

Annexes

Guide d'entretien semi-directif N°1 (STIB)

<p>Introduction et présentation (pas sé-présent-futur)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rappel des raisons de l'entretien (objectifs du mémoire – expliquer ce qu'est l'EF (économie de la fonctionnalité) dans le secteur de la mobilité Yélo, structure des questions, durée approx. + anonymat éventuel) • Objectifs spécifiques de cet entretien-ci dans le cadre du mémoire : <ul style="list-style-type: none"> ○ Explorer les possibilités de collaboration entre la STIB (transports du secteur public) et les organisations d'EF pour une offre de transports durable plus étendue. ○ Autre point important, découvrir les freins œuvrant non seulement contre la mise en œuvre des projets de développement de la STIB mais aussi les freins à l'œuvre dans l'éventuelle collaboration avec d'autres organisations du secteur de la mobilité (EF ou non). <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Pouvez-vous me parler un peu de vous, de votre parcours et de votre fonction actuelle à la STIB ? • Qu'avez-vous réalisé récemment avec la STIB ? • Quels sont les objectifs de la STIB pour les années à venir ?
<p>Questions générales (avis personnel)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Selon vous, quelle est LA meilleure manière de réduire l'usage de la voiture individuelle en RBC ? • Comment imaginez-vous la mobilité idéale à Bruxelles ?
<p>Etat des lieux de la situation actuelle</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Existe-t'il des formes de collaborations/partenariats entre la STIB et <ul style="list-style-type: none"> ○ D'autres entreprises publiques de transport (De Lijn, SNCB, TEC)

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Des organisations d'EF (mobilité basée sur le partage des moyens de transport – vélos, trottinettes et voitures partagées principalement)
Collaborations (hypothétiques)	<ul style="list-style-type: none"> • Existe-t'il au moins un peu de volonté de coopérer avec d'autres acteurs de la mobilité ? Si oui, <ul style="list-style-type: none"> ○ Avec quel(s) type(s) d'acteur(s) serait-il désirable de (mieux) collaborer ? ○ Avec quel(s) acteur(s) des collaborations semblent pouvoir être plus facilement établies ? • Sinon, mêmes questions mais sous hypothèse que la collaboration est encouragée.
Limitations	<ul style="list-style-type: none"> • Certains freins, limites, handicaps vous viennent-ils à l'esprit en pensant au processus d'élaboration de telles formes de collaborations. Notamment, <ul style="list-style-type: none"> ○ Avec l'autorité publique (communale, régionale – RBC/ Flandre/Wallonie) <ul style="list-style-type: none"> ▪ [Contextualisation] Le contexte politique vous empêche-t 'il d'avancer dans vos démarches à la STIB ? Je pense tout particulièrement aux querelles communautaires d'ordre linguistique, causant d'importants problèmes de cohésion au niveau politique entre la RBC et sa périphérie. J'imagine que lorsque vous voulez prendre des décisions qui affectent autant la RBC que sa périphérie (par exemple, élargir l'offre de transports vers les frontières de la région, voir au-delà) cela pose des difficultés supplémentaires. Pourriez-vous m'expliquer ce qu'il en est ? ▪ Quels sont les aspects de la politique (bruxelloise) en matière de mobilité qui impactent le plus la STIB à l'heure actuelle ? Comment cela impacte-t 'il le

	<p>contrat de gestion que vous avez avec les autorités bruxelloises.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Y-a-t 'il un manque de possibilités pour collaborer et proposer une offre de transports plus étendue ? ○ Les usagers ne sont peut-être pas prêts à adopter un pass mobilité. Qu'en pensez-vous ?
Forme que prendrait la collaboration	<ul style="list-style-type: none"> • Comment imaginez-vous que les (ébauches de) collaborations pour élargir l'offre de transports puissent être davantage développées dans le futur ? Si c'est possible et selon vous. <ul style="list-style-type: none"> ○ Brièvement, quelles sont les grandes démarches à suivre (obligations légales) pour développer des collaborations ? ○ Quels facteurs favoriseraient cette tendance à la collaboration ? ○ Quels facteurs l'inhiberaient ? (Manque de soutien politique, financier, matériel, d'opportunités ?)
Propagation hypothétique	<ul style="list-style-type: none"> • Comment imagineriez-vous la propagation d'un tel changement dans la mobilité en RBC, si la transition vers un modèle d'EF devait effectivement voir le jour ? <ul style="list-style-type: none"> ○ Serait-il possible, à l'image de l'offre de bus de Yélo, que la STIB devienne un acteur à part entière d'un pass mobilité qui combinerait une offre de transports intermodale ? ○ Sinon, quel rôle y jouerait la STIB ? ○ Quel rôle y jouerait les autres acteurs de la mobilité (usagers et offreurs)
Conclusion	<ul style="list-style-type: none"> • Avez-vous quelque chose à ajouter ? • Conclusion, récapitulatif et remerciements • Volonté de recevoir le mémoire ?

Guide d'entretien semi-directif N°2 (Jérémy CORNU)

Introduction et présentation	<ul style="list-style-type: none"> • Rappel du pourquoi de l'appel (objectifs du mémoire, structure des questions, durée approx.) • Objectifs spécifiques de cet entretien-ci dans le cadre du mémoire : Analyser la place de Modalizy dans le paysage de la mobilité bruxelloise, et surtout comment réaliser son potentiel comme alternative à la voiture de société. • Peux-tu me parler un peu de ton parcours et de ta fonction actuelle chez Solvay ?
Etat des lieux + objectifs futurs	<ul style="list-style-type: none"> • Actuellement, à quoi ressemble le mix des moyens de transports utilisés par les employés du Campus ? • Quel est l'objectif de Solvay en matière de mobilité ?
Modalizy	<ul style="list-style-type: none"> • Est-ce LA manière de remplacer la voiture de société dans les entreprises ? <ul style="list-style-type: none"> ○ Au regard des avantages de Modalizy pour une grande entreprise comme Solvay, en comparaison aux autres solutions du budget mobilité instauré par la loi début 2019 ? ○ Au regard des avantages d'un tel pass mobilité pour les employés/usagers ? ○ Pourquoi Modalizy et pas un autre ?
Freins – comment implémenter en entreprise idéal	<ul style="list-style-type: none"> • Qu'est-ce qui empêcherait Modalizy (le MaaS) de devenir la solution privilégiée pour la mobilité des entreprises de la RBC ? <ul style="list-style-type: none"> ○ Problèmes au niveau politique ? (Soutien/Contexte politique) ○ Problèmes au niveau des habitudes de comportements des usagers ? <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comment les convaincre de passer le pas une première fois ? Essai gratuit ? Incitation financière ? ▪ Comment les retenir ? ○ Problèmes au niveau de la concurrence et des autres services existants ou en développement ?
Autres solutions de mobilité – mesures	<ul style="list-style-type: none"> • Exemple des péages urbains pour désinciter à utiliser sa voiture en RBC, y-a-t'il encore d'autres solutions, meilleures selon toi ?

d'accompagnement	<ul style="list-style-type: none"> ○ Si oui, comment les articuler entre-elles ainsi qu'avec le secteur public/privé et les usagers pour mieux les diffuser ? Quel mix ? ○ C'est de la responsabilité des régions ? ○ Quid des voitures de société dans le futur ? Quelle place selon toi en tant que mobility manager ?
Avis d'expert (perspective plus globale)	<ul style="list-style-type: none"> ● Est-ce que ce 'pass mobilité' est une bonne solution, mature, et que lui manque-t'il en vue d'être une encore meilleure solution pour une mobilité plus efficiente et durable ? <ul style="list-style-type: none"> ○ Quels sont selon toi les facteurs de réussite dans la formation d'un réseau de collaborateurs de pass mobilité ? ○ Des tests ? ○ Ou faudrait-il placer la limite entre concurrence et coopération dans le secteur ? Entre privé et public ? ○ A quels défis Modalizy (et les autres solutions de type MaaS) risquent d'être confrontés dans un futur relativement proche ?
Conclusion	<ul style="list-style-type: none"> ● En fin de compte, <ul style="list-style-type: none"> ○ A quoi ressemblerait la mobilité idéale en RBC selon toi ? ● Conclusion (petit récap) et remerciements ● Volonté de recevoir le mémoire ?

Guide d'entretien semi-directif N°3 (Thierry REVEILLERE)

Introduction et présentation	<ul style="list-style-type: none"> ● Rappel du pourquoi de l'appel (objectifs du mémoire, structure des questions, durée approx.) ● Objectifs spécifiques de cet entretien-ci dans le cadre du mémoire : Comprendre comment s'est déroulée la mise en place de Yélo, de son infrastructure, avec un regard sur les pratiques des usagers, les acteurs qui ont participé, les freins, le rôle du/des politique(s), des TIC, ... ● Pouvez-vous me parler brièvement de votre fonction actuelle ?
Etat des lieux	<ul style="list-style-type: none"> ● Yélo, comment ça fonctionne ? ● D'où vient l'initiative ?

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Politique ? Citoyenne ? Les entreprises ? un Mix ? ○ Comment se passe la gouvernance actuellement ? qui gère • Avant Yélo ? Y-avait-il un service de transports en communs ? <ul style="list-style-type: none"> ○ Si oui, quel rôle a-t-il exercé dans le lancement de Yélo ? • Yélo a-t-il vocation de remplacer la voiture individuelle ?
Cadre politique et réglementaire	<ul style="list-style-type: none"> • Pour contribuer au succès de Yélo, a-t-il été nécessaire de mettre en place des politiques d'accompagnement, par exemple des restrictions sur le stationnement ou d'autres formes d'incitations à ne plus prendre sa voiture. Sinon, qu'est-ce que le politique (local et moins local) a pu faire pour soutenir l'initiative ? • Est-ce qu'il y a eu des tests/expériences avant le lancement officiel ? <ul style="list-style-type: none"> ○ Evaluation du succès de l'opération – quels critères ? ○ Evaluation du succès de l'opération – quel apprentissage ? réunions où les pp communiquaient et trouvaient des solutions par exemple ?
Technologie	<ul style="list-style-type: none"> • Quel rôle des TIC ? <ul style="list-style-type: none"> ○ Cadre légal autour de la gestion des big data sur les comportements de transport – un rôle à jouer ? ○ Usagers disposent tous suffisamment d'une connexion internet sans fil de type 3G/4G (personnes âgées, très pauvres) ? Sinon quoi de prévu ?
Infrastructure	<ul style="list-style-type: none"> • Qui s'occupe de l'infrastructure, la maintenance et des véhicules ?
Freins rencontrés	<ul style="list-style-type: none"> • Y-a-t-il eu des parties prenantes qui étaient réticentes à développer Yélo ? Les automobilistes, autre ? • Comment la cohésion a été obtenue autour du projet ? (Ex RBC – éparpillement des compétences et problèmes communautaires (égoïsme) jusqu'au gouvernement fédéral alors que bon – mobilité = problématique transversale urgente). Comment travailler avec des pp aux visions diverses ? • Récap <ul style="list-style-type: none"> ○ Tous les soutiens + facteurs favorables ○ Opposants + facteurs défavorables
Comportements de	<ul style="list-style-type: none"> • Voiture de société ? Avant de vous lancer, vous n'aviez pas peur que les usagers

usagers	<p>ne soient pas prêts à adopter des solutions comme Yélo, par attachement et habitude avec leur voiture et les transports existants ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • C'est quoi la recette pour les faire adhérer et les faire rester ? Par exemple offrir un essai gratuit, des incitants financiers ? • Les habitants de la partie éloignée de l'agglo, qui n'ont parfois qu'une voiture pour seule alternative, comment les-a-t-on pris en compte ? Covoiturage ?
Avis d'expert (perspective plus globale)	<ul style="list-style-type: none"> • Quels sont selon toi les facteurs de réussite dans la formation d'un réseau de collaborateurs de pass mobilité ? En général, une gestion en harmonie du projet avec une bonne cohésion (voir la question sur la cohésion) entre les acteurs ainsi qu'un cadre réglementaire propice à l'utilisation du MaaS c'est suffisant, êtes-vous d'accord ? • Ou faudrait-il placer la limite entre concurrence et coopération dans le secteur ? Entre privé et public ? • A quels défis Yélo (et les autres solutions de type MaaS) risquent d'être confrontés dans un futur relativement proche ?
Conclusion	<ul style="list-style-type: none"> • En fin de compte, <ul style="list-style-type: none"> ○ Est-ce que Yélo colle à votre vision de la mobilité idéale dans une agglomération ? Que lui manque-t-il pour être parfait ? • Conclusion (petit récap) et remerciements • Volonté de recevoir le mémoire ?

Guide d'entretien semi-directif N°4 (Hervé LE BERRE)

Introduction et présentation	<ul style="list-style-type: none"> • Rappel du pourquoi de l'appel (objectifs du mémoire, structure des questions, durée approx.) • Objectifs spécifiques de cet entretien-ci dans le cadre du mémoire : Comprendre comment s'est déroulée la mise en place de Yélo, quels sont les éléments qui ont fait que c'est devenu une si belle plateforme, qui a participé dans l'initiation et la diffusion ? • Pouvez-vous me parler brièvement de votre fonction actuelle ?
Initiation et gouvernance	<ul style="list-style-type: none"> • J'ai cru comprendre que Michel Crépeau a joué un rôle de pionnier (journée sans voiture, etc) Est-ce que vous diriez qu'il a suffi de la volonté d'un homme pour évoluer vers les solutions actuelles ? Sinon qu'a-t-il fallu en plus ?

	<ul style="list-style-type: none"> • Comme se déroule la gouvernance ? <ul style="list-style-type: none"> ○ Qui décide de ce qui est fait avec les moyens et comment règle-t-on les conflits éventuels ?
Cadre politique et réglementaire	<ul style="list-style-type: none"> • Avez-vous en tête des idées de mesures qui ont accompagné Yélo au fil du temps et ont participé à son succès ? • Tests/expériences avant le lancement officiel : <ul style="list-style-type: none"> ○ Solution qui a besoin d'un environnement protégé, adaptation du cadre ? ○ Evaluation du succès de l'opération (assez longue) – quels critères ? ○ Evaluation du succès de l'opération – quel apprentissage ? réunions où les pp communiquaient et trouvaient des solutions par exemple ?
Accompagnement et comportement	<ul style="list-style-type: none"> • Impliquer les citoyens dans la gouvernance des transports, vous le faites très bien avec des ateliers notamment autour du projet multimodal de la gare. Quelles sont les conséquences concrètes sur l'offre de transport, cela donne-t-il des résultats ? • C'est quoi la recette pour les faire adhérer et les faire rester ? Par exemple offrir un essai gratuit, des incitants financiers ? • Pouvez-vous me parler du PDE, de comment vous faites concrètement pour accompagner les entreprises et les salariés pour changer de pratiques ?
Accessibilité	<ul style="list-style-type: none"> • Comment rendre accessible pour tous via les technologies ? les plus âgés • Rôle du big data : comment intégrer encore plus d'offres dans l'outil numérique ? • Le TAD pour les habitants de la périphérie isolée, un taxi partagé ? • Avant de vous lancer, vous n'aviez pas peur que les usagers ne soient pas prêts à adopter des solutions comme Yélo Par exemple, avec une voiture individuelle ils ont accès au transport à souhait. Sachant cela, est-ce vous êtes d'accord de dire que le service de voitures partagées ainsi que toute l'offre Yélo autour c'est ça la réponse aux préoccupations des automobilistes de longue date qui se soucient de l'accès ?
Rapports politiques	<ul style="list-style-type: none"> • Au fil du développement de l'offre Yélo et des politiques d'accompagnement comme le réaménagement du territoire, y-a-t-il eu des conflits avec des groupes, des acteurs qui ne voulaient pas de ça, à l'inverse, qui a contribué dans le bon sens ?

	<ul style="list-style-type: none"> • Comment la cohésion a été obtenue autour du projet ? (Ex RBC) Comment travailler avec des pp aux visions diverses ? • LR territoire zéro carbone : Comment le projet est-il né entre les partenaires ? • TER sous Yélo 2017, quelle collaboration à l'origine de ça, et entre qui et qui ? D'autres agrandissements de l'offre, comment ça se passe typiquement ?
Avis d'expert	<ul style="list-style-type: none"> • A quels défis Yélo (et les autres solutions de type MaaS) risquent d'être confrontés dans un futur relativement proche ?
Conclusion	<ul style="list-style-type: none"> • Conclusion (petit récap) et remerciements • Volonté de recevoir le mémoire ?

Guide d'entretien semi-directif N°5 (Fabienne DAINVILLE)

Introduction et présentation	<ul style="list-style-type: none"> • Rappel du pourquoi de l'appel (objectifs du mémoire, structure des questions, durée approx.) • Objectifs spécifiques de cet entretien-ci dans le cadre du mémoire : Comprendre les raisons qui motivent les usagers de la mobilité de se diriger vers l'une ou l'autre solution. Tout ceci dans l'optique de découvrir les freins à l'œuvre dans l'adoption de solutions basée sur le partage des modes, et non plus sur la possession. • Raconte-moi ton histoire avec la voiture (commencement jusqu'aujourd'hui)
Etat des lieux	<ul style="list-style-type: none"> • Quelles sont tes routines de déplacements ? • Qu'est-ce que ça représentait pour toi d'avoir une voiture, au début ? • Récemment, tu as émis l'intention de ne plus utiliser une voiture individuelle, pour quelles raisons ? • Quand ce n'est pas la voiture que tu utilises, c'est quoi ? • Des problèmes avec ces alternatives que tu utilises déjà te viennent-ils en tête ?
Préférences	<ul style="list-style-type: none"> • Quand il s'agit de te déplacer dans le cadre de ces routines, quels éléments entrent en compte dans ton choix du mode le plus adapté ? <ul style="list-style-type: none"> ○ La fréquence, la vitesse et les correspondances ○ La capacité ○ Le confort ○ Le prix (à l'année) ○ Le stationnement ? ○ ...

La voiture individuelle	<ul style="list-style-type: none"> • Pourquoi avoir eu besoin de deux voitures à l'origine ? <ul style="list-style-type: none"> ○ Quand c'était le cas, décris-moi un peu une matinée de semaine normale • Cite-moi un peu tous les moments de la vie normale d'une semaine/année normale quelconque où tu penses que la voiture est irremplaçable, et pour quelles raisons
Les alternatives	<ul style="list-style-type: none"> • Quel est ton degré de connaissance des alternatives existantes et futures à la voiture privée ? • A quoi ressemble ton (combinaison) mode de transport idéal (hors voiture privée) Répondre en faisant fi de ce qui existe concrètement comme solution • Qu'est-ce qui devrait être mis en place (idéalement) pour que la voiture te semble inutile ?
Pass mobilité	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation pass mobilité • Penses-tu, dans ce que je t'ai présenté, qu'il y a aurait des limites, freins faisant en sorte que ce serait compliqué d'adhérer à une telle solution <ul style="list-style-type: none"> ○ Technologie ○ Offre ○ Le passage de la propriété vers l'usage uniquement ○ ...
Conclusion	<ul style="list-style-type: none"> • Conclusion (petit récap) et remerciements • Volonté de recevoir le mémoire ?