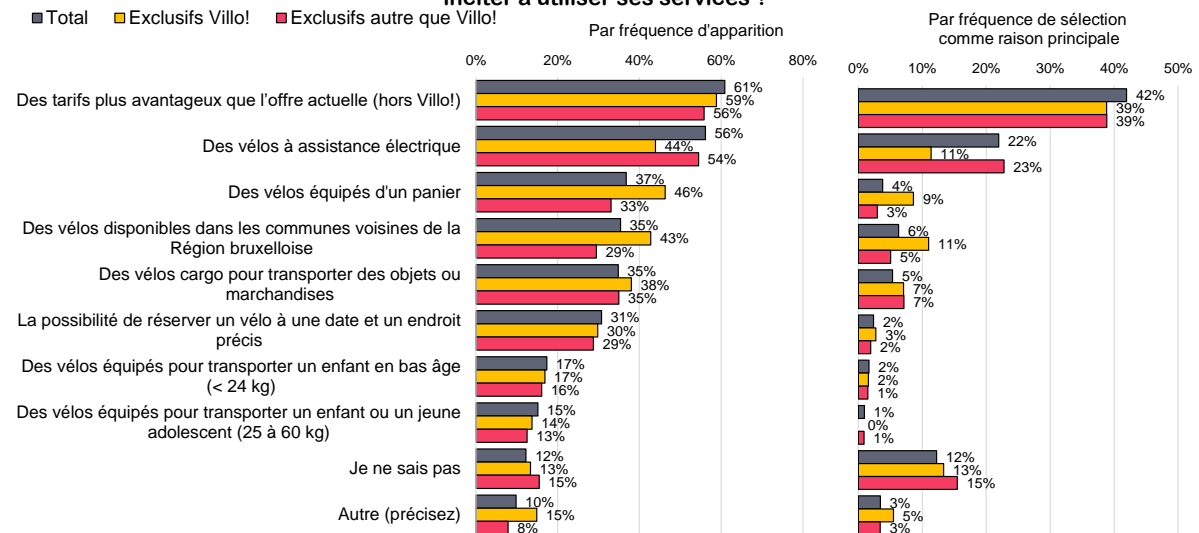


Figure 36 Arguments que devrait proposer un nouveau service de vélo partagé pour inciter les répondants à l'utiliser suivant le type d'utilisateur (total : 2 411 répondants)

L'ordre d'importance des différents arguments est le même quelle que soit la population ciblée, cependant pour les usagers Villo!, la présence d'un panier et d'un équipement pour transporter un

enfant en bas âge (<24 kg) est légèrement plus importante d'environ 2% que pour l'ensemble des répondants.

Enfin la dernière question posée sur ce sujet concernait les éventuelles mesures à mettre en place pour améliorer la combinaison du service Villo! avec celui de la STIB. Les réponses à cette question sont reprises dans le graphique ci-dessous.

Si l'offre des vélos partagés en station Villo! devait être proposée en combinaison avec les transports en commun de la STIB, dans quelle mesure trouveriez-vous intéressante chacune des propositions suivantes ?

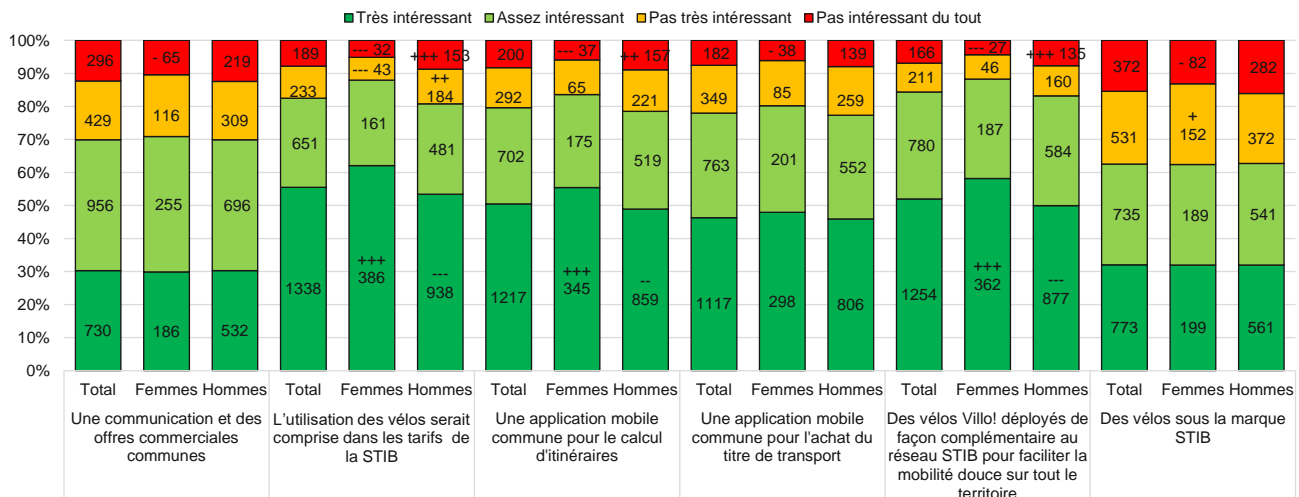


Figure 37 Avis des répondants sur des propositions de mesures visant à améliorer la combinaison Villo!/STIB (total : 2 411 répondants)

La plupart des propositions ont reçues environ 50% d'avis « très intéressant » et environ 30% d'avis « assez intéressant », ce qui montre le potentiel d'une combinaison entre les services de Villo! et de la STIB. Deux affirmations ont reçu des avis légèrement plus mitigés, qui sont :

- Une communication et des offres commerciales communes ;
- Des vélos sous la marque STIB.

Les répondants restent donc dans l'ensemble ouverts et intéressés à l'ensemble de ce qui a été proposé en termes d'offre combinée Villo!/STIB. Les hommes de l'échantillon sont légèrement plus en désaccord avec la proposition que l'utilisation des vélos soient comprise dans les tarifs de la STIB, à une application mobile commune pour le calcul d'itinéraires et à des vélos déployés de manière complémentaire au réseau STIB.

Dans l'enquête réalisée par Felyx en 2021, les critères les plus importants pour faire essayer à un répondant les cyclomoteurs partagés étaient le prix et la sécurité offerte par le service.

Synthèse intermédiaire – Attentes vis-à-vis d'une évolution de l'offre en micromobilité partagée à l'avenir

- Les répondants sont globalement satisfaits de la diversité de l'offre de micromobilité partagée à Bruxelles, qui n'est pas perçue comme apportant de la confusion ;
- Les arguments que devrait apporter un éventuel nouveau service de vélo partagé à Bruxelles revenant le plus souvent sont des tarifs plus avantageux que l'offre actuelle hors Villo! ainsi que des vélos à assistance électrique ;
- Les répondants sont dans l'ensemble ouverts à toute proposition permettant de renforcer la synergie entre les services Villo! et ceux de la STIB.

6 SYNTHÈSE GÉNÉRALE

Tableau 3 Reprise des synthèses intermédiaires par partie

<p>Profil des usagers</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les répondants sont en majorité des hommes (73%), de moins de 35 ans (55%) ; • Si on se focalise sur les usagers exclusifs à un mode, la part de femmes est plus élevée au niveau des vélos partagés et surtout au niveau des vélos partagés avec assistance électrique (32% pour Villo!, 43% pour eVillo! et 57% pour les vélos en flotte libre). • Parmi les répondants qui utilisent principalement un mode de déplacement, les usagers de trottinettes partagées de moins de 35 ans sont nettement mieux représentés (61% contre 44% ou moins pour les autres modes). • La grande majorité des répondants réside à Bruxelles (85%), notamment dans les communes du centre comme Ixelles, Bruxelles-ville et Schaerbeek ; • Plus du tiers des répondants sont employés ou fonctionnaires (40%), avec sur l'échantillon ~70% de temps plein et plus de la moitié des répondants ont obtenu un diplôme supérieur long (à 55%) ; • Le taux de permis de l'échantillon est globalement plus élevé que la moyenne bruxelloise (81% ici contre 64% selon l'enquête BELDAM 2010).
<p>Usages de la micromobilité partagée</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les modes utilisés les plus fréquemment sont la trottinette partagée en flotte libre et le vélo du ménage, avec un tiers des répondants étant des usagers réguliers ; • Les modes les plus utilisés de manière occasionnelle sont la trottinette partagée (33% des répondants) et Villo! (29%), suivi du vélo du ménage et de eVillo! (~20%) ; • La moitié des usagers Villo! utilise le service depuis plus de 2 ans, tandis que la trottinette partagée a une majorité de ses usagers entre 6 mois et 2 ans ; • Les vélos et trottinettes partagées sont principalement utilisés pour gagner du temps, le coût du déplacement arrivant en troisième position derrière l'impact environnemental (vélo partagé) et l'amusement (trottinettes partagées) ; • La combinaison des services partagés est surtout faite avec les transports en commun, qui seraient le mode de rabattement privilégié en cas de disparition de la micromobilité partagée ; • La plupart des répondants ont tendance à privilégier un ou plusieurs services sans être exclusif (44%), et 30% des enquêtés n'utilisent qu'un seul service ; • Dans le choix du service au moment du déplacement, c'est la proximité de l'engin, son type et le prix qui sont les déterminants principaux.
<p>Focus sur le service Villo!</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La satisfaction du service Villo! est globalement élevée avec 73% d'usagers actuels et anciens satisfaits, notamment dû au rapport qualité-prix du service ; • Image de marque de Villo! très positive chez les usagers qui n'utilisent que Villo!, mais plutôt neutre dans l'échantillon global, avec légèrement plus d'avis positifs que négatifs ; • Les usagers Villo! ont plus tendance à privilégier ce service par rapport aux autres modes, mais ne sont pas forcément plus exclusifs de ce mode que l'ensemble de l'échantillon ; • Les principales faiblesses du service selon les répondants sont le poids, l'état et le type du vélo, ainsi que l'éloignement des stations.
<p>Attentes vis-à-vis d'une évolution de l'offre en micromobilité partagée à l'avenir</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les répondants sont globalement satisfaits de la diversité de l'offre de micromobilité partagée à Bruxelles, qui n'est pas perçue comme apportant de la confusion ; • Les arguments que devrait apporter un éventuel nouveau service de vélo partagé à Bruxelles revenant le plus souvent sont des tarifs plus avantageux que l'offre actuelle hors Villo! ainsi que des vélos à assistance électrique ; • Les répondants sont dans l'ensemble ouverts à toute proposition permettant de renforcer la synergie entre les services Villo! et ceux de la STIB.

Cette première enquête sur les usagers de la micromobilité a permis de faire un état des lieux des déterminants et freins à l'usage de la micromobilité partagée et de Villo!. Elle a également permis de récolter les avis des usagers sur des pistes d'amélioration des services existants, dans un but prospectif.

Les premiers constats ressortant de cette enquête portent sur le profil des usagers de la micromobilité partagée. Ceux-ci sont majoritairement jeunes, masculins, urbains et salariés et ont fait des études longues. Les modes les plus fréquemment utilisés au sein de l'échantillon sont le vélo du ménage, la trottinette partagée, et ensuite les vélos partagés. Les services Villo!, eVillo!, les trottinettes et les scooters personnels comportent une part plus importante d'anciens usagers que les autres modes (entre 24% et 33% des répondants ayant utilisé les services, contre environ 10% pour les autres modes).

On constate par ailleurs que la possession des permis de conduire des véhicules à moteur est moins répandue chez les usagers des vélos et trottinettes partagées en flotte libre. Par ailleurs, la combinaison de l'usage des services de micromobilité partagée avec d'autres modes se fait quasi exclusivement avec les transports en commun. Parmi les usagers de la micromobilité partagée, seul 14% des répondants ne combinent jamais les services de micromobilité partagée avec d'autres modes de transport.

Le gain de temps apparaît comme principal déterminant à l'usage des offres de micromobilité partagée, suivi de l'impact environnemental pour les vélos partagés et de l'amusement pour les trottinettes partagées. Le coût financier apparaît en troisième position pour les deux modes. Pour les trottinettes partagées, l'impact environnemental apparaît en quatrième position.

La satisfaction des usagers Villo! est globalement élevée, avec 60% des répondants qui l'utilise depuis plus de 2 ans. Les principaux inconvénients et freins à l'usage de Villo! évoqués sont le poids, les freins, le type de vélo et la densité des stations.

D'un point de vue prospectif, les répondants sont ouverts globalement aux propositions d'offres combinée Villo!/STIB. La diversité des acteurs de micromobilité partagée est perçue comme positive si ce n'est pour l'encombrement des trottoirs dans une moindre mesure.

Une enquête spécifique auprès des non-usagers des services de micromobilité partagée sera effectuée courant 2023 pour compléter les résultats de cette enquête sur les usagers, leurs raisons et les leviers à mettre en place pour inciter au changement modal.



7 ANNEXES

7.1 Sources bibliographiques

Service Public Régional de Bruxelles - Bruxelles Mobilité, 2019. *Enquête sur l'usage des trottinettes électriques à Bruxelles*. SPRB – Bruxelles Mobilité. http://data-mobility.irisnet.be/home/media/filer_public/17/cc/17cc1a11-e118-4ef3-8b43-e86f03fdf311/bm_enquete_trottinettes_electriques_2019_fr.pdf

Bruxelles Mobilité, 2021. *Baromètre de la mobilité*. Bruxelles Mobilité.

Service Public Fédéral Mobilité et Transport, 2010. *La mobilité en Belgique en 2010 : résultats de l'enquête BELDAM*. SPFMT. <https://mobilit.belgium.be/fr/publications/rapport-beldam-2012>

ASBL Pro Velo, 2022. *Observatoire du vélo en Région de Bruxelles-Capitale 2022 : les résultats*. <https://www.provelo.org/observatoire-du-velo-en-region-de-bruxelles-capitale-2022-les-resultats/>

7.2 Questionnaire de l'enquête

BRUXELLES MOBILITE – Questionnaire Micromobilité partagée V1 – Septembre 2022

A ajouter : CONSENTEMENT RGPD pour les cookies et éventuellement pour l'enregistrement d'une adresse e-mail

A. USAGE

A.1. Au cours des 12 derniers mois, à quelle fréquence avez-vous utilisé les modes de déplacement suivants pour vous déplacer dans la Région de Bruxelles-Capitale ?

	5 fois par semaine ou plus	1 à 4 fois par semaine	1 à 3 fois par mois	Moins d'une fois par mois	Je l'utilisais avant mais plus maintenant	Je ne l'ai jamais utilisé
Un vélo du ménage, électrique ou non	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un vélo partagé en flotte libre (Dott, Bolt, Tier...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un vélo partagé en station sans batterie (Villo!)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un vélo en station avec utilisation d'une batterie (E-Villo!)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Une trottinette du ménage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Une trottinette en flotte libre (Dott, Lime, Bolt, Tier...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un scooter/cyclomoteur personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un scooter/cyclomoteur en flotte libre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si fréquence autre que jamais par mode de déplacement partagé en A1

A.2. Depuis combien de temps utilisez-vous l'offre de micromobilité partagée pour vos déplacements ?

	Moins d'1 mois	Entre 1 et 6 mois	Entre 6 mois et 2 ans	Plus de 2 ans
Un vélo partagé en flotte libre (Dott, Bolt, Tier...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un vélo partagé en station sans batterie (Villo!)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un vélo en station avec utilisation d'une batterie (E-Villo!)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Une trottinette en flotte libre (Dott, Lime, Bolt, Tier...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un scooter/cyclomoteur en flotte libre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si fréquence autre que jamais pour vélo partagé en A1

A.3. Quelles sont toutes les raisons pour lesquelles vous utilisez un vélo partagé ? Parcourez toutes les raisons ci-dessous et sélectionnez la plus importante en 1^{er}, puis la 2^{ème} et ainsi de suite.

- Pour le côté amusant, fun
- Pour diminuer le coût de mon déplacement
- Pour gagner du temps
- Pour diminuer l'impact environnemental
- Pour mon bien-être
- Pour faire de l'activité physique
- Autre (précisez)

Si fréquence autre que jamais pour trottinette partagée en A1

A.4. Quelles sont toutes les raisons pour lesquelles vous utilisez une trottinette partagée ?

Parcourez toutes les raisons ci-dessous et sélectionnez la plus importante en 1er, puis la 2ème et ainsi de suite

- Pour le côté amusant, fun
- Pour diminuer le coût de mon déplacement
- Pour gagner du temps
- Pour diminuer l'impact environnemental
- Pour mon bien-être
- Pour éviter de l'activité physique
- Autre (précisez)

Si fréquence autre que jamais pour vélo partagé en A1

A.5. A quelle fréquence utilisez-vous un vélo partagé pour chacun des motifs suivants ?

	Tous les jours ou presque	Plusieurs fois par semaine	1 fois par semaine	2 à 3 fois par mois	1 fois par mois	Moins Souvent	Jamais
Trajets domicile / travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trajets domicile / école ou université	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Déplacements professionnels (livraisons, rendez-vous...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Visites à des proches (amis, famille...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Shopping, courses	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rendez-vous médicaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Activités sportives ou de loisirs en journée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sorties en soirée (sport, cinéma, discothèque, restaurant...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trajets combinés avec les transports en commun	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Si fréquence autre que jamais pour trottinette partagée en A1

A.6. A quelle fréquence utilisez-vous une trottinette partagée pour chacun des motifs suivants ?

	Tous les jours ou presque	Plusieurs fois par semaine	1 fois par semaine	2 à 3 fois par mois	1 fois par mois	Moins Souvent	Jamais
Trajets domicile / travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trajets domicile / école ou université	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Déplacements professionnels (livraisons, rendez-vous...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Visites à des proches (amis, famille...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Shopping, courses	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rendez-vous médicaux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Activités sportives ou de loisirs en journée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sorties en soirée (sport, cinéma, discothèque, restaurant...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trajets combinés avec les transports en commun	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

A.7. A quelle fréquence combinez-vous vos déplacements en vélo ou trottinette/ partagé avec les autres moyens de transport suivants ?

	Tous les jours ou presque	Plusieurs fois par semaine	1 fois par semaine	2 à 3 fois par mois	1 fois par mois	Moins Souvent	Jamais
Les transports en commun (train, tram, bus, métro)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Un véhicule motorisé du ménage (moto, voiture, scooter)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un véhicule motorisé partagé (moto, voiture, scooter)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



B. PREFERENCE DECLAREE

Il y a actuellement plusieurs services (Dott, Lime, Villo!, etc.) de micromobilité partagée dans la Région de Bruxelles-Capitale.

B.1. Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes concernant cette offre multiple ?

La diversité de l'offre de micromobilité partagée à Bruxelles...

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas d'accord du tout	Sans avis
permet de trouver facilement un vélo/une trottinette	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
offre un choix bienvenu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
crée de la confusion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
devrait être regroupée dans une seule application mobile pour y accéder	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
serait plus supportable si elle était limitée à 2 ou 3 services maximum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
encombre les trottoirs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
me gêne pour trouver facilement le service que je veux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
rend la tâche impossible pour ceux qui n'utilisent pas de smartphone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rend les tarifs plus concurrentiels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B.2. Parmi les différents services de micromobilité partagée disponibles à Bruxelles, utilisez-vous en général ?

- Un seul service, toujours le même
- Un service principal et parfois un autre service
- Plusieurs services, sans distinction

Si plusieurs services utilisés en B2

B.3. Pour quelles raisons utilisez-vous plusieurs services de micromobilité partagée à Bruxelles?

Plusieurs réponses possibles.

- J'utilise des engins différents (vélo, trottinette, scooter...) selon le déplacement que j'ai à faire
- Je compare les prix et je choisis le service le moins cher pour mon trajet
- Je cherche l'engin le plus proche, indifféremment du service
- J'aime varier et essayer de nouveaux engins
- Autre (précisez)

B.4. Si un nouveau service de vélos partagés devait apparaître sur le territoire de Bruxelles-Capitale, que devrait-il vous proposer en priorité parmi les arguments suivants pour vous inciter à utiliser ses services ?

Parcourez tous les arguments ci-dessous et sélectionnez celui qui vous intéresse le plus en 1er, puis la 2ème et ainsi de suite

- Des tarifs plus avantageux que l'offre actuelle (hors Villo!)
- Des vélos à assistance électrique
- Des vélos équipés d'un panier
- Des vélos disponibles sur tout le territoire de la RBC
- Des vélos équipés pour transporter un enfant en bas âge (< 24 kg)
- Des vélos équipés pour transporter un enfant ou un jeune adolescent (25 à 60 kg)
- Des vélos cargo pour transporter des objets ou marchandises
- La possibilité de réserver un vélo à une date et un endroit précis
- Autre (précisez)
- Je ne sais pas

C. REPORT MODAL

C.1. Si tous les services de micromobilité partagée devaient être indisponibles, par quel(s) autre(s) moyen(s) de transport effectueriez-vous les déplacements que vous réalisez aujourd'hui en vélo ou en trottinette partagé ?

Parcourez toutes les alternatives ci-dessous et sélectionnez celle que vous utiliseriez en 1er, puis la 2ème et ainsi de suite

- Les transports en commun combinés avec la marche
- Les transports en commun combinés avec un véhicule motorisé (moto, voiture, scooter)
- Les transports en commun combinés avec un vélo du ménage
- Un véhicule motorisé du ménage (moto, voiture, scooter)
- Un véhicule motorisé partagé (moto, voiture, scooter)
- La marche à pied
- Un vélo du ménage (électrique ou non)
- Un taxi ou "Uber"
- Autre (précisez)
- Je ne sais pas

D. VILLO

Si fréquence autre que jamais pour vélo partagé en station en A1

D.1. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de l'utilisation des vélos partagés en station (Villo!) sur les critères suivants ?

	Tout à fait satisfait(e)	Assez satisfait(e)	Pas très satisfait(e)	Pas satisfait(e) du tout
La procédure d'inscription	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'Application, le site web	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le confort du vélo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'assistance électrique (pour les eVillo!)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les feux	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les freins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les vitesses	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le panier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La procédure de location du vélo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le rapport qualité-prix	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le tarif d'utilisation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le service client	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La communication (mail, réseaux sociaux...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La disponibilité des vélos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La distance à parcourir à pied pour rejoindre une station	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

A TOUS

D.2. Quelle image avez-vous de la marque Villo! aujourd'hui ?

- Très positive
- Assez positive
- Neutre
- Assez négative
- Très négative

A TOUS

D.3. Selon vous, quels sont les 3 principaux freins/inconvénients liés à l'utilisation des vélos partagés en station (Villo!) ?

Parcourez toutes les raisons ci-dessous et sélectionnez la plus importante en 1er, puis la 2ème et la 3ème

- La faible densité des stations
- L'éloignement des stations par rapport à mon point de départ/d'arrivée
- L'état des vélos
- Le type de vélo (principalement non-électrique)
- La batterie à transporter pour les eVillo!
- La complexité des modalités d'inscription
- La complexité de la procédure de location du vélo
- Le poids du vélo
- Ne correspond plus à mes besoins
- Autre (précisez)
- Aucun frein/inconvénient

A TOUS

D.4. Si l'offre des vélos partagés en station Villo! devait être proposée en combinaison avec les transports en commun de la STIB, dans quelle mesure trouveriez-vous intéressante chacune des propositions suivantes ?

	Très intéressant	Assez intéressant	Pas très intéressant	Pas intéressant du tout
Une communication et des offres commerciales communes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'utilisation des vélos serait comprise dans les tarifs de la STIB	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Une application mobile commune pour le calcul d'itinéraires	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Une application mobile commune pour l'achat du titre de transport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Des vélos Villo! déployés de façon complémentaire au réseau STIB pour faciliter la mobilité douce sur tout le territoire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Des vélos sous la marque STIB	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

E. PROFIL DES REpondANTS

E.1. Etes-vous ?

- Une femme
- Un homme
- Autre

E.2. Quel est votre année de naissance ?

E.3. Exercez-vous actuellement une profession à temps plein ou à temps partiel ?

- Oui, à temps plein
- Oui, à temps partiel
- Non, je suis (pré-)retraité(e)
- Non, je suis chômeur/chômeuse ou sans emploi
- Non, je suis étudiant(e)
- Non, je n'exerce pas d'activité professionnelle

Si code 1 à 2

E.4. Quelle est votre situation professionnelle actuelle ?

- Profession libérale (médecin, avocat(e), architecte, ...)
- Artisan(e), commerçant(e), freelance, indépendant(e)
- Dirigeant(e) de société, membre de la direction générale
- Cadre supérieur(e) ou moyen
- Employé(e), fonctionnaire
- Ouvrier, ouvrière
- Autre activité professionnelle

Si code étudiant

E.5. Quel est le niveau d'étude que vous suivez actuellement ?

- En humanité
- En supérieur non-universitaire
- En supérieur universitaire
- Autre

E.6. Quel est le diplôme le plus élevé que vous ayez obtenu ?

- Aucun
- Primaire ou secondaire inférieur
- Secondaire supérieur
- Supérieur de type court (Bachelor, Candidature)
- Supérieur de type long (Master, Licence, Doctorat)
- Autre

E.7. Quel est le code postal de votre lieu de résidence principale en Belgique ?

- Je n'habite pas en Belgique

E.8. Etes-vous titulaire d'un permis de conduire pour un véhicule à moteur (moto, voiture...) ?

- Oui
- Non

Si n'habite pas en Belgique

E.9. Quelle est la raison principale de votre voyage en Belgique ?

- Pour des raisons professionnelles
- Pour mes études
- Pour faire du shopping
- Pour visiter, Tourisme
- Pour visiter des proches (famille, amis...)
- Pour des raisons médicales
- Autre (précisez)

Bruxelles Mobilité envisage de réaliser une 2^{ème} phase de cette enquête sur la micromobilité partagée sous forme de petits groupes de discussion.

E.10. Seriez-vous intéressé(e) de participer à l'un de ces groupes de discussion (moyennant un dédommagement pour votre participation) ?

- Oui certainement
- Oui probablement
- Non probablement pas
- Non certainement pas

Si accepte de participer

E.11. Quel est votre adresse email à laquelle nous pouvons vous recontacter pour vous inviter à participer à l'un de ces groupes de discussion ?

7.3 Tableaux des résultats ventilés selon le profil socio-démographique

Voir fichier excel en annexe.