

## Good Knowledge

### F.3 Mener des enquêtes quantitatives et qualitatives auprès des usagers

L'ambition est de compléter les données collectées dans le cadre de l'action F.2 par des données comportementales et de perception de tous les usagers, en prenant en compte la spécificité de chacun (genre, âge, autonomie, langue...), idéalement au niveau métropolitain et avec une représentativité à une échelle infrarégionale (commune ou ensemble de communes). Ces données sont indispensables pour ajuster les politiques publiques en fonction des attentes de l'utilisateur.

#### Bilan de mise en œuvre par la Région

##### Mise en œuvre des actions



Mener une enquête socio-économique auprès des ménages bruxellois afin de définir l'impact social des politiques régionales en matière de mobilité ainsi que les mesures d'accompagnement en réponse aux besoins de certains publics cibles (personnes âgées, ménages précaires, contraintes liées à l'emploi, PMR, etc.) ;

Établir des baromètres de satisfaction auprès de l'ensemble des usagers se déplaçant sur le territoire de la Région (y compris les professionnels et le transport de marchandises) ;

Constituer un panel d'usagers et de citoyens afin de réaliser des sondages réguliers ;

Réaliser une enquête auprès des citoyens sur les déplacements permettant de produire des indicateurs calculés régulièrement.

#### Analyse de l'avancement et des freins

Bruxelles Mobilité a mené une étude interdisciplinaire sur la motorisation des ménages bruxellois, sur leur besoin de se déplacer en voiture particulière et sur l'impact social de mesures de régulation de l'usage et de la possession automobile (LEZ, taxation automobile, politique de stationnement). Cette étude s'est structurée autour de quatre approches complémentaires : une étude de la littérature, l'analyse de croisements de données administratives, des groupes de discussion et une enquête quantitative (1.900 répondants). Elle a permis d'établir une sociologie de la possession automobile à Bruxelles et de construire un indicateur du besoin automobile. Elle apporte de nouveaux éléments qui permettent de mieux prendre en compte les contraintes propres à différents publics au sein de la population.

En ce qui concerne la satisfaction deux grands études permettent d'en apprendre plus sur le ressenti de la population :

- [Baromètre STIB](#) : il est organisé chaque année dans le but d'évaluer la satisfaction de la clientèle. Le panel est de plus de 10.000 personnes participantes
- [Baromètre mobilité](#) : les objectifs sont de mesurer la satisfaction des usagers par mode de transport, la satisfaction des Bruxelloises et des Bruxellois par rapport à leur quartier d'habitation et l'adhésion des usagers aux objectifs du Plan Régional de Mobilité (Good Move). Les précédentes éditions datent 2003, 2005, 2011 et 2021. La prochaine est prévue pour 2024

Deux autres baromètres ont été réalisés fin 2023 (une seule fois par contrat de gestion) : Baromètre des usagers du Port et le Baromètre des usagers de Parking.brussels.

Bruxelles mobilité et ses partenaires procèdent à la collecte et à l'analyse de nombreuses données d'enquêtes comme par exemple :

- Enquêtes sur les comportements de déplacements (en lien avec la quatrième sous-action) : les objectifs sont de calculer des parts modales, connaître les motifs de déplacements et obtenir des résultats de mobilité croisés avec des infos socio-démographiques. Une première [édition](#) sur la période octobre 2021-octobre 2022 a été analysée et est sortie début 2023. L'échantillon reprend 2685 personnes de la Région de Bruxelles Capitales. La prochaine édition, avec une taille d'échantillon plus grande, est en cours d'exécution jusqu'à novembre 2024. Cela s'inscrit dans le cadre d'une collaboration avec la Région Flamande qui réalise ce type d'enquête régulièrement depuis 1994. La Région Wallonne envisage à terme de s'ajouter à l'étude.
- Enquêtes via les obligations de pré-diagnostics scolaires (pour les écoles, tous les trois ans), enquêtes via les plans de déplacements d'entreprises (avec Bruxelles Environnement)
- Enquêtes auprès d'usagers spécifiques (Être femme et cycliste dans les rues de Bruxelles (Pro Vélo), Quelle place pour le vélo dans les déplacements en familles ( Pro Vélo)
- Enquêtes ponctuelles : Usage des trottinettes électriques à Bruxelles (2019), Usagers de la micromobilité partagée (2023), Non usagers du système Villo (en cours d'analyse), Les usagers des autocars longue distance (2024), une [enquête réalisée auprès des conducteurs de camionnettes](#) qui attendent aux centres de contrôles technique concernant l'évolution de la flotte de camionnettes à Bruxelles.
- Une attention particulière est aussi accordée aux enjeux sociaux avec une étude sur la possession automobile mentionnée plus haut, une autre étude sur la mobilité des seniors et l'intérêt de faire évoluer le dispositif des chèques taxi pour mieux répondre aux besoins de certains profils de seniors

Divers contacts ont eu lieu pour soutenir un projet académique de constitution d'un panel de citoyen. L'intérêt de disposer d'un panel représentatif pouvant être utilisé par le secteur public pour objectiver les pratiques et opinion des citoyens sur des questions d'actualité reste pertinent. En attendant c'est plutôt le recours à des enquêtes ou le baromètre de mobilité qui permet de réaliser des sondages réguliers.

Enfin, Bruxelles Mobilité dispose d'un marché d'évaluation des campagnes permettant également de réaliser des sondages représentatifs sur des thèmes de la sécurité routière identifié dans le Plan d'Action Sécurité Routière. Une consultation par an au minimum est organisée. Des consultations ont déjà réalisées sur l'assuétude et conduite voiture-vélo, la trottinette/ usage des trottinettes et un sondage sur le respect des feux par tous les usagers est en cours.

#### Chiffres clés

- Nombre d'enquêtes réalisées par Bruxelles Mobilité sur la période 2020-2023 : 48 dont :
  - 19 enquêtes consacrées majoritairement aux comportements ;
  - 29 enquêtes consacrées majoritairement aux ressentis

## Réalisations illustrées



**Plans de Déplacements d'entreprise Bilan 2021-2022**  
2021-2022  
+ Découvrez les Plans de Déplacements d'entreprise Bilan 2021-2022 2021-2022



**Enquête : "Quelle place pour le vélo dans les déplacements des familles à Bruxelles ?" 2023**  
+ Découvrez l'enquête : "Quelle place pour le vélo dans les déplacements des familles à Bruxelles ?"



**Enquête auprès d'utilisateurs de la micromobilité partagée en Région bruxelloise 2023**  
+ Découvrez l'Enquête auprès d'utilisateurs de la micromobilité partagée en Région bruxelloise



**Rapport sur l'accompagnement des professionnels bruxellois lors du projet Cairgo Bike 2023**  
+ Découvrez le rapport sur l'accompagnement des professionnels bruxellois lors du projet Cairgo Bike



**Étude - Le speed-pedelec en Région de Bruxelles-Capitale : Ebauche d'une stratégie et de campagnes**  
+ Découvrez l'Étude - Le speed-pedelec en Région de Bruxelles-Capitale : Ebauche d'une stratégie et de campagnes



**Recherche et analyse : Accidents de piétons sur passages pour piétons non réglés par feux**  
+ Découvrez la recherche et analyse : Accidents de piétons sur passages pour piétons non réglés par feux



**Recherche et analyse : Accidents de cyclistes en Région de Bruxelles-Capitale**  
+ Découvrez la recherche et analyse : Accidents de cyclistes en Région de Bruxelles-Capitale

La mise en œuvre de cette action étant plutôt de nature régionale, il n'y a pas d'évaluation sur la mise en œuvre au niveau communal.