Article écrit par Laure KEMPF le 26 juin 2012

EuroTest « vélos en libre-service » : La France, grande gagnante

Les systèmes de vélos en libre-service sont de nouveaux outils de mobilité urbaine. Lors d'un déplacement dans une grande ville d'Europe, peuvent-ils facilement être utilisés par les touristes ?

Pour la 1ère fois l'Automobile Club Association, en collaboration avec les Automobile et Touring Clubs, a testé 40 systèmes de vélos en libre-service à travers l'Europe, dans les capitales ou grandes villes de 18 pays : en France, Allemagne, Belgique, Luxembourg, Italie, Espagne, Portugal, Autriche, Suisse, Grande-Bretagne, Irlande, Danemark, Suède, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Slovénie et République Tchèque.

Ce test a été réalisé du 20 mars au 20 mai 2012, en prenant en compte les critères suivants : Accessibilité, Informations, Facilité de location, Qualité des vélos. Les systèmes de tarification étant très différents d'un pays à l'autre, il a été impossible de les comparer, les tarifs ne font donc pas partie des critères de classement.

Résultats globaux et français : plus de la moitié sont classés « bons »

Les systèmes de vélos en libre-service ont été classés en 5 catégories allant de « très insuffisant », à « très bon » : 3 ont été classés « insuffisants », 11 sont « acceptables », 23 sont « bons », et un seul a été classé très bon : le système Vélo'v à Lyon !

La France tient les 2 premières places du classement avec le système Vélo'v à Lyon et le Vélib' à Paris. Si Lyon remporte la 1ère place du classement, Paris, elle, détient le record absolu du nombre de stations et de vélos en libre circulation : 1 751 stations pour 23 900 vélos (comparé à Londres, par exemple, qui possède 558 stations et 9 200 vélos). On trouve ensuite le Villo ! à Bruxelles, et en 4ème et 5ème position le système Call a Bike à Berlin et Stuttgart.

A Lyon, on trouve 343 stations pour 4 000 vélos, et presque que des points positifs : la location accessible à tous, 24/24h et tous les jours de l'année, des stations connectées aux transports publics, une inscription gratuite et facile, un système complètement automatisé pour récupérer et rendre les vélos, des informations disponibles en plusieurs langues…Tout ceci fait du Vélo'v un système presque parfait.

Le Véli'b à Paris est 2ème de ce classement à une roue derrière le Vélo'v, pour des points de détails (la hotline n'est pas gratuite par exemple). Le Vélo, à Marseille, arrive 12ème et le Vélhop de Strasbourg 32ème sur 40 : trop peu de stations (14) et de vélos (250), les vélos peuvent être rendus uniquement dans la station de départ, le site Internet n'est disponible qu'en français, la hotline n'est pas gratuite et il n'y a pas d'application pour les mobiles.

Etonnamment, les 3 dernières places, soit les 3 systèmes classés « très insuffisants », se trouvent aux

Pays-Bas, pourtant le pays du vélo… En effet, Utrecht, Amsterdam et la Haye possèdent toutes 3 le même système de vélos en libre-service OV-fiets, et l'on retrouve donc les mêmes inconvénients dans ces 3 villes : peu de stations et de vélos (Amsterdam par exemple ne possède que 14 stations pour 562 vélos), des horaires d'ouverture différents selon les stations, pas de point de vente avec du personnel, une inscription payante et uniquement par Internet, un paiement par prélèvement automatique uniquement, les vélos ne peuvent pas être pris immédiatement et doivent être rendus dans une station spécifique, un site Internet seulement en néerlandais, pas d'informations en temps réel ni de hotline, des instructions disponibles aux stations uniquement en néerlandais et des vélos sans suspensions ni vitesses…

Bilan des imperfections

- Quasiment tous les systèmes testés ont un minimum d'âge pour retirer les vélos fixé à 18 ans (sauf à Copenhague et Aarhus)
- La majorité des vélos n'ont pas de suspensions (35 systèmes testés sur 40)
- La plupart des villes testées (26 d'entre elles) ne possèdent pas assez de stations
- Les vélos de 26 systèmes testés ont un affichage publicitaire
- La hotline est payante dans 24 des systèmes testés
- 18 sites Internet sont uniquement dans la langue du pays

Particularités

Certains systèmes de vélos en libre-service méritent une mention spéciale. C'est le cas de l'Allemagne, qui voit ses 7 systèmes classés « bons », dont le système « Call a Bike », qui met à disposition 60 vélos électriques à la location à Stuttgart, et qui propose un système unique à Cologne et Munich : les vélos ne se trouvent pas dans des stations dédiées mais peuvent être retirés n'importe où dans la rue.

Les systèmes Aarhus bycykel et Bycyklen i København au Danemark ont été classés « acceptables » mais ont une particularité: ils sont totalement gratuits : il suffit d'une pièce de 20 couronnes danoise que l'on récupère lorsque l'on rend le vélo. Le système Buga au Portugal est lui aussi gratuit, mais a été classé insuffisant car il n'y a qu'un seul point de vente, une seule station pour les 200 vélos disponibles. Le système Bicing à Barcelone a lui aussi été classé insuffisant, car réservé uniquement aux habitants de la ville !

EuroTest QUALITY SAFETY MOBILITY

EuroTest 2012: Test de 40 systèmes de location de vélos en libre-service européens

Ville	Système	Accessibilité	Information	Facilité de location	Vélos	Note globale
	weighting	35%	26%	25%	14%	100%
F Lyon	vélo'v	++	++	++	o	++
F Paris	Vélib'	++	+	++	+	+
B Brussels	Villo!	+	++	++	+	+
D Berlin	Call a Bike	+	+	++	++	+
D Stuttgart	Call a Bike	+	+	++	++	+
L Luxembourg	vel'oH!	+	++	++	o	+
E Valencia	Valenbisi	+	+	+	+	+
D Hamburg	StadtRAD Hamburg	o	+	++	++	+
I Milan	BikeMi	o	++	++	o	+
I Turin	[TO]BIKE	+	++	+	+	+
E Seville	SEVici	+	+	+	o	+
F Marseille	le vélo	+	+	++	o	+
D Munich	Call a Bike	o	+	+	++	+
D Cologne	Call a Bike	o	+	+	++	+
D Nuremberg	Norisbike	+	+	+	+	+
B Antwerp	Velo-Antwerpen	o	++	+	o	+
D Leipzig	nextbike	o	+	+	o	+
SLO Ljubljana	Bicikelj	o	++	+	o	+
CZ Prague	HOMEPORT Praha	o	+	+	+	+
A St. Pölten	nextbike	o	++	+	o	+

Ville	Système	Accessibilité	Information	Facilité de location	Vélos	Note globale
	weighting	35%	26%	25%	14%	100%
IRL Dublin	dublinbikes	o	+	++	o	+
A Vienna	Citybike Wien	o	+	+	o	+
CH Biel	velospot	+	–	+	++	+
CH Lausanne	velopass	+	+	o	o	+
CH Lugano	velopass	o	+	o	o	o
DK Aarhus	Aarhus bycykel	+	+	+	––	o
I Parma	Punto Bici Bike Sharing	o	+	+	o	o
GB London	Barclays Cycle Hire	o	o	+	o	o
PL Wroclaw	WRM nextbike	o	–	++	+	o
DK Copenhagen	Bycyklen i København	+	–	++	––	o
N Oslo	Smartbike	–	+	+	o	o
F Strasbourg	Vélhop	o	–	+	o	o
E Saragossa	Bizi	––	+	+	o	o
S Stockholm	Stockholm City Bikes	––	++	+	o	o
E Barcelona	Bicing	––	++	o	o	o
I Bari	BARIinBici	–	–	o	o	–
P Aveiro	BUGA	o	–	––	o	–
NL Utrecht	OV-fiets	––	–	––	o	––
NL Amsterdam	OV-fiets	––	–	––	o	––
NL The Hague	OV-fiets	––	–	––	o	––

Notation ++ Très bon + Bon o Acceptable – Insuffisant –– Très insuffisant

Résultats français en détails

Lyon: Vélo’v

- **Classement global : Très bon**
- **Première place**
- Pays: France
- Emplacement: à travers la ville
- Nombre de stations: 343
- Nombre de vélos: 4,000
- Retrait et retour des vélos: aux stations
- Accès: borne de la station, carte d’abonnement

Site internet: www.velov.grandlyon.com

Points positifs

- Disponible 24/24h, tous les jours de l’année, utilisable par tous ; beaucoup de stations et de vélos
- Les utilisateurs peuvent s’enregistrer gratuitement sur Internet, avec une application ou directement sur la borne de la station ; les vélos peuvent être utilisés immédiatement et rendus à n’importe quelle station
- Système complètement automatisé pour retirer et rendre un vélo, retour confirmé par un signal lumineux et sonore
- Liaisons avec les transports publics
- Un site Internet avec de nombreuses informations ; une application gratuite pour les mobiles

- Hotline gratuite et numéro affiché aux stations et sur les vélos
- Des informations en temps réel diffusées sur le site Internet, l'application et les bornes des stations
- Des instructions aux stations et sur les vélos données en plusieurs langues
- Des vélos à cadre ouvert, avec une selle ajustable, une béquille, un panier et un antivol

Points négatifs

- Pas de points de vente avec du personnel
- Vélos dépourvus de suspensions, et avec un affichage publicitaire

Paris: Vélib'

- **Classement global : Bon**
- Pays: France
- Emplacement: dans l'aire métropolitaine
- Nombre de stations: 1,751
- Nombre de vélos: 23,900
- Retrait et retour des vélos: aux stations
- Accès: borne de la station, carte d'abonnement, carte de crédit
- Site internet: www.velib.paris.fr

Points positifs

- Disponible 24/24h, tous les jours de l'année, utilisable par tous ; beaucoup de stations et de vélos
- Les utilisateurs peuvent s'enregistrer sur Internet, avec une application ou directement sur la borne de la station ; les vélos peuvent être utilisés immédiatement et rendus à n'importe quelle station
- Système complètement automatisé pour retirer et rendre un vélo, retour confirmé par un signal lumineux et sonore et un reçu est délivré
- Un site Internet disponible en plusieurs langues avec de nombreuses informations ; une application gratuite pour les mobiles
- Un numéro de hotline affiché aux stations et sur les vélos
- Des informations en temps réel diffusées sur le site Internet, l'application et les bornes des stations
- Des instructions aux stations et sur les vélos données en plusieurs langues
- Des vélos à cadre ouvert, avec une selle ajustable, une béquille, un panier et un antivol

Points négatifs

- Pas de points de vente avec du personnel
- La hotline n'est pas gratuite
- Vélos dépourvus de suspensions

Marseille: le vélo

- **Classement global : Bon**
- Pays: France
- Emplacement: au centre-ville
- Nombre de stations: 130
- Nombre de vélos: 1,000
- Retrait et retour des vélos: aux stations
- Accès: borne de la station, carte d'abonnement, carte de crédit, clé
- Site internet: www.levelo-mpm.fr

Points positifs

- Disponible tous les jours de l'année, utilisable par tous
- Les utilisateurs peuvent s'enregistrer sur Internet, sur la borne de la station ou par courrier ; les vélos peuvent être utilisés immédiatement et rendus à n'importe quelle station
- Système complètement automatisé pour retirer et rendre un vélo, retour confirmé par un signal lumineux et sonore et un reçu est délivré
- Liaisons avec les transports publics
- Un site Internet avec de nombreuses informations ; une application gratuite pour les mobiles
- Hotline gratuite et numéro affiché aux stations et sur les vélos
- Des informations en temps réel diffusées sur le site Internet, l'application et les bornes des stations
- Des instructions aux stations et sur les vélos données en plusieurs langues
- Des vélos à cadre ouvert, avec une selle ajustable, une béquille, un panier et un antivol

Points négatifs

- Pas de points de vente avec du personnel
- Paiement par carte de crédit uniquement
- Site internet seulement en français
- Vélos dépourvus de suspensions, et avec un affichage publicitaire

Strasbourg: Vélhop

- **Classement global : Acceptable**
- Pays: France
- Emplacement: à travers la ville
- Nombre de stations: 14
- Nombre de vélos: 250
- Retrait et retour des vélos: aux stations
- Accès: carte d'abonnement, carte de crédit
- Site internet: www.velhop.strasbourg.eu

Points positifs

- Disponible 24/24h, tous les jours de l'année, utilisable par tous
- Les utilisateurs peuvent s'enregistrer sur Internet, en appelant la hotline ou directement sur la borne de la station ; les vélos peuvent être utilisés immédiatement
- Système complètement automatisé pour retirer et rendre un vélo; retour confirmé par un SMS
- Un site Internet avec de nombreuses informations
- Un numéro de hotline affiché aux stations et sur les vélos
- Des instructions aux stations et sur les vélos
- Des vélos à cadre ouvert, avec une selle ajustable, une béquille, un panier et un antivol

Points négatifs

- Très peu de stations et de vélos
- Les vélos peuvent uniquement être rendus dans la station de départ
- Pas de liaisons avec les transports publics
- Site Internet en français uniquement, pas d'application pour les mobiles
- La hotline n'est pas gratuite
- Vélos dépourvus de suspensions, et avec un affichage publicitaire

Demandes des Automobile Clubs

Ce que les opérateurs peuvent faire

- Créer un réseau de stations et vélos partagés qui soit le plus complet possible ;
- S'associer avec les transports publics avec des mesures adéquates, telles qu'implanter des stations proches des arrêts de bus/tram, harmoniser les tarifs et les informations, ou éventuellement proposer une carte d'abonnement commune ;
- Ne pas limiter ce service à un public particulier, par exemple aux résidents de la ville ;
- Proposer des tarifs compréhensifs et attractifs pour tous les groupes d'usagers ;
- Assurer un usage facile et permettre que le retour des vélos soit fait dans n'importe quelle station, même si celles-ci sont pleines ;
- Fournir un site internet et des informations dans plusieurs langues, ou au moins en anglais
- Mettre à disposition une hotline gratuite et des applications pour mobiles
- Fournir des vélos sûrs, en bon état et confortables ; limiter les affichages publicitaires sur les vélos

Ce que les instances politiques peuvent faire

- Créer une base européenne pour les systèmes de vélos en libre-service et uniformiser la législation au niveau national ;
- Mettre en place des systèmes de vélos en libre-service dans d'autres villes que les capitales et grandes villes ;
- Promouvoir les associations entre les systèmes de vélos en libre-service et les transports publics en appuyant certaines mesures, comme la localisation des stations près des arrêts de bus/tram, les tarifs ou carte d'abonnement communs.

Conseils aux utilisateurs : attention aux tarifs

- Comparez les diverses offres tarifaires pour trouver celle qui vous correspond le mieux. Rappelez-vous que la location pour plusieurs heures peut parfois coûter très cher. Si vous avez l'intention d'utiliser le service de vélos en libre-service fréquemment, il est souvent moins onéreux de prendre une carte d'abonnement ;
- Avant la location, renseignez-vous sur le fonctionnement du système, et ses conditions générales d'utilisation ;
- Vérifiez que vous avez tout ce qu'il faut pour récupérer le vélo : par exemple certains systèmes n'acceptent que la carte bancaire comme moyen de retrait/paiement ;
- Si possible, recherchez des informations en temps réel pour trouver une station et des vélos disponibles le plus rapidement possible ;
- Pensez à ce que vous pourrez faire si la station où vous aviez prévu de rendre le vélo est pleine ;
- Lorsque vous rendez le vélo, vérifiez bien la confirmation de retour, et vérifiez que le montant prélevé sur votre compte est le bon, dès que possible ;
- Soyez sûr d'avoir le numéro de la hotline ou d'un contact en cas de besoin ;
- Renseignez-vous sur les démarches à effectuer si le vélo est abimé, volé ou impliqué dans un accident.

Conclusion

Les Automobile et Touring Clubs européens ont été des pionniers en réalisant pour la première fois un comparatif entre les différents systèmes de vélos en libre-service en Europe. Il s'agit d'un marché en pleine croissance qui a encore du chemin à parcourir avant d'être solidement établi. Ce test est

important du point de vue du consommateur, car, tout en établissant que les résultats sont globalement bons, il devrait inciter les opérateurs à adapter et optimiser leurs systèmes.