

SERVICES DE MOBILITÉ EN *FREE-FLOATING*

RETOURS D'USAGERS



SEPTEMBRE 2020

5.19.013



institutparisregion.fr


PRÉFET
DE LA RÉGION
D'ÎLE-DE-FRANCE
*Liberté
Égalité
Fraternité*



SERVICES DE MOBILITÉ EN *FREE-FLOATING*

RETOURS D'USAGERS

Septembre 2020

L'INSTITUT PARIS REGION

15, rue Falguière 75740 Paris cedex 15
Tél. : + 33 (1) 77 49 77 49 - Fax : + 33 (1) 77 49 76 02
www.institutparisregion.fr

Directeur général : Fouad Awada

Département Mobilité et Transports : Dany Nguyen-Luong, directeur de département

Étude menée par F. Prédali, J. Courel, É. Guitton (L'Institut) et N. Michelot, L. Leforestier, J. Seng (DRIEA)

Focus groups réalisés par 6-t

N° d'ordonnancement : 5.19.013

Crédit photo de couverture : Élie Guitton – L'Institut Paris Region / montage O. Cransac

En cas de citation du document, merci d'en mentionner la source : Retours d'usagers sur les services de mobilité en free-floating / Institut Paris Region DRIEA 6-t / 2020

Sommaire

Préambule	3
Introduction	7
1 - Contexte et objectifs	7
1.1 - L'émergence de services de mobilité novateurs qui font polémique	7
1.2 - Objectifs de la mission	7
2 - Méthodologie : principes et déroulement du focus group	7
2.1 - Principes du focus group.....	7
2.2 - Composition et recrutement des focus groups	8
2.3 - Déroulement des focus groups	9
3 - Objet d'étude : tour d'horizon de l'offre de véhicules en free-floating en Île-de-France	10
3.1 - Autopartage en free-floating.....	10
3.2 - Scooters électriques en free-floating	11
3.3 - Vélos en free-floating	11
3.4 - Trottinettes électriques en free-floating.....	12
Services d'auto-partage en free-floating	15
1 - Usage de l'auto-partage : des services « classiques » à l'auto-partage en free-floating.....	15
2 - Perceptions et représentations de l'auto-partage en free-floating.....	25
3 - Pratiques modales et leur évolution suite à l'inscription à l'auto-partage	29
3.1 - Impact de l'auto-partage sur l'équipement en véhicules.....	29
3.2 - Des usagers multimodaux.....	30
4 - Scénarios prospectif : et si.....	30
4.1 - Une zone d'opération des services en free-floating élargie.....	30
4.2 - Une application agrégative sur un modèle MaaS	31
Services de scooters en free-floating	33
1 - Usages et pratiques des scooters électriques en free-floating	33
2 - Perceptions et représentations des scooters en free-floating.....	40
3 - Pratiques modales et leurs évolutions depuis l'inscription aux services de scooters électriques en free-floating	44
3.1 - Évolution de la pratique depuis l'inscription aux services	44
3.2 - L'enjeu de l'acquisition d'un scooter	46
3.3 - Enjeu de la mobilité électrique	47
4 - Scénarios prospectifs : et si.....	47
4.1 - Quel impact de rendre accessible les pistes cyclables/voies de bus aux scooters ?	47
4.2 - Le déploiement d'un service à l'échelle régionale	48
4.3 - Disparition des services	48
4.4 - L'intégration des offres en free-floating au sein d'un service MaaS	49

Services de vélos en <i>free-floating</i>	51
1 - Usages et pratiques des vélos en <i>free-floating</i>	51
2 – Perceptions et représentations des services de vélos en <i>free-floating</i>	57
3 - Évolution de l'usage des services de vélos en <i>free-floating</i>	61
3.1 - Avec la disparition progressive des services, les motifs et routines changent	61
3.2 - Les vélos en <i>free-floating</i> , une solution transitoire ?.....	61
3.3 - L'enjeu de l'acquisition d'un vélo électrique.....	62
4 - Scénarios prospectifs : et si.....	62
4.1 - Le déploiement à l'échelle régionale.....	62
4.2 - Un monde sans <i>free-floating</i>	63
4.3 - L'intégration des offres en <i>free-floating</i> au sein d'un service MaaS	64
Services de trottinettes électriques en <i>free-floating</i>	65
1 - Usages et pratiques des trottinettes électriques en libre-service	65
2 - Perceptions et représentations de la trottinette en <i>free-floating</i>	73
3 - Évolution de l'usage des trottinettes en <i>free-floating</i>	77
3.1 - Une stabilité des pratiques modales en débat	77
3.2 - Réflexion sur l'acquisition d'une trottinette.....	77
4 - Scénarios prospectifs : et si.....	78
4.1 - Deux attitudes face à la perspective de régulation	78
4.2 - Concernant l'interdiction de rouler sur les trottoirs.....	78
4.3 - Concernant la verbalisation des trottinettes stationnées sur le trottoir	78
4.4 - Concernant la limitation de la vitesse des trottinettes à 20 km/h, voire 8 km/h dans les zones piétonnes	79
4.5 - Concernant le port du casque recommandé.....	79
4.6 - Concernant l'interdiction de monter à deux	80
4.7 - Concernant l'interdiction des trottinettes dans les parcs et jardins	80
Conclusion	83
Annexes	87
<i>Focus group</i> – Auto-partage en <i>free-floating</i> (AFF).....	87
<i>Focus group</i> – Scooters en <i>free-floating</i> (SFF).....	89
<i>Focus group</i> – vélos en <i>free-floating</i> (VFF)	92
<i>Focus group</i> – trottinettes électriques en <i>free-floating</i> (TFF)	94

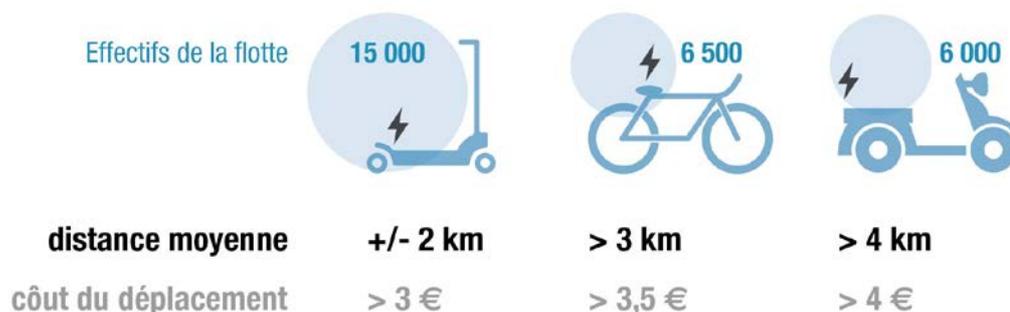
Préambule

Des offres privées de véhicules en flotte libre, ou *free-floating* (FF), ont récemment fait irruption dans le paysage urbain des grandes villes, bousculant ce-faisant les habitudes de mobilité des citoyens et interrogeant sur la nécessité de créer des politiques de régulation par les autorités organisatrices et collectivités locales. Alors que le cadre réglementaire est en cours de consolidation en 2019, les collectivités tentent peu à peu de réglementer ces nouvelles pratiques pouvant avoir un impact important sur l'usage et l'occupation de l'espace public et la sécurité routière¹. Si la mise en service de Vélib' en 2007, puis d'Autolib' en 2011, ont pavé la voie aux services de mobilités partagées à Paris, les offres en FF, de par leur fonctionnement particulier sans station et leur diversité de véhicules, amènent des pratiques nouvelles et touchent des publics parfois différents de ceux de Vélib' et Autolib'. Outre les vélos et les voitures partagés, les modes en FF comprennent ainsi les trottinettes et les scooters. Leurs points communs sont d'avoir mis à l'épreuve l'espace public des villes et imposé la cohabitation avec les modes traditionnels (surtout les piétons), de fonctionner grâce au numérique et à la géolocalisation, et d'être opérés par des acteurs privés.

ENGIN DE DÉPLACEMENT PERSONNEL EN FLOTTE LIBRE



LOCATION
DE 15 À 20 MINUTES



Source : Etat des lieux des services individuels en free-floating en 2019, réalisation : L'Institut

Un marché mouvant

Les modes en FF ont connu leur essor au moment de l'arrêt du service Autolib' (auto-partage en trace directe avec bornes) et dans une période de forte diminution de la flotte disponible du service Vélib' (vélo en libre-service avec bornes) lié au changement de délégataire. S'il tend à se consolider avec un nombre d'acteurs qui se resserre, le marché du FF reste très mouvant et en permanente reconfiguration. Ainsi, le service d'auto-partage Moov'in Paris est devenu Ada Paris en mars 2020 suite à la séparation d'Ada et de Renault. Fort de son expérience à Madrid, le constructeur automobile français a lancé son propre service d'auto-partage Zity à Paris avec l'espagnol Ferrovial, en annonçant 500 Zoé dans les rues de la capitale, à Clichy et à Boulogne-Billancourt. Le service d'auto-partage de Volkswagen, WeShare, a également annoncé vouloir s'installer à Paris en 2020. Les opérateurs de vélos en FF présents à Paris en 2019 ont (provisoirement?) disparu au fur et à mesure que Vélib' déployait ses services. Jump, auparavant propriété d'Uber, a été racheté par Lime et a retiré ses vélos et trottinettes de Paris le 13 juin 2020, avant de redéployer ses vélos le 15 juillet. Depuis le 5 juin, le site de covoiturage français BlaBlaCar et le suédois Voi Technology se sont associés : les trottinettes Voi sont devenues BlaBla Ride à la conquête de plusieurs villes françaises dont Paris. L'estonien Bolt, qui proposait déjà des trottinettes en FF, propose depuis début juillet 2020 une flotte de 500 vélos électriques à batteries amovibles à Paris. Si Coup, filiale de Bosch, a retiré ses scooters électriques en FF des rues de Paris en décembre 2019, laissant le champ libre à Cityscoot, deux nouveaux acteurs ont annoncé vouloir rentrer sur ce marché à l'été 2020, l'espagnol Acciona et un consortium regroupant Toyota, Shell et Hyundai,

¹ - L'Institut Paris Region, mars 2019, Les espaces publics à l'heure du numérique, Table ronde en partenariat avec Ibcity

chacun souhaitant déployer 2 000 scooters. L'arrivée permanente de nouveaux acteurs pose les questions de la pérennité des offres de services de mobilité et de l'évolution des pratiques.

Pendant les grèves de septembre 2019, la RATP avait déjà passé des partenariats avec des VTC et des opérateurs de FF, comme Cityscoot, Kapten, Klaxit, Uber, Jump et Voi, en offrant des codes de réduction aux voyageurs. Les opérateurs de FF s'adaptent de la même façon à la situation de crise pandémique du Coronavirus en nouant des partenariats avec la RATP ou en venant se positionner comme soutien aux transports lors des pics de fréquentation des heures de pointe. Ces revirements interviennent dans un contexte particulier, la Ville de Paris ayant lancé un appel à candidatures le 20 décembre 2019 pour retenir uniquement trois opérateurs de trottinettes (ou d'engins de déplacements personnels motorisés) en FF, avec 5 000 engins en circulation chacun. Ces revirements interviennent dans un contexte particulier, la Ville de Paris a lancé un appel à candidatures le 20 décembre 2019 pour retenir uniquement trois opérateurs de trottinettes (ou d'engins de déplacements personnels motorisés) en FF, avec 5 000 engins en circulation chacun. Parmi les seize entreprises ayant candidaté, les trois sélectionnées sont Lime, Dott et Tier. Elles devront faire preuve d'efforts importants pour limiter les impacts sociaux et environnementaux de leurs services (durabilité des engins, recyclage, utilisation d'énergies renouvelables, occupation de l'espace public, maintenance, logistique, organisation technique et humaine, sécurité, etc.). Promulguée le 24 décembre 2019, la Loi d'Orientation des Mobilités (LOM) donne un cadre plus précis à l'usage des véhicules en FF et dote les collectivités d'outils pour les réguler, ce qui devrait aussi conduire les acteurs du secteur à adapter ou réorienter leurs stratégies et sans doute à ouvrir leurs bases de données de mobilité produites par les usagers.

Comprendre la demande pour ces nouveaux services

Depuis leur apparition en 2016 avec Cityscoot, plusieurs études se sont intéressées aux usages de ces nombreuses offres de voitures, scooters, vélos, et trottinettes électriques en FF, proposées par des opérateurs privés qui disparaissent parfois de l'espace public aussi vite qu'ils y sont apparus. Par exemple, les vélos en *free-floating* d'origine chinoise (Gobee.bike, Mobike, Ofo, etc.) ont aujourd'hui tous disparu de Paris après des débuts tonitruants. On peut citer les études de l'Ademe menées par le bureau de recherche 6-t sur les comportements des usagers d'Autolib'² (2014), sur l'usage des vélos³ (2018), trottinettes électriques^{4,5} et scooters en FF^{6,7} (2019, 2020), son Livre blanc de la mobilité en *free-floating*⁸ (2019), ainsi que l'étude de l'Apur sur les mobilités émergentes⁹ (mai 2020). Cette dernière se base notamment sur une enquête réalisée auprès de 11 200 utilisateurs de services de FF au moyen d'un questionnaire en ligne. Cette approche quantitative a permis de faire ressortir des profils d'usagers et les caractéristiques de leurs déplacements dans un contexte particulier, celui de la grève de la SNCF et de la RATP, en décembre 2019 et janvier 2020 qui a fortement impacté le fonctionnement des transports collectifs franciliens. Des questions traitant de ces conditions particulières ont permis de révéler les raisons qui poussent ou freinent l'usage des véhicules en FF et quels modes de déplacements auraient été utilisés par leurs usagers s'ils n'avaient pas été disponibles.

L'Institut Paris Region, en partenariat avec la DRIEA, a souhaité compléter l'état des connaissances sur les nouveaux usages des mobilités partagées par une approche qualitative, complémentaire des enquêtes quantitatives existantes. Cette étude réalisée par le bureau de recherche 6-t, impliquait l'organisation de quatre *focus groups* (soit un par mode) au cours du mois de juin 2019 alors que le nombre d'opérateurs atteint un record historique. Cette approche propose à des usagers de discuter entre eux de leurs expériences, d'argumenter et de confronter leurs avis, ce qui permet de mieux connaître les raisons de leurs choix modaux en fonction des motifs de déplacement et des caractéristiques individuelles, notamment des lieux de résidence et d'emploi. Cela éclaire également sur le choix du véhicule au sein d'un même mode, en comparant par exemple les différences techniques entre les trottinettes des différents opérateurs. Les *verbatim* de ces *focus groups* constituent une base de connaissance précieuse pour appréhender ces nouvelles pratiques, pouvant préfigurer les formes que le FF pourrait prendre à l'avenir si les opérateurs veulent répondre à la demande des usagers. En fin de séance, les *focus groups* proposaient aux différents panels de se projeter dans des scénarios prospectifs, envisageant notamment des évolutions possibles de la régulation et l'encadrement des services en FF, de leur tarification, mais également de l'évolution des périmètres ou de l'intégration dans le MaaS¹⁰. Ces réflexions prospectives permettent de préfigurer l'avenir du FF au-delà de Paris intramuros.

² - 6t-bureau de recherche, décembre 2014, Comment les comportements de mobilité des Autoilibeurs évoluent-ils avec le temps ?

³ - 6t-bureau de recherche, décembre 2018, Étude sur les impacts des services de vélos en free-floating sur les mobilités actives, étude réalisée pour le compte de l'Ademe, 86 p.

⁴ - 6t-bureau de recherche, 2019, Usages et usagers des trottinettes électriques en free-floating en France, avec le soutien de l'Ademe, 158 p.

⁵ - 6t-bureau de recherche, novembre 2019, Comprendre les usages d'un service de trottinettes électriques en free-floating, étude réalisée pour le compte de Dott, 71 p.

⁶ - 6t-bureau de recherche, mai 2019, Enquête auprès des utilisateurs de Cityscoot à Paris, étude réalisée pour le compte de Cityscoot, 117 p.

⁷ - 6t-bureau de recherche, février 2020, Étude sur l'impact de l'ouverture des voies de bus parisiennes aux deux roues motorisés électriques, 41 p.

⁸ - 6t-bureau de recherche, novembre 2019, Livre blanc de la mobilité en free-floating pour une régulation efficace et pertinente des services, 145 p.

⁹ - Apur, avril 2020, Les mobilités émergentes, trottinettes, scooters et vélos en partage, 100 p.

¹⁰ - Mobility as a Service, ou mobilité servicielle : service de mobilité multimodale permettant à l'utilisateur de se déplacer en utilisant tous les modes de transport via une interface numérique et un

Point méthodologique

Quatre *focus groups* ont été organisés au cours du mois de juin 2019 et ont été structurés selon une logique de « segmentation », chaque groupe étant constitué sur le critère commun et déterminant du mode de transport en *free-floating* utilisé.

Le *focus group* permet la rencontre d'opinions et d'expériences individuelles. Ce dispositif d'enquête permet de confronter des points de vue et des situations différentes pour faire émerger des améliorations possibles. Dans cette perspective, ils permettent d'analyser des représentations partagées, d'accéder au sens commun, aux modèles culturels et aux normes. Mais plus encore, les *focus groups* représentent un outil intéressant pour créer de la polarisation et permettre ainsi d'observer des normes sociales difficiles à capter via d'autres méthodes, et notamment l'expression du désaccord.

Dans cette optique, des critères socio-démographiques ont été pris en compte pour construire l'échantillon de chacun des groupes en variant autant que possible les caractéristiques sociales, le lieu de résidence et l'équipement de mobilité des individus. Le nombre de participants à chaque focus group a été volontairement limité (entre 5 et 7 personnes chacun) pour permettre à chacun de développer son point de vue.

abonnement uniques.

Introduction

1 - Contexte et objectifs

1.1 L'émergence de services de mobilité novateurs qui font polémique

Les manières de se déplacer se sont multipliées. Dans un contexte où 77 % de la population française de 12 ans et plus possède un smartphone¹¹, des innovations techniques et sociales ne cessent de modifier les accès et les compétences qui permettent d'être mobiles. L'émergence de nouvelles offres de véhicules partagés sans stations (ou en *free-floating*) est au cœur de ces évolutions dans nos centres urbains.

Motorisées ou non, ces nouvelles solutions bénéficient d'un accès facilité par l'usage d'applications et l'absence de bornes d'attache. Les usagers peuvent alors prendre et restituer les véhicules où ils le souhaitent au sein du périmètre d'opération du service. Ces services de véhicules partagés en *free-floating* sont portés par des opérateurs privés. Ceux-ci mettent en avant le caractère décarboné de leur offre, l'absence ou la faiblesse de l'investissement pour la collectivité et la demande latente à laquelle répondrait leur produit. En raison du manque de données exploitables, les impacts de ces nouvelles solutions restent incertains. Quel que soit leur effet à long terme sur les habitudes de mobilité des usagers, le développement des services en *free-floating* s'accompagne d'enjeux de taille, de par la rapidité des déploiements des flottes, les changements réglementaires récents dans le cadre de la LOM, mais aussi la fragilité des modèles économiques de ces derniers qui interrogent leur pérennité.

1.2 Objectifs de la mission

Dans ce contexte, la DRIEA et L'Institut Paris Region souhaitent prendre la mesure de cet engouement pour le *free-floating* et ont lancé une étude exploratoire relative aux services de *free-floating* en Île-de-France (IDF) afin de comprendre la demande de mobilité associée à ces services.

Les services partagés en *free-floating* considérés dans le cahier des charges de cette mission reprennent les trois critères cumulatifs suivants¹² :

- Utilisation d'un engin (vélo, trottinette /mono-roue /autre engin de type « véhicule électrique personnel léger », deux-roues motorisés (2RM) et trois-roues, voitures) disponible sur la voie publique
- Engin ne dépendant d'aucune borne ni station. Il s'agit de services en trace directe, avec une liberté de mouvement et donc l'absence d'obligations de mouvements en boucle ;
- Géolocalisation de l'engin par le biais d'applications sur smartphone.

La démarche de cette étude est de préciser à travers l'organisation de *focus groups* les enjeux de l'usage des véhicules partagés en *free-floating* en fonction des différents services présents en Île-de-France. Il s'agit également d'identifier les perceptions et représentations de l'usage de ces services en général et en comparaison avec l'usage d'autres offres de mobilité. Enfin, ces *focus groups* permettent de cerner les motivations et freins des utilisateurs de ces services.

Au-delà de cette approche segmentée, la compréhension des usages des services de mobilité en *free-floating* dans leur ensemble est recherchée. Comment les utilisateurs composent-ils avec les contraintes communes à ces services ? Comment se saisissent-ils des potentialités qu'ils offrent ?

2 - Méthodologie : principes et déroulement du *focus group*

2.1 Principes du *focus group*

L'objectif des *focus groups* est de créer les conditions d'une confrontation constructive de points de vue : c'est-à-dire, une confrontation de positions qui permette de dépasser les réactions spontanées, voire « épidermiques » de chacun, pour tendre vers un consensus autour de quelques propositions clés

¹¹ - Source Arcep 2019

¹² - Critères proposés initialement par la DRIEA et l'Institut Paris Region

d'amélioration du produit. Ce débat sur les points d'accord et de désaccord entre participants a une visée opérationnelle puisqu'il s'agit, *in fine*, de formuler des orientations et des préconisations concrètes pour appréhender ces nouveaux services en *free-floating*.

À ce titre, la qualité de l'information obtenue par le biais d'un *focus group* n'est pas liée au nombre de personnes présentes mais à la diversité des points de vue représentés sur les thématiques abordées et la possibilité pour les participants de les développer.

2.2 Composition et recrutement des *focus groups*

Quatre *focus groups* ont été organisés au cours du mois de juin 2019 et ont été structurés selon une logique de « segmentation », chaque groupe étant constitué sur le critère commun et déterminant du mode de transport en *free-floating* utilisé. Ils s'organisent de la manière suivante :

- Un *focus group* regroupant des usagers de services de **vélos en *free-floating*** ;
- Un *focus group* regroupant des usagers de services de **trottinettes en *free-floating*** ;
- Un *focus group* regroupant des usagers de services de **scooters en *free-floating*** ;
- Un *focus group* regroupant des usagers de services d'**auto-partage en *free-floating***.

Par ailleurs, d'autres critères sociodémographiques ont participé à construire l'échantillon de chacun des groupes en variant autant que possible : les caractéristiques sociales (âge, genre, critères socioprofessionnels), le lieu de résidence (centre/périphérie) et l'équipement de mobilité des individus.

Rubrique 1 sur 4

Usager d'un service de scooters en libre-service : Donnez votre avis

Afin de finaliser votre inscription, merci de confirmer les éléments suivants :

Avez-vous utilisé un service de scooters électriques en free-floating (Cityscoot, Coup) au cours des 12 derniers mois ?

Oui

Non

Après la section 1 Passer à la section suivante

Rubrique 2 sur 4

Vos pratiques de mobilité

Description (facultative)

À quelle fréquence utilisez-vous les services de scooters électriques partagés ?

Tous les jours ou presque

1 à 3 fois par semaine

1 à 3 fois par mois

Moins souvent

Je n'utilise pas ou plus ce service

Le recrutement des participants a été réalisé entièrement par le bureau de recherche 6t à partir des bases de données internes sur les nouveaux services de mobilité (vélos en *free-floating*, trottinettes en *free-floating*, auto-partage). N'ont été contactés que les enquêtés ayant préalablement accepté de participer à d'autres enquêtes mobilité réalisée par 6t.

Seule exception, le recrutement du *focus group* sur les scooters électriques en *free-floating*. 6-t n'étant pas propriétaire d'une base de données sur ce mode, la passation du questionnaire de recrutement a été réalisée par l'opérateur Cityscoot auprès d'un échantillon de ses abonnés.

Figure 1 : Capture écran du questionnaire de recrutement pour le groupe sur les scooters

Les caractéristiques des profils de chaque *focus group* sont reprises dans le tableau suivant :

Tableau 1 : Caractéristiques des profils de chaque *focus group* (en nombre de participants)

Type de service en <i>free-floating</i>	Âge		Sexe		Lieu d'habitation		Profil	
	< 35 ans	> 35 ans	Femme	Homme	Intra-muros	Périphérie	Usage d'autres modes en FF	Usage unique du mode
Trottinettes	2	5	2	5	5	2	6	1
Vélos	3	2	1	4	2	3	4	1
Scoters	3	2	1	4	2	3	4	1
Auto-partage	0	5	0	5	2	3	2	3
Ensemble	8	14	4	18	11	11	16	6

Dans l'optique d'une analyse segmentée des différents services, la diversité intra-groupe des profils est globalement satisfaisante. La seule exception est celle du *focus group* auto-partage. Si la clientèle du service le plus proche connu (Autolib') était plus jeune, au vu des récentes études quantitatives menées par 6-t¹³, une partie importante de celle-ci a pu se reporter sur les scooters en *free-floating* en raison des freins à l'usage de l'auto-partage en *free-floating* (complexité du processus de location, difficulté de parking) et de la moindre vitesse des voitures par rapport aux deux-roues motorisés dans Paris, éléments évoqués dans les *focus group* sur l'auto-partage et les scooters.

Par ailleurs, de nombreux utilisateurs sont multimodaux et on peut sur certaines thématiques ajouter aux points de vue émis dans un *focus group* les commentaires formulés sur le même service dans le cadre d'autres *focus groups*. Dans la plupart des cas ces croisements diversifient les profils des enquêtés mais confirment les conclusions issues du *focus group* principal.

Dans l'optique d'une analyse des usages et représentations propres au *free-floating* dans son ensemble, la diversité des enquêtés est bonne.

2.3 Déroulement des *focus groups*

La taille raisonnable des *focus groups* a permis aux enquêtés de développer plus longuement leurs points de vue et représentations de ces modes, ce que des *focus group* plus larges n'auraient pas permis. Chaque *focus group* a duré deux heures trente et a été organisé de la manière suivante :

- Avant le démarrage de la discussion commune, une fiche signalétique a été distribuée puis renseignée par chaque participant afin de disposer de renseignements de cadrage sur leurs pratiques de déplacements, leur motorisation et leurs caractéristiques socio-économiques.
- Un premier échange général a porté sur l'intégration de ces nouveaux modes dans les parcours quotidiens à partir de récits d'expérience de déplacements. Il s'agissait de déterminer le poids des nouvelles offres en *free-floating* dans les habitudes de déplacements de chacun et la manière avec laquelle ces offres s'articulent avec d'autres modes : quels types de déplacements sont effectués en *free-floating*, ou au contraire quels sont les déplacements qui ne sont jamais réalisés en *free-floating* ?
- La réflexion s'est ensuite poursuivie sur les freins et leviers à l'utilisation de ces offres dans le cadre des déplacements quotidiens. Ces avantages et inconvénients ont ensuite été hiérarchisés par chacun des participants à l'aide d'un « jeu des gommettes ».

¹³ 6t-bureau de recherche. 2019. Enquête auprès des utilisateurs de Cityscoot à Paris - Edition 2019. Étude réalisée pour le compte de Cityscoot, 117 p.
6t-bureau de recherche, (2019), Usages et usagers des trottinettes électriques en free-floating en France, 158 p.

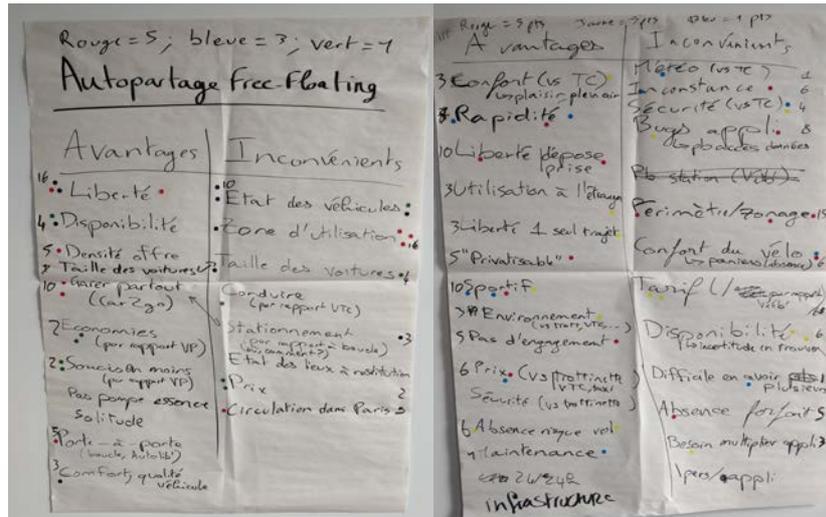


Figure 2 : Illustrations du vote à gommettes lors du focus group autopartage en FF (gauche) et vélos en FF (droite)

Le « jeu des gommettes » ou **vote par priorisation** doit permettre de mettre en évidence les éléments de consensus et de dissensus au sein d'un groupe. Cette méthode vise à apporter une réponse nuancée lors d'un choix entre plusieurs propositions. Il s'agit pour chaque participant de répartir une dizaine de points (symbolisés par des gommettes) entre différentes propositions. Le participant peut répartir équitablement les points ou focaliser son attention sur ce qui lui semble être le plus important. La combinaison des votes des différents participants permet de dresser facilement un tableau des priorités affichées. Les résultats peuvent ensuite être discutés, afin de justifier les réponses.

- Dans un quatrième temps a été abordée la question de la gestion de l'incertitude (anticipation des trajets, stratégie en cas d'indisponibilité des différents modes) ainsi que la question de la sécurité (incidents/inconvénients).
- Puis, une réflexion commune a porté sur les potentielles évolutions d'usage et améliorations possibles de ces services.
- Enfin, des exercices de simulation ont clôturé la discussion sur des scénarios variés et adaptés à chacun des modes : déploiement francilien, intégration des offres au sein d'un MaaS, impact du maintien et interdiction des services, évolution réglementaire.

Les guides de *focus group* sont présentés en annexe.

3 - Objet d'étude : tour d'horizon de l'offre de véhicules en *free-floating* en Île-de-France



3.1 Auto-partage en *free-floating*

La location de voitures en *free-floating* est une solution permettant à l'utilisateur un déplacement flexible, c'est-à-dire en trace directe avec la possibilité de se garer à n'importe quelle place de stationnement du périmètre d'opération du service. À la suite de l'arrêt du service d'auto-partage en trace directe avec station Autolib' en juin 2018 – qui comptait 153 000 clients –, trois opérateurs proposaient ce type de service au moment du *focus group* en juillet 2019, avec des flottes uniquement composées de véhicules électriques :

- Car2go (Daimler) met à disposition au moins 400 Smart électriques depuis janvier 2019. Le tarif varie en fonction de la demande, entre 24 et 34 centimes la minute.

- Free2Move (PSA) propose depuis novembre 2018 550 voitures électriques (Citroën C-Zéro et Peugeot Ion), à 39 centimes la minute (ou 32 pour 9,90 € par mois).
- Moov'in Paris (Renault et Ada) exploitait¹⁴ depuis octobre 2018 un parc d'au moins 200 Renault Zoé et 20 Twizy pour 39 centimes la minute sans abonnement.

La recharge des véhicules est assurée par un prestataire ou dans certains cas par l'abonné en contrepartie d'une incitation financière.



3.2 Scooters électriques en *free-floating*

Deux opérateurs se partageaient le marché de la location de scooters électriques en *free-floating* à Paris au moment de la tenue des *focus groups* en juillet 2019 :

- Cityscoot s'est implanté en juin 2016, et a progressivement agrandi la taille de sa flotte ainsi que son périmètre d'usage, qui s'étend aujourd'hui au-delà du périphérique. Il a séduit 22 000 utilisateurs en moins d'un an. En juin 2019, Cityscoot compte 3800 scooters à Paris, 3 millions de trajets réalisés, et plus de 150 000 clients.
- Coup, filiale de Bosch, proposait¹⁵ ses véhicules depuis juillet 2017 à Paris. Malgré une flotte moins fournie, le nouvel opérateur joue la carte de l'élégance pour s'adresser à une clientèle particulière. L'opérateur compte 1 700 véhicules à ce jour, une flotte bientôt complétée par 500 scooters supplémentaires.

D'abord différentes sur l'offre, les conditions des deux opérateurs tendent à devenir identiques : 18 ans minimum, véhicules disponibles la nuit, 28 centimes la minute. Le périmètre reste cependant délimité par les Boulevards des Maréchaux pour Coup, alors que Cityscoot s'étend jusqu'à plusieurs communes de petite couronne.



3.3 Vélos en *free-floating*

Arrivés à Paris début 2018, les vélos en *free-floating* apportent une nouveauté par rapport aux modèles avec attache : ils ne nécessitent plus de faire le déplacement entre deux stations dédiées ce qui représente somme toute un gain de temps et de praticité pour l'utilisateur, en autorisant des déplacements « porte-à-porte » contrairement à Vélib'.

On comptait quatre opérateurs de tailles très différentes en Île-de-France en juillet 2019 :

- Mobike dominait¹⁶ depuis janvier 2018 le marché avec 3 500 véhicules à disposition,
- Donkey Republic proposait¹⁷ depuis mai 2018 un service hybride à mi-chemin entre *free-floating* et vélos en stations,
- Oribiky et Jump (Uber) mettaient¹⁸ à disposition des vélos à assistance électrique (respectivement depuis janvier et avril 2019).

Ces deux derniers services sont parfois appelés en « *semi-floating* » : le vélo doit être garé sur un emplacement deux-roues. Le maillage des emplacements étant plus dense que celui des stations de vélos en libre-service (à Paris, on compte 6 000 emplacements, contre environ 1 400 stations Vélib'), la contrainte reste moindre par rapport aux stations, et permet par ailleurs d'éviter le stationnement anarchique des cycles.

¹⁴ - Depuis la séparation d'Ada et Renault en mars 2020, Moov'in Paris est devenu Ada Paris et Renault a lancé Zity avec Ferrovial, qui propose 500 Zoé à Paris, Clichy et Boulogne-Billancourt.

¹⁵ - Coup a arrêté son service et retiré ses scooters des rues de Paris en décembre 2019.

¹⁶ - Le service de Mobike est à l'arrêt depuis mars 2019 à Paris.

¹⁷ - Donkey Republic s'est retiré de Paris en novembre 2019.

¹⁸ - Oribiky a retiré ses vélos de Paris en septembre 2019 et Jump en juin 2020.



3.4 Trottinettes électriques en *free-floating*

Les premiers opérateurs implantés ont déployé une grande flotte (5 000 engins par opérateur estimé) très rapidement : Lime a été mis en service le 22 juin 2018, Bird le 1^{er} août. Ils ont été suivis par Bolt en septembre, puis par les autres services au rythme de trois opérateurs tous les deux mois entre décembre 2018 et mai 2019 : Voi et Tier (décembre), Flash et Wind (février), Hive et Dott (mars), Ufo et Jump (avril), Bolt Mobility (mai).

À la suite des annonces de la Ville de Paris, notamment au sujet de l'appel à candidatures limitant à trois le nombre d'opérateurs, les entreprises présentes n'étaient plus que six en juillet 2020, avec des flottes de tailles très différentes : B Mobility, Bird, Lime, Dott, Tier, ainsi que Voi, qui s'est associé au français BlablaCar en juin 2020 pour proposer le service Blabla Ride. La Ville de Paris a finalement retenu Lime, Dott et Tier, qui seront les seuls à opérer leurs services à partir de mi-septembre 2020, les autres entreprises devront retirer leurs trottinettes de la circulation avant cette date.

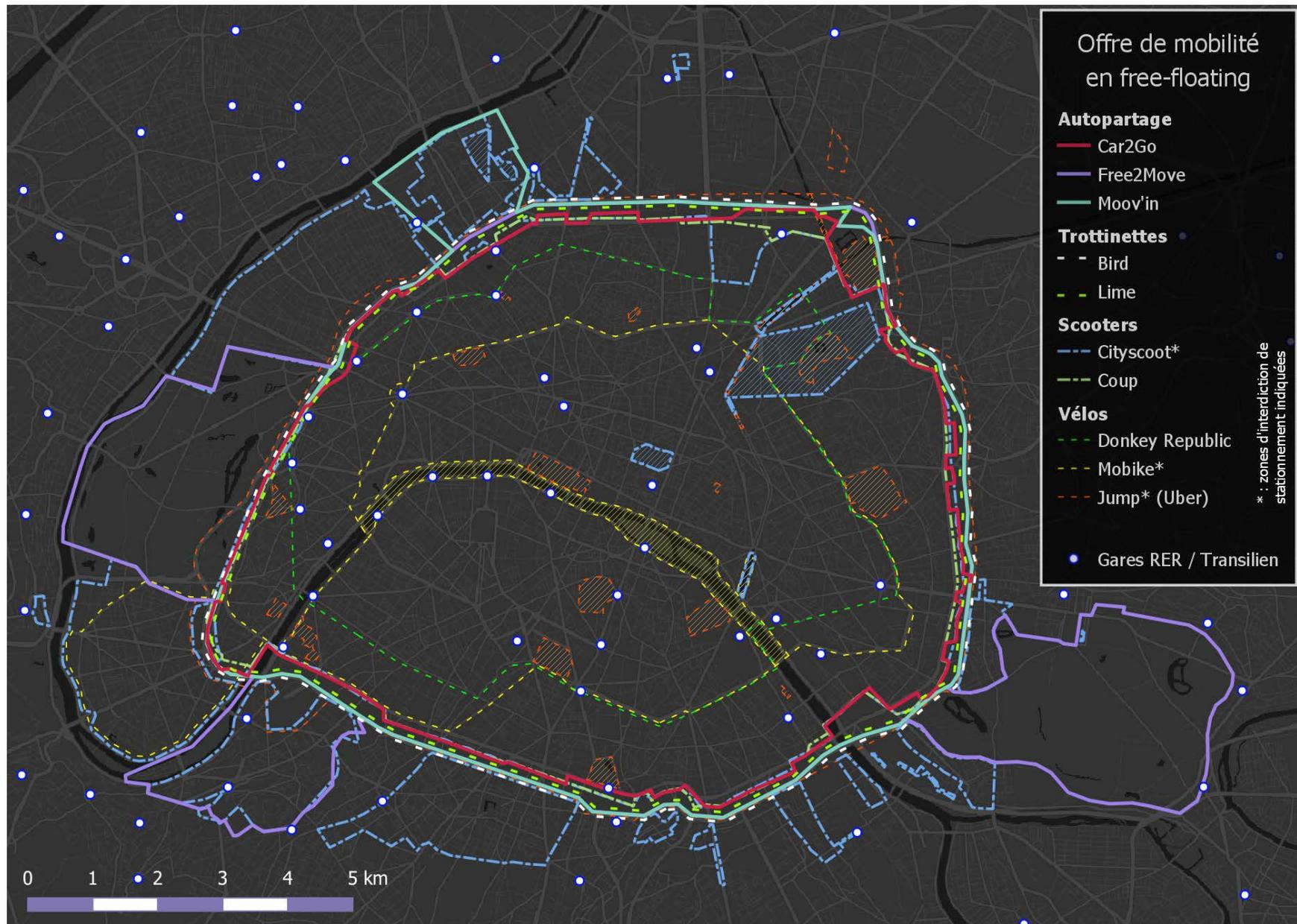


Figure 3 : Périmètres des principales offres de mobilité en *free-floating* en Île-de-France (sources : sites des différents services ; réalisation : 6t-bureau de recherche, Juin 2019)

Services d'auto-partage en *free-floating*

1 - Usage de l'auto-partage : des services « classiques » à l'auto-partage en *free-floating*

1.1 Profil des enquêtés du panel

L'échantillon de ce *focus group* est composé de cinq participants dont l'âge moyen est de 57 ans. La majorité d'entre eux sont en couple avec enfants. Par ailleurs, trois sont actifs, deux sont retraités. Ils résident entre Paris et la deuxième couronne. Deux des trois participants résidant en dehors de Paris sont équipés de voiture. Cet échantillon se rapproche du profil des usagers de l'auto-partage en trace directe en région parisienne¹⁹ qui sont en majorité des hommes, le plus souvent en couple avec enfants. En revanche, de par leur âge, ils se rapprochent de celui des utilisateurs d'auto-partage en boucle²⁰. Leur profil et leur perception des avantages et freins à l'usage des voitures en *free-floating* sont à mettre en regard avec ceux des participants au *focus group* des scooters, qui les complètent et en confirment les propos.

Tableau 2 : Signalétique du *focus group* auto-partage

Prénom ²¹	Âge	H/F	Composition du ménage	Activité	Ville de résidence	Lieu de travail
Lucien	65	H	Célibataire	Retraité	Argenteuil (95)	/
Jean-Michel	54	H	En couple avec enfants	Actif (cadre)	Élancourt (78)	Paris
Sébastien	46	H	En couple avec enfants	Actif (cadre)	Courbevoie (92)	Rungis (94)
Alain	65	H	En couple sans enfant à charge	Retraité	Paris (75 009)	/
Benjamin	53	H	En couple avec enfant	Actif (cadre)	Paris (75 016)	Paris

¹⁹ 6t-bureau de recherche, 2016, L'auto-partage en trace directe : Quelle alternative à la voiture particulière ? Le cas d'Autolib' Paris. ADEME. 266 pages.

²⁰ 6t-bureau de recherche, 2016, Enquête Nationale Auto-partage – Mise à jour 2016 – Analyse des enquêtes. ADEME. 179 pages.

²¹ Afin de respecter l'anonymat des participants, les prénoms ont été modifiés.

Tableau 3 : Profils de mobilité du panel auto-partage

Prénom	Service(s) en FF utilisé(s)	Modes utilisés au quotidien	Équipement (VP : voiture particulière)	Abonnement transports en commun (TC)	Usage autres nouveaux services de mobilité	Usage VTC
Lucien	Inscrit à Moovin' (pas utilisateur)	marche, TC	1 VP, avait voiture de société ne l'a plus	Pass Navigo	Aucun	N/A
Jean-Michel	Car2go	TP et marche Occas. : auto-partage FF, Cityscoot, Vélib' Si déplacement hors Paris : VP	1 VP et 1 2RM	Pass Navigo	Vélib' Cityscoot et trottinettes FF	Régulier, mais opposé aux taxis
Sébastien	Inscrit à Car2go, Usage quotidien déplacements pro	TC (Transilien & RER)	Permis, sans voiture ; 1 trottinette mécanique	Pass Navigo annuel	Vélos et trottinettes FF, Ubeeqo (carbox)	Occas.
Alain	Moovin'	Marche, Cityscoot et Coup, TC (si intempéries) Occas. : auto-partage en boucle	Permis sans voiture	/	Cityscoot, Coup, Communauto et Drivy (boucle)	Régulier
Benjamin	Car2go ; Free2Move	AFF, VTC Occas. : TC	S'est remotorisé : 1 VP (Smart électrique)	/	Trottinettes FF	Quotidien, notamment Marcel, Bolt, Kaptan (pas Uber)

1.2 À l'origine de la pratique d'auto-partage : une distinction entre les motivations d'usage de l'auto-partage en trace directe et en boucle

L'échantillon de ce *focus group* est composé d'utilisateurs ayant une pratique ancrée de l'auto-partage. En effet, ils sont tous d'anciens utilisateurs du service en trace directe Autolib'. Par ailleurs, deux d'entre eux sont également inscrits à des services dits en boucle (Ubeeqo et Communauto) depuis 10 à 20 ans.

Ils ont majoritairement pris connaissance de l'existence d'une offre d'auto-partage avec le développement du service Autolib' à Paris. Deux ans après le lancement, le service comptait plus de 2 000 véhicules à son actif, ce qui a certainement eu un impact sur la connaissance du système.

1.2.1 Découverte de l'auto-partage en trace directe : un attrait pour la technologie et la mobilité électrique...

C'est avant tout le côté ludique et la nouveauté technologique que représentait la Bluecar à l'époque qui a intéressé ces anciens usagers d'Autolib'. Pour eux, l'auto-partage en trace directe était d'abord utilisé pour la mobilité qu'il offre, et pas nécessairement dans un rapport de substitution à une voiture particulière ou aux transports en commun :

« La curiosité. Ça me plaisait et je trouvais ça sympathique. Au départ, je n'en avais pas énormément de besoins, j'avais encore un véhicule de société. Je l'utilisais de temps en temps. » Lucien

« Pour Autolib', y avait aussi le côté ludique. Ils ont été intelligents, car ils ont conçu un nouveau type de véhicule, qui sortait de l'ordinaire. On avait tous envie d'y goûter, comme une glace pour les enfants. Et moi je sais que je suis tombé dedans pas parce que j'en avais besoin, juste pour tester. » Jean-Michel

Une autre dimension abordée par les participants concerne la dimension environnementale. Cette dernière est citée à plusieurs reprises, d'abord à travers le prisme de l'économie collaborative comme l'explique Sébastien :

« Au début, c'était une conviction que c'était l'avenir. Le fait de partager à plusieurs un truc qui est grosso modo statique sur Paris, je me suis dit, c'est ça l'avenir [...] ça rentrait pour moi dans cette démarche où je me disais, toutes ces bagnoles qui sont ventousées partout, si on se les partageait. » Sébastien

Ensuite, par rapport à l'enjeu du véhicule électrique, il est intéressant de noter que pour plusieurs personnes, le service Autolib' leur a permis de tester pour la première fois un véhicule électrique :

« Il est certain que c'est le premier véhicule électrique que j'ai testé. Je crois que beaucoup ont découvert l'utilisation du véhicule électrique avec Autolib'. » Jean-Michel

« C'était la première électrique, mais c'était aussi la plus moche qu'on pouvait trouver. » Alain

« Y avait aussi le côté véhicule électrique, ça me plaisait aussi. » Jean Claude

« Moi je ne conçois l'auto-partage qu'avec des véhicules électriques. Je trouve que c'est ridicule de concevoir des véhicules à essence à partager. » Lucien

1.2.2 ...et pour la praticité et le coût

Pour Benjamin et Sébastien qui se sont tous deux séparés de leurs véhicules quelques années avant leurs inscriptions à Autolib', la valeur ajoutée de l'auto-partage réside dans la flexibilité du service (délais de réservation courts, proximité des stations, pas de maintenance) :

« Moi c'était purement utile, j'avais plus de voiture, je n'avais pas de solution et en discutant avec quelqu'un qui déposait son Autolib', il m'a dit que cela avait changé sa vie. Et je m'y suis mis et c'est vrai que ça a changé ma vie. Et avec le développement rapide des stations, je trouvais facile de pouvoir réserver une demi-heure à l'avance mon départ et 1h30 à l'avance mon arrivée. C'était extraordinaire. » Benjamin

« Quand il y avait l'Autolib', je l'utilisais beaucoup. J'en profitais, c'était pratique. J'ai pratiquement utilisé le service dès le début. J'ai beaucoup regretté aussi la disparition. » Lucien

« Moi aussi c'était le côté pratique et le fait qu'on ne la charge pas soi-même la nuit. » Sébastien

Autolib' leur apparaît également comme une solution économiquement avantageuse, notamment en comparaison avec le coût du stationnement dans Paris qui est cité spontanément par plusieurs participants :

« Un truc tout con qui m'a fait choisir ça, c'est le coût. Ça coûtait 14 € de l'heure. Dans mon quartier, le parking coûtait 270 €, donc le choix était vite fait. Je ne dépensais pas beaucoup plus que juste le prix du parking en déplacement Autolib'. » Benjamin

Les places de stationnement réservées apparaissaient également comme un avantage majeur du système :

« J'ai adoré l'époque Autolib', son plus grand intérêt était d'avoir une place réservée où qu'on aille. Je me suis inscrit à ce service dès la deuxième année de fonctionnement et j'étais un utilisateur quotidien. Je l'utilisais plusieurs fois par jour. » Benjamin

1.2.3 Le choix de l'auto-partage en boucle : d'abord un avantage économique, ensuite l'argument environnemental

Pour plusieurs personnes, y compris Sébastien, usager de Carbox (devenu par la suite Ubeeqo) depuis sept ans, la première motivation à l'usage est d'ordre économique :

« Avant je faisais de la location traditionnelle et un peu de taxis, mais quand j'ai découvert l'auto-partage [en boucle] ça m'a vraiment changé la vie. Ils développent beaucoup de stations intra-muros et banlieue. Comme je fais partie de leurs tout premiers clients, j'ai un abonnement à 0 € avec des tarifs d'un abonné. Donc en termes économiques, je m'y retrouve pas mal. » Sébastien

Viennent ensuite les raisons écologiques qui sont notamment citées par Alain qui s'est inscrit à un service d'auto-partage après avoir vendu sa voiture, il y a vingt ans :

« Caisse Commune avait été créée par des gens qui étaient un peu écolos. Au départ, c'était assez rigolo, on avait des voitures pas trop neuves. Ils existent toujours [maintenant Communauto], ils proposent des voitures hybrides pas électriques. Le gros avantage, c'est que vous pouvez sortir de Paris, ce que vous ne pouvez pas avec les petits modèles comme Car2go [...] l'inconvénient, c'est de devoir la ramener à l'endroit où on l'a prise. Pendant qu'on l'a, c'est pareil qu'avoir sa propre voiture. » Alain

1.3 Pratiques de l'auto-partage avant l'arrivée du free-floating

Les usagers semblent bien connaître les différents services existants liés à l'économie collaborative et comprennent facilement le domaine de pertinence de chacun des services de voiture partagée disponibles.

1.3.1 Usages de l'auto-partage en boucle

Les motifs les plus récurrents dans les témoignages sont les déplacements pour sortir de Paris et notamment pour faire du banlieue/banlieue, mais également pour se déplacer au-delà de l'agglomération de résidence, pour des week-ends ou des vacances :

« C'est pas mal aussi pour des déplacements en banlieue [...] Pour sortir de Paris, je prends encore parfois Mobizen qui s'appelle aussi Communauto, comme il y a des stations près de chez moi. » Alain

« [S'adressant à Alain] Je vous rejoins aussi sur l'aspect pratique des déplacements banlieue-banlieue et gros week-ends, je l'utilise pas mal pour ça. » Sébastien

« En boucle, ça reste justifié, parce qu'on peut aller loin. » Alain

L'auto-partage en boucle est aussi comparé aux nouveaux services en free-floating. Son principal avantage par rapport aux nouveaux services réside en l'absence de contrainte de stationnement puisqu'une place est réservée à destination :

« La boucle, l'avantage, c'est qu'on a une place à l'arrivée, mais on n'a pas forcément de place pendant le déplacement. » Alain

Un second motif mentionné est de pouvoir ponctuellement réaliser des courses ou des déplacements requérant des véhicules avec un volume de coffre plus important :

« Je les prends aussi quand j'ai besoin d'une voiture un peu grande [il parle ici des Prius]. » Alain

1.3.2 Usages de l'auto-partage en trace directe

Les participants différencient leur usage entre la boucle et la trace directe (Autolib') selon des seuils de distance ou de durée de location. Pour les déplacements de courte-distance et de quelques heures, ils favorisaient le service Autolib' dont ils étaient majoritairement des clients réguliers :

« Dès qu'on sortait de Paris, ça devenait compliqué. Les tarifs aussi étaient compliqués. » Benjamin

« Lucien - J'ai pas mal de famille en banlieue en dehors de Paris et là ce n'était pas possible en Autolib', c'est vrai que là des véhicules hybrides étaient peut-être plus adaptés. Les Zoé maintenant ont peut-être plus d'autonomie je pense, parce que c'est vrai qu'Autolib' il n'y avait pas beaucoup d'autonomie hein ; il y avait quoi...

Jean-Michel [qui enchaîne] - ...on pouvait aller à 40 km de Paris et revenir. »

1.4 Passage à l'auto-partage en free-floating

1.4.1 Déclencheur de l'inscription aux services en free-floating : la fin d'Autolib'

La majorité des nouvelles offres en free-floating sont arrivées sur le marché parisien il y a un an, suite au retrait du service Autolib' (juillet 2018). Elles ont rapidement été perçues comme une solution de remplacement potentielle :

« C'était aussi dans la continuation quand Autolib' s'est arrêté je me suis dit que quand même c'était bien de trouver quelque chose pour le remplacer. Il y a eu six mois d'attente quand même, mais c'était aussi des voitures électriques. » Lucien

« Moi je fais tous mes déplacements en free-floating, en Car2go [...] J'ai une carte qui m'ouvre 3000 voitures dans Paris. » Benjamin

Qu'ils aient ou non testé les nouvelles offres, les participants se sont majoritairement inscrits à ces services afin de s'éviter les délais probables de vérification et validation de leurs profils client :

« Moi je me suis inscrit au début parce qu'on ne sait jamais. Je savais qu'un jour j'en aurais besoin. » Alain

« Le jour où on en a besoin, ça prend un certain temps de s'inscrire, vaut mieux le faire au cas où. » Jean-Michel

« Je pratiquais Autolib' quand ça existait. Aujourd'hui je sais qu'il y a Moov'in, je me suis inscrit, j'ai rentré mon permis de conduire, mais je n'ai pas encore eu l'occasion de l'utiliser. » Lucien

1.4.2 Comparaison entre les services

Il existe à l'heure actuelle trois services en free-floating à Paris (Car2go, Moovin' et Free2Move). Nous avons interrogé les enquêtés sur leur expérience et perceptions des services et il en ressort différents éléments de comparaison.

Le naming anglophile : des services difficilement identifiables

Notons que l'ensemble des panélistes ont entendu parler des trois services. Pour autant, il leur a été difficile de pouvoir citer le nom des marques correctement. La plupart du temps, les enquêtés les ont différenciés en fonction des marques de constructeur associées à chaque offre : Peugeot-Citroën pour Free2Move, Renault pour Moovin'.

« J'ai testé l'offre de Citroën, mais l'appli était pourrie. Je ne l'ai plus jamais utilisée. Quant à celle de Renault qui est liée à ADA et donc à G7, je l'ai boycottée. » Benjamin

« J'ai essayé l'autre, avec les Zoé, je ne me souviens plus du nom. » Alain

Expérience utilisateur : l'enjeu de l'application mobile

Dans un contexte du développement accru des services de mobilité et des technologies associées, les applications dédiées deviennent un moyen toujours plus important d'impliquer et de fidéliser les usagers. Aussi, une mauvaise expérience client sur une app peut avoir des retombées sur la perception du service dans sa globalité.

Dans le cas du service Moovin', l'apparente complexité du processus d'état des lieux et notamment des photos à prendre pour faire valider la fin de location semble avoir découragé Alain de réutiliser le service. Sur le site du service, on peut en effet lire qu'il est demandé aux clients de prendre quatre photos du véhicule selon un angle de vue précis : 3/4 avant droit, 3/4 avant gauche, 3/4 arrière droit et 3/4 arrière gauche. Chaque photo doit par ailleurs respecter un certain nombre d'obligations : angle de vue, vision englobant l'ensemble du véhicule, netteté :

« Quand j'ai vu qu'en plus de trouver sa place pour se garer il faut en plus prendre cinq minutes pour prendre des photos et les envoyer pour clôturer la location. Et si ça ne passe pas qu'est-ce qu'on fait ? Moi je n'ai pas souvent un bon réseau. » Alain

La taille des véhicules

Le stationnement a longtemps été perçu comme l'une des motivations majeures à l'usage des services d'auto-partage classique.

L'absence de stationnement réservé dans le contexte du free-floating est perçue comme un frein par la plupart de ces anciens utilisateurs d'Autolib' et de services d'auto-partage en boucle. Aussi, le format compact de la Smart électrique du service Car2go semble être considérée comme un moyen d'éviter la contrainte de stationnement, comme le souligne Benjamin :

« Le principe du free-floating, c'est pas dans une station. Y a donc pas de réservation de place à l'arrivée. Pour le moment, je ne vois que la Car2go pour me permettre de me garer partout. C'est une Smart. Je me suis inscrit à un autre [Free2Move], mais je ne suis pas sûr de jamais les réutiliser. » Benjamin

Si les modèles de véhicules des Car2go sont compacts, il leur est en revanche reproché d'être moins performants, en termes d'autonomie, que les Zoé électriques concurrentes du service Moovin' :

« [Sur l'autonomie pour les déplacements Paris-banlieue], ce n'est pas un problème pour les Zoé de Moovin'. » Sébastien

1.5 Usages de l'auto-partage en free-floating

1.5.1 Des motifs d'usage similaires à ceux de l'auto-partage en trace directe : des déplacements pros et de loisir dans Paris

Deux cas de figure peuvent être distingués : les inscrits nouvellement usager et les inscrits qui n'ont pas encore franchi le pas. Les usagers des services en free-floating disent continuer à se servir de l'auto-partage pour des motifs similaires à ceux qu'ils avaient avec Autolib' :

« En fonctionnalité, c'est la même chose. » Jean-Michel

Ces personnes utilisaient régulièrement Autolib' pour des déplacements professionnels dans Paris et ce motif persiste après le passage aux services en free-floating :

« J'utilise Car2go depuis qu'ils sont à Paris et j'les utilise plusieurs fois par jour, car j'utilise peu de transport en commun. » Benjamin

« Moi aussi plutôt pour des déplacements professionnels. » Jean-Michel

« Un peu pour tout, mais pour le boulot aussi. Dans ce cas, c'est plutôt en journée, pour des trajets de 30-40 minutes. » Alain

Les trajets domicile-travail ne sont, a priori, pas des déplacements attendus en auto-partage. On peut faire l'hypothèse que notre panel étant essentiellement représenté par des usagers de l'auto-partage de longue date, il existe un effet d'apprentissage qui les a conduits au fur et à mesure des années à ne plus seulement envisager l'auto-partage pour des déplacements de loisir, mais aussi pour des déplacements du quotidien.

Une seconde hypothèse est que le périmètre de ces nouvelles offres est plus restreint que celui d'Autolib' ou des offres classiques. Certains des enquêtés vivant en première ou deuxième couronne, ils ont moins d'utilité à utiliser ces services le week-end pour des déplacements de loisir. C'est notamment ce que Jean-Michel nous explique :

« Pour le loisir, comme j'habite en banlieue, je reste dans mon coin et le week-end j'utilise ma propre voiture ou je reste en famille. Si j'étais pur Parisien, avec ma femme on utiliserait plus ces moyens de locomotion [le FF]. » Jean-Michel

Certains usagers mentionnent également des motifs de loisir, notamment les sorties en soirée et les achats :

« Moi c'est plutôt pour le loisir et les sorties en soirée pour ne pas avoir à prendre le métro ou autre. » Lucien

« Je panache avec du VTC selon ce que je veux faire avec soit du Marcel soit du Bolt soit du Kapten selon que je suis seul ou avec ma femme ou qu'on a envie de se prendre une voiture super confort ou qu'on est prêt à se prendre un VTC. » Benjamin

« Moi je vais chez Ikea, je vais faire mes courses. » Jean-Michel

1.5.2 Un usage réflexe de l'auto-partage ?

Pour ces usagers démotorisés, le fait de ne plus avoir de voiture personnelle à disposition induit une diminution du « réflexe voiture » et une découverte des possibilités des autres modes de transport. En effet, utiliser l'auto-partage nécessite une réservation, les véhicules ne sont pas nécessairement en bas du domicile de l'utilisateur et le coût du déplacement en auto-partage est plus facile à calculer que le coût du déplacement en voiture personnelle. Tous ces éléments incitent les usagers démotorisés à comparer les différentes options disponibles avant de décider de réserver ou non une voiture d'auto-partage.

Cependant, la pratique de l'auto-partage semble s'être intégrée au fil des années à la routine quotidienne de déplacement des enquêtés, intégrant le cadre de base des modes utilisables, voire un automatisme personnel ainsi que le mentionne Alain :

« 90 % du temps, c'est spontané, je ne réfléchis pas. » Alain

Ainsi, lorsqu'ils doivent réfléchir à un déplacement, l'auto-partage est intégré comme une solution possible parmi l'ensemble des modes qu'ils envisagent sans que cela ne nécessite de stratégie spécifique. Du fait de leurs expériences, les enquêtés sont capables d'anticiper et d'intégrer les contraintes de l'auto-partage (temps de réservation, périmètre) et d'adapter leurs déplacements en fonction :

« Je connais bien les transports, j'ai appris à connaître le meilleur moyen, le plus rapide. Selon mes clients je sais si je dois prendre ou pas une Car2go. » Jean-Michel

La routine sert de cadre, mais face à une situation inhabituelle, ces routines peuvent s'ajuster. Benjamin, dans l'exemple ci-dessous, explique comment il a planifié son déplacement en temps réel : tout d'abord il ouvre ses applications de VTC et Car2go et compare la disponibilité et le prix. Ensuite il s'adapte et choisit le mode qui lui permet d'être le plus efficace. Voici ce qu'il nous dit :

« Ce matin, j'ai voulu faire un trajet qui m'aurait coûté 40 euros en VTC. Ce n'était pas possible donc j'ai pris une Car2go que j'ai réservée tout de suite. » Benjamin

Comme Jean-Michel, Benjamin anticipe les contraintes de l'auto-partage (temps de réservation, périmètre) dans ses activités. Ici aussi Benjamin improvise à partir d'une trame maîtrisée, fruit d'une construction progressive qui lui permet aujourd'hui d'optimiser son temps.

Pour du trajet long, ponctuel ou inhabituel, c'est-à-dire des situations de rupture du quotidien, les enquêtés planifient plus en amont leur trajet (vérification de la disponibilité des véhicules, etc.) à l'instar de Sébastien :

« Moi c'est l'inverse, 90 % de planifiés, j'ai souvent un objectif en tête, me rendre à une soirée, me rendre à un mariage ou partir en week-end. Je veux être sûr d'avoir un véhicule disponible à cette date. » Sébastien

1.5.3 Pratiques intermodales et multimodales

Les comportements multimodaux semblent assez fréquents parmi les usagers de ces nouvelles offres de mobilité. Ils disent en majorité avoir déjà réalisé un aller simple ou retour simple en free-floating.

« Tout dépend comment individuellement on fonctionne [...] moi personnellement je m'adapte. Je choisis toujours la solution qui me donne envie, qui est la plus rapide ou la plus efficace. » Jean-Michel

La plupart d'entre eux ont en plus déjà réalisé des trajets intermodaux combinant l'utilisation d'un service d'auto-partage en free-floating avec un autre mode : transports en commun, vélos en libre-service étant les plus cités :

« Je sais que j'ai environ 15 minutes devant moi. Je travaille en dehors de Paris en ce moment, donc je me suis garé à une station de métro dans le périmètre où je sais que je me gare toujours facilement, y a toujours des places. Je fais la dernière partie en pass Navigo. » Benjamin

« Oui, plutôt en transport en commun. » Lucien

« Ça m'arrive aussi de me rendre à la Car2go en Vélib'. Je mixe avec la marche parfois. » Jean-Michel

« Oui, le plus souvent, j'utilise une trottinette mécanique pour aller jusqu'à la station d'auto-partage, je la mets dans le coffre et je fais mon petit tour en voiture et quand j'ai reposé la voiture, je reprends ma trottinette. Ça me permet de faire le fameux « derniers cent mètres » jusqu'à chez moi. » Sébastien

1.5.4 Déterminants de l'utilisation des services d'auto-partage en free-floating

Arbitrage entre l'utilité et les contraintes temporelles/tarifaires

Les facteurs principaux expliquant l'arbitrage entre l'usage d'un service en free-floating et d'autres modes de transport sont d'abord liés à une contrainte temporelle et de disponibilité des véhicules. Rentre également en compte l'arbitrage entre cette disponibilité (notamment par rapport aux VTC et taxi), le prix et l'état du trafic :

« C'est toujours très organisé en termes de timing après je choisis en fonction du moment où je me connecte aux différentes apps entre le prix et la disponibilité. » Benjamin

« Comme j'utilise Car2go pour tous mes déplacements, je me mets comme première contrainte le temps que ça me prend et je mixe avec le prix et je choisis entre l'auto-partage et le VTC. » Benjamin

Dans ce type d'arbitrage, la temporalité va paraître comme un facteur crucial notamment au regard des conditions de circulation. De mauvaises conditions de circulation aux heures de pointe notamment peuvent apparaître réhibitives pour l'usage de l'auto-partage :

« Moi c'est uniquement si la circulation est fluide. » Jean-Michel

Modes de substitution

Dans le cas de figure où les usagers de ces services en free-floating n'utilisent pas l'offre, ils disent réaliser le plus souvent le déplacement à l'aide d'un mode de transport motorisé (voiture personnelle, scooters, voitures de fonction ou VTC).

« Comme j'utilise des Car2go qui sont uniquement deux places, si je fais un déplacement à plus de deux, je vais devoir choisir un VTC. » Benjamin

« Ma voiture. » Jean-Michel

« Moi ce serait taxi ou VTC avec Marcel [...] et le scooter, je suis abonné à Cityscoot et Coup. » Alain

« C'était par mon véhicule de société. » Lucien

Quelques-uns mentionnent également les transports en commun et le vélo :

« Moi quand je vois que c'est éloigné, je prends le vélo. Jamais le taxi ou le VTC. » Jean-Michel

« VTC ou métro et je refuse systématiquement les taxis. » Benjamin

Zoom sur les non-usagers

Plusieurs enquêtés se sont inscrits, mais n'ont pas encore passé le cap de l'usage réel. Pour Lucien, c'est d'abord la crainte de devoir payer un surcoût pour les assurances :

« Je me pose des questions pour les assurances, pour les Autolib', elles étaient plus ou moins toutes abîmées, on ne faisait pas trop attention à l'état. Tandis que là on voit de belles voitures, y a des Renault Zoé qui sont impeccables. » Lucien

Ce n'est pas sans rappeler la théorie de Garrett Hardin sur la « tragédie des communs » : à l'époque d'Autolib', Lucien se plaçait dans une situation où peu de contraintes lui étaient imposées (du fait du mauvais état des Bluecar), ce qui pouvait l'inciter à se comporter comme un « passager clandestin » vis-à-vis de la ressource. Cela ne semble plus être le cas, au démarrage du service à tout le moins, avec ces offres en free-floating qui proposent non pas des véhicules spécifiquement construits pour le service, mais des véhicules neufs dont les modèles sont par ailleurs disponibles à l'achat. La qualité des véhicules lui donne l'image d'un système de responsabilité individuelle des utilisateurs mieux régulé et mieux contrôlé.

1.5.5 Comparaison avec d'autres modes en free-floating

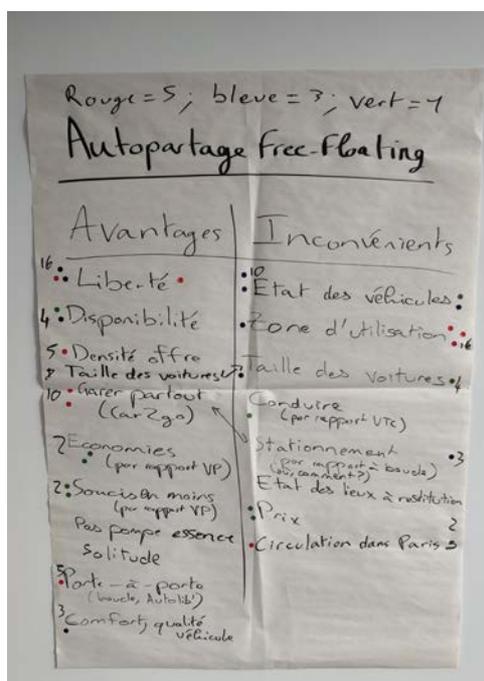
Parmi les panélistes, certains sont également utilisateurs des autres services en free-floating. Compte tenu de la spécificité des pratiques d'auto-partage, il n'a pas été possible d'établir de comparaison entre celles-ci et celles des services de micromobilité. On peut cependant remarquer que l'usage des trottinettes et vélos sont plutôt liés à des déplacements de loisir.

En revanche, les services de scooters électriques sont parfois préférés à ceux des voitures partagées quand les usagers réalisent des déplacements individuels :

« Je prends peu ces offres [d'auto-partage en free-floating], parce que souvent je me déplace seul, je préfère alors prendre un scooter, ça va plus vite. » Alain

2 - Perceptions et représentations de l'auto-partage en *free-floating*

Auto-partage en <i>free-floating</i>			
Avantages		Inconvénients	
Liberté	16 (2 R, 2 B)	Périmètre	19 (4 R, 1B)
Stationnement	10 (2 R)	État des véhicules	10 (2 B, 2V)
Porte-à-porte	8 (1 R, 1B)	Circulation dans Paris	5 (1 R)
Densité de l'offre	5 (1 R)	Taille des voitures (vs système en boucle)	4 (1 B, 1V)
Disponibilité	4 (1 B, 1 V)	Stationnement (vs système en boucle)	3 (1 B)
Confort	3 (1 B)	Prix	3 (3 V)
Économie (VP)	2 (2 V)	Conduire	1 (1 V)
Flexibilité (VP)	2 (2 V)	État des lieux	-
Taille des voitures	-		
Contrainte du plein d'essence	-		
Solitude	-		



La seconde partie de *focus group* permettait aux panélistes d'échanger sur les représentations et perceptions de l'auto-partage en *free-floating*. L'exercice se divisait en deux temps :

- Une évocation libre des avantages et inconvénients perçus
- Une hiérarchisation de ces derniers (voir méthodologie du *focus group* page 7)

Cet exercice a pour objectif de comprendre les leviers et freins à l'usage de ces nouveaux modes, notamment par rapport aux autres modes de transport utilisés par ces auto-partageurs.

2.1 Leviers à la pratique de l'auto-partage en *free-floating*

2.1.1 Le fonctionnement du *free-floating* plébiscité

Ce sont d'abord les caractéristiques du *free-floating* qui sont plébiscitées par les usagers, au premier rang desquelles, la liberté de pouvoir prendre et restituer un véhicule où l'on souhaite. C'est aussi la flexibilité des

services, rendue possible par la possibilité de réaliser des trajets porte-à-porte à l'inverse des transports en commun ou des offres concurrentes en boucle qui est mise en avant par les panélistes :

« Pouvoir faire le dernier mètre jusqu'à l'endroit où on veut aller sans avoir à passer par une station. » Sébastien

Sur le stationnement toujours, même si on pouvait réserver une place avec Autolib', il pouvait arriver que la place Autolib' soit prise et dans ce cas, comme le mentionne Alain il lui fallait revenir en arrière pour trouver une autre place :

« Trouver une place pouvait être galère en Autolib'. » Lucien

2.1.2 La densité de l'offre et le confort des véhicules mis en avant

La densité de l'offre (et ainsi la disponibilité des véhicules) a souvent été perçue comme un facteur décisif dans la réussite d'un service d'auto-partage. Compte tenu du fonctionnement des services en free-floating, cette densité de l'offre apparaît même essentielle. Globalement, les enquêtés se disent satisfaits de la disponibilité de celle-ci ; à noter que cette évaluation concerne uniquement les usagers du service Car2go.

« On est plus gagnant en Car2go parce qu'on peut les trouver n'importe où ». Jean-Michel

« On les trouve partout et on peut aller partout. » Benjamin

Le confort apparaît également comme un critère de satisfaction, notamment en comparaison aux anciens modèles Autolib'. Le confort s'évalue tant sur les modèles des véhicules, leur taille que sur le confort de conduite et leur état général :

« C'est beaucoup plus beau et beaucoup plus propre. Les voitures sont neuves. » Benjamin

« On n'est pas obligé de les rebrancher comme Autolib' j'ai l'impression. » Alain

« La taille est bien et elle est super puissante. » Jean-Michel

Les Car2go sont avant tout mises en avant pour leur taille et les facilités de stationnement qui en découle :

« Car2go, c'est vraiment topissime. On se faufile partout, c'est vraiment génial. On se gare n'importe où. Y a plus besoin d'une place réservée, parce qu'il y a toujours un petit bout de place quelque part pour se mettre. » Benjamin

« En Car2go, on est tellement petits que les gens vous laissent passer. On se faufile beaucoup plus facilement. » Benjamin

Les Zoé de Moovin' sont perçues comme ayant plus d'autonomie, notamment en comparaison avec les Bluecars du service Autolib' :

« Les Zoé [de Moovin'] ont sans doute plus d'autonomie. Parce que c'est vrai qu'il n'y avait pas beaucoup d'autonomie avec Autolib'[...]. » Alain

Par ailleurs, les enquêtés louent le silence quand ils sont interrogés spécifiquement sur la mobilité électrique mais n'évoquent pas à nouveau cette caractéristique dans le contexte de comparaison de l'auto-partage en free-floating avec d'autres modes ou services de mobilité.

2.1.3 L'auto-partage en *free-floating*, une alternative à la voiture particulière

Parmi les derniers critères hiérarchisés par les enquêtés, on retrouve des arguments plus classiques sur les avantages de l'auto-partage électrique par rapport à la voiture particulière. Ils sont ici d'abord évoqués en termes de gains économiques. Plusieurs types de coûts sont considérés par les enquêtés : les coûts d'assurance et d'entretien, les coûts du carburant :

« Une vraie économie par rapport au prix de la voiture, pas besoin de parler d'une assurance. » Lucien

« C'est le souci en moins : pas d'entretien, pas de frais. À un moment donné vous réfléchissez et vous fonctionnez autrement [...] c'est une économie. » Alain

« Pas besoin de se poser de questions pour savoir dans quel état elle est. Est-ce qu'elle a été volée ou pas. » Benjamin

« J'aime ne plus avoir à passer par une pompe à essence. C'est plus écologique et moderne de brancher une voiture sur une prise électrique. » Jean-Michel

« Ça n'a aucune commune mesure par rapport aux emmerdements d'une voiture particulière. » Sébastien

Sont aussi évoqués les coûts du stationnement (et risque de contraventions) :

« En plus il n'y a pas de risques de PV. » Jean-Michel

2.2 Obstacles à la pratique de l'auto-partage en *free-floating*

2.2.1 Le périmètre du service et l'état des véhicules

Le principal désavantage identifié est le périmètre de l'offre. Ce dernier est perçu comme étant beaucoup plus limité que celui autrefois proposé par Autolib' et apparaît comme un frein au développement de l'usage par les personnes habitant en périphérie de Paris :

« L'inconvénient de Car2go, c'est que ça n'est que sur Paris intra-muros même si j'ai entendu qu'ils avaient prévu de s'élargir un petit peu. » Benjamin

« En inconvénient y a la zone pratique. Moi qui suis banlieusard d'habitation et de travail, je suis à chaque fois limité par ça. C'est mon critère de choix quand il y a un nouvel acteur [de FF] qui arrive. Si je ne suis pas dedans, c'est mort. » Sébastien

Les non-usagers ont par ailleurs du mal à se rendre compte des limites du périmètre et du fonctionnement du service. Ainsi, Sébastien ne semble pas avoir compris s'il a le droit de circuler en dehors de Paris avec un véhicule en *free-floating* :

« Je ne sais pas trop pour ces services, je ne sais pas si on doit rester dans Paris intra-muros. » Sébastien

L'état des véhicules arrive en second rang dans les inconvénients principaux des services d'auto-partage. Sont pointés du doigt la propreté et l'état des véhicules. À noter que les principaux arguments soulevés sur ce point pendant le *focus group* l'ont été par des personnes n'ayant jamais utilisé les services. Il est ainsi fort possible que ces derniers projettent leurs mauvaises expériences passées d'auto-partage sur ces nouveaux services :

« C'est rageant quand les véhicules sont mal respectés. La propreté. » Sébastien

2.2.2 Les difficultés de circulation et de stationnement dans Paris et l'enjeu de la tarification

D'autres freins à l'usage mentionnés concernent la perception de la congestion, qui rend aléatoire la vitesse des voitures dans les zones denses et de facilité de stationnement dans le périmètre d'opération des services. Comme Lucien le décrit, même partagés et de petite taille, ces véhicules n'en demeurent pas moins des voitures qui peuvent se retrouver bloquées dans les embouteillages parisiens. Le système de tarification à la minute de ces services les rend alors peu attractifs pendant les pics de circulation à Paris :

« Ça reste des voitures, donc la circulation dans Paris est compliquée. Faudrait des voies de circulation spécifique, sur les voies de bus par exemple pour circuler. » Lucien

« Vu les conditions de circulation à Paris et dans la région parisienne et puis les frais de parking qui ont été augmentés. » Jean-Claude

« En 15 ans, la circulation parisienne s'est drôlement détériorée. » Jean-Michel

Cette vision négative de la voiture particulière est un discours commun entre les panélistes. Ils citent souvent les problèmes de stationnement, le coût de l'entretien, les amendes comme des facteurs dissuasifs à la possession. La voiture est perçue comme un objet encombrant et contraignant dans un contexte de circulation qui se dégrade à leurs yeux :

« Ça revient cher et puis vous êtes quand même dans les bouchons. » Jean-Michel

Par ailleurs, les non-usagers s'interrogent sur les contraintes de stationnement d'un système sans places réservées à l'avance. La crainte de ne pas pouvoir restituer la voiture facilement représente un frein au passage à l'acte pour ces derniers. À ce frein s'ajoute un manque de connaissance des conditions de stationnement de ces véhicules partagés :

« J'ai pas encore bien compris comment on devait les garer, comment ça se passait, s'il y avait des places réservées, si on pouvait se garer n'importe où. Je trouve que les informations n'étaient pas bien remontées là-dessus [...] S'il faut faire 3 km pour trouver une station, laisse tomber. On ne peut pas se mettre sur les places Autolib'. » Lucien

« Et c'est payant ? » Sébastien

Le *focus group* a été l'occasion d'une discussion entre les usagers et les non-usagers sur le fonctionnement du stationnement. Benjamin explique ainsi à Lucien qu'il est possible de se garer sur les anciennes places Autolib' sous condition :

« Si on peut, si on les charge, mais pas partout. Y a des places Mobilib' qui ne sont pas ouvertes à Car2go, elles sont ouvertes à d'autres. » Benjamin

Tandis que Jean-Michel répond à Sébastien que le stationnement est gratuit pour l'ensemble des véhicules électriques à Paris :

« Non, c'est gratuit, les véhicules partagés et particuliers électriques peuvent se garer gratuitement dans Paris. » Jean-Michel

2.2.3 L'enjeu de la taille des véhicules

Pour les habitués des systèmes en boucle, la petite taille des véhicules en *free-floating*, adaptée pour un usage urbain, apparaît comme un obstacle potentiel à l'usage, notamment pour des déplacements occasionnant le transport d'objets.

« Y a aussi la taille des voitures qui ne convient pas [...] Ce n'est pas pratique avec des valises ou des gros bagages. » Alain

2.2.4 Un enjeu de communication sur les coûts du service

Enfin, parmi les freins secondaires du service, on retrouve le coût du service. On note que cet inconvénient ne représente pas une véritable préoccupation pour les panélistes qui le listent en avant-dernier de la liste. Le coût du service apparaît moins problématique pour les usagers de services, bien informés des différences de tarification entre les offres, que pour les inscrits non usagers :

« – Mais ce n'est pas un peu cher Car2go ? (Alain)

Ça coûte 0,30 cent la minute sauf qu'ils proposent des forfaits à 18 € les 2 h et même un forfait à 25 € les 4 h. Moi je choisis selon la durée. (Benjamin) ».

« – Sur Moovin', ça semblait plus cher qu'Autolib'. (Lucien)

Oui, Moovin', c'est plus cher, c'est pour ça que je n'ai essayé qu'une fois. C'est pratiquement 24 € l'heure, je crois. (Alain) ».

3 Pratiques modales et leur évolution suite à l'inscription à l'auto-partage

3.1 Impact de l'auto-partage sur l'équipement en véhicules

Nous avons vu dans la première section sur les motivations à l'usage de l'auto-partage que certains abonnés aux premières formes de service en France s'étaient abonnés après s'être séparés de leur véhicule personnel. Dans ce cas de figure, la démotorisation apparaît comme une cause du passage à l'auto-partage.

Pour d'autres usagers, le cheminement se fait dans l'autre sens : c'est la possibilité d'utiliser l'auto-partage qui les convainc d'abandonner leur voiture. Cette décision semble intervenir après une période d'expérimentation, au cours de laquelle les usagers s'assurent que l'auto-partage est apte à remplacer la voiture personnelle :

« On est en France, on est Gaulois, on aime la propriété. Mais personnellement en 15 ans, depuis que j'ai découvert l'auto-partage, j'ai complètement changé de vision, d'objectif. Aujourd'hui je privilégie davantage le gain de temps, l'utilisation... [...] Je faisais partie des gens qui avaient deux véhicules et maintenant je n'en ai plus qu'un. [...] Je l'associe à l'usage de l'auto-partage et à la quasi impossibilité de circuler sur Paris en voiture, sauf si vous avez beaucoup de temps à perdre, il y a beaucoup de bouchons. » Jean-Michel

L'auto-partage n'est cependant pas nécessairement le seul élément déclencheur de la démotorisation. Pour certains usagers, l'auto-partage est un élément parmi d'autres qui permet de changer de comportements. C'est bien la conjonction de l'auto-partage et des autres modes alternatifs à la voiture personnelle qui permet de se passer de cette dernière. En ce sens, l'auto-partage apparaît à la fois comme la continuité logique de comportements en évolution et comme un accélérateur de changements de comportement.

Pour autant, l'arrivée des nouvelles offres ne semble pas complètement répondre aux besoins des panélistes, notamment du fait du périmètre réduit de ces dernières et du système de tarification. Benjamin, qui était un utilisateur intensif d'Autolib' et toujours régulier du système Car2go a ainsi choisi de se rééquiper :

« La fonctionnalité n'est pas là. C'est justement à cause de la problématique du périmètre [...] Je me suis acheté une smart électrique [...] Avec le leasing, ça me revient aussi moins cher et j'ai zéro frais de parking. » Benjamin

3.2 Des usagers multimodaux

Conformément aux dernières enquêtes sur les profils et pratiques des auto-partageurs²², les usagers de l'auto-partage se caractérisent par la pratique régulière de plusieurs, voire de nombreux modes de transport :

« Sur Paris, depuis que je suis à la retraite, je n'utilise plus du tout de voiture personnelle [...] au quotidien, j'utilise mes papattes. C'est l'avantage de la retraite, c'est qu'on peut marcher. » Lucien

« Il n'y a pas mieux que les transports en commun dans Paris pour circuler. C'est ce qui a de plus efficace. » Benjamin

« La marche à pied, c'est pas mal et puis ça maintient en forme à partir d'un certain âge. » Jean-Claude

Si la marche, les transports en commun et le vélo sont très largement pratiqués, c'est aussi le cas des modes en *free-floating*, notamment des services de scooters électriques ainsi que des services de VTC :

« Je me déplace beaucoup en VTC, mais alors beaucoup, beaucoup, beaucoup. [...] Par contre, G7, c'est terminé à vie, je ne prends plus jamais aucun taxi. » Benjamin

« Je pense qu'il ne se passe pas une semaine sans que j'utilise un moyen de transport en *free-floating*. » Sébastien

4 - Scénarios prospectif : et si...

En dernière partie de *focus group*, nous avons interrogé les panélistes sur deux scénarios prospectifs : l'extension de la zone d'opération des services et l'intégration des services au sein d'un MaaS.

4.1 Une zone d'opération des services en *free-floating* élargie

4.1.1 Délimitation de la zone

À la question des barrières idéales d'un service en *free-floating*, les panélistes évoquent plusieurs options. Pour Benjamin, cette zone devrait couvrir à minima le périmètre d'Autolib' (au printemps 2018) :

« En fait retourner à au moins ce qu'il y avait avant [avec Autolib']. » Benjamin

D'autres évoquent le périmètre du Grand Paris :

« Jusqu'à Saint-Germain. » Jean Claude

« L'intérieur de la A86, donc le Grand Paris. » Sébastien

²² 6t-bureau de recherche, 2016, Enquête Nationale Auto-partage – Mise à jour 2016 – Analyse des enquêtes, ADEME, 179 p.

4.1.2 Quels seraient les impacts d'un périmètre élargi sur les pratiques d'auto-partage ?

Le constat est assez nuancé. Si Benjamin affirme qu'il ne se serait sans doute pas re-motorisé dans le contexte d'un périmètre d'opération élargi, d'autres enquêtés à l'instar de Sébastien nuancent en précisant qu'ils n'utiliseraient pas forcément plus ces services qu'à l'heure actuelle :

« Si l'auto-partage avait été disponible sur cette zone, je n'aurais pas acheté une voiture. Avec la limite du coût au bout d'un moment. » Benjamin

« Dans certains cas modulo le trafic routier, peut être plutôt le week-end. » Paul

4.2 Une application agrégative sur un modèle MaaS

Le deuxième exercice prospectif a consisté à faire réagir les panélistes sur les possibilités qu'offrirait la mise en place d'une plateforme unique de réservation des services d'auto-partage et d'autres moyens de transport.

4.3.1 Une mauvaise expérience de l'app Free2Move

Il est intéressant de noter qu'après l'explication théorique de ce que pourrait être un service MaaS, trois des panélistes réagissent en associant ce type de service à celui qui est proposé par Free2Move en plus du service d'auto-partage. Free2Move est effectivement également une application regroupant une quinzaine de prestataires (de la trottinette partagée aux services de voitures en *free-floating* et en boucle) à Paris et qui permet à l'utilisateur de sélectionner un véhicule, comparer les prix et temps de parcours à partir d'une même interface. Les paiements sont en revanche effectués directement auprès de chaque prestataire.

L'expérience utilisateur des panélistes semble avoir été très insatisfaisante (problèmes de compatibilité, confusion entre l'agrégateur de services et l'opérateur d'auto-partage) :

« C'était impossible [...] j'ai appelé et ils m'ont dit que mon téléphone n'était pas compatible. » Jean-Michel

« C'était ingérable. En plus je pense que l'erreur qu'ils ont fait c'est d'avoir sous la même application un agrégateur et un service. C'est une erreur totale. » Benjamin

Le point qui revient le plus souvent est le manque de lisibilité de l'application, à force de mettre trop d'informations, la lecture en est rendue très compliquée. 4.3.2 Un intérêt conditionné

Pour autant, tous conviennent qu'un service MaaS est une idée intéressante qui pourrait faciliter leur déplacement :

« C'est le Graal, je rêve d'une application unique qui centraliserait tout. » Sébastien

« Pour que ça marche une application, il faut que ça soit super facile, genre je suis en train de marcher et je peux sélectionner mes infos en une main. » Benjamin

Ils listent ensuite une série de conditions nécessaires à la création d'une telle plateforme :

- Une application qui regrouperait l'ensemble des offres du marché ;
- Une plateforme qui soit liée à l'opérateur de transport, avec une carte unique (pas seulement l'application) ;

« Si c'est bien conçu pourquoi pas ? [...] et si c'est lié au Pass Navigo, tant qu'à faire une seule carte. » Alain

- Une application qui soit fluide et facile de compréhension (sur le modèle des applis de VTC) ;

« Je trouve que le principe d'une application pourquoi pas, mais je veux un truc qui fonctionne bien, comme pour les VTC. On doit pouvoir dire où on est, où on va et pour combien. Il faut qu'il y ait tous les modes en free-floating et qu'on puisse sélectionner les solutions qu'on veut voir apparaître ou pas. Moi par exemple, je ne veux pas utiliser les trottinettes. » Benjamin

- Une application qui permet de sélectionner les préférences d'affichage rapidement ;

*« Oui si je sais où est une voiture disponible sans avoir à aller dans chaque application. »
Jean-Michel*

« C'est vrai qu'il faut pouvoir limiter le nombre d'applications disponibles, sinon c'n'est pas lisible. » Sébastien

- Une multiplicité d'abonnements pour répondre aux besoins de chacun ;

« Ça c'est l'avenir dans un monde idéal. Je ne sais pas si c'est possible de créer. Il faudrait peut-être différents niveaux d'abonnement entre le simple et le premium en termes de prix. » Sébastien

Quant à l'impact sur leurs pratiques d'auto-partage, elle semble difficile pour eux à mesurer en l'état.

Services de scooters en *free-floating*

1 Usages et pratiques des scooters électriques en *free-floating*

1.1 Profil des enquêtés du panel

L'échantillon de ce *focus group* est composé de quatre usagers et une usagère des services de scooters en *free-floating* dont la moyenne d'âge est de 28 ans. La majorité d'entre eux sont célibataires et actifs. Ils résident entre Paris et la première couronne. Une personne vit et travaille en banlieue de Paris. Aucun n'est équipé d'un véhicule motorisé personnel.

Ainsi, le caractère masculin du groupe de participants, leur relative jeunesse et leurs lieux de résidence et de travail reflètent bien le cœur de la population empruntant le service Cityscoot²³ en 2019 – que l'on peut estimer pouvant être étendu aux utilisateurs de Coup.

Tableau 4 : Signalétique du *focus group* scooterer

Prénom ²⁴	Âge	H/F	Composition du ménage	Activité	Ville de résidence	Lieu de travail
Julie	25	F	Couple, sans enfant	Actif (cadre)	Paris (75018)	Paris
Patrice	27	H	Célibataire	Actif (cadre)	Villiers-sur-Marne (94350)	Paris (75008)
Téo	25	H	Célibataire	Étudiant	Paris (75009)	Paris (75005)
Mathieu	24	H	Célibataire	Actif (prof. intermédiaire)	Colombes (92700)	Levallois (92300)
Medhi	36	H	Couple, sans enfant	Actif (cadre)	Issy les Moulineaux (92130)	Paris (75020)

²³ - 6t-bureau de recherche, 2019, Enquête auprès des utilisateurs de Cityscoot à Paris - Edition 2019. Etude réalisée pour le compte de Cityscoot, 117 p.

²⁴ - Afin de respecter l'anonymat des participants, les prénoms ont été modifiés.

Tableau 5 : Profil de mobilité du *focus group* scooter

Prénom	Service(s) en FF utilisé(s)	Modes utilisés au quotidien	Équipement	Abonnement TC	Usage autres nouveaux services de mobilité	Usage VTC
Julie	Cityscoot, Coup	TC, Cityscoot	/	Pass Navigo	Vélib'	/
Patrice	Cityscoot, Coup	TC (RER), marche	/	Pass Navigo annuel	Vélib' Plus, trottinettes	Régulier (Uber), Kapten, Bolt, Le Cab)
Téo	Cityscoot, Coup	Vélo perso Vélib', métro et scooters en libre-service	1 vélo	Imagine R	Vélib'	/
Mathieu	Cityscoot, Coup	Vélo perso TC et scooters en libre-service	/	Pass Navigo	/	Occas. : pour des trajets pro
Medhi	Cityscoot	Marche, TC (bus, tramway, métro)	/	Pass Navigo	Vélib', VFF (Ofo)	/

1.2 Les déterminants à l'usage des services de scooters électriques en *free-floating*

1.2.1 Motivations initiales

La découverte du scooter électrique

Aucun des participants de ce *focus group* n'avait utilisé un deux-roues motorisé ou un scooter de sa vie avant leur inscription aux services de scooters électriques en *free-floating*.

Si la majorité est inscrite aux deux services disponibles à Paris (Cityscoot et Coup), les participants ont d'abord découvert ce type de service avec Cityscoot. Comme il s'agissait de leur première expérience en scooter, plusieurs ont mentionné s'être inscrits à la formation gratuite de prise en main proposée par le service Cityscoot :

« J'ai fait la formation avec eux et j'ai découvert le scooter avec eux. » Patrice

Ils n'ont pas pu tous être initiés, ce qui a pu rendre les premiers usages compliqués, c'est notamment le cas pour Julie et Paul :

« Moi j'ai pas pu faire la formation et j'ai bien galéré toute seule au début. » Julie

« J'ai galéré les trois premières fois [...] après je me suis affermie dans ma conduite et ça me permet d'avoir bien moins peur qu'au début. » Julie

« Moi j'avais demandé, mais je n'ai jamais eu de réponse. Il devait y avoir peu de créneaux. » Mathieu

L'attrait de la nouveauté du service

Au-delà d'avoir découvert l'usage des deux roues motorisées à travers ce service, les panélistes se distinguent également par l'ancienneté de leur usage des services. Ils se sont en majorité inscrits l'année de lancement du service Cityscoot à Paris, Patrice nous décrit comment après avoir vu passer des informations concernant le bêta-test (en 2015) il s'est inscrit sur liste d'attente afin de faire partie des premiers usagers du service :

*« J'avais vu passer l'annonce du bêta-test. Ils acceptaient des inscrits au compte-gouttes et en juin 2016, c'est là où j'ai vraiment pu m'inscrire. C'est donc l'attrait de la nouveauté. »
Patrice*

1.2.2 Principal élément déclencheur à l'usage : les avantages du scooter électrique sans les inconvénients

On peut distinguer plusieurs éléments déclencheurs à l'inscription aux services de scooters électriques en *free-floating* au premier rang duquel, une motivation à tester des scooters électriques en évitant les soucis liés à la possession et l'utilisation d'un véhicule personnel :

« Je trouvais ça cool, ça permettait à tous ceux qui n'ont pas de scoot' à Paris d'en utiliser un [...] On avait aussi une assurance incluse, et c'était bien parce que moi à l'époque j'étais encore "jeune conductrice". » Julie

« Dans un premier temps, l'envie de découvrir le scooter, surtout que je ne voulais pas acheter de scooter. » Medhi

« C'était pour tester un scooter, pour l'aspect expérience et parce qu'on pouvait payer à la minute et qu'on n'avait pas besoin de s'occuper de l'assurance. » Téo

« Se faire une expérience avant de faire un achat. » Mathieu

1.2.3 Une motivation écologique et un attachement civique aux initiatives de la Ville de Paris

La dimension écologique revient également souvent dans les discours, notamment en comparaison avec d'autres modes motorisés, scooters thermiques et la voiture :

*« C'est aussi le côté électrique et donc respectueux de l'environnement. Parce qu'on pouvait déjà louer des scooters thermiques à Paris, mais ceux-là étaient électriques. »
Patrice*

Au-delà du facteur écologique, bien que d'initiative privée, le service Cityscoot (Coup n'est pas mentionné pendant ces échanges) est perçu comme un service soutenu par les pouvoirs publics. Pour rappel, Anne Hidalgo évoquait lors de sa campagne pour les municipales la mise en œuvre d'un système de scooters électriques en libre-service porté par la collectivité, sur le modèle d'Autolib'. Cette option a été abandonnée de manière concomitante au déploiement d'une offre privée portée par Cityscoot. Une fois élue, la Maire de Paris a affiché médiatiquement son soutien à l'initiative de Cityscoot. L'adhésion semble ainsi associée à une marque de soutien aux initiatives publiques, révélant certaines confusions quant au caractère privé de l'offre :

« Que c'était mis en place par la Mairie de Paris et j'ai trouvé ça cool ! Ça donnait une légitimité au projet au tout début. » Julie

« Le fait que ce soit une initiative publique. » Patrice

1.2.4 Comparaison entre les services de scooters électriques

La majorité des enquêtés est inscrite aux deux services de scooters électriques en *free-floating* disponibles à Paris : Cityscoot et Coup. En interrogeant leur utilisation des deux services, on remarque que l'usage de Cityscoot est bien plus répandu que celui de Coup.

Plusieurs raisons sont évoquées, aux premiers rangs desquelles, la disponibilité des scooters Cityscoot :

« Je préfère Cityscoot à Coup, déjà parce qu'il y en a plus et parce que je suis plus habitué. » Patrice

« Moi j'ai essayé vite fait [les Coup], mais y en a vraiment trop peu. » Mathieu

Parmi les raisons évoquées, on retrouve également des remarques sur le design des scooters eux-mêmes. Sur ce sujet, les avis sont mitigés. Pour Julie, seule femme enquêtée du groupe, les scooters Govecs qui sont utilisés par Cityscoot lui paraissent plus imposants et de ce fait, plus rassurants que ceux de chez Coup :

« Les scoots, c'est dangereux à Paris. Je trouve que les Cityscoot, ils se sont des « vrais scoots » alors que les Coup sont bas, très légers et ne font aucun bruit. Je trouve que c'était trois fois plus dangereux d'utiliser Coup que Cityscoot. » Julie

En revanche, plusieurs enquêtés préfèrent les modèles Gogoro proposés par Coup pour leur design – jugé plus élégant – et leur puissance :

« Les Coup ont plus de puissance et du coup pour se faufiler, c'est beaucoup plus facile. » Mathieu

« Moi au contraire, j'aime leur aspect léger, ça me rappelait le Vélib', mais sans l'effort. Mais je suis d'accord sur le fait qu'on se sent moins en sécurité que sur un grand scooter comme Cityscoot. » Patrice

Pour les résidents de première couronne, le périmètre d'opération apparaît également comme un critère discriminant, Coup offrirait une zone moins étendue que son concurrent Cityscoot :

« La zone de Coup était plus restreinte aussi. » Mathieu

C'est notamment la raison qui explique que Medhi ne se soit pas inscrit au service Coup, le périmètre ne lui permettait pas de réaliser les déplacements limitrophes à Paris qu'il peut en revanche faire avec Cityscoot.

D'autres éléments sont également évoqués pour expliquer un changement de pratique plus récent entre les deux services : la modification de la tarification du service (chez Coup) et des amplitudes horaires (chez Cityscoot).

La nouvelle tarification proposée par Coup rendrait le service moins attractif qu'autrefois pour les utilisateurs, notamment sur les petites distances :

« Coup, ça coûte plus cher. » Patrice

Téo décrit notamment comment il arbitrait son choix entre les deux services avant le changement de tarification de Coup ; pour les trajets de moins de 15-20 minutes il utilisait Cityscoot et pour les déplacements plus longs, il passait à Coup :

« Je prenais beaucoup les Coup au début parce qu'il avait une tarification avantageuse au-delà de 20 minutes. Depuis qu'ils ont changé de tarification en plus chère, c'est moins intéressant. » Téo

« Je regardais au début comme Téo. Au-delà de 15 minutes avec l'ancienne tarification, je prenais Coup. Maintenant c'est plus possible, mais je suis resté sur cette limite psychologique. » Patrice

Depuis mars 2019, Cityscoot autorise la location de ses véhicules 24h/24. Cette adaptation a eu un impact sur les pratiques de Julie qui n'utilisait alors Coup que pour ses déplacements nocturnes. De manière globale, elle déclare préférer le service Cityscoot pour des raisons de sécurité. Aussi quand l'amplitude horaire de l'offre s'est étendue, elle dit avoir complètement arrêté d'utiliser Coup :

« *Moi je les utilisais quand j'étais étudiante parce que je bossais la nuit dans des bars et c'était les seuls qui laissaient les scoots la nuit. Les Cityscoot ne fonctionnaient que la journée. Une fois que Cityscoot a pris le pas et a commencé la nuit, j'ai arrêté Coup.* » Julie

« *À 3h du matin, j'ai pas de métro, donc avec les nouveaux horaires, je peux les prendre quand je veux.* » Patrice

Pour Mathieu, cette ouverture aux horaires de nuit lui a permis d'envisager de nouveaux déplacements qu'il ne faisait pas auparavant :

« *Ça a peu remplacé, mais ça a créé de nouveaux trajets que je ne faisais pas avant [...] C'est plus de sorties sur Paris, notamment en soirée.* » Mathieu

1.2.5 L'enjeu de la pratique collective du service

Plusieurs panélistes utilisent régulièrement les services de scooters en transportant un passager. Cela implique une organisation plus anticipée des trajets, le service ne fournissant qu'un seul casque et n'étant pas conçu pour le transport collectif :

« *Pour aller rapidement quelque part avec mon copain.* » Julie

« *Avec ma copine, on prend beaucoup de Cityscoot. Avant je l'accompagnais en Autolib' jusqu'au travail, maintenant on le fait en Cityscoot.* » Téo

Dans les attentes relevées, le fait d'avoir la possibilité d'être à deux est revenu à plusieurs reprises :

« *Les scooters sont homologués pour un transport à deux, on devrait pouvoir avoir accès à cette option, et trouver une place pour avoir un casque.* » Téo

Il n'y avait pas de personnes en ménage avec enfant au sein de cet échantillon. On peut cependant extrapoler les conséquences d'une telle situation pour l'utilisation de scooters en *free-floating* à travers les éléments avancés dans les *focus groups* vélos et trottinettes. Sur ces deux *focus groups* – au sein desquels figuraient des personnes avec enfants – les accompagnements ne sont à aucun moment ressortis comme un frein fort pour les enquêtés. Le caractère ponctuel de l'usage de ces modes, pratiqués dans des cadres bien définis, laisse la place à des locations lorsque les enfants ne sont pas présents. On est alors en mesure d'estimer que les pratiques relèvent de celles décrites par Téo qui explique qu'il prenait Autolib' lorsqu'il devait transporter des gens, et Cityscoot pour les trajets courts réalisés seuls (page 44).

1.2.6 Par rapport aux autres modes motorisés

Les panélistes ont tous déjà eu recours à un autre mode partagé motorisé (VTC ou taxi). Cependant, leurs usages restent occasionnels. En effet, ils jugent ces offres plus chères et moins rapides que les scooters électriques en libre-service :

« *Dans Paris intra-muros, c'est un des transports les plus lents et les plus chers.* » Mathieu

« *C'est un vrai problème les taxis.* » Téo

« *En Cityscoot on peut être plus respectueux des vélos et piétons par rapport aux voitures ou autre.* » Téo

Quant à l'absence de personnes vivant au sein d'un ménage motorisé, il est intéressant de constater que bien que 57 % des utilisateurs de Cityscoot soient dans cette situation, seuls 3 % des trajets effectués en scooter auraient été réalisés en voiture personnelle si le service n'avait pas existé, et 4 % des personnes ayant fait un trajet intermodal l'avaient combiné avec un déplacement en VP²⁵. Cette dernière n'est donc ni un concurrent ni en articulation directe avec les scooters électriques et n'ont donc pas d'impact sur les manières dont ceux-ci sont pratiqués et les motivations à l'usage.

1.3 Motifs d'utilisation des services

1.3.1 Les loisirs comme motif d'usage principal

Les trajets de loisirs apparaissent comme le premier motif d'usage mentionné :

« C'est essentiellement pour du loisir, quand j'ai besoin d'être quelque part le soir très bien habillé ou en sueur et que je ne peux pas prendre le vélo. » Téo

« Le dimanche quand les fréquences de bus sont très faibles. » Medhi

« Quand je n'ai pas envie de prendre les transports le soir pour sortir. » Julie

1.3.2 Les trajets domicile-travail ou professionnels

Un autre motif mentionné est les déplacements domicile/travail ou professionnels. Dans ces cas de figure, les enquêtés disent arbitrer entre l'offre de scooters et les transports en commun et choisir la première lorsqu'ils sont en retard ou pour s'éviter des correspondances. Dans ce contexte, l'offre de scooters leur apparaît comme une solution plus rapide permettant d'éviter les ruptures de charge et leur impact sur la perception du temps de trajet :

« Quand je suis en retard, alors je me dis parfois autant prendre le Cityscoot que d'attendre le bus et la prochaine correspondance. » Medhi

1.3.3 L'enjeu des trajets intermodaux

Comme pour le premier *focus group* sur l'auto-partage en *free-floating*, il a été demandé aux participants de déterminer dans quelle mesure ils utilisent les services de scooters en *free-floating* dans le cadre de trajets intermodaux. Il ressort des échanges que la pratique de Cityscoot dans le cadre de trajets intermodaux est relativement courante.

Elle se fait principalement avec/ depuis une station de métro ou de RER, dans une logique de rabattement ou pour éviter des correspondances et les temps d'attente induits :

« Quand il y a beaucoup de changement à faire dans le métro, on peut faire la moitié en métro et l'autre en Cityscoot. » Téo

« Pour éviter les correspondances. » Medhi

« Pour le travail, je ne peux pas faire 100 % en Cityscoot car c'est hors zone, mais j'ai 20 minutes de marche à partir de la gare et donc ça m'arrive de prendre un Cityscoot. » Mathieu

« Moi j'habite en banlieue, donc ça peut m'arriver d'en prendre un dans Paris pour rejoindre le RER. » Patrice

Il apparaît également possible de combiner scooter en partage et vélo en libre-service. Dans ce cas, l'arbitrage se fait par rapport au coût-temps. Pour Téo, un trajet peut ainsi commencer en Cityscoot et se

25 6t-bureau de recherche. 2019. Enquête auprès des utilisateurs de Cityscoot à Paris - Edition 2019. Étude réalisée pour le compte de Cityscoot, 117p.

terminer en Vélib' qu'il juge comparativement plus économique pour des trajets centraux où il peut emprunter des pistes cyclables et ne pas être bloqué dans le trafic :

« Au sein d'un même trajet, ça peut être quand je viens de la périphérie, je peux commencer en Cityscoot et terminer en Vélib' parce que plus je viens dans le centre et les quartiers congestionnés, plus ça devient rentable de prendre un Vélib'. » Téo

1.4 Conditions du recours aux services de scooters électriques en free-floating

1.4.1 Une routinisation des pratiques

Les panélistes disent être dans un usage réflexe du mode, la pratique semblant s'être ancrée au fil du temps dans leur routine de déplacement. Cityscoot s'inscrit dans des pratiques multimodales, en combinaison avec d'autres modes et intégré dans le programme d'activité quotidien des individus :

« Comme je l'utilise essentiellement pour des matchs de foot, je fais toujours la même chose, c'est récurrent. » Medhi

« Moi j'utilise pas le scooter si ce n'est pas un trajet que je connais par cœur. Si c'est un nouveau trajet, alors j'utilise le vélo. » Téo

Certains enquêtés peuvent également avoir recours à des applications d'aide à la mobilité pour conforter leur choix et optimiser leurs déplacements :

« Souvent planifié en avance, je regarde mon trajet sur l'appli SNCF et si c'est trop long, je regarde sur Google Maps et je prends un scoot. » Mathieu

« Quand je prends un scooter, je sais où je vais. Après Citymapper, reste très utile. Par exemple, si samedi je vais à la banque, je sais à l'avance que je vais prendre un Cityscoot. » Julie

« C'est toujours très spontané. Parfois en sortant du boulot, je regarde Citymapper pour voir le temps de mon trajet en métro. Ensuite j'ouvre les autres applications disponibles et si un scooter est juste à côté, je vais réfléchir à le prendre. Ce n'est pas prémédité. » Patrice

1.4.2 Modes de substitution aux services

Lorsque les panélistes ne peuvent prendre un scooter pour les raisons mentionnées ci-dessus ou plus généralement s'ils n'en trouvent pas à proximité, ils remplacent majoritairement ces trajets par les transports en commun (métro, bus), la marche ou le vélo en libre-service.

1.5 La question du stationnement

1.5.1 Sur la chaussée, sur les emplacements dédiés

À la question où stationnez-vous généralement vos scooters, les panélistes répondent en majorité au niveau des emplacements dédiés aux motos ou sur des places de stationnement voitures :

« Sur la chaussée, sur les emplacements motos. » Patrice

« Soit sur les emplacements motos si j'en trouve un, soit entre deux voitures comme c'est un véhicule électrique, c'est pratique et même si ce n'est pas très cool. » Téo

« Toujours sur les emplacements 2RM ou voitures. Jamais sur le trottoir. » Mathieu

1.5.2 Sur le trottoir... à côté d'autres scooters

Certains concèdent cependant se retrouver à stationner sur le trottoir. Lorsqu'ils le font, c'est généralement dans des zones où se trouvent au préalable d'autres scooters ou motos particulières :

« C'est vrai que je me gare parfois sur le trottoir, mais à côté de rangées – une vingtaine – de scooters. » Patrice

1.5.3 La question des contraventions

Un seul panéliste s'est déjà fait verbaliser pour avoir stationné sur le trottoir. Recevoir une contravention ne paraît pas constituer une raison de baisse anticipée ou de fin d'utilisation du service :

« Moi dans mon quartier, je ne sais pas ce qui se passe, mais en ce moment je me prends plein d'amendes et de mise à la fourrière alors que ça ne m'est jamais arrivé pendant 3 ans. Je pense que dans mon quartier, ils emploient des boîtes privées pour mettre des PV. » Julie

2 - Perceptions et représentations des scooters en free-floating

Scooters en free-floating			
Avantages		Inconvénients	
Confort	11 (2R, 1V)	Prix	11 (2R, 1V)
Rapidité	11 (1R, 2B)	Périmètre	8 (1R, 1B)
Soutien Ville de Paris	10 (2R)	Stationnement	8 (1R, 1B)
Électrique	6 (2B)	Congestion	6 (2 B)
Disponibilité	3 (1B)	Sécurité (ébriété)	5 (1R)
Prix	2 (2V)	Bugs applis	3 (1B)
Porte-à-porte	1 (1V)	Véhicule détérioré	2 (2V)
Expérience	1 (1V)	Batterie	1 (1V)
Horaires	-	Disponibilité	1 (1V)
Non privatisable	-	Manque d'équipement (GPS)	-
Rareté/ Détérioration	-	Sécurité (/TC)	-
	-	Équipement (casque ajustable)	-

La seconde partie de focus group permettait aux panélistes d'échanger sur les représentations et perceptions de scooters en *free-floating*. L'exercice se divisait en deux temps :

- Une évocation libre des avantages et inconvénients perçus
- Une hiérarchisation de ces derniers (voir méthodologie du focus group **page 7**)

Cet exercice a pour objectif de comprendre les leviers et freins à l'usage de ces nouveaux modes, notamment par rapport aux autres modes de transport utilisés par ces usagers des services de scooters électriques en *free-floating*.

Rouge = 3pt	Blue: 3pt	verte: 1pt
Avantages		
Scooters FF		
11 Confort ••• - pas sueur	Perimètre	8
11 Rapidité	Sécurité (vs TC...)	
1 Expérience (vs voitures, vélib...)	Bugs appli:	3
1/2 Électrique - environnement	Batterie	1
Soutenu Ville Paris 10 - éligible - intégration ville	vélo Casque inajustable	
2 Prix (vs vélos, VTC...)	Véhicule déterioré	2
Horaires	Prix (vs TC...)	11
3 Disponibilité	Disponibilité	1
Non privatisable	Stationnement	8
Sécurisant (vs Coup)	Congestion (vs vélo...)	6
1 Porte-à-porte	Ebriété	5
- - - Rareté déterioration	Manque équip: GPS	

2.1 Les leviers à l'usage des services de scooters électriques en *free-floating*

2.1.1 Confort et gain de temps : les atouts majeurs du service

Le critère principal de satisfaction identifié est le confort prodigué par l'usage des scooters, et ce notamment en comparaison à la pratique du vélo. La préférence pour le Cityscoot face au vélo est davantage due au fait de moins se fatiguer (et ne pas transpirer) qu'au gain de confort lié au fait de conduire un scooter plutôt qu'un vélo.

Par rapport aux transports en commun, c'est leur qualité de mode individuel permettant d'éviter la promiscuité des transports en commun qui est mise en avant. Certains évoquent notamment le plaisir de l'expérience de conduite, en particulier en période estivale :

« Il fait beau en ce moment, on peut se faire une petite excursion en scooter. » Medhi

Le second critère mis en avant est la rapidité du mode qui est choisi sur la base d'un arbitrage coût-temps par rapport à l'ensemble des autres modes motorisés utilisés par les panélistes :

« C'est la solution de facilité pour se déplacer rapidement. » Julie

« C'est un maillage plus fin. Le métro, faudra peut-être marcher 5-6 minutes et après faut l'attendre alors qu'un Cityscoot peut être à 30 secondes. Puis ça ne sera pas forcément un trajet direct. » Patrice

2.1.2 Un attachement civique aux initiatives de la Ville de Paris

Déjà mentionnés dans la partie précédente sur les motivations à l'adhésion au service, les usagers de Cityscoot font fortement remonter leur adhésion à un service perçu comme soutenu par les pouvoirs publics (Ville de Paris) et organismes publics (RATP). Ce soutien affiché se fait notamment dans un contexte de polémiques sur le financement du service Autolib' et d'arrivée massive de solutions de *free-floating* financées par des entreprises internationales à Paris :

« Toutes les autres alternatives sont plus chères et ça va directement dans des boîtes privées. » Julie

« Dès que j'ai su que c'était un groupe privé qui gérait Autolib', avec son patron bien connu, j'ai préféré arrêter aussi. » Medhi

« Au-delà de la ville de Paris, je crois que la RATP a fait un investissement dans Cityscoot. Pour moi ça s'intègre Cityscoot comme partie prenante des transports multimodaux proposés. » Patrice

2.1.3 Le caractère électrique des véhicules apprécié

Également évoqué en première partie du focus group et plus amplement dans la prochaine, notons que le caractère électrique des véhicules représente un avantage certain pour les enquêtés, en cela qu'il considère que le service représente une alternative plus respectueuse de l'environnement que les modèles de scooters et voitures thermiques :

« C'est un vrai attrait écologique. C'n'est pas parfait, mais c'est un petit plus. » Mathieu

« C'est un bonheur d'être à vélo derrière un Cityscoot et de ne pas se prendre la fumée des pots d'échappement. » Julie

2.1.4 La disponibilité des scooters jugée plutôt satisfaisante

La disponibilité des scooters apparaît comme un critère majeur d'appréciation du service. Les panélistes, qui sont tous inscrits depuis au moins deux ans, notent par ailleurs une amélioration de cette dernière :

« J'ai l'impression qu'ils ont quadruplé leur flotte, on ouvre l'appli et y en a partout. Avant c'était pas du tout ça. Ils se sont vraiment bien débrouillés. » Julie

À noter que bien que non listée lors de cet exercice, la qualité du service client du Cityscoot est revenue à plusieurs reprises dans les conversations. Il est jugé extrêmement efficace, notamment par rapport à d'autres services clients testés par les panélistes, celui de Vélib' étant le plus cité de manière négative.

2.2 Les principaux obstacles à l'usage du service

2.2.1 Le prix du service : un coût supplémentaire

Le coût du service est perçu comme le premier frein à l'usage dans un contexte où la majorité des usagers possèdent un Pass Navigo et utilisent ces services pour des déplacements de loisir.

« Ça coûte toujours plus cher que de prendre le métro. » Julie

« Surtout quand on a déjà un abonnement Navigo, ça reste un coup supplémentaire. » Patrice

« Ils ont le monopole à Paris, ils pourraient faire des offres. » Julie

Même s'il apparaît comme le principal obstacle soulevé, il n'en est pas pour autant rédhibitoire pour l'usage actuel qui en est fait. Il s'agit alors d'un frein au basculement vers un usage monomodal des services de scooters en partage, dans la mesure où réaliser l'intégralité de leurs déplacements quotidiens via ce mode reviendrait certainement trop cher.

2.2.2 Un périmètre qui demeure trop restreint

Le périmètre d'opération du service est le premier obstacle à l'utilisation des services. Les usagers qui résident ou se déplacent régulièrement en dehors de Paris (pro/loisir) se disent particulièrement insatisfaits par la couverture du service :

« Comme ce n'est pas un service public, c'est vraiment les clients qui déterminent les zones d'activité. Ça, c'est pénible parce que dans le 8ème il y en a énormément par exemple. » Téo

« J'ai l'impression qu'ils doivent faire des études et quand une zone n'est pas très fréquentée, ils la retirent. » Medhi

2.2.3 L'enjeu de la sécurité sur la route

L'accidentologie représente un des principaux inconvénients identifiés de ces services de scooters en *free-floating* :

« Ça a les défauts d'un scooter classique et dans Paris ça reste nettement moins sécurisant que les transports en commun, notamment par temps de pluie. » Mathieu

Ce sentiment est encore plus renforcé en cas de chute ou d'accidents légers, ce qui est déjà arrivé à au moins trois des panélistes :

« Ça m'est déjà arrivé de glisser avec, mais rien de grave. » Téo

Les modèles de tarification de services en *free-floating* avec le comptage à la minute peuvent d'ailleurs pousser certains usagers à avoir des comportements à risque comme le racontent Medhi et Téo dans les exemples suivants :

« Oui, parfois je suis tenté de faire un excès de vitesse car j'ai peur que ça passe au rouge. » Medhi

« Ça m'est arrivé de prendre les feux à l'orange, ce que je n'aurais pas fait si j'avais un scooter. L'idée c'est de pouvoir gagner du temps. » Téo

2.2.4 Bug d'application et véhicules dégradés

Plus secondaires, les bugs d'applications sont toujours présents malgré les mises à jour régulières des plateformes et ont un impact négatif sur l'expérience client :

« Parfois quand on arrête de louer un scooter, l'arrêt du décompte ne se fait pas automatiquement. » Medhi

Certains panélistes se sont déjà retrouvés face à des véhicules dégradés (rétroviseurs manquants, câbles de freinage débranché). Cela étant dit, il y a un consensus entre les participants pour dire que ce mode subit moins que d'autres les actes de vandalisme.

2.2.5 L'enjeu de l'équipement : le casque et les gants de protection

Si ce critère n'a pas été retenu dans le vote, il a cependant ouvert un débat lors des échanges suivant l'exercice de priorisation des obstacles et concerne uniquement le service Cityscoot. Il tient au fait qu'il n'existerait, selon Julie, qu'une seule taille de casque disponible ce qui l'a conduit à devoir s'acheter son propre casque par mesure de sécurité. Ce faisant, elle perd la liberté de ne pas avoir à se soucier de prendre avec elle l'équipement nécessaire à son déplacement, ce qui est jugé très insatisfaisant :

*« Leurs casques sont trop grands. Enfin, y a que des XL et y a pas de molette pour régler la taille et du coup j'ai dû m'acheter un casque [...] alors qu'ils en proposent chez Coup. »
Julie*

Un autre point soulevé concernant l'équipement concerne les gants de protection certifiés. Ces derniers sont obligatoires depuis 2016, pour autant peu de panélistes disent s'en être procuré. Ils notent à ce propos une certaine tolérance de la part des autorités publiques à Paris.

3 - Pratiques modales et leurs évolutions depuis l'inscription aux services de scooters électriques en *free-floating*

3.1 Évolution de la pratique depuis l'inscription aux services

3.1.1 Un effet Autolib' et Vélib' : accélérateur de la fréquence d'utilisation des scooters en libre-service

Parmi les cinq panélistes, trois sont d'anciens usagers du service Autolib' : Téo, Medhi et Patrice. Ces « autolibeurs » étaient déjà inscrits au service Cityscoot quand le service d'auto-partage fonctionnait. Ils y voyaient une forme de complémentarité. Téo décrit ainsi qu'il utilisait Cityscoot pour des trajets individuels de courte distance tandis qu'il préférait Autolib' pour des trajets collectifs ou lorsqu'il devait transporter des objets :

« Par contre, ça n'a pas remplacé, parce que les trajets que je faisais en Autolib', c'était des trajets où je transportais des gens et là je ne peux pas trop le faire en Cityscoot. » Téo

Pour autant, le développement de Cityscoot et l'attractivité tarifaire semblent avoir conduit au fur et à mesure les panélistes à utiliser de moins en moins l'offre d'auto-partage au profit des scooters en libre-service. Dans ce contexte, l'utilisation de Cityscoot apparaissait comme un arbitrage coût-temps particulièrement intéressant en cela que le service leur permettait à la fois de gagner du temps et d'économiser de l'argent par rapport aux Autolib' :

« Dès l'arrivée de Cityscoot, j'ai commencé à moins utiliser Autolib'. Cityscoot était plus rapide au même prix à la minute. » Téo

« C'était beaucoup moins cher qu'Autolib'. Avec Autolib' on devait payer des frais supplémentaires en plus de l'abonnement de base. » Medhi

À l'arrêt du service, ils déclarent ne pas avoir eu envie de s'inscrire aux nouvelles offres de voitures en *free-floating* et d'avoir en revanche continué, voire augmenté leur usage de Cityscoot :

« Moi ça a commencé à me plomber. Ça pousse comme des champignons et y a trop de publicités. Ça m'a découragé. Cityscoot, ça me suffit. » Medhi

Les difficultés de lancement de la nouvelle offre Vélib' a aussi encouragé certains abonnés à substituer certains de leurs déplacements en Vélib' avec des scooters en libre-service :

« Au creux, quand il n'y avait plus de Vélib' et qu'on trouvait des Cityscoot à chaque coin de rue, j'en utilisais plus. » Patrice

3.1.2 Par rapport aux autres modes en *free-floating*

Deux panélistes sont également des usagers de services de vélos en *free-floating* et de trottinettes en *free-floating*. Leur usage de ces offres est trop sporadique pour qu'ils aient eu l'impression d'un impact sur leurs pratiques du scooter.

Plus encore, ils semblent plutôt vouloir se distinguer des autres usagers de modes en *free-floating* comme l'explique Julie qui trouve les usagers de scooters plus responsables que ceux des autres modes sans attache :

« C'est le moyen en FF qui n'ait pas été détérioré plus que ça comparé à tout ce qui est trottinette, etc. J'ai ma théorie. Comme on doit avoir le permis, je me dis que c'est sans doute réservé à une classe sociale un peu plus élevée et qu'à cause du permis y a une forme de responsabilité. » Julie

L'existence de Cityscoot leur donne également moins envie d'aller tester d'autres services en *free-floating*, le service leur convenant :

« Faudrait télécharger une appli, la configurer et j'ai la flemme. » Medhi

« Je ne m'interdis pas la curiosité de tester les nouveaux services, mais je ne me vois pas basculer sur un autre, simplement parce qu'il est nouveau. » Patrice

« J'ai testé plein d'applis, comme Moov'in ou Free2Move, mais c'est Cityscoot qui reste parce que c'est le plus pratique. » Téo

3.1.3 Un mode avant tout utilisé en complément des modes structurants du quotidien

Si un effet Autolib' et Vélib' a pu être noté il y a un an, la majorité des panélistes déclarent que leur usage s'est depuis lors stabilisé. Les services de scooters sont utilisés pour la plupart d'entre eux en compléments aux modes de transport du quotidien que sont les transports en commun (RER, métro, bus) et le vélo personnel. C'est notamment ainsi que le décrit Patrice :

« C'était occasionnel dès le début et c'est resté occasionnel en complément d'autres modes. » Patrice

« J'utilise déjà mes pieds, beaucoup. Il m'arrive d'utiliser les bus, les tramways et les métros. Et parfois le RER et les systèmes de vélos et scooters en libre-service. » Medhi

Julie travaille loin de son domicile et utilise avant tout le métro pour ses déplacements du quotidien. Elle utilise en revanche régulièrement Cityscoot pour ses déplacements du week-end ou pour sortir après le travail :

« Je travaille assez loin de mon domicile, du coup j'utilise avant tout le métro. » Julie

3.1.4 Des cas de baisse de la fréquence d'utilisation du service

Deux panélistes déclarent utiliser moins fréquemment les services de scooters électriques. Dans un premier cas, cette baisse d'usage est liée aux deux accidents, dont un récent qu'a connu un des enquêtés :

« Depuis mon accident, j'utilise beaucoup moins » Mathieu

Le deuxième cas concerne Téo, qui voit sa fréquence diminuer à mesure qu'il se remet au vélo personnel pour des trajets de loisir (en plus de ses trajets vers son lieu d'études). Un des freins qu'il mentionne par

ailleurs pour expliquer cette baisse est l'impossibilité de faire des trajets à deux (sans devoir transporter avec soit au moins un casque et au risque que l'assurance ne couvre pas le passager) :

« Au début j'en faisais pour l'expérience, sans forcément avoir de but et maintenant ça a changé, notamment à cause du prix [...] Une fois le fun passé, ma fréquence a un peu diminué, je crois, car je me suis rendu compte que j'avais quand même plus de liberté à vélo. » Téo

3.2 L'enjeu de l'acquisition d'un scooter

Beaucoup de panélistes disent s'être inscrits à ces offres en libre-service par anticipation d'un possible achat de scooter. Au final, la majorité ne souhaite pas passer à l'acte en grande partie pour des raisons financières :

« C'est d'abord pour des raisons financières, je ne peux pas investir une somme importante pour l'instant. [Cityscoot] ça me revient peut-être plus cher sur le long terme, mais je peux mensualiser mes dépenses. » Mathieu

« Et puis on sait tous qu'un véhicule n'est pas un investissement. En plus, un scooter ce n'est pas comme une voiture, il faut un équipement spécifique, un garage car j'ai toujours la peur de le laisser dehors et qui lui arrive une mésaventure. Puis avec le prix du gasoil qui augmente [...] Ensuite y a le risque, pour moi ça impliquerait de passer par la rocade. C'est un stress en plus, pas un confort. Et puis vu l'utilisation que j'en ferai, c'n'est pas gagnant. » Medhi

« Je trouve ça compliqué d'abandonner son scooter dans la rue. Au moins là je peux venir en soirée avec un scooter, prendre des pintes et rentrer à pied ou en VTC. » Téo

« J'habite en banlieue, donc je sais que j'aurais forcément du RER à un moment et je ne vais pas prendre mon scooter dans le RER. J'n'ai pas non plus envie de faire 20 minutes d'autoroute pour rentrer chez moi. » Patrice

D'autres soulèvent les contraintes que représenteraient l'assurance et la maintenance d'un tel achat :

« C'est trop d'entretien et de maintenance, et l'essence à acheter si ce n'est pas un électrique. C'est l'assurance aussi. » Patrice

« L'assurance est un coût fixe qui ne dépend pas de l'utilisation. » Mathieu

Deux panélistes envisagent cependant à long terme de s'acheter une moto ou un scooter électrique. La première, Julie, préfère Cityscoot aux transports en commun pour la liberté des horaires et la praticité du scooter mais ne peut prendre le service pour aller au travail en raison des distances trop longues, ce qui serait trop cher. Le deuxième, Téo, apprécie le vélo qu'il trouve plus direct que les transports en commun, mais anticipe des difficultés à l'utiliser lorsqu'il devra travailler :

« Pas pour tout de suite, plutôt du long, moyen terme. Ce sera une moto électrique, mais j'n'ai pas les moyens pour le moment [...] Plus de sécurité dans les trajets. » Julie

« Ça serait le mien, je pourrai l'avoir tout le temps et ça me permettrait de m'affranchir de la Navigo, je le prendrais pour le travail. » Julie

« Moi j'y pense à la fin de mes études. Pour l'instant je me force à faire du vélo, j'ai la liberté de mes horaires ou de la manière dont je m'habille. Donc ce sera pour après. » Téo

3.3 Enjeu de la mobilité électrique

La discussion sur l'enjeu de l'achat d'un scooter amène le groupe à s'interroger sur l'attrait écologique que représentent pour eux les scooters électriques. Ils soulèvent ainsi les aspects positifs de ce mode de transport en ville (moins de pollution, facilité de la recharge, absence de bruit). On note cependant que cette discussion est l'occasion pour eux de nuancer leurs arguments notamment concernant le véritable coût écologique de la batterie.

« C'est un avantage environnemental et aussi pour l'autonomie. J'ai un collègue qui arrive le matin avec sa batterie au travail et repart avec chargée le soir. Le seul inconvénient, c'est qu'on parle beaucoup des véhicules électriques comme étant une avancée, mais il ne faut pas oublier que le recyclage, ça reste polluant. » Medhi

« On ne dit pas non plus qu'une batterie elle se loue, faut les payer. Je trouve qu'il y a encore du déguisement sur certaines choses. » Medhi

« Je suis d'accord avec l'aspect écologique et surtout l'absence de bruit. Mais je n'aime pas la manière dont c'est présenté. J'aimerais pouvoir prendre un scooter sans culpabilité. » Téo

Enfin, l'électromobilité oblige à l'adoption de comportements nouveaux, au regard de la sécurité routière, du fait du caractère silencieux des véhicules :

« L'absence de bruit, ça oblige par contre à faire plus attention, notamment par rapport aux taxis qui ne font pas attention. » Mathieu

4 Scénarios prospectifs : et si...

En dernière partie de *focus group*, nous avons interrogé les panélistes sur quatre scénarios prospectifs : l'ouverture aux scooters des pistes cyclables et voies de bus, l'extension de la zone d'opération des services, la disparition des services et l'intégration des services au sein d'un MaaS.

4.1 Quel impact de rendre accessible les pistes cyclables/voies de bus aux scooters ?

Le constat est unanime : l'ensemble des participants se dist en faveur de l'ouverture des voies de bus aux scooters, mais contre l'ouverture des pistes cyclables à cette catégorie de véhicule.

Si les voies de bus leur étaient accessibles, plusieurs abonnés aux offres en *free-floating* pensent qu'avec le gain de temps que cela représenterait, leur fréquence d'usage des services augmenterait. Le rapport coût-temps par rapport à d'autres modes pendant les heures de pointe se ferait plus en faveur des offres de scooters en libre-service :

« Moi je passerais d'une fois par mois, à une fois par semaine. Ça revient à mon problème du partage des voiries. Si j'avais accès aux voies de bus, ça m'inciterait à plus utiliser. » Patrice

« Moi pareil, si on nous ouvre les voies de bus, aux heures de pointe je prendrai plus souvent les Cityscoot. » Medhi

« Voie de bus, clairement. Ça serait moins dangereux que de faire des remontées de file. » Téo

En revanche, plusieurs des usagers de Cityscoot/Coup sont également cyclistes à Paris. Il leur paraît inconcevable que les voies cyclables puissent être partagées entre ces deux modes sans que cela ne crée de conflits d'usage et d'accidents :

« Mais pas sur les pistes cyclables, c'est trop étroit [...] Un vélo n'a pas de rétroviseur, ce serait trop dangereux. » Patrice

« Comme je suis une grande cycliste, j'aurais du mal à accepter qu'on ouvre les pistes cyclables aux scoots. » Julie

« Les pistes cyclables c'est plus vu comme un havre pour les vélos où tu ne dois pas regarder derrière ton épaule sans être stressé. » Téo

« J'en serais complètement opposé. La différence de vitesse entre les modes, ça représente un danger extrême. Aucun 2RM n'attendrait derrière un vélo. » Mathieu

4.2 Le déploiement d'un service à l'échelle régionale

Le deuxième scénario consistait à imaginer les limites idéales d'un service de scooters électriques et l'impact que ce dernier pourrait avoir sur les pratiques des usagers. Les échanges amènent rapidement les panélistes à faire le compromis entre l'idéal d'un service à l'échelle régionale et les contraintes de mise à disposition des véhicules sur ce même espace :

« Aller au-delà de la grande ceinture ça ne me semble pas jouable. Ce serait impossible de l'avoir à l'échelle régionale. » Mathieu

« Pour moi ça pourrait se faire dans les limites de l'actuel syndicat Autolib'/Vélib' Métropole. On peut avoir des Vélib' jusqu'à la zone 4. On pourrait avoir la même chose avec cette offre afin d'avoir une vraie intermodalité dans toute l'Île-de-France et pas seulement avec les trains et les bus, le RER. » Patrice

Pour les personnes résidant en périphérie de Paris, une extension du périmètre leur permettrait d'envisager des déplacements pendulaires en direct ou en intermodalité en substitution au RER :

« Ça deviendrait mon moyen de substitution n°1 quand le RER ne fonctionne pas. » Patrice

« Ça serait aussi mon moyen de substitution n°1 et je pense que j'arrêteraï les correspondances entre les métros. Je ferais directement du Cityscoot jusqu'à la gare RER. » Medhi

« Sûrement plus de domicile-travail en remplacement du vélo. » Mathieu

Pour les résidents parisiens, une telle extension du périmètre n'aurait a priori aucun impact sur leurs pratiques qui sont déjà couvertes par le périmètre actuel.

4.3 Disparition des services

En l'état, si le scénario d'une disparition des services leur semble extrêmement pénalisante, une perte de « liberté » pour certains, les panélistes se font à l'idée depuis la fin d'Autolib' qu'une telle situation est toujours possible :

« Je serais quand même triste, car ça m'enlèverait une liberté. » Patrice

« C'est un plaisir qui s'en irait. » Medhi

« Ce serait un handicap. » Téo

Ce scénario conduirait à l'achat d'un scooter pour au moins deux panélistes, dont Julie :

« Je me dirais que j'essaye de me débrouiller pendant quelques mois et après j'achèterais. » Julie

Mais d'autres alternatives seraient également envisagées, notamment l'achat d'un vélo à assistance électrique (VAE) ou l'abonnement au service de VAE proposé par Vélib' :

« J'achèterais un vélo électrique. » Mathieu

« Plus de Vélib' électriques que mécaniques. » Patrice

Les modes de substitution envisagées partagent alors les caractéristiques du scooter en libre-service : il s'agit de modes individuels et plus rapides que la moyenne.

4.4 L'intégration des offres en *free-floating* au sein d'un service MaaS

Le dernier exercice prospectif a consisté à faire réagir les panélistes sur les possibilités qu'offrirait la mise en place d'une plateforme unique de réservation des services d'auto-partage et d'autres moyens de transport, dans une logique de MaaS.

4.4.1 Évocations libres : une solution utile et pertinente

La majorité d'entre eux se dit intéressée par ce type de solution, notamment dans l'optique de pouvoir optimiser la disponibilité des véhicules et planifier des trajets multimodaux :

« Ça aurait été cool, y a trois mois quand j'étais toujours entre Coup et Cityscoot, d'avoir une grosse application comme ça. » Téo

« Ce serait bien pour planifier des trajets multimodaux, avec notamment la prise en compte des personnes de tout type, d'un parking-relais ou pas. » Mathieu

4.4.2 - Formats de la solution

Plusieurs formats sont évoqués. Pour certains comme Téo, ce sont les plateformes de mobilité privées qui pourraient devenir les agrégateurs d'un MaaS. Téo évoque ainsi l'idée de partir de l'application Citymapper (qui recoupe déjà un certain nombre de prestataires de mobilité) et d'inclure une option de réservation et paiement dessus :

« Ce serait de pouvoir réserver sur Citymapper. » Téo

Pour d'autres au contraire, il s'agirait plutôt du rôle de l'autorité de transport. Patrice envisage plutôt une solution qui permettrait de combiner sa carte Navigo avec plusieurs offres de *free-floating* (vélos et scooters) :

« Moi je prendrais la Navigo avec vélos et scooters. » Patrice

L'exigence de n'intégrer que des solutions de mobilité pérennes dans l'optique pour les enquêtés de pouvoir se projeter sur un abonnement annuel sans risque qu'une des solutions envisagées ne disparaissent rapidement après l'engagement :

« Il faut être sûr que ça soit des solutions durables qui soient intégrées. Avec les vélos en *free-floating* qui ont à moitié disparu ou avec les trottinettes dont on voit des nouvelles offres tous les jours... Si on ne peut pas être sûr, c'est compliqué de s'engager sur un abonnement. » Julie

En termes de tarification, Patrice se verrait payer un supplément de 30 euros en plus de son Pass Navigo pour ce service et attendrait en contrepartie que ce dernier intègre des offres financièrement attractives pour certains trajets.

Services de vélos en *free-floating*

1 Usages et pratiques des vélos en *free-floating*

1.1 Profil des enquêtés du panel

L'échantillon de ce focus group est composé de quatre usagers et une usagère de services de vélos en *free-floating* dont la moyenne d'âge est de 37 ans.

Le groupe est relativement homogène, en partie composé de couples avec ou sans enfants vivant à Paris et en première couronne de Paris. Trois panelistes sont par ailleurs équipés d'au moins un véhicule personnel.

Tableau 6 : Signalétique du focus group vélo

Prénom ²⁶	Âge	H/F	Composition du ménage	Activité	Ville de résidence	Lieu de travail
Martin	30	H	En couple, sans enfant	Actif (cadre)	Pantin (93500)	Le Bourget (93350)
Léna	29	F	Célibataire	Étudiante	Paris (75017)	Paris (75006)
Amir	27	H	Célibataire	Actif	Aubervilliers (93300)	Paris (75013)
Pierre	62	H	En couple, avec enfants	Actif	Champigny (94500)	Montreuil (93100)
Yacine	38	H	Célibataire	Actif (employé)	Paris (75020)	Rosny-sous-Bois (93110) Montreuil (93100)

²⁶ Afin de respecter l'anonymat des participants, les prénoms ont été modifiés.

Tableau 7 : Profils de mobilité du focus group vélo

Prénom	Service(s) en FF utilisé (s)	Modes utilisés au quotidien	Équipement	Abonnement TC	Usage autres nouveaux services de mobilité	Usage VTC
Martin	Ofo, Mobike	Vélo perso, Vélib, de moins en moins VFF	1 VP, 1 vélo	Pass Navigo	Cityscoot	Occas. : la nuit
Léna	Ofo, Mobike parfois	VFF	/	/	/	/
Amir	Ofo	Vélib avant Smoov, Métro maintenant	/	Pass Navigo	Trottinettes (Flash)	/
Pierre	Gobee Bike, Ofo, Mobike	RER + Vélib VFF avant limitation périmètre et pendant crise Vélib	2 VP 1 trottinette (mécanique)	Pass Navigo	Cityscoot, Trottinettes	/
Yacine	Ofo	Bus, métro, Vélib si dispo, VFF occasionnel	1 VP	Pass Navigo	Cityscoot	Occas.

1.2 Déterminants à l'usage des vélos en *free-floating*

1.2.1 Motivations initiales : l'indisponibilité du Vélib'

Une pratique du vélo préexistante

L'ensemble des participants avait déjà utilisé un vélo avant d'essayer pour la première fois un système en *free-floating*. Une seule personne possède un vélo personnel et l'utilise d'ailleurs de façon régulière.

À l'exception de Lena, tous les participants étaient abonnés au système de vélos en libre-service Vélib' avant leur inscription aux nouvelles offres en *free-floating* :

« Moi j'aimais la liberté des services de vélos sans attache, je pouvais aller là où je voulais et je pouvais laisser le vélo comme ça, c'est pour ça que je n'ai jamais essayé les Vélib'. » Lena

L'indisponibilité du Vélib' : facteur déclencheur de la pratique

Implanté à Paris depuis juillet 2007, le système de vélos en libre-service Vélib', jusqu'alors exploité par le groupe JCDecaux a fait l'objet d'un renouvellement de délégation de service public en avril 2017. Cela a abouti à la nomination par le syndicat mixte Autolib' et Vélib' Métropole d'un nouveau prestataire pour la période 2018-2032 : Smovengo. Ce changement d'opérateur a entraîné le remplacement des bornes et vélos installés par le prestataire précédent. Les travaux de remplacement ont alors occasionné une importante baisse de disponibilité des Vélib', d'autant plus que les opérations ont pris du retard par rapport au calendrier prévu et qu'un certain nombre de stations ne sont toujours pas opérationnelles début mai 2018. Parallèlement à ces travaux, des sociétés proposant des vélos en *free-floating* se sont implantées sur le territoire parisien.

Il apparaît que le premier facteur déclencheur à l'usage de ces nouvelles offres est l'indisponibilité du Vélib' comme l'illustre Amir et Martin dans les citations suivantes :

« J'ai utilisé un peu Ofo pendant la transition entre JCDecaux et Smoov, car il n'y a plus rien qui fonctionnait. » Amir

« Moi c'est JCDecaux qui est parti du coup il me fallait une alternative et je suis passé aux vélos en free-floating. » Martin

1.2.2 L'argument de la praticité

Viennent ensuite des motivations liées au gain de temps permis par les trajets porte-à-porte, notamment en comparaison aux transports en commun qui n'offrent pas la possibilité de réaliser de tels trajets :

« Y a aussi un gain de temps. Je gagne 15 minutes sur mon parcours au final. » Yacine

« Déjà c'était pour éviter les transports bondés et ne pas arriver en retard. » Amir

1.2.3 Motivations secondaires : enjeux environnementaux et sanitaires

Au-delà de ces motivations initiales, certains panelistes évoquent également l'argument environnemental. Pierre choisit par conviction écologique de ne pas utiliser sa voiture pour certains de ses déplacements du quotidien au profit d'un trajet RER-vélo :

« Y a aussi la contribution au développement durable, parce que je pourrais venir en voiture. » Pierre

L'enjeu sanitaire de l'exercice physique est également mentionné par plusieurs enquêtés :

« Moi c'était d'abord l'envie de faire du sport. J'ai toujours été un peu sportif et l'âge arrivant, j'ai commencé à réfléchir à des solutions. J'ai commencé avec les trottinettes mécaniques et puis les vélos en free-floating. » Pierre

« Je pourrais le faire en métro, mais c'est aussi le côté sportif. » Yacine

Un autre argument soulevé par Lena est le facteur de plaisir lié à l'agrément que lui procure la pratique du vélo, plus particulièrement en comparaison avec l'usage des transports en commun :

« Je suis étudiante en échange [...] j'ai découvert Paris comme ça, grâce aux vélos sans attache tout en m'amusant. » Lena

*« Avant l'arrivée de ces vélos, je prenais le métro et j'entrais dans un trou et j'en sortais sans savoir par où j'étais passée. Personnellement, j'aime bien me repérer géographiquement quand je suis quelque part pour mieux connaître le milieu où je vis et comme je savais que j'allais vivre à Paris, je voulais faire des déplacements en vélo. »
Lena*

Il apparaît de manière indubitable que le choix du vélo en *free-floating* est fortement lié à la moindre disponibilité du système de vélo en libre-service de la capitale. Les autres motivations recensées sont alors des motivations concernant les avantages de la pratique cyclable en elle-même.

1.2.4 Comparaisons entre les différentes offres en *free-floating*

Comparaison entre les offres

L'ensemble des panélistes a utilisé l'offre Ofo, deux d'entre eux ont testés Mobike et un a utilisé Gobeek bike avant sa disparition. Aucun ne mentionne les offres d'Obike ou de Donkey Republic.

Les Gobeek bikes, premiers arrivés sur le marché parisien, n'ont été testés que par Pierre qui les trouvaient de mauvaise qualité comparée aux Vélib' et autres offres concurrentes :

« Moi j'ai connu Gobeek au début et les vélos étaient très très mauvais. Ils étaient faciles de casser des rayons, y'avait pas de vitesse, de dérailleur. Les premières expériences rebutaient. Ça marchait mal et on n'avait pas ce qu'on voulait. Y avait aussi des bugs logiciels. » Pierre

Les premières générations des principales offres (Mobike et Ofo) sont jugées tout aussi sévèrement par les panélistes, principalement en raison de l'absence de paniers et de l'impossibilité de changer les vitesses :

« Y avait pas de vitesse dans la première génération, c'n'était pas du tout pratique. » Lena

La seconde génération des vélos Ofo semble en partie avoir rectifié ces inconvénients, puisque ces derniers étaient équipés de paniers et de plateaux permettant de changer jusqu'à trois vitesses :

« Dès que la deuxième génération est arrivée, je prenais plutôt celle-là parce qu'il y avait trop de problèmes avec les anciens - de vitesse, de roues, de vandalisme. » Lena

Le choix entre services semble alors en partie guidé par la capacité du service à proposer un véhicule répondant aux standards minimums exigés pour la pratique du vélo en milieu urbain.

Un désintérêt pour les nouveaux services de vélos électriques en *free-floating*

À l'heure actuelle, aucun des panélistes ne projette d'utiliser les nouvelles offres de vélos électriques en *free-floating*. Plusieurs raisons sont discutées. C'est d'abord le manque de fiabilité de ces offres qui est soulevé. Ils ont notamment été très insatisfaits de la communication d'Ofo en décembre dernier, lorsque la plateforme a mis son service « en pause » sans réellement communiquer une potentielle date de reprise. Seule l'entreprise Mobike continue de proposer un service de vélos sans borne à grande échelle :

« On en voit surtout. Je me suis un peu renseigné et tout ça, mais disons que l'expérience du vélo libre accès, ça m'a un peu dépité. J'ai presque jeté l'éponge. On se dit qu'il peut y en avoir un nouveau, mais dans quelques semaines il disparaît. » Yacine

Parallèlement, le service Vélib' a regagné du terrain, des stations se sont ouvertes et la flotte s'est étoffée. La plupart des panélistes qui l'utilisaient avant de s'inscrire aux services en *free-floating* l'utilisent à nouveau, même si le service n'est pas jugé aussi performant et fiable que sous l'ancien opérateur JCDecaux :

« Vélib' est revenu entre temps, et moi je trouve quand même ça plus fiable. » Martin

Un troisième facteur évoqué est celui du périmètre de ces nouvelles offres de vélos électriques en *free-floating* qui ne couvrent que l'intra-muros. Pour les usagers qui travaillent ou résident en dehors du périmètre d'opération, ces offres n'apparaissent pas comme des alternatives pertinentes pour répondre à leurs besoins de mobilité.

« Comme il s'arrête à la limite du périphérique, je ne l'utilise pas » Amir

Un dernier facteur mentionné concerne les vélos en tant que tels. Pour Lena, les Jump ont l'air lourd et encombrant. C'est aussi selon elle la raison pour laquelle elle ne s'est jamais inscrite à Vélib'.

« Ils ont l'air plus encombrant. » Lena

1.2.5 Comparaison avec les autres modes en *free-floating*

Martin, Pierre et Yacine sont également inscrits au service Cityscoot. Ils n'utilisent ce mode que très occasionnellement lorsqu'ils ont besoin de transporter des objets encombrants qu'ils ne pourraient prendre avec eux en vélo :

« Je suis inscrit depuis les débuts de Cityscoot, mais je l'utilise tellement rarement [...] C'est pour transporter des choses un peu lourdes entre mes jambes et je fais très attention. » Yacine

S'ils trouvent Cityscoot plus rapide, ils jugent cependant que le périmètre est contraignant, notamment Pierre qui vit en dehors de la zone :

« Moi j'ai toujours un problème de périmètre sur Cityscoot, même s'ils l'étendent un peu. Dès qu'on veut sortir de Paris, faut chercher une station et terminer autrement. » Pierre

Deux usagers sont également usagers des offres de trottinettes en *free-floating*. Elles correspondent pour eux à des pratiques de mobilité différentes : des trajets plus courts qu'en vélos partagés et plus sporadiques :

« Les trottinettes, c'est des trajets plus courts, je ne les utilise que ponctuellement. » Amir

1.3 Motifs d'utilisation

1.3.1 Des services d'abord utilisés pour des déplacements de loisirs

Les panélistes déclarent réaliser avant tout des déplacements de loisirs en semaine avec ces modes en *free-floating* soit pour des balades, soit pour se rendre dans des lieux de sortie :

« Ça m'arrivait souvent de partir du 17^{ème} et d'aller jusque dans le Bois de Boulogne pour me balader et puis je rentrais chez moi. » Lena

« Moi c'était essentiellement pour les loisirs, pour aller dans le centre de Paris. » Martin

1.3.2 L'adoption de nouvelles habitudes de mobilité sur le trajet domicile-travail

Des trajets intermodaux en combinaison avec les transports en commun : une pratique courante

Il est intéressant de remarquer qu'une part des trajets réalisés par les panélistes l'ont été pour du déplacement domicile-travail depuis ou vers une station de transport en commun. C'est le cas de Pierre qui travaille à Montreuil et habite à Champigny. Il prend les transports en commun (RER) pour ses trajets du quotidien jusqu'à Vincennes. Ensuite, pour faire les derniers kilomètres jusqu'au métro, il préférerait utiliser les vélos en *free-floating* quand ils étaient disponibles à la station de Vincennes :

« Je prends le RER à Joinville jusqu'à Montreuil et je faisais une partie de mon trajet quotidien avec ces services [...] j'aime surtout en faire le soir quand il n'y a plus de contrainte. » Pierre

Yacine quant à lui habite dans le 20^{ème} et travaille en intérim à Montreuil. Il est amené à prendre les vélos partagés (Ofo ou Vélib' selon la disponibilité) pour ses trajets retours :

« Ça m'arrivait de faire vélo/métro ou vélo/bus quand je loupais mon bus. » Yacine

Des combinaisons avec d'autres modes partagés

Si la majorité de ces trajets combinaient un vélo en *free-floating* avec les transports en commun, certains panélistes mentionnent également d'autres pratiques intermodales, quoique complexes, avec le Vélib' à l'instar d'Amir :

« Moi ça m'est arrivé de faire des trajets Ofo/Vélib'. Le Vélib' n'allait pas jusqu'à Aubervilliers, donc je faisais une partie en Ofo [quand le périmètre était ouvert dans cette zone] jusqu'à Paris, c'était environ 10-15 min en Ofo et ensuite le Vélib'. » Amir

« Ce n'était pas facile, il fallait d'abord trouver un Ofo qui fonctionnait et ensuite trouver une station Vélib' qui fonctionne. » Amir

Ainsi, au moment où les services de vélos en *free-floating* se développent et que leurs flottes respectives se densifient, les enquêtés commencent à utiliser ce mode pour des déplacements du quotidien en le combinant la plupart du temps avec les transports en commun. Cependant, à partir du printemps 2018, l'opérateur Obike se retire du marché français. Quelques mois plus tard, à l'automne 2018, les flottes des principaux opérateurs (Ofo et Mobike) commencent à diminuer jusqu'à l'annonce de la mise en pause du service Ofo en décembre 2018. Les vélos de Mobike sont quant à eux toujours disponibles en juillet 2019, mais ils sont circonscrits à un périmètre plus restreint avec une flotte moins dense.

1.3.3 Conditions d'usage des services en *free-floating*

Le répertoire d'occasions qui freinent l'usage de ces services est resserré autour de trois critères majeurs : les conditions météorologiques, les contraintes physiques perçues et le sentiment d'insécurité. Ainsi, les aléas météorologiques (pluie, neige) constituent un frein traditionnel à l'usage du vélo et il en est de même pour les services de vélos en *free-floating*.

« La pluie, quand il pleut trop je n'en fais pas. » Martin

Une certaine réticence liée à la crainte d'une transpiration excessive générée par l'effort dans le contexte professionnel a pu pousser certains panélistes à ne pas envisager de prendre de vélos :

« Si je suis bien habillée ou si j'ai un rendez-vous important. Je n'aime pas arriver en sueur. » Lena

« S'il fait trop chaud, on ne peut pas arriver en sueur au travail. » Pierre

Enfin, le risque d'accident, notamment lors de déplacements nocturnes est cité par plusieurs enquêtés comme un cas typique de non-usage du service

« Quand j'ai bu par exemple, je l'ai déjà fait et je me suis cassé le bras. » Yacine

1.4 Stationnement des vélos en *free-floating*

Les services de vélos en *free-floating* soulèvent des enjeux en termes d'occupation de l'espace public et plus particulièrement en ce qui concerne leur stationnement. Dans ce contexte, nous nous sommes intéressés lors de ce focus group aux pratiques de stationnement des usagers.

Une majorité des panélistes déclarent avoir déjà stationné leurs vélos en *free-floating* sur le trottoir à la fin de leur location en précisant que lorsque cela a été le cas, ils essayaient de le stationner en essayant de ne pas gêner le passage :

« Je les garais sur les trottoirs avec pour unique critère qu'un landau puisse passer à côté. Je pensais à la maman avec son môme. » Pierre

« Pareil, même si j'étais très pressé, un minimum d'espace pour pas gêner. » Yacine

Si le trottoir apparaissait souvent comme la première solution, le recours aux arceaux à vélos n'est souvent envisagé que lorsqu'ils sont présents à proximité immédiate du point d'arrivée :

« Stationnement vélo, ça m'arrivait, s'il y avait. » Amir

Un seul paneliste affirme ne jamais avoir stationné son vélo sur le trottoir :

« Je ne les ai jamais mis sur le trottoir. Comme je me déplaçais exclusivement sur Paris, y avait toujours une station possible aux places de vélos, motos. » Lena

2 – Perceptions et représentations des services de vélos en *free-floating*

Vélos en <i>free-floating</i>			
Avantages		Inconvénients	
Liberté	10 (2R)	Périmètre	15 (3R)
Sportif	10 (1R, 1 J, 2 B)	Bugs d'appli	8 (1R, 1J)
Rapidité (vs TC)	7 (1 R, 2B)	Vélo peu confortable	6 (1R, 1B)
Prix (vs autres modes)	6 (1R, 1B)	Tarif (vs Vélib')	6 (2 J)
Absence risque de vol	6 (2J)	Disponibilité	7 (2J + 1B « difficile d'en trouver plusieurs »)
« Privatisable »	5 (1R)	Inconstance des services	6 (1R, 1B)
Pas d'engagement	5 (1R)	Absence de forfait	5 (1R)
Confort (vs TC)	3 (1J)	Insécurité (vs TC)	4 (1B, 1J)
Utilisation à l'étranger	3 (1J)	Besoin multiplier appli	3 (1J)
Trace directe	3 (1J)	Météo	1 (1B)
Environnement	3 (1J)	Pas de location collective possible	—
Pas de maintenance	1 (1B)		
Sécurité (vs trottinettes)	—		
24h/24	—		
Infrastructure	—		

Range = 9 pts Source = 9/12 8 lev = 1 pts

Avantages	Inconvénients
3 Confort (vs TC) ↳ plaisir plein air	Météo (vs TC) 1
8 Rapidité	Inconstance 6
10 Liberté déposer prise	Sécurité (vs TC) 4
3 Utilisation à l'étranger	Bugs appli 8 ↳ pb accès données
3 Liberté à seul trajet	Pb station (Vélib')
5 "Privatisable"	Périmètre/zonage 15
10 Sportif	Confort du vélo ↳ panier (sacs) 6
> Environnement (vs train, VTC...)	Tarif (1/2 pour appli Vélib') 18
5 Pas d'engagement	Disponibilité 6 ↳ incertitude en trouver
6 Prix (vs Proxi, VTC, taxi)	Difficile en avoir plusieurs 1
Sécurité (vs Proxi, métro)	Absence forfait 5
6 Absence risque vol	Besoin multiplier appli 3
↳ maintenance	↳ pers/appli
↳ 24/24	
↳ infrastructure	

La seconde partie de focus group permettait aux panélistes d'échanger sur les représentations et perceptions du vélo en *free-floating*. L'exercice se divisait en deux temps :

- Une évocation libre des avantages et inconvénients perçus
 - Une hiérarchisation de ces derniers (voir méthodologie du focus group)
- Cet exercice a pour objectif de comprendre les leviers et freins à l'usage de ces nouveaux modes, notamment par rapport aux autres modes de transport utilisés par ces usagers.

2.1 Leviers à la pratique des vélos en *free-floating*

2.1.1 Liberté et arguments sanitaires : premières motivations à l'usage

Le vélo en *free-floating* est d'abord perçu comme un mode flexible par les panélistes qui l'associent à une certaine liberté et autonomie de déplacement. Cela tient évidemment au mode de fonctionnement même du *free-floating* qui permet aux usagers de poser/prendre un vélo partagé où ils le souhaitent, et ce même en comparaison avec les systèmes de vélo en libre-service en stations :

« Moi j'aimais la liberté des services de vélos sans attache, je pouvais aller là où je voulais et je pouvais laisser le vélo comme ça, c'est pour ça que je n'ai jamais essayé les Vélib'. » Lena

« Un gros avantage, c'est la liberté de le poser où on le veut [...] et de le prendre où on veut. » Pierre

Ce sentiment de liberté renvoie également à l'avantage que représentent des offres sans engagement qui facilite les démarches d'inscription et le passage à l'acte :

« Si on voulait un Gobeo ou un Ofo on n'avait pas besoin de s'engager. » Amir

D'autres avantages sont cependant partagés avec le Vélib' :

« C'est une liberté [...] ça répond souvent à la question de mes amis qui se demandent pourquoi je ne m'achète pas de vélo. Si je me rends à une soirée [...] je ne veux pas avoir ce poids de savoir que je dois ramener mon vélo ou que je laisse attacher et devoir venir le récupérer. » Yacine

Ces services partagés lèvent également les contraintes liées à la possession d'un vélo personnel (maintenance, peur du vol) comme l'expliquent Yacine et Lena :

« Avec un vélo, y a aussi le risque de devoir faire des réparations, avec la roue ou le frein. » Yacine

« J'ai vu devant mes yeux un ami se faire voler son vélo et c'est vraiment un avantage pour moi. Comme je n'ai pas de local à vélo chez moi, c'était un véritable avantage. » Lena

Ex aequo avec le sentiment de liberté, l'argument de la pratique du vélo comme étant bonne pour la santé et permettant de faire du sport en comparaison avec des déplacements en transports en commun :

« C'est plus agréable que d'être dans les transports en commun collé aux autres. » Amir

« Je le prends pour les balades, mais aussi le côté sportif. Ça rajoute beaucoup de pouvoir faire ces trajets à vélo. » Lena

2.1.2 Un mode plus rapide et moins cher que les autres offres de transports

Les vélos en *free-floating* sont perçus comme plus rapides que la plupart des modes motorisés dans le contexte parisien où les places de stationnement sont restreintes et la circulation est perçue très congestionnée. Les panélistes mentionnent surtout le modèle Ofo de deuxième génération avec les trois vitesses :

« C'est rapide. Je m'en suis rendu compte que parfois je vais plus vite qu'un bus. » Yacine

« Plus rapide que la marche à pied évidemment. » Pierre

Il existe parmi les panélistes un consensus selon lequel ces services sont moins chers que tous les autres modes, à l'exception du vélo personnel. L'économie perçue serait notamment réalisée par rapport aux autres systèmes en *free-floating* ; scooters et trottinettes plus que par rapport au Vélib'.

« Ben c'était moins cher qu'en trottinette. » Martin

« C'était super pratique, j'en trouvais tout près de chez moi, je me déplaçais facilement et ça me coûtait moins cher que d'autres moyens de transport et ça me permettait de découvrir Paris. Ça n'aurait pas été possible en métro. » Lena

2.1.3 Le respect de l'environnement

Si l'argument écologique n'est pas le facteur principal de l'usage, il contribue chez ces panélistes à justifier le choix de ce mode en comparaison avec d'autres offres en *free-floating*, notamment la trottinette électrique :

« Et aussi par rapport au niveau écologique, une trottinette, ça a une durée de vie de 4 mois, alors qu'un vélo, ça dure plus longtemps. » Amir

« Sur l'application, on peut voir combien de CO2 on économise et combien d'arbres sont sauvés, c'est positif. » Lena

2.1.4 Les infrastructures cyclables à Paris favorisent l'attractivité de l'offre

À noter que bien que non listée au moment de l'exercice, la qualité de l'infrastructure cyclable à Paris a été ajoutée en fin de focus group après avoir été mentionnée au cours de plusieurs échanges. C'est notamment Pierre qui en parle en expliquant qu'à l'inverse d'autres villes françaises, la densité du réseau cyclable parisien a facilité sa pratique du vélo en *free-floating* :

« À Lyon, vous devez partager votre trajet avec des voitures, c'est pas la même chose »
Pierre

2.2 Les freins à l'usage des services de vélos en *free-floating*

2.2.1 Périmètre et disponibilité des vélos : obstacles majeurs à l'usage

Le principal obstacle cité – de loin – par les panélistes est le périmètre de ces services tant à l'époque de leur développement que maintenant où celui de Mobike a été réduit. Associé à ce problème de zone, l'absence de vélos à proximité représente un obstacle rédhibitoire à l'usage des services :

« Comme il y en a beaucoup moins, c'est moins facile de les trouver. » Martin

2.2.2 Des vélos de mauvaise qualité et des problèmes techniques avec l'app

Les vélos en *free-floating* sont certes légers (par rapport aux Vélib'), mais ils sont aussi considérés comme fragiles et de qualité médiocre (pas de vitesse, pas de panier, assise inconfortables) :

« C'était vraiment des vélos de très bas de gamme. » Martin

« Y a aussi l'absence de panier par rapport au Vélib'. Si j'ai une petite valise, je peux la mettre sur les anciens Vélib', mais pas sur ces services. » Pierre

Le manque de robustesse des vélos les a rendus plus faciles à vandaliser, les pièces se tordant et s'abîmant plus facilement :

« Moi je trouve ça très dommage. Partout où je vais, je vois des Ofo un peu attachés qui ont été coloriés, dont le cadenas est changé et je trouve ça très dommage. » Lena

Le sentiment d'insécurité pourrait être également mis en lien avec la faible satisfaction accordée à la fiabilité technique des vélos et leur état.

Les panélistes notent également de nombreux problèmes liés à l'app : problème de location, de géolocalisation des vélos, etc. :

« Souvent la géolocalisation se fait plutôt à 100 mètres qu'à 5 mètres. » Amir

« Oui, j'ai eu le même problème où il indiquait la bonne rue, mais pas le bon trottoir [...] avec le temps j'ai appris à ne pas suivre les indications directes, et à regarder par moi-même. » Lena

« La géolocalisation n'est pas fiable à 100 %. » Yacine

2.2.3 L'impossibilité de réserver des trajets collectifs : un manque

Ce mode étant avant tout utilisé pour des trajets de loisirs, plusieurs enquêtés regrettent de ne pas avoir toujours pu réaliser de trajets collectifs en raison de problème de disponibilité de vélos et/ou d'impossibilité de réserver des trajets à plusieurs à partir d'une seule app :

« Si je voulais faire du vélo à plusieurs en Ofo, c'n'était pas toujours simple d'en trouver. Ça m'est arrivé plusieurs fois, il fallait qu'on aille d'un endroit à l'autre pour trouver plusieurs vélos. » Lena

« Moi quand je l'utilise en loisir avec ma femme, j'ai le problème de devoir trouver deux vélos et c'n'était pas toujours simple, donc on devait prendre les transports en commun. » Pierre

« On ne pouvait pas louer deux vélos sur une app et c'était très compliqué d'avoir plusieurs applications pour prendre plusieurs vélos. » Lena

3 - Évolution de l'usage des services de vélos en *free-floating*

3.1 Avec la disparition progressive des services, les motifs et routines changent

Avec la disparition progressive des offres, les usages de ce mode se sont transformés. Les panélistes qui l'utilisaient régulièrement ont réduit leur fréquence. Martin qui prenait ce mode plusieurs fois par semaine n'a plus utilisé l'offre depuis bientôt quatre mois :

« Avant, je prenais beaucoup de vélo sans attache, mais il y en a de moins en moins [...] et c'est une question de zonage, au moins les Vélib' vont un peu dans la petite couronne. Alors que les VFF, il n'y en a pas où j'habite. » Martin

« Je le prenais soit pour travailler, soit pour aller à l'université, soit pour m'amuser, je le prenais toujours. Y en a de moins en moins maintenant et je n'ai jamais essayé de prendre un abonnement Vélib'. » Lena

La réduction du périmètre a également participé à la baisse de fréquence d'usage chez Pierre. Il utilisait régulièrement Mobike ou Ofo pour les « derniers mètres » depuis la gare de RER de Vincennes jusqu'à son lieu de travail, mais la zone actuellement de Mobike est restreinte à l'intra-muros parisien. Parallèlement, les stations de Vélib' sont réapparues, ce qui l'a encouragé à retourner sur le service avec attache :

« J'ai beaucoup pratiqué les trois grands, Gobee, Ofo et Mobike, surtout quand la zone était étendue. Maintenant la zone est réduite à Paris et puis comme les stations [de Vélib'] sont de nouveaux disponibles à Vincennes et Montreuil, je suis retourné sur le vélo avec attache. » Pierre

Dans ce contexte, l'usage de la plupart des panélistes s'est recentré sur des déplacements ponctuels et de loisir. Yacine l'explique en nous précisant que l'offre n'est plus suffisamment fiable et les vélos disponibles en suffisance pour qu'il puisse les utiliser dans le cadre de trajets professionnels :

« Je le prenais pas mal dans mon poste d'avant, mais là je n'en prends plus, enfin uniquement les week-ends pour mes déplacements privés, pas en rapport avec le travail. » Yacine

3.2 Les vélos en *free-floating*, une solution transitoire ?

Dans l'ensemble, les panélistes déclarent avoir arrêté d'utiliser les services de vélos en *free-floating* entre janvier et mars 2019 :

« *Maintenant, je suis obligé de reprendre le métro, car une fois sur deux y a pas de vélo.* »
Amir

Les usagers d'Ofo n'ont pas téléchargé l'application Mobike à l'annonce de la mise en « pause » du service :

« *J'aurais bien aimé continuer à les utiliser, c'était pratique par rapport aux Vélib', mais je n'en trouvais plus et je ne sais pas exactement ce qui s'est passé avec Ofo.* » Lena

Pour les usagers du service Mobike, le changement de périmètre combiné au retour du Vélib' les a fait en partie revenir sur le vélo en libre-service avec station :

« *Ma raison principale, c'est qu'ils ont supprimé Montreuil. Parce que pour des raisons de confort, je trouve que les Vélib' sont lourds, je préférerais les autres vélos.* » Pierre

« *C'est le retour du Vélib', mais aussi des raisons économiques maintenant qu'ils sont là, je n'ai plus aucune raison de les utiliser [...]. C'était vraiment une solution transitoire.* »
Amir

3.3 - L'enjeu de l'acquisition d'un vélo électrique

S'il n'est pas surprenant de constater que l'utilisation des vélos en *free-floating* n'a pas eu d'impact sur l'équipement des usagers en voiture et en deux-roues motorisé, le focus group a été l'occasion de se demander si cela a pu entraîner l'acquisition d'un vélo personnel. Les panélistes ont ensuite été interrogés sur l'éventualité d'un achat de vélo dans le futur, notamment d'un vélo à assistance électrique. Il n'en ressort qu'aucun d'entre eux ne souhaite acheter de vélo qu'il soit mécanique ou électrique. Ce dernier présente un certain nombre de contraintes, au premier rang desquelles le prix qui démotive ceux qui y ont réfléchi :

« *Ce serait un blocage sur le prix. L'électrique, ça peut être bien pour le 18 ou 19^{ème}, mais le prix bloque.* » Yacine

En outre, l'idée d'abandonner une pratique sportive avec le recours à une assistance électrique apparaît également rédhibitoire pour certains :

« *Moi je prenais ces vélos pour l'aspect sportif, donc le vélo électrique, pas vraiment. C'est peut-être une vieille mentalité du vélo normal.* » Pierre

4 - Scénarios prospectifs : et si...

En dernière partie de *focus group*, nous avons interrogé les panélistes sur trois scénarios prospectifs : l'extension de la zone d'opération des services, la disparition des services en *free-floating* et l'intégration des services au sein d'un MaaS.

4.1 Le déploiement à l'échelle régionale

4.1.1 Évocations libres : une solution de mobilité à l'échelle métropolitaine

Ce premier scénario est globalement jugé positivement par les enquêtés. L'extension du périmètre d'un tel service leur permettrait de réaliser des déplacements du quotidien vers Paris, mais également entre les villes de banlieue :

« J'irais travailler avec. » Martin

« Ça faciliterait le trajet banlieue-banlieue comme quand vous habitez à Villemont et que vous devez aller à Gonesse. On est trop centrés sur Paris. » Martin

Certains, comme Amir se verrait même passer à un usage monomodal du mode et renoncer à leur Pass Navigo :

« Ça aurait comme impact que je n'aurais plus besoin de ma carte Navigo. » Amir

Lena tempère en expliquant qu'au vu de la qualité technique des vélos, elle qui travaille et vit à Paris ne se verrait pas réaliser des trajets de loisir sur de la longue distance avec :

« Je me déplacerais avec pour travail et loisirs. Après ce ne sont pas des vélos pour faire de grandes balades. » Lena

Pour certains enquêtés, le vélo en *free-floating* pourrait représenter une solution de mobilité à l'échelle métropolitaine qui permettrait de désengorger les transports en commun :

« Ça aiderait énormément le problème des transports en commun qui sont hyper bouchés, de circulation, trop de voiture, c'est devenu irrespirable. Ça serait une avancée énorme. » Martin

« Ça pourrait donner envie à plus de gens de se déplacer à vélo. » Lena

Le périmètre envisagé par les panélistes serait celui du service Vélib' actuel a minima, mais devrait idéalement englober toute la région Île-de-France :

« Ça doit être au moins le périmètre du Vélib' actuel. » Pierre

« En termes de zonage, on peut penser à toute la région Île-de-France. Ne pas avoir de coin où l'on doit arrêter (le service). » Yacine

4.1.2 Conditions de réussite

Les conditions de réussite d'un tel déploiement seraient :

- Un déploiement sous forme de DSP pour que les usagers puissent bénéficier de tarifs avantageux, compétitif avec le Vélib' :

« Si c'est du service public, ça permettrait de rester sur des tarifs avantageux. Il faudrait que ça soit très organisé, une seule application pour le périmètre. » Pierre

- Un service déployé en parallèle du développement des infrastructures cyclables, notamment en dehors de Paris :

« Ça nécessiterait de développer des pistes cyclables hors de Paris. » Pierre

4.2 Un monde sans *free-floating*

Ce scénario apparaît comme le plus proche de la réalité pour l'ensemble des panélistes. Un consensus ressort sur l'idée qu'un tel scénario aurait peu d'impact sur leurs pratiques de mobilité :

« C'est déjà le cas, on ne voit plus que Mobike et Jump. » Amir

« Ça n'aurait aucun impact. » Yacine

Pour autant, ils trouveraient également dommage qu'une solution alternative qui leur était jusqu'à présent proposée ne le soit plus :

« Ce serait une offre de mobilité en moins. » Martin

« Moi j'ai peur qu'ils disparaissent avec le retour de Vélib' et des trottinettes en free-floating [...] on n'aurait plus cette liberté que l'on a connue. » Pierre

4.3 L'intégration des offres en *free-floating* au sein d'un service MaaS

4.3.1 - Évocations libres : une offre qui répond aux besoins de mobilité

Les panélistes, qui ont majoritairement des pratiques multimodales, ont tous jugé l'idée d'un service regroupant l'ensemble des modes qu'ils utilisent sur une plateforme de façon positive. Une telle offre leur permettrait d'optimiser leur temps de trajet en pouvant sélectionner l'offre la plus adéquate selon le motif de leur déplacement comme l'illustre Martin dans la citation suivante :

« Il faudrait une appli globale qui fasse tous les transports en commun et qui selon le type d'abonnement permettent de sélectionner une trottinette ou un vélo, un transport en commun ou un métro et que je n'aie pas à choisir entre cette appli ou cette appli. » Martin

4.3.2 - Conditions de mise en place d'une telle application

Parmi les éléments relevés, on note :

- Partir du Pass Navigo (une carte physique) et y intégrer les autres options et donc ne pas proposer uniquement un service sur une application smartphone dédiée :

« Je trouverais ça génial moi. Un pass comme Navigo qui soit sur une carte magnétique, même si on n'a pas de téléphone portable, on pourrait prendre les transports en commun. » Martin

« Intégrer l'ensemble des modes de transport disponibles en permettant de la segmenter et choisir selon ses besoins. »

« Personnellement TC, ferré, bus, vélo, free-floating, trottinettes, scooters et voitures, il faudrait tout. » Martin

« Il faudrait pouvoir choisir, un truc segmenté. » Pierre

- Intégrer les options de paiement directement sur l'application. Plusieurs options sont discutées, mais c'est celle de l'abonnement mensuel qui remporte le plus de succès auprès des panélistes :

« Faudrait savoir où ils sont et payer directement sur l'app'. » Lena

Faudrait ne pas avoir à payer à la course, mais pas non plus à l'année, au mois en fait. » Pierre

Services de trottinettes électriques en *free-floating*

1 - Usages et pratiques des trottinettes électriques en libre-service

1.2 Profil des enquêtés du panel

L'échantillon de ce focus group est composé de sept participants : 2 femmes et 5 hommes dont l'âge moyen est de 35 ans.

La majorité d'entre eux sont en couple et actifs. Ils résident majoritairement à Paris. Deux sont équipés de voiture personnelle, trois de vélos personnels et un d'un deux-roues motorisé.

Tableau 8 : Signalétique du focus group trottinettes

Prénom ²⁷	Âge	H/F	Composition du ménage	Activité	Ville de résidence	Lieu de travail
Chloé	22	F	Chez ses parents	Étudiante	Paris	Paris (75004)
Stéphane	39	H	En couple, avec enfant	Actif (profession intermédiaire)	Vincennes (94300)	Paris / Vincennes
Jacques	59	H	En couple, sans enfant	Actif (cadre)	Paris (75013)	Paris (75006)
Vincent	30	H	En couple, sans enfant	Actif (cadre)	Pantin (93500)	Le Bourget (93350)
Paul	42	H	En couple, avec enfant	Actif (cadre)	Paris (75003)	Levallois (92300)
Lucille	36	F	Célibataire, avec enfant	Actif (PI)	Paris (75018)	Paris (75020)
Lionel	62	H	En couple sans enfant à charge	Retraité	Paris	-

²⁷ - Afin de respecter l'anonymat des participants, les prénoms ont été modifiés.

Tableau 9 : Profils de mobilité du panel trottinettes

Prénom	Services en FF utilisés	Modes utilisés au quotidien	Équipement	Abonnement TC	Usage autres nouveaux services de mobilité	Usage VTC
Chloé	Lime	Méto	/	Pass Navigo	Non	Parfois le soir
Stéphane	Lime	Méto / RER	/	Pass Navigo	Non	Parfois le soir
Jacques	Lime Bird	Méto	1 Scooter 1 Véhicule de fonction	Pass Navigo	Cityscoot avant la trottinette	Parfois
Vincent	Lime	TC, Vélo personnel, Vélib intra-muros	1 Vélo 1 VP	Pass Navigo, Vélib'	VFF lors de la transition Vélib	Parfois
Paul	Lime Dott	Vélib', méto	/	Pass Navigo, Vélib'	Non	/
Lucille	Lime	Marche, bus, parfois méto	/	Pass Navigo	Non	Rarement
Lionel	Lime Dott Flash Bird	Marche, bus, parfois méto, parfois Vélib	1 VP	Pass Navigo	/	/

1.3 Les déterminants à l'usage

1.3.1 Motivations initiales : la curiosité

À l'inverse des autres modes en *free-floating* (vélos et scooters électriques), l'offre de trottinettes en *free-floating* représente un mode nouveau dans le paysage des nouvelles mobilités. En effet, si les vélos et scooters constituent des modes familiers pour la plupart des individus, la trottinette utilisée comme moyen de déplacement pour des adultes est une nouveauté.

La curiosité, l'attrait pour l'innovation et l'aspect ludique, en partie lié à la sensation de vitesse, semblent avoir été l'élément déclencheur du premier usage de ce mode chez nos panélistes :

« L'envie de tester. » Stéphane

« Le plaisir, l'envie de tester. » Vincent

« Le fait que ça aille vite, c'était amusant. » Chloé

La découverte s'est faite en les voyant directement dans la rue. C'est notamment ce que racontent Chloé et Lucille :

« Moi j'ai commencé à prendre des Lime, parce que c'était celles que je voyais le plus quand j'ai commencé et ensuite je n'ai jamais pris aucune autre application. » Lucille

« Ils sont arrivés quand Vélib' était vraiment devenu n'importe quoi. Je voyais des gens partout, je me demandais comment ça fonctionnait et un jour j'ai posé la question à un utilisateur et il m'a dit que c'était une simple application et je me suis inscrite tout de suite à Lime, parce que c'est celle que je voyais partout. » Chloé

Une fois passée la première expérience, c'est le gain de temps qui est mis en avant, notamment grâce à la possibilité de réaliser des trajets en porte-à-porte. Jacques le décrit en parlant de son expérience de déplacement sur un trajet quotidien ; l'usage de la trottinette lui permettrait de gagner du temps par rapport aux transports en commun :

« Quand j'ai vu que je mettais moitié moins de temps pour aller au travail, c'est sûr que ça m'a frappé, c'est un bon plan quoi. » Jacques

1.3.2 Comparaison entre les offres de trottinettes électriques en *free-floating*

Une mauvaise connaissance de l'ensemble des opérateurs disponibles à Paris

Le recrutement de ce panel ayant été fait auprès d'usagers Lime, cette application est utilisée par l'ensemble des participants.

Nous avons souhaité interroger les participants sur leurs connaissances des offres alternatives. Au moment du panel (juin 2019), il existe à Paris 12 opérateurs de *free-floating* différents. Une majorité des panélistes ne les connaissent pas tous, et n'arrivent qu'à en citer trois ou quatre :

« Moi à part, Bird, Lime et Jump, je ne connaissais pas. » Lucille

« Lime, Bird, Dott, les autres je ne regarde pas. » Jacques

Outre le choix des noms de chacune des marques qui ne facilitent pas une reconnaissance facile (tous les opérateurs ayant opté pour des noms anglicisants), certains opérateurs portent également des noms très proches. C'est le cas des Bolt et Bolt Mobility. L'échange suivant illustre cette confusion :

« – Y a celle d'Usain Bolt, c'est Bolt du coup ? Paul

– Non, ça, c'est les taxis, elle s'appelle autrement, je crois. Je ne sais pas comment elle s'appelle. Elle est jaune. » Jacques

Motivations des usagers Lime multi-inscrits

Plusieurs panélistes utilisent d'autres offres de trottinettes électriques, généralement une combinaison entre Lime et Bird. La disponibilité du service est le premier facteur de choix entre les différents services. Pour trouver des trottinettes, la majorité des panélistes regardent chacune des différentes applications proposées par les services. D'autres utilisent Citymapper :

« – Citymapper, c'est pas mal du tout ; (Lionel)

– Moi je ne trouve pas ça pratique, le plan n'est pas implicite ; (Paul)

– Pour trouver les services, c'est quand même génial [...] on voit tout d'un coup ; (Vincent)

– Ah oui, pour trouver les services et savoir pour les métros, ça va. (Paul) »

Nous avons demandé aux utilisateurs inscrits à plusieurs services lequel ils utilisaient le plus souvent et il en ressort qu'ils utilisent avant tout le service Lime. Plusieurs facteurs peuvent l'expliquer.

Le premier facteur explicatif est la disponibilité perçue de l'offre Lime par rapport à ces concurrents :

« Plutôt Lime car ils sont partout, je n'ai pas besoin de prendre une autre appli. » Vincent

« Ça dépend où on va dans Paris. Parce que j'en ai vu certaines près de Saint-Lazard et pas trop ailleurs. Ce que je veux dire c'est qu'elles sont vraiment localisées suivant de quel secteur de Paris on est il n'y a pas les mêmes trottinettes je trouve. C'est assez sectorisé. ». Paul

Entre ensuite en ligne de compte le périmètre de chacun des opérateurs :

« Je crois que Wind quand je l'ai testé, c'était juste possible dans le centre de Paris alors que Bird et Lime, on pouvait aller loin avec. » Lionel

Le prix est également un élément différenciant depuis que l'opérateur Bird a augmenté sa tarification à la minute. À noter que l'ensemble des panélistes n'était pas au courant de ce changement tarifaire :

« – Elles ne sont plus au même prix ? Ah bon ? (Stéphane)

– Avant elles étaient au même prix, mais maintenant ça a changé [...] ils ont augmenté sans rien dire, c'est le commerce. » (Paul)

« C'est passé à 0,25 Euro la minute chez Bird contre 0,15 Euro chez Lime. » (Jacques)

Les utilisateurs de Lime se disent également globalement contents du service après-vente :

« Bon service après-vente via l'appli Lime. » Chloé

« Une fois j'ai eu une galère, j'ai débloqué la trottinette et en même temps le service l'a mis en maintenance pendant mon trajet. Arrivée devant chez moi, je veux la fermer et ça ne marchait pas. Donc je l'ai remonté chez moi, je l'ai mise sur mon balcon. J'ai appelé tout de suite le service client et j'ai eu une dame super sympa. » Jacques

Enfin, sans que cela soit un argument rédhibitoire à l'usage, les différences de design entre les trottinettes sont mentionnées. Pour Stéphane, la Lime semble plus adaptée et lui donne un sentiment de sécurité :

« Pour moi la Lime me paraît plus qualitative. Elle est grande, lourde et épaisse et ça me donne à moi une impression de solidité. » Stéphane

Les avis demeurent cependant partagés. D'autres lui préfèrent la Bird, Circ et Dott, que ce soit pour des questions d'ergonomie des véhicules ou pour des raisons esthétiques :

« Y a une hauteur de guidon qui n'est pas la même [entre Lime et Bird] en effet, surtout quand on a tendance à avoir les bras tendus. » Jacques

« Moi je préfère la Bird. Y a une plus grosse plateforme pour les pieds. » Vincent

« Je trouve aussi qu'elles [les trottinettes Bird] sont plus jolies. » Jacques

Ce design et plus spécifiquement la robustesse des engins a un impact sur le sentiment de sécurité des panélistes. Dans le cas de figure de routes à pavés, ils semblent tous d'accord pour dire que certains modèles sont plus adaptés que d'autres. Pour les panélistes, cette différence tient essentiellement aux tailles de roue, le système de gonflage des pneus, les amortisseurs et la présence ou non d'un éclairage. La Lime dans ce cas semble moins adaptée, selon eux, que les modèles de Dott et Flash (nouvellement Circ) :

« Y a encore plus confortable, y a la Dott et la Flash je trouve. La Dott, elle est géniale. On en trouve moins, mais elles sont confortables. » Lionel

« La Dott est surtout confortable sur les pavés. » Paul

« La Lime elle n'est pas très adaptée [aux pavés], c'est vrai. » Chloé

« Un autre critère pour moi, c'est l'éclairage. Ils ont tendance à s'améliorer. Moi je sais que quand les Bird n'avaient pas d'éclairage à l'arrière, je ne les prenais pas le soir. Maintenant y a des éclairages sur les côtés et à l'arrière, c'est mieux. C'est important. » Stéphane

1.3.3 Comparaison avec les autres offres en *free-floating*

La majorité des panélistes n'est pas inscrite à d'autres modes en *free-floating*. Seul Jacques est également inscrit au service Cityscoot. Il dit l'utiliser moins régulièrement depuis l'arrivée des trottinettes, car le service ne propose pas l'ensemble de l'équipement nécessaire, à savoir qu'un casque est fourni, mais pas les gants de sécurité :

« Depuis la trottinette électrique, j'ai arrêté Cityscoot parce qu'il n'y a pas tout l'équipement et je ne me promène pas avec tout mon équipement. » Jacques

Vincent a utilisé jusqu'à récemment les offres de vélos en *free-floating*, mais depuis leur disparition, il a substitué les déplacements qu'il réalisait à vélo en TC :

« Mais là maintenant, ce n'est plus possible d'en trouver, donc j'en prends plus. Puis c'est beaucoup plus cher que la Navigo. » Vincent

Pour certains, cela a remplacé le Vélib', c'est notamment le cas de Lucille, mais pas pour l'ensemble des trajets au vu du prix des services de trottinettes :

« Avant j'utilisais beaucoup le Vélib' pour rentrer du taff et j'aimais bien, mais après leur problème, j'ai changé. C'n'est pas que ça a remplacé parce que je les utilise moins qu'un Vélib', ce n'est pas le même prix. » Lucille

1.4 Motifs d'utilisation

1.4.1 Des trajets de loisirs et des trajets récréatifs

Comme pour l'ensemble des modes en *free-floating*, le motif principal d'utilisation des trottinettes en partage semble être les loisirs. Mais s'ajoute à cela une dimension récréative, le choix de prendre une trottinette en substitution d'un autre mode pouvant se justifier simplement par l'agrément que procure ce mode :

« Moi c'est pour aller d'un point A à un point B, pour les loisirs surtout. Puis des fois, aussi par plaisir d'être sur la trottinette quand il fait beau. » Vincent

« Quand il fait beau, c'est génial, c'est un plaisir. » Paul

Elles sont majoritairement utilisées par les enquêtés pour de petites distances, ce qui est en partie justifié par le coût, élevé, du service :

« Je prends la trottinette pour de petites distances, je ne me verrai pas traverser tout Paris en trottinette. » Chloé

« J'utilise les trottinettes pour des courtes distances, parce que ça coûte cher quand même. » Lucille

1.4.2 Des déplacements pendulaires exceptionnels

Il arrive que de manière ponctuelle les trottinettes soient utilisées pour se rendre sur son lieu de travail, en substitution des transports en commun. Dans ce cas, la principale raison qui sous-tend cet usage est le gain de temps permis grâce au porte-à-porte par rapport aux transports en commun :

« Moi c'est souvent quand je suis en retard le matin. Je mets 15-20 minutes en transport en commun et en trottinette j'en mets 7, en essayant de respecter les règles de sécurité. » Jacques

« Moi aussi, c'est généralement quand je suis pressé et que je pars de mon premier travail au deuxième, ça me fait vraiment gagner du temps. » Stéphane

1.4.3 Des déplacements de rabattement vers une station de transports en commun

Les trajets vers ou depuis une station de transports en commun, généralement dans le cadre de déplacements professionnels des panélistes, apparaissent comme un autre motif d'usage :

« Je combine souvent la trottinette avec autre chose, je ne la prends pas seule [...] Je vais souvent à la BNF, et pour aller jusqu'au tram de la BNF je marche pendant 10 minutes, du coup j'aime bien rallier les deux points en trottinettes, ça m'économise pas mal de temps [...] Parfois c'est de la flemme. » Chloé

« Moi c'est ce que je fais, je combine souvent avec le RER. » Stéphane

« Ça m'arrive aussi de faire un parcours en transport en commun, d'avoir encore une petite distance à faire que je pourrais faire à pied et de le faire en trottinette. Soit c'est un relais, soit c'est pour finir ou démarrer un trajet. » Jacques

« Pour des rendez-vous ou quand je suis pressé, je prends une lime pour m'approcher le plus près d'un RER pour rentrer chez moi rapidement. » Stéphane

Les trottinettes se substituent alors à la marche.

1.5 Enjeu de l'usage collectif de la trottinette

Nous nous sommes intéressés pendant ce focus group aux trajets réalisés à plusieurs, afin de mieux cerner ce qui semble être une pratique relativement courante chez les usagers de trottinettes électriques en *free-floating*. Nous distinguons ici l'usage à plusieurs où chacun circule sur une trottinette différente de l'usage à plusieurs, où deux personnes (exceptionnellement plus) circulent sur une même trottinette.

1.5.1 Pratique de la trottinette à deux sur la même trottinette

Seule Chloé a déjà réalisé des trajets à deux sur une trottinette. Elle l'explique en disant que son compagnon ce jour-là n'avait pas de batterie et comme l'application smartphone ne permet de débloquer qu'une trottinette à la fois, ils ont décidé de monter à deux :

« Des fois il arrive qu'on ait le problème qu'il n'y ait qu'une personne sur deux qui ait l'application ou un téléphone [chargé]. » Chloé

S'ils n'en ont pas fait, les autres panélistes observent cependant ce type d'usage collectif, d'un regard réprobateur, chez les adolescents ou les adultes avec enfant en bas âge :

« Je n'en ai jamais fait, mais je remarque que ce sont souvent des ados qui sortent des bahuts. » Jacques

« Ils sont souvent hyper jeunes, moi je trouve ça inconscient. » Paul

« Ou alors des familles avec des gosses très petits. » Stéphane

1.5.2 À plusieurs sur plusieurs trottinettes

Cette pratique est plus communément répandue parmi les enquêtés : 6 sur 7 y ont recours. Il s'agit essentiellement de déplacements de loisirs avec un proche, où l'agrément semble l'emporter :

« Oui, ça devient fun avec deux trottinettes. » Lionel

1.6 Conditions du recours aux trottinettes en *free-floating*

1.6.1 Routinisation des pratiques

La réservation d'un véhicule étant permise pour une durée d'environ 5 minutes, les panélistes n'ont pas la possibilité de réserver longtemps à l'avance leur véhicule. La routinisation des pratiques se traduit par un réflexe d'évaluation en temps réel de la pertinence du mode, notamment au regard de sa disponibilité. Cette évaluation peut se faire via l'application, comme le décrit Lucille, ou par l'observation, comme le décrit Stéphane. Dans les deux cas, le recours à une trottinette en partage relève de l'opportunité :

« Je sors de chez moi, je sors mon appli et en fonction je peux marcher un peu. Soit je la trouve rapidement en allant au métro ou sur ma route, soit je ne la prends pas, parce que ce n'est pas garanti qu'elle soit accessible. » Lucille

« Moi c'est de l'impro totale, je sors du boulot et si je vois une Lime, je me dis super et je la prends. Plus je la trouve tôt [c'est-à-dire rapidement], juste en sortant du boulot, plus c'est rentable « en temps » d'en louer une. » Stéphane

Le recours aux trottinettes implique des évolutions dans la manière de se déplacer, notamment pour les trajets non maîtrisés. Le recours aux applications de planification d'itinéraires apparaît fréquent, que ce soit en amont du déplacement, ou au cours du déplacement :

« Je regarde un peu avant de sortir de chez moi [...] Souvent je fais des choix de parcours en fonction des endroits qui sont plus faciles à circuler. J'essaye de prendre le maximum de pistes cyclables, les axes les plus libres. » Jacques

« Un petit coup d'œil sur Maps pour voir par où passer (...) Je n'ai jamais un chemin tout tracé en tête, donc je vérifie » Chloé

« Je prends ma Lime et Maps. » Lionel

« Quand j'ai une destination que je ne connais pas, je suis obligée de regarder aussi. Je vais faire des arrêts pendant mon chemin. » Lucille

1.7 Conditions d'usage des services de trottinettes en *free-floating*

1.7.1 Déterminant du non-usage : le sentiment d'insécurité

Le motif principal qui explique le non-usage de ces services est le sentiment d'insécurité. Ce dernier prend plusieurs formes :

- Un sentiment d'insécurité par rapport aux conditions de circulation, risque d'insécurité routière :

« Si y a trop d'embouteillage. » Stéphane

- L'état d'ébriété :

« Si j'ai fait la fête et que j'ai bu. Alors je prends Uber. » Jacques

*« C'est très dangereux. Ça m'est déjà arrivé de le prendre saoul et c'était pas simple. »
Vincent*

« Imaginez-vous alcoolisé sur les pavés [rire] ! » Paul

- Un sentiment d'insécurité lié à la crainte d'accidents propres au mode, notamment pendant des intempéries (pluie, vent, etc.) où il devient plus difficile de contrôler sa trottinette :

« Moi je suis tombé avec une Bird au mois de novembre, c'était ma faute et j'ai toujours mal à l'épaule. Ça glisse hyper rapidement avec les pneus qui sont trop trop durs. » Lionel

« L'autre jour, il pleuvait et j'ai glissé également. » Jacques

« Moi je n'utilise pas quand il pleut, c'est trop risqué. » Paul

1.7.2 Modes de remplacement

Dans ces différents cas de figure, le trajet en trottinette est la plupart du temps remplacé par la marche ou les transports en commun :

« Tant pis, je prends les transports en commun [...] c'est juste un moyen en plus. » Chloé

« C'est spontané, s'il n'y en a pas, je le fais à pied. » Stéphane

« Ce n'est pas comme un projet qu'on aurait, comme aller à l'aéroport. » Jacques

Comme le décrit Jacques, le déplacement en trottinette n'est pas intrinsèquement lié à la possibilité d'emprunter spécifiquement ce mode, il existe toujours des alternatives.

2 - Perceptions et représentations de la trottinette en *free-floating*

Trottinettes en <i>free-floating</i> (TFF)			
Avantages		Inconvénients	
Rapidité	15 (2R, 2 V, 1 B)	Prix	27 (4R, 2 B, 1 V)
Porte-à-porte	15 (2R, 2 V, 1 B)	Zonage	13 (2R, 1B)
Liberté	9 (1R, 4V)	Stress conduite	9 (1R, 1 B, 1 V)
Flexibilité	9 (1R, 1 V, 1 B)	Nécessité smartphone chargé	6 (1R, 1V)
Plaisir	9 (3B)	Instable	3 (1B)
Pas d'équipement	4 (1B, 1V)	Manque d'activité physique	1 (1V)
Densité de l'offre	3 (1B)	Moins sûr que le vélo	-
Confort	-	Absence d'abonnement	-
		Manque de visibilité	-
		Inconfortable	-
		Encombrement	-

La seconde partie de focus group permettait aux panélistes d'échanger sur les représentations et perceptions des services de trottinettes électriques en *free-floating*. L'exercice se divisait en deux temps :

- Une évocation libre des avantages et inconvénients perçus
- Une hiérarchisation de ces derniers (voir méthodologie du focus group)

Cet exercice a pour objectif de comprendre les leviers et freins à l'usage de ces nouveaux modes, notamment par rapport aux autres modes de transport utilisés par ces usagers des services de trottinettes électriques en *free-floating*

Rouge = 5pt Blue: 3pt verte: 1pt
Scooters FF

Avantages	Inconvénients
11 Confort ... - pas sueur	Perimètre 8
11 Rapidité	Sécurité (vs TC...)
1 Expérience (vs voitures, vélo...)	Bugs appli: 3
1 Électrique - environnement	Batterie rétro Casque inajustable
Soutenu Ville Paris 10 - Énergie - intégration ville	Véhicule détérioré 2
2 Prix (vs métro, vélo, VTC...)	Prix... (vs TC...)
Horaires	Disponibilité 1
3 Disponibilité	Stationnement 8
Non privatisable	Congestion (vs vélo...)
Sécurisant (vs Coup)	Ebriété 5
1 Porte-à-porte	-
Rareté détérioration	Manque équip: GB

2.1 Leviers à la pratique de la trottinette électrique en *free-floating*

2.1.1 Le gain de temps et le porte-à-porte, premiers avantages perçus pour ces modes

La trottinette électrique est un mode qui est considéré comme rapide, notamment parce qu'il permet de réaliser des trajets en porte-à-porte, ce qui ne serait pas envisageable avec d'autres modes comme les transports en commun. Ces deux critères (rapidité et porte-à-porte) sont les leviers principaux du service selon les panélistes :

« C'est l'électrique qui fait la rapidité. Ça va vite et ça accélère bien. Une trottinette pas électrique personne ne l'utiliserait. » Lucille

« Le fait de pouvoir aller d'un point A à un point B sans avoir besoin de chercher une station pour poser l'appareil comme on a vécu avec le Vélib'. » Lucille

« La sensation de glisse, on ne l'a pas avec le vélo. » Lionel – argument contesté par Vincent et Paul

2.1.2 La flexibilité et le sentiment de liberté du mode mis en avant

Les panélistes mettent ensuite en avant la flexibilité du mode, qui peut aussi être associée au sentiment de liberté, celui de choisir au dernier moment son mode de déplacement, de ne pas avoir à planifier son trajet.

Cette flexibilité est d'abord perçue en comparaison avec les transports en commun, dont le fonctionnement est régi par des contraintes horaires et des risques de perturbations :

« C'est la liberté, y a pas d'horaire, pas de métro. » Stéphane

« Ça sent meilleur, on n'est pas bloqué. » Paul

« On n'a pas besoin d'attendre. » Lucille

Le mode est ensuite perçu plus flexible que son concurrent libre-service en station, du fait de la possibilité d'être utilisé en porte-à-porte :

« L'avantage, c'est qu'on peut la poser n'importe où, on est détaché de l'outil, c'est une forme de liberté. » Jacques

« Moi la trottinette a pris le dessus du Vélib', c'est carrément mieux. » Chloé

Cette flexibilité, c'est aussi celle de ne pas avoir besoin d'équipements encombrants, à l'inverse d'une offre comme Cityscoot. C'est notamment ce que décrit Jacques dans le verbatim suivant :

« Quand les trottinettes sont arrivées, j'ai complètement arrêté d'utiliser Cityscoot. Avec la trottinette pas besoin d'avoir des gants ou de mettre une charlotte avant le casque. » Jacques

Plus largement, l'absence de règles strictes d'utilisation – du fait de la nouveauté de ce mode – peut apparaître comme séduisante, comme le décrit Lucille :

Mon premier critère c'est la liberté de ce service. J'ai trouvé ça génial que pour une fois il n'y ait pas plein de règles. J'entends qu'il va y en avoir de plus en plus et ça va sans doute me faire arrêter. » Lucille

2.1.3 La dimension ludique de la trottinette

La dimension ludique de la trottinette, l'agrément qui en découle, revient fréquemment dans le discours des panélistes :

« Ça m'est déjà aussi arrivé d'en prendre pour le plaisir quand j'ai envie de m'aérer un peu et souffler. » Lucille

« J'adore partir en mission tôt le matin, prendre une trottinette, je prends un pied phénoménal. » Jacques

2.1.4 La densité de l'offre

La forte disponibilité des trottinettes par rapport aux vélos en libre-service (VLS en station et VFF) semble également être un déterminant de leur usage :

« J'ai aussi l'impression qu'il y en a de plus en plus, c'est plus simple d'en trouver. » Lucille

2.2 Principaux obstacles à l'usage de la trottinette

2.2.1 Le prix

Le coût du service apparaît comme le principal inconvénient. Rappelons à ce titre que l'ensemble des opérateurs proposant des trottinettes électriques en *free-floating* appliquent la même tarification : 1 Euro de déblocage puis 15 centimes la minute à l'exception de Bird qui est passé à une tarification à 20 centimes la minute.

« Ce qui me freine, c'est vraiment le prix. C'est très très cher. » Vincent

« Si c'était moins cher, je pourrais m'en servir tous les jours de la trottinette, c'est un de mes moyens de transport favoris, mais le coût fait que non. » Lucille

C'est surtout l'absence d'abonnement et le prix du déblocage à chaque trajet qui sont jugés comme principaux inconvénients :

« Sur des petits trajets, c'est un euro le déblocage, donc parfois ça coûte plus cher que le trajet en lui-même. » Paul

« C'est vrai, le prix du déblocage est cher. » Lucille

« Quand on a un Navigo, on n'a pas envie de dépenser encore plus. » Chloé

« S'il existait une offre d'abonnement intéressante, j'arrêteraient de prendre le métro, car je ne supporte pas le métro [elle utilise la ligne 13, connue pour son inconfort dû à sa fréquentation élevée]. Par confort personnel, j'aurais plus tendance à prendre des trottinettes. » Lucille

2.2.2 Le périmètre du service

Pour les panélistes résidant hors Paris (à Pantin et Vincennes), il n'est pas envisageable de pouvoir utiliser ce mode pour des trajets domicile-travail. Stéphane qui vit à Vincennes l'explique ainsi :

« Moi je vis à Vincennes et je ne suis pas dans la zone, pour y être je devrais faire une ou deux stations de métro avant d'en trouver une, ce n'est pas pratique [...] Si y en avait en bas de chez moi ce serait bien, ou encore mieux si je pouvais les laisser à proximité de chez moi. » Stéphane

Le périmètre d'utilisation peut également être réduit de manière ponctuelle, en fonction des manifestations sur le territoire, rappelant aux usagers que le recours aux trottinettes en partage est intrinsèquement lié au périmètre d'exploitation du service :

« Le zonage, ça a aussi été un inconvénient pendant les manifestations des gilets jaunes. Moi j'habite dans le 18^{ème} et quand je devais descendre à Saint Lazare, ben c'était passé en zone rouge et je ne savais plus où la déposer. Donc je ne la prends plus pendant les manifs de gilets jaunes. » Lucille

2.2.3 Le sentiment d'insécurité : « stress de la conduite »

Un deuxième inconvénient perçu est le sentiment d'insécurité qui occasionne un stress de conduite chez les panélistes.

Deux facteurs peuvent être distingués: les spécificités de l'objet et l'instabilité qui en résulte d'une part et la conduite sur la chaussée d'autre part :

« Ça demande une grande concentration, ça n'a rien à voir avec le vélo [...] c'est moins relaxant, sauf le dimanche peut-être. » Lionel

« Je suis assez d'accord, ça demande une intensité de concentration pour faire attention aux voitures, au revêtement, pour la sécurité. On doit prendre tout en compte en même temps. Je ressens. » Stéphane

« C'est aussi à cause des angles morts qui sont plus importants aussi parce qu'on est à l'étroit sur une trottinette. On est droit comme un « i ». Alors qu'en vélo, je pense qu'on est plus visible. » Paul

« Il y a un manque de visibilité sur les trottinettes, plus que sur le vélo. » Paul

« J'ai entendu parler d'accidents mortels, maintenant je fais plus attention. » Lucille

2.2.4 Le recours à une application dédiée

La nécessité de devoir avoir un téléphone portable pour utiliser l'application et réserver une trottinette peut être perçue, de manière générale, comme discriminante pour ceux qui n'ont pas de smartphone, mais surtout, comme particulièrement gênante en cas d'indisponibilité du téléphone habituellement utilisé pour réserver (oubli, batterie déchargée, panne) :

« Il faut inventer un système où on pourrait payer avec une carte bleue directement sur la borne ou un paiement sans contact. » Vincent

« Une fois j'ai eu de la batterie à l'aller, mais plus assez pour le retour. J'ai dû retourner chez moi avec ma trottinette, charger mon téléphone 5 minutes pour pouvoir flasher la trottinette et terminer la course. » Chloé

2.2.5 Manque d'exercice physique

Le manque d'exercice physique a également été mentionné par Vincent au titre des inconvénients « le problème c'est qu'on ne se bouge plus », bien que les autres participants ne le retiennent pas comme inconvénient principal.

3 - Évolution de l'usage des trottinettes en *free-floating*

3.1 Une stabilité des pratiques modales en débat

Pour la majorité, la trottinette reste un mode utilisé occasionnellement qui n'a pas fondamentalement changé leur pratique modale. Si la trottinette en partage se substitue bien à d'autres modes, son adoption ne conduirait pas à l'abandon des autres modes. Ce mode s'ajouterait au panel des modes disponibles :

« Moi ça n'a rien changé, c'est vraiment pour de l'appoint, je continue à prendre Vélib' et transports en commun. » Vincent

« Moi non plus ça n'a pas changé. J'ai déjà dépensé pour un abonnement Navigo, donc ça m'oblige à le prendre. » Chloé

Stéphane nuance cependant ce constat, en constatant une baisse du recours à la marche dans une logique de rabattement :

« Ça n'a rien changé par rapport au transport, mais j'ai l'impression que ça a supprimé la marche pour se rendre aux transports en commun. » Stéphane

3.2 Évolution de l'usage de la trottinette

De plus, certains estiment avoir récemment diminué leur pratique de la trottinette, en partie à cause des questions de sécurité. C'est le cas de Paul, qui a échappé à un accident – aux conséquences potentiellement graves – avec un bus situé dans son angle mort et qui depuis évite de prendre une trottinette à l'heure de pointe :

« Les angles morts sur une trottinette sont plus importants qu'à vélo. Une fois, un bus ne m'avait pas vu, et c'est normal ! Alors qu'à vélo il m'aurait vu. » Paul

« Si je n'étais pas monté sur le trottoir, je me faisais écraser. Maintenant, je circule moins le matin quand il y a du monde et j'essaie de prendre les pistes cyclables. » Paul

3.3 Réflexion sur l'acquisition d'une trottinette

Aucun des panélistes ne souhaite acquérir de trottinettes personnelles. En effet, la liberté et la flexibilité de ce mode de déplacement en partage seraient selon eux perdues avec l'usage d'une trottinette personnelle. Ces désagréments peuvent concerner les contraintes du stationnement et la peur du vandalisme, comme en témoigne l'échange suivant :

« Je me suis posé la question de l'achat, mais y a tellement d'incivilité et de problèmes pour les garer que je ne le fais pas. » Paul

– Vous pourriez la monter chez vous. (Lionel)

– Ce n'est pas possible dans le cadre du travail, je vais au sport aussi, pas possible de l'avoir toujours. C'est contraignant. » (Paul)

Le prix est également évoqué comme un facteur dissuasif, bien qu'une forme d'incertitude règne sur le prix à payer pour acquérir une trottinette :

« Une bonne trottinette, ça peut atteindre plus de 1000 Euros. » Paul

- Non à la Fnac il y en a à 400 Euros, celles qui ressemblent à la Bird. » Lionel

4 - Scénarios prospectifs : et si...

Les panélistes ont été invités à réfléchir à un scénario global concernant les évolutions réglementaires attendues à la rentrée 2019. Plusieurs hypothèses ont ainsi été explorées.

4.1 Deux attitudes face à la perspective de régulation

Dès le début de l'exercice, le panel est apparu assez divisé face à la perspective d'une réglementation plus contraignante des services de trottinettes en partage : une moitié semble suspicieuse quant à la pertinence d'une évolution du cadre réglementaire, quand l'autre moitié apparaît plus convaincue de sa nécessité, comme l'illustre cet échange :

*« La mairie ne cautionne pas parce que c'est une initiative privée, à l'inverse de Vélib'. »
Paul*

« La Mairie est là pour protéger les gens, c'est normal que la Mairie mette un arrêt pour protéger les gens, par exemple pour les aveugles. » Jacques

4.2 Concernant l'interdiction de rouler sur les trottoirs

Sur le principe, l'interdiction apparaît pertinente aux panélistes, mais de nombreuses difficultés de mise en pratique semblent émerger, et tous regrettent qu'il n'y ait pas plus de pistes cyclables protégées :

« Logique. Un piéton, c'est le trottoir. » Jacques

En particulier, la discussion s'est orientée sur la dangerosité de certaines rues pavées sur lesquelles ils se sentent bien plus à l'aise en circulant sur le trottoir. Le cas des grands ronds-points a également été évoqué :

« Ça m'arrive de prendre les trottoirs, uniquement s'il y a des pavés. Faudrait peut-être penser à ça, on sent quand même vachement les vibrations et les petites roues sont dangereuses sur ces voies-là. » Lucille

« Sauf quand vous passez dans des endroits avec pavés, ce n'est pas agréable, voire c'est dangereux. » Lionel

« Y a aussi les ronds-points, je trouve ça dangereux de les prendre comme pour une voiture, comme celui de Denfert-Rochereau. » Chloé

4.3 Concernant la verbalisation des trottinettes stationnées sur le trottoir

Cette mesure possible de régulation est très discutée. Certains pensent que les trottoirs peuvent largement accueillir les trottinettes ; d'autres trouvent qu'il est normal qu'elles n'encombrent pas la voie piétonne :

« Ça va être chiant, ça veut dire que ça va nous obliger encore à aller à un endroit, pas faire du porte-à-porte. » Lucille

« Les petits trottoirs, c'est logique, mais les hyper larges, je ne comprends pas, ça n'a aucun sens. Par exemple ceux d'Opéra ils sont immenses. » Stéphane

« Moi je gare toujours dans les stations vélos, je ne parle pas des Vélib', juste des stations vélos. Y en a bien tous les cinquante mètres. » Jacques

« Moi j'ai changé il n'y a pas longtemps, ils nous ont envoyé plein de messages. C'est vrai que ça m'était déjà arrivé de me garer sans réfléchir à ce que je faisais, mais souvent en prenant la photo [pour clôturer la location] je me rendais compte que ce n'était pas bon. Je ne me sens pas trop concernée, car j'ai toujours fait en sorte de me mettre sur le bout du trottoir. Maintenant quand je vois une place vélo, si elle n'est pas trop loin j'y vais, mais ça dépend du temps que j'ai. » Lucille

4.4 Concernant la limitation de la vitesse des trottinettes à 20 km/h, voire 8 km/h dans les zones piétonnes

Là encore, les participants au focus group ont présentés des visions opposées : ceux qui sont en faveur, et ceux qui sont inquiets par cette perspective :

« Moi je trouve que la baisse est ridicule. En vélo électrique, on peut aller jusqu'à 27 km/h. » Paul

« C'est la même catégorie que baisser la vitesse partout, sur le périphérique par exemple. » Paul

Les arguments en faveur de la baisse des limites de vitesse concernent avant tout la sécurité du conducteur, notamment lors du freinage :

« Essayez à 25 km/h de freiner, c'est pas comme un vélo, ça glisse. L'imprévu à 25 km/h, c'est rédhibitoire. Ça change quand même à 20 km/h. Le freinage est très inefficace à haute vitesse. » Lionel

Touchant à un des points forts des services de trottinettes en *free-floating*, la baisse de vitesse pourrait fortement impacter leur usage :

« Si on diminue, diminue, que ça devient moins rapide, ça ne sera plus intéressant. » Lucille

4.5 Concernant le port du casque recommandé

Des avis positifs ont d'abord pu spontanément être émis :

« Ah ben heureusement. » Lucille

« Je trouve ça bien, et ça devrait être appliqué pour les vélos. » Chloé

« Quand il y a un accident, c'est la société qui paie, et ce côté égoïste des Français, je ne comprends pas. » Lionel

Cependant, après discussion, une nuance apparaît quant à la perte de flexibilité dans le cadre d'un service en *free-floating* : le risque d'encombrement pourrait diminuer l'attractivité du service :

« Mais ça sera aussi contraignant, parce que l'objectif de ces services c'est de pouvoir être flexible. » Vincent

« C'est mort, ça enlève toute spontanéité. Je n'ai jamais porté de casque. Je déteste avoir plein de trucs dans les bras. Si je dois avoir tout un équipement, c'est sûr j'arrête. » Lucille

À noter que la question du port du casque n'en est qu'au stade de la recommandation. Ceci explique pourquoi cette perspective ne semble pas rencontrer une forte opposition ni bouleverser les projections des panelistes dans leur projection d'utilisation. Une interdiction, assortie d'une amende, pourrait néanmoins modifier substantiellement les pratiques.

4.6 Concernant l'interdiction de monter à deux

Ce point n'a pas fait l'objet de débat, seuls des signes d'approbation de la part des participants ont pu être relevés.

4.7 Concernant l'interdiction des trottinettes dans les parcs et jardins

Un consensus a également pu être observé sur cette mesure. Cette pratique est par ailleurs jugée marginale par les participants :

« Oui ça c'est normal, j'ai même déjà vu des affiches. »

« Aucun intérêt d'aller dans le parc. »

« Ah mais y a plein de gens qui traversent les parcs pour aller plus vite, comme au parc Monceau. »

Tableau synthétique des avantages et inconvénients perçus par les participants des focus groups

Modes en FF	Avantages	Inconvénients
Auto-partage (VE)	Flexible Pratique Pas cher Ludique Peu polluant car électrique Motif autre que D-T	Périmètre restreint du service Propreté Congestion routière Stationnement
Scooter électrique	Gain de temps Confort Disponible Peu polluant car électrique Transport de passagers Tous motifs mais en premier loisirs hors HPM et HPS Trajets habituels Complément des autres modes	Prix perçu comme élevé Périmètre restreint Dangereux Bugs des applications
Vélo (électrique ou pas)	Pratique Rapide Peu cher Sentiment de liberté Bon pour la santé Ecologique Motif loisirs Rabattement sur les gares	Météo Sentiment d'insécurité Périmètre restreint Mauvaise qualité des vélos Effort physique (sueur) Impossibilité de trajets collectifs
Trottinette électrique	Gain de temps Porte-à-porte Flexibilité Sentiment de liberté Ludique Disponibilité Motif loisirs Rabattement sur les gares	Prix perçu comme élevé Périmètre restreint Sentiment d'insécurité Recours à une application dédiée Absence de pistes dédiées

Conclusion

Grands enseignements des focus groups

Le premier enseignement, commun à tous les services en *free-floating* quel que soit le type de véhicule offert à la location, est que le succès de ces offres est intrinsèquement lié aux modalités mêmes d'exploitation caractérisant le *free-floating*. En effet, c'est la **flexibilité** des services qui est vantée par leurs clients. Cette flexibilité s'entend tout d'abord en comparaison avec les transports en commun : ne pas dépendre des horaires de fonctionnement et pouvoir emprunter un véhicule sur l'intégralité du trajet (cette seconde dimension de la flexibilité sert fréquemment, dans le discours des utilisateurs, de point de comparaison avec le service Vélib'). Cette flexibilité procure un **sentiment de liberté**, accentué par la possibilité de choisir son trajet et le fait de conduire soi-même son véhicule. S'ajoute à la flexibilité et au sentiment de liberté, la notion de **confort**, là encore en comparaison avec les transports en commun. En ce sens, il s'agit de services proposant une grande partie des avantages généralement associés aux modes individuels en possession, tout en s'affranchissant de leurs inconvénients. Ce dernier point est conforté par le constat fait au cours des *focus groups* d'une disposition globalement faible à acquérir un véhicule personnel (voiture, scooter, vélo ou trottinette) correspondant à celui utilisé dans le cadre du service.

Découle de cette flexibilité caractéristique du *free-floating*, un deuxième enseignement. Ces modes sont appréciés pour leur **vitesse**. En effet, ces services sont principalement utilisés en substitution à la marche et aux transports en commun. Ils permettent alors des déplacements plus rapides. Si la comparaison des vitesses avec la marche est évidente, celle avec les transports en commun nécessite de rappeler qu'une grande partie du temps d'un déplacement en transports en commun, en particulier pour un déplacement Paris-Paris, est constitué de temps d'accès aux stations de départ et de diffusion depuis les stations d'arrivée, ainsi que de temps d'attente. La vitesse des déplacements au moyen d'un mode en *free-floating* est alors un levier majeur d'adoption. Cette vitesse est cependant modulée par la disponibilité du service, soit la densité de véhicules disponibles, enjeu fortement mobilisé dans la comparaison entre services. Les utilisateurs privilégient les opérateurs aux flottes les plus denses, mais peuvent basculer vers des opérateurs concurrents en cas d'indisponibilité, voire vers d'autres modes en *free-floating*. Elle est également fortement modulée par le type de véhicule. Sur ce point, la voiture en partage apparaît bien moins rapide que les autres modes en *free-floating*. Tout d'abord, sur la question du stationnement, le *free-floating* apparaît finalement moins performant aux yeux de leurs utilisateurs que le fut le système Autolib', qui pouvait garantir une place à l'arrivée. De plus, le contexte temporel conditionne fortement le choix d'avoir recours ou non à l'auto-partage en *free-floating*. Les heures de pointe sont alors rédhitoires pour les utilisateurs de ce type de service, et peuvent parfois l'être pour les utilisateurs de scooters partagés. La performance en termes de gain de temps des autres véhicules partagés, vélos et trottinettes électriques, n'apparaît pas fortement affectée durant les heures de pointe. Cependant, certains utilisateurs peuvent néanmoins être réticents à utiliser ces services dans un contexte de trafic élevé, mais pour des raisons de sécurité. L'importance de la question de la sécurité routière se pose de manière différente selon les modes étudiées. Pour la voiture en partage, c'est surtout sous l'angle de la responsabilité civile en cas de dégâts occasionnés sur l'automobile. Pour les autres modes, plus légers, c'est sous l'angle de la sécurité physique, et du partage de la chaussée avec les voitures, bus et camions. Par ailleurs, des problématiques particulières touchent les trottinettes en partage, mode qui allie vitesse élevée de circulation en milieu urbain (jusqu'à 25 km/h) et grande exposition aux modes plus lourds. En effet, les utilisateurs peuvent arbitrer entre circuler sur la chaussée et circuler sur les trottoirs. Outre le risque d'accident sur la chaussée lié à la présence de véhicules plus lourds, les voies pavées apparaissent fortement accidentogènes, les trottinettes y étant plus difficilement maîtrisables.

C'est sur les déplacements pour **motifs « loisirs »**, donc hors heure de pointe, que semblent se concentrer l'essentiel des usages de ces modes en *free-floating*. Mais la circulation dense n'est cependant pas le facteur le plus pertinent pour expliquer cet évitement. C'est en effet le prix de ces services qui joue un rôle crucial dans cette restriction. Si les utilisateurs présentent une disposition à payer assez élevée pour gagner du temps de trajet pour des déplacements de loisirs, un basculement vers un usage monomodal de ces services (soit emprunter ces modes pour l'ensemble des déplacements) apparaît peu probable. Le budget mensuel alloué à la mobilité serait bien trop élevé. D'autant plus que nombre de participants aux *focus groups* n'envisagent pas d'abandonner leurs pass Navigo (et donc de réaliser des économies), les modes en *free-floating* ne leur permettant pas de répondre à l'ensemble de leurs besoins de déplacements, en raison des périmètres restreints d'utilisation. La zone d'exploitation constitue, de facto, un frein à l'usage de ces modes, dès lors que l'origine ou la destination du déplacement se situe en dehors de ce périmètre. Ce problème peut alors être contourné en adoptant des pratiques intermodales : le mode en *free-floating* est utilisé comme mode de rabattement vers (ou de diffusion depuis) le réseau de transports en commun. Cette pratique intermodale, en dehors de la question du périmètre, a pu être décrite pour des trajets pendulaires pour lesquels, occasionnellement, le rabattement vers un mode de transports en commun lourd (métro, RER) peut

être réalisé non plus à pied ou en bus, mais au moyen d'un mode en *free-floating*. Par ailleurs, un mode en *free-floating* peut parfois se substituer intégralement aux transports en commun pour des trajets pendulaires dans certains contextes, en cas de retard (ou de fatigue) notamment, dès lors que le trajet apparaît plus rapide (ou plus confortable) au moyen d'un mode partagé. La logique est, pour l'utilisateur, d'améliorer ponctuellement sa mobilité quotidienne centrée sur les transports en commun, en s'offrant un service « premium » de mobilité. À noter que l'on retrouve ces différentes logiques dans le recours aux services de voiture de transport avec chauffeur, dont l'usage est assez répandu au sein des quatre panels rencontrés. Dans l'ensemble, c'est l'**opportunité** qui détermine le recours à un mode de *free-floating* en fonction de la disponibilité du véhicule, de la pertinence au regard des gains de temps, de l'état d'esprit et du prix jugé acceptable.

Les utilisateurs des modes en *free-floating* ont l'habitude de jongler entre opérateurs concurrents pour une catégorie de véhicule, mais aussi entre différents types de *free-floating* voire d'autres services de mobilité urbaine (voitures de transport avec chauffeur - VTC - en particulier), bien qu'ils tendent à limiter le nombre d'applications installées sur leur téléphone. Ce qui guide alors le choix entre une voiture en partage, un scooter en partage, un vélo en partage ou une trottinette en partage, ce sont alors les propriétés mêmes du véhicule en question. À la voiture sont attachées la notion de confort de déplacement et la possibilité de se déplacer à plusieurs ou de transporter des objets. Au scooter est associée la notion de vitesse élevée sans fournir d'effort, notamment pour des trajets relativement longs. Voitures et scooters en *free-floating* bénéficient de plus de l'image de modes plus vertueux que leurs équivalents en possession, du fait de leur motorisation électrique. Ce sont les caractères sportifs et sains qui vont souvent motiver le choix du vélo, aux côtés de l'image du mode écologique par excellence. En comparaison avec le vélo personnel, la faible qualité des vélos partagés est souvent relevée, même si l'amélioration progressive des services est constatée par leurs usagers. Enfin, les trottinettes électriques constituent un cas particulier, puisqu'il s'agit d'un mode le plus souvent découvert avec l'arrivée d'opérateurs de *free-floating*. C'est alors la vitesse élevée du mode qui le caractérise, ainsi que sa très grande fluidité d'utilisation. Ce mode est également, plus souvent que les autres, utilisé pour de simples balades, le plaisir associé à la conduite de ce type de véhicule apparaissant très élevé.

Quel avenir pour les modes en free-floating ?

Cette étude, au travers des *focus groups*, a permis de focaliser l'attention sur les individus - leurs modes de vie, leurs perceptions, leurs capacités et leurs envies - et pas uniquement sur leurs déplacements. Il apparaît que les usagers développent leurs stratégies personnelles de mobilité et leurs routines selon leurs compétences, leurs affects et leurs budgets, dans un marché du *free-floating* en permanente reconfiguration et selon les aléas du quotidien (conditions météorologiques, état physique, heures de pointe, grèves, etc.). Quelques points communs sur les avantages perçus des quatre modes de FF se dégagent : la praticité, la flexibilité, le côté écologique et le fait qu'ils soient utilisés essentiellement pour des motifs autres que domicile-travail et pour le rabattement aux gares (sauf l'auto-partage). Sur les inconvénients communs, le sentiment d'insécurité et le périmètre trop restreint d'usage ressortent en premier, puis le prix souvent perçu comme trop élevé sauf pour le vélo.

Pour ce qui concerne plus particulièrement la trottinette qui est le mode émergent dans l'univers du *free-floating* en 2019, les usagers franciliens la trouvent plutôt rapide comparée à la marche ou à des trajets en transports publics qui nécessitent des correspondances, et particulièrement divertissante pour changer de la routine quotidienne, agréable à conduire tant que la circulation n'est pas trop dense et les conditions météorologiques clémentes. En revanche, le service est coûteux à l'usage et ne peut être utilisé que lorsqu'une trottinette de l'une des quelques marques dont le passant a téléchargé préalablement l'application est sur son chemin et n'implique pas de détour ; son usage est donc aléatoire. On peut appréhender l'usager des trottinettes en FF comme un « piéton augmenté²⁸ », d'où l'attrait pour les touristes pour ce mode qui leur permet de découvrir la ville sans s'épuiser.

Plus largement, les focus groups nous enseignent que les utilisateurs franciliens d'un mode en FF se retrouvent également clients d'autres services en FF, et sont pour la plupart des abonnés Navigo, voire des abonnés Vélib qu'ils jugent d'un bon rapport qualité/prix. Ainsi ils évoluent dans une ville leur proposant un large panel de modes de déplacement qu'ils peuvent emprunter à l'envi grâce à leur smartphone suivant leurs contraintes et les opportunités modales qui se présentent. Intégrés dans le « système marche²⁹ » (piéton + transports collectifs), qui représente les deux tiers des déplacements en Île-de-France, les engins de déplacement personnels en FF permettent ponctuellement de compléter un trajet en bus ou en métro,

28 - Selon l'expression de Jean-Pierre Orfeuil.

29 - Paul Lecroart, Petit déjeuneur décideurs-chercheurs du 17 juin 2020, consultable sur le site internet de L'Institut Paris Region.

d'éviter une correspondance, ou de se substituer à un trajet en transport en commun ou à pied pour gagner du temps. Pour optimiser leurs trajets, les usagers arbitrent ainsi entre leur porte-monnaie et les avantages comparatifs qu'ils trouvent aux modes en FF par rapport aux transports en commun (flexibilité, gain de temps, confort, plaisir de conduite). Ce sont ces avantages que les participants des *focus groups* ont mis en avant lorsqu'ils ont dû imaginer des scénarios prospectifs sur l'avenir du FF en Île-de-France. En effet, entraver la flexibilité de l'usage de ces modes en limitant leur zone d'usage ou leur vitesse, en réglementant le stationnement ou en imposant le port du casque (pour les trottinettes) serait pour eux réhibitoire. Ils sont en revanche favorables à leur intégration multimodale à travers une solution de type MaaS. Dans la continuité de cette étude, il sera intéressant de confronter ces éléments prospectifs aux bouleversements actuels liés à la pandémie de Covid-19 et les effets qu'elle peut avoir sur l'usage des véhicules en FF (gestes barrières à adopter lors de l'emprunt d'un véhicule partagé, impact du télétravail sur la demande de mobilité, développement des pistes cyclables temporaires, etc.), à la promulgation de la Loi d'Orientation des Mobilités et au récent choix des trois opérateurs de trottinettes électriques en FF par la Ville de Paris.

Annexes

Focus group – Autopartage en *free-floating* (AFF)

Les grandes thématiques

- Un effet fin d'Autolib' ?
- Impact du VE
- Impact de l'usage de l'autopartage sur l'équipement/démotorisation
- Articulation avec les autres modes, notamment dans le contexte francilien

Temps 1 : Tour de table

Intro : fiche signalétique, explication démarche, organisation du FG, consignes... (5-10 min)

- Faire remplir les fiches signalétiques
- Rappeler la démarche (étude exploratoire/les mandataires), les consignes du focus group : écoute / respect de la parole de chacun / aucune « mauvaise réponse » / vos rôles à chacune et le dérouler des deux heures

Sondage/Tour de table (10 min)

- Quels modes de transports utilisez-vous au quotidien au-delà des services d'autopartage FF ?
- Depuis quand utilisez-vous les services d'AFF ?
- Quels autres modes en *free-floating* utilisez-vous ?
Relance : et dans Paris en particulier ?

Temps 2 : Utilisation des AFF et articulation avec les autres modes

Sondage (20 min)/débat : Usage des AFF

Usage général :

- Qui est ancien usager d'Autolib' ? Qu'est-ce qui vous a motivé à faire de l'autopartage à l'époque ?
- [Pour les ex-Autolibeur'] Vous avez ensuite choisi de vous inscrire à un service d'AFF, qu'est-ce qui a motivé ce choix ? [Autres] Qu'est-ce qui a été déclencheur de l'usage de l'AFF ?
- À quelles occasions utilisez-vous les AFF ? Qu'est-ce qui vous motive à en faire ?
Relance : Déplacements pro/loisirs

- À quel moment réalisez-vous vos trajets ? (diurne/nocturne – semaine/weekend) ? Pour quelle durée en moyenne ?
- [Pour les ex-Autolibeur'] Votre usage de l'autopartage a-t-il évolué depuis votre inscription à un AFF ? Quelles différences majeures (+ ou -) par rapport à l'AFF ?

Relance possible sur le stationnement : même si la place est comprise, le stationnement reste problématique à Paris)

- Dans quelles occasions est-ce que vous n'utilisez surtout pas les AFF ?

Temps 3 : Avantages/inconvénients de l'utilisation des AFF dans la mobilité quotidienne

Jeu des post-it (20 min) : Éléments positifs et négatifs

- Par rapport à tout ça : citer les avantages et inconvénients des AFF
- Et par rapport aux autres modes (VP/TC/VTC) :
 - Avantage par rapport à la voiture ?
 - Avantage par rapport à un Uber ? Les tarifs sont relativement proches
 - D'après vous c'est plus facile de faire de l'AFF pour les loisirs ou pour le domicile-travail ? Expliquer les raisons/argumenter.

Vote à gommettes (5 min) : les participants vont ensuite voter sur l'élément positif et l'élément négatif qui leur semble le plus important pour le AFF domicile-travail et loisir

3 gommettes par avantage/inconvénient (donc 6 au total) :

- Rouge : 5 pts
- Bleu : 3 pts
- Vert : 1 pt

Temps 4 : Anticipation et intermodalité

Expression libre, échanges entre participants qui racontent leur expérience : Information, anticipation, aide à la décision (10 min)

- Comment ça se passe en amont du trajet ? Est-ce que vous savez d'avance que vous allez prendre un AFF ? Est-ce que vous comptez dessus ?

Relance : Vous arrive-t-il d'utiliser une appli mobile agrégatrice (ex : Citymapper) ?

- Que se passe-t-il quand il n'y a pas de véhicules en autopartage à disposition ?

Relance : pour quels modes de transport optez-vous ? Vous ne vous déplacez pas ? Avez-vous déjà dû renoncer à l'utilisation du service ? Expliquez les raisons/motivations

- Est-ce que vous pensez que c'est un service pérenne ? Si non, comment vous envisagez de faire après ?

Usage en intermodalité (10 min)

- Vous arrive-t-il d'utiliser les AFF uniquement pour une partie de votre trajet ?

Relance : Est-ce facile ou pas ? Est-ce anticipé ou non ?

- Vous arrive-t-il d'utiliser les AFF pour un trajet aller et un autre mode pour un trajet retour ? (ou l'inverse) ? Est-ce facile ou pas ? Quels sont les autres modes empruntés ?
- Comment vous vous déplacez avant pour faire les déplacements que vous faites en AFF (quel mode était utilisé) ? Qui faisait ces déplacements VP ? En transport en commun ? Qui faisait ces déplacements en vélo ? En VTC ? Autre ?

Temps 5 : Évolutions d'usages, leur rapport avec les VE/autopartage en général

Sondage + discussion libre (10 min) :

- Qui avait utilisé un VE avant de s'inscrire à un service d'autopartage ?
- Qui avait des appréhensions ? Des attentes ?
- L'usage d'Autolib', puis de ces services d'AFF a-t-il changé votre appréciation des VE ?
- Qui envisage d'acquérir un VE ?

Temps 6 : Scénarios prospectifs

Sondage/débat (20 min)

- Déploiement francilien :

- Si le service venait à se déployer en dehors du périmètre parisien, envisageriez-vous de l'utiliser pour vos déplacements en dehors de Paris (centre/périphérie ou périphérie/périphérie)? Cela représenterait-il un avantage par rapport aux modes utilisés actuellement ?
- Intégration du service au sein d'un MaaS ?

Focus group – Scooters en free-floating (SFF)

Deux grandes thématiques :

- La sécurité
- Le stationnement et les contraventions
- Impact de l'usage d'un scooter en FF sur l'équipement personnel (impact sur la démotorisation 2RM)
- Enjeu du genre : faire réagir sur l'aspect ultra-minoritaire dans l'usage ?

Temps 1 : Tour de table

Intro : fiche signalétique, explication démarche, organisation du FG, consignes... (5-10 min)

- Faire remplir les fiches signalétiques
- Rappeler la démarche (étude exploratoire/les mandataires), les consignes du focus group : écoute / respect de la parole de chacun / aucune « mauvaise réponse » / vos rôles à chacune et le dérouler des deux heures

Sondage/Tour de table (10 min)

- Modes du quotidien ?
- Qui avait déjà fait du scooter avant ?
- Depuis quand utilisez-vous Cityscoot ?
- Quels autres modes en FF ?

Temps 2 : Utilisation des SFF et articulation avec les autres modes

Sondage (15 min) / débat : Usage des SFF

- À quelles occasions utilis(i)ez-vous les SFF ? Qu'est-ce qui vous motive à en faire ?
Relance : distinction scooters perso vs scooters partagés + distinction déplacements pro/loisirs (Paris et ailleurs)
- Éléments déclencheurs à l'usage/motivations
- Dans quelles occasions est-ce que vous n'utilisez surtout pas Cityscoot ?
- Intermodalité :
 - Vous arrive-t-il d'utiliser les VFF uniquement pour un bout de votre trajet ?
Relance : Est-ce facile ou pas ? Est-ce anticipé ou pas ?
 - Vous arrive-t-il d'utiliser les VFF pour un trajet aller et un autre mode pour un trajet retour ? (ou l'inverse) ? Est-ce facile ou pas ? Quels sont les autres modes empruntés ?

Temps 3 : Avantages/inconvénients de l'utilisation des SFF dans la mobilité quotidienne

Jeu des post-it (25 min) : Éléments positifs et négatifs de l'utilisation des SFF dans la mobilité quotidienne

- Par rapport à tout ça : citer les avantages et inconvénients de Cityscoot
- Et par rapport aux autres modes (MAP/VP/TC/Vélo/Vélib'/autres modes en *free-floating*)
 - D'après vous c'est plus facile de faire du VFF pour les loisirs ou pour le domicile-travail ? Expliquer les raisons/argumenter.
 - Si pas déjà évoqué, faire le lien avec la question du genre
 - Parler de sécurité
 - Évaluer enfin si le fait que le mode soit électrique a de l'importance à leurs yeux/pourquoi ?

Vote à gommettes (5 min) : les participants vont ensuite voter sur l'élément positif et l'élément négatif qui leur semble le plus important pour le SFF domicile-travail et loisirs

3 gommettes par avantage/inconvénient (donc 6 au total)

- Rouge : 5 pts
- Bleu : 3 pts
- Vert : 1 pt

Temps 4 : Gestion de l'incertitude à l'usage/comment pallier aux inconvénients du service

Expression libre, échanges entre participants qui racontent leur expérience : (20 min)

Sur l'incertitude (10 min) :

- Comment vous organisez-vous en amont du trajet ? Savez-vous d'avance que vous allez prendre un SFF ?
Relance : Vous arrive-t-il d'utiliser une appli mobile (ex : Citymapper) ? Qu'en pensez-vous ? Quels éléments pourraient améliorer leur fonctionnement pour répondre à vos besoins ?
- Que se passe-t-il quand il n'y a pas de SFF ?
Relance : pour quels modes de transport optez-vous ? vous ne vous déplacez pas ? Expliquez-les raisons/motivations.

Sur les incidents/inconvénients (10 min)

- Avez-vous déjà rencontré un problème lors d'une location ?
(Noter les différentes catégories sur un paperboard et évaluer combien de personnes se sont retrouvées dans la même situation)

Temps 5 : Évolutions d'usages

Sondage/débat (15 min)

- Comment vous vous déplaçiez avant pour faire les déplacements que vous faites en Cityscoot (quel mode était utilisé) ?
Relance sur les VTC
- Comment votre mobilité a évolué depuis que vous utilisez/lorsque vous utilisiez les Cityscoot ? Et avec les autres modes en *free-floating* ?
- Votre pratique de Cityscoot a-t-elle changé depuis que vous avez commencé à en faire ? Qu'est-ce qui a changé ?
- Est-ce que certains ont arrêté ou en font moins, quelles en sont les raisons ?

- Qui envisage d'acquérir un scooter ?

Temps 6 : Scénarios prospectifs

Sondage/débat (25 min) : scénarios à choisir

- Déploiement francilien
 - Si le service venait à se déployer en dehors du périmètre parisien ? Envisageriez-vous de l'utiliser pour vos déplacements en dehors de Paris (centre/périphérie ou périphérie/périphérie) ? Cela représenterait-il un avantage par rapport aux modes utilisés actuellement ?
- Tous les modes sans attache sont interdits

Focus group – vélos en *free-floating* (VFF)

Deux grandes thématiques :

- Comment les usagers articulent-ils les avantages et inconvénients du VFF, c'est-à-dire le problème de la disponibilité et de l'imprévisibilité versus l'avantage du porte-à-porte et de la rapidité ? + Enjeu de la comparaison de coût entre possession et recours à un service
- Comment gèrent-ils la fin du service ou l'incertitude quant à sa pérennité ? Ex : ex-Gobee.bikes ou Ofo

Temps 1 : Tour de table

Intro : fiche signalétique, explication démarche, organisation du FG, consignes... (5-10 min)

- Faire remplir les fiches signalétiques
- Rappeler la démarche (étude exploratoire/les mandataires), les consignes du focus group : écoute / respect de la parole de chacun / aucune « mauvaise réponse » / vos rôles à chacune et le dérouler des deux heures

Sondage/Tour de table (10 min)

- Qui utilise encore des VFF, qui a arrêté ? Qui est passé à Jump ou Oribiky ?
- Quelles appli utilis(i)ez vous ? Quels autres modes en *free-floating* ?
- Quels critères de choix ?

Temps 2 : Utilisation des VFF et articulation avec les autres modes

Sondage (15 min) / débat : Usage des VFF

- A quelles occasions utilis(i)ez-vous les VFF ? Qu'est-ce qui vous motive à en faire ?
Relance : Distinction Vélib' versus VFF + Distinction déplacements pro/loisirs (Paris et ailleurs)
- Éléments déclencheurs à l'usage/motivations
- Dans quelles occasions est-ce que vous n'utilisez surtout pas les VFF ?
- Intermodalité :
 - Vous arrive-t-il d'utiliser les VFF uniquement pour un bout de votre trajet ?
Relance : Est-ce facile ou pas ? Est-ce anticipé ou pas ?
 - Vous arrive-t-il d'utiliser les VFF pour un trajet aller et un autre mode pour un trajet retour ? (ou l'inverse) ? Est-ce facile ou pas ? Quels sont les autres modes empruntés ?
 - Dans quelles occasions est-ce que vous n'utilisez surtout pas les VFF ? (loisir/DO)

Temps 3 : Avantages/inconvénients de l'utilisation des VFF dans la mobilité quotidienne

Jeu des post-it (25 min) : Éléments positifs et négatifs de l'utilisation des VFF dans la mobilité quotidienne

- Par rapport à tout ça : citer les avantages et inconvénients des VFF
- Et par rapport aux autres modes (MAP/VP/TC/Vélo/Vélib'/autres modes en *free-floating*)
 - D'après vous c'est plus facile de faire du VFF pour les loisirs ou pour le domicile-travail ? Expliquer les raisons/argumenter.
 - Si pas déjà évoqué, faire le lien avec Vélib'
 - Parler de sécurité

- Évaluer enfin si le fait que le mode soit électrique à de l'importance à leurs yeux/pourquoi ?

Vote à gommettes (5 min) : les participants vont ensuite voter sur l'élément positif et l'élément négatif qui leur semble le plus important pour le VFF domicile-travail et loisirs

3 gommettes par avantage/inconvénient (donc 6 au total)

- Rouge : 5 pts
- Bleu : 3 pts
- Vert : 1 pt

Temps 4 : Gestion de l'incertitude à l'usage/comment pallier aux inconvénients du service

Expression libre, échanges entre participants qui racontent leur expérience : (20 min)

Sur l'incertitude (10 min) :

- Comment vous organisez-vous en amont du trajet ? Savez-vous d'avance que vous allez prendre un VFF ?
Relance : Vous arrive-t-il d'utiliser une appli mobile (ex : Citymapper) ? Qu'en pensez-vous ? Quels éléments pourraient améliorer leur fonctionnement pour répondre à vos besoins ?
- Que se passe-t-il quand il n'y a pas de VFF ?
Relance : pour quels modes de transport optez-vous ? Vous ne vous déplacez pas ? Expliquez-les raisons/motivations.

Sur les incidents/inconvénients (10 min)

- Avez-vous déjà rencontré un problème lors d'une location ?

Temps 5 : Évolutions d'usages

Sondage/débat (15 min)

- Comment vous vous déplaçiez avant pour faire les déplacements que vous faites en VFF (quel mode était utilisé) ? Qui faisait ces déplacements en Vélib' ? En transport en commun ? Qui faisait ces déplacements en vélo perso ? À pied ?
- Comment votre mobilité a évolué depuis que vous utilisez/lorsque vous utilisiez les VFF ? Et avec les autres modes en *free-floating* ?
- Votre pratique du VFF a-t-elle changé depuis que vous avez commencé à en faire ? Qu'est-ce qui a changé ?
- Est-ce que certains ont arrêté ou en font moins, quelles en sont les raisons ?

Temps 6 : Scénarios prospectifs

Sondage/débat (25 min) : scénarios à choisir

- Déploiement francilien
 - Si le service venait à se déployer en dehors du périmètre parisien ? Envisageriez-vous de l'utiliser pour vos déplacements en dehors de Paris (centre/périphérie ou périphérie/périphérie) ? Cela représenterait-il un avantage par rapport aux modes utilisés actuellement ?
- VFF & MaaS : un scénario possible ?
- Tous les modes sans attache sont interdits
- Maintien du service mais baisse disponibilité (scénario actuel)

Focus group – trottinettes électriques en free-floating (TFF)

Les grandes thématiques :

- L'enjeu de la sécurité/accidentologie
- Comment les usagers choisissent-ils les services ? (Disponibilité, prix, design de la trottinette, etc.). Comment les usagers articulent-ils les avantages et inconvénients des TFF, c'est-à-dire le problème de la disponibilité et de l'imprévisibilité versus l'avantage du porte-à-porte et de la rapidité ?
- Comment gèrent-ils la fin du service ou l'incertitude quant à sa pérennité ?
- Réactions face aux mesures prises par la Mairie de Paris la semaine dernière

Temps 1 : Tour de table

Intro : fiche signalétique, explication démarche, organisation du FG, consignes... (5-10 min)

- Faire remplir les fiches signalétiques
- **Rappeler la démarche** (étude exploratoire/les mandataires), **les consignes du focus group** : écoute / respect de la parole de chacun / aucune « mauvaise réponse » / vos rôles à chacune **et le déroulé des deux heures**

Sondage/Tour de table (10 min)

- Quels modes de transports utilisez-vous au quotidien ?
- Quels autres modes en FF utilisez-vous ?
- Combien de services TFF connaissez-vous ?
- Sur quels critères faites-vous vos choix entre l'une des 12 offres ?
Relance : et dans Paris en particulier ?

Temps 2 : Utilisation des TFF et articulation avec les autres modes

Sondage (15 min) / débat : Usage des TFF

- A quelles occasions utilis(i)ez-vous les TFF ?
Relance : Distinction déplacements pro/loisirs
- Éléments déclencheurs à l'usage et motivations ?
- Vous arrive-t-il d'utiliser des TFF à plusieurs ? Louez-vous chacun une trottinette ou êtes-vous à plusieurs sur la même ? Pour quelle(s) raison(s) ?
- Intermodalité :
 - Vous arrive-t-il d'utiliser les TFF uniquement pour un bout de votre trajet ?
Relance : Est-ce facile ou pas ?
 - Vous arrive-t-il d'utiliser les TFF pour un trajet aller et un autre mode pour un trajet retour ? (ou l'inverse) ? Est-ce facile ou pas ? Quels sont les autres modes empruntés ?
- Dans quelles occasions est-ce que vous n'utilisez surtout pas les TFF ? (loisir/DO)

Temps 3 : Avantages/inconvénients de l'utilisation des TFF dans la mobilité quotidienne

Jeu des post-it (25 min) : Éléments positifs et négatifs de l'utilisation des TFF dans la mobilité quotidienne

- Par rapport à tout ça : citer les avantages et inconvénients des TFF
- Et par rapport aux autres modes (MAP/VP/TC/Vélo/autres modes en *free-floating*)
 - D'après vous c'est plus facile de faire du TFF pour les loisirs ou pour le domicile-travail ? Expliquer les raisons/argumenter.
 - Parler de sécurité
 - Évaluer enfin si le fait que le mode soit électrique a de l'importance à leurs yeux/pourquoi ?

Vote à gommettes (5 min) :

Les participants vont ensuite voter sur l'élément positif et l'élément négatif qui leur semble le plus important pour le TFF domicile-travail et loisir

3 gommettes par avantage/inconvénient (donc 6 au total)

- Rouge : 5 pts
- Bleu : 3 pts
- Vert : 1 pt

Temps 4 : Gestion de l'incertitude à l'usage/comment pallier les inconvénients du service

Expression libre, échanges entre participants qui racontent leur expérience : (20 min)

Sur l'incertitude (10 min) :

- Comment vous organisez-vous en amont du trajet ? Savez-vous d'avance que vous allez prendre un TFF ?
Relance : Vous arrive-t-il d'utiliser une appli mobile (ex : Citymapper) ? Qu'en pensez-vous ? Quels éléments pourraient améliorer leur fonctionnement pour répondre à vos besoins ?
- Que se passe-t-il quand il n'y a pas de trottinette ?
Relance : pour quels modes de transport optez-vous ? Vous ne vous déplacez pas ? Expliquez-les raisons/motivations.

Sur les incidents/inconvénients (10 min)

- Avez-vous déjà rencontré un problème lors d'une location ?

(Noter les différentes catégories sur un paperboard et évaluer combien de personnes se sont retrouvées dans la même situation)

Temps 5 : Évolutions d'usages

Sondage/débat (15 min)

- Comment vous vous déplaçiez avant pour faire les déplacements que vous faites en TFF (quel mode était utilisé) ? Qui faisait ces déplacements en Vélib' ? en transport en commun ? Qui faisait ces déplacements en vélo perso/VLS ? à pied ? en scooter ?
- Et pour ceux qui ont remplacé par TC/MAP : comment l'usage de ces modes a évolué depuis que vous utilisez les TFF ?
- Est-ce que certains ont arrêté ou en font moins, quelles en sont les raisons ? (rapport à la marche et au TC, l'idée est d'interroger les participants / l'enjeu de santé publique)
- Qui envisage d'acquérir une trottinette personnelle ?

Temps 6 : Scénarios prospectifs

Sondage/débat (25 min) : scénarios à choisir

Impact des nouvelles obligations réglementaires sur leur usage (impacter leur usage, comment ?) :

- Interdiction de rouler sur les trottoirs
- Les trottinettes "devront stationner sur les places de stationnement situées sur la chaussée et déjà utilisées par les voitures et les deux-roues motorisés"
- Baisse de la vitesse à 20 km/h dans toute la capitale, voire 8 km/h sur les zones piétonnes.
- Ne pas monter à deux sur une trottinette
- (Le port du casque recommandé)
- (Les trottinettes seront aussi "interdites dans tous les parcs et jardins") : Berges ?



L'INSTITUT PARIS REGION
ASSOCIATION LOI 1901.

15, RUE FALGUIÈRE - 75740 PARIS CEDEX 15 - TÉL. : 01 77 49 77 49