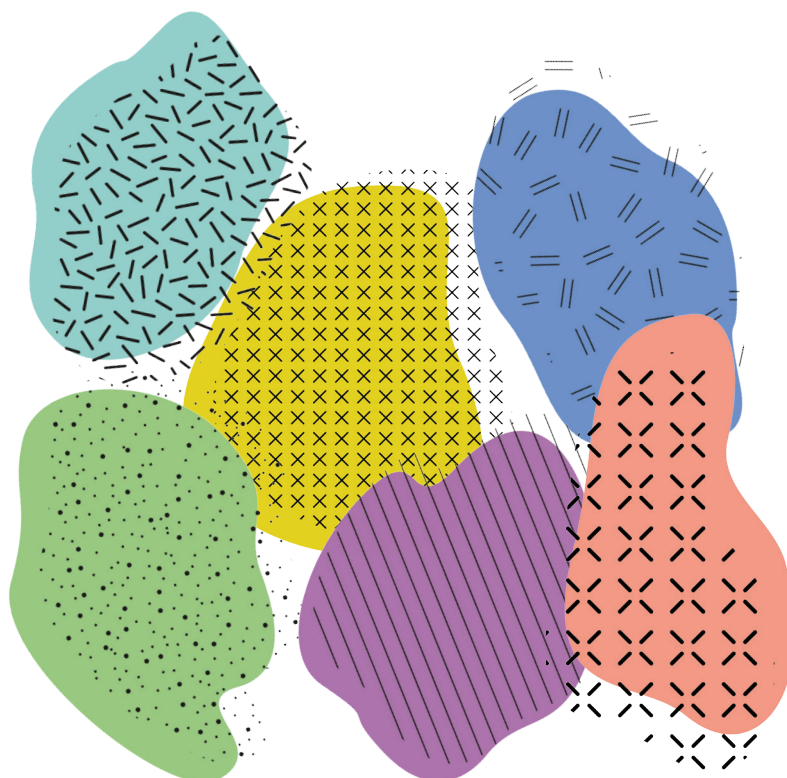
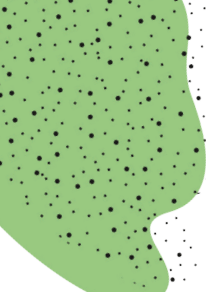


GUIDE DE RECOMMANDATIONS POUR AMÉLIORER LE SERVICE CYCLOPARKING





Ce guide de recommandations regroupe 15 idées concrètes à mettre en place pour améliorer le service CycloParking.

7 de ces recommandations peuvent être applicables directement par le gestionnaire CyCLO et par la suite Parking.Brussels. Les autres 8 idées sont des propositions à transmettre aux partenaires externes et à Parking.Brussels pour le futur.

Ces recommandations sont issues d'un **processus de design de service** que nous avons mené pour le compte de CyCLO, pendant un peu plus d'un an, de septembre 2019 à octobre 2020, se concluant par la diffusion de ce guide.

Le processus s'est déroulé en 5 étapes, au cours desquelles nous avons mobilisé des cyclistes bruxellois·e·s à **partager leurs avis critiques** et à **co-créalier des solutions** : lors de la journée sans voiture, pendant deux journées d'immersion dans les grands parkings, via un questionnaire en ligne et enfin au cours de deux ateliers de co-création.

Les solutions présentées dans ce guide sont donc le fruit d'un travail collaboratif.

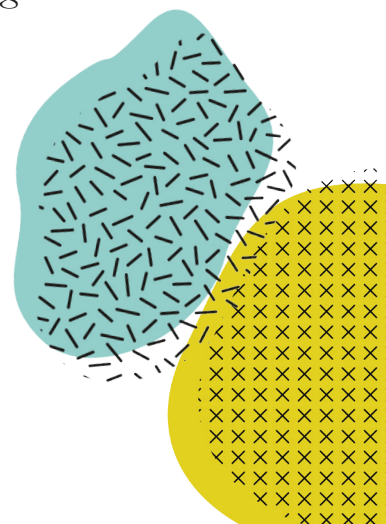
Nous remercions tou·te·s les cyclistes ayant croisé notre chemin et qui ont contribué à l'émergence de ces recommandations.

Pour la rédaction de ce guide, nous faisons le choix d'utiliser l'écriture inclusive, qui est recommandée et inscrite dans les directives européennes, afin d'éviter tout stéréotype et discrimination de sexe et de promouvoir l'égalité entre les femmes et les hommes.



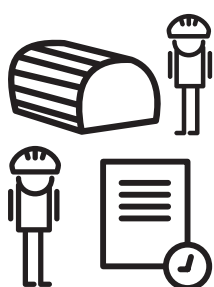
Alice Conquand et Coline Thomas
Co-fondatrices de **LUC**
- le **Laboratoire d'Usages Collaboratifs**

www.luc-lab.com
equipe@luc-lab.com



DÉVELOPPER UN MÉCANISME DE SOUS-LOCATION DE PLACE EN CAS D'ABSENCE/INCAPACITÉ DE FAIRE DU VÉLO DE MOYENNE DURÉE (MINIMUM 2 MOIS)

OPTIMISATION
DE PLACES



POUR LES
ABONNÉ·E·S
AUX BOXES ET
LES CYCLISTES
SUR LISTE
D'ATTENTE

OBJECTIFS

- Optimiser les places actuelles ;
- Permettre une flexibilité aux utilisateur·trice·s des boxes ;
- Offrir aux cyclistes sur liste d'attente des solutions ponctuelles.

«Lorsque j'étais enceinte, je ne pouvais plus utiliser mon vélo, mais j'ai dû le laisser dans le box car je n'ai pas de place chez moi. J'ai eu peur qu'on me retire mon abonnement et j'étais embêtée pour les autres, connaissant le temps d'attente pour avoir une place...»

Parole de cycliste via le questionnaire en ligne.

TÂCHES À RÉALISER

- Analyser le développement IT nécessaire.
- Analyser l'impact au niveau de la gestion des clés.
- Définir les modalités et le trajet client.
- Modifier les conditions d'utilisation.
- Communiquer cette nouvelle fonctionnalité aux utilisateur·trice·s.

INCITER LES ABONNÉ·E·S À PLUS UTILISER LEUR VÉLO EN PROPOSANT CONSEILS ET FORMATIONS

OPTIMISATION
DE PLACES



POUR LES
ABONNÉ·E·S
AUX BOXES

OBJECTIF

- Que les places soient utilisées conformément aux conditions d'utilisation ou proposées à d'autres cyclistes.

TÂCHES À RÉALISER

- Lister les (in)formations type :
 - Formation vélo dans le trafic ;
 - Réparations/entretien de vélo (cours de mécanique, atelier mobile à domicile, etc.)
- Informer sur la potentielle clôture de l'abonnement si la situation ne s'améliore pas.

«J'utilise mon vélo quotidiennement et j'ai l'impression que des vélos ventouses squattent le cyclo parking. Il devrait y avoir une obligation de sorties des vélos.»

Parole de cycliste via le questionnaire en ligne.

DÉVELOPPER UN OUTIL POUR DÉTECTER LES SOUS-UTILISATIONS

OPTIMISATION
DE PLACES



POUR LES
ABONNÉ·E·S
AUX BOXES

OBJECTIF

- Automatiser la détection des cas de non-utilisation et en faire le suivi.
(Possible uniquement pour les modèles de serrures électroniques et intégrés)

RECOMMANDATIONS POUR LE FUTUR

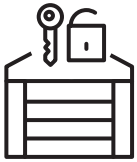
- Terminer l'harmonisation des serrures des parkings.
- Analyser et réaliser le développement informatique nécessaire.

«Certains vélos ne bougent jamais et bloquent l'accès à des usagers quotidiens.»

Parole de cycliste via le questionnaire en ligne.

CRÉER UNE BOÎTE À OUTILS «MY PARKING» POUR INCITER LES PROPRIÉTAIRES À METTRE À DISPOSITION LEURS LOCAUX

CRÉATION
DE PLACES



POUR LES
PROPRIÉTAIRES
DE LOCAUX

OBJECTIFS

- Que les propriétaires proposent leurs espaces privés comme parking vélo ;
- Augmenter le nombre de places mises à la disposition des cyclistes ;
- Créer plus de places pour des vélos-cargos.

TÂCHES À RÉALISER

- Mettre en place un système de primes pour aider les propriétaires à réaliser les investissements nécessaires (infrastructures parkings, et serrures).
- Rechercher/rassembler/rédiger des exemples :
 - de contrat type entre propriétaire et locataire,
 - d'infrastructures légères pour attacher les vélos,
 - d'informations pour aider les propriétaires à définir le prix de location.
- Améliorer le système IT pour que les cyclistes en attente reçoivent automatiquement la liste des parkings privés dans leur quartier et pour que les propriétaires puissent facilement adapter le nombre de places encore disponibles.
- Promouvoir l'outil auprès des propriétaires et des cyclistes en attente de place.
- Réaliser des projets pilotes pour tester la boîte à outil.
- Publier la HeatMap.
- Trouver un moyen pour permettre aux gens d'entrer en contact sans que les coordonnées personnelles ne soient publiées sur la heatmap

«Je trouve les boxes trop petits par rapport à ce qu'on peut voir ailleurs. Vous devriez pouvoir investir des bâtiments publics entier, avec étages.»

Parole de cycliste lors de la journée sans voiture.

AJOUTER UN ESPACE DE COMMUNICATION À L'INTÉRIEUR DES BOXES



POUR LES
ABONNÉ·E·S
AUX BOXES

OBJECTIFS

- Afficher les règles principales d'utilisation des boxes ;
- Permettre aux cyclistes d'inscrire leurs coordonnées pour la communication entre occupants.

«Il y a trop peu d'espace entre 2 vélos. Et encore moins lorsque les utilisateurs ne se garent pas en quinconce. Il n'y a pas d'affichage expliquant l'intérêt du stationnement en quinconce.»

Parole de cycliste via le questionnaire en ligne.

TÂCHES À RÉALISER

- Rédiger les règles principales de manière simple, mentionnant les conséquences et les délais pris en compte en cas de non utilisation d'une place de parking vélo.
- Concevoir des affiches.
- Installer les affiches et communiquer aux utilisateurs.

METTRE À DISPOSITION DES OCCUPANT·E·S DES BOXES UN OUTIL DE COMMUNICATION EN LIGNE

COMMUNICATION



POUR LES
ABONNÉ·E·S
AUX BOXES

OBJECTIFS

- Disposer d'un espace tchat entre occupant·e·s d'un même box ;
- Disposer d'un espace personnel pour recevoir des informations (liées à son abonnement, ou autres).

«Plusieurs fois j'ai eu besoin de petits outils de réparation que je ne possède pas personnellement. Ce serait chouette de pouvoir mettre un petit mot quelque part pour demander aux autres un outil, ou un conseil.»

Parole de cycliste lors d'un atelier de co-crédation.

RECOMMANDATION POUR LE FUTUR

- Analyser les outils IT disponibles et le budget nécessaire.

COMMUNIQUER LA POSITION D'UNE DEMANDE DE PLACE DANS LA LISTE D'ATTENTE ET LA MISE À JOUR LORSQU'UNE PLACE SE LIBÈRE



POUR LES
CYCLISTES
SUR LISTE
D'ATTENTE

OBJECTIF

- Avoir une communication plus transparente à propos des listes d'attente pour que les cyclistes comprennent mieux le fonctionnement de la plateforme et aient plus d'information sur les temps d'attente.

«Le temps d'attente avant de se voir attribuer une place, et surtout l'incertitude quant à la longueur de cette attente, n'est pas très pratique. Je préférerais savoir à quelle place je me trouve dans la liste d'attente.»

Parole de cycliste via le questionnaire en ligne.

TÂCHES À RÉALISER

- Rendre visible la place du demandeur dans la liste d'attente.
- Communication autour de l'attente (FAQ).
- Donner des informations aux cyclistes sur les temps d'attente moyen par quartier.

RENFORCER LA COMMUNICATION VERS LES UTILISATEURS EN LISTE D'ATTENTE SUR LE FONCTIONNEMENT DE CYCLOPARKING



POUR LES
CYCLISTES
SUR LISTE
D'ATTENTE

«Le processus de demande et d'attribution est fort peu transparent. On ne sait pas si c'est CycLO ou la commune qui est responsable, ou si Cyclo a des contacts avec le service mobilité de la Commune. La Commune et Cyclo se sont-ils fixé un objectif de X nombre de box/ans etc. ?»

Parole de cycliste via le questionnaire en ligne.

OBJECTIFS

- Communiquer sur les critères et le processus d'attribution des places ;
- Informer des différents types de parkings existants ;
- Informer sur le processus de création des nouveaux parkings (*qui finance, installe les parkings, quels sont les parkings dans ma zone...*) ;
- Expliquer pourquoi CycloParking arrête les abonnements et rembourse les mois restants en cas de non-utilisation (*le but est d'éviter les vélos épaves et les places non-utilisées*).

TÂCHES À RÉALISER

- Définir le contenu.
- Modifier les emails automatiques et réaliser des vidéos/animations explicatives.
- Clarifier les FAQ.

PROPOSER UNE TARIFICATION À L'USAGE POUR LES GRANDS PARKINGS

ABONNEMENT



POUR LES
ABONNÉ·E·S
AUX GRANDS
PARKINGS

OBJECTIF

- Répondre aux besoins et usages des utilisateur·trice·s occasionnel·le·s des grands parkings.

TÂCHES À RÉALISER

Définir un prix à l'usage et les modalités de paiement pour ce prix à l'usage.

Analyser et budgétiser le développement informatique nécessaire.

«Vu que je n'utilise le parking vélo Bourse que quelque fois par an, j'aimerais bien pouvoir payer comme un parking voiture, sans avoir un abonnement.»

Parole de cycliste lors de la journée sans voiture.

ASSOCIER LES DEMANDES DE PLACES COMPLÉMENTAIRES (JOUR - NUIT, SEMAINE - WEEKEND)

SMART CITY



POUR LES
CYCLISTES
EN GÉNÉRAL

OBJECTIF

- Optimiser l'utilisation des parkings pour satisfaire plus de cyclistes.

Si A a besoin de garer son vélo la nuit en semaine et le weekend - B peut en disposer la journée en semaine.

RECOMMANDATION POUR LE FUTUR

- Trouver des partenaires pour la mise à disposition du gestionnaire d'outils IT de gestion d'utilisation en «libre service».

«Ce serait super de pouvoir partager mon abonnement avec une deuxième personne. Mais il faut que je trouve la deuxième personne intéressée par mon abonnement.»

Parole de cycliste via le questionnaire en ligne.

CRÉER DES PLACES DE PARKING VÉLO EN LIBRE SERVICE

SMART CITY



POUR LES
CYCLISTES
EN GÉNÉRAL

OBJECTIF

- Optimiser l'utilisation des parkings pour satisfaire plus de cyclistes, par exemple grâce à une application de géolocalisation qui propose les places de vélos libres (*comme Lime*).

RECOMMANDATION POUR LE FUTUR

- Trouver des partenaires pour la mise à disposition du gestionnaire d'outils IT de gestion d'utilisation en «libre service».

«En fait il y a déjà pas mal de place de parkings, mais les gens n'ont pas forcément envie de prendre un abonnement pour avoir une place sécurisée individuelle.»

Parole de cycliste lors d'un atelier de co-création.

CRÉER DES PARTENARIATS AVEC LES LIEUX CULTURELS DU CENTRE-VILLE

AUTOUR DU
PARKING VÉLO



POUR LES
ABONNÉ·E·S
AUX GRANDS
PARKINGS

OBJECTIF

- Proposer une formule d'abonnement promotionnelle qui inciterait à utiliser le vélo pour se rendre au centre-ville et à se garer dans les grands parkings.

RECOMMANDATION POUR LE FUTUR



Trouver des partenaires intéressés.

«Je n'utilise pas souvent mon vélo, seulement parfois en soirée quand je vais au cinéma ou autre et que je ne veux pas prendre ma voiture. Mais je ne connaissais pas l'existence des parkings Bourse et de Brouckère !»

Parole de cycliste lors de la journée sans voiture.

ORGANISER DES ÉVÉNEMENTS LUDIQUES POUR FAIRE DÉCOUVRIR LES GRANDS PARKINGS

AUTOUR DU
PARKING VÉLO



POUR LES
CYCLISTES
EN GÉNÉRAL

OBJECTIFS

- Inciter les cyclistes à utiliser les grands parkings ;
- Expliquer les modes de fonctionnement des grands parkings.
Par exemple lors de la journée sans voiture et de la semaine de la mobilité en organisant un parcours / une chasse au trésor passant par tous les grands parkings du centre-ville.

«J'ai une place dans un box depuis plus d'un an, je fais du vélo tous les jours et je vais régulièrement dans le centre, mais j'avais jamais entendu parler des grands parkings avant aujourd'hui !»

Parole de cycliste lors d'un atelier de co-crédation.

RECOMMANDATION POUR LE FUTUR

- Trouver des partenaires intéressés pour organiser ce type d'événements.

METTRE EN PLACE UNE SIGNALÉTIQUE COMPLÈTE EN SURFACE POUR LES GRANDS PARKINGS

AUTOUR DU
PARKING VÉLO



POUR LES
(FUTUR·E·S)
ABONNÉ·E·S
AUX GRANDS
PARKINGS

OBJECTIFS

- Signaler en surface la présence des parkings à vélo souterrain ;
- Augmenter leur utilisation.

Panneau «Parking vélo sécurisé» dans un périmètre de 500m ;

Flèches au sol ;

Stickering des portes d'ascenseur.

«J'ai déjà voulu descendre au parking De Brouckère mais impossible de trouver l'entrée vélo, j'étais pressé je n'avais pas le temps de faire le tour... Et puis je n'y suis jamais retourné.»

Parole de cycliste lors de la journée sans voiture.

RECOMMANDATION POUR LE FUTUR

- Transmettre et faire le suivi de cette recommandation auprès des partenaires compétents (STIB, Ville de Bruxelles).

ORGANISER LA FÊTE DES VOISINS DE BOXES

AUTOUR DU
PARKING VÉLO



POUR LES
ABONNÉ·E·S
AUX BOXES

OBJECTIF

- Créer du lien entre les occupant·e·s des boxes ;
- Favoriser les échanges de services entre voisins (*prêt de matériel, réparation...*)

RECOMMANDATION POUR LE FUTUR

- Trouver des partenaires intéressés pour organiser ce type d'évènements.

«C'est dommage de ne pas connaître ses voisins avec qui on partage le boxe !
Je proposerais bien d'organiser une fête autour des boxes, le jour de la fête des voisins !»

Parole de cycliste lors d'un atelier de co-création.

