

LA LOCATION DE VÉLOS

AU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG



VERSION OCTOBRE 2022

Inventaire, analyse et recommandations

EVERARD

Consulting & Communication

PRÉFACE DU MINISTRE DU TOURISME, LEX DELLES



Le tourisme actif compte parmi les fleurons de notre offre touristique. Les paysages riches et variés du Grand-Duché invitent à découvrir le Luxembourg et ses atouts touristiques à vélo. En effet, plus de 600 kilomètres de pistes cyclables traversent des forêts luxuriantes, des plateaux verdoyants et des villes animées. La promotion du cyclotourisme fait donc partie des priorités politiques de la Direction générale du tourisme et joue un rôle clé dans notre nouvelle stratégie touristique.

Un réseau de location de vélos efficace fait partie des piliers d'une offre cyclo-touristique convaincante. Il est ainsi primordial d'examiner les avantages et inconvénients de l'offre actuelle et de développer ainsi que de compléter davantage le réseau de location de vélos actuel.

L'étude « La location de vélos au Grand-Duché de Luxembourg » dresse cet inventaire incontournable et fait apparaître un potentiel d'optimisation en faisant notamment référence à une extension géographique des points de location et une harmonisation de l'offre de location de vélos.

Ces réflexions et recommandations devront être développées et approfondies de manière participative avec toutes les parties prenantes afin d'affiner et de déployer des optimisations dans le domaine de la location de vélos au Luxembourg. C'est pourquoi la Direction générale du tourisme créera un comité de pilotage qui définira entre autres des normes de qualité uniformes et identifiera des synergies.

Je vous souhaite beaucoup d'inspiration lors de la lecture de l'étude « La location de vélos au Grand-Duché de Luxembourg ».

Lex Delles

Ministre du Tourisme

DATES DES ENTREVUES À LA BASE DE CETTE ANALYSE

CIGR Nordstad	03.11.2021
CIGR Canton Grevenmacher	08.11.2021
Tourist Center Clervaux ASBL	09.11.2021
CIGR Mëllerdall	11.11.2021
LS-Sports Sàrl	17.11.2021
Romabikes	19.11.2021
Outdoor Freizeit Dillingen	19.11.2021
DELTA ASBL	10.12.2021
Naturpark Öewersauer	14.12.2021
CIGR Wiltz+	15.12.2021
Sightseeing.lu	08.07.2022

INTRODUCTION

ENTREVUES QUALITATIVES AVEC LES ACTEURS SUR LE TERRAIN

L'objectif de la présente étude est de dresser un inventaire du secteur de la location de vélos au Grand-Duché de Luxembourg, ainsi que d'analyser et d'explorer la faisabilité d'une éventuelle harmonisation de ce dernier. Tous les acteurs du secteur ont pris le temps de participer à des entretiens qualitatifs et de répondre à des séries d'enquêtes couvrant des thématiques très variées. Ils ont ainsi permis de dresser un tableau complet de la situation actuelle. Ces constatations sont à la base des recommandations élaborées ci-après.

L'étude se penche plus loin sur l'analyse et l'exploration de la faisabilité d'une éventuelle harmonisation des systèmes de location de vélos, et ce en vue d'une meilleure lisibilité de l'offre pour le client.

L'inventaire de la situation actuelle en déduit qu'il **faudrait procéder en deux, voire trois phases**. La première serait la définition de règles et de responsabilités communes pour arriver à **un code de conduite commun**, une sorte de label de qualité. La deuxième, la communication de cette qualité sous forme d'**un portail unique** regroupant tous les acteurs et l'entièreté de l'offre de façon unifiée et compréhensible.

La forme que pourrait prendre une troisième phase est encore ouverte et dépendra principalement des effets de la mise en œuvre des deux premières. Il est envisageable que le souhait exprimé par certains acteurs lors des entretiens qualitatifs, de bénéficier notamment de l'aide d'un tiers, d'un acteur central, pour soulager les acteurs sur le terrain dans les domaines de la comptabilité, de la communication et de l'interopérabilité, se concrétise lors des concertations à venir.

TABLE DES MATIÈRES

1. INVENTAIRE DE LA SITUATION ACTUELLE	7
2. SEGMENTATION ET IDENTIFICATION DU PUBLIC CIBLE	33
3. ANALYSE DE LA COMMUNICATION EXISTANTE	39
4. ANALYSE DES OUTILS INFORMATIQUES	41
5. CONSTATS ET RÉFLEXIONS	46
6. RECOMMANDATIONS	54
7. PHASAGE ET CONCLUSION	58



1. INVENTAIRE DE LA SITUATION ACTUELLE

1. INVENTAIRE DE LA SITUATION ACTUELLE

1.1. ENTREVUES QUALITATIVES AVEC LES ACTEURS SUR LE TERRAIN

Dans le cadre de la présente étude sur l'offre nationale de vélos en location, un inventaire de la situation actuelle a été réalisé en novembre et décembre 2021, suivi d'une annexe réalisée durant l'été 2022.

Liste des principaux acteurs actifs en 2021 dont les données figurent dans l'étude¹ :

Nom de la structure	Adresse du siège de la structure	Contacts	
CIGR Nordstad	27, rue Jean l'Aveugle L-9208 Diekirch	Mme Mandy Fautsch	Public
CIGR Canton Grevenmacher	3, rue de Flaxweiler L-6776 Grevenmacher	Mme Cindy Gehlen	
CIGR Wiltz+	35, rue du Château L-9516 Wiltz	Mme Aleksandra Kowalska Mme Stéphanie Allard	
CIGR Mëllerdall ASBL	76, route de Consdorf L-6551 Berdorf	M. Hugues Herbillot	
Syndicat pour l'aménagement et la gestion du Parc naturel de la Haute-Sûre	15, rue de Lultzhausen L-9650 Esch-sur-Sûre	Mme Christine Lutgen	
Tourist Center Clervaux ASBL	11, Grand-Rue L-9710 Clervaux	M. Jean Zeches	Subsidié
Delta ASBL	10, rue de Crauthem L-3390 Peppange	M. Marc Kayser	
LS-Sports Sàrl	27, rue de la Gare L-9122 Schieren	M. Pierre Linden	Privé
Romabikes	24, rue Massen L-9907 Troisvierges	M. Romain Thielen	
Outdoor Freizeitgestaltung und Teamtraining Dillingen	10, rue de la Sûre L-6350 Dillingen	M. Gil Wies	
Sightseeing.lu	4, rue Laangwiss L-4940 Bascharage	M. Luc Reis	

LS-Sports Sàrl, Romabikes et Outdoor Freizeitgestaltung und Teamtraining Dillingen sont des acteurs privés. Les CIGR sont des Centre d'initiative et de gestion régional, sous contrôle communal et cofinancés par l'État.

¹ En amont de l'étude, la décision a été prise de laisser de côté deux acteurs : Decaux avec son système Vel'oh!, ainsi que le système de vélos en libre-service Vel'OK des communes du sud du pays. Pour des raisons de conflits d'agenda et de congés maladie inévitables en ces temps de crise sanitaire, un rendez-vous avec Bicycle Rental Mondorf-les-Bains n'a pas pu être réalisé.

Une entrevue a été menée en juin 2022 avec Sightseeing.lu, dont le produit n'a été lancé que fin 2021.

Delta ASBL a été créée par des fonctionnaires en collaboration avec le ministère du tourisme et met l'accent, depuis 1990, sur la formation et la réinsertion professionnelle. L'ASBL est principalement financée par la Ville de Luxembourg.

1.2. POINTS DE LOCATION

La plupart des acteurs mettent leur offre à disposition des clients par des points de location multiples. Vous trouverez les points de location respectifs sur la double page qui suit.

1.3. HEURES D'OUVERTURE DES POINTS DE LOCATION

À l'exception des agences de location principales des acteurs respectifs, les horaires d'ouverture des nombreux points de location, souvent situés dans des campings, ne sont pas harmonisés. Pour les touristes, cela ne facilite pas la planification d'une randonnée à vélo.

Acteur CIGR Nordstad	Acteur CIGR Canton Grevenmacher	Acteur CIGR Mëllerdall	Acteur CIGR Wiltz+
Location principale CIGR Nordstad – Atelier Rentabike 27, rue Jean l’Aveugle L-9208 Diekirch		Location principale Atelier Rentabike Mëllerdall 3, route de Beaufort L-6360 Grundhof	Location principale CIGR Wiltz+ 26, Grand-Rue L-9530 Wiltz
Point de location Camping Kohnenhof 7, Kounenhaff L-9838 Eisenbach	Point de location Deutsch-Luxemburgische Tourist-Information Moselstraße 1 D-54308 Langsur-Wasserbilligerbrück	Point de location Camping Park 87, Grand-Rue L-6310 Beaufort	Point de location Château de Wiltz 35, rue du Château L-9516 Wiltz
Point de location Camping « Um Wirt » 12, rue de la Gare L-9353 Bettendorf	Point de location Camping Schützwiese 8, rue de la Sûre L-6649 Wasserbillig	Point de location Auberge de jeunesse 55, route de Dillingen L-6315 Beaufort	Point de location Camping Kaul 60, Campingstrooss L-9554 Wiltz
Point de location Gare de Diekirch 34, avenue de la Gare L-9233 Diekirch	Point de location Beim Lys – Duerfbuttek an Duerftreff 7, rue de la Gare L-6910 Roodt-sur-Syre	Point de location Camping Belle-Vue 2000 29, rue de Consdorf L-6551 Berdorf	Point de location Camping Am Aal 1, rue Camping Aal L-9650 Esch-sur-Sûre
Point de location Camping de la Sûre Route de Gilsdorf L-9234 Diekirch	Point de location Camping de la Route du Vin Route du Vin L-6794 Grevenmacher	Point de location Camping La Pinède 3, rue Burgkapp L-6211 Consdorf	Point de location Camping Liefrange 14A, Hauptstrooss L-9665 Stauséigemeng
Point de location Camping Fuissekaul 4, Fuissekaul L-9156 Heiderscheid	Point de location Maison et Musée du Vin 115, route du Vin L-5416 Ehnen	Point de location Auberge de jeunesse Chemin vers Rodenhof L-6487 Echternach	Point de location Naturpark Öewersauer 15, rue de Lultzhausen L-9650 Esch-sur-Sûre
Point de location Camping Ettelbruck 88, chemin du Camping L-9022 Ettelbruck	Point de location Centre Visit Remich Esplanade Moselle L-5533 Remich	Point de location Auberge de jeunesse 45, rue Osterbour L-7622 Larochette	
Point de location Camping du Rivage 7, route d’Echternach L-9392 Wallendorf-Pont	Point de location Tourist-Info-Ponton Rue Robert Goebbels L-5444 Schengen	Point de location Eurocamping Nommerlayen Rue Nommerlayen L-7465 Nommern	Acteur Syndicat pour l’aménagement et la gestion du Parc naturel de la Haute-Sûre
	Point de location Auberge de jeunesse 3, Wäistrooss L-5450 Remerschen	Point de location Camping du Barrage 1, rue du Camping L-6580 Rosport	Location principale Naturpark Öewersauer 15, rue de Lultzhausen L-9650 Esch-sur-Sûre
		Point de location Tourist Center Heringer Millen 1, rue des Moulins L-6245 Mullerthal	
		Point de location Hotel Dimmer 4, Grenzwee L-9392 Wallendorf-Pont	

SUBSIDIÉS

Acteur DELTA ASBL
Location principale Vélo en Ville 8, rue Bisserwee L-1238 Luxembourg-Ville
Acteur Tourist Center Clervaux
Location principale Tourist Center Clervaux 11, Grand-Rue L-9710 Clervaux
Point de location Tourist Center Robbesscheier 1, Frummeschgaass L-9766 Munshausen

PRIVÉS

Acteur LS-SPORTS Sàrl	Acteur Outdoor Freizeitgestaltung Dillingen
Location principale LS-SPORTS 27, rue de la Gare L-9122 Schieren	Location principale Outdoor Freizeitgestaltung und Teamtraining Dillingen 10, rue de la Sûre L-6350 Dillingen
Point de location OA6 Wellness & Spa 13b, route d'Arlon L-9180 Oberfeulen	Acteur ROMABIKES
Point de location Touristinfo Atert-Wark 1, Am Millenhaff L-8706 Useldange	Location principale Romabikes 24, rue Massen L-9907 Troisvierges
Point de location Commune de Troisvierges Contact : Marco van Middelburg 9-11, Grand-Rue L-9905 Troisvierges	Acteur Sightseeing.lu
Point de location Hôtel-Restaurant Manoir Kasselslay Maison 21 L-9769 Clervaux/Roder	Location principale Concept Store 22, rue Louvigny L-1946 Luxembourg-Ville
	Point de location Merl 430-434, route de Longwy L-1940 Luxembourg-Ville

1.5. INVENTAIRE DU NOMBRE ET DES TYPES DE VÉLOS

Types de vélos communs à tous les acteurs

En premier lieu, **une liste des types de vélo communs à tous les acteurs** a été réalisée. Les city-bikes et des trekkingbikes ont été regroupés en une catégorie, puisqu'ils répondent aux mêmes besoins, mais dans des zones géographiques différentes². Le cycliste y est assis droit et son but est la balade à vélo. Suivent les VTT, les mêmes types à assistance électrique, les tandems et les vélos pour enfants.

Tableau 1 Le nombre et le type de vélos dans le système							
Types de vélos	Citybikes / Trekkingbikes	VTT	e-Citybikes / e-Trekkingbikes	e-VTT	Vélos enfants	Tandems	Total
CIGR Nordstad	31	62	15	6	17		131
CIGR Canton Grevenmacher	169	3	25	4	28		229
CIGR Wiltz+		56	20	12	14		102
CIGR Mëllerdall ASBL	67	170		60			297
Delta ASBL	34	25	10	3	20	3	95
LS-Sports Sàrl			28	2		2	32
Romabikes	20	12	5		5	1	43
Tourist Center Clervaux ASBL			6	6			12
Parc naturel de la Haute-Sûre			8				8
Outdoor Freizeit Dillingen		25					25
Sightseeing.lu		16	20		2		38
Total :	321	369	137	93	86	6	1012

Types de vélos disponibles uniquement chez certains acteurs

En second lieu, une analyse des types de vélos que seulement certains acteurs offrent à leurs clients a été effectuée. Il s'agit ici de **vélos de course, tandems, cargobikes, tricycles** et de **fatbikes**.

² Dans un environnement urbain, les citybikes prévalent chez les acteurs, alors qu'en zone plus rurale, les trekkingbikes sont davantage offerts. Les deux types servent toutefois à la balade et ont été regroupés dans la même catégorie.

Tableau 2 ³					
Le nombre et le type de vélos dans le système – Types spéciaux					
Types de vélos	Vélos de course	Cargobikes	Tricycles	Fatbikes	Total
CIGR Möllerdall ASBL	8			4	309
CIGR Canton Grevenmacher			2		231
Delta ASBL	10				105
LS-Sports Sàrl		4	4		35
Total :	10	4	6	4	

Autres moyens de transport

Les acteurs ont signalé que les clients ne demandaient pas d'autres moyens de transport, à part des trottinettes électriques qu'ils **jugent trop dangereuses**.

1.6. TYPES DE VÉLOS RÉSERVÉS

Ci-dessous un tableau reprenant le pourcentage des réservations de vélos au cours de l'année 2021.

Tableau 3						
Pourcentage des réservations de vélos au cours de l'année 2021						
Types de vélos	Citybikes / Trekkingbikes	VTT	e-Citybikes / e-Trekkingbikes	e-VTT	Vélos enfants	Autres
CIGR Nordstad	12 %	42 %	21 %	15 %	10 %	
CIGR Canton Grevenmacher	58,5 %	1 %	37 %		3,5 %	
CIGR Wiltz+		55,6 %	44,4 %			
CIGR Möllerdall ASBL	15 %	44 %	14 %	26,5 %		0,5 %
Delta ASBL ⁴						
LS-Sports Sàrl			75 %	18 %		7 %
Romabikes	75 %	10 %		8 %	7 %	
Tourist Center Clervaux ASBL			50 %	50 %		

3 Le chiffre « Total » dans la colonne de droite additionne le nombre de vélos repris dans le tableau 1 et celles du tableau 2.

4 Données indisponibles.

Tableau 3 Pourcentage des réservations de vélos au cours de l'année 2021						
Types de vélos	Citybikes / Trekkingbikes	VTT	e-Citybikes / e-Trekkingbikes	e-VTT	Vélos enfants	Autres
Parc naturel de la Haute-Sûre			100%			
Outdoor Freizeit Dillingen		100%				

1.7. NOMBRE ET TYPES D'ACCESSOIRES DANS LE SYSTÈME DE LOCATION

Le tableau 4 présente le **nombre d'accessoires liés à la pratique du cyclisme** disponibles dans le système de location actuel. Il s'agit de **sièges pour enfants, casques, cadenas, pompes, remorques et kits réparation**. Les chiffres ci-dessous ont été indiqués par les acteurs.

Les acteurs se disent satisfaits du nombre d'accessoires à leur disposition. Les quantités répondent aux besoins des clients.

Tableau 4 Nombre et types d'accessoires dans le système de location						
Types d'accessoires	Sièges enfant	Casques	Cadenas	Pompes	Remorques	Kits réparation
CIGR Nordstad	2	100	100	100	3	
CIGR Canton Grevenmacher	2	120	120	10 ⁵	2	
CIGR Wiltz+	3	100	100	100		
CIGR Mëllerdall ASBL ⁶					5	
Delta ASBL	3	50	50	50		
LS-Sports Sàrl	1	25	25	25		
Romabikes	1	25	25	25	2	25
Tourist Center Clervaux ASBL		20	20	20		
Parc naturel de la Haute-Sûre		20	20	20		
Outdoor Freizeit Dillingen		25	25	25		
Sightseeing.lu	6	20 ⁷	38	38	2	38
Total :	18	505	523	523	14	63

5 Les pompes sont mises à disposition par les points de location.

6 Données indisponibles.

7 Sightseeing.lu dispose de 20 casques avec haut-parleurs intégrés pour les tours audioguidés.

1.8. STRUCTURE DES PRIX POUR LES VÉLOS

Attention :

Bien qu'ils appartiennent aux mêmes catégories, il faut préciser que tous les vélos disponibles dans le système de location ne sont pas comparables. Les **e-bikes** mis à disposition par les différents acteurs **sont de qualité différente**, ce qui explique des différences de prix parfois assez conséquents. À l'avenir, et dans l'hypothèse d'une communication plus unifiée, cet aspect doit être souligné clairement.

1.8.1. STRUCTURE DES PRIX POUR LES VÉLOS

Tarif normal journée

Tableau 5 La structure de prix pour les vélos ⁸ – Tarif normal journée en euros							
Types de vélos	Citybikes / Trekkingbikes	VTT	e-Citybikes / e-Trekkingbikes	e-VTT	Vélo enfants	Vélo enfants VTT	Tandems
CIGR Nordstad	12	15	20	25	8	12	
CIGR Canton Grevenmacher	12	15	20	25	8	12	
CIGR Wiltz+	12	15	20	25	8	12	
CIGR Mëllerdall ASBL	12	20	25	50	10	10	
Delta ASBL	30	30	60	60	24	24	60
LS-Sports Sàrl			24	49			49
Romabikes	20	20	30	30	20	20	20
Tourist Center Clervaux ASBL			15	15			
Parc naturel de la Haute-Sûre			20				
Outdoor Freizeit Dillingen		20					
Sightseeing.lu		24	42				
Prix moyen:	16,3	19,8	27,6	34,9	13	15	43

Légende du code couleur :	
	Prix le plus bas pour le type de vélo disponible
	Prix au moins 25 % au-dessus du prix le plus bas
	Prix au moins 60 % au-dessus du prix le plus bas
	Prix le plus élevé ou au moins 200 % au-dessus du prix le plus bas

⁸ Les structures de prix sont très variables compte tenu de multiples réductions et remises. Le tableau compare les prix de base.

Différences de prix par rapport à la moyenne

Tableau 6							
Structure des prix pour les vélos – Tarif normal journée en euros – Différences de prix par rapport à la moyenne							
Types de vélos	Citybikes / Trekkingbikes	VTT	e-Citybikes / e-Trekkingbikes	e-VTT	Vélo enfants	Vélo enfants VTT	Tandems
CIGR Nordstad	- 4,3	- 4,8	- 7,6	- 9,9	- 5	- 3	
CIGR Canton Grevenmacher	- 4,3	- 4,8	- 7,6	- 9,9	- 5	- 3	
CIGR Wiltz+	- 4,3	- 4,8	- 7,6	- 9,9	- 5	- 3	
CIGR Mëllerdall ASBL	- 4,3	+ 0,2	- 2,6	+ 15,1	- 3	- 5	
Delta ASBL	+ 13,7	+ 10,2	+ 32,4	+ 25,1	+ 11	+ 9	+ 17
LS-Sports Sàrl			- 3,6	+ 14,9			+ 6
Romabikes	+ 3,7	+ 0,2	+ 2,4	- 4,9	+ 7	+ 5	- 23
Tourist Center Clervaux ASBL			- 12,6	- 19,9			
Parc naturel de la Haute-Sûre			- 7,6				
Outdoor Freizeit Dillingen		+ 0,2					
Sightseeing.lu		+ 4,2	+ 14,4				
Prix moyen:	16,3	19,8	27,6	34,9	13	15	43

L'intérêt de ces chiffres

Ces informations peuvent s'avérer intéressantes dans une planification future et lors d'un élargissement de l'offre. Toutefois, elles ne documentent **pas l'avantage d'un acteur par rapport à l'autre, le marché de la location de vélos étant intrinsèquement local.**

De même, **les acteurs publics n'entrent pas en concurrence avec les acteurs privés**, puisqu'il n'y a pas de saturation du marché dans les régions et que chaque acteur s'adresse à un public cible souvent différent.

Structure des prix pour les vélos types spéciaux – tarif normal journée⁹

Tableau 7					
Structure des prix pour les vélos types spéciaux – Tarif normal journée en euros					
Types de vélos	Vélos de course	Gravelbikes	Cargobikes	Tricycles	Fatbikes
CIGR Möllerdall ASBL					20
CIGR Canton Grevenmacher				20	
Delta ASBL	30	30			
LS-Sports Sàrl			49	49	
Moyenne:	30	30	49	34,5	20

⁹ L'étude entend sous types spéciaux les modèles de vélos qui ne sont mis à disposition des clients que par un seul ou quelques acteurs.

1.8.2. LES PRIX DANS D'AUTRES PAYS

Bien que certains acteurs pensent être sous la moyenne des prix de location à l'étranger, il s'avère que ce n'est pas toujours le cas. Le tableau 8 compare la moyenne luxembourgeoise à un échantillon aléatoire d'offres dans d'autres pays.

Tableau 8 La structure de prix pour les vélos – Tarif normal journée en euros – Comparaison à des offres dans d'autres pays							
Types de vélos	Citybikes / Trekkingbikes	VTT	e-Citybikes / e-Trekkingbikes	e-VTT	Vélo enfants	Vélo enfants VTT	Tandems
Prix moyen Luxembourg :	16,3	19,8	27,6	34,9	13	15	43
Radstation / Freiburg Bikes ¹⁰	15-25	25	35	35	10	10	40
Radolino / Heidelberg ¹¹	12-15	25-55	39	39			30
JoyRides / Heidelberg ¹²			30-40	60			30-40
Zukunftswerkstatt Düsseldorf ¹³	15	15	28	28			22
Rentabike Basel ¹⁴	35	35-79	58	63-125			79
Black Bikes Amsterdam ¹⁵	14,99				9,99		27,50
Haagsche Stadsfiets / La Hague	10		22,50				20
La Vélo Vie ¹⁶ / Dijon	22						
Les deux roues électriques ¹⁷ / Dijon	20		29	45	20		

Légende du code couleur:	
	Prix le plus bas pour le type de vélo mis à disposition
	Prix au-dessous du prix moyen au Luxembourg
	Prix au-dessus du prix moyen au Luxembourg
	Prix le plus élevé ou jusqu'à 200 % au-dessus du prix moyen au Luxembourg

10 freiburgbikes.de

11 radolino.de

12 joyrides-rent.de

13 www.zwd.de/dienstleistungen/radstation/mietfahraeder/preise-und-details-der-mietraeder

14 www.rentabike.ch

15 black-bikes.com/rental-bikes-amsterdam

16 lavelovie.com

17 les-2-roues-electriques.fr

1.9. PRIX DE LOCATION DES ACCESSOIRES

Tableau 9 Prix de location des accessoires – Prix en euros journée						
Types d'accessoires	Sièges enfant	Casques	Cadenas	Pompes	Remorques	Kits réparation / paniers
CIGR Nordstad	5	gratuit	gratuit	gratuit	5	gratuit
CIGR Canton Grevenmacher	5	gratuit	gratuit	/	5	gratuit
CIGR Wiltz+	5	gratuit	gratuit	gratuit	5	gratuit
CIGR Mëllerdall ASBL	5	gratuit	gratuit	gratuit	5	gratuit
Delta ASBL	10	7	gratuit	gratuit	10	gratuit
LS-Sports Sàrl	5	5	gratuit	gratuit	/	/
Romabikes	5	gratuit	gratuit	gratuit	5	gratuit
Tourist Center Clervaux ASBL	/	gratuit	gratuit	gratuit	/	/
Parc naturel de la Haute-Sûre	/	gratuit	gratuit	gratuit	/	/
Outdoor Freizeit Dillingen	/	gratuit	gratuit	gratuit	/	/

1.10. PÉRIODES DE RÉSERVATION

La majorité des acteurs loue ses vélos et accessoires pour un temps fixe de 24 heures¹⁸. Néanmoins, ce temps n'est que très rarement utilisé par les clients qui ramènent les vélos souvent le jour même, voire après quelques heures.

Les acteurs confirment que la grande majorité des locations se fait pour une journée entière. Une augmentation des locations à long terme a pu s'observer durant les confinements en 2020 et 2021.

Si l'option des week-ends n'est pas précisée dans les listes de prix de certains acteurs, la plupart ont précisé que tout client ayant un souhait pourra trouver un accord avec eux.

¹⁸ Quatre acteurs offrent des prix spéciaux pour d'autres périodes de location.

Tableau 10
Périodes de réservation

Types de vélos	Prix par heure	Prix par demi-journée	Prix par journée	Prix par week-end	Prix par semaine
Delta ASBL	Vélo : 7,50 € Tandem & e-bike : 15 € Siège enfant : 3 € Casque : 2 €	Vélo : 20 € Tandem & e-bike : 40 € Siège enfant : 8 € Casque : 5 €	Vélo : 30 € Tandem & e-bike : 60 € Siège enfant : 10 € Casque : 7 €	Vélo : 55 € Tandem & e-bike : 110 € Siège enfant : 27 € Casque : 10€	Vélo : 150 € Tandem & e-bike : 300 € Siège enfant : 40 € Casque : 20 €
Romabikes	Vélo : 5 €	Vélo : 15 € e-bike : 25 €	Vélo : 20 € e-bike : 30 €		
Tourist Center Clervaux		e-bike : 10 €	e-bike : 15 €		
Outdoor Freizeit Dillingen		VTT : 15 €	VTT : 20 €		

1.11. LES REMISES ET RÉDUCTIONS

Certains acteurs offrent des **réductions de prix** pour des groupes scolaires, des étudiants, des groupes à partir de six personnes, des habitants de la région, des demandeurs d'emploi, des détenteurs de la RBS-Card de la carte Jeunes Européenne ou de la LuxembourgCard et pour des locations à plus long terme.

1.12. LES SERVICES LIÉS À LA LOCATION VÉLO

Dans le tableau suivant sont représentés les différents services disponibles :

Tableau 11 Les services liés à la location vélo						
Types de services	Atelier de réparation et d'entretien	Transport bagages	Pick up	Service de dépannage	Drop off	Possibilité de rendre le vélo à un autre point de location
CIGR Nordstad	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
CIGR Canton Grevenmacher	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
CIGR Wiltz+	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
CIGR Mëllerdall ASBL	Oui	Non	Oui	Oui	Oui	Oui
Delta ASBL	Oui	Non	Oui	Oui	Non	Non
LS-Sports Sàrl	Oui	Non	Oui	Oui	Payant	Non
Romabikes	Non	Non	Oui	Oui	Oui	Non
Tourist Center Clervaux ASBL	Non	Non	Non	Non	Oui	Oui
Parc naturel de la Haute-Sûre	Non	Non	Non	Oui	Oui	Oui
Outdoor Freizeit Dillingen	Non	Non	Non	Non	Oui	Oui

Les services très appréciés par les utilisateurs sont le **pick up** et le **drop off**, ainsi que le **dépannage** durant la location des vélos.

Atelier de réparation et d'entretien

Les plus petits acteurs ne disposent pas d'ateliers de réparation et travaillent avec des magasins de vélos pour toute réparation plus conséquente.

Certains acteurs proposent leurs services aux habitants de la région ou de la commune. Aucun des acteurs, à part LS-Sports Sàrl, ne répare les pièces électroniques de ses e-bikes¹⁹. Les acteurs ont des collaborations avec des acteurs privés qui disposent de mécaniciens agréés pour la réparation des e-bikes.

Transport de bagages

Le sujet du transport de bagages est complexe. Selon certains acteurs, cette complexité est un frein majeur à l'intégration d'une telle option dans les services proposés.

¹⁹ Les petites réparations mécaniques (freins, etc.) sont faites dans l'atelier, mais une formation spéciale est nécessaire pour pouvoir réparer les pièces électroniques.

Sightseeing.lu s'occupe des transports de bagages²⁰ dans le cadre de son offre de visites guidées, qui peut être adaptée selon les souhaits de ses clients. Le service **movewecarry.lu** est aussi proposé si cette option correspond aux besoins des clients.

Pick up/drop off

Le pick up/drop off est pratiqué par les CIGR dans les communes participantes. Le service est proposé à partir de commandes d'au moins quatre vélos. Delta ASBL n'offre le service que sur le territoire de la Ville de Luxembourg et LS-Sports Sàrl l'offre contre rémunération. Romabikes le propose très rarement, car ses clients viennent directement chez lui. Pour Sightseeing.lu, les vélos peuvent être livrés et repris là où les clients désirent les réceptionner ou les rendre, sans limites du nombre de vélos. Ce service est facturé selon trois rayons de distance.

Service de dépannage

Presque tous les acteurs offrent un service de dépannage. **Le plus difficile pour les CIGR est de l'offrir les week-ends.** Un autre problème, thématiqué par le CIGR Mëllerdall, est de trouver la personne en besoin de dépannage dans les denses forêts du Müllerthal. Le **CIGR Canton Grevenmacher a commencé un projet pilote avec l'ACL** et a mis à leur disposition trois vélos trekking et 3 e-bikes. C'est donc l'ACL qui s'occupera des dépannages pour le CIGR.

Possibilité de rendre le vélo à un autre point de location

Les CIGR offrent au client la possibilité de rendre le vélo à un autre point de location. **Les systèmes n'étant pas tous compatibles entre eux, il n'est pas toujours possible de savoir la localisation exacte des vélos rendus.**

Sauf dans quelques cas précis, il s'agit d'un service qui n'est que très rarement utilisé. **Dans la majorité des cas²¹, les clients rendent leurs vélos là où ils les ont loués.** Ceci s'explique par le simple constat que les clients arrivent en voiture, se garent, louent des vélos et rentrent en voiture le soir.

Romabikes offre ce service en collaboration avec le VennBahn Taxi, qui ramène les clients et les vélos d'Aix-en-Chapelle au cas où ceux-ci n'arriveraient plus à rentrer de leur propre force. Mais ce n'est pas un service qui est affiché. Outdoor Freizeit Dillingen permet à ses clients de rendre leur vélo à Echternach sur le quai où ses autres clients déposent leurs kayaks.

20 Comme Sightseeing.lu appartient au groupe Sales-Lentz, il a plus de flexibilité dans ce domaine.
21 Évaluation exprimée par les acteurs.

1.13. MODES DE RÉSERVATION PROPOSÉS

Tableau 12 Modes de réservation proposés						
Modes de réservation	Comptoir / en personne	Téléphone	Système de réservation en ligne	Formulaire sur le site	Par courriel	Autre
CIGR Nordstad	Oui	Oui	Non	Oui	Oui	
CIGR Canton Grevenmacher	Oui	Oui	Non	Non	Oui	
CIGR Wiltz+	Oui	Oui	Non	Non	Oui	
CIGR Mëllerdall ASBL	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	
Delta ASBL	Oui	Oui	Non	Non	Oui	
LS-Sports Sàrl	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Whats-App
Romabikes	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Réservations par la Touristinfo Trois-vierges
Tourist Center Clervaux ASBL	Oui	Oui	Non	Non	Oui	
Parc naturel de la Haute-Sûre	Oui	Oui	Non	Non	Oui	
Outdoor Freizeit Dillingen	Oui	Oui	Non	Non	Oui	
Sightseeing.lu	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui

Le fait que si peu d'acteurs offrent aux clients la possibilité de réserver leurs vélos en ligne explique en partie leur enthousiasme face à toute initiative étatique désirant mettre cette fonction à leur disposition.

Les réservations par courriel ou par téléphone sont généralement utilisées pour des contacts avec des groupes ayant des souhaits en dehors des offres toutes faites.

1.14. FRÉQUENCE D'UTILISATION DES MODES DE RÉSERVATION PROPOSÉS

Tableau 13 Fréquence d'utilisation des modes de réservation proposés					
Modes de réservation	Comptoir / en personne	Téléphone	Système de réservation en ligne	Formulaire sur le site	Autre
CIGR Nordstad	4 %	2 %	/	90 %	4 %
CIGR Canton Grevenmacher	55 %	30 %	/	/	15 %
CIGR Wiltz+	25 %	15 %	/	/	60 %
CIGR Mëllerdall ASBL	20 %	5 %	/	15 %	60 %
Delta ASBL	5 %	25 %	/	/	70 %
LS-Sports Sàrl	40 %	40 %	/	/	5 %
Romabikes	85 %	5 %	/	/	5 %
Tourist Center Clervaux ASBL	45 %	10 %	/	/	45 %
Parc naturel de la Haute-Sûre	2 %	90 %	/	/	8 %
Outdoor Freizeit Dillingen	100 %	/	/	/	
Sightseeing.lu	2 %	2 %	95 %		1 %

Les acteurs confirment que beaucoup de **contacts par courriel ne sont que le début de l'interaction avec le client** et des demandes de réservation. Les employés contactent souvent les clients pour clarifier tous les points importants comme la taille des vélos, le besoin d'accessoires et les modalités de paiement.

Aussi, s'il s'agit d'une grande commande d'une trentaine de vélos, les CIGR partenaires sont contactés pour vérifier la disponibilité des vélos.

1.15. MODES DE PAIEMENT PROPOSÉS

Tableau 14 Modes de paiement proposés						
Modes de paiement	Cash	Carte bancaire	Carte de crédit	Payconiq	Virement / facture	PayPal
CIGR Nordstad	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
CIGR Canton Grevenmacher	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
CIGR Wiltz+	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
CIGR Mëllerdall ASBL	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
Delta ASBL	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Non
LS-Sports Sàrl	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Romabikes	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Non
Tourist Center Clervaux ASBL	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Non
Parc naturel de la Haute-Sûre	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Non
Outdoor Freizeit Dillingen	Oui	Oui	Non	Non	Oui	Non
Sightseeing.lu	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui

1.16. CONDITIONS DE LOCATION

Tableau 15 Conditions de location					
Conditions	Caution	Franchise	Garantie	Conditions d'annulation	Forfait LuxembourgCard
CIGR Nordstad	Non	Non	Non	Non	Oui
CIGR Canton Grevenmacher	Non	Non	Non	Oui	Oui
CIGR Wiltz+	70 € e-bike / 30 € vélo	Non	Non	Non	Oui
CIGR Mëllerdall ASBL	Non	Non	Non	Oui	Oui
Delta ASBL	Non	Non	Non	Non	Non
LS-Sports Sàrl	50 €	Non	Non	Non	Non
Romabikes	Oui	Oui, des dégâts sont à payer	Non	Non	Non
Tourist Center Clervaux ASBL	100 €	Non	Non	Non	Oui
Parc naturel de la Haute-Sûre	Non	Non	Non	Non	Oui
Outdoor Freizeit Dillingen	Non	Non	Non	Non	Non
Sightseeing.lu	Oui	Non	Non	Oui	Non

Les acteurs disposent de listes reprenant les prix des accessoires et des pièces de rechange. Si un client ne rend pas un casque, une pompe ou un cadenas, le prix neuf de l'accessoire manquant lui est facturé.

1.17. MAINTENANCE ET VITESSE DE REMISE EN CIRCUIT DES VÉLOS

Aucun des acteurs ne documente la durée des réparations ou la vitesse de remise en circuit des vélos. Il est néanmoins rapporté de manière uniforme que les vélos sont fortement, et même souvent gravement endommagés. Ils expliquent ceci par le manque de respect des clients envers le matériel loué.

Dans le cas des CIGR, ceux-ci mettent à disposition un nombre défini de vélos aux points de location. Deux fois par semaine, ils passent et font une révision sur place. **Si une réparation ambulante est possible, elle est effectuée**, suivie d'un lavage, surtout pour les VTT. Les autres vélos sont ramenés dans l'atelier de réparation où les dégâts sont évalués. En théorie, **une petite révision dure environ 15 minutes** : regonfler, nettoyer, dégraisser les poignées, etc. La remise en circuit des vélos n'est néanmoins pas documentée. **Cela dépend des dégâts et du temps passé à la réparation**. Toutes les réparations d'e-bikes sont sous-traitées à des magasins de vélos spécialisés, sauf celles relevant de la petite mécanique.

1.18. STRATÉGIES DE RENOUVELLEMENT DU MATÉRIEL

Il est intéressant de voir comment les différents acteurs gèrent leur parc de vélos sur le moyen et le long terme. Quelques acteurs ont des stratégies de renouvellement fixes, tandis que d'autres réagissent lorsque le besoin se présente²².

Tableau 16 Stratégies de renouvellement du matériel				
Stratégies	Achat	Leasing	Période avant renouvellement	Autre
CIGR Nordstad	Oui	Non	Vente après 5 ans	Demande de subsides
CIGR Canton Grevenmacher	Oui	Non	Pas de stratégie. Lorsque dix vélos ne sont plus valables, demande de trois devis et achat.	Demande de subsides
CIGR Wiltz +	Oui	Non	Pas de stratégie. Les vélos endommagés sont remplacés sous condition d'obtention de subsides.	Les vélos tiennent longtemps , les VTT ont 10 ans, les e-bikes n'ont pas été remplacés jusqu'à présent. Les e-VTT sont les plus importants dans le futur.
CIGR Mëllerdall ASBL	Oui	Non	Tous les 4 ans	Demande de subsides

²² Lors des visites, un état des lieux sommaire a été effectué pour avoir une impression de l'état des vélos de location. Le stock s'avéra en bon état et les accessoires bien soignés. Les acteurs font de leur mieux pour offrir la meilleure qualité possible à leurs clients.

Tableau 16 Stratégies de renouvellement du matériel				
Stratégies	Achat	Leasing	Période avant renouvellement	Autre
Delta ASBL	Oui	Non	Si le vélo est endommagé, il est remplacé. Cycle de vie de 3 ans.	/
LS-Sports Sàrl	Oui	Non	Maximum 2 ans. Après, c'est déficitaire car les réparations deviennent trop chères.	/
Romabikes	Oui	Non	Si le vélo est endommagé, il est remplacé.	/
Tourist Center Clervaux ASBL	Oui	Non	Si le vélo est endommagé, il est remplacé.	Les vélos non-électriques ne sont plus remplacés.
Parc naturel de la Haute-Sûre	Oui	Non	Si le vélo est endommagé, il est remplacé.	/
Outdoor Freizeit Dillingen	Oui	Non	Si le vélo est endommagé, il est remplacé.	Ils vont arrêter la location de vélos en 2022/2023.
Sightseeing.lu	Oui	Non	10 ans	

Le tableau montre que les différents acteurs semblent confrontés à des réalités fondamentalement différentes, ou interprètent tout au moins une même réalité de façon diamétralement opposée.

Néanmoins, ils estiment, d'un commun accord, que la durée de vie des e-bikes est très courte et que les réparations au-delà de deux années d'utilisation ne sont plus rentables.

1.19. ASSURANCES

Voici le point sur la situation des assurances souscrites par les acteurs, ainsi que de leur portée.

Tableau 17 Assurances			
Assurances	Matériel assuré	Responsabilité civile	Est-ce que le client peut avoir une assurance supplémentaire ?
CIGR Nordstad	Le matériel	Oui	Non
CIGR Canton Grevenmacher	Le matériel	Oui	Non
CIGR Wiltz+	Le matériel	Oui	Non
CIGR Mëllerdall ASBL	Rien	Oui	Non
Delta ASBL	Rien	Oui	Non
LS-Sports Sàrl	Rien	Oui	Oui
Romabikes	Rien	Oui	Non
Tourist Center Clervaux ASBL	Le matériel	Oui	Non
Parc naturel de la Haute-Sûre	Assurance vol	Oui	Non
Outdoor Freizeit Dillingen	Rien	Oui	Non
Sightseeing.lu	Vélos	Oui	Non

Différents acteurs ont assuré leurs locaux et leur matériel. Seulement un acteur a assuré ses vélos, les autres considèrent les sommes nécessaires à cette assurance comme disproportionnées par rapport aux avantages. Selon les points de location, ils sont obligés de prendre une assurance comme stipulé dans la convention qu'ils ont avec l'acteur, soit l'acteur se charge de l'assurance.

Il est intéressant de savoir, que si un client avait un accident avec un vélo loué, **sa responsabilité civile n'intervient pas pour les dégâts matériels**, parce qu'il s'agit d'une location commerciale²³.

23 Situation comparable à celle des locations de voitures.

1.20. NOMBRE DE PERSONNES EMPLOYÉES²⁴

Le tableau ci-dessous contient toutes les informations sur le nombre de personnes employées dans le cadre du service de location de vélos au niveau national, ainsi que leurs qualifications.

Tableau 18 Nombre de personnes employées		
Nombre et qualifications	Nombre de personnes	Qualifications
CIGR Nordstad	Un chef d'équipe en CDI et 3 CDD	Chef d'équipe CCM, cycliste passionné, travaille depuis 12 ans dans la location de vélos ; les autres ADEM, non qualifiés.
CIGR Canton Grevenmacher	Un chef d'équipe en CDI et 4 CDD	Chef d'équipe, CATP mécanicien en auto et moto. Les bénéficiaires profitent d'une formation/stage externe.
CIGR Wiltz+	Un chef d'équipe en CDI et 1 CDD	Le chef d'équipe est mécanicien voiture, mais prends des cours du soir pour mécanique vélo.
CIGR Mëllerdall ASBL	3,5 personnes fixes dont une personne qui part en pension. 11 personnes à temps plein (provenant de l'ADEM).	1 mécanicien (prend des cours pour DAP), 2 mécaniciens militaires
Delta ASBL	4	Formateurs (entre autres mécaniciens) - 2 serruriers et 1 tourneur
LS-Sports Sàrl	La location de vélos n'est pas leur activité principale. Ils sont à 10 personnes dont une personne handicapée qui s'occupe des livraisons et des transports.	Mécaniciens vélo
Romabikes	2	Travaille avec le magasin BikeRun pour tout ce qui est mécanique
Tourist Center Clervaux ASBL	2 personnes, mais pas à plein temps, celui qui est présent gère	Administratifs
Parc Naturel de la Haute-Sûre	À la charge de la réceptionniste	Réceptionniste
Outdoor Freizeit Dillingen	Activité accessoire	/
Sightseeing.lu	1 CDI et 1 saisonnier (8 mois)	Une vendeuse professionnelle et un guide professionnel

24 En relation directe avec la location.

Les CIGR – une question de mission

Les CIGR sont de loin les plus grands employeurs dans la location de vélos au niveau national, qui est un service intrinsèquement touristique. Toutefois, la mission de ces entités n'est pas entièrement touristique, elle se charge surtout de la réinsertion au travail – mission qui prime dans leurs démarches et leur approche du service. C'est pour cette raison que les CIGR ne sont pas entièrement en mesure de jouer un rôle d'acteur touristique.

Par ailleurs, les CIGR manquent de personnel qualifié, car les employés CDD envoyés par l'ADEM ne correspondent pas toujours aux exigences du poste à revêtir dans le service de location de vélos.



2. SEGMENTATION ET IDENTIFICATION DU PUBLIC CIBLE

2. SEGMENTATION ET IDENTIFICATION DU PUBLIC CIBLE

2.1. DÉFINITION DU PUBLIC CIBLE PRINCIPAL

Connaître son public et lui offrir le produit et les services qu'il recherche est la base de tout projet à succès. Il est donc élémentaire d'identifier les publics cibles de l'offre de location de vélos, d'en déduire l'élargissement de l'offre et les accents à mettre en matière de communication et de marketing. Mais il s'agit aussi d'identifier les publics non encore atteints par l'offre, prenant pour base l'évaluation des entretiens qualitatifs menés avec les acteurs sur le terrain.

Tableau 19 Publics cibles						
Publics cibles	Jeunes	Adultes	Familles	Sportifs	Autres	Classes scolaires
CIGR Nordstad		Rarement	Touristes : familles et couples		Les enfants pour les coupes scolaires	Activités para-scolaires
CIGR Canton Grevenmacher		À la recherche de e-bikes	Touristes : familles et couples		Les enfants pour les coupes scolaires, hôtels, entreprises et associations ²⁵ .	Oui
CIGR Wiltz+	La majorité		Cela démarre doucement		Petits groupes d'amis	Rarement ; parfois le lycée et l'internat
CIGR Mëllerdall ASBL	Beaucoup			Beaucoup	Juin/juillet beaucoup de groupes de jeunes ; souvent des groupes de pros ; police néerlandaise.	

Tableau 19 Publics cibles						
Publics cibles	Jeunes	Adultes	Familles	Sportifs	Autres	Classes scolaires
Delta ASBL					Touristes, entreprises et associations ²⁶	Oui
LS-Sports Sàrl		40-45 ans ; clientèle e-trekking.				
Romabikes			Beaucoup de familles			
Tourist Center Clervaux ASBL		Plutôt des best-agers (50+)				
Parc naturel de la Haute-Sûre	Jeunes et adultes			Oui, compte tenu du terrain		
Outdoor Freizeit Dillingen					Touristes spontanés	
Sightseeing.lu					Tous publics confondus ²⁷	

Les acteurs n'effectuent pas le suivi des publics qui profitent de leur offre. Leurs réponses se sont basées plutôt sur des sentiments, des estimations que des faits tangibles.

Ainsi, le tableau qui précède est à considérer comme une évaluation des publics cibles atteints et moins comme partie intégrante d'une stratégie de marketing ou de vision de la part des acteurs.

26 Maison Relais, clubs sportifs, VDL Service des sports, crèches, etc., personnes privées.

27 Sightseeing.lu s'adresse à un public confondu qui recherche des tours guidés en vélo.

2.2. CENTRES D'INTÉRÊTS DES PUBLICS CIBLES DANS LE CONTEXTE DE L'INFRASTRUCTURE CYCLABLE ACTUELLE

Tableau 20 Centre d'intérêts des publics cibles			
Centres d'intérêts	Promenade	Entraînement	Autres
CIGR Nordstad	Oui	Non	S'amuser en forêt
CIGR Canton Grevenmacher	Oui	Non	/
CIGR Wiltz+	Oui	Non	S'amuser en forêt
CIGR Mëllerdall ASBL	Non ²⁸	Oui	Teambuilding, sports (Trail-Inn)
Delta ASBL	Oui	Oui	Oui
LS-Sports Sàrl	Oui	Non	Trekking
Romabikes	Oui	Non	/
Tourist Center Clervaux ASBL	Oui	Non	/
Parc naturel de la Haute-Sûre	Oui	Non	/
Outdoor Freizeit Dillingen	Oui	Non	/
Sightseeing.lu	Oui	Oui	Intérêt pour l'histoire / l'art

Les centres d'intérêt des publics cibles sont en majorité dictés par la région et l'infrastructure des pistes. La Nordstad, extrêmement bien connectée au réseau cyclable vers Echternach ou Luxembourg-Ville, invite à la promenade. Les collines qui entourent la vallée sont le cadre idéal pour des tours en VTT.

La région de la Moselle est une région pittoresque propice à des promenades relaxantes sur les bords de la Moselle. Malgré tout, un certain nombre de touristes choisit de passer la rivière pour rouler du côté allemand, où la piste cyclable ne longe pas directement la route et ne comprend pas de trajets routiers.

Les Ardennes du côté de Wiltz offrent une situation infrastructurelle inégale : la ville de Wiltz est bien connectée à la piste cyclable de Bastogne, connexion qui est utilisée par de nombreux touristes et résidents. Esch-sur-Sûre, de son côté, manque de connexions et les tracés qui s'offrent aux cyclistes sont jugés par les locaux comme dangereux.

²⁸ Le CIGR Mëllerdall indique que l'infrastructure de la région avec ses petites routes sinueuses et très dangereuses ne se prête pas du tout à la promenade et qu'il ne s'agit pas d'un centre d'intérêt de son public cible.

Le Müllerthal, quant à lui, est assurément la région parfaite pour toute activité liée aux forêts, aux montées ou descentes. Il attire de nombreux professionnels qui profitent des VTT de haute qualité, s'organisent souvent en groupes et pratiquent le team building.

L'acteur urbain Delta ASBL et le CIGR Mëllerdall sont les seuls à disposer de vélos de course. Delta ASBL a trouvé un public spécial et fidèle : il loue des vélos de course à des coureurs cyclistes venant du monde entier pour participer à des courses cyclistes professionnelles. Les coureurs cyclistes voyageant en avion apportent leur selle et leur casque et viennent chez Vélo en Ville (Delta ASBL) pour faire préparer leur vélo pour des courses comme par exemple le *Ironman 70.3* sur la Moselle.

Du côté de Troisvierges, Romabikes Sàrl et LS-Sports Sàrl profitent de l'infrastructure de la Vennbahn et des tours « Gënzentour » et « Panoramatur » très appréciés des familles et des couples « best-agers ».

Concernant Sightseeing.lu, ses clients apprécient les tours à vélo organisés à l'avance, ce qui leur permet de participer à tête reposée, sans se soucier de l'état de l'infrastructure ou de l'agencement des différentes phases du trajet.

2.3. POURCENTAGE TOURISTES / RÉSIDENTS

Tableau 21 Pourcentage touristes / résidents		
Pourcentage touristes / résidents	Touristes	Résidents
CIGR Nordstad	70	30
CIGR Canton Grevenmacher	50	50
CIGR Wiltz+ ²⁹		
CIGR Mëllerdall ASBL	90	10
Delta ASBL	50	50
LS-Sports Sàrl	20	80
Romabikes	90	10
Tourist Center Clervaux ASBL	50	50
Parc naturel de la Haute-Sûre	89	11
Outdoor Freizeit Dillingen	99,9	0,1
Sightseeing.lu	90	10 ³⁰

Les acteurs ont constaté une augmentation du pourcentage des résidents durant la crise sanitaire liée au Covid-19. Ceci leur a permis de garder environ le même chiffre de locations que

29 Données indisponibles.

30 Les « résidents » sont principalement des entreprises.

pendant les années avant la crise sanitaire.

Certains acteurs ont rapporté **une nette perte de clients qu'ils expliquent, d'un côté, par la crise sanitaire et de l'autre par l'augmentation des achats privés de vélos due à l'octroi de subsides étatiques aux personnes privées.**

2.4. LE VÉLOSUMMER

Le Vélosummer est généralement considéré comme une action très positive par les acteurs. Toutefois, les acteurs comptant beaucoup de touristes parmi leurs clients n'ont pas observé d'impact sur le pourcentage du public intéressé par la location de vélos. Pour d'autres, une augmentation ponctuelle de 80 % des locations a pu être enregistrée.



3. ANALYSE DE LA COMMUNICATION EXISTANTE

3. ANALYSE DE LA COMMUNICATION EXISTANTE

3.1. PRODUITS DE COMMUNICATION EXISTANTS ET CANAUX UTILISÉS

Les CIGR disposent de **dépliants** comprenant toutes les informations nécessaires sur leurs services et leurs prix. Ces dépliants sont distribués à tous les hôtels, syndicats et campings des trois régions desservies. Ils sont complétés par une **liste de prix en deux langues** et une lettre d'accompagnement. Les CIGR tirent également profit de la portée des sites internet de leurs communes membres et distribuent des **affiches** dans les magasins de leur région. Delta ASBL fait de la **promotion dans le réseau des hôtels et auberges de jeunesse à l'aide de dépliants**. Les acteurs disposent de **drapeaux ou de panneaux** qu'ils peuvent placer devant leur porte et aux points de location pour promouvoir leurs services.

Les CIGR placent des **annonces communes** dans différentes brochures et divers journaux. Le CIGR Mëllerdall travaille avec l'ORT, qui les implique dans des **reportages radio et télévision** et les met en relation avec des **YouTubers et des influenceurs** qui promeuvent le Müllerthal et les services de location de vélos.

Aucun des acteurs, à part LS-Sports Sàrl et Sightseeing.lu, n'utilise les **réseaux sociaux** par manque de temps. La plupart des acteurs, à l'exception de deux, disposent d'un site web. Le projet Sightseeing.lu dispose d'un site Internet et est présent sur les réseaux sociaux. Les autres médias employés sont des brochures, des dépliants et la présence dans des publications de tiers. Leur point de location, qu'ils appellent « Concept Store », est bien visible grâce aux lettrages, aux drapeaux et panneaux devant l'entrée. Sightseeing.lu tire profit de son intégration dans des sites de renommée internationale tels que Regiondo et autre OTAs³¹.

Le logo Rent a Bike

Le logo Rent a Bike a été développé par le CIGR Canton Grevenmacher. Les autres CIGR s'en servent dans des versions légèrement adaptées au niveau des couleurs. Pour pouvoir l'utiliser, l'acteur doit signer une convention avec les autres CIGR et s'engager à respecter les différentes conditions et collaborer avec les autres partenaires.

Autres informations

Les différents acteurs s'affichent grâce à des lettrages sur leurs camionnettes et sur les lieux de location. LS-Sports Sàrl est présent sur des foires comme les Velofollies³².

Les acteurs publics et subsidiés font suffisamment de communication pour permettre à leur offre de trouver un nombre suffisant de clients pour que leur charge de travail soit complète, voire même dépassée. Cette évaluation ne signifie néanmoins pas que le développement touristique pour la location de vélos au Luxembourg est achevé.

31 Online travel agencies

32 www.velofollies.be



4. ANALYSE DES OUTILS INFORMATIQUES

4. ANALYSE DES OUTILS INFORMATIQUES

4.1. LOGICIELS UTILISÉS

Les Rent a Bike, tenus par les CIGR, utilisent trois logiciels différents pour gérer leurs locations et, en partie, leur stock.

Il s'agit, d'une part, d'un **logiciel³³ développé par EYE-T Sàrl de Manternach**, également connu sous le nom de time4digital Sàrl., et, d'autre part, des logiciels « **Rent a Bike Möllerdall³⁴ » de BMS Engineering** et « **Wiges Solutions** » de l'entreprise **Delta Information Technologies**.

Le logiciel « EYE-T » est utilisé par les CIGR Nordstad, Canton Grevenmacher et Wiltz, les logiciels de BMS Engineering et de « WIGES » par le CIGR Möllerdall.

Tous les autres acteurs, à part LS-Sports Sàrl qui utilise un logiciel spécifique à la gestion du magasin, utilisent **des fichiers EXCEL ou des fiches sur papier** pour gérer leur entreprise.

Sightseeing.lu utilise le programme **Regiondo** qui est un logiciel de réservation pour les activités touristiques et de loisirs.

Tableau récapitulatif :

Nom du logiciel	EYE-T	WIGES	Rent a Bike Möllerdall	Regiondo
Nom et contact du développeur	time4digital S.à rl. M. Kai Kremer 2C, op der Gare L-6850 Manternach T. : +352 26 74 12 46 info@informatik.lu	Delta Information Technologies M. Laurent Pilarczyk 3, rue de la Libération L-8245 Mamer T. : +352 26 81 43 1 F. : +352 26 81 43 30 info@delta-it.lu	BMS ENGINEERING M. Alan Gervasoni 3, avenue du Blues L-4368 Belval T. : +352 661 40 86 36 F. : +352 26 55 25 66 agk@bms-engineering.lu	REGIONDO Mühldorfstraße 8 D-81671 Munich T. : +49 8921 09 47 37 F. : +49 8971 67 21 310 contact@regiondo.com
Utilisé par:	CIGR Canton Grevenmacher CIGR Nordstad CIGR Wiltz	CIGR Möllerdall	CIGR Möllerdall	Sightseeing.lu

33 Le logiciel dont se servent les CIGR Canton Grevenmacher, Nordstad et Wiltz n'a pas de nom. Les CIGR s'y réfèrent en l'appelant « EYE-T ». L'étude va donc s'y référer sous ce nom. Lorsque l'étude se réfère à l'entreprise, elle utilise le nom de time4digital Sàrl.

34 Nom du logiciel.

4.2. HISTORIQUE DES LOGICIELS

Le logiciel « EYE-T » a été spécialement développé pour le système de location de vélos il y a environ dix ans avec un budget très réduit. L'objectif était de mettre le logiciel à disposition sous licence d'exploitation payante, dans le but de rentabiliser, sur le moyen ou le long terme, le temps investi dans son développement. Il s'agit d'un logiciel sur mesure.

Le logiciel offre toutes les options nécessaires à la location. Toutefois, la gestion des stocks est réduite à des fonctions essentielles.

Le logiciel « Rent a Bike Möllerdall » a été spécifiquement développé pour le CIGR Möllerdall et financé par des fonds propres.

Le logiciel « WIGES » est un logiciel très flexible et performant, adapté à chaque acteur. Le logiciel a une base identique, une plateforme commune qui représente environ 10 % du logiciel total. Les autres 90 % sont développés individuellement selon les besoins des clients. Il peut être utilisé pour la facturation, la gestion des stocks et les ressources humaines au CIGR Möllerdall. Cependant, « WIGES » n'offre pas d'interface avec le client final. Ce n'est pas le domaine d'expertise du développeur, mais toutes les possibilités sont offertes pour établir une jonction front-end par API. Il s'agit d'ailleurs du logiciel qui est utilisé par Vël'OK à Esch-sur-Alzette.

4.3. FLEXIBILITÉ DES LOGICIELS

Des logiciels à la hauteur des attentes des acteurs

Aussi bien « EYE-T » que « Rent a Bike Möllerdall » et « Regiondo » correspondent aux besoins des acteurs d'un point de vue de la fonctionnalité. Il est très important pour les CIGR que les logiciels soient aisément utilisables et évitent au maximum les sources d'erreurs lors de la saisie de données.

Des fonctionnalités développées au cours d'une décennie d'expérience

Les deux logiciels utilisés par les CIGR permettent une gestion très simple du stock de vélos et d'accessoires, ainsi que l'ajout de produits et de services. Ils se distinguent par certains détails, qui sont le résultat de plusieurs années d'utilisation et d'expérience. Par exemple, il est possible de retirer un vélo d'une location déjà commencée et de le remplacer par un autre. Cette fonctionnalité est pratique si un vélo dans un groupe tombe en panne au cours de la période de location, celui-ci peut alors être remplacé³⁵.

Les logiciels « **EYE-T** » et « **Rent a Bike Möllerdall** » sont initialement des logiciels de gestion administrative, qui permettent aux acteurs de gérer les locations en back-office. Ils ne disposent pas de modules permettant d'organiser des tours ou des événements.

Le logiciel « Rent a Bike Möllerdall » propose une jonction front-end avec le site du CIGR, sur lequel les clients peuvent procéder à une réservation de vélos.

³⁵ Fonctionnalité observée dans le logiciel d'« EYE-T ». D'après le CIGR Möllerdall, le logiciel « Rent a Bike Möllerdall » sait le faire aussi.

Le logiciel « **Regiondo** » est le logiciel de location touristique par excellence et n'offre que très peu de fonctionnalités en dehors de ce cadre. Il est néanmoins remarquablement interconnecté avec toutes sortes de portails touristiques, ce qui le rend **très performant dans la prospection de clients**.

Limites

La possibilité de sortie de statistiques du logiciel « EYE-T » n'est pas assez dynamique pour certains acteurs.

Sightseeing.lu est satisfait des options comprises dans « Regiondo ». Néanmoins, **le système ne reconnaît qu'un seul pool de vélos**. Cela veut dire que le guide doit faire le suivi des emplacements actuels des vélos (hôtels, visites organisées, entrepôt Sales-Lentz, etc.) de mémoire. **Le logiciel ne permet pas d'effectuer le suivi des réparations ou du stock de pièces de rechange**.

Conclusion

Les logiciels **répondent très bien aux besoins des acteurs**, experts dans leur domaine et confrontés aux nécessités journalières de la location de vélos. Les logiciels des CIGR ont été conçus pour être d'utilisation conviviale. Des chaînes logiques incorporées dans les systèmes permettent d'éviter les erreurs de manipulation. Une grande importance a été accordée à la protection des utilisateurs du logiciel contre toute inattention ou imprécision de leur part.

Aussi bien **time4digital Sàrl** que **BMS Engineering** ont confirmé **la possibilité de développer davantage leurs logiciels et de créer des API** pour relier leurs logiciels à d'autres bases de données, des front-ends ou des logiciels de gestion des stocks performants. Cela dépend du budget mis à disposition pour le développement.

Tableau récapitulatif des options dans les logiciels

	EYE-T	Rent a Bike Mëllerdall	REGIONDO
Log in/log out	✓	✓	✓
Section « Points de location »			
Nouvelle location	✓	✓	✓
Reprise / formulaires ouverts (en cours)	✓	✓	✓
Reprise (autres)	✓	✓	✓
Aperçu de la facture	✓	✓	✓
Réservations / calendrier	✓	✓	✓
Clients ouverts (en cours)	✓	✓	✓
Section « Atelier »			
Transfert de matériel (aperçu de la localisation des vélos transférés à une station / un autre acteur)	✓	✓	
Entretien et réparations	✓	✓	
Matériel	✓	✓	
Matériel (types)	✓	✓	
Stocks	✓	✓	
Clients	✓	✓	✓
Localisation matériel	✓	✓	✓
Localisation autres	✓	✓	✓
Section « Reporting »			
Vue d'ensemble	✓	✓	✓
Rapports	✓	✓	✓
Section « Informations »			
Info stations	✓	✓	✓
Conditions générales	✓	✓	✓
Prix	✓	✓	✓
Front-end pour clients / interface réservations		✓	✓
Possibilité de scanner le matériel sortant / entrant en utilisant des codes-barres	✓		✓
Vouchers (LuxembourgCard...)	✓	✓	✓
Licence annuelle		✓	



5. CONSTATS ET RÉFLEXIONS

5. CONSTATS ET RÉFLEXIONS

5.1. CONSTATS APRÈS INVENTAIRES, ANALYSES ET INTERVIEWS QUALITATIVES

Il est évident qu'une liste de recommandations ne pourra être exhaustive et que d'autres approches sont pensables et réalisables.

Afin de cadrer et de justifier les propositions contenues dans l'analyse, les **quatre constats suivants ont été pris comme base de réflexion** :

1. **78 % des vélos** en location sont mis à disposition par les **CIGR**³⁶.
2. De manière générale, le système de location de vélos n'est **pas uniquement opéré dans un esprit touristique**, mais aussi dans une optique de réinsertion au travail.
3. **La réflexion économique par rapport à l'activité devrait être approfondie** pour répondre aux exigences d'un éventuel renforcement de l'approche touristique.
4. **La coopération** entre les acteurs existe, mais **n'est actuellement pas encore assez développée**.

Une harmonisation au niveau national ne sera possible qu'en mettant en œuvre un plan par phases.

5.2. RÉFLEXIONS CONCERNANT LA SITUATION SUR LE TERRAIN ET L'OFFRE PROPOSÉE

Dans sa démarche prospective par phases, l'étude va se baser sur les données collectées lors des entrevues avec les acteurs et lors des recherches sur le sujet. Il est à noter que par la suite, les réflexions et les recommandations s'orientent principalement à l'attention des acteurs dont l'activité principale n'est ni touristique ni commerciale. En effet, ils constituent actuellement la plus grande partie de l'activité de location de vélos au Luxembourg.

5.2.1. L'OFFRE EXISTANTE EST-ELLE UNE OFFRE ATTRACTIVE ?

Les offres existantes sont-elles suffisamment développées pour constituer une offre attractive de location de vélos pour touristes et résidents ? Pour répondre à cette question, il s'agira de différencier, d'une part, l'attractivité de l'offre en tant que produit qui attire des clients et, d'autre part, l'attractivité de l'offre sur un plan national.

L'attractivité de l'offre en tant que produit est indiscutable : les CIGR et autres acteurs se disent à la limite de leurs capacités en saison. Le système de location de vélos s'est établi comme force vive dans le secteur du cyclotourisme au Grand-Duché. L'exemple de certains CIGR, qui rapportent 5 000 locations réalisées avec 300 vélos en 2019, souligne l'attractivité évidente de l'offre et la volonté des touristes à l'accepter.

36 c. f. : tableau 1 p. 14.

En ce qui concerne l'offre sur un plan national et puisqu'une couverture nationale de l'offre n'est pas (encore) donnée, des efforts devront être entrepris pour permettre aux clients de la percevoir comme service homogène et généralisé.

5.2.2. SOLIDITÉ DES ACTEURS

Après analyse du marché de la location de vélos, il nous semble possible d'intégrer les acteurs dans un concept national. Ce concept ne pourrait exister sans les acteurs qui forment l'offre de location de vélos sur le territoire. La volonté de poursuivre la location de vélos est claire chez tous les acteurs.

5.2.3. LIMITES DES CAPACITÉS

Comme décrit au point 5.2.1, **les acteurs sont à la limite de leurs capacités en saison.**

Le problème de la main d'œuvre d'une part et les espaces restreints dans lesquels les acteurs ont leurs ateliers et leurs stocks d'autre part, en sont les causes.

En ce qui concerne la résilience dans le cas d'une augmentation de la demande de location, tout est imaginable **sur le moyen terme, moyennant les fonds et la volonté nécessaires. Sur le court terme, même une augmentation sensible pourrait poser des problèmes aux acteurs.**

5.2.4. RELATION ENTRE ACTEURS ET LES POINTS DE LOCATION

Durant les entrevues, il est ressorti que **les acteurs entretiennent des relations différentes avec leurs points de location.** Ceux dont la relation est réglée par une convention signée semblent maintenir une relation plus stable et pérenne. La plupart des points de location étant des campings, **la gestion du parc de vélos s'ajoute aux autres tâches déjà très prenantes.**

5.2.5. DISPONIBILITÉ TERRITORIALE

Il est important de noter que **la grande majorité de l'offre³⁷ est gérée par les CIGR.** Ces centres d'initiative et de gestion régionaux gèrent, avec le soutien financier du Gouvernement, des projets **pour leurs communes partenaires.** Cela signifie que les services de location de vélos gérés par les CIGR **sont disponibles dans les communes partenaires uniquement et non en dehors de celles-ci.**

Dans les mois à venir, le LEADER WEST, en collaboration avec l'ORT Guttland, envisage de lancer un service de location de vélos dédié à la région ouest du pays, ce qui pourrait engendrer sous peu une augmentation des communes participantes.

Les autres acteurs³⁸ desservent des régions à demande moins prononcée et ne coopèrent pas, dans la mesure où un client ne peut rendre son vélo à un autre endroit qu'à celui où il l'a loué.

37 78 % des vélos disponibles à la location.

38 Privés et subsidiés.

5.2.6. MISER DAVANTAGE SUR LE RÉSEAU FERRÉ

Un élément clé dans toute expansion future de l'offre de location de vélos pourra être **le réseau ferré national**.

Le rail est souvent décrit comme l'**épine dorsale de la mobilité au Luxembourg**. Avec ses horaires généreux et sa haute cadence, il se place au centre d'intérêt d'une offre cyclotouristique. Faire l'aller à vélo et retourner en train, ou bien l'inverse, a **un effet inclusif**, puisque cela permet à davantage de personnes de profiter du vélo pour découvrir les régions du pays.

Aussi, **beaucoup de pistes cyclables ont été créées le long des rails**, ce qui renforce encore cette réflexion. Celle-ci pourrait même aller jusqu'à envisager une coopération avec les CFL³⁹ à l'image du réseau « Rent a Bike⁴⁰ » suisse, qui est le leader en Suisse dans la location de vélos, de vélos électriques et de VTT. Ils sont présents dans toutes les régions du pays avec 200 points de location et proposent 4 500 vélos de différents types. Ils offrent la possibilité de restituer les vélos dans une gare autre que celle de location. Le réseau dense de points de location et une logistique flexible permettent au client de composer les tours de son choix.

L'avenir d'un réseau national de location de vélos au Grand-Duché pourrait donc passer par cette logique et par la mise en place de points de location dans les grandes gares le long du tracé. **Si les grandes gares disposaient de points de location de vélos, la mobilité cycliste nationale en serait améliorée**. De plus, **l'offre serait vraiment axée sur le tourisme**, puisque les clients pourraient arriver au Luxembourg en train et directement partir à la découverte à vélo.

39 Chemins de fer luxembourgeois.

40 rentabike.ch – géré par SBB.

Offre du service de location de vélos géré par les CIGR Canton Grevenmacher (bleu clair), Nordstad (rose), Mëllerdall (vert) et Wiltz+ (brun).

Offre du service éventuellement proposé par LEADER WEST et l'ORT Guttland dans un futur proche (orange).



5.3. CONSTATS SUR LE FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL DE LA LOCATION DE VÉLOS

L'étude constate donc que les acteurs sont engagés et qu'une volonté d'améliorer le service existe. Toutefois, un certain nombre de défis persistent et qui nécessitent des réflexions plus poussées :

- Un manque de main d'œuvre correspondante aux besoins ;
- Un besoin de promouvoir la vocation touristique s'ajoutant à la vocation de mise au travail ;
- **Un besoin d'engager des réflexions économiques plus approfondies ;**
- Un besoin de développement **des relations** entre les acteurs et les points de location ;
- Un besoin d'harmonisation des **heures d'ouverture** et de la **structure des prix complexe** ;

- Un besoin **d'une meilleure coordination et coopération entre les acteurs** et par conséquent **d'une plus grande couverture géographique** ;
- Un besoin de **simplifier l'utilisation du système** pour les clients.

5.4. RÉFLEXIONS CONCERNANT LE FLUX DES VOYAGEURS

Émettre un pronostic quant aux futurs comportements et flux cyclistes, et aux possibilités d'offres qui en découlent, est chose complexe. En effet, il convient de considérer qu'au niveau national, les publics cibles sont nombreux et que leurs intérêts et leur volonté de recourir à une approche multimodale divergent fortement.

Il faut néanmoins déjà préciser que quelques éléments clés devront être mis en place :

- **Planifications** préalables comme service⁴¹ ;
- **Simplicité** de la réservation et de l'accessibilité ;
- **Fiabilité** des correspondances et transport sur demande ;
- **Contact d'urgence** en cas de besoin (dépannage, rupture dans la chaîne de mobilité, malentendus, etc.).

5.5. CONSTATS CONCERNANT LES BESOINS ET ATTENTES DES ACTEURS CONCERNANT UN SYSTÈME INFORMATIQUE DE LOCATION UNIFIÉ

Voici les retours collectés auprès des acteurs concernant leurs besoins et leurs attentes relatifs à l'implémentation d'un système informatique de location unifié et autres attentes :

- Intégration de la LuxembourgCard digitale ;
- Logiciel simple éliminant autant de sources d'erreur que possible et permettant une interopérabilité avec tous les autres acteurs sur le terrain ;
- Un système de scanners pour encoder est essentiel⁴² ;
- Gestion des stocks et suivi des réparations sur des appareils mobiles ;
- Une amélioration de la performance du logiciel avec la possibilité de réserver en ligne⁴³ ;
- Possibilité de sortir des statistiques aisément ;
- Règles fixées au niveau national, définition des responsabilités et du porteur du projet⁴⁴ ;
- Faire partie de l'élaboration du système futur ;
- Trouver une solution pour l'hétérogénéité des marques de vélos⁴⁵ ;
- Savoir quels vélos peuvent être loués à quelle station, afin de simplifier la planification de sorties pour personnes en situation de handicap (un système informatique unifié devra comporter l'offre des infrastructures⁴⁶, mais aussi des tours organisés) ;

41 Les planifications préalables comme service (Advance Planning As A Service – APAAS)

Des chaînes de mobilité bien pensées par les fournisseurs de services (p. ex. : les acteurs), dont la faisabilité est vérifiée en amont et qui sont surveillées et adaptées en permanence afin de garantir une expérience sans faille aux utilisateurs.

42 Les scanners sont sans fil et doivent, par leur qualité, ne pas enfreindre la mobilité des employés.

43 Le CIGR Nordstad aimerait avoir un délai de préparation de 24 heures pour toute location.

44 Pour le moment, le porteur de projet du CIGR Canton Grevenmacher est l'entente touristique de la Moselle, car il est issu d'un projet LEADER.

45 Comment organiser une politique d'achats pour pièces de rechange, etc.

46 Stations de location, types de vélos, accessoires, etc.

- Centraliser des dépôts de vélos d'un point A vers un point B ;
- Recevoir un soutien au niveau de la communication, de la comptabilité et de toutes autres tâches liées à la location de vélos ;
- Intégration des acteurs privés dans le référencement.

5.6. RÉFLEXIONS SUR LES LOGICIEL OUT-OF-THE-BOX

Avec l'essor du vélo comme moyen de transport urbain et suburbain, le marché des logiciels de location a pris de l'ampleur ces dernières années, et les initiatives se multiplient dans le monde entier.

Dans cette étude, il sera fait référence à ces logiciels sous le nom de logiciels out-of-the-box, solutions clés en main qui, contre une licence et/ou une participation financière à chaque location, mettent à la disposition de l'acteur-client un logiciel lui permettant de gérer une flotte de vélos.

Il s'agit de solutions informatiques souvent très intéressantes. Un acteur qui se lancerait sur le marché pourrait envisager d'utiliser un logiciel comme « ouibike »⁴⁷, « ListNride »⁴⁸, « Inbooma »⁴⁹, « Sportsrental »⁵⁰ ou « Bike Rental Manager »⁵¹.

Dans le cas du Luxembourg toutefois, compte tenu de la complexité de la situation que vous avez pu constater en lisant cette étude, une introduction unifiée n'aura du sens que si le nouveau logiciel **offre une solution complète et spécifiquement conçue pour répondre aux besoins sur le terrain.**

Obstacles :

Les CIGR ont investi de manière importante dans l'élaboration de leurs programmes de gestion de location.

Un nouvel acteur entrant le secteur pourrait s'adapter aux exigences d'un nouveau logiciel dans la construction de sa logique de fonctionnement et de ses processus. **Les opérations de l'acteur se dérouleraient en fonction du logiciel.** Les acteurs existants, dont le fonctionnement est adapté au logiciel qu'ils utilisent et qui ont perfectionné ce logiciel depuis une décennie, **devront quant à eux procéder à des changements notables dans leur structure de fonctionnement sur le terrain, afin de répondre aux nouvelles contraintes** fixées par le logiciel out-of-the-box.

Le fonctionnement actuel sur le terrain rend l'implémentation d'un outil out-of-the-box difficile. Ces logiciels s'adressent à des acteurs uniques, qui s'organisent pour fournir les informations et les produits nécessaires. Une plateforme permettant une location en ligne présuppose **une harmonisation du fonctionnement sur le terrain et une coordination accrue entre les acteurs.**

47 ouibike.net

48 listnride.com

49 inbooma.net

50 sportsrental.de

51 bikerentalmanager.com

Option :

Par leur jonction front-end et leurs masques de contact client, ces logiciels out-of-the-box correspondent, d'un point de vue optique et pratique, **aux attentes des clients habitués à des interfaces simples et intuitives** promues par des géants comme Google et Apple.

Une implémentation de Bike Rental Manager pourrait être possible, mais des interfaces avec différents logiciels comme WIGES devront être prévues et budgétisées. À défaut de cela, une base de données informant le Bike Rental Manager des vélos disponibles ne sera pas réalisable. Une comparaison approfondie des besoins des acteurs par rapport à un nouveau logiciel devra être effectuée le moment venu, si possible dans le cadre d'ateliers interactifs avec les acteurs et les personnes qui gèrent le système depuis des années.



6. RECOMMENDATIONS

6. RECOMMANDATIONS

Les informations recueillies lors des entrevues qualitatives avec les acteurs ont permis le développement des recommandations développées ci-dessous.

Les trois recommandations suivantes pourraient fonctionner de façon autonome ou se compléter mutuellement si elles sont implémentées successivement.

Une recommandation plus complète, qui proposerait un prestataire unique pour le Grand-Duché, est évidemment pensable. Ce prestataire gèrerait tous les aspects organisationnels et informatiques pour les acteurs du secteur et pourrait, le cas échéant, être l'objectif ultime d'une offre unifiée au Grand-Duché. Il est incontestable qu'une telle démarche n'est pas réalisable du jour au lendemain et qu'il faudrait procéder par phases, dont les deux premières recommandations de la présente étude pourraient être les précurseuses. Créer un prestataire unique donnerait une voix unique et renforcée au secteur de la location de vélos et permettrait une collaboration approfondie au sein de cette nouvelle entité, majoritairement touristique.

6.1. UN CODE DE CONDUITE COMMUN – LABEL DE QUALITÉ

Une offre unique et unifiée signifie que le touriste ou le résident qui désire louer un vélo au Grand-Duché **recherche lui-même le prestataire de service** avec lequel il aimerait établir une relation commerciale. Cette offre supposerait un alignement des différents acteurs sur **un code de conduite unique**.

6.1.1. LES EXIGENCES DU CODE DE CONDUITE

Le code de conduite pourrait se présenter sous forme de label de qualité étatique, qui garantit une qualité contrôlée aux clients. Pour y adhérer, les acteurs devraient remplir plusieurs critères répondant aux exigences du label.

Business plan

Il serait essentiel que les acteurs sachent calculer un prix de revient pour une location de vélos et qu'ils puissent garantir un service correspondant aux exigences d'un futur label.

Offrir des vélos à un prix unifié

Sur la base des données collectées dans cette analyse, il serait possible, en concertation avec les acteurs, de structurer l'offre de location par catégories de vélos et de définir une fourchette de prix à l'aide de différents critères :

- Prix d'achat du vélo ;
- Âge du vélo ;
- Qualité du vélo (p. ex. marque, suspension oui/non, état, etc.) ;
- Coûts d'entretien ;
- Prix de revient.

Une fois la fourchette de prix définie, les acteurs qui souhaitent signer le code de conduite commun pourront communiquer qu'ils adhèrent à ce label étatique, ce qui garantit aux clients une contrepartie correcte pour leur monnaie. La condition pour obtenir et garder le label sera néanmoins la communication annuelle de l'évolution du prix de revient et du reclassement des vélos disponibles dans le tableau évaluant leur valeur.

Collaborer davantage

Le label signalera aux clients qu'ils pourront déposer leurs vélos chez n'importe quel acteur participant.

Afficher le label de qualité

Les acteurs qui participent afficheront le label de qualité pour communiquer aux clients que leurs prix correspondent à des critères vérifiés et vérifiables. Il est prévisible que les acteurs auront besoin de soutien dans l'évaluation de ces éléments.

Choix du logiciel de gestion

Les acteurs resteront indépendants dans leur choix de logiciel de gestion et s'organiseront de manière autonome.

6.2. PORTAIL INTERNET UNIQUE

Une deuxième recommandation est la mise en place d'un portail internet unique pour la location de vélos. L'approche s'apparente à des sites comme les sites immobiliers ou de réservation d'hôtel. Ici, l'interface avec le client est préparée de manière à le guider vers l'acteur agissant dans la région dans laquelle le client souhaite louer ses vélos.

Un masque permet au client d'entrer la région ou de la choisir sur une carte, ainsi que la période de temps souhaitée. Le portail lui donne alors les liens vers les acteurs potentiels, ainsi que la fourchette de prix dans laquelle il se situera.

Une fois que le client aura cliqué sur le lien, le portail le mettra en contact avec l'acteur choisi. Le client pourra soit effectuer sa réservation en ligne par le biais d'un formulaire, soit contacter la location directement. Voilà, un service très simple à réaliser et qui donne un peu plus de visibilité aux acteurs. Il ne règle toutefois pas les problèmes de qualité du service, d'organisation, de financement ou de gestion des stocks.

La combinaison de cette recommandation avec la recommandation 6.1. est optionnelle, mais pourrait agir comme une forte motivation.

6.3. COORDINATION CENTRALISÉE

Certains acteurs ont exprimé le souhait de travailler dans le but de mettre en place **une instance de coordination centralisée**.

Celle-ci pourrait simplifier leurs différentes tâches, voire même, dans certaines circonstances, les décharger complètement du poids de ces tâches. La volonté de faire évoluer le secteur dans cette direction doit naître des concertations à venir, pour lesquelles tous les partenaires se retrouveront autour d'une table et écouteront les besoins et les souhaits de chacun.

L'étude a révélé à quel point des structures identiques ou similaires en apparence fonctionnent souvent différemment, et à quel point leurs problèmes divergent.

La recommandation se limite donc à **proposer des démarches qui explorent ces souhaits pour trouver à terme une solution qui rendra service à l'ensemble du secteur.**



7. PHASAGE ET CONCLUSION

7. PHASAGE ET CONCLUSION

7.1. PHASE 1 : LE QUICK WIN

Implémenter le point 6.1. *Un code de conduite commun - label de qualité* signifie une élaboration de façon participative d'un code de conduite commun. Parallèlement, un dialogue entre les acteurs et l'État permettra des échanges constructifs.

7.2. PHASE 2 : LE PORTAIL INTERNET UNIQUE

Une fois le code de conduite commun réalisé, les acteurs peuvent décider de soutenir l'idée de créer ce qui a été présenté comme deuxième recommandation, 6.2. *Un portail internet unique*. Mettre en valeur leurs services, mettre en vitrine le nouveau label est un facteur qui pourrait fortement plaire aux acteurs comme suite logique à la première phase.

7.3. PHASE 3 : UNE COORDINATION CENTRALISÉE

L'implémentation des deux phases précédentes permettra une collaboration et un échange plus étroit entre toutes les parties prenantes et fera fonction de mesure de confiance. Cette constellation permettra un échange ouvert et constructif sur la nécessité éventuelle et les avantages potentiels d'une coordination centralisée, comme décrite au point 6.3. *Une coordination centralisée*, ainsi que sur les besoins et les attentes des acteurs.

7.4. CONCLUSION

L'inventaire réalisé a donné un aperçu de la situation matérielle pendant la période difficile de la reprise des activités lors de la première saison post-crise sanitaire.

Les différents acteurs disposent d'un grand parc de vélos, pour la plupart d'une bonne à une très bonne qualité, et sont très sollicités au cours de la saison touristique. Ils investissent des sommes importantes, beaucoup de temps et de cœur dans l'entretien des vélos et dans le fonctionnement du système. Sans l'engagement de certains acteurs, le service de location de vélos ne pourrait pas maintenir la cadence nécessaire pour répondre aux besoins des touristes pendant les mois d'été.

L'offre est très bien accueillie par les clients et il y a manifestement encore une grande marge de développement potentiel. Cependant, certains acteurs ne peuvent actuellement augmenter les capacités en raison de limites budgétaires et de la situation difficile sur le marché du travail.

L'étude menée a révélé à quel point les acteurs du secteur, très engagés, apprécieront une amélioration de la coordination, des processus, de l'interaction entre les différents partenaires du système et, pour certains, une aide à la mise en œuvre.

Chaque acteur est confronté à ses propres problèmes et défis, si bien qu'une réponse unique à l'optimisation de la situation peut se présenter comme challenge.

Étant donné que les grands acteurs en particulier ont l'espoir de recevoir un soutien au-delà des contributions financières, l'étude conclut que le potentiel de développement à moyen terme dans le secteur est réel. Un échange ouvert, régulier et constructif entre toutes les parties prenantes sera essentiel pour atteindre ces objectifs.

La volonté existe et les clients du service seront d'emblée les bénéficiaires des mesures qui seront prises.

ANALYSE, RÉDACTION, MISE EN PAGE :

EVERARD CONSULTING & COMMUNICATION

45, AM DUERF
L-9841 WAHLHAUSEN

+352 621 21 60 12
EVERARD@EVERARD.LU
WWW.EVERARD.LU

RCS : A42471

EVERARD

Consulting & Communication

EDITEUR :

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE
DIRECTION GÉNÉRALE DU TOURISME

IMPRESSION :

IMPRIMERIE CENTRALE



EVERARD

Consulting & Communication