



RAPPORT D'ACTIVITÉS 2019

le mot du conseil d'administration

Dans la continuité de son objet sociétal, la Maison du Vélo a conclu une belle année 2019. La promotion des bienfaits du vélo auprès d'une grande diversité de publics, et le succès qu'elle rencontre, renforce notre désir d'une transition écologique nécessaire. Le changement de nos modes de déplacement urbains se confirme. L'augmentation remarquable du nombre de cyclistes en est le signe. Nous nous réjouissons de ce mouvement qui nous conforte dans notre utilité sociale, à servir et à innover, portés par des valeurs collectives de respect des personnes et de notre environnement.

La qualité et l'engagement de l'équipe salariée et de l'ensemble des bénévoles se conjuguent avec talent auprès des 26 000 bénéficiaires directs de la Maison du Vélo, avec une mention spéciale à nos 2114 adhérents. Le rayonnement du vélo sur notre territoire s'appuie sur de multiples ressorts dont le développement de nos services tels que la « vélo école », nos actions de formation, le tourisme, les animations, la mise à disposition et la maintenance d'environ 550 vélos et la communication engageante à l'usage de la bicyclette.

L'effervescence et le succès de notre association sont soutenus par une indéfectible confiance de nos partenaires publiques. Le renforcement de nos liens avec les collectivités et l'état confirment notre mission d'intérêt général. Nous croyons avec conviction à notre modèle associatif, support vertueux d'une économie sociale et solidaire.

L'exercice 2019 a été également le témoin d'une continuité rassurante dans l'équilibre économique, les recettes générées par les services rendus apportent une stabilité à l'association et favorisent ainsi la perspective de nouveaux projets, de création d'emplois et d'investissements dans la rénovation de nos locaux.

Pour répondre au développement des activités et des équipes, les pôles « vélo école » et « culture » se sont implantées dans de nouveaux bureaux situés dans le collectif d'innovation sociale au chemin Lapujade.

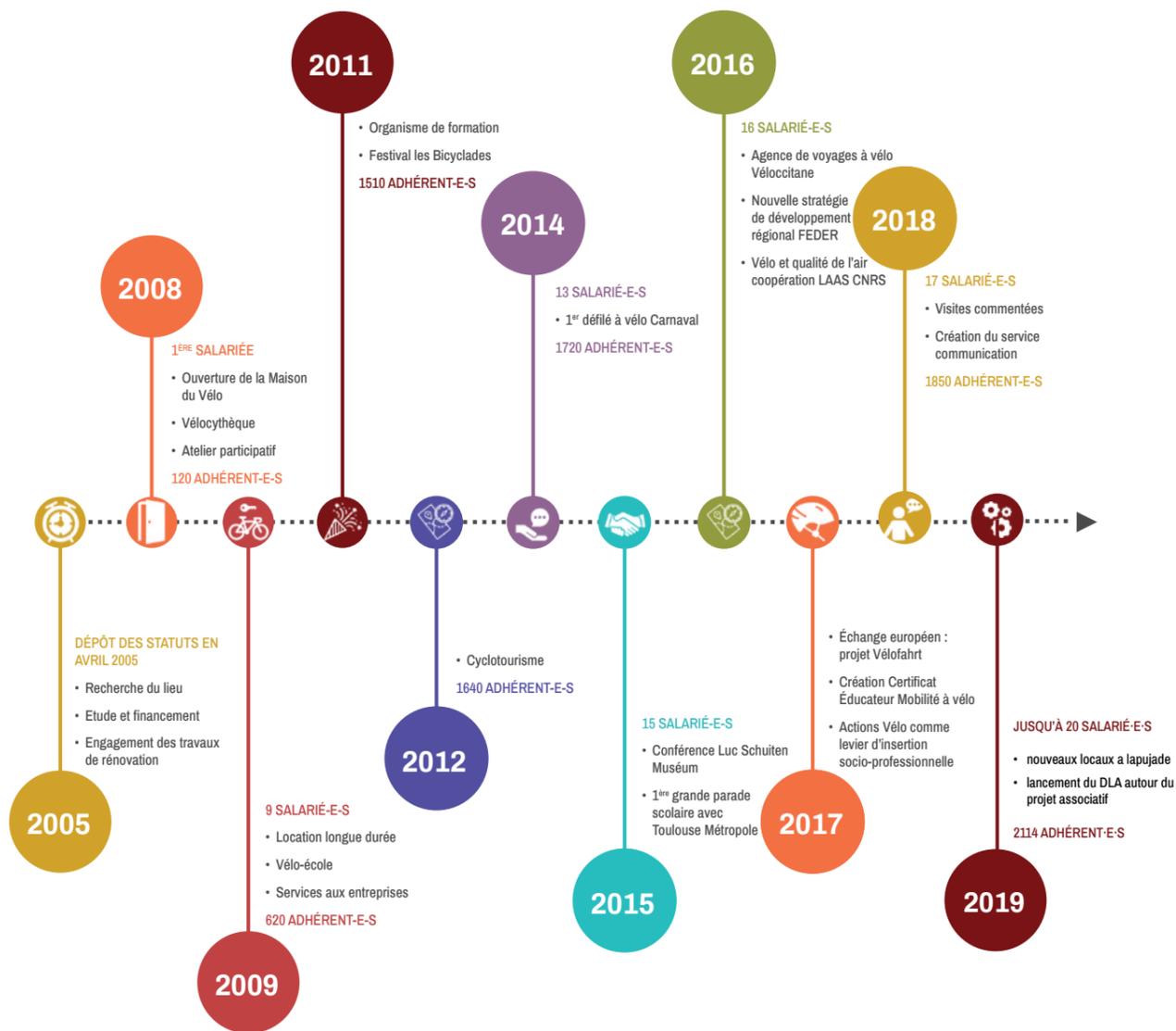
Le déploiement de l'offre de la maison du vélo dans l'aire toulousaine se décline également par des réponses de mobilité vélo pour tous, salariés, demandeurs d'emplois, retraités, jeunes, et partout. À ce titre, la Maison du Vélo joue un rôle prédominant et déploie son expertise opérationnelle dans des projets comme celui de la Maison des mobilités cyclables à Labège, l'agglomération du Muretain et la zone aéroportuaire avec le projet Commute.

La réussite de nos actions est le fruit d'une intelligence collective composite réunissant les 12 membres bénévoles du CA, l'équipe des 18 salarié.e.s et les 20 adhérent.e.s actifs de l'association. Cette exigence démocratique se traduit lors de réunions régulières et de séminaires procurant ainsi une oxygénation de notre projet associatif et de sa stratégie opérationnelle.

Avant de vous laisser découvrir au fil de ce document, le panorama de l'année, nous tenions à rendre hommage avec sincérité à la dynamique plurielle, et engagée, de toutes les équipes et de l'ensemble de nos adhérents confortant ainsi notre idée citoyenne du vivre ensemble et une entière considération de la chance de vivre sur une si belle planète.

Les membres du CA

présentation	7
accueil & location	8
Canal à Vélo	11
vélo-école	13
formation	17
culture	19
services aux professionnels	23
agence Vélocitane	25
technique	28
communication	30
et d'autres surprises	34



Créée en 2005 et portée par les valeurs de l'économie sociale et solidaire, la Maison du Vélo est une association dont l'objet est de promouvoir et de développer une pratique régulière de la bicyclette. Elle considère ce mode de déplacement comme une solution efficace, durable, économique et saine. Pour mener à bien son objet, l'association met en œuvre un éventail de services, idéalement situés au bord du Canal du Midi en face de la Gare Matabiau.

Ces activités se présentent ainsi :

- Accueil, informations et conseils à la mobilité douce (choix d'itinéraires, cartes, conseils techniques...) : près de 24 000 personnes entrent à la Maison du Vélo chaque année.
- Un parc de 320 vélos de ville et/ou pliants à la location longue durée.
- Une vélo-école, un enseignement et un encadrement qualifié pour une pratique vigilante et responsable (écoles, centres de loisirs, particuliers, structures à vocation sociale, entreprises...), 2200 personnes initiées annuellement, un parc d'environ 60 vélos.
- La Vélocythèque, un centre de ressources documentaires constitué de 300 ouvrages.
- Un atelier de réparation participatif ouvert aux adhérents.
- Une boutique de pièces, d'accessoires et de vélos d'occasion.
- Un service de location dédiée aux voyages à vélo avec conseils, documentation et locations (110 vélos, 22 VAE, 2 tandems, 6 remorques, sacoches...).
- Organisation et animation d'événementiels et actions de sensibilisation pour insuffler une culture vélo en lien avec

l'environnement, le développement durable, la santé, l'action sociale, l'espace urbain, les arts... (vélo-mixeur, concours de nouvelles, expositions, conférences, parcours thématiques, projections audiovisuelles, festival les Bicyclades, Bicytroc...).

- Des services personnalisés pour les entreprises, les associations, entreprises et administrations (révision de parc, stands de mobilité douce, location de flottes de vélos...).
- Une agence de voyages spécialisée dans l'organisation de séjours itinérants dans le Midi.
- Un centre national de formation afin de professionnaliser les métiers de la mobilité à vélo.
- De plus, la Maison du Vélo héberge un café-restaurant de qualité, le Vélo Sentimental, réputé pour sa diversité culinaire et son cadre original et convivial.

Ancrée dans le panorama toulousain comme une « institution », La Maison du Vélo est composée d'une équipe de 17 salarié.e.s, de 3 volontaires régulier.e.s et d'une vingtaine de bénévoles actif-ve.s.

Cette effervescence occupe pleinement l'équipe salariée où se conjuguent de multiples compétences telles que la médiation culturelle, l'encadrement pédagogique et sportif, la gestion locative et la maintenance technique de parc de vélos, l'organisation de voyages à vélo, l'accueil, le conseil et la formation dans les déplacements à vélo auprès des particuliers, des établissements scolaires, des structures à vocation sociale, des collectivités et des entreprises.

Nous comptons parmi nous près de 1935 adhérent.e.s à jour de leur cotisation.

Dans le cadre de ses activités en 2019, la Maison du Vélo est soutenue par :





1. Fonctionnement

L'objet du service est de promouvoir le développement de la pratique du vélo en proposant de la location de moyenne ou de longue durée (semaine, mois et année) pour un prix relativement bas. Cette activité permet à un grand nombre de personnes d'avoir un moyen de locomotion entretenu durant la période de location. Ce service de vélos à la demande a la particularité d'être humanisé où conseils en mobilité et accompagnement à la sécurité sont prodigués.

Le service vise à promouvoir le vélo « utilitaire », les vélos proposés sont adaptés à un usage exclusivement urbain :

- vélos de ville équipés de paniers, de porte-bagages, de porte-bébés, d'antivol ;
- vélos de ville simples et légers, avec un antivol ;
- vélos pliants équipés d'antivol pliants ;
- vélos à assistance électrique ;
- vélos cargos.

Les vélos à assistance électrique et les vélos cargos sont loués dans le cadre d'essais avant achat auprès de vélocistes.

Une équipe de 5 personnes assure l'ouverture du service 50 semaines par an (fermeture à Noël).

CE SERVICE DE VÉLOS À LA DEMANDE A LA PARTICULARITÉ D'ÊTRE HUMANISÉ OÙ CONSEILS EN MOBILITÉ ET ACCOMPAGNEMENT À LA SÉCURITÉ SONT PRODIGUÉS.

Des tarifs différenciés sont proposés pour le public étudiant, les bénéficiaires des minima sociaux et les demandeurs d'emploi de moins de 25 ans.

Pour louer un vélo, il est nécessaire d'être adhérent de la Maison du Vélo (1813 adhérents à ce jour).

Une caution est exigée sous forme d'empreinte CB ou de chèque bancaire (non encaissé).

2. Le volume d'activité

Ce tableau ci-après représente l'ensemble des actes de location effectués en 2019. Nous constatons dans celui-ci la part des locations de courte durée (jour), de moyenne durée (semaine) et de longue durée (mois, année) pour un total de 3 713 locations.

Les précédents exercices incluait les locations jours avec un lissage de l'usage sur les locations semaine et mois. Cette nouvelle distinction permet d'apporter un éclairage nouveau

et ainsi d'établir un calcul plus précis.

L'analyse suivante porte essentiellement sur les locations semaine, mois, année.

En terme d'abonnement de longue durée, 18 personnes ont opté pour une période annuelle, ce qui permet à l'utilisateur d'avoir constamment en sa possession un vélo mécanique (ou pliant) durant 365 jours.

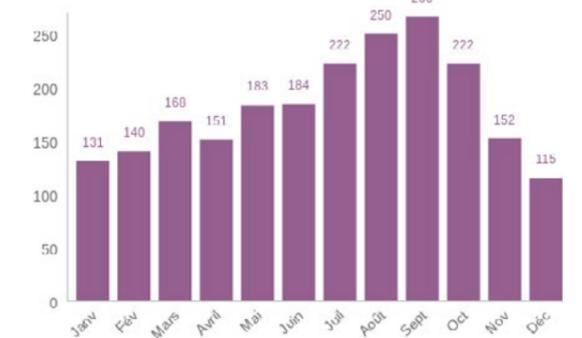
	Année	Année tarif réduit	Mois	Mois tarif réduit	Semaine	VAE 7 jours	VAE 15 jours	VAE mois	Cargo 7 jours	Total	Journée	Total toutes périodes
Janv	1		58	56	6	1		7	2	131	25	156
Fév	1		54	55	19	3	4	2	2	140	113	253
Mars	1		74	71	14	1	1	6		168	116	284
Avril	1		66	63	15	3		3		151	135	286
Mai			84	68	27	2	1	1		183	117	300
Juin	2		85	54	31	3	2	7		184	124	308
Juil		1	98	56	41	1	6	13	6	222	212	434
Août	1		112	61	50	8	7	9	2	250	286	536
Sept	4		115	107	17	10	4	7	2	266	189	455
Oct	4	1	93	76	25	7	3	11	2	222	169	391
Nov	1		72	45	15	4	4	11		152	26	178
Déc			59	34	6	2		14		115	17	132
TOTAL	16	2	970	746	266	45	32	91	16	2184	1529	3713

1716 locations ont été effectuées pour des durées mensuelles soit 79% (hors location jour) ce qui confirme l'usage de ce service comme une solution incluant la maintenance et la révision pour des périodes de moyenne et de longue durée.

Depuis 2018, nous proposons la location des vélos à assistance électrique, le succès est grandissant et le total d'actes de location atteint 8% des actes de location. Plus de 180 personnes ont testé un VAE, la plupart d'entre eux se sont tournés vers l'achat.

Le graphique ci-contre confirme la notion de saisonnalité de l'activité de location moyenne et longue durée. On distingue une saisonnalité marquante dès le mois de mai qui s'estompe en novembre. Les mois de la belle saison confirment la tendance en croissance, septembre avec 266 vélos loués et août avec 250 vélos marquent ce constat.

Actes de location 2019



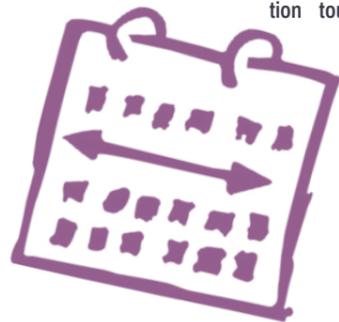
Le tableau ci-dessous nous permet de tirer des enseignements riches quant à l'utilité publique d'un service de location longue durée.

	Actes de location	Quantité (base jours par période)	Jours d'usage	Nb déplacements	Km Parcours
Année	18	365	6 570	26 280	52 560
Mois	1 716	30	51 480	205 920	411 840
Semaine	266	7	1 862	7 448	14 896
VAE/Cargo 7 jours	61	7	427	1 708	3 416
VAE 15 jours	32	15	480	1 920	3 840
VAE mois	91	30	2 730	10 920	21 840
Total LD	2 184		63 549	25 4196	508 392
Journée	1 529	1	1 529	6 116	12 232
Total toutes périodes	3 713		65 078	26 0312	520 624

Le service de location longue durée proposé par la Maison du Vélo et soutenu par la collectivité Toulouse Métropole a généré en 2019 sur la base de 4 déplacements par jour d'usage, un nombre relativement important de 254 196 déplacements. Ceux-ci représentent pas



moins de 508 392 km parcourus (un déplacement = 2 kms). Ces déplacements vertueux qui préserve notre environnement de par leur absence d'émissions de gaz polluants nocifs marquent d'une empreinte écologique l'agglomération toulousaine.



Ce service s'appuie sur les modèles suivants :

- 36 vélos pliants
- 211 vélos de ville
- 29 VAE
- 2 vélos cargos

Face à la recrudescence de vol constatée en 2018, nous avons pris la décision d'équiper l'ensemble de notre parc de 300 blocs antivols de roue et d'augmenter ainsi la qualité de solidité des antivols (U). Cette initiative a contribué à réduire le nombre de vols à 10 en 2019 contre 32 vélos disparus durant l'année 2018.

3. Le parc

Au 31 décembre 2019, le parc de location est constitué de 278 vélos.

Chaque année, nous reconstituons une partie de notre parc avec l'achat de vélos. En 2019, nous avons fait l'acquisition de :

- 40 vélos renaissance (vélos légers de ville) et de 40 antivols ;
- 6 VAE Vitality et 6 antivols ;
- 18 vélos pliants de marque Takashi et de 18 antivols pliants ;
- 10 VAE Cube et de 10 antivols ;
- 1 vélo cargo de marque Babboe (VAE) ;
- 1 vélo cargo YUBA (VAE) ;
- 300 antivols bloc roue.

Soit 40 vélos de ville, 18 pliants, 18 VAE, 76 antivols de type U et de 300 antivols de type bloc roue.

PERSPECTIVES 2020

- Augmenter notre parc de vélos à assistance électrique pour atteindre 50 VAE ;
- Renouveler la flotte de vélos pliants ;
- Poursuivre la mise en œuvre d'une enquête annuelle auprès des bénéficiaires du service ;
- Impulser la location de vélos utilitaires (transport de personnes) avec l'acquisition de 2 vélos cargos ;
- Lancer des campagnes de promotion de ce service en direction des étudiants ;
- Couvrir un territoire plus étendu en déployant une itinérance de ce service dans la zone d'activité économique situé à proximité de l'aéroport ;
- Dénombrer les usagers ayant basculé vers l'acquisition d'un vélo personnel ;
- Consolider les partenariats avec les vélocistes pour impulser une dynamique vertueuse et partagée.



1. Présentation

Situé dans l'ancienne maison cantonnière Matabiau, le service de location Le Canal à Vélo propose tout le matériel nécessaire à la pratique de la randonnée vélo le long du Canal des 2 mers. Son emplacement contre le Canal du Midi, juste à côté de la gare Matabiau et des principaux transports en commun toulousains (métro et bus) facilite le départ en voyage de nos locataires.

En activité de mars à octobre, et délocalisé à la Maison du Vélo en basse saison, Le Canal à Vélo propose : la location de matériel (vélos, remorques, sacoches), le transport de vélos, bagages et personnes entre Bordeaux, Toulouse, Sète, Montpellier et Narbonne.

2. Évolution du service

Démarré en 2012 sur un parc test (20 VTC de 4 modèles différents), le parc s'étoffe progressivement année après année pour correspondre au mieux aux demandes de nos locataires et offrir des voyages de qualité.

En 2018, notre parc se composait de plus de 120 vélos, quantité proche du maximum permis par notre local.

En 2019, nous avons renouvelé notre flotte dans une quantité à peine supérieure, tout en continuant notre démarche d'amélioration

et de réponse à une demande croissante pour les vélos électriques :

- 103 VTC (+14.4%)
- 21 VAE (+75% - nouveau modèle 2020)
- 2 tandems
- 4 remorques enfants
- 3 remorques matériel
- 8 VTT

3. Spécificités de 2019

L'embauche d'un mécanicien avec des temps de travail dédiés au Canal à Vélo a facilité la maintenance du parc en pleine saison.

L'arrivée d'un nouveau concurrent avec des moyens conséquents a eu un impact visible sur nos réservations de particuliers. Impact limité cependant par une très bonne saison de l'agence de voyage Vélocitane ainsi qu'un nombre de groupes conséquent suite à des partenariats renouvelés et renforcés (SNCF), comme de nouveaux (centres de loisirs, scouts).

4. La saison en chiffres

ACTES DE LOCATION

Nombre de matériels uniques loués sur une période (ex : 1 famille de 3 personnes loue sur 4 jours = 3 actes de location – 1 par vélo) : 2451 actes de location sur la saison, soit une augmentation de 0.6%

JOURS DE LOCATION CUMULÉS

7555 jours de location, soit une augmentation de 4.6%

QUANTITÉ DE MATÉRIEL RAPATRIÉ

Vélos et remorques transportés entre Bordeaux et Montpellier 606 vélos et remorques transportés, soit une baisse de 5.75%

VÉLOS DÉPOSÉS À LA VÉLOSTATION MATABIAU

Retours de vélos lors de nos fermetures les dimanches ou hors horaire d'ouverture : 325 vélos, soit une augmentation de 45%

RÉSERVATIONS EN LIGNE

39273,75€ de réservations par le site internet, soit une baisse de 9.29%. Expliqué notamment par le changement de site internet avec une perte de plus de 30% sur la période de transition.

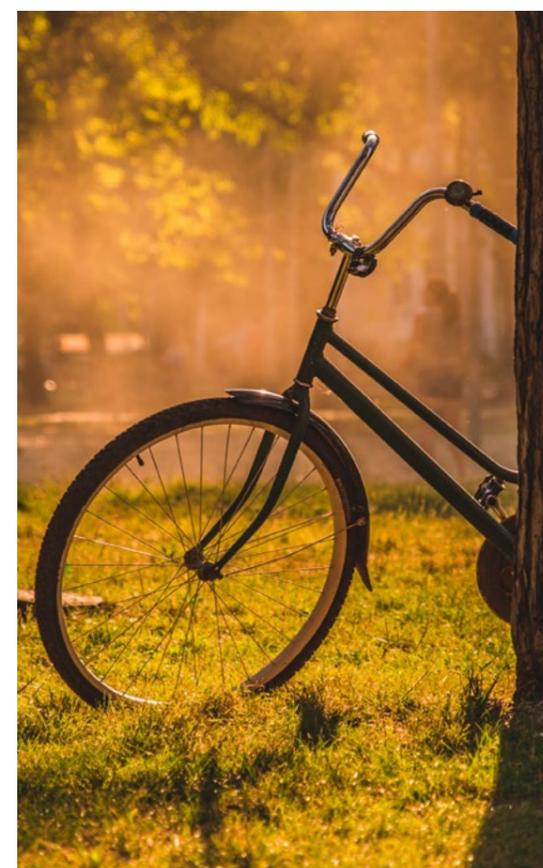
Des locataires de plus de 30 pays différents ! L'année 2019 étant sous le signe des Anglo-Saxons.

Un réseau de partenaires et prestataires consolidé sur l'année 2019 :

- hôtels partenaires
- professionnels du cycle
- transporteurs (personnes, vélos, bagagerie)
- acteurs du tourisme (So Toulouse, bloggeurs)
- groupes (SNCF, scouts...)
- agences de voyage

Les principaux circuits de nos locataires :

- découverte de Toulouse
- Toulouse – Sète
- Toulouse – Carcassonne
- Toulouse – Bordeaux
- Toulouse – Agde



PERSPECTIVES 2020

- La fin de l'aménagement des alentours améliorera la qualité d'accueil globale ainsi que les accès vélos et piétons à notre local dont des réaménagements sont en cours avec la création d'un pôle tourisme regroupant : le Canal à Vélo, Veloccitane, les visites commentées.
- De même, la première saison de la nouvelle guinguette qui prendra place dans la maison éclusière Matabiau voisine amènera un nouveau public et une nouvelle dynamique autour de notre local.
- Test d'une nouvelle gamme de vélo : le Gravel.
- Changement de notre politique tarifaire avec une offre basse/haute saison.



1. Présentation

Il existe aujourd'hui en France et à l'outre mer, 132 vélo-écoles membres de la FUB (Fédération des Usagers de la Bicyclette). Leur objectif commun est d'initier, encadrer et former des cyclistes du débutant à l'expert à une pratique responsable de la bicyclette dans l'espace public urbain/périurbain.

Créée en 2010, la vélo-école de la Maison du Vélo de Toulouse est aujourd'hui une actrice d'envergure sur le territoire national.

Nous sommes à ce jour l'association qui forme le plus de cyclistes en France. Nos domaines d'intervention sont aussi les plus complets. Aucune vélo-école n'intervient tout à la fois auprès des groupes scolaires, structures à caractère social, administrations, entreprises, lors d'événements grand public, travaille auprès des QPV (quartiers prioritaires de la ville), répond à une demande d'apprentissage pour les particuliers ainsi que dans le domaine de la santé, du tourisme et de la formation de futurs professionnels Éducateurs Mobilité à Vélo.

2. Une équipe qualifiée

En 2019, notre équipe est composée d'une nouvelle coordinatrice et de deux éducateur-rices mobilité à vélo diplômés à

temps plein. Elle a aussi intégré un troisième éducateur mobilité pour faire à la demande, à deux reprises cette année. Deux services civiques se sont aussi succédés cette année. Une bénévole très active complète cette équipe dynamique.

Les 3 années qui viennent de passer ont vu le fonctionnement de la vélo-école s'établir sur une base de 3 éducateurs salariés (dont un coordinateur) à temps plein. Cela permet d'assurer nos interventions autour de 2900 personnes uniques par an

et d'accroître la qualité avec un nombre accru d'intervention. Nous envisageons le recrutement d'un poste d'éducateur pour le début d'année 2020 afin de soutenir la forte demande, notamment du secteur social, et permettre de développer notre activité de formation et les multiples projets en prévision.

NOUS SOMMES À CE JOUR
L'ASSOCIATION QUI FORME
LE PLUS DE CYCLISTES EN
FRANCE. NOS DOMAINES
D'INTERVENTION SONT AUSSI
LES PLUS COMPLETS.

3. Volume d'activité réalisé en 2019

Cette année nous approchons encore une fois des 3000 personnes bénéficiant de nos interven-

tions (2972).

Chiffre brut, nous allons nous attacher à le préciser dans les rubriques suivantes. Ce que l'on peut en dire toutefois dès à présent, c'est que ce chiffre est plus dense que les précédentes années.

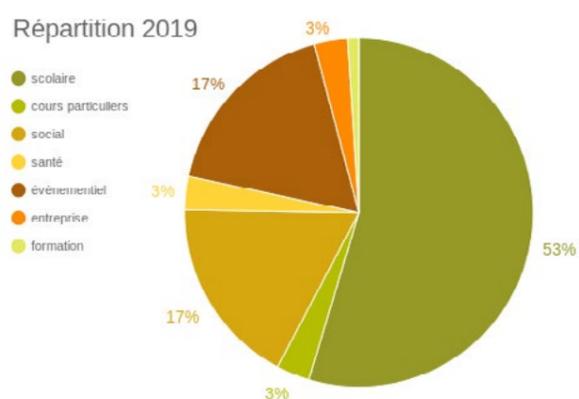
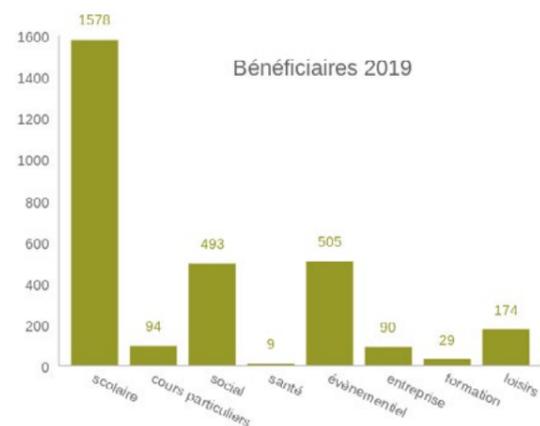
Nous assistons à un effet plateau du nombre de bénéficiaires. Il ne pourra retrouver une croissance à deux chiffres que suite à l'embauche d'un-e autre éducateur-riche et le fait de privilégier

les manifestations avec un public nombreux (nécessité d'être plusieurs intervenants en même temps sur un même espace pour une seule intervention). Par contre, les bénéficiaires de la majorité de nos actions ont eu un face à face pédagogique de plus grande qualité, avec une répétition des séances. Le gros boom de notre activité formation y est pour beaucoup ainsi que le volet social. Former un futur formateur nécessite un nombre de séances très important, tout comme le public scolaire.

Le diagramme ci-contre présente la répartition en pourcentages de nos publics par type de secteur. Il montre encore pour cette année la prédominance des élèves dans notre total. Les classes étant constituées en moyenne de 25/26 élèves, il est évident que nous atteignons des chiffres élevés pour ce public. Poursuivant cette idée, le secteur événementiel est lui aussi porteur d'un public nombreux.

Le volet social de nos actions est bien le deuxième plus important suivi par nos cours adultes et le volet formation.

Nous voyons là bien la structure de notre activité. L'accent est toujours mis sur le public scolaire avec une atteinte systématique de nos objectifs.



4. Bilan détaillé dans les différents champs d'intervention

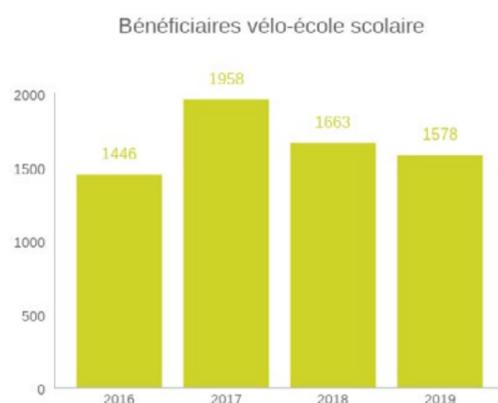
VÉLO-ÉCOLE SCOLAIRE SUR TOULOUSE MÉTROPOLÉ

Cette année était la dernière du format classique correspondant à une journée = une classe pour les cycles 3.

Nous avons fini l'année 2019 avec le suivi d'une classe sur 5 à 6 séances de vélo.

Le nombre d'enfants sensibilisés reste toujours supérieur à 1500 élèves. Ce chiffre risque de baisser pour l'année prochaine étant donné que nous expérimentons le « savoir rouler à vélo ». Il y aura désormais plusieurs séances prévues pour une même classe et non une seule journée.

Il est à noter que nous déplorons le fait de ne pouvoir satisfaire toutes les classes de cycle 3 d'un même groupe scolaire. C'est une piste d'amélioration nécessaire.



VÉLO-ÉCOLE À DESTINATION DES PARTICULIERS

Avec une moyenne de 7 personnes participant à nos cours d'apprentissage collectifs du vélo le samedi matin, nous avons eu encore cette année une formation à taille humaine, nous permettant ainsi de pouvoir individualiser nos cours d'apprentissage collectif et d'être au plus près de chacune des personnes. Rappelons que nous proposons différents créneaux : un pour les débutants et remise en selle adultes, un pour les enfants (moins de 12ans). 8 sessions de 4 séances ont été dispensées : mars/mai/juillet/août/novembre.

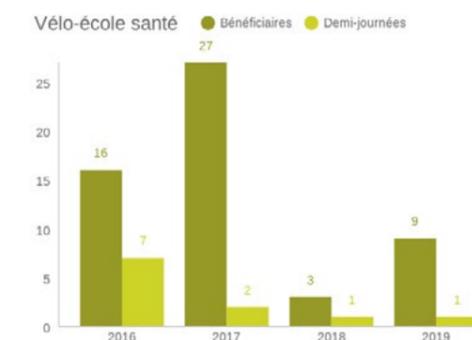
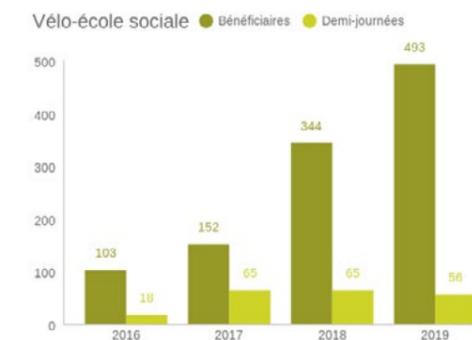
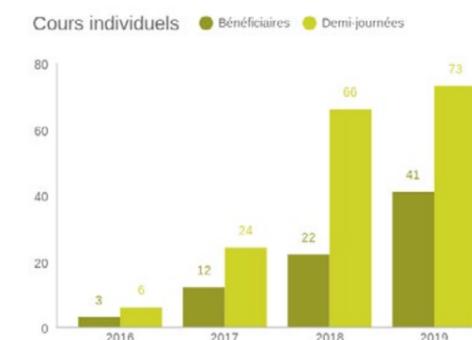
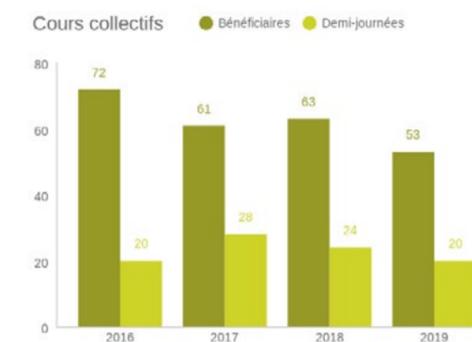
73 personnes ont préféré suivre des cours individualisés sur rendez-vous. Cette offre rencontre de plus en plus de succès.

VÉLO-ÉCOLE SOCIALE

L'une des plus grosses activités de notre pôle, la vélo-école sociale a cette année encore connu une forte progression. Notre action « se déplacer à vélo », réalisée grâce à l'obtention d'un appel à projet du CD31 nous permet de former à l'apprentissage du vélo des personnes en situation de précarité socioprofessionnelle. Le succès de cette action tient au fait que depuis sa création, la vélo-école s'est attachée à dispenser des cours de vélo aux usagers des structures à caractère sociale. Suite au diagnostic d'une carence en mobilité chez ces personnes, le vélo apparaît comme une solution actuelle, bienfaisante et économique à leurs déplacements. La vélo-école est créatrice d'un réseau fort et structuré qui nous permet d'accroître notre champ d'action et le pérenniser. Depuis sa naissance, la vélo-école travaille en collaboration étroite avec les travailleurs sociaux (associations, institutionnels).

VÉLO-ÉCOLE SANTÉ

Depuis plusieurs années nous sommes sollicités par les Ateliers Santé Ville afin de participer à l'élaboration d'événements liés aux thématiques de la santé. Le vélo y a bien entendu toute sa place et c'est pour cela que notre équipe intervient sur des événements tel que Ciné ma Santé.



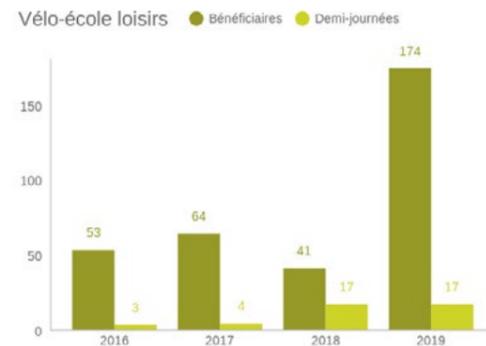
VÉLO-ÉCOLE ÉVÉNEMENTIELLE

Concernant l'évènementiel, nous sommes particulièrement intervenus cette année à l'occasion du Tour de France et en amont de celui-ci pour annoncer sa venue à Toulouse. Nous sommes également intervenus sur des événements annonçant l'évènement Toutes à Vélo, soit plus particulièrement les femmes à vélo. Nous avons également proposé nos services lors de forums de la sécurité routière à l'Union et à Montauban.



VÉLO-ÉCOLE LOISIRS

Cette année, notre volet loisirs a considérablement augmenté. Cela est lié à notre partenariat avec le Muretain où nous sommes intervenus sur 3 centres de loisirs ou d'accueil de loisirs à Brioude, Roquettes et Pinsaguel. Nous sommes également intervenus sur le centre de loisirs de Bagatelle ainsi qu'à Blagnac.



PERSPECTIVES 2020

- Renforcement de la vélo-école santé à travers le positionnement sur « le vélo sur ordonnance ».
- Création d'une offre d'itinérance à vélo clé en main pour les groupes scolaires, centre de loisirs, tourisme social, etc.
- Embauche d'un 4^e animateur vélo-école. Nos actions se multiplient. Afin d'assurer une qualité digne de ce nom, il nous faut renforcer notre équipe. La couverture géographique sera plus complète et le temps dédié au montage, au suivi des différents projets plus efficace.

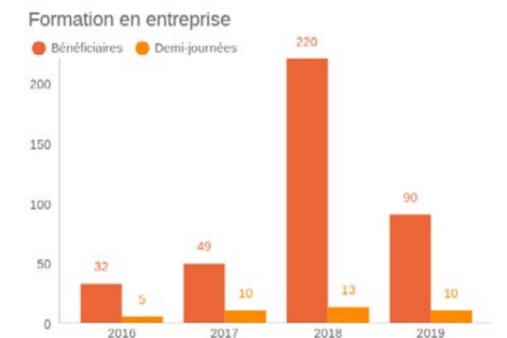


1. Présentation

La Maison du Vélo propose des formations qualifiantes et diplômantes autour de la mobilité à vélo.

Depuis 2011, notre organisme présente un panel de formations pour répondre à la professionnalisation de métiers émergents et au développement de compétences nouvelles. Notre volet formation se décline en 2 grosses branches : la formation en entreprise ou administration, et la formation du CQP EMV (Certificat de Qualification Professionnelle Educateur Mobilité à Vélo) et l'IMV (Initiateur Mobilité à Vélo).

LA FORMATION EN ENTREPRISE OU ADMINISTRATION



2. Les résultats 2019

Cette année, le nombre de personnes formées reste élevé. Cela est lié aux formations réalisées cette année :

- La formation du CQP EMV (Certificat de Qualification Professionnelle Educateur Mobilité à Vélo) et l'IMV (Initiateur Mobilité à Vélo) ;
- La formation Initiateur Mobilité à Vélo en tant que prestataire de la FUB avec des bénévoles de la prévention MAIF.

NOTRE ORGANISME PRÉSENTE UN PANEL DE FORMATIONS POUR RÉPONDRE À LA PROFESSIONNALISATION DE MÉTIERS ÉMERGENTS.

En collaboration avec le pôle Services aux professionnels, la vélo-école est sollicitée pour dispenser des actions de formation accompagnant au changement modal les agents des administrations ou les salariés des entreprises. Cette année nous sommes intervenus auprès d'une centaine de personnes venant de l'Université Paul Sabatier, Safran, le Muretain et d'autres encore.

Deux formats sont dispensés :

- L'action « Conduite, Maîtrise et Vigilance » : nous intervenons sur la pause déjeuner en proposant un parcours urbain/périurbain éducatif où sont abordés les bonnes pratiques et comportements à vélo ainsi que la réglementation. Notre rôle est aussi de présenter les spécificités des différents types de vélo que nous faisons tester.
- « Accompagnement au changement modal » est un format



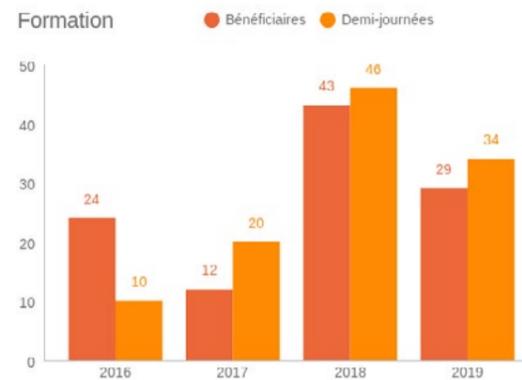
plus long qui peut être dispensé sur une demi-journée ou une journée. Plus complet, il repose sur un temps théorique et un temps pratique.

LA FORMATION CQP EMV ET IMV

Le contexte du développement des vélo-écoles au plan national a poussé les différents acteurs du vélo en France à réfléchir sur la professionnalisation de l'encadrement de la mobilité à vélo. Nous sommes une des rares associations en France à avoir, dès la création de la vélo-école, opté pour l'embauche d'éducateurs diplômés. La mise en place d'un Certificat de Qualification Professionnelle Educateur Mobilité à Vélo (CQP EMV) nous donne raison et nous permet aujourd'hui d'être l'un des seuls organismes de formation à proposer ce certificat.

Notre compétence est reconnue, et l'investissement de la métropole dans la vélo-école depuis bientôt 8 ans, a fortement contribué à cette étape majeure du développement de la Maison du Vélo. Former les futurs éducateurs est pour nous une fierté, une responsabilité vis-à-vis de notre métier et notre vélo-école.

Le challenge est en train d'être relevé avec le début de notre troisième session. Une partie de l'équipe pédagogique fait partie des salariés de la Maison du Vélo et c'est un grande force.



10 stagiaires se sont inscrits et suivent notre formation durant trois semaines sur Toulouse.

En ce qui concerne L'IMV, nous sommes intervenus auprès de bénévoles de la Prévention MAIF suite à une commande de la FUB afin de former des bénévoles qui ont participé et obtenu leur IMV. Notre déploiement régional sort de la simple région Occitanie.

PERSPECTIVES 2020

- Montage d'un BPJEPS AC (Brevet Professionnel Jeunesse, Éducation Populaire et Sport, Activités du Cyclisme) à l'automne 2019 en partenariat avec le TASL (Toulouse Aviron Sports et Loisirs).

Les actions conduites par le pôle culture contribuent à donner à la pratique du vélo une vision positive. L'enjeu de ce pôle est d'accompagner le changement d'habitudes des déplacements quotidiens par le déploiement d'une programmation culturelle tout en veillant à un équilibre budgétaire du pôle d'activité.

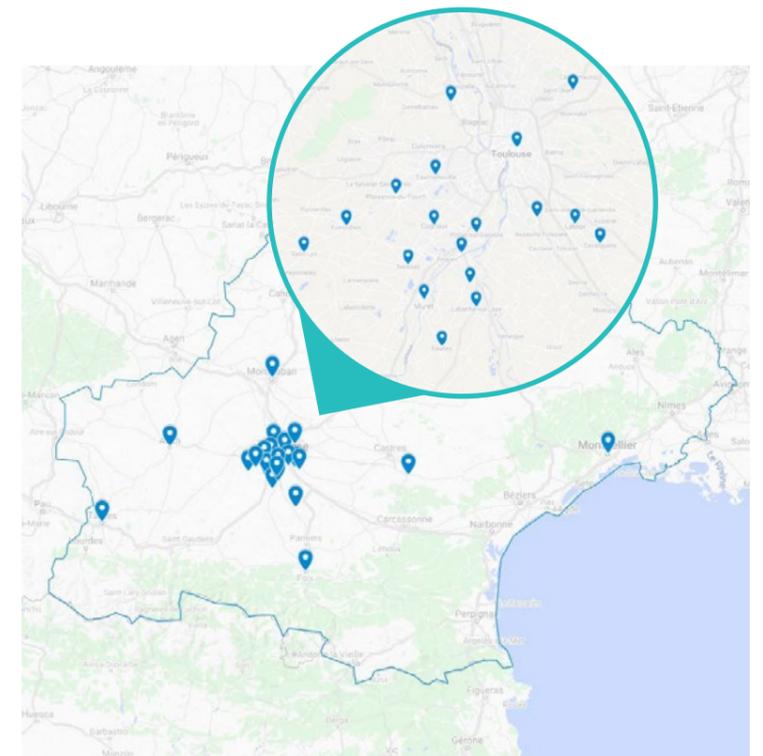
manière concrète à alimenter le SRADET d'Occitanie. En effet, toutes les collaborations avec les acteurs du territoire s'inscrivent aussi dans une nouvelle dynamique citoyenne, dont les attentes ont été largement amplifiées durant toute l'année 2019, comme en témoigne la mobilisation croissante des citoyens en faveur du climat.

Le schéma directeur cyclable, conduit par Tisséo-Collectivités programme les phases des grands travaux en matière de ré-

1. La structuration du pôle culture

L'originalité qu'offrent les actions culturelles suscite un intérêt grandissant pour les acteurs locaux qui intègrent le vélo comme une solution de déplacement indispensable pour les petites distances. Les collectivités locales qui ont obtenu un financement de l'ADEME pour développer une politique vélo sur leur territoire ont largement sollicité les outils pédagogiques mis à disposition par le pôle culture.

En parallèle, la question du réchauffement climatique a beaucoup alimenté les échanges avec les citoyens. Dans ce cadre, l'équipe du pôle culture intervient à la fois comme un médiateur scientifique mais aussi en agent facilitateur de la pratique du vélo.



2. Les objectifs

Les actions vélo mises en place par le pôle culture de la Maison du Vélo contribuent de

seau cyclable. Il est important de noter que les actions du pôle culture représentent un corollaire indispensable pour favoriser le report modal de la voiture individuelle vers les modes doux. Afin de rendre compte de l'action du pôle culture, voici ci-dessous quelques indicateurs qui en révèlent le dynamisme :

- 27 communes d'Occitanie impactées par les actions Maison du Vélo ;
- 107 interventions réalisées en 2019 composées d'actions de sensibilisation, de parcours urbains thématiques, de conférences, de rencontres métiers, d'expositions, de projections et d'animations vélo (dont 30 actions à Toulouse, 8 à Blagnac, 3 à Muret...);
- 12 rencontres ont débouché sur un partenariat ou une action du pôle culture ;
- 6932 personnes ont directement bénéficié des actions du pôle culture.

Pour comprendre la zone d'intervention du pôle culture, voici ci-contre, en bas à gauche une cartographie des actions conduites.

LES ACTIONS DU PÔLE CULTURE
REPRÉSENTENT UN COROLLAIRE
INDISPENSABLE POUR FAVORISER
LE REPORT MODAL
DE LA VOITURE INDIVIDUELLE
VERS LES MODES DOUX.

3. L'équipe

En 2019, l'espace de la Maison du Vélo qui siège 12 bd Bonrepos, ne suffit plus pour contenir une équipe en expansion. Pour cette raison, le pôle Culture a emménagé dans le nouvel espace d'innovation sociale « Eux-Re ».

Parallèlement à ces changements, l'équipe du pôle culture a connu des modifications structurelles :

- Une personne en service civique ou service civique européen a terminé sa mission en février 2019 ;
- Un animateur à mi-temps sur le pôle VEC jusqu'en juin 2019, puis de septembre à novembre 2019 ;
- Une responsable de pôle en formation à mi-temps jusqu'en avril 2019.

4. Les réalisations, événements et animations en 2019

CONCEPTION D'OUTILS PÉDAGOGIQUES

Prévus/réalisés 3/4

- Atelier mobilité en Europe : mue par une approche d'éducation populaire, la mobilité à vélo s'envisage aussi à l'échelle européenne sous la forme d'un atelier interactif dédié aux scolaires.
- Le quizz pour plus d'interactions avec le public sur les stands de sensibilisation.

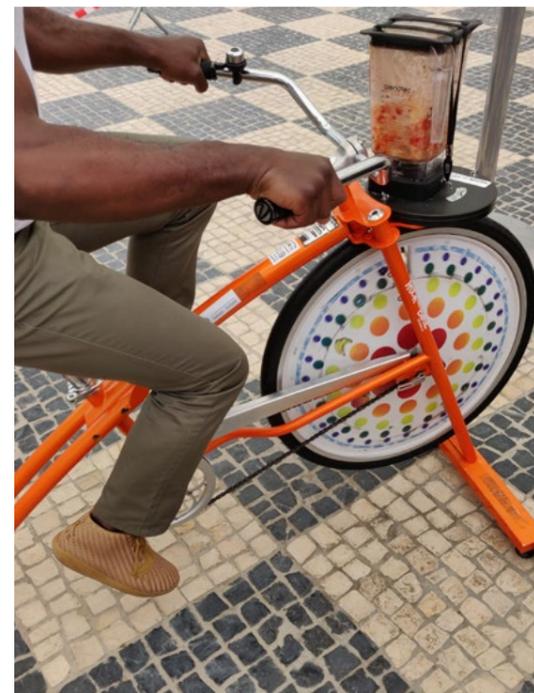
- Des panneaux de sensibilisation à la sécurité à vélo pour compléter les messages d'EEDD.
- Le film « La roue libre » sortie en salle ou sur les écrans prévue en 2020. Ce documentaire réalisé par Fil Rouge, une boîte de production toulousaine donne à la vélo-école une poignante humanité. Une série de portraits d'apprentis cyclistes permet de comprendre l'impact social, écologique et économique d'une pédagogie portée par une équipe d'éducateurs engagés. Ce film retrace le parcours de femmes qui apprennent à faire du vélo, qui ont dépassé cette peur à l'âge adulte pour gagner en autonomie.

ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT D'HABITUDES SUR DES STANDS INTERACTIFS

Prévus 20 stands / Réalisés 18
Public attendu 1500 / Participant-es 1090

Le décalage de fréquentation est lié au fait que la Maison du Vélo s'est rendue sur des marchés de plein vent. Ce premier contact avec des publics souvent éloignés des problématiques de mobilité active est symptomatique d'une conscience encore à travailler dans les zones périurbaines.

- Actions de sensibilisation : Muret, Sicoval, Montauban
L'équipe est intervenue plus de 10 fois au cours de l'année 2019 dans la grande couronne toulousaine pour animer des stands de



sensibilisation. La diversité des outils donne une image attractive du vélo. Chaque action est étudiée de manière à s'adapter au plus près des besoins des publics.

- Focus sur les semaines thématiques
Des événements dédiés à la mobilité et autres événements en faveur de la transition écologique rythment régulièrement l'action du pôle. À l'échelle européenne, des événements banalisés sur une semaine se déclinent dans les territoires. La Maison du Vélo, forte d'une mallette pédagogique en matière de sensibilisation, intervient régulièrement soit dans l'espace public, soit à l'occasion d'événements spécifiques.

Semaine européenne de la Mobilité du 16 au 22 septembre

Le pôle culture est intervenu sur 5 communes (Montauban, Muret, Saint-Lys, Toulouse, Mazamet). Cette semaine thématique a pour but d'informer et de sensibiliser à l'usage du vélo comme alternative à la voiture. Temps fort de la programmation annuelle, cet événement offre une visibilité accrue des multiples possibilités qu'offre le vélo dans un usage quotidien.

Les 48h de l'agriculture urbaine

« Les 48h de l'agriculture urbaine » est un événement national porté à Toulouse par les associations d'éducation à l'environnement. La Maison du Vélo s'inscrit complètement dans cette démarche et valorise la pratique du vélo comme un moyen efficace de préserver la biodiversité en ville.



FRESS

Ce forum de l'Économie sociale et solidaire représente un temps précieux pour le fonctionnement en réseau des acteurs économiques. La Maison du Vélo est un acteur incontournable de la scène toulousaine en matière de déplacements alternatifs.

PARCOURS THÉMATIQUES

Prévus 8 / Réalisés 8
Public attendu 96 / Participant-es 55

Le pôle culture développe des partenariats locaux en lien avec l'éducation, l'environnement, la jeunesse, le cinéma, le voyage, pour mettre en place des balades thématiques.

Focus La balade littéraire : sur le thème de l'Asie, elle a permis aux participants de [re]découvrir le Jardin japonais et le jardin du musée Georges Labit pour y goûter les bonnes formules des nouvelles lauréates.

CONFÉRENCES

Prévues 2 / Réalisées 2
Public attendu 120 / Participant-es 60

Les rencontres ont essentiellement portées sur les questions de l'environnement, de la mobilité, de l'urbanisme, de l'architecture et de la santé.

Focus Frantz et Mathieu sont urbanistes : ils ont réalisé un tour de France à vélo. De cette expérience, ils ont produit une conférence gesticulée. Le principe est d'associer le public dans une forme d'interaction pour éveiller le sens critique à l'échelle individuelle et collective.

CONCOURS DE NOUVELLES

Prévu 1 / Réalisé 1
Édition de livrets prévus 600 / Réalisés 600
40 nouvelles reçues / 5 nouvelles lauréates, dont 2 jeunes plumes, 1 classe de lycée de Foix
Participants balade littéraire : 30
Comité de lecture : 10 personnes qualifiées

En présence du parrain-médecin Laurent Chambaud, cette 9^e édition du concours de nouvelles a rencontré un joli succès. Entre le comité de lecture, la participation à l'écriture, et la lecture publique, on estime que 80 personnes ont associé le vélo avec les plaisirs littéraires.

L'enjeu de ce concours de nouvelles est d'encourager la pratique de l'écriture tout en y associant une promotion active des déplacements à vélo. Cette approche littéraire élargit le champ d'action à des publics parfois éloignés des questions de préservation de l'environnement.

PROJECTIONS

Prévues 7 / Réalisées 7
Public attendu 200 / Présent-es 175

Les projections représentent toujours un support pédagogique propice à l'échange avec le public. Les projections réalisées en 2019 ont permis de toucher des usagers de centres sociaux, des jeunes ainsi que la communauté de cyclistes pour alimenter un argumentaire en faveur du vélo.

EXPOSITIONS

Prévues 4 / Réalisées 7
Public attendu 1500 / Visiteurs 1650

Les expositions ont été programmées sur le territoire dans des lieux recevant du public : la Clinique Rive Gauche, L'éco-salon de Muret, les cafés éphémères dans l'espace public de Blagnac et la galerie marchande Reflet à Toulouse ont accueilli l'exposition *À vélo Citoyen*. Cette exposition a l'avantage de montrer la diversité de la communauté des cyclistes.



DES ACTIONS DE PORTÉE RÉGIONALE

Impact Investing tour : incitée par l'incubateur Première Brique et le Mouves, la Maison du Vélo a répondu à un challenge d'entrepreneurs sociaux à Montpellier à l'occasion de l'impact Investing Tour. A cette occasion, la Maison du Vélo répond à ses objectifs de valoriser la pratique du vélo à l'échelle de l'Occitanie.

Rencontres régionales EEDD du GRAINE : cette journée a permis de partager les initiatives portées par la Maison du Vélo dans les territoires d'Occitanie en faveur de la sensibilisation de différents publics. Ces rencontres sont ouvertes à tous les professionnels en situation d'éduquer, d'informer, de sensibiliser ou de mobiliser des publics sur les enjeux de mobilité en Occitanie.



1. Présentation

Ce pôle vise à :

- accroître la part modale du vélo pour les déplacements liés au travail (les déplacements domicile-travail étant les plus longs et les plus déterminants) ;
- améliorer la sécurité de ces déplacements à vélo (risques d'accidents de trajet voire d'accidents du travail) ;
- favoriser le retour vers l'emploi grâce à la mobilité renforcée liée à l'usage du vélo ;
- proposer les services de la Maison du Vélo à des personnes morales travaillant avec d'autres publics (enfants, adolescents, étudiants...).

LA MAISON DU VÉLO PROPOSE AINSI UN LARGE PANEL DE SERVICES AUX EMPLOYEURS, DU STAND D'INFORMATION AUX ESSAIS DE VÉLOS, EN PASSANT PAR LA RÉVISION MÉCANIQUE...

La Maison du Vélo propose ainsi un large panel de services aux employeurs, du stand d'information aux essais de vélos, en passant par la révision mécanique...

2. Faits marquants en 2019

EN PARTENARIAT AVEC TISSÉO COLLECTIVITÉS

- Objectif quantitatif dépassé : 57 interventions pour un objectif de 40 ; Packs vélo pro : PVP : 370 bénéficiaires, dont

60 bénéficiaires d'un prêt de vélo.

- 22 structures touchées dont 6 dans le cadre de Packs vélo pro (package de nos services offerts sur quelques mois à un employeur sélectionné par Tiséo-Collectivités) ;
- Interventions lors de 3 Mardis de la mobilité (public inter-employeurs) ;
 - 4 évaluations de PVP à l'année N+1 (dont 2 en cours) ;
 - Packs vélo pro : Altéal et ENSEEIHT au printemps, ARS et ATR Blagnac à l'automne ;
 - Finalisations des packs précédents (INP Purpan, Chambre des Métiers) ;
 - Évaluations année N+1 : ENAC et CAF ; LGM et Sicoval repoussées début 2020 ;
 - Hors PVP :
 - > Stands privilégiés chez de nouveaux employeurs ;
 - > Stands 2019 (16 employeurs) : 6 publics, 10 privés. 1350 personnes touchées.

• Perspectives :

- > souhait d'inventorier les entreprises s'étant dotées d'une flotte suite à un PVP ;
- > multiplier autant que faire se peut les animations inter-employeurs, pour plus d'efficacité de nos actions et pour favoriser une émulation bien vécue par les intéressés ;
- > Comment traiter le cas du B612 ?
- > 2020 et 2021 : volonté de proposer des PVP sur le SICOVAL, le Muretain et le territoire nord, jusqu'ici peu couverts ;
- > Quelle implication de la Maison du Vélo sur les mardis et sur Commute ?

> Devons-nous faire d'autres prestations dans le cadre des trophées ?

HORS CONVENTION TISSÉO

- Participation à l'appel à projet Dessine moi Toulouse (6 sites) ;
- Montée en puissance de l'entretien de flottes, et de la location de flottes de VAE ;
- Concertation Tisséo-Collectivités pour le schéma directeur cyclable d'agglomération ;
- Co-organisation des 2 challenges AYAV avec Deux Pieds Deux Roues (> 100 structures au printemps) ;
- Multiplication des prestations pour Airbus ;
- Aide à l'émergence du vélo au sein du projet européen Commute ;
- Organisation et animations multiples dans le cadre d'un « pique-nique guinguette » financé par Tisséo-Collectivités dans le cadre de Commute ;
- Formation à la mobilité de personnes éloignées de l'emploi à Toulouse (CD 31), tentative à Muret (le Muretain Agglo) ;
- Prestations variées auprès des agents du Muretain Agglomération, très appréciées ;
- Offre gagnante pour une Maison du Vélo à Labège.

PERSPECTIVES 2020

- Recrutement d'une seconde personne ;
- Davantage de démarchage ;
- Développement des services aux professionnels sur Labège, Montaudran, Canal...
- Multiplication des visites commentées auprès des entreprises ;
- Prestations de conseil (promoteur, grande école, grand territoire...);
- 20^e challenge AYAV, changement de braquet : challenge sur 2 semaines pleines, et non plus sur une journée phare. Plus forte implication des référents (réunions d'émulation) ;
- Évaluation du bénéfice carbone des Packs vélo pro (ADEME) ;
- Premiers accompagnements domicile-travail ?



1. Présentation

Située face à la gare de Toulouse-Matabiau et le long du Canal du Midi, classée au Patrimoine Mondial de l'Unesco, la Maison du Vélo a un emplacement idéal pour accompagner tous les adeptes du voyage à vélo et ainsi leur faciliter leur séjour dans notre belle région.

Vélocitane, l'agence de voyage à vélo a été créée en février 2016. Elle clôture donc sa 4^e saison en fin 2019. Ces quatre années ont confirmé l'idée qu'il y a une réelle demande de la part des voyageurs pour acheter des séjours incluant location de vélos, transport de bagages et réservation d'hébergement.

Ainsi, la saison 2019 s'est caractérisée par :

- La commercialisation de nouveaux séjours : Bordeaux-Toulouse, Bordeaux-Agen et Agen-Toulouse.
- Des rencontres et la consolidation des relations avec les partenaires hébergeurs – nous faisons également travailler de nouveaux hébergements.
- Rencontres avec les partenaires institutionnels du tourisme (CDT31, Agence d'attractivité de Toulouse, Office de Tourisme, Région...) et participation à diverses tables rondes, comme le Cluster Vélo Vallée.

- Partenariat concrétisé avec le Tour-Opérateur Tema Resor. Ce TO scandinave a vendu nos séjours sur 4 dates : un au mois de mai et trois en septembre. Ils ont réalisé Toulouse-Béziers en groupes de 11 à 14 personnes.

2. Les résultats 2018

Depuis 2016, les meilleures ventes sont réalisées le long du Canal du Midi. Le top 5 est le suivant :

- Toulouse-Sète
- Carcassonne-Sète
- Toulouse-Carcassonne
- Toulouse-Agde
- Toulouse-Béziers

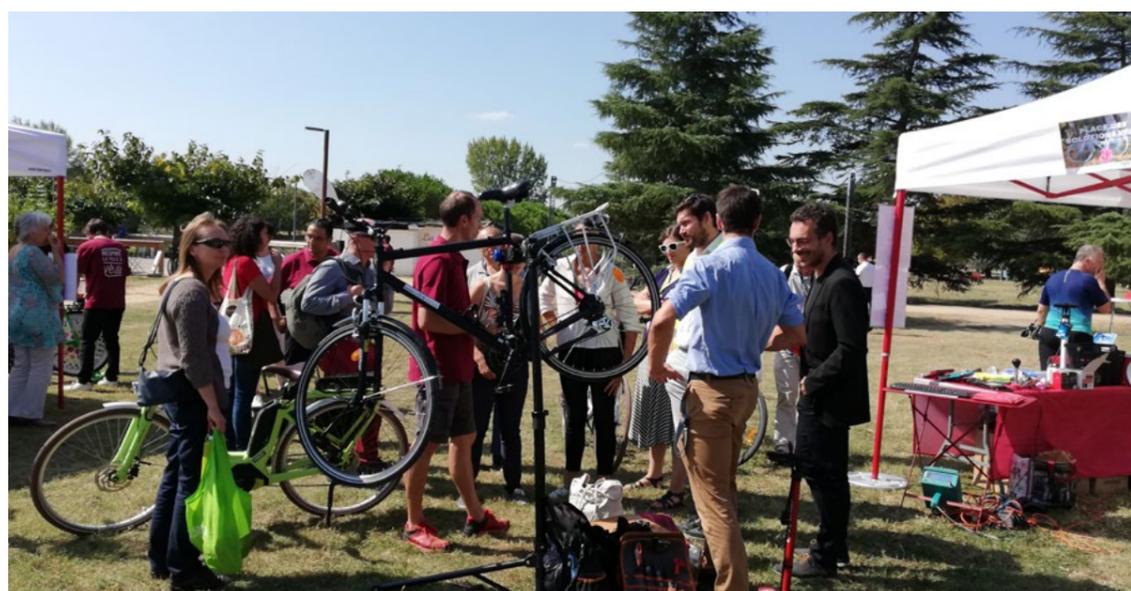
D'autres variantes existent et sont à pérenniser :

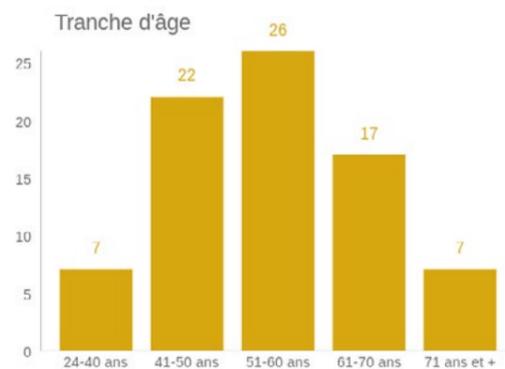
- Canal du Midi jusqu'à Montpellier
- Canal latéral à la Garonne, de Bordeaux à Toulouse
- Canal de la Robine, jusqu'à Narbonne

COMBIEN SONT NOS VOYAGEURS ?

En 2017, ils étaient 260 à voyager avec Vélocitane ; puis 295 personnes en 2018 et 307 en 2019.

Cette augmentation s'explique par l'accueil des groupes du TO Tema Resor, soit 48 personnes.



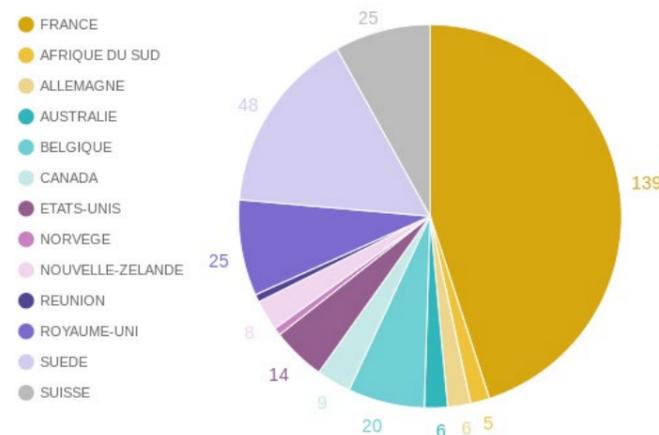


QUI SONT NOS VOYAGEURS ?

La moyenne d'âge de nos voyageurs est de 54 ans. La majorité de notre clientèle a entre 41 et 60 ans. Les 61-70 ans sont plus nombreux à voyager à vélo que les moins de 40 ans. Il s'agit d'une clientèle plutôt mature et ayant déjà l'habitude de voyager. Ils recherchent une nouvelle forme de voyage : sportive et à la fois patrimoniale.

Toutefois, ces chiffres sont à relativiser en raison du taux de représentativité : 25%. Ils se basent sur 79 clients ayant donné leur date de naissance sur 307 ayant voyagé en 2019.

Provenance des clients



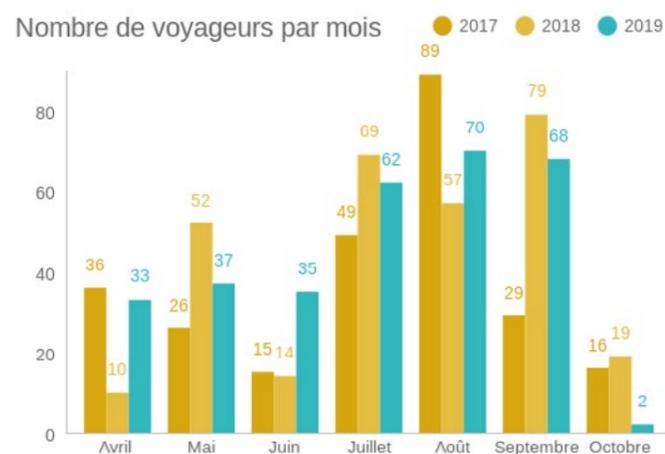
63% de nos clients sont francophones et 19% sont anglophones. La part des anglophones a augmenté entre 2018 et 2019 (6 points de pourcentage). Si l'on considère la clientèle allemande, norvégienne et suédoise comme pouvant s'exprimer en anglais, alors 37% de notre clientèle est susceptible de parler en anglais. À noter qu'ils viennent plus volontiers lorsqu'un membre de leur groupe maîtrise le Français.

La provenance de notre clientèle tend à s'élargir par rapport aux autres années. C'est un bon signe. Cela relève d'un bon référencement allié d'un site internet en langue anglaise consulté.

QUAND SONT-ILS PARTIS ?

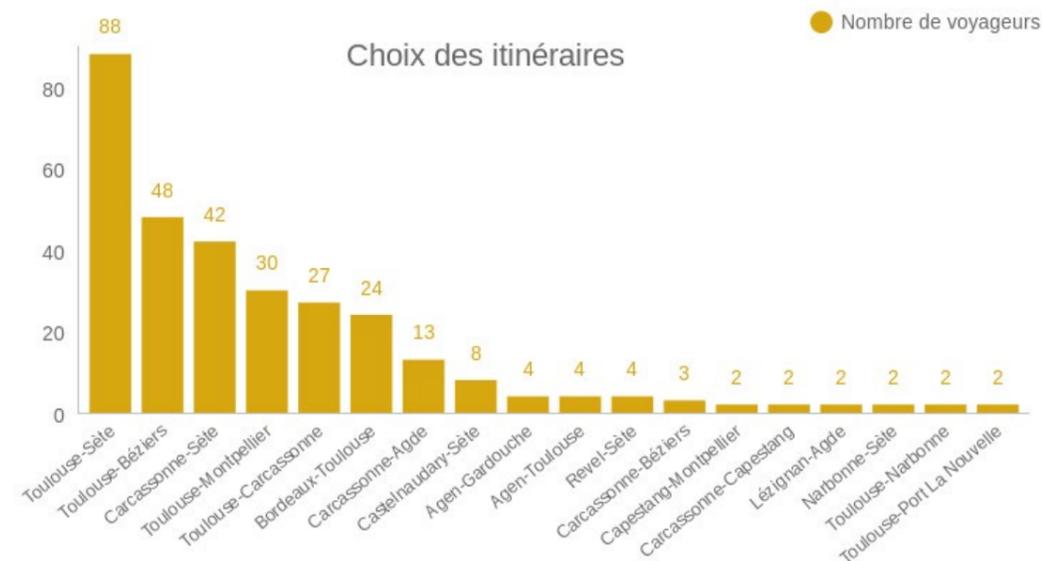
Les voyageurs continuent de privilégier les mois de juillet et août pour des raisons de conditions météo et de vacances scolaires. Cette année encore confirme que le mois de septembre est aussi prisé que les mois de juillet-août. Les septembristes apprécient le « moins de monde », les beaux jours qui se poursuivent et les prix moins élevés.

La fréquentation qui tend à s'étaler est un bon signe. Cela rend moins problématique la pénurie relative d'hébergements sur certaines parties du Canal. Elle est aussi positive pour les hébergements qui voient leur saison s'allonger.



QUELS SÉJOURS CHOISISSENT-ILS ?

Les itinéraires les plus réservés restent les grands classiques : Toulouse-Sète, Carcassonne-Sète et Toulouse-Carcassonne. Toulouse-Béziers est à relativiser du fait du groupe TO Tema Resor.



64% de nos clients démarrent de Toulouse pour effectuer un séjour compris entre 3 à 7 jours de vélo (selon l'itinéraire choisi) le long du Canal du Midi.

20% choisissent d'effectuer un plus court séjour, au départ de Carcassonne.

Le rapport entre le nombre de dossiers et le nombre de voyageurs confirme l'intérêt pour les séjours classiques (ou dit clé-en-main). Plus l'écart est grand et plus les ventes sont rentables. Les séjours classiques font voyager 276 personnes (90%), contre 31 personnes pour les séjours sur-mesure (10%). Cette rentabilité est à relativiser avec le temps passé sur les dossiers (conséquent pour les groupes). Le sur-mesure n'est toutefois pas à négliger, car il répond à une clientèle exigeante, prête à mettre le prix et pouvant être plus facilement fidélisée.

DES AVIS TRÈS POSITIFS

Globalement, Vélocitane bénéficie d'une bonne réputation sur TripAdvisor. Les voyageurs font des remarques positives sur l'accueil aussi bien de l'équipe Vélocitane-MdV que des hébergeurs, la bonne organisation de leur séjour, la qualité du matériel loué et la présence de la piscine. Certains nuancent leur propos concernant la discontinuité et la mauvaise qualité du revêtement du chemin bordant le Canal du Midi.

3. Les changements et les perspectives 2020

Anaïs vient en remplacement de Sandrine.

Le projet de déménagement de Vélocitane vers la maison cantonnière, alias Le Canal à Vélo, commence à se faire sentir. Cela pourrait permettre de rendre l'agence de voyage physique et donc plus visible et plus connue. Il faudrait alors penser aux questions de la compréhension



entre les identités et les espaces de la Maison du Vélo, Vélocitane et Le Canal à Vélo ainsi que l'intégration d'Anaïs au sein de l'équipe MdV.

Nous allons réfléchir à la poursuite du développement du site internet en langue espagnole dans le but de capter une clientèle encore non existante chez Vélocitane.

Afin de s'adapter à la demande et pour rester concurrentiel, nous devons repenser le site internet sous la forme de « panier produit ». Nous percevons clairement que les clients veulent choisir les différents types de prestation à la carte de façon à avoir déjà une idée de la composition de leur séjour et du prix.

Afin de répondre à une clientèle revenante, nous pourrions développer de nouvelles offres de séjours :

- Campagne tranquille : Vallée du Lot, d'Aiguillon à Cahors. Finalisation de la voie en site propre en 2021.
- Campagne sportive : Passa Pais, de Mazamet à Bédarieux (V84) pour une clientèle plutôt sportive.
- Court séjour : Week-Ends 2j/1n ou 3j/2n à partir de Toulouse vers : Revel, Fronton, Montauban, Moissac...

Il faudra alors voir si notre prestataire de transfert de bagages peut suivre cette évolution ou si d'autres alternatives existent.

Enfin, nous conservons l'ambition de proposer des séjours à un plus grand nombre de personnes et notamment dans le champ du tourisme social et solidaire. Il nous semble important de proposer des vacances à vélo à des familles, des jeunes, des centres de vacances, des personnes rencontrant des difficultés économiques, des personnes à mobilité réduite. Nous souhaiterions construire des partenariats avec des acteurs engagés dans la démarche (Vacances pour tous 31, Secours Populaire...). Cela peut passer par exemple par la mise en place de l'acceptation du mode de paiement par Chèques Vacances (ANCV).



1. L'atelier participatif

L'atelier participatif est une activité phare de la Maison du Vélo. Depuis une dizaine d'années, les bénévoles, volontaires et salariés accompagnent les adhérent-es et usager-es à la révision et la réparation de leurs vélos.

Nous mettons à disposition un éventail d'outils et des pièces d'occasion, la cour sert d'espace de réparation et nos 10 bénévoles actifs animent cette activité. Merci à Alain, Bernard, Frédéric, Georges, Georgy, Lulu, Manu, Néphélie, Robert, Xavier, Willi. Cette année nous avons accueilli Modather dans le cadre d'un service civique Volont'R Réfugié, une expérience riche pour tout le monde.

N'oublions pas nos salariés mécaniciens, Alexis, Benoit, Georges, Loïc et Mattieu, qui œuvrent également à transmettre leurs compétences aux néophytes de la mécanique. Notre atelier accueille des stagiaires en période creuse (TIG, pôle emploi, reconversion, validation CQP).

En moyenne 200 personnes par semaine bénéficient de ce service gratuit, nous avons estimé à près de 8000 les visites annuelles. Nous avons récupéré également plus de 200 dons de vélos, ceux-ci sont :

- soit rénovés pour être vendus (91 vélos d'occasion) ;
 - soit démontés pour alimenter le stock de pièces détachées.
- Valorisation des métaux : 2461 kg de métaux vont être recyclés.

2. La boutique

La boutique propose un choix grandissant de pièces détachées, d'accessoires, d'équipements et de guides.

Quelques éléments vendus en 2019 :

- 88 antivols
- 850 pneus
- 1496 chambres à air
- 1379 câbles
- 1118 paires de patins
- 219 roues

**LES BÉNÉVOLES,
VOLONTAIRES ET
SALARIÉS ACCOMPAGNENT
LES ADHÉRENT-ES ET
USAGER-ES À LA RÉVISION
ET LA RÉPARATION DE
LEURS VÉLOS.**

3. Le service de réparations aux particuliers

Pour répondre à de nombreuses sollicitations de particuliers, nos salariés mécaniciens ont accueilli 1062 vélos dans nos ateliers.

Toute l'année les mécaniciens entretiennent les différentes flottes de la Maison du Vélo, cela représente plus de 450 vélos.

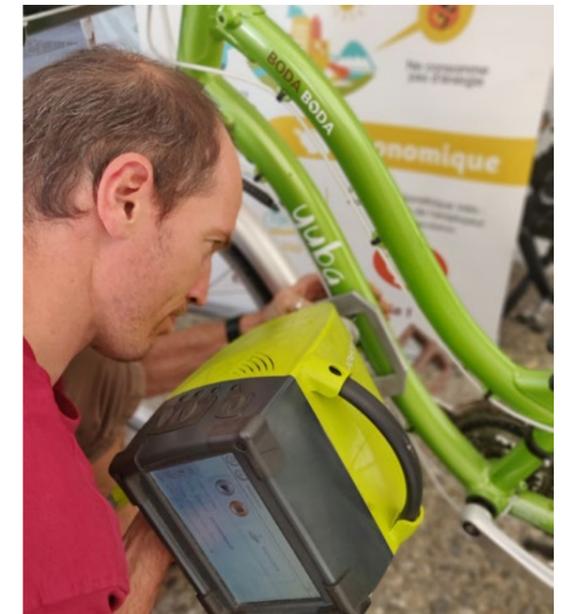
À cela il faut ajouter toutes les interventions en entreprise, environ 500 vélos révisés dans le cadre des « Vélo Vision ».

4. Cours d'initiation à la mécanique vélo

La transmission de compétences en mécanique vélo est fortement appréciée. Nos mécaniciens deviennent progressivement des formateurs.

Quelques actions menées en 2019 :

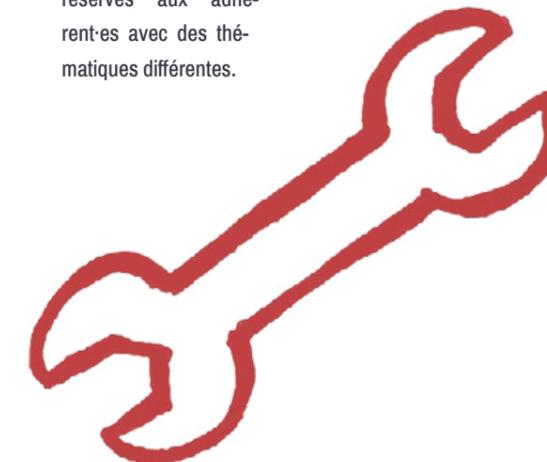
- Un atelier d'initiation à la mécanique dans le cadre du projet vélo-école sociale, 15 personnes y ont participé.
- Formation en entreprise pour 10 personnes.
- Atelier d'initiation à la mécanique avec un club de prévention pour 15 jeunes.
- 66 personnes sont venues aux rendez-vous « Apéro Bricol' » réservés aux adhérent-es avec des thématiques différentes.



4. Bicycode

Dotés d'une machine à graver, les techniciens mécaniciens ont effectué 860 marquages auprès des particuliers et dans les entreprises toulousaines.

Cette immatriculation a permis de s'enregistrer sur un fichier national consultable en ligne par tous et notamment par les forces de l'ordre. Lorsque le vélo est retrouvé, cela permet d'identifier le propriétaire et ainsi le prévenir.





Le service communication de la Maison du Vélo a pour objectif de rendre visible l'association, ses activités et ses valeurs, et de sensibiliser le plus grand nombre de personnes à la pratique du vélo, à travers diverses actions de communication.

1. Le dispositif éditorial

Donner des repères, être référence et relais, voici nos objectifs à travers la lettre d'information mensuelle *La Roue Libre*. Elle s'adresse à nos adhérent·es mais aussi au grand public, aux partenaires et financeurs qui souhaitent en savoir plus sur notre actualité. En mai 2018, une nouvelle maquette est créée, puis en juin de la même année une nouvelle ligne éditoriale avec d'avantage de création de contenus et une plus grande ouverture sur les sujets.

Les résultats à retenir :

- La réception de *La Roue Libre* progresse : 4300 emails délivrés en janvier 2018, 5600 en décembre 2019 (+30% en 2 ans) ;
- Des informations ciblées et un dispositif jugé utile. Le taux de désabonnement reste faible (0.4%/mois en moyenne) ;
- Le taux de lecture se consolide : 21% en 2018, 22% en 2019 (avec un pic à 28% en nov et déc 2019).

2. La communication digitale

LES SITES WEB

La Maison du Vélo gère actuellement deux sites web :

- maisonduvelotoulouse.com a subi une refonte complète en avril 2019 ;
- veloccitane.fr dédié à l'agence de voyages à vélo a subi une refonte complète en avril 2018.

Faciliter la navigation et rendre nos sites attractifs sont des priorités qui se sont traduites par :

- une refonte totale en accord avec notre nouvelle charte graphique,



- un travail sur l'expérience utilisateur (desktop ou mobile),
- la création de nouvelles rubriques et de nouveaux formulaires pour plus d'interactivité (réserver son voyage, sa visite, sa location de vélo touristique, son cours de vélo, adhérer, renouveler sa location).

En 2019, le site maisonduvelotoulouse.com a fait l'objet d'une mise à jour très régulière de la rubrique Agenda avec 35 articles créés, et de nombreuses et régulières actions de modifications.

Les résultats à retenir

- 153 000 pages vues sur la nouvelle version du site entre avril 2019 et décembre 2019 (+ 48% par rapport à l'ancienne version) et 37000 visiteurs (+32% par rapport à l'ancienne version).

LES RÉSEAUX SOCIAUX

La page Facebook de la Maison du Vélo compte 5790 abonnés au 31 décembre 2019 (+12% en un an). Le planning éditorial se compose de 5 publications par semaine organisées en catégories : insolite, initiative, événement, news... Certaines concernent notre actualité mais pas la majorité qui touche au monde du vélo, à l'environnement et à l'économie sociale et solidaire.

La page Instagram de la Maison du Vélo est encore très jeune mais montre une très belle progression. Elle compte 629 abonnés au 31 décembre 2019 (+190% en un an). Le planning éditorial se compose de 2 publications par semaine et a pour objet de dévoiler les coulisses de l'association.

3. Les relations presse

Depuis avril 2018, la Maison du Vélo a diffusé 18 communiqués de presse auprès de son réseau de journaliste, sur des sujets variés en rapport avec son actualité.

La couverture presse comprend environ 95 articles (presse, TV, radio et web) depuis avril 2018, dont on estime que 28 correspondent à la diffusion des communiqués de presse. Quelques exemples d'articles ci-dessous.

Le service communication a géré sur cette même période 28 demandes de journalistes.

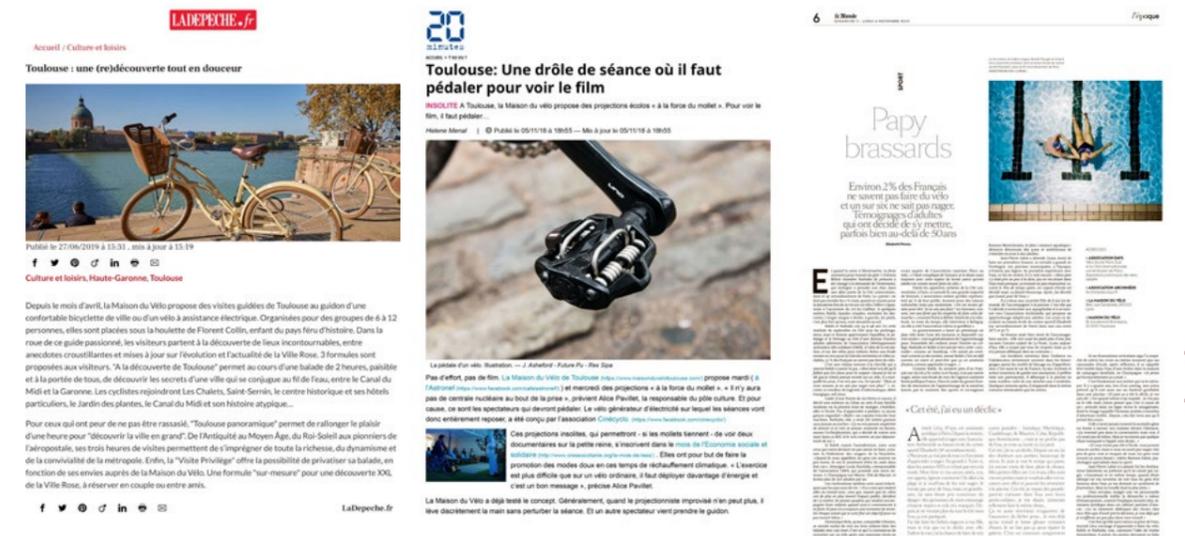
En 2019, nous avons participé à l'organisation d'une conférence de presse dans le cadre du lancement de la websérie Bonjour Tandem, en partenariat avec la Région Occitanie.

4. L'événementiel

En 2019, le tournage d'un épisode de la web série Bonjour Tandem a permis de mettre en lumière la Maison du Vélo de manière significative. Bonjour Tandem est animée par Mouts et Milan, tous deux passionnés de voyages, qui viennent rencontrer les acteurs de terrain qui, en tandem avec la Région Occitanie et l'Europe, osent innover sur leur territoire.

Ce partenariat s'est déroulé en 2 étapes :

- En avril, l'organisation du tournage sur 3 jours a permis aux deux animateurs de rencontrer l'ensemble de l'équipe et de mettre en perspective une partie de nos activités.
- En novembre, nous avons été recontacté par la Région pour organiser le lancement de la saison 2 de la web série dans nos locaux avec notamment un petit-déjeuner de

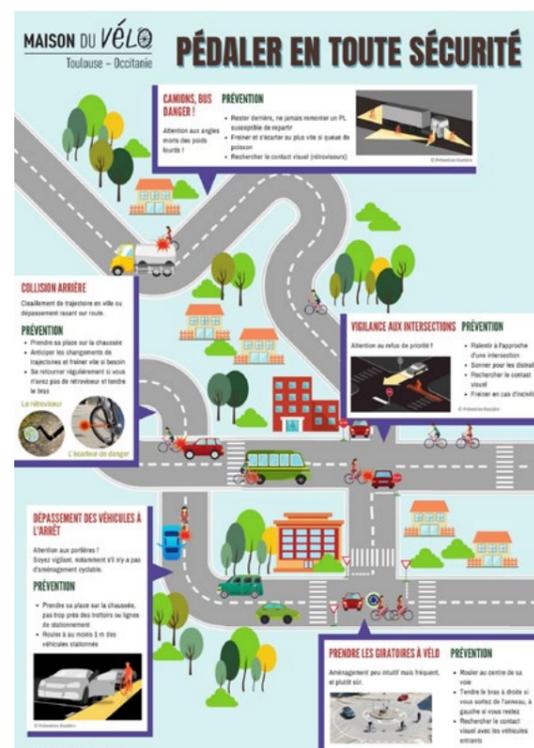


presse, l'installation d'une exposition, une projection. Actuellement l'épisode réunit 4000 vues (+30000 vues pour le teaser) sur Youtube (14 janvier 2020) et a été très largement relayé sur Facebook. Voir l'épisode : https://youtu.be/giBzg-N_jm8

3. L'édition

Suite à la refonte de notre logo en octobre 2018, à la rédaction de notre charte graphique et à l'organisation d'un shooting photo pour compléter notre photothèque, nos supports de communication imprimés se sont renouvelés.

- Le dépliant « La Maison du Vélo, fabrique originale de cyclistes » a pour objet de présenter les différents services de l'association. Cible : grand public. 2000 exemplaires distribués en 2018 dans nos locaux et sur les différents stands tenus en milieu professionnel, dans les salons ou sur l'espace public.
- Les flyers « Le Canal du Midi à vélo ? Tentez l'aventure avec Vélocitane, l'agence de voyages à vélo », « Découvrez Toulouse à vélo », « Louez un vélo à la journée » présente nos différentes prestations touristiques. Cible : habitants de l'agglomération toulousaine, clients des hébergements partenaires, usagers des offices de tourisme. 1000 exemplaires de chaque flyer ont été distribués en 2019.
- Une affiche est réalisée pour chacun des événements que nous organisons, notamment les événements culturels, les cours de vélo et les apéros bricol' (initiation à la mécanique vélo). Ils permettent d'être informés de notre actualité. Cible : usagers et visiteurs de la Maison du Vélo.
- L'exposition « Les avantages du vélo » a été éditée sur des roll-ups afin de gagner en visibilité sur les stands et les animations, tout en donnant de la visibilité à la Maison du Vélo. Cible : grand public.
- L'exposition « Pédaler en toute sécurité » est composée de 3 panneaux attractifs à l'image d'une infographie. Il a pour objet de lutter contre les freins à la pratique du vélo. Cible : salarié·e·s des entreprises où nous présentons stand et/ou animation de sensibilisation, nos visiteurs.



PERSPECTIVES 2020

- Avril 2020 - Campagne d'affichage d'incitation à l'usage de la bicyclette à Toulouse. Création de visuels et diffusion de 70 affiches 120x176 cm. Partenariat avec la Ville de Toulouse.
- Mai 2020 – Maison des mobilités cyclables à Labège : accompagnement à la promotion de l'usage du vélo en utilisant une communication régulière et ciblée, en animant des actions de sensibilisation et en organisant des événements marquants.
- Nouvelles enseignes et signalétique dans les deux espaces (Maison éclusière et cantonnière)



LES MEMBRES BÉNÉVOLES DU CA

- Hugues Bernard – président/membre fondateur
- Danièle Marchais – trésorière
- Jean Arroucau – secrétaire/membre fondateur
- Guillaume Crouau – membre fondateur
- Sylvain Boux de Casson – membre fondateur
- Lison Fabre
- Cécile Rieu
- Cécile Payan
- Omri Schwartz
- Stéphane Henin
- Benoît Petitjean & Nicolas Viguier – salariés élus

LES SALARIÉ-ES

- Kamel Jelti - directeur
- Nadia Rupp - comptable/RH
- Mélissa Kiény - chargée de communication
- Thomas Berthet - services aux professionnels
- Mathilde Duran - vélo-école, formation, accueil & location
- Ludivine Loze - vélo-école
- Nicolas Viguier - vélo-école et formation
- Anaïs Saint-Aubain - Véloccitane

LES SERVICES CIVIQUES

- Leo Pendhery - vélo-école
- Modather Adam Ali - atelier participatif
- Frederik Beister - culture
- Louis Launay - vélo-école

- Florent Collin - accueil & Location
- Angélique Souillac - accueil & Location
- Stéphanie Lecomte - accueil & Location
- Sebastien Négrel - Le Canal à Vélo
- Benoit Petitjean - technique
- Matthieu Fontaine - technique
- Alexis Billard - technique

LES BÉNÉVOLES

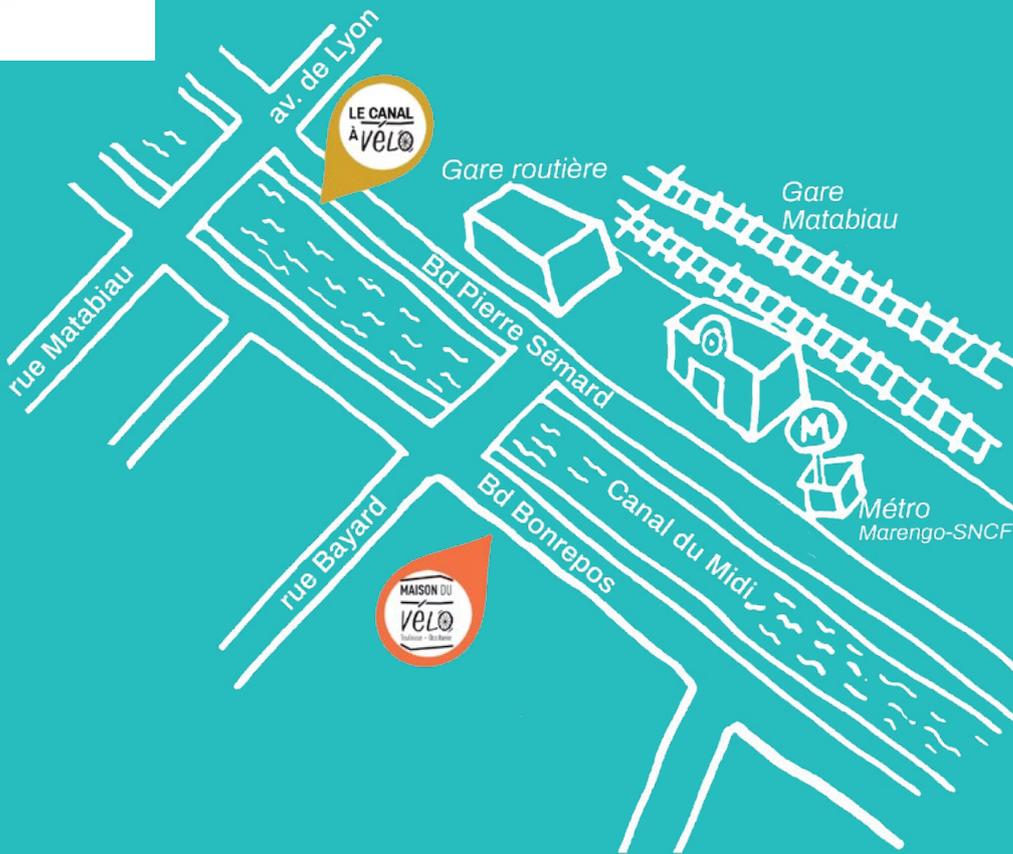
- Xavier - atelier participatif
- Willy - atelier participatif
- Georges - atelier participatif
- Bernard - atelier participatif
- Luc - atelier participatif
- Alain - atelier participatif
- Nicole - vélo-école
- Néphélie - atelier participatif
- Robert - atelier participatif
- Gerorgy - atelier participatif
- Manu - atelier participatif
- Fred - atelier participatif

FIN DE CONTRAT EN 2019

- Alice Pavillet - culture
- Yves Brazier - culture
- Kevin Ollivo - culture
- Nicolas Carrié - vélo-école & formation
- Pierre Giordanengo - vélo-école, culture
- Gérald Fouquet - vélo-école
- Sandrine Leberre - agence de voyage Véloccitane
- Loïc Montoro - technique, accueil & location
- Georges Daunes - technique



L'ÉQUIPE - 23 novembre 2019



www.maisonduvelotoulouse.com

12 bd Bonrepos - Toulouse - 05 34 40 64 72

contact@maisonduvelotoulouse.com



15 avr - 15 oct : lun-ven 9h-12h & 13h-18h30 / sam 9h-12h & 13h-18h

15 oct - 15 avr : lun-ven 10h-12h & 13h-18h30 / sam 10h-12h & 13h-17h



Métro A : Marengo SNCF / Métro B : Jeanne d'Arc / Bus 23 et 27 : Matabiau Gare SNCF



Projet cofinancé par le Fonds Européen de Développement Régional

