

FASTER. EASIER. COOLER.



BiTiBi.eu

Blue-bike
Actions réalisées, impacts et recommandations

BELGIQUE

luminus
À VOTRE SERVICE

Septembre 2016



Co-funded by the Intelligent Energy Europe Programme of the European Union.

The sole responsibility for the content of this publication and for any errors or omissions therein lies with the author(s). The European Commission is not responsible for any use that may be made of the information contained therein.

Italy



Belgium

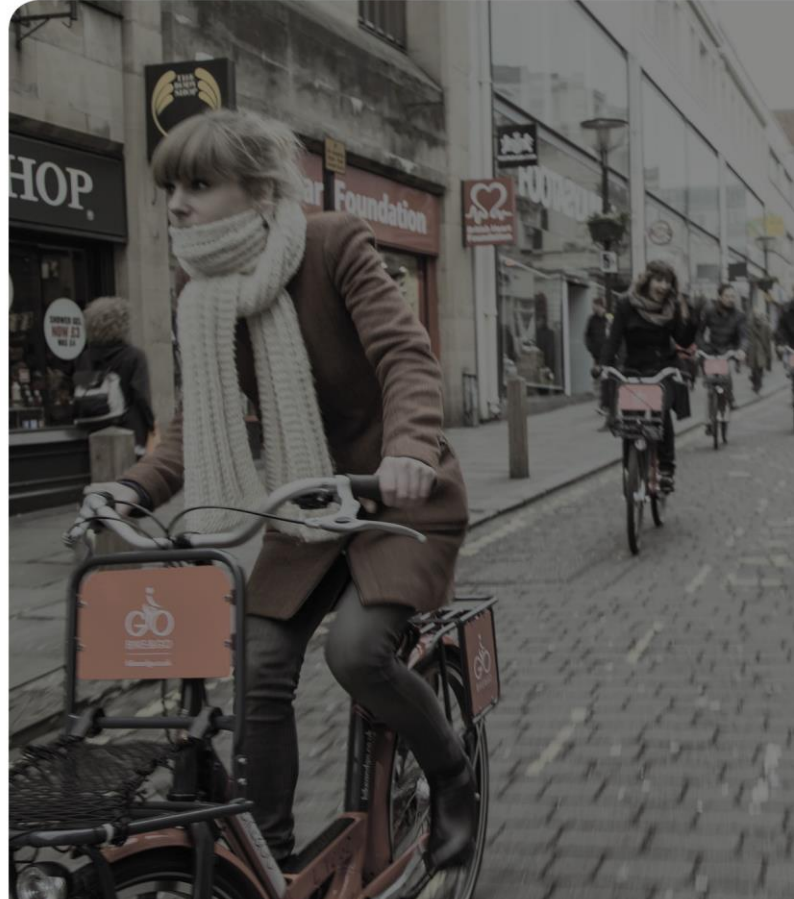


Local final reports on BiTiBi pilots

Actions performed, general impact, future development and recommendations



Spain



United Kingdom

Work Package: 3

Deliverable: D3.3 – D3.4

Grant agreement number: IEE/13/497/SI2.675773

Project acronym: BiTiBi

Project title: Easy and energy efficient from door to door Bike+Train+Bike

Document name:

D3_3_4_Local_Final_Report_BEL_fr.doc

Authors:

Blue Mobility (Déborah Anné), Transport & Mobility Leuven (Bruno Van Zeebroeck), Poliedra (Chiara Bresciani)

Contents:

Actions performed, general impact, future development, recommendations.

Target group:

Public

1	Historique	5
2	Campagnes BiTiBi réalisées.....	6
	Acteurs du projet	6
	Système du tiers payant et promotion.....	6
	Living Lab (communauté).....	8
	Carte Mobib.....	9
	Connaissances des facteurs de réussite	9
2	Effets des campagnes de communication BiTiBi	11
	Augmentation du nombre de membres et de l'utilisation	11
	Diminution de l'utilisation de la voiture/augmentation de l'utilisation du train	11
3	Poursuite du développement de Blue-bike après BiTiBi	12
	Extension.....	12
	Information en temps réel + member gets member	12
	Parties prenantes	12
4	Recommandations	13

1 Historique

Les vélos partagés constituent un maillon important dans l'intermodalité, où vélo et transports en commun sont combinés. En 2011, le Holding-SNCB et 'FIETSenWERK lançaient Blue-bike. Grâce à cela, en un seul projet, un système de partage de vélos couvrant l'ensemble du pays a pu être offert aux voyageurs.

En 2014, De Lijn et SRWT/TEC ont également rejoint le projet en tant qu'actionnaires. Cela a permis à Blue-bike d'être disponibles à proximité des arrêts de bus et des stations de tramway. En outre, la mise à disposition de Blue-bike dans les centres villes et au niveau des Park&Ride sont en réalisation.

Depuis 2014, Blue-bike participe au projet triennal de la Commission européenne, appelé BiTiBi (Bike train Bike, www.bitibi.eu). Il a pour but de promouvoir les déplacements vélo-train-vélo. En Belgique, BiTiBi travaille essentiellement sur le dernier maillon de la chaîne vélo-train-vélo, c'est-à-dire, le vélo partagé permettant d'atteindre une destination finale à bicyclette après un déplacement en train. Le présent document décrit les campagnes de communication menées dans le cadre de ce projet pour promouvoir Blue-bike et, qui ont déjà fait leurs preuves, afin que les parties prenantes (villes et communes, mais également la SNCB, De Lijn et autres) puissent apprendre de cette expérience. Cela leur permettra, à leur tour, de devenir acteurs d'une mobilité plus durable.

Aujourd'hui, notamment grâce à ces campagnes, il y a 14 500 utilisateurs actifs qui, en 2015, ont réalisé 140 000 trajets et le nombre de clients, tout comme celui des trajets, ne cessent d'augmenter.

A ce jour, il existe 48 points Blue-bike et 115 emplacements sont prévus à l'horizon de 2020.

**Na de trein
verder met Blue-bike**
www.blue-bike.be

Nu in 49 stations: Aalst, Aarschot, Antwerpen-Centraal, Antwerpen-Berchem, Asse, Beernem, Bergen, Brugge, Brussel-Centraal, Brussel-Luxemburg, Brussel-Noord, Brussel-Zuid, Deinze, Dendermonde, Diest, Eeklo, Geel, Genk, Gent-Noord, Gent-Sint-Pieters, Geraardsbergen, Halle, Hasselt, Heist-op-den-Berg, Herentals, Kortrijk, Leuven, Lier, Lokeren, Londerzeel, Luik-Guillemins, Mechelen, Mechelen-Nekkerspoel, Mol, Mortsel-Oude-God, Namen, Ninove, Oostende, Ottignies, Oudenaarde, Roeselare, Sint-Niklaas, Sint-Truiden, Tongeren, Turnhout, Vilvoorde, Waregem en Zottegem

Max. €3/24u.

Blue-bike

Figure 1 : Promotion Blue-bike telle qu'elle est parue dans Métro (journal gratuit distribués dans les gares)

2 Campagnes BiTiBi réalisées

Acteurs du projet

En 2011, le lancement de Blue-bike a été plus complexe et plus lent que prévu. Lors de l'introduction d'un nouveau service dans le système de transport, il est important que les parties prenantes soient concernées et que le produit soit suffisamment promu.

C'est la raison pour laquelle et dans le cadre de BiTiBi, deux ateliers sur site ont été organisés à l'automne 2014, à Gand et à Liège, afin d'impliquer davantage les parties prenantes (la SNCB, la ville, la Fédération de cyclisme, etc.) dans le développement du projet.

Plus tard, un atelier a été organisé en collaboration avec le 'Fietsberaad' (organisation promouvant le vélo au sein de l'association des villes et communes flamandes) à Anvers (Novembre 2015). A cet atelier, étaient invités à la fois les municipalités et les sociétés ayant un intérêt dans le projet. L'objectif était de leur faire connaître Blue-bike et d'étudier les possibilités d'aménagement de nouvelles stations, et de chercher du soutien auprès des acteurs.



Figure 2 : Ateliers à Liège-Guillemins, Gand et Anvers

Système du tiers payant et promotion

En collaboration avec le gouvernement flamand, un système de tiers payant a été mis en place : pour chaque trajet dans une ville participante, 1 euro est payé par la ville, 1 euro par le gouvernement flamand et 1 euro par l'utilisateur. Initialement 2 villes appliquaient le système du tiers payant, mais, en 2016, ce sont 32 villes qui ont déjà adopté ce système. Jusqu'à ce jour, la campagne de lancement constitue le levier le plus important du succès de Blue-bike (voir la grille ci-dessous indiquant le total des trajets). En effet, si la ville s'engage financièrement dans le service, elle s'engage également à utiliser ses canaux de communication pour le promouvoir. Outre l'adaptation du tarif pour le client, la promotion menée localement constitue une clé du succès dans le développement du service. Les villes constituent, donc, un pilier non négligeable pour le développement et le succès de Blue-bike lorsqu'elles sont favorables à l'extension du service, lorsqu'elles sont consultées et incluses dans le processus de développement, dès le lancement de celui-ci, aussi bien financièrement que sur le plan du marketing.

Pendant le projet BiTiBi, les négociations avec le gouvernement wallon ont également fait en

sorte qu'un système de tiers payant soit rendu possible entre les administrations régionales et locales en Wallonie. Cela sera élaboré plus en détail avec les parties concernées en 2016. Cette collaboration est également importante pour l'extension du réseau au sud du pays.

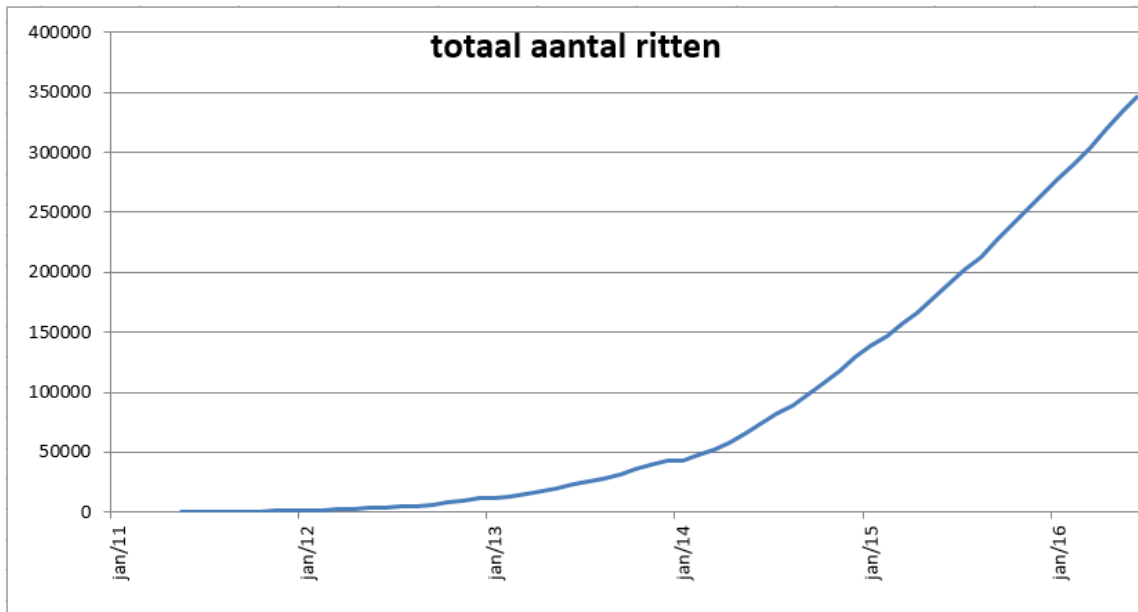


Figure 3 : Croissance du nombre de trajets allant de pair avec l'évolution du système du tiers payant




Figure 4 : La ville s'engage à utiliser ses propres canaux de communication pour promouvoir Blue-bike.

Living Lab (communauté)

Un système de vélos partagés est un service innovant et constitue une vraie nouvelle manière d'organiser ses déplacements, d'autant plus lorsque qu'il est combiné avec le train. Cette intermobilité constitue un changement de mentalité dans les habitudes de déplacement, et celui-ci demande du temps. Il n'est donc pas sans importance de construire une image forte pour ce service, permettant, facilement, de regrouper les usagers au sein d'une communauté. Aussi, il a été fait en sorte que les utilisateurs, eux-mêmes, forment l'image du produit et participent à la communication et à la promotion du service via les réseaux sociaux. Dans le cadre du projet BiTiBi, quelques campagnes Facebook ont été pu être menées et un carrousel Twitter a été créé sur la page d'accueil Blue-bike. La page Facebook compte actuellement 2 800 abonnés et la page Twitter 1 200. Régulièrement, des campagnes sont menées, comme, par exemple : l'offre de supports à smartphone (voir illustration) à accrocher sur le guidon du vélo en échange de publications de photos présentant Blue-bike, des cafés gratuits sur présentation d'une carte Blue-bike dans certains établissements (voir illustration), etc.


NIEUWS EN ACTIES



Blue-bike + koffie

Vanaf vandaag kan je in de onderstaande gezellige koffiezaken op eenvoudig vertoon van je Blue-bikekaart een gratis koffie gaan

[Lees verder](#)




Blue-bike breidt uit in Vlaanderen


Sinds deze maand kan je ook aan stations Geraardsbergen, Heist-op-den-Berg, Tongeren, Mechelen-Nekkerspoel en Oudenaard

[Lees verder](#)

BLUE-BIKE OP TWITTER




VOLG ONS



#bluebikebelgium

NIEUWSBRIEF

 **Blue-bike in tandem met ethias**

PARTNERS:














Figure 5 : Nouvelles campagnes de communication et carrousel Twitter sur la page d'accueil de Blue-bike



Figure 6 : Support pour smartphone gratuit en échange d'une photo incluant un Blue-bike

Carte Mobib

La carte Mobib est une carte de mobilité belge permettant d'accéder à plusieurs moyens de transport : bus, tram, train, métro, Cambio et, grâce au projet BiTiBi en 2016, la carte inclura aussi Blue-bike. Souvent, l'envie de tester une première fois un déplacement de type BiTiBi est spontanée. Normalement, la souscription au service prend plusieurs jours, car une fois enregistré, il faut attendre l'envoi de la carte d'accès par la poste. Eviter ce genre de perte de temps est crucial pour faciliter le premier usage du vélo partagé. Grâce au développement de l'application Mobib, les clients potentiels pourront enregistrer leur numéro Mobib sur le site web de Blue-bike et dès son immédiate validation, ils pourront emprunter un vélo. Pour des raisons de restrictions juridiques de la plateforme de la carte Mobib (BMC), le lancement de l'application a duré plus longtemps que prévu. En ce moment, il n'est donc pas encore possible de mesurer son effet. Mais étant donné que toutes les sociétés de transport offriront Blue-bike via la carte Mobib et communiqueront sur cette offre, Blue-bike s'attend à une continuation de sa croissance.



Figure 7 : Avec la carte Mobib, il est encore plus facile de s'enregistrer au service Blue-bike

Connaissances des facteurs de réussite

Dans le cadre du projet BiTiBi, une étude a été menée pour comprendre les facteurs de réussite des emplacements Blue-bike existants. D'une part, afin de savoir comment les emplacements actuels peuvent être optimisés et, d'autre part, afin de savoir où prévoir de nouveaux emplacements. Pour cela, différentes hypothèses ont d'abord été examinées pour déduire les facteurs et paramètres influençant le succès de l'emplacement. Cette étude a conclu à des explications significatives, valant sans doute pour chaque station de vélos partagés BiTiBi en Belgique ou ailleurs. Le nombre de trajets Blue-bike est fortement lié au nombre d'entreprises se situant à proximité des emplacements des stations. Aussi, le nombre de sociétés dans l'environnement direct de celle-ci peut vraisemblablement être utilisé comme un paramètre permettant de déterminer l'emplacement des nouvelles stations. Cependant, quel que soit le nombre de sociétés, une grande variation de l'usage des vélos est possible en fonction du tarif et de la promotion réalisée ou non dans cette ville. La focalisation sur le règlement du tiers payant et

sur la promotion seront donc certainement poursuivies, à cela s'ajoutera un effort supplémentaire de promotion spécifique afin de faire connaître le service aux entreprises de la ville.

L'étude complète, où différentes pistes de recherche, comme le nombre de voyageurs ferroviaires ont été examinées, est disponible sur demande auprès de Blue-bike.

2 Effets des campagnes de communication BiTiBi

Augmentation du nombre de membres et de l'utilisation

Lors du projet BiTiBi, le nombre d'utilisateurs Blue-bike et de trajets a crû de manière exponentielle (voir figure 1).

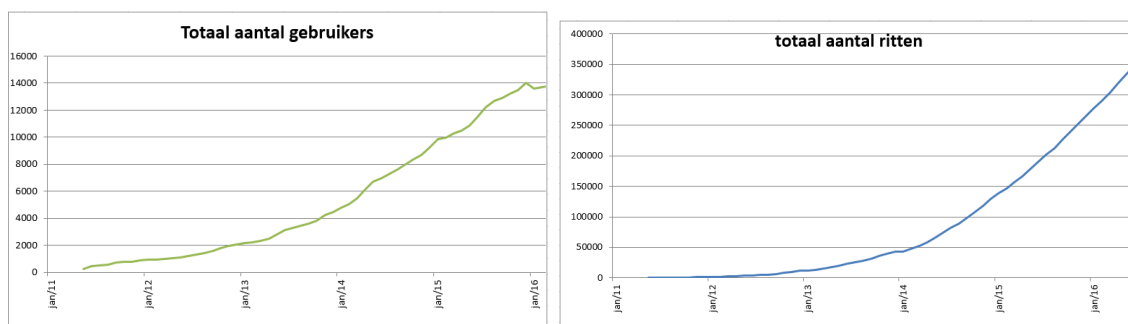


Figure 8 : Le développement du nombre de membres et de trajets lors du projet BiTiBi (cumulatif)

Diminution de l'utilisation de la voiture/augmentation de l'utilisation du train

Une enquête de satisfaction menée précédemment montrait déjà que 40% des utilisateurs de Blue-bike déclarent utiliser moins fréquemment la voiture qu'avant d'être utilisateur de Blue-bike. L'enquête que nous avons organisée dans le cadre du projet BiTiBi, nous a permis d'avoir une image plus détaillée des impacts de la mise en place du service.

Nous avons appris que :

- 23% des personnes combinant train et Blue-bike auraient autrement utilisé leur voiture pour la totalité du trajet
- En 2015, grâce à Blue-bike, plus d'un million de km parcourus en voiture ont été évités
- Grâce à Blue-bike, plus de 40 000 trajets en train supplémentaires ont été effectués. En effet, 30% des utilisateurs train + Blue-bike sont de nouveaux utilisateurs du train, dont 23% auraient, sinon, parcouru le trajet entièrement en voiture et 7% n'auraient pas fait le déplacement sans Blue-bike.

Les résultats sont basés sur une enquête réalisée en ligne en juin 2016 auprès d'utilisateurs Blue-bike cliquant spontanément sur le lien de l'enquête.

3 Poursuite du développement de Blue-bike après BiTiBi

Extension

À l'horizon de 2020, Blue-bike gèrera au moins 115 emplacements, disposera de 3 000 vélos en circulation, comptera 55 000 utilisateurs et 550 000 trajets par an. La croissance initiée pendant, et grâce au projet BiTiBi, se poursuivra donc au-delà du projet européen.

Information en temps réel + member gets member

Ces applications étaient prévues dans le cadre du projet BiTiBi. Malheureusement, des problèmes avec le fournisseur de logiciels ont obligé à repousser le lancement de celles-ci. Le projet s'est réorienté vers la mise en place de l'application Carte Mobib. Ces deux applications seront lancées ultérieurement, après 2017. Les membres pourront recruter d'autres membres ('member gets member'), et l'information en temps réel sera disponible sur le site web grâce à l'utilisation de nouveaux logiciels.

Parties prenantes

Nous pouvons compter sur la continuité de l'engagement des parties prenantes. Le système se développe, retient beaucoup l'attention et connaît un succès croissant :

- De Lijn (société de transport flamande) jouera un rôle plus important dans l'extension dans des zones hors gares.
- La SNCB investira par le biais de B-parking dans des emplacements Blue-bike et réalisera des promotions au niveau national. Les villes souhaitant avoir Blue-bike, sont d'emblée impliquées en ce qui concerne le soutien financier, lié à des initiatives en vue de la promotion.
- Les entreprises resteront les fournisseurs les plus importants des trajets réalisés en Blue-bike, même si ce sont le plus souvent les employés qui les prennent à leur charge. C'est pour cela que Blue-bike souhaite agrandir activement son marché Business to Business.

4 Recommandations

Ci-dessous, nous indiquons les leçons tirées et les recommandations les plus importantes :

- En premier lieu, le groupe-cible est constitué de personnes qui se déplacent dans le cadre de leur travail. Ciblons donc les entreprises à la fois pour le choix des emplacements Blue-bike et pour la communication ;
- Les autorités locales (et par extension régionales et nationales) sont d'indispensables acteurs pour la création des stations Blue-bike. Elles doivent, dès le début, être largement associées.
- Les entreprises et le soutien des administrations constituent la base, mais le facteur décisif est ailleurs. Les autres ingrédients pour la réussite sont : un tarif favorable et la promotion du service. Cette dernière ne doit pas du tout être sous-estimée.
- Un système d'identification/de paiement facilement accessible est crucial pour stimuler les utilisateurs potentiels à faire le premier pas. C'est pour cela que la Carte Mobib est prévue.
- Construire une communauté et une image de marque par le biais des médias sociaux et des campagnes afin de faire croître l'adhésion au service et de faire en sorte que les gens aiment y être associés. Le produit pourra profiter d'une bouche à oreille favorable à son développement.
- La collaboration avec différents acteurs en premier lieu les administrations (villes et communes, mais également les autorités régionales), mais aussi les entreprises, la SNCB ne sont pas à sous-estimer pour la réussite d'un projet de vélos partagés associé aux trains.