

## Fiche thématique

# Vers des services de location vélo plus inclusifs

Le succès des services de location de vélo n'est plus à démontrer.

Mettre à disposition un vélo, sur un temps long, c'est offrir une solution concrète de déplacement, et une expérience d'usage permettant d'amorcer une réelle transformation des habitudes de mobilité.

Le VAE et les dispositifs d'accompagnement à l'apprentissage du vélo ont considérablement augmenté son potentiel d'usage auprès des publics en précarité-mobilité.

Comment veiller à ce que les services proposés répondent aux besoins du plus grand nombre, et des plus vulnérables ? De l'acquisition de sa flotte, aux modalités de gestion et de mise à disposition des vélos, en passant par la tarification, cette fiche met en lumière plusieurs leviers pour concevoir et administrer des services de location vélo plus inclusifs.

### Le déploiement d'un service de location vélo en 5 étapes



## 4 LEVIERS POUR MIEUX CAPTER SON PUBLIC

### Bien penser sa flotte de vélos 1 2 3

#### Choisir le bon modèle, un paramètre clé

Plusieurs critères doivent guider le choix du bon modèle de vélo pour sa flotte : les caractéristiques territoriales (relief & distances à parcourir, typologie de territoire & revêtement des principaux itinéraires), la robustesse du vélo, le niveau d'entretien nécessaire, la facilité de prise en main par l'utilisateur et bien évidemment, le coût.

*L'emplacement du moteur ou de la batterie, la taille des roues, le type de transmission du vélo, le système de freinage, ou encore la puissance de la batterie sont autant de paramètres qui auront un impact sur l'entretien & le confort d'usage du vélo.*

« A l'usage, notre premier modèle de vélo, plutôt urbain, n'est pas optimal. Nous avons eu beaucoup de crevaisons, les vélos ne sont pas suffisamment robustes. Nous sommes à la campagne, avec des revêtements parfois moins roulants qu'en ville... »

*Pascaline Pruvost, CC du Pays de Lumbres, service ONYVA*





## Ils le font déjà

👉 La CC du Pays de Lumbres propose à la location 3 vélos adaptés (tricycles et triporteurs)

👉 La Maison du vélo de Toulouse a récemment introduit plusieurs modèles de vélos adaptés dans ns sa flotte (Mobilo, Tricycles Addbike, Vanraam & Veimeren & tandems), en formant ses salarié-es à la question du vélo & du handicap (collaboration Praxie Design)



Crédits photos : Maison du vélo Toulouse

## Diversifier sa flotte : répondre à l'ensemble des besoins sans exclure les personnes en situation de handicap

Faire le choix d'un modèle unique de vélo facilite indéniablement la maintenance de la flotte (gestion et stockage de pièces détachées, compétences techniques).

Cependant la diversification de son parc de vélos, avec l'introduction de VAE & VTC de différentes tailles, de vélos spéciaux, cargo ou adaptés, reste un levier clé pour offrir des services plus inclusifs. Permet d'augmenter l'attractivité du service, en apportant une réponse adaptée une pluralité des besoins de mobilité, elle augmente l'attractivité de l'offre auprès des publics en précarité-mobilité. Elle génère également un effet « d'image » positif pour la promotion du service.

De plus en plus de services proposent désormais des vélos adaptés pour répondre aux besoins spécifiques des personnes en situation de handicap. (bicycles spéciaux, triporteurs pour personnes en fauteuil roulants, tricycles...)

## Proposer une tarification & des modalités de paiement adapt 3 4

### Proposer une tarification sociale ou solidaire

Sur le modèle de ce que proposent de nombreux réseaux de transports en commun, la tarification sociale ou solidaire offre la possibilité pour les publics les plus précaires, d'accéder, à moindre coût - ou même gratuitement -, aux services de location vélo.

A noter que la mise en place d'une tarification sociale implique une démarche administrative supplémentaire pour le bénéficiaire (justificatif de situation) qui, sans accompagnement, peut constituer un frein à l'accès au service.



## Ils le font déjà

👉 La Maison du vélo à Toulouse propose des tarifs réduits sur critères sociaux (étudiants de moins de 26 ans, demandeurs d'emploi, bénéficiaires des minimas sociaux, PSH, parents isolés et demandeurs d'asile). **En 2023, ces locations à tarifs réduits représentaient 70% des locations.**

👉 Mulhouse Alsace Agglomération (M2A) a privilégié un travail sur une grille tarifaire volontairement basse, et la réservation d'une partie de la flotte de VAE aux publics précaires via la plateforme de mobilité inclusive.



## Le poids de la caution

La caution (ou dépôt de garantie) demandée a souvent un effet rédhibitoire pour les bénéficiaires les plus précaires, qui ne peuvent assumer l'avance de la somme demandée.

« Pour la location longue durée, nous privilégions le mandat de prélèvement, qui n'entraîne pas de mouvement de compte. Néanmoins l'affichage d'une caution « haute » reste rédhibitoire » *Aziza Imloul, Médiacycles*

« Pas de problème de caution chez nous puisque... nous ne demandons pas de caution ! Notre contrat de location spécifie tous les tarifs des pièces détachées en annexe, qui seront facturées en cas de dégradation » . *Pascaline Pruvost, CC du Pays de Lumbres.*

## Miser sur gestion flexible & humaine du servi 3 4

### Faciliter le parcours usagers des publics en précarité-mobilité

La souscription en ligne à un service de location vélo, utile pour massifier et faciliter la gestion du service, reste excluante pour les personnes en rupture numérique. Proposer un accueil physique humanisé, pour l'établissement du contrat et la prise en main du vélo est alors un levier essentiel pour toucher les publics les plus fragilisés.

Sanctuariser une petite partie de la flotte pour des demandes spécifiques, permet également de pouvoir donner la priorité aux publics les plus vulnérables, dans l'accès au service.



### Ils le font déjà

👉 A M2A les agents Médiacycles établissent aussi les contrats en vélostation, sur RDV. Equipés de tablettes, ils scannent directement les pièces administratives nécessaires au moment de la mise à disposition du vélo.

Une trentaine de VAE sont réservés pour les besoins des publics précaires via la plateforme de mobilité inclusive

👉 A la CC du Pays de Lumbres, le service est géré de manière très humaine et flexible. Les modalités de paiement & de location peuvent être adaptées sur demande, selon les besoins court terme des bénéficiaires (paiement en plusieurs fois, renouvellement d'abonnement pour faciliter le retour à l'emploi... etc)



Crédit photo : Inddigo, Médiacycles

### Amener le service au plus près des bénéficiaires

Parce que l'accès physique au service peut constituer en lui-même une contrainte, plusieurs actions peuvent être envisagées. Les tournées de mise à disposition mobiles en territoire (stand sur les marchés, permanences en mairies) permettent de porter à connaissance le service et l'offre de mobilité, et de délocaliser la mise à disposition des vélos. Des services de livraison à domicile, sur facturation commencent également à voir le jour.





## Des actions spécifiques pour accompagner le servi 4 5

### Informer et sensibiliser les publics en précarité-mobilité

L'offre n'est évidemment pas suffisante pour créer de la demande. Ce constat, largement éprouvé pour tout service de mobilité, est d'autant plus vrai lorsque l'on s'intéresse aux publics en précarité-mobilité.

Des actions spécifiques sont nécessaires en complément, pour porter l'offre à connaissance, sensibiliser les bénéficiaires aux avantages du vélo, lutter pour contrer les idées reçues, et accompagner à l'expérimentation.

#### Les étapes de la conduite du changement



### Ils le font déjà

👉 Médiacycles a initié un travail avec les partenaires prescripteurs du territoire (France travail, missions locales, les structures d'insertion, les CCAS, PJJ, CHSR) : réunions collectives de présentation du conseil en écomobilité inclusive, de l'offre de mobilité et des besoins de recrutement.

👉 La maison du vélo de toulouse propose également des programmes d'apprentissages gratuits du vélo et des ateliers d'autoréparation et des bourses aux vélos pour répondre à l'ensemble des freins des publics précaires à l'usage utilitaire du vélo

### Créer un lien fort avec les dispositifs d'apprentissage vélo et d'accompagnement à la mobilité durable et inclusive

Travailler avec les différents services et acteurs du territoire est indispensable pour créer du lien entre les dispositifs de mobilité durable et inclusive, dans une logique de trajectoire vers de nouveaux comportements de mobilité (je découvre >> j'essaye (et/ou j'apprends) >> j'expérimente >> j'évalue >> j'adopte !)

Les prescripteurs sont des acteurs clés pour relayer l'offre auprès des bénéficiaires, adresser ainsi de nouveaux usagers vers le service, et faire remonter leurs besoins et difficultés éventuelles au gestionnaire du service, dans une logique d'amélioration continue.



### DES RESSOURCES POUR APPROFONDIR

[Guide à pied et à vélo dans les quartiers prioritaires](#), Club des villes et territoires cyclables, 2023

[Fiche « services de vélo en location longue durée en zone peu denses »](#), CEREMA, 2023

[Etude d'évaluation des services vélos, cahier technique location VLD](#), ADEME, 2021

[Guide des services vélos pour les collectivités locales](#), ADEME / Club des villes et territoires cyclables, 2024

