

BRUXELLES
FORMATION



former pour l'emploi



MISSION LOCALE
DE SCHAERBEEK

Dossier d'opportunité

Technicien/Réparateur de cycles (H/F)

Service Études et Statistiques de Bruxelles Formation
Mission locale de Schaerbeek

Juillet 2020

Service Études et Statistiques de Bruxelles Formation
Secrétariat au 02/371.74.13 ou personnes de contact :
c.remy@bruxellesformation.brussels / f.romano@bruxellesformation.brussels /
m.romato@bruxellesformation.brussels / e.ugeux@bruxellesformation.brussels

Mission locale de Schaerbeek
Secrétariat au 02/247.77.20 ou personne de contact : mdeslover@milocs.be

Table des matières

I.	Introduction	4
A.	Structure du dossier d'opportunité.....	4
B.	La fonction de Technicien/Réparateur de cycles.....	5
II.	Analyse des données sectorielles	7
A.	Délimitation des indicateurs sectoriels	7
B.	Données sectorielles	8
1.	Nombre d'unités locales d'établissement de travailleurs	8
2.	Nombre de travailleurs salariés	9
3.	Commission paritaire compétente pour les techniciens/réparateurs de cycles.....	9
4.	Analyse de l'activité de commerce et de réparation de cycles sur base de recensements.....	10
C.	Précautions méthodologiques	12
D.	Tendance du secteur : études et points favorables	13
III.	Analyse des indicateurs métiers	19
A.	Offres d'emploi et réserve de main d'œuvre chez Actiris	19
1.	Description de la main-d'œuvre inscrite chez Actiris	19
2.	Description des offres d'emploi publiées chez Actiris	20
3.	Caractère critique de la fonction	20
B.	Offres d'emploi parues sur les sites d'emploi	20
IV.	Analyse qualitative	22
A.	Les caractéristiques du secteur du vélo et de la micro-mobilité	22
1.	Les lieux d'achat, d'entretien et de réparation	23
2.	Une vision commune partagée par les acteurs.....	23
3.	Croyances et pratiques.....	25
4.	Focus sur la livraison à vélo à Bruxelles	26
5.	Focus sur la micro-mobilité à Bruxelles	27
6.	Impact Covid-19 : un test à grande échelle	28
B.	Dans l'atelier d'un vélociste	30
1.	Mais où sont les techniciens/réparateurs de cycles ?.....	30
2.	Les vélocistes : particularités et articulation.....	31
3.	Le vélociste et ses différentes activités.....	33
4.	Clientèle et fournisseurs : perspectives sur la demande et son développement	36
5.	Profils de vélocistes et recrutement de techniciens/réparateurs de cycles	38
6.	Impact Covid-19 : les vélocistes sur le pont.....	40
C.	Formations cycle à Bruxelles et perspectives.....	41
1.	Offre de formations au métier de technicien/réparateur de cycles.....	42
2.	Perspectives futures de formations.....	44
3.	Impact Covid-19 : où sont les (bons) techniciens ?	46
V.	Conclusion et mesures préconisées	47
VI.	Bibliographie et références	52

I. Introduction

Objectifs et délimitations du dossier d'opportunité

Le dossier d'opportunité a pour objectif d'aider à la prise de décisions concernant l'opportunité de mettre en place une nouvelle formation, de maintenir une formation existante ou de restructurer une offre de formation. Les dossiers d'opportunité alimentent les discussions menées dans le cadre du développement de l'offre de formation, notamment en analysant les indicateurs économiques du secteur visé par la formation, en étudiant sa place dans l'offre de formation existante et en examinant la plus-value qu'elle offrirait par rapport aux besoins sur le marché de l'emploi bruxellois.

Un dossier d'opportunité concerne un métier ou un groupe de métiers proches inscrits dans un secteur particulier. Il est réalisé sur base d'une demande précise qui est discutée préalablement. Ce dossier concerne le métier de Technicien/Réparateur de cycles. Il s'inscrit dans le cadre de la volonté du centre BF Technics de développer une nouvelle filière de formation pour répondre à une demande supposée d'expertise technique en matière de réparation de cycles en Région bruxelloise. Ce dossier est réalisé en partenariat avec la Mission locale de Schaerbeek qui avait pour souhait de développer une nouvelle formation de technicien de cycles en atelier de formation par le travail et ce, dans le cadre d'un ancrage communal du projet.

Diverses sources sont mobilisées pour collecter les données emploi et formation dans la partie quantitative du dossier d'opportunité. Pour cela, Bruxelles Formation collabore avec view.brussels pour le calcul des données économiques sectorielles, celui des taux de sorties positives et les informations relatives aux offres d'emploi publiées chez Actiris.

A. Structure du dossier d'opportunité

L'analyse d'opportunité est réalisée sur base d'informations récoltées selon deux approches :

- **l'approche quantitative**, qui est utilisée pour dresser une image et une analyse du contexte économique dans lequel la fonction prend place et pour approcher les données propres au métier étudié (notamment la réserve de main-d'œuvre inscrite chez Actiris, les offres publiées chez Actiris et leur satisfaction ainsi que les offres d'emploi publiées sur les sites de recrutement). Ces éléments font l'objet des deux premières parties du dossier (indicateurs sectoriels et indicateurs métier) ;
- **l'approche qualitative**, qui est utilisée pour analyser les attentes des entreprises, des représentants sectoriels ou d'autres acteurs pouvant être concernés par le métier étudié. Les informations sont récoltées sur base d'entretiens semi-directifs (individuels) qui durent entre une heure et deux heures trente. Des questions sont posées sur la situation actuelle du secteur, sur leur perception du métier étudié et sur ses perspectives d'avenir ainsi que l'offre de formation existante à Bruxelles et en lien direct ou indirect avec le métier. L'analyse de ceux-ci fait l'objet de la troisième partie de ce dossier.

Les deux approches sont complémentaires et utilisées conjointement pour formuler les propositions qui sont exposées en guise de conclusion du dossier.

La crise sanitaire liée au Covid-19 est survenue lors de la finalisation du présent dossier d'opportunité. Il est attendu que l'emploi comme les secteurs soient impactés par les mesures qui ont été prises dans le cadre de la gestion de cette crise. Ainsi que le souligne view.brussels dans son étude sur la détermination des besoins en emploi et formation, la crise du Covid-19 est susceptible de détruire des emplois et de générer des nouveaux besoins en emploi et en formation. Des priorités politiques seront également revues pour soutenir la relance socio-économique

Il est encore trop tôt pour dégager des tendances spécifiques à partir de données chiffrées. Cependant, plusieurs sollicitations ont pu se faire auprès de certains acteurs qui avaient été interrogés préalablement dans le cadre du dossier d'opportunité. À partir de ces nouvelles informations, l'objectif est de proposer une première analyse des impacts possibles de la crise Covid-19 sur le secteur du cycle et sur la demande de Technicien/Réparateur de cycles. Les points sur cette situation exceptionnelle sont insérés à la fin de chacune des parties qualitatives afin de discuter les analyses effectuées initialement.

B. La fonction de Technicien/Réparateur de cycles

La fonction de réparateur de cycles (intitulé du profil sectoriel établi par EDUCAM) fait l'objet d'une réflexion du Service francophone des Métiers et Qualifications (SFMQ) visant à rédiger un profil métiers et un profil formation en accrochage avec le code ROME V3 I1603 « Réparation de cycles, motocycles et motoculteurs de loisirs ».

Ce dossier d'opportunité reprend l'appellation proposée par le SFMQ à savoir « technicien de cycles »¹. Celle-ci renvoie notamment au besoin de compétences supplémentaires en dehors de la mécanique proprement dite, notamment en électronique dans le cas des vélos à assistance électrique. Découlant de ce profil, le SFMQ envisage également un profil secondaire de technicien de cycle « valoriste » incluant des tâches spécifiques liées au travail de recyclage. Ce dernier ne sera pas envisagé dans le présent dossier.

Tel que le définit le SFMQ, le technicien de cycles² est capable d'assembler, régler, entretenir et réparer un cycle. Ce métier est présent dans le secteur des vendeurs et réparateurs de vélos, tricycles et quadricycles. Il est exercé chez les fabricants de cycles ou dans des entreprises de location de cycles. Dans les entreprises de ventes et réparation de vélos, le mécanicien de cycles travaille sous la responsabilité du chef d'entreprise.

Le technicien de cycles peut aussi travailler dans le domaine du recyclage de cycles mécaniques et électriques. Il peut également réparer les nouveaux engins de déplacement comme les trottinettes. Il entretient, répare et remplace des pièces et l'équipement des vélos selon les consignes de sécurité et la réglementation en vigueur. Il monte aussi des vélos et assimilés et les adapte selon les consignes des constructeurs.

¹ SFMQ, *Étude préliminaire : mécanique deux-roues et véhicules associés*, validée par la chambre des métiers le 30/08/2019, pp. 48-49.

² On entend par cycles, selon le code de la route, les vélos mécaniques et les vélos à assistance électrique.

Le SFMQ définit pour ce métier les activités clés suivantes :

- assembler les cycles (y compris réglage) ;
- traduire la demande de la clientèle en termes techniques ;
- entretenir tout type de cycle ;
- monter des accessoires complémentaires (éclairage, garde-boues, béquilles...) ;
- intervenir sur les systèmes de freinage des différents cycles ;
- intervenir sur les systèmes de direction des différents cycles ;
- intervenir sur les systèmes de suspension des différents cycles ;
- intervenir sur les systèmes de transmission des différents cycles suspension ;
- intervenir sur les systèmes électriques des différents cycles (éclairage, transmission, moteur...).

II. Analyse des données sectorielles

Situation et évolution du secteur en lien avec le métier de Technicien/Réparateur de cycles

Ce chapitre dresse un état des lieux des statistiques administratives et publiques disponibles relatives au métier de réparateur de cycles. L'approche statistique sectorielle développée dans ce chapitre est basée principalement sur les données de l'Office national de Sécurité sociale (ONSS) selon la classification NACE-BEL 2008. Des éléments en lien avec la commission paritaire relevante pour ce métier sont également exposés. Les données mentionnées ci-après sont circonscrites à la Région de Bruxelles Capitale ou à d'autres zones géographiques pertinentes.

Si les statistiques ONSS ventilées selon la classification NACE-BEL permettent d'envisager la situation économique et l'évolution d'un secteur dans son ensemble, elles peuvent être moins représentatives pour un métier en particulier. La fonction de réparateur de cycles, de par le caractère de « métier de niche » qu'il revêt, est plus difficile à identifier et à quantifier. D'autre part, les données administratives, disponibles jusque 2017 uniquement, ne permettent pas d'analyser les évolutions les plus récentes, notamment celles en lien avec les actuelles mesures de politiques régionales (intensifiées suite à la crise COVID-19). Pour ces raisons, il faut considérer les chiffres qui suivent (nombre d'établissements de travailleurs et nombre de salariés) comme des seuils minimaux à exploiter en regard des autres approches développées, tant dans ce chapitre – notamment les analyses faites à partir de recensements et les données de la mobilité douce à Bruxelles – que dans l'approche qualitative exposée au chapitre IV du présent rapport.

A. Délimitation des indicateurs sectoriels

Les données ONSS étudiées ont fait l'objet d'un traitement et d'une communication de view.brussels.

Comme indiqué en introduction, pour circonscrire le champ d'étude, les regroupements ont été réalisés sur base de la *nomenclature statistique des activités économiques dans la Communauté européenne (version belge)* (NACE-BEL 2008). Les groupes suivants ont d'abord été retenus comme pouvant être mis en lien avec la fabrication, l'entretien, la réparation et la vente de cycles :

Secteur	Division	Sous-classe
Industrie manufacturière	30 Fabrication d'autres matériels de transport	30.920 Fabrication de bicyclettes et de véhicules pour invalides
Commerce; réparation de véhicules automobiles et de motocycles	46 Commerce de gros, à l'exception des véhicules automobiles et des motocycles	46.495 Commerce de gros de cycles
	47 Commerce de détail, à l'exception des véhicules automobiles et des motocycles	47.785 Commerce de détail de cycles en magasin spécialisé
Autres activités de services	95 Réparation d'ordinateurs et de biens personnels et domestiques	95.290 Réparation d'autres biens personnels et domestiques

Dans la suite, seule la sous-classe 47.785 sera analysée. En regard des éléments qualitatifs développés dans le chapitre IV du présent rapport et de vérifications effectuées dans les bases

de données publics de l'ONSS (les établissements fournissant un service de réparation sont le plus souvent apparentés à celle-ci), elle apparaît comme la plus pertinente pour l'engagement de profils de techniciens/réparateurs de cycles. La nomenclature NACE-BEL 2008³ la décrit de la manière suivante :

47.785 Commerce de détail de cycles en magasin spécialisé :

Comprend le commerce de détail spécialisé de bicyclettes, tandems, tricycles, à l'exclusion des jouets, et d'autres cycles sans moteur, ainsi que leurs pièces et accessoires.

Notons qu'elle ne comprend théoriquement pas la réparation de cycles ni la vente de bicyclettes équipées d'un moteur auxiliaire.

La réparation de bicyclettes, à supposer qu'elle soit désignée comme l'activité principale⁴ de l'entreprise, est classée dans la sous-classe 95.290 qui concerne la réparation de toute une série de biens personnels et domestiques. Compte tenu du niveau de détail, les données concernant les cycles à proprement parler sont indisponibles. Ces entreprises spécifiques ne sont donc pas comptabilisées dans les analyses ci-dessous.

B. Données sectorielles

Les données sont issues des statistiques décentralisées des postes de travail de l'ONSS. Ces statistiques présentent le nombre d'unités locales d'établissement de travailleurs au sein d'une région, d'une province ou d'un arrondissement déterminé. Elles sont établies sur la base des unités d'établissement (ou unités locales) des entreprises où les travailleurs sont occupés (apparenté au siège d'exploitation). En raison de la présence des (très) petites et moyennes entreprises, elles permettent difficilement de tirer des conclusions sur l'évolution des entreprises proprement dites. Les chiffres sont ceux de la Région de Bruxelles Capitale et des deux provinces de Brabant. Ils sont donnés pour les années 2013 à 2017. 2017 est la dernière année actuellement disponible auprès de view.brussels.

1. Nombre d'unités locales d'établissement de travailleurs

NACE		2013	2014	2015	2016	2017
Région de Bruxelles Capitale						
47.785	Commerce de détail de cycles en magasin spécialisé	15	14	14	14	17
Brabant flamand						
47.785	Commerce de détail de cycles en magasin spécialisé	42	41	43	47	48
Brabant wallon						
47.785	Commerce de détail de cycles en magasin spécialisé	6	4	5	5	6

Tableau 1 : nombre d'unités locales d'établissement de travailleurs. Source : ONSS - Calculs view.brussels

En 2017, on dénombrait 17 entreprises en lien avec l'activité de commerce de détail de cycles en magasin spécialisé. Ce nombre reste stable entre 2013 et 2017. Le nombre d'entreprises

³ NACE-BEL 2008, Nomenclature des activités économiques, disponible sur <https://statbel.fgov.be>.

⁴ L'activité principale de l'entreprise est définie par l'ONSS comme celle correspondant au chiffre d'affaire le plus important, ou, à défaut, celle qui occupe le plus grand nombre de travailleurs.

en lien avec cette même activité est très restreint en Brabant wallon (entre 4 et 6 entreprises entre 2013 et 2017). Il est par contre plus conséquent pour le Brabant flamand : 48 entreprises en 2017 et un minimum de 41 entreprises entre 2013 et 2017.

Du point de vue de **la taille des entreprises**, toutes les entreprises répertoriées dans la vente de détail de cycles en Région de Bruxelles Capitale et en Brabant wallon emploient moins de 5 salariés. Celles présentes en Brabant flamand restent également généralement de petite taille. 5 d'entre elles présentes en 2017 employaient néanmoins jusqu'à 10 salariés.

2. Nombre de travailleurs salariés

NACE		2013	2014	2015	2016	2017
Région de Bruxelles Capitale						
47.785	Commerce de détail de cycles en magasin spécialisé	23	23	21	24	33
Brabant flamand						
47.785	Commerce de détail de cycles en magasin spécialisé	78	78	87	101	111
Brabant wallon						
47.785	Commerce de détail de cycles en magasin spécialisé	9	6	7	9	10

Tableau 2 : nombre de travailleurs salariés ONSS - Calculs view.brussels

En 2017, on dénombre 33 salariés actifs dans les entreprises en lien avec l'activité de commerce de détail de cycles en magasin spécialisé alors qu'ils n'étaient que 23 en 2013 (+10 salariés).

Le nombre de salariés actifs dans cette même activité est très restreint en Brabant wallon (et variable entre 6 et 10 salariés sur la période 2013-2017). Il est par contre plus conséquent et en constante augmentation pour le Brabant flamand : 111 salariés en 2017 (+33 salariés sur la période 2013-2017).

3. Commission paritaire compétente pour les techniciens/réparateurs de cycles

La Commission paritaire est très importante pour les employeurs et pour les travailleurs puisque les conventions collectives de travail conclues au sein de chaque commission paritaire déterminent les conditions de travail et de rémunération dans l'entreprise. Le critère essentiel pour déterminer la commission paritaire compétente est l'activité réellement exercée par le travailleur dans une entreprise sur le territoire belge.

La Commission paritaire 149.04 « sous-commission paritaire pour le commerce du métal »⁵ est théoriquement celle compétente pour les travailleurs actifs dans la réparation de cycles, (voir l'A.R. du 07/05/2007). Cette dernière reste malheureusement trop large pour être analysée sous l'angle précis des travailleurs exerçant une activité de technicien/réparateurs de cycles.

⁵ La CP 149.04, la sous-commission pour le commerce du métal, est compétente pour fixer les conditions de travail et de rémunération des ouvriers actifs dans les entreprises qui s'occupent de la production et/ou l'import/export de vélos, de matériel agricole, d'appareils et matériels électriques et électroniques spécifiquement destinés aux véhicules routiers, de tout objet en métal et/ou appareils mécaniques, du commerce de sanitaire et du chauffage central sans placement, de l'exploitation des appareils de distribution automatique et autres jeux électriques ou électroniques.

Néanmoins, il faut souligner qu'une publication au Moniteur Belge en date du 1^{er} janvier 2020 rend obligatoire l'application de la convention collective du 26 juin 2019⁶. Elle s'applique de facto à tous les employeurs et travailleurs des entreprises relevant de la commission paritaire 149.04 et rend pour ceux-ci le régime de travail plus adaptable et plus favorable pour les travailleurs (entre autre : revalorisation salariale, garanties supplémentaires pour les jeunes et les plus âgés, avantages supplémentaires notamment du point de vue de l'intervention financière pour la garde des enfants, flexibilité du temps de travail et incitants à la formation). Cette modification pourrait à terme favoriser l'insertion des travailleurs dans les entreprises relevant de cette commission paritaire.

4. Analyse de l'activité de commerce et de réparation de cycles sur base de recensements

Nous avons souligné en introduction la difficulté d'approcher l'activité de réparation de cycles en raison de sa difficile identification au sein des classifications NACE-BEL communément utilisées. D'autre part, dans les analyses qui précèdent, nous avons supposé un lien étroit entre cette activité et les magasins spécialisés en commerce de cycle. Nous verrons plus loin dans ce dossier que les entretiens menés auprès des professionnels du secteur vont également dans ce sens (cf. chapitre IV : analyses qualitatives). D'autres éléments permettent de confirmer cette tendance.

Les recensements des associations de promotion de l'usage du vélo précisent notamment le paysage de cette activité en Région de Bruxelles Capitale. L'analyse qui suit se base sur une carte interactive, publiée et mise à jour régulièrement par l'ASBL CyClo⁷. Celle-ci recense l'ensemble des services commerciaux et associatifs en lien avec ce type de mobilité. Outre son analyse descriptive, nous proposons ci-dessous un approfondissement de l'étude de l'activité commerciale et d'emploi des acteurs qui y sont recensés. Celui-ci est réalisé sur base d'une correspondance avec les données publiques disponibles auprès de la Banque Carrefour des entreprises et de la Centrale des bilans (auprès de la Banque nationale de Belgique). Ces recherches permettent de mobiliser des informations administratives supplémentaires sur l'identification des acteurs présents en Région de Bruxelles-Capitale. Elles permettent également de creuser, au moyen des bilans sociaux⁸, la connaissance du personnel employé par ces acteurs. Cette dernière approche reste toutefois incomplète en raison du caractère non obligatoire par les petites entreprises (moins de 50 travailleurs) de publier leurs bilans sociaux auprès de la Banque nationale.

Comptabilisation des commerces de cycles actifs à Bruxelles

La carte établie par l'ASBL CyClo recense 63 commerces actifs dans une ou plusieurs des activités suivantes : la réparation de cycles (en service commercial ou en atelier participatif), la vente (de vélos neufs ou d'occasion) et la location. Un premier croisement auprès de la Banque Carrefour des entreprises permet de confirmer l'activité pour 59 d'entre eux (trois n'ont pas été retrouvés dans la BCE et deux sont déclarés en cessation d'activité). Pour rappel,

⁶ « Arrêté royal rendant obligatoire la convention collective de travail du 26 juin 2019, conclue au sein de la Sous-commission paritaire pour le commerce du métal, relative à l'accord national 2019-2020 ».

⁷ <https://www.cyclo.org/fr/actualites/a-la-recherche-dun-service-velo-a-bruxelles>

⁸ Le bilan social contient des informations spécifiques relatives à l'emploi dans l'entreprise et notamment les engagements de travailleurs en cours d'exercice (sur base des déclarations Dimona effectuées par l'employeur) et l'état du personnel de l'entreprise en fin d'exercice fiscal.

seuls 17 établissements avaient été précédemment identifiés en 2017 en Région de Bruxelles Capitale sur base des données ONSS extraites de la catégorisation NACE-BEL 47.785 (commerce de cycles en magasin spécialisé). Le nombre d'entreprises recensées est donc significativement plus élevé et ce pour plusieurs raisons :

- Il prend en considération des établissements identifiés par l'ASBL CyClo dans une activité de réparation, de vente ou de location mais inscrits dans d'autres code NACE-BEL (par exemple le secteur associatif ou celui en lien avec des activités récréatives ou de loisirs).
- Il inclut les établissements inscrits dans le code 95.290 (réparation d'autres biens personnels et domestiques) dont l'activité est confirmée dans le domaine des cycles.

Activités des commerces de cycles actifs à Bruxelles

En termes de services fournis par les 59 établissements identifiés par l'ASBL CyClo, ceux-ci sont ventilés de la manière suivante :

- 14 établissements (23,7%) fournissent principalement des services en lien avec la réparation (en service au client ou sous forme d'ateliers participatifs). Ceux-ci peuvent également proposer un service de location.
- 14 établissements (23,7%) fournissent principalement des services de vente de cycles (neufs ou d'occasion). Ceux-ci peuvent également proposer un service de location.
- 27 établissements (45,8%) fournissent à la fois des services en lien avec la réparation et la vente de cycles. Ceux-ci peuvent également proposer un service de location.
- 4 établissements (6,8%) fournissent exclusivement des services de location de cycles.

Du point de vue de la durée d'activité des établissements recensés⁹, 25 d'entre eux (42,4%) sont actifs depuis plus de 10 ans, 11 (18,6%) ont été créés entre 2014 et 2010 et 23 (39%) ont été établis dans le courant des cinq dernières années (dont 9 en 2018-2019).

Emploi dans les commerces de cycles actifs à Bruxelles

L'emploi dans les établissements recensés par l'ASBL CyClo a été approché au moyen des bilans sociaux disponibles via la Banque Carrefour des entreprises.

L'analyse qui suit ne porte que sur 21 entreprises (35,6%), la publication des bilans sociaux auprès de la Banque nationale de Belgique n'étant pas obligatoire pour la plupart des entreprises concernées. La majorité d'entre elles (18) employait moins de 8 travailleurs (temps plein ou temps partiel) lors de la clôture du dernier exercice connu (2018 ou 2019 selon l'actualisation des données de la BCE). Les trois entreprises restantes se distinguent par un nombre de travailleurs beaucoup plus élevé, il s'agit de Cowboy Saloon (24 travailleurs), l'ASBL CyClo (59 travailleurs) et l'ASBL ProVelo (82 travailleurs). Celles-ci, si elles exercent effectivement des activités en lien avec le vélo (vente et réparation comprises), le font, soit dans un cadre d'activité plus large (CyClo et ProVelo), soit dans une structure économique plus importante (Cowboy Saloon, showroom de la société de vélos électriques Cowboy S.A.). On peut supposer pour de celles-ci une plus grande diversité de postes au sein des travailleurs qu'elles occupent (communication, conseillers, marketing, etc.) et donc une représentativité moindre en ce qui concerne les profils de techniciens/réparateurs.

Des 18 entreprises occupant moins de 8 travailleurs, la moyenne de travailleurs occupés lors de la clôture du dernier exercice connu est de 2,25. Dans l'ensemble des travailleurs occupés à ce moment dans ces 18 entreprises, près de la moitié d'entre eux le sont à temps partiel.

C. Précautions méthodologiques

Les données disponibles auprès de l'ONSS ne montrent pas un accroissement significatif de l'activité en lien avec le commerce de cycles en Région de Bruxelles Capitale entre 2013 et 2017 (tant du point de vue des entreprises que du nombre de salariés).

⁹ Cette durée d'activité a été calculée à partir des dates de début d'activité reprises pour chaque entreprise recensée dans les données de la Banque Carrefour des entreprises. Ce début d'activité peut cependant être consécutif à la reprise d'une ancienne entité ayant cessé ses activités.

Il faut rappeler le caractère relativement restreint de cette approche par les données ONSS. Si la classe prise en compte (commerce de détail de cycles en magasin spécialisé) est en correspondance avec l'activité dans laquelle des réparateurs/techniciens de cycles sont supposés travailler (cf. profils EDUCAM, futurs profils SFMQ et fiche ROME V3), certaines entreprises peuvent relever d'autres catégories NACE. Il faut aussi garder à l'esprit qu'une partie des entreprises et des salariés relevant de la classe 95.290 « Réparation d'autres biens personnels et domestiques » peut également concerner la réparation de cycles (probablement des ateliers ne s'occupant que de la maintenance et de la réparation) mais cette partie n'est pas identifiable. L'approche par recensement permet néanmoins de compléter en partie ces manquements.

En outre, il est probable qu'une part de l'activité soit prise en charge par des travailleurs indépendants (seuls ou en gestion partagée mais sans salarié). Sur ce point, les données INASTI transmises par view.brussels ne permettent pas de ventiler assez précisément la catégorisation NACE-BEL pour obtenir des données pertinentes.

Pour aller plus loin dans la description du paysage du secteur, il est aussi nécessaire de s'appuyer sur les études menées par les acteurs concernés par la mobilité et le vélo (Bruxelles Mobilité, GRACQ, Pro Velo, VIAS, etc.).

D. Tendance du secteur : études et points favorables

Plusieurs études réalisées ces dernières années suggèrent que l'utilisation du vélo et le développement de la mobilité douce à Bruxelles démontrent d'une tendance favorable de ce secteur en termes de développement de l'emploi en son sein : tant du côté des acteurs de terrain, des usagers, du cadre législatif, du cadre fiscal, des développements de nouvelles technologies rendant la formation indispensable que du potentiel des nouveaux usagers.

De manière empirique le nombre de déplacements à vélo est en augmentation de 13%, en moyenne, chaque année depuis 2010 selon l'Observatoire du vélo¹⁰. Les outils de mesure ne permettent pas de connaître le nombre d'utilisateurs. Par contre, le comptage effectué par Pro Velo (en matinée, sur 26 lieux dans Bruxelles, à quatre moments de l'année) montre que le vélo continue à s'imposer en 2019 comme mode de déplacement urbain. Une augmentation de +8,9% est observée par rapport à l'année 2018. Une reprise de croissance est à noter après une stagnation enregistrée entre 2016 et 2017.

Emplois dans les grandes chaînes

Les grandes chaînes de distribution ne sont pas reprises dans les catégories statistiques présentées plus haut, malgré l'offre de réparation de cycles qu'elles peuvent proposer.

Selon le Cahier n°7 de l'Observatoire de la mobilité sur le vélo (Gerkens et Fenton, parution 2020), une estimation de 7.200 unités vendues dans le commerce de détail, mise en perspective avec les quelques 26.000 ventes globales par an, laisse à penser que deux tiers des vélos seraient vendus par les grandes enseignes de sport ou les grandes surfaces (Décathlon, Carrefour, Ikéa, Aldi, Cora, Makro, etc.). Le volume de ventes annuel moyen d'un vélociste est d'environ 200 unités. Sans ce volume, le vélociste peut être en difficulté

¹⁰ Fanny DESMET, Émilie HUMBERT, *Observatoire du vélo en Région de Bruxelles Capitale. Comptages et analyses des données*, Rapport 2019, Bruxelles Mobilité/ Provélo.

financière. Les vélocistes interrogés confirment ces chiffres. Ils sont mis en concurrence avec les grandes surfaces, qui vendraient certains jours jusqu'à 400 vélos.

La sécurité routière : un point d'attention

Le Baromètre de la Mobilité de janvier 2020, réalisé par VIAS Institute, indique notamment le nombre moyen de vélos passant par 12 points de comptage permanents répartis dans Bruxelles par jour, par mois et aussi par saison (été et automne). Il sort tous les trois mois. Ce baromètre mentionne (p.75) qu'en moyenne, 742,81 vélos passent un lundi en été contre 861,07 en automne ; et, un dimanche, 530,83 vélos en été contre 483,22 en automne. En juin, 829,30 vélos passent en moyenne aux compteurs contre 475,78 en décembre.

Ces chiffres, s'ils restent sensibles à la saison d'utilisation (été/automne, juin/décembre), montrent une certaine stabilité dans l'utilisation des vélos et un usage qui dépasse le cadre récréatif. L'augmentation du port du casque (passant de 13% en 1999 à près de 60% des utilisateurs en 2019¹¹) et des équipements de sécurité sur les véhicules (en 2019, 74% des véhicules observés étaient correctement éclairés à l'avant et à l'arrière et un quart des cyclistes était équipé de chasubles fluorescentes) sont d'autres éléments qui peuvent laisser supposer d'une utilisation pérenne et professionnelle des vélos à Bruxelles.

En s'appuyant sur des données trimestrielles, le baromètre du premier trimestre 2020 montre que le nombre d'accidents corporels impliquant des cyclistes a diminué entre le premier trimestre 2019 et celui de 2020, s'élevant respectivement à 192 et 187 accidents. Ce type d'accidents occupe environ 22% de l'ensemble des accidents tout usager confondu pour ces deux années.

Premier trimestre	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Accidents corporels	874	899	734	897	898	911	956	861	861	819
Impliquant des cyclistes	81	80	66	104	97	124	161	125	192	187
<i>Proportion</i>	9%	9%	9%	12%	11%	14%	17%	15%	22%	23%
<i>Evolution accidents</i>		3%	-18%	22%	0%	1%	5%	-10%	0%	-5%
<i>Evolution usagers cyclistes</i>		-1%	-18%	58%	-7%	28%	30%	-22%	54%	-3%

Tableau 4 : nombre d'accidents de la route en Région de Bruxelles Capitale
Source : VIAS

Le tableau 4 le montre, la proportion des accidents impliquant des cyclistes a fortement augmenté entre 2011 (9%) et 2020 (23%), si l'on compare les données du premier trimestre de chaque année. Cette forte augmentation témoigne du développement important de la mobilité douce à Bruxelles.

La technicité des nouveaux vélos

Van Zeebroeck et Charles (2014) mentionnent dans leur étude que 50% des vélos vendus sont des vélos à assistance électrique. La topographie difficile de Bruxelles pousse un certain nombre d'utilisateurs à opter pour un mode de déplacement assisté. Selon l'Observatoire du vélo (Desmet et Humbert, 2019), la présence de ces vélos-là à l'heure de pointe du matin était de 12% en 2018 et de 20% en 2019. Les déplacements à Bruxelles se font en grande partie dans le cadre du trajet domicile-travail et/ou pour conduire les enfants à l'école.

Les développements technologiques peuvent démontrer d'un besoin de profils qualifiés pour assurer l'entretien et la réparation de ce type de vélos en circulation.

¹¹ Ibidem, p. 16-20.

Usagers avec passagers : usagers potentiels

De plus, le vélo cargo prend de plus en plus d'ampleur dans le paysage bruxellois. Peu répandu il y a 5 ans, il représente actuellement 4% des vélos comptabilisés en heure de pointe. En 2019, il devient le mode de transport le plus privilégié **des familles roulant avec enfant**, passant de 12% en 2018 à 30% en 2019. Le transport des enfants s'effectue avec un siège enfant, un follow-me et une troisième roue dans 70% des cas.

Recours au leasing dans le cadre professionnel

Un autre phénomène est également présent au niveau de la mobilité douce mais, cette fois-ci, il concerne les entreprises. D'après les personnes interrogées lors des entretiens qualitatifs, de plus en plus d'entreprises proposent à leurs employés **un vélo de société** (classique ou électrique selon les besoins de l'individu) ou alors, elles mettent à disposition de leurs travailleurs des vélos partagés.

Ce phénomène de leasing est bien là et s'amplifie mais il n'explose pas, selon les acteurs interrogés. Des données chiffrées ne sont pas connues à ce jour. Une partie de ces entreprises recourant au leasing a, en interne, un service qui peut prendre en charge l'entretien et la réparation des vélos. Par contre, les autres entreprises externalisent ce service à des vélocistes ou à des ateliers associatifs.

Vélos, économie et emploi en Région de Bruxelles-Capitale

D'après l'étude « Impact et potentiel de l'usage du vélo sur l'économie et l'emploi en Région de Bruxelles-Capitale. Les effets directs et indirects de l'usage du vélo en 2002, 2012 et 2020 » (Van Zeebroeck et Charles, 2014), la part de travailleurs actifs directement en lien avec le vélo est fixée à environ 100 ou 120 personnes, incluant les fonctionnaires ainsi que les emplois subsidiés en association (comme Pro Velo, Cyclo) et les vélocistes.

L'étude mentionne une estimation à hauteur de 600 emplois pour 2020 mais ce n'est pas du tout le cas. Les mesures attendues pour favoriser la mobilité douce n'ont pas été mises en œuvre en termes d'infrastructures cyclables, de promotion du vélo, d'approbation du Plan Good Move, etc. Puis, la part modale, soit la proportion des déplacements en transport public sur l'ensemble des déplacements pour une période donnée, avait été fixée à hauteur de 20% pour l'année 2020 alors qu'elle s'élevait à 5% en 2014. Étant donné que cette proportion est de 8% en 2020, l'objectif des 20% s'est vu reporté à 2030. Dans cette optique, au niveau des infrastructures, deux à trois kilomètres de pistes cyclables sont aménagés par année en moyenne.

Par ailleurs, il est également judicieux de considérer l'aspect fiscal d'une utilisation du vélo dans le cadre professionnel, à savoir les déplacements domicile-travail, dans le chef des cyclistes. En effet, les travailleurs peuvent bénéficier d'une exonération à hauteur de 100% de l'indemnité perçue. Même si cet avantage fiscal ne peut être adapté par les pouvoirs régionaux (cette disposition fiscale reste de la compétence du Pouvoir fédéral), il peut néanmoins varier en fonction de la commission paritaire à laquelle appartient l'employeur en raison de son caractère non obligatoire. Les dépenses visant à stimuler l'usage du vélo par l'employeur bénéficient pourtant d'une exonération fiscale à hauteur de 100%.

Impact potentiel de la crise du COVID-19 sur l'utilisation du vélo

Suite à la période de confinement décidé par les autorités belges dans le cadre de la crise sanitaire COVID-19 à partir de mars 2020, l'utilisation des différents modes de transport est mise en évidence dans le Baromètre de la Mobilité de l'institut Vias (juin 2020)¹² en fonction de trois périodes :

- « avant » : du 1er janvier au 19 mars 2020 ;
- « pendant » : du 20 mars au 3 mai 2020 ;
- « après » : du 4 mai au 24 mai 2020.

À Bruxelles, le rapport publié par Vias montre que, « avant » le confinement, 1,98% des déplacements se faisaient au moyen du vélo, contre 2,75% « après ». Cette proportion atteignait 7,30% durant la période de confinement. La part d'utilisation du vélo avec assistance électrique pour les déplacements a elle néanmoins diminué entre les périodes « avant » et « après », passant respectivement de 1,68% à 0,65% du total des déplacements à Bruxelles. De plus, le nombre de cycliste/usager est aussi épinglé par le rapport : par heure, à Bruxelles, Vias observe une augmentation de leur nombre par rapport à la période « avant » et « pendant ». La pénurie de certaines pièces détachées en grandes et petites surfaces atteste également d'un usage plus intensif – voire d'un usage tout court – du vélo.

Si, à court terme en période post confinement, les chiffres montrent une hausse prometteuse du nombre d'usagers, il faut néanmoins nuancer en pointant les 50,82% de bruxellois interrogés à la question « Après le confinement, je changerai définitivement mon mode de transport principal pour travailler. » qui ont répondu « pas du tout d'accord ».

¹² Baromètre de la Mobilité de Vias (Juin 2020) et « Covid-19 : le succès fou des vélos provoque la pénurie de cycles et de pièces détachées », Jean-François Noulet, publié le jeudi 04 juin 2020 dans LeSoir.

III. Analyse des indicateurs métiers

Offres d'emploi et réserve de main d'œuvre chez Actiris, caractère critique de la fonction, offres d'emploi publiées et offre de formations disponibles

Ce chapitre est consacré à l'analyse précise des données emploi et formations en lien avec la fonction de technicien/réparateur de cycles.

Pour la consultation des données d'Actiris sur la main-d'œuvre et sur les offres d'emploi disponibles chez eux en lien avec cette fonction, le code professionnel Actiris suivant a été retenu pour l'analyse :

Code professions	Dénomination
3-50.81	Mécanicien réparateur de cycles (vélos)

A. Offres d'emploi et réserve de main d'œuvre chez Actiris

Les tableaux qui suivent présentent des données issues des bases de données d'Actiris, notamment :

- **La réserve de main d'œuvre (RMO)** : nombre de personnes inscrites dans ce métier dans le courant de l'année écoulée.
- **Les offres d'emploi reçues (OE reçues)** : nombre d'offres publiées par des employeurs par le biais d'Actiris. Ce nombre ne contient pas les offres Eures et celles en intérim. Une offre est dite ordinaire quand elle ne s'inscrit pas dans le cadre d'un dispositif d'aide à l'emploi.
- **Taux de satisfaction** : il représente la proportion des offres clôturées, sachant qu'une offre est considérée comme telle si elle est annulée ou satisfaite. Le taux de satisfaction est exprimé ci-dessous sous forme de moyenne des taux observés de 2015 à 2018 (la satisfaction des offres pour 2019 n'étant pas disponible au moment de la rédaction de ce dossier).

1. Description de la main-d'œuvre inscrite chez Actiris

Réserve de main d'œuvre inscrite chez Actiris	2015	2016	2017	2018	2019
Mécanicien réparateur de cycles (vélos)	43	40	40	57	49

Tableau 3 : réserve de main d'œuvre inscrite chez Actiris 2015-2019. Calculs view.brussels.

Au total, sur l'année 2019, 49 individus se sont inscrits au moins une fois dans le métier de mécanicien réparateur de cycles. Notons qu'au 1er janvier 2019, 33 chercheurs d'emploi étaient déjà déclarés dans ce métier dans les bases de données d'Actiris et 29 l'étaient toujours au 31 décembre 2019. On peut en déduire qu'au moins une partie de la réserve annuelle de main-d'œuvre (20 sur 49 chercheurs d'emploi) inscrite dans le courant de l'année est sortie de celle-ci pour une raison ou pour une autre (changement d'orientation professionnelle ou désinscription). Ces données sont relativement stables depuis 2015.

En raison de l'effectif restreint de chercheurs d'emploi inscrits dans ce métier, aucune analyse de genre, de niveau d'études ou de durée d'inactivité ne sont disponibles.

2. Description des offres d'emploi publiées chez Actiris

Fonctions Actiris	Offres reçues					Total 2015-2019	Moyenne satisfaction 2016-2019
	2015	2016	2017	2018	2019		
Mécanicien réparateur de cycles (vélos)	11	8	21	27	19	86	70%

Tableau 4 : offres d'emploi publiées chez Actiris 2015-2019. Calculs view.brussels.

En 2019, 19 offres ont été publiées chez Actiris pour la fonction de Mécanicien réparateur de cycles. En 2018, 27 offres ont été publiées et 21 d'entre elles ont été satisfaites. Le nombre d'offres publiées dans ce métier est en augmentation depuis 2015 (11 en 2015, 8 en 2016, 21 en 2017). La satisfaction de ces offres est relativement stable (chaque année, au moins 3 offres sur 5 sont satisfaites). Au total, de 2015 à 2016, une moyenne de 70% des offres publiées dans ce métier ont été satisfaites.

En raison de l'effectif restreint d'offres publiées pour ce métier, aucune analyse du type des contrats proposés et des prérequis pour la fonction ne sont disponibles.

3. Caractère critique de la fonction

Annuellement, view.brussels relève et qualifie les fonctions critiques en Région de Bruxelles Capitale. Une fonction est considérée comme telle si :

- elle regroupe un minimum de 20 offres d'emploi reçues ;
- son taux de satisfaction est inférieur à la moyenne de l'ensemble des offres ;
- sa durée d'ouverture est supérieure à la médiane de l'ensemble des offres.

Une fois que la fonction remplit les trois critères simultanément, elle est reprise dans une liste qui est soumise au service employeur d'Actiris et aux fédérations patronales. Ceux-ci qualifient et commentent les pénuries et ajoutent éventuellement d'autres fonctions qui ne remplissent pas nécessairement les conditions statistiques ci-dessus.

Selon cette méthodologie et sur les 10 dernières années, aucune fonction en lien avec la réparation ou l'entretien de cycles n'a jamais été pointée comme critique par view.brussels.

B. Offres d'emploi parues sur les sites d'emploi

Les dossiers d'opportunité proposent une analyse des offres publiées sur plusieurs sites de recrutement en parallèle de l'analyse des offres publiées sur le site d'Actiris. Cette analyse est conçue comme une démarche complémentaire sur deux plans. D'une part, elle s'appuie sur une plus grande diversité d'offres d'emploi en incluant plus de canaux de diffusion, Actiris ne couvrant pas l'ensemble des annonces publiées pour la fonction étudiée. D'autre part, portant sur un délai plus court, cette démarche permet une analyse plus intensive du contenu de chaque offre.

En ce qui concerne la fonction de technicien/réparateur de cycles, l'analyse n'a pas pu être réalisée en raison d'un nombre insuffisant d'offres récoltées. Sur la période allant du 1^{er} janvier au 15 mars 2020, seule une offre pouvant être mise en lien avec la fonction a été trouvée sur

les sites internet consultés (Forem, reference.be, optioncarriere.be et indeed.be). Celle-ci émanait de la grande enseigne de sport Décathlon et visait un profil large de technicien en atelier cycles. L'offre d'emploi n'était pas localisée et elle était proposée pour 5 candidats, à durée déterminée et à mi-temps (21 heures/semaine).

IV. Analyse qualitative

Compte rendu des entretiens auprès de vélocistes, d'acteurs du monde de la formation et de représentants institutionnels et associatifs

Cette partie est centrée sur les données collectées à partir de la technique de l'entretien qualitatif. Ces rencontres individuelles en face à face ont duré entre une et deux heures trente selon les interlocuteurs. Parmi les acteurs rencontrés, on compte 7 vélocistes (SOS Vélo, Vélo fixer, Bike your planet, Magic vélo, IMP Bike, Morning cycle, Maison du vélo), 4 acteurs institutionnels (Cabinet ministériel de la mobilité, Bruxelles Mobilité, VIAS, Syntra), 4 associations prônant le vélo et la mobilité douce (GRACQ, Pro Velo, Ecoconso, Maestromobile), 1 entreprise de location (Dott), 2 coopératives de livraison à vélo (Dioxyde de gambettes, Urbike), 3 écoles / centres de formation (Ernest Richard, efp, CyCLO) et 1 atelier associatif, participatif et formatif (Atelier rue Voot).

Les thèmes abordés ont varié selon la personne interrogée, mais ils portaient principalement sur la vision de la mobilité douce à Bruxelles, la place du vélo et de la micro-mobilité à Bruxelles actuellement et dans le futur, les perspectives d'avenir du technicien/réparateur de cycles, les compétences nécessaires du technicien/réparateur de cycles, le type de recrutement et la formation attendue, les attentes des usagers, les différents lieux de réparation et d'entretien, la santé économique et financière des vélocistes, les formations existantes à Bruxelles, etc.

Les extraits d'entretien qui sont utilisés dans l'analyse ci-dessous ont été anonymisés. Il faut préciser que les personnes interrogées utilisent différents termes pour parler du technicien/réparateur de cycles comme par exemple le technicien vélo, le mécanicien vélo, le mécano.

Cette partie se structure comme suit. Les principales caractéristiques du secteur du vélo et de la micro-mobilité seront présentées à partir des entretiens mais aussi des lectures conseillées par les personnes interviewées et quelques articles de presse. Ensuite, le focus sera mis sur l'atelier des vélocistes pour montrer comment se déroule le travail, le recrutement ainsi que les perspectives de développement à venir. Enfin, l'offre de formations professionnalisantes actuelle liée au métier de technicien/réparateur de cycles ainsi que les perspectives futures de formation au niveau de la Région de Bruxelles seront exposées.

A. Les caractéristiques du secteur du vélo et de la micro-mobilité

Cette partie présente dans un premier temps les différents types de lieux où un utilisateur peut acheter, entretenir et réparer son vélo (ou autre engin). Puis, la vision commune et partagée des acteurs à propos du secteur est exposée ainsi que les croyances et les pratiques du secteur. Ensuite, deux focus sont proposés, l'un sur la livraison à vélo à Bruxelles avec notamment la question du potentiel de développement, l'autre sur le phénomène de la micro-mobilité comme effet de mode ou développement durable. Enfin, un dernier point rend compte des changements opérés en matière de mobilité en lien avec le Covid-19.

1. Les lieux d'achat, d'entretien et de réparation

Sur le marché de l'entretien et de la réparation des vélos se côtoient vélocistes, ateliers partagés, ateliers associatifs, points vélos et repair cafés. Les acteurs interrogés expliquent que chaque lieu de réparation a été conçu pour répondre à des besoins différents. En gros, le besoin de proximité des navetteurs aux points vélo, le besoin de suivi accru pour les vélos de plus haute gamme (dont les vélos électriques) chez les vélocistes et les besoins en termes d'accessibilité dans les ateliers associatifs et participatifs et dans les repair cafés.

La vente et la maintenance de vélos neufs sont réalisées par des professionnels qualifiés aux termes de l'arrêté royal du 21 décembre 2006. Une partie de ces ventes est réalisée par des grandes surfaces généralistes ou spécialisées dans les articles de sport et de loisirs. Les ateliers associatifs et participatifs proposant de l'aide à la maintenance des vélos ont également une visée sociale directe ou indirecte.

Le Cahier n°7 de l'Observatoire de la mobilité sur le vélo (Gerken et Fenton, à paraître en 2020) se réfère à Vandermeersch (2015) pour distinguer deux types d'ateliers : les ateliers vélo participatifs permettant l'auto-réparation par le client lui-même, encadré par un mécanicien animateur qualifié salarié ou bénévole ; et les ateliers vélo offrant un service professionnel par des ouvriers qualifiés ou sous contrat d'insertion.

Une partie de ces ateliers est rattachée à des associations dont la visée ne se limite pas à la mécanique vélo, telles que les Ateliers de la rue Voot, qui est un centre d'expression et de créativité, ou CyCLO, une entreprise d'économie sociale avec un projet d'insertion socio-professionnelle. Ces associations perçoivent alors des subventions couvrant une part importante de leurs frais de personnel et de fonctionnement.

Les ateliers participatifs ont un mode d'organisation plus léger et plus informel. Ils se mettent en place de façon temporaire, intermittente ou saisonnière. Fonctionnant en autogestion, ils donnent accès, gratuitement ou pour un prix modique, à un espace de travail, à de l'outillage vélo et à un stock de pièces neuves ou de récupération. Des animateurs bénévoles amateurs ou qualifiés assurent l'animation des sessions dans une perspective d'action citoyenne.

Les repair cafés, quant à eux, sont des initiatives gérées par des associations ou des bénévoles où des réparateurs (professionnels ou amateurs, bénévoles) mettent à disposition leurs compétences pour tenter de réparer des objets. L'objectif est d'éviter de jeter inutilement des objets et de leur donner une seconde vie. Certains repair cafés acceptent les vélos non électriques en réparation.

2. Une vision commune partagée par les acteurs

L'ensemble des personnes interrogées partage une vision commune à propos de la mobilité douce à Bruxelles et de la place que prend le vélo et la micro-mobilité à Bruxelles. Le vélo n'est alors pas un phénomène de mode mais il est bien inscrit dans une dynamique durable ("ça a de l'avenir", pour reprendre leur expression). Pro Velo et Tridée se sont d'ailleurs dotés d'un plan "Bike for Brussels" pour réaliser entre 2019 et 2024 les ambitions vélo du Plan Régional de Mobilité (GoodMove) qui a été approuvé le 5 mars 2020 par le Conseil des Ministres.

Les acteurs rencontrés associent le vélo - ou mode de déplacement équivalent - à une démarche environnementale notamment : réduction du nombre de voitures en circulation, désengorgement des transports publics, mode de transport non polluant, bénéfique pour la santé, etc. Certaines personnes vont jusqu'à prôner le vélo classique plutôt que l'électrique car il est plus "écologique". On peut remarquer une dissension à ce propos entre une vision plus technologique versus plus écologique (notamment la question de la fabrication, de la durée de vie et du recyclage des batteries) au niveau des modes de déplacement doux.

Le nombre de personnes utilisant un moyen de transport doux augmente chaque année, avec une diversité dans le type de transport utilisé (gyropode, vélo classique, vélo électrique, vélo cargo, speed pedelec, trottinette classique, trottinette électrique, etc.). Selon l'Observatoire du vélo (Desmet et Humbert, 2019), certains lieux de comptage connaissent une forte augmentation du flux de cyclistes. Par exemple, l'Avenue Franklin Roosevelt, suite à d'importants aménagements au niveau de l'infrastructure, a vu sa fréquentation s'intensifier de 68% entre 2016 et 2019. Les acteurs rencontrés, eux-mêmes pratiquant le vélo, confirment qu'ils ne sont plus seuls sur les pistes.

En revanche, le discours est plus mitigé par rapport à la micro-mobilité et au libre-service. Les personnes interrogées disent que ce phénomène (trottinette personnelle ou partagée, gyropode, etc.) ne prendra pas autant d'ampleur que le vélo et qu'il restera une niche. Le vélo apparaît être plus universel que la trottinette ou autre engin de micro-mobilité. Puis, la dimension de la sécurité et la qualité de l'engin remettent en question la fiabilité des modes de déplacement de micro-mobilité.

En ce qui concerne le libre-service, il reste relativement peu utilisé voir méconnu du public. La durée de vie d'une trottinette partagée est estimée à quelques mois ; l'entretien et les réparations la font durer plus longtemps, jusqu'à quelques années. La majorité des personnes interrogées ont l'impression que les entreprises de libre-service sont plutôt attirées par les intérêts commerciaux qu'un réel enjeu de mobilité différente et douce.

La mobilité douce est clairement soutenue à travers le Plan Good Move pour lequel presque l'ensemble des communes de Bruxelles a adhéré d'emblée. Ce Plan prévoit notamment l'apaisement de certains quartiers afin de favoriser la mobilité douce et l'aménagement des grands axes pour avoir plus d'infrastructures cyclables.

Le développement de la mobilité douce - vélo et engins de micro-mobilité - sera favorisé à partir du moment où un changement dans les croyances se fera notamment vis-à-vis de "la voiture trophée, image sociale" et la "voiture réflexe". L'enjeu n'est pas la suppression de la voiture mais bien la dissociation entre la possession individuelle et l'utilisation de la voiture, d'après le GRACQ. La mobilité douce sera aussi favorisée lors de la présence d'une certaine masse critique d'utilisateurs. Cette masse critique tend également à diminuer le nombre d'accidents, ce qui est nommé le "safety by numbers".

Les acteurs remarquent qu'il n'y a presque plus de saisonnalité ces deux voire trois dernières années, en ce sens où l'utilisation du vélo n'est plus autant liée à la bonne/mauvaise saison, comme ce l'était les années précédentes. De la sorte, l'utilisation de ce mode de déplacement se fait toute l'année et ce, notamment parce qu'il est utilisé par les travailleurs.

À Bruxelles, la pratique du vélo n'est pas tant liée au tourisme ; ce l'est par contre plus pour la micro-mobilité comme les trottinettes partagées (libre-service ou free-floating). Une entreprise

de location de trottinettes nous disait qu'elle voit clairement son nombre d'utilisateurs exploser en été et se réduire fortement en hiver.

Il existe trois freins à la pratique du vélo. Le premier concerne le vol de vélo. Plusieurs études sur le sujet montrent qu'une personne sur trois arrête de se déplacer en vélo après un vol. Les autres facteurs d'abandon d'un mode de déplacement doux sont le manque d'infrastructures cyclables et sécurisées ainsi que l'entretien et les réparations à faire sur le vélo. Les utilisateurs ne savent pas nécessairement réaliser les petites réparations eux-mêmes donc ils laissent ce mode de déplacement à la cave. De plus, ils achètent parfois des vélos / trottinettes de mauvaise qualité donc les frais de réparation peuvent être importants et ils ne souhaitent investir ces montants-là.

Et, la pratique du vélo est aussi culturelle : certains groupes de personnes sont plus familiarisés au vélo alors que d'autres non. Par ailleurs, une problématique de la ville est le manque potentiel d'emplacement de stationnement. Les personnes ne sont pas toujours en mesure de stocker un vélo chez elles.

3. Croyances et pratiques

Pour l'instant, un accès à la profession est nécessaire pour ouvrir son atelier/magasin. Il est en discussion quant à son maintien ou non. Les personnes interrogées estiment que la suppression de l'accès n'est pas une bonne idée en raison que n'importe qui pourra ouvrir un magasin, ce qui risque de créer un manque de professionnalisme dans le secteur. La dimension gestion est tout aussi cruciale que l'aspect mécanique. Les acteurs imaginent difficilement qu'une personne se lance sans bagage dans un projet d'ouverture d'un magasin car il est très difficile de tenir un magasin à l'équilibre financier.

Le secteur doit faire face à un "problème de sous" à différents niveaux. Premièrement, les utilisateurs estiment que le vélo est gratuit et doit le rester. Cette croyance s'appuie sur le fait qu'une partie des utilisateurs achète leur moyen de déplacement doux (vélo, trottinette ou autre) ainsi que leur équipement en seconde main, donc à bas prix.

De plus, la gratuité du vélo fait que les utilisateurs n'envisagent pas facilement d'aller faire entretenir leur vélo ou autre mode de déplacement chez un professionnel. Il est difficile pour les utilisateurs d'envisager de payer un entretien deux à trois fois (voire plus) plus cher que le prix d'achat initial (par exemple, le vélo a coûté 100 euros en seconde main et les frais de réparation estimés sont d'un montant de 300 euros).

En revanche, une autre catégorie d'utilisateurs existe. Il s'agit des personnes qui prévoient plus spontanément des entretiens et envisagent les frais de réparation. Elles le font quand leur mode de déplacement doux est quotidien et / ou qu'il est à assistance électrique, c'est-à-dire qu'il a coûté un certain prix et que la technicité (ainsi que la garantie) les empêche a priori de faire l'entretien et la réparation elles-mêmes.

Deuxièmement, les entretiens et réparations coûtent un certain prix en raison du coût de la main d'œuvre. La réparation n'est pas une activité rentable. La santé financière des vélocistes peut être très fragile. Ces aspects seront développés dans la partie sur les vélocistes.

Le secteur est principalement masculin ; très peu de femmes travaillent comme gérante ou technicienne vélo. Des actions sont menées pour attirer les femmes dans les filières de formation et certains employeurs tentent d'engager des femmes.

4. Focus sur la livraison à vélo à Bruxelles

La livraison de marchandises à vélo cargo à Bruxelles représente environ 2% à 3% du transport de marchandises. Les acteurs interrogés disent que Bruxelles pourrait réaliser jusqu'à 25% voire 30% des livraisons à vélo cargo. Cela signifie que Bruxelles a un grand potentiel en termes de services de livraison. Il pourrait y avoir jusqu'à 400 coursiers alors qu'il y en aurait actuellement une cinquantaine.

Le calcul proposé par une coopérative de livraison est le suivant : il y a 20 millions de livraisons en un an (1 livraison sur 4 à vélo) donc 5 millions par an (divisé par 52 semaines), ce qui fait environ 100.000 livraisons par semaine (divisé par 6 jours), ça donne environ 16.000 livraisons par jour (divisé par 8 heures par jour de travail), on arrive à 2.000 livraisons par heure. Actuellement, il y a en moyenne dix livraisons par heure donc il y aurait un besoin de 200 coursiers mais concrètement, cela signifie 400 coursiers car ils ne travaillent pas 8h par jour.

Faire plus de livraison à vélo cargo nécessite une adaptation de la législation car les remorques mesurant 1m3 dépassent la norme qui est fixée à 1m. Les livreurs ont pour l'instant une dérogation de circulation mais qui a un caractère temporaire. Le développement de l'activité de livraison doit passer aussi par un aménagement des infrastructures cyclables (pistes cyclables trop étroites ou manquantes), des stations de chargement des colis ainsi que des vélos et des remorques. Actuellement, les stations - les "hubs" - sont en développement et ce projet est géré par Urbike. En attendant ces stations, le stockage des colis est effectué pour l'instant chez le client.

Les entreprises de livraison à vélo cargo sont en général organisées sous le statut de coopérative. Les coursiers ont un contrat de travail fixe de minimum trois heures par jour (19h de travail par semaine ; salaire entre 1.000 et 1.150 net par mois avec en plus une prime de pénibilité physique). Ce temps de travail peut être complété par d'autres tâches à réaliser au sein de la coopérative comme l'administratif, la communication, la mécanique vélo ou autre.

Les compétences attendues d'un coursier vélo sont : autonomie, sens des responsabilités, politesse, être orienté solution, ponctualité (crédibilité par rapport au client), aimer le vélo, savoir rouler dans la circulation, être vif et vigilant, être respectueux des colis et de la chaîne, avoir un minimum de connaissances techniques du vélo. Niveau formation, Urbike forme certains travailleurs de leurs clients au métier de coursier et ce, à leur demande et dans le cadre de projets pilotes.

Les coopératives de livraison sont de plus en plus nombreuses sur le marché donc la concurrence commence à être présente. Il y a une dizaine d'années, une seule entreprise proposait ce service de livraison. Il y a un réel potentiel de livraisons à vélo cargo, notamment car de grandes enseignes commencent à recourir à ce service, mais les coopératives de livraison sont actives dans le même périmètre de marché, ce qui renforce la concurrence au lieu d'offrir leur service à des enseignes différentes. La concurrence serait atténuée à partir du moment où ces petites coopératives s'associeraient face à un gros concurrent.

Certaines entreprises sont récentes sur le marché donc elles n'ont pas encore suffisamment de recul pour être en équilibre budgétaire. Certaines d'entre elles développent des projets qui sont subsidiés pour développer leur activité et se maintenir à flot. La santé financière de ces entreprises, même si elles ont des années d'ancienneté, est fragile.

Les coopératives de livraison à vélo n'ont pas une flotte suffisante - seulement une dizaine de vélos cargo - pour engager un technicien à temps plein. Recourir à un vélociste ou à un technicien indépendant leur coûte trop cher donc la solution est d'avoir dans l'équipe de coursiers une personne qui s'y connaît en mécanique vélo et de renvoyer les vélos cargo chez le fournisseur quand le problème est insoluble.

Certaines coopératives sont ouvertes à l'idée de mutualiser un technicien vélo pour entretenir et réparer les flottes de plusieurs coopératives de livraison. Mais alors quid de la concurrence dans un marché qui fonctionne avec des appels d'offre ?

5. Focus sur la micro-mobilité à Bruxelles

Les personnes qui utilisent les engins de micro-mobilité (gyropode, trottinettes classiques ou électriques en partage ou en possession individuelle) sont beaucoup moins nombreuses que celles à vélo. Elles ne sont pas plus nombreuses à utiliser régulièrement un engin partagé.

Les entreprises de libre-service ne sont pas très stables : elles restent quelques mois dans le paysage bruxellois puis disparaissent. Quelques-unes tiennent le coup financièrement, notamment à travers des collaborations rapprochées avec les communes. Il est difficile d'obtenir des statistiques précises sur les entreprises de libre-service ainsi que sur l'utilisation du libre-service par la population.

Un article de presse dans Le Soir (De Muelenaere, paru le 21/06/19) mentionne la présence à ce moment-là d'environ 5000 trottinettes à Bruxelles pour 6 opérateurs. L'ordonnance du 29 novembre 2018 relative à l'utilisation de modes de transport partagés en flotte libre alternatifs à l'automobile et son arrêté du 17 janvier 2019 devraient régir ce secteur. Pourtant, l'application de cette législation manque à l'appel car un seul opérateur dispose d'une licence. Et la régulation du stationnement des trottinettes et des licences sera à l'avenir contrôlée par des agents de Bruxelles Mobilité, comme précisé dans un article de presse (Le Soir, paru le 01-02/02/2020).

Dans l'article de De Muelenaere, le trajet moyen en trottinette à Bruxelles est de 1,5 à 2,5 kilomètres et d'une durée moyenne de 10 à 15 minutes, d'après les chiffres des opérateurs. La trottinette est vue comme l'engin multimodal par excellence qui permet de combler le premier et le dernier chaînon des déplacements. Cependant, la plupart des utilisateurs de trottinettes sont surtout des piétons ou des utilisateurs des transports publics donc ce mode de déplacement ne permet pas de désengorger les routes des voitures. Ce constat est confirmé par les acteurs associatifs et institutionnels rencontrés.

Dans un article de presse sur les trottinettes de La Libre Belgique (Meulders, paru le 16/11/2019) est mentionné que l'opérateur Lime a ainsi attiré 265 000 utilisateurs uniques pour 2 millions de trajets, ce qui signifie qu'entre un cinquième et un quart des Bruxellois ont au moins une fois essayé ce produit. La durée moyenne d'un trajet en Lime est de 7 minutes pour une distance moyenne de 1,2 kilomètres. Selon L'Echo (29/01/2020), Dott comptabilise en un an 700 000 trajets à Bruxelles de 3 kilomètres en moyenne et Lime 2,3 millions de trajets sur 15 mois.

La pratique trottinettes partagées est en lien direct avec la saison, moins en ce qui concerne le vélo. Elle tend à se réduire en hiver et à augmenter à la belle saison. En général, les personnes qui utilisent ces modes de déplacement en hiver le font également d'office en été.

Le profil des utilisateurs des trottinettes en libre-service est très spécifique : il s'agit des jeunes hommes entre 18 et 35 ans qui cherchent à vivre une expérience "fun" ; le profil du "jeune cadre dynamique". Ce profil est confirmé par l'enquête de Bruxelles Mobilité (2019, p. 7-10) sur les utilisateurs de trottinettes électriques, avec notamment une surreprésentation des cadres et des diplômés du supérieur. Les entreprises de libre-service n'arrivent pas à toucher facilement d'autres publics et à les fidéliser.

L'évolution de ce secteur est difficile à prévoir tant il semble balbutiant, avec un modèle économique fragile. Et, la législation n'est pas encore très précise en matière de pratiques de libre-service. Selon l'article de presse de De Muelenaere (paru le 21/06/19), l'activité de free-floating n'est pas très rentable malgré l'engouement pour tester une trottinette partagée par exemple de la part d'une partie de la population.

Dans l'article de presse de Meulders (paru le 16/11/2019), un des secrets de réussite est de miser sur la qualité du matériel et surtout sur son entretien, selon le porte-parole de Lime. La durée de vie d'une trottinette est désormais de neuf mois. Cet opérateur a pour objectif d'augmenter cette durée de vie à quinze voire dix-huit mois grâce à la maintenance préventive. Dans L'Echo (29/01/2020), Dott adopte la même stratégie, ce qui l'a amené à employer une vingtaine de personnes pour l'entretien et la réparation des trottinettes.

Les entreprises de libre-service ont un ou deux modèle(s) de vélo / trottinette. Elles engagent notamment des anciens mécaniciens voiture qui se sont reconvertis au vélo ou à la trottinette. Le travail est plus aisé car ils doivent connaître un à deux modèles alors que les techniciens chez les vélocistes doivent pouvoir réparer une multitude de modèles, très récents ou très anciens.

Quand les vélos / trottinettes sont en panne en nombre, certaines entreprises de libre-service pensent à les envoyer par camion dans une filiale d'un pays voisin car la main d'œuvre coûte moins chère. Cette pratique est étonnante en regard du fait que l'on peut imaginer ce service d'entretien et de réparation comme étant non-délocalisable.

6. Impact Covid-19 : un test à grande échelle

À partir de la mi-mars 2020, la crise sanitaire du Covid 19 a produit une situation inédite à laquelle la Belgique n'a pas échappé. Des mesures sans précédent ont été établies telles que, notamment, le confinement et les règles sanitaires comme la distance physique.

Au niveau de la Région bruxelloise, les impacts sur la mobilité ont rapidement pu être constatés, comme une diminution du trafic routier de 35% sur le territoire bruxellois et l'apparition d'emplacements de parking vides car ils n'étaient plus utilisés par les navetteurs. Les habitants ont été invités à se déplacer dans le périmètre de leur quartier à pied ou à vélo.

La crise a impliqué la mise en œuvre de mesures sanitaires nécessaires à la limitation de la propagation du virus, mais pas seulement. En effet, des opportunités en termes de mobilité ont pu également être tirées de cette situation. Des actions de différents types ont été entreprises par la Région et les communes bruxelloises. Fin mai, Bruxelles Mobilité en dresse un premier état des lieux. On y trouve des mesures temporaires, des mesures transitoires ainsi que d'autres qui participent à l'accélération de la mise en œuvre du plan de mobilité Good Move.

- Des aménagements temporaires sont réalisés en faveur des modes actifs par « la plupart des communes », dès la fin du mois de mars (suite à l'appel de la Ministre Elke Van de Brandt et à un soutien régional matériel et conceptuel) : piétonisation, rue réservée aux jeux, couloir cyclo-piéton, etc. Le 20 mai, près de 100 projets sont inventoriés ;
- Le 16 avril 2020, l'arrêté du gouvernement « Ville 30 » est publié, la commune de Jette généralise le 30 km/h le 4 mai. Dans les autres communes, la mise en œuvre de cette mesure est prévue pour le 1er janvier 2021 ;
- 40 km de pistes cyclables « corona » sont aménagées et s'ajoutent au réseau cyclable déjà mis en place dans la Région ;
- Certains axes (Rue de la Loi, Boulevard Général Jacques, Boulevard Sylvain Dupuis, Boulevard Reyers, etc.) voient réduire la place allouée à la voiture au bénéfice de pistes cyclables ;
- 100 feux de signalisation sont adaptés en fonctions des flux de trafics réels en faveur des cyclistes et des piétons et les appels sont font automatiquement (désactivation des boutons poussoirs) ;
- Des campagnes sont lancées pour la promotion de la marche et du vélo, pour les déplacements courts à vélo après le confinement (#Pédalonsàfond), pour les bienfaits du vélo (radio, affichage, 7Dimanche, www.bike.brussels). Les messages sont tant d'ordre général que ciblés sur des activités spécifiques (shopping, école, travail, etc.) ;
- Des accompagnements particuliers sont proposés aux écoles ainsi qu'aux entreprises.

Par ailleurs, les communes ont mis à disposition des citoyens des pompes à vélo dans l'espace public (mise à jour de la carte interactive « Mobigis » pour trouver facilement une pompe). Des projets de stationnement sécurisé des vélos sont à prévoir pour développer la pratique du vélo.

Malgré les nombreux aménagements, certains restent toutefois timides et parfois fort étriqués (seulement 1m50 est prévu pour les cyclistes ou la piste est partagée avec les piétons). D'autres ne sont pas suffisamment de qualité et sécurisants pour les enfants.

La plupart de ces mesures étaient bien prévues dans le plan Good Move, mais leur mise en œuvre a été accélérée par rapport au calendrier initial (programmation avant 2030). Cela se conçoit actuellement de façon provisoire ou en test. Beaucoup sont monitorées pour réfléchir à leur maintien et/ou à leur amélioration avec le retour progressif du trafic. C'est l'occasion de tester à grande échelle les mailles apaisées dans les quartiers résidentiels et d'en tirer les leçons pour l'avenir. Par exemple, les espaces de rencontre piétons / vélos se font sans feux de signalisation mais, sur les grands axes, le test montre qu'il est important de maintenir les feux en fonctionnement.

Les effets du confinement conjugués à ces différentes mesures sont : une croissance dans la pratique du vélo pour les loisirs, le maintien des totaux journaliers par rapport à une période hors crise sanitaire (alors que la circulation motorisée a elle-même baissé), la multiplication par six de la pratique du vélo le week-end.

Le maintien de ces effets dépendra des politiques mises en œuvre. Bruxelles Mobilité vise à convaincre, via ses campagnes de communication, les nouveaux « cyclistes du dimanche » d'intégrer le vélo comme un moyen de transport plus régulier. Par ailleurs, les pistes cyclables

temporaires ont été choisies pour faire partie du réseau vélo principal en construction. Leur expérimentation est donc accélérée par la mise en selle de beaucoup d'habitants.

Le défi est de maintenir les aménagements au-delà de la période Covid. Des tensions apparaissent entre associations prônant le vélo et celles prônant la voiture. Les nouveaux cyclistes se sentaient parfois en insécurité face aux libertés voire incivilités prises par les automobilistes. Les mentalités n'ont pas radicalement changé même si un certain nombre de personnes s'est mis à rouler en vélo. Il faudra voir les évolutions au moment du retour du trafic routier habituel.

B. Dans l'atelier d'un vélociste

Le premier point énumère les lieux où un technicien/réparateur de cycles peut trouver un emploi dans le secteur. Dans un deuxième temps, sont présentés les différents acteurs rencontrés et spécifiquement mobilisés dans cette partie. Un troisième temps invite à affiner les activités de vente et de maintenance, notamment en les appréhendant sous un aspect plus pratique. Dans un quatrième temps, seront considérées les parties prenantes à l'activité des vélocistes telles que les clients (particuliers et entreprises) et les fournisseurs. La focale sera ensuite mise sur les profils recherchés et effectivement engagés par les vélocistes Enfin, cette partie se clôture à nouveau sur un point de la situation par rapport à la donne Covid-19.

1. Mais où sont les techniciens/réparateurs de cycles ?

Ainsi que cela a été évoqué plus haut, plusieurs acteurs interviennent sur le marché de la réparation et de l'entretien de cycles : les vélocistes, les grands magasins orientés "sport", les ateliers associatifs, les ateliers partagés et les repair cafés.

Au côté de ces acteurs centraux, d'autres entreprises pourraient également recourir à l'engagement à temps plein d'un technicien/réparateur de cycles. Cependant, cela ne se vérifie pas actuellement. Il est ainsi peu probable de retrouver un technicien vélo au niveau de la fabrication, car il s'agit à ce jour d'un travail délocalisé (en raison du coût de la main d'œuvre) et ce, même si le siège social, la conception, etc. sont assurés en Belgique¹³.

Par ailleurs, un technicien vélo ne sera pas nécessairement engagé pour l'entretien de flottes en libre accès (travail répétitif et hyper segmenté, sans nécessité d'une logique spécifique aux cycles) ou pour l'entretien de flottes chargées de la livraison de marchandises à vélo (tailles de la flotte et/ou de la structure trop petites pour garantir la rémunération d'un professionnel spécialisé à temps plein). Enfin, les magasins de grande distribution généralisée (Carrefour, etc.) n'intègrent assurément pas de techniciens vélo dans leur personnel car ils n'assurent pas de service après-vente.

Ce rapide récapitulatif du secteur du cycle (fabrication, vente et réparation) permet de cibler les endroits où un technicien/réparateur de cycles peut actuellement travailler de façon rémunérée et à temps plein. Sont donc exclus les entreprises énumérées ci-dessus, qui ne s'appuient pas (ou pas encore) sur cette profession spécifique, ainsi que les ateliers partagés et repair cafés, qui mobilisent essentiellement des bénévoles. Il est ainsi possible d'affirmer

¹³¹³ Pour information, seule une entreprise est inscrite à Bruxelles en 2017 dans l'activité de fabrication de vélos (non motorisés) (source ONSS). Par ailleurs, plusieurs personnes rencontrées ont soutenu que, entre-temps, au moins deux entreprises avaient cessé leurs activités.

que le métier s'exerce, le plus souvent, chez un vélociste ou dans un grand magasin orienté "sport" (cf. offre Décathlon, relevée dans la partie III.B). D'autres types d'entreprises ne sont cependant pas à écarter telles que les sociétés de location de vélo, de leasing, ou encore celles structurées en atelier fermé.

2. Les vélocistes : particularités et articulation

Dans le cadre strictement légal, les vélocistes sont définis comme des professionnels qualifiés dans la vente et la maintenance de vélos neufs. Toutefois, les acteurs rencontrés invitent à nuancer le propos. Parmi ceux-ci, sont distingués :

- Six vélocistes qui allient effectivement les trois éléments-clés qui caractérisent la profession, à savoir : la vente, la maintenance ainsi que l'objet neuf. Cela n'empêche pas cependant une certaine diversité au sein de cette définition. Des déclinaisons peuvent toucher des activités connexes (en incluant notamment un volet associatif, composé de projets de sensibilisation au vélo et de cohésion sociale autour du vélo, vélocistes 3 et 5), mais aussi l'orientation de l'activité (à destination de quelle clientèle), la taille de la structure et le développement visé de l'entreprise. Tous ces éléments seront repris et développés dans les parties suivantes.
- Pro-vélo, est un atelier de vente et de réparation de cycles qui émane de l'ASBL GRACQ. Son activité est initialement à destination du grand public. Son fonctionnement s'approche alors de celui d'un vélociste classique. C'est d'ailleurs parce qu'il a constaté le développement et la stabilisation des vélocistes, contribuant de facto à augmenter et diversifier l'offre de service, que l'organisme a décidé de réorienter son activité ("en arrêtant, nous n'abandonnons pas les cyclistes bruxellois puisqu'ils ont de plus en plus de possibilités de réparation ailleurs"). Ce réaménagement se fait essentiellement par rapport à son public-cible. Ainsi, les services à destination des particuliers ont été restreints au maximum (outre de la location, vente uniquement via déstockage et réparation seulement pour les vélos vendus) au profit des entreprises (mise à disposition de flotte et maintenance). Pro-vélo se distingue désormais des vélocistes et se définit essentiellement comme un service de flotte.
- Les Points vélos : il s'agit d'une initiative de la Région qui, suite à un partenariat avec les principales gares ou dans le cadre d'un contrat de quartier, a pour objectif de favoriser l'intermodalité en assurant des services de proximité, parmi lesquels la réparation des cycles. Les Points vélos sont présents dans 4 gares (Central, Luxembourg, Midi et Nord) ainsi que dans 3 autres ateliers vélo (Atelier Bockstael, Het Atelier Participatif, Point Vélo Bourse). Ces différents partenariats sont sous-traités à l'entreprise d'économie sociale CyCLO. Suivant le principe d'économie sociale, subventionnés par les pouvoirs publics, les points vélos ne sont pas tenus par des enjeux de rentabilité mais de service. Cela leur permet ainsi de proposer des (petites) réparations à moindre coût. Par ailleurs, ils ne proposent pas de vélos neufs à la vente, mais font de la récupération, de l'up-cycling ainsi que de la vente de seconde main. Ils travaillent également à l'insertion socio-professionnelle des stagiaires que CyCLO forme par ailleurs, via son projet DyNAMO (voir point 3.1.).

Les acteurs rencontrés reconnaissent une complémentarité de principe entre les vélocistes et les ateliers subventionnés (“il y a de la place pour tout le monde”, vélociste 5). Les ateliers partagés et les ateliers participatifs permettent que les cyclistes s’outillent et s’autonomisent dans la (petite) maintenance de leur vélo. Les Points vélos travaillent également à l’accessibilité du vélo pour ceux qui préfèrent ne pas intervenir eux-mêmes dans la réparation de leur engin et qui ne recourent pas au service d’un vélociste (achat en grande surface, seconde main, etc.). Comme ces acteurs sont subventionnés, ils peuvent prendre plus de temps pour effectuer des réparations. En contrepartie, ils héritent bien souvent de vélos de moindre qualité ou plus vieux. Cela implique également un lien plus distendu par rapport aux évolutions du marché du cycle. Par-delà le public de navetteurs visé initialement par les points vélos, ce sont essentiellement des questions de budget et de sensibilité (vélo de qualité, économie circulaire, etc.) qui distinguent le public des acteurs subventionnés de celui des vélocistes.

En outre, certains vélocistes soulignent la valeur ajoutée des interventions des ateliers partagés et participatifs. L’objectif de viser l’autonomisation progressive du cycliste serait un “win-win” complet car les interventions apprises ne relèveront jamais que d’un niveau basique de maintenance. Vélociste 8 affirme ainsi que des gestes tels que gonfler un pneu ou graisser une chaîne devraient être appris à l’école. Il y a un avantage à décharger les vélocistes des petites réparations, aussi basiques que rapides, qui se révèlent en fait peu intéressantes. C’est ce qu’expliquent tant le monde associatif (“ce n’est pas ça qui les fait vivre”) que le vélociste 5: “qu’on puisse faire autre chose, parce que, nous, changer des pneus et des patins de freins toute la journée, c’est pas ce qui nous motive en se levant le matin”. A contrario, il y aura toujours besoin d’une intervention spécialisée (“le jour où la personne devra changer sa transmission, elle viendra le faire ici”, vélociste 5).

Toutefois, des crispations sont remontées à plusieurs reprises au cours des entretiens. Ainsi, si les points vélos “ont le mérite d’exister, notamment en faisant la promotion du vélo”, ils ne sont pas forcément bien considérés par les vélocistes. Il a déjà été reproché aux points vélos leur manque de transparence sur leur objectif de réinsertion socioprofessionnelle. Pour les vélocistes privés (vélocistes 3, 4, 8), ce point est pourtant essentiel, car c’est ce qui explique à la fois un même service pour un coût moindre et le risque d’une qualité de travail plus “inégaie”. L’objectif de réinsertion de CyCLO via son projet DyNAMO ne serait pas compatible avec une formation de professionnels du vélo, qui doivent avant tout être des “passionnés”. En outre, toujours selon les vélocistes, la pratique du moindre coût et de la récupération, parfois poussée à l’extrême, contreviendrait à l’enjeu de sécurité, garantie ultime assurée par le vélociste envers sa clientèle (vélociste 4, 5).

Des écarts au principe de complémentarité entre les acteurs ont également relevés. Plusieurs vélocistes ont ainsi rapporté que les points vélos auraient vendu tout un temps des équipements à un prix inférieur à celui du marché alors que certains ateliers de partage verraient les animateurs bénévoles se transformer en véritables professionnels “low-cost”. Chez certains vélocistes, il peut y avoir de la rancœur à ce que ce qu’ils considèrent comme un service de moindre qualité soit subventionné voire encouragé au détriment de leur activité. Ce sont des dévoiements dérangeants que les vélocistes dénoncent comme une concurrence déloyale, alors qu’il faut “pouvoir gagner sa vie” (“est-ce juste ?”). Ils ne rapportent toutefois pas de réelle menace pour leur propre activité (vélociste 4, 8).

Ainsi, si les acteurs se connaissent entre eux, force est de constater que les différences de pratiques et de mentalité sont souvent essentialisées. Conscient de cette situation, CyCLO explique travailler actuellement à se présenter auprès des acteurs privés¹⁴. Des communications interpersonnelles s'établissent pour aplanir les rapports et les différences. À ce stade toutefois, il semblerait que l'imperméabilité entre les vélocistes et les points vélos perdure encore quelques temps. De fait, si CyCLO relève des transitions possibles pour les travailleurs entre les deux types de structures (pour un autre rythme de travail, d'autres types de vélos, etc.), les entretiens ne permettent pas de relever de cas concret de passage d'un salarié CyCLO vers le privé (ou inversement).

La présentation des différents acteurs intervenant dans la vente et/ou la réparation de vélos neufs (ou d'occasion) permet de souligner, au-delà de la définition univoque, une diversité d'activités et de pratiques. De plus, elle met en évidence la façon dont les activités, tout comme les acteurs, peuvent s'articuler ou s'achopper entre elles/eux.

Enfin, il est important de remarquer l'absence de deux acteurs dans l'analyse. Il manque d'une part, les magasins de grande distribution spécialisés dans le sport, car ils n'ont pas donné suite à nos sollicitations. Pour les vélocistes, ils sont connus et intégrés comme de la concurrence directe. D'autre part, ne sont pas reprises les entreprises qui se consacrent exclusivement à la maintenance et à la réparation de vélos. Pointé par certains vélocistes, ce type de structure est peu répandu et généralement géré par un indépendant. Les vélocistes en les mentionnant rendent compte de relations plutôt collaboratives.

3. Le vélociste et ses différentes activités

L'activité des vélocistes comprend principalement la vente et la maintenance des cycles. Le technicien/réparateur de cycles intervient dans ces deux activités, étant donné que la vente passe par le montage du vélo (qui peut prendre, selon les modèles, une demi-heure à une demi-journée).

En général, la réparation et l'entretien des cycles sont considérés comme un service au client aussi indispensable que nécessaire. C'est un engagement pris par le vélociste pour permettre une continuité dans la pratique du vélo et pour assurer la sécurité du cycliste (vélociste 4, 5). En outre, cette garantie comporte une valeur ajoutée fondamentale par rapport à la vente en ligne ou en grande surface "généraliste". Elle est constitutive dans la définition que le vélociste fait de sa profession qui peut ainsi soutenir un "vrai" service après-vente ("parce que c'est facile sur internet de faire des réductions pour la vente, mais après ?", vélociste 4).

Cependant, la maintenance est une activité peu (voire pas) rentable pour le vélociste. Premièrement, si la marge sur les pièces existe bien, elle est toutefois limitée car les pièces sont relativement bon marché (notamment en comparaison aux pièces d'une voiture). Deuxièmement, et c'est un avis partagé par tous les acteurs rencontrés dans le cadre de ce dossier, c'est surtout le coût élevé de la main d'œuvre en Belgique qui presse les vélocistes. Ainsi, un mécanicien vélo coûte 48 euros de l'heure, TVA incluse. Le vélociste 4 explique : "Un entretien coûte 39 euros, montant calculé sur base du temps nécessaire au mécanicien pour effectuer l'opération, soit $\frac{3}{4}$ d'heure. Le devis est présenté à l'avance au client. Le moindre

¹⁴ A noter que le développement des points vélos au cours de ces dernières a contribué à ce cloisonnement puisque la majorité du personnel à avoir été engagé provient directement des formations données par CyCLO.

contretemps est donc pris en charge par l'atelier. Si le mécanicien prend 1h30, c'est $\frac{3}{4}$ d'heure de perdu, parce que l'atelier perd un deuxième entretien qui aurait pu être effectué sur le même laps de temps."

Selon certains, il peut être "possible de s'y retrouver", notamment avec "des mécaniciens rapides et efficaces" (vélociste 4) ou "en faisant ce qu'on connaît" (vélociste 8). Cependant, de manière générale, le coût élevé de la main d'œuvre, couplé au fonctionnement par devis, limite fortement la rentabilité de la maintenance pour les vélocistes. On peut y voir d'ailleurs une des raisons de la réorientation de l'activité de Pro Velo vers de la réparation qu'il qualifie lui-même de "ciblée".

La rentabilité et le développement d'une entreprise passe essentiellement par la vente de cycles et d'équipements : "ce qui intéresse un magasin, c'est de vendre des vélos, d'entretenir ses flottes, mais pas de réparer les vélos du tout-venant, car ils ne gagnent pas grand-chose dessus" (représentant associatif).

De fait, les vélocistes sont plutôt partagés sur le fait d'accepter "n'importe quel vélo" à la réparation. Tous s'entendent bien sur le service à garantir sur les cycles qu'ils ont vendus : vélos connus, pièces à disposition, contact avec les fournisseurs, etc. C'est pour les "autres vélos" qu'il y a plus d'hésitation, tels que les vélos de moins bonne qualité ou trop vieux. Les vélocistes peuvent ainsi, plus ou moins fréquemment, renvoyer ces clients vers d'autres acteurs du secteur, comme les points vélos ou les réparateurs indépendants (vélociste 5). Les raisons de ces refus ne manquent pas : expériences négatives, intervention peu rentable, manque de place et de temps, pas de connaissances, pas d'outils et de pièces adéquates, etc. Certains vélocistes vont même jusqu'à ne plus accepter d'autres vélos que ceux préalablement vendus dans leur magasin, réduisant ainsi leur activité de maintenance à un service après-vente (vélociste 4, 7, 8). Il faut toutefois noter que les "exceptions" ne sont pas rares ("c'est dur de refuser des gens qui ne savent pas où aller", vélociste 4, 5). La prise en charge sera alors d'autant plus balisée, notamment avec la sensibilisation l'aspect qualitatif d'un vélo et la présentation d'un devis (sachant qu'au plus le vélo est de mauvaise qualité, plus l'intervention prendra de temps et donc sera coûteuse).

Presque tous les vélocistes privés rencontrés vendent des articles neufs. Les marges réalisées sur les ventes sont d'ailleurs plutôt intéressantes ("mais il ne faut pas oublier le travail de montage qu'il y a derrière", vélociste 5). Cela a pour effet de limiter fortement la dimension de recyclage et d'up-cycling auprès de ce type d'entreprise. Seuls les vélocistes 3 et 5 intègrent la vente de seconde main sur base de convictions écologiques et sociétales fortes. Vélociste 3 peut soutenir son activité en vendant « en petite quantité » des vélos neufs et d'occasion, cela tient essentiellement à la taille de sa structure (seul, un futur employé à temps partiel) et à la diversification de son activité (ASBL, actions de sensibilisation et de formation, etc.). Vélociste 5, ayant structuré une partie de son activité en ASBL, veut également proposer un système de reprise d'anciens vélos, mais se dit lucide quant à ses limites : "entre deux réparations, si les pièces le permettent". L'essentiel de ce type d'activité est rendu à CyCLO, "ça coûte trop cher pour un vélociste, c'est impossible de revendre un vélo complètement rénové au prix de l'heure (note : heure facturée), ce serait hors de prix (note : puisque que ce type d'intervention prend beaucoup de temps) !" (vélociste 5).

Outre les équipements et accessoires, sont donc principalement distribués une ou plusieurs marques et modèles sur lesquels les vélocistes décident de miser. Il s'agit d'un choix primordial

sur bien des points de la vente, comme la qualité et la durabilité du vélo, ainsi que de l'entretien que le vélociste garantit par la suite : qualité et accessibilité des manuels de réparation, de l'approvisionnement et du service après-vente du fournisseur. Suivant les améliorations en termes de qualité, les prix des vélos, fixés par les fournisseurs, ont assez bien augmenté ces dernières années (vélociste 2). Cela peut d'ailleurs faire pression sur les vélocistes qui redoutent de voir se détourner une partie de leur clientèle au profit d'achat sur internet ("c'est comme vendre des pains à 7 euros", vélociste 1, 2).

Le démarrage de l'activité d'un vélociste et son développement sont liés à un important investissement placé dans les stocks car les vélos sont payés à la livraison par le fournisseur. Vélociste 5 souligne : "sans stock, on ne peut pas répondre à la demande, mais c'est de l'argent qui est bloqué". L'aspect prévisionnel est d'autant plus important que la commande s'effectue avant le dernier trimestre pour l'année suivante. La commande doit spécifier les modèles, mais également jusqu'à leurs tailles et coloris. Cela souligne l'importance de la gestion au sein de ce type d'entreprise.

La plupart des vélocistes propose une offre élargie de vélos en intégrant notamment les vélos électriques, les vélos cargo, les vélos pliables, speed pedelec, etc. Certains peuvent même décider de se spécialiser sur l'un ou l'autre type d'engin, comme les vélos cargo.

Les vélocistes concernés confirment la percée des vélos à assistance électrique ces dernières années. Un certain nombre d'avantages sont reconnus au vélo électrique comme celui de "remettre les gens en selle" et de faciliter la mobilité douce (vélociste 5 : "mon meilleur argument, c'est de leur faire essayer le vélo"). Il est reconnu que ce type de vélo, plus technique, comporte des problématiques spécifiques et limite, ce faisant, l'autonomie de l'utilisateur dans le registre des réparations à effectuer.

Une grande majorité des vélocistes est par contre très méfiante envers les trottinettes électriques, malgré le marché qu'elles peuvent représenter aujourd'hui pour un nombre restreint d'experts (vélociste 1). Si des convictions écologiques et militantes sont parfois soulignées, les critiques les plus généralisées sont celles liées à sa qualité (fragile, peu adaptée à la vitesse), à son entretien (réparations fréquentes, difficiles) ainsi qu'à la fiabilité des fournisseurs (vélociste 2, 4). Seul vélociste 4 en propose à la vente : un modèle unique, qu'il considère fiable et possible d'entretenir.

La vente apparaît comme le moteur essentiel de l'activité du vélociste privé puisque c'est elle qui garantit la rentabilité de l'entreprise ("les bons magasins vendent minimum 1 vélo par jour", vélociste 1). Le métier serait toutefois incomplet sans un service de réparation et de maintenance, même si celui-ci peut être ciblé, voire strictement se limiter à un "service après-vente" ("si on veut bien vendre, il faut un bon service derrière", vélociste 4). Ce service, même s'il ne permet pas de faire "du chiffre", doit également être efficace et peut même être débordé, mis "sous pression" au nom de la rentabilité (vélociste 5).

Globalement, le nombre de réparateurs de vélos semble déterminé par la taille de l'entreprise, le nombre de ventes visées/effectuées et les perspectives de développement. Ce nombre suit l'idée qu'il faut pouvoir "se permettre ce type d'engagement". Ainsi, vélociste 2 fonctionne seul depuis 17 ans sans vouloir augmenter son nombre de clients alors que vélociste 4 connaît une augmentation constante de son chiffre d'affaire de 30% par an, diversifie continuellement son offre et compte actuellement 10 salariés. Vélociste 5 a démarré son magasin cette année en s'appuyant directement sur deux mécaniciens et deux stagiaires alors que, de son côté,

vélociste 1 se dit objectivement dans l'impossibilité d'engager ("plus qu'un salarié, ce serait trop cher").

Le secteur est très fluctuant, "beaucoup ouvrent et ferment" (vélociste 2). Les facteurs explicatifs sont la mauvaise gestion et les dépenses importantes qu'il faut engager lors du lancement de ce type de commerce (vélociste 1). La stabilisation peut d'ailleurs prendre plusieurs années. Les vélocistes notent plusieurs éléments de contexte favorable à leur développement : le succès du vélo électrique, l'augmentation de la demande auprès du public ainsi que le contexte politique favorable à la mobilité douce. Ce sont autant de points qui participent d'ailleurs à la stabilisation du volume de travail à travers les saisons, laissant présager qu'il n'y aurait plus de creux à terme. En outre, cela leur permet de considérer leur métier comme "soutenable" (vélociste 8), dans un secteur "lancé et bien loin d'être saturé" et comportant un "important potentiel de développement" (vélociste 4, 5).

4. Clientèle et fournisseurs : perspectives sur la demande et son développement

Les vélocistes sont encore confrontés à l'idée que, pour le grand public, "un vélo, ça ne coûte pas cher". Un changement de mentalité s'opère toutefois, et ils le constatent notamment auprès de leur clientèle. De plus en plus sensibilisée à la nécessité d'un vélo fiable et de qualité, cette dernière est réceptive aux améliorations qualitatives de l'offre de cycles et aux coûts associés (vélos électriques, pliables, etc.). La plupart des vélocistes propose des vélos de grandes marques et certains revendiquent même n'avoir que du "haut-de-gamme" (vélociste 2, 8). Cela souligne une clientèle plutôt aisée. Les professionnels insistent cependant : leurs clients ne sont pas que des "vélo-bobos", ils sont avant tout "conscientisés" (vélocistes 1, 3, 8).

Une autre idée encore fort présente auprès du grand public est celle selon laquelle un vélo, une fois acheté, ne doit plus coûter. Là encore, les vélocistes relèvent une clientèle plus encline à accepter des devis plus importants. Comme dit précédemment, il s'agit d'un public composé d'utilisateurs quotidiens ("ça doit pouvoir rouler tous les jours") et / ou ayant fait l'acquisition d'un vélo plus technique (donc plus cher et plus difficile à entretenir soi-même). Progressivement sensibilisés à la valeur de l'investissement, ces utilisateurs intègrent la nécessité d'un meilleur suivi à assurer. Les vélocistes participent à ce changement de mentalité via un travail de sensibilisation ("d'éducation", vélociste 5), notamment grâce au devis ou aux factures détaillées (vélociste 4) ou en proposant des réparations ciblées et donc moins coûteuses (vélociste 5).

L'entretien d'un vélo dépendrait de plusieurs variables : type d'utilisateur (à l'aise, très prudent), type de conduite (et usures spécifiques associées), relation de confiance nouée avec le vélociste (clientèle fidélisée). Le vélo choisi compte également et est lui-même déterminé par l'expérience du cycliste (vélo de qualité moindre par peur du vol, faible connaissance, facilité, etc.). Suivant cela, une règle unique semble difficile à définir. Toutefois, certains vélocistes conseillent un entretien préventif tous les six mois, un an.

Les acteurs institutionnels et associatifs reconnaissent que la couverture est incomplète sur Bruxelles. De leur côté, les vélocistes nourrissent effectivement un lien avec le quartier dans lequel ils ancrent leurs activités. Ce lien est bien sûr une préoccupation pour ceux d'entre eux qui ont une visée plus sociale de par leur volet associatif (vélociste 3, 5). Mais il l'est également pour les autres, en tant que donnée pour leur clientèle, suivant les critères de proximité et

d'accessibilité. Vélociste 4 va même jusqu'à soulever la nécessité d'adapter son offre au profil socio-économique des habitants de son quartier.

Si les entreprises privées ne bénéficient pas des mêmes subventions que les points vélos, leur activité est soutenue par différentes mesures destinées au particulier. La Région poursuit la prime Bruxell'Air alors que certaines communes proposent des primes supplémentaires. Ces mesures ne font toutefois pas l'unanimité car elles ne sont pas départies du risque de l'effet d'aubaine. Le politique garde cette réflexion pour les projets à venir. Les entreprises ont, quant à elles, la possibilité d'intervenir en octroyant à son personnel un budget mobilité à la place d'une voiture de société, dont la mobilité douce, ainsi qu'une indemnité au kilomètre. Enfin, certains vélocistes mettent en place des offres spécifiques pour faciliter l'achat de vélo comme le paiement par mensualités (vélociste 4). Ces différentes actions travaillent à élargir l'accès à un matériel de qualité à d'autres publics. Ce faisant, ils participent à éloigner l'activité de vélocistes de la niche "vélo-bobo".

Outre la vente au particulier, le leasing apparaît comme une réelle opportunité pour le développement de l'activité des vélocistes. Ainsi, les structures privées comportant le plus grand nombre de travailleurs (vélociste 4, 5, 7, 8) sont également celles qui ont décidé d'inclure ce type de service dans leur activité. Le marché attire de plus en plus d'acteurs. Bien que cela réduise la marge de progression, son développement est assuré, notamment grâce aux aides octroyées. Concrètement, le vélociste démarche directement les entreprises ou rencontre des entreprises spécialisées dans le leasing. Le B to B devient dès lors une activité à part entière pour ces vélocistes. Il vend alors ses propres véhicules comme "flotte de service" puis il en garantit la maintenance. En aval de la vente, la maintenance se planifie facilement et se réalise via déplacement. Le vélo à assistance électrique rencontre un succès considérable, notamment pour le confort qu'il garantit. Le budget octroyé permet également le placement de vélos de haute gamme.

Quelques entreprises de vélocistes mentionnent avoir été approchées pour réaliser l'entretien de flotte en libre accès (vélos et/ou trottinettes). Ce sont des contrats conséquents qui peuvent considérablement impacter le contenu et le volume de l'activité. Cette formule semble toutefois moins stable et moins sécurisante que celle du leasing, car il n'y a, a priori, pas de garantie, ni sur la qualité du matériel, ni sur la durabilité de l'entreprise de flotte en libre accès. Une fin prématurée de contrat peut profondément perturber l'activité, voire le magasin de cycles (vélociste 4). D'autres cas de sous-traitance sont également possibles, même s'ils semblent plus marginaux. Ainsi, vélociste 3 a un partenariat de maintenance et de dépannage (en déplacement) avec une société de livraison à vélo. Selon plusieurs vélocistes, le développement optimal des entreprises du libre accès et du service de livraison à vélo a plutôt intérêt à passer par l'internalisation de la maintenance. Cette décision a d'ailleurs déjà été prise par certaines, soit en développant des ateliers spécifiques, soit en sollicitant les équipes déjà en charge des voitures.

Outre les clients, le développement de l'activité des vélocistes est tributaire des fournisseurs. Si cela joue pour la vente (qualité et constitution des stocks), les spécificités de leur business model impactent surtout l'activité de maintenance et de réparation proposées par les vélocistes. Spécialisation des pièces, des outils, voire des principes mêmes de fonctionnement de vélos... sont autant de raisons pour le vélociste de maintenir des contacts et de réaliser des tâches supplémentaires en matière de mise à jour des connaissances (la dynamique d'atelier est un soutien primordial), de logistique et de gestion des stocks.

Cette relation de dépendance est exacerbée dans le cas des vélos à assistance électrique à cause de la technologie liée au moteur. En effet, sans autorisation spécifique (licence octroyée par le fournisseur), le mécanicien n'est pas autorisé à intervenir sur le moteur, sous peine de perdre la garantie et de s'en faire facturer un nouveau. Il doit procéder à son démontage puis l'envoyer au service après-vente du fournisseur. L'analyse d'un simple dysfonctionnement d'un moteur doit elle-même passer par une série d'outils spécifiques : machine pour le diagnostic, ordinateur et clé pour pouvoir lire les codes de panne/ problème technique.

Certains vélocistes pensent qu'à terme les fournisseurs développeront leur propre service après-vente face à la complexité grandissante de leurs modèles. Cela accroîtrait la charge administrative des vélocistes au détriment de la maintenance en elle-même. A contrario, les vélocistes auraient-ils intérêt à pouvoir intervenir sur les vélos ? Cela dépendrait avant tout du type d'intervention (connaissance fine du modèle, diagnostic complet, pièce à disposition, temps de travail, etc.). Actuellement, le secteur déplore un manque criant d'expérience concernant le fonctionnement des vélos à assistance électrique. Les fournisseurs proposent des formations mais celles-ci resteraient superficielles. Quelques vélocistes parlent même de démonter complètement un de leurs vélos en fin de garantie pour améliorer les connaissances de leur équipe (vélociste 2, 5).

Si les fournisseurs proposent effectivement du matériel de qualité, il n'en demeure pas moins, selon les vélocistes, qu'il y a beaucoup d'incertitude concernant la durée de vie d'une batterie au-delà de ce qui est couvert par la garantie. Le business model des fabricants miserait davantage sur le rachat d'un engin ou de la pièce complète (impossible d'ouvrir un moteur sans abîmer le boîtier par exemple) plutôt que son prolongement. Dans le même temps, les premiers vélos à assistance électrique (a fortiori les flottes de leasing) vont voir leur garantie arriver à terme. Que vont-ils devenir ?

Un questionnement sous-jacent apparaît alors : cela vaudrait-il la peine pour un vélociste de pouvoir prolonger voire recycler une batterie ? Si la réflexion n'est pas neuve concernant les produits de grande consommation (production industrielle, à grande échelle), l'interrogation est particulièrement prégnante pour le secteur. Elle l'est d'autant plus que beaucoup d'éléments ne favorisent pas le recours à l'up-cycling et la valorisation par le vélociste : coût de la main d'œuvre élevé en raison du temps à y consacrer, manque de connaissances fines en matière d'électronique, impossibilité d'assurer une nouvelle garantie par le magasin et difficulté de proposer un devis raisonnable ("les clients pourront-ils suivre ?", vélociste 5). Tous ces éléments peuvent pousser les vélocistes, par facilité, à vendre du neuf car ils ne rencontrent pas leurs intérêts économiques. De plus, l'aspect durable n'est pas nécessairement une préoccupation pour tous les vélocistes.

5. Profils de vélocistes et recrutement de techniciens/réparateurs de cycles

Les vélocistes rencontrés sont des entrepreneurs qui, pour lancer leur activité, ont fait le pari de la mobilité à vélo et de son développement. Les perspectives de recrutement et la constitution d'une équipe sont influencées par le parcours personnel des vélocistes et la dynamique du secteur.

Parmi les vélocistes rencontrés, peu sont d'abord passés par la fonction salariée de mécanicien de cycles (vélociste 4, 8). Beaucoup mettent en avant leur profil autodidacte, en soulignant l'intérêt pour le bricolage (vélociste 2) et/ou la mécanique vélo (vélociste 3, 4), et

ce bien avant l'entame de leur formation. Le reste démontre d'un profil de reconversion où domine avant tout une idée de passion, d'envie, d'implication (vélociste 1, 5, 8).

L'accès à la profession étant encore d'application à Bruxelles, tous les vélocistes ont dû passer par la certification. Globalement, leur expérience personnelle de formation est plutôt mitigée, ce qui les fait déboucher sur deux conclusions. Premièrement, et à tout le moins, rien ne remplace la pratique en atelier ("sur 10 vélos, il y en a 4 qui se réparent comme on nous l'a appris, pour le reste, il faut bricoler", vélociste 5). Deuxièmement, le diplôme obtenu "ne veut pas dire grand-chose" car il acte uniquement l'acquisition de bases théoriques. Une large majorité va jusqu'à partager explicitement ses réserves sur la qualité des formations actuelles : "la sauce ne prend pas", "il manque une expérience solide de travail". Seul un vélociste est plus positif, ce qui est directement à mettre en lien avec sa fonction de formateur.

En matière de recrutement, plusieurs vélocistes relèvent des demandes : des candidats techniciens/réparateurs de cycles qui ne manquent pas, mais qui ne conviennent pas nécessairement. Ils déplorent la sous-qualification généralisée dans le métier (vélociste 1, 4, 8). Ils passent d'ailleurs très rarement par des offres d'emploi. Le recrutement semble opérer beaucoup plus par le bouche-à-oreille et/ou le stage. Il est d'ailleurs intéressant de souligner que, pour deux entreprises au moins, les engagements ont dû se faire très rapidement pour soutenir leur développement ("j'ai peut-être engagé trop vite", vélociste 8). Le "bon moment" jouerait donc dans le recrutement tel qu'il s'opère actuellement. L'épreuve se traduit souvent par une journée en atelier, avec une intervention plus ou moins grande du gérant. Toutefois, comme beaucoup le déplorent, ce type d'essai n'est pas toujours révélateur.

Les entretiens effectués permettent de dresser les caractéristiques requises pour un mécanicien de cycles. L'analyse révèle qu'il n'y aurait pas un profil unique recherché, mais bien plutôt un scoop plus ou moins large selon les entreprises et leurs besoins spécifiques :

- Les exigences en matière de connaissances mécaniques sont très variables, certains vélocistes compensant les lacunes en la matière par l'exigence d'une motivation et d'une implication très importantes (vélocistes 5, 8). A l'inverse, les structures plus fortement axées sur la rentabilité souhaitent des personnes qualifiées (sous-entendu "rentable", vélociste 1, 2, 3, 4), opérationnelles directement, notamment grâce à leur expérience et leur autonomie ("sans expérience, c'est pas possible, ça coûte trop cher", vélociste 4) ;
- Au côté des compétences mécaniques et techniques, s'ajoute, a minima, un contact client. Des tâches telles que la réception du vélo, le diagnostic rapide ("impliquant un travail d'écoute du rapport au corps", vélociste 1) et un premier devis, l'explication des réparations effectuées incombent à tout mécanicien travaillant chez un vélociste, étant donné que l'atelier n'est pas fermé (à l'inverse des sociétés de flotte en libre accès par exemple). Ce contact peut être bienvenu de façon plus affirmée, tirant sur le sens commercial (vente de vélo, d'accessoires, etc.), notamment parce qu'il soutient l'activité la plus rentable des magasins de vélos ;
- La répartition des tâches (activité/vente, administratif, etc.) se fait selon la taille de l'entreprise et la valorisation de la polyvalence par le patron. Ainsi, si la polyvalence est indispensable en tant que vélociste, elle n'est pas toujours nécessaire, ni même souhaitée pour le personnel supplémentaire. Par exemple, la plupart des employés de vélociste 4 sont assignés soit à la vente, soit à la réparation. À l'inverse, vélociste 5

insiste pour s'adapter aux affinités et besoins de chacun. Tous deux soulignent la capacité à pouvoir travailler en équipe et cohabiter en atelier. Les vélocistes 2 et 3, en raison de la petite taille de leur structure, gèrent l'ensemble des tâches ;

- Pour la majorité, la langue est une variable importante, que ce soit pour la clientèle comme, mais dans une moindre mesure, pour les contacts avec les fournisseurs (néerlandais, anglais). Indispensable pour le gérant et l'entreprise, la langue est plutôt alors à voir comme un "plus" personnel concernant le technicien ;
- Tous se rejoignent sur l'intérêt spécifique pour le vélo, a contrario de ce qui pourrait être soutenu par des entreprises de flotte en libre accès : "les mécaniciens auto ne conviendraient pas" (vélociste 1), "les techniciens doivent rouler à vélo" (vélociste 3), "s'il n'est pas intéressé par le vélo, ce sera un moins bon mécano" (vélociste 4), etc. C'est un point essentiel, une condition sine qua non qui fait l'unanimité des vélocistes.

Les contrats proposés sont généralement à durée indéterminée, à la fois plus durables et plus faciles à arrêter directement lorsque la personne ne convient pas. Cependant, certaines pratiques plus "ad-hoc" voire borderline (travailleur indépendant, faux travailleur indépendant, "dépannage", etc.) sont présentes en réaction au coût de la main d'œuvre. Le recours au travail saisonnier n'est pas aussi fréquent qu'on aurait pu le croire (vélociste 1, 6). Plus nombreux sont les vélocistes qui visent avant tout à maintenir et fidéliser leur personnel ("une boîte est belle de tous les côtés", vélociste 5). L'enjeu de stabilité est d'autant plus fort qu'un départ imprévu déséquilibre l'activité.

Beaucoup d'employeurs sont conscients qu'on ne fait pas nécessairement carrière dans une seule et même structure. Certains vélocistes réfléchissent d'ailleurs à remettre leur commerce. Loin de l'idée de cloisonnement, ils considèrent tant les mouvements entre entreprises de vélocistes que les opportunités de transition vers d'autres métiers en lien avec le vélo et / ou la maintenance.

Considérant les perspectives d'engagement, peu de vélocistes se disent aujourd'hui en demande d'élargir leurs équipes. Ainsi, le vélociste "pour" met une priorité sur le développement et l'apprentissage de ses stagiaires (vélociste 5). A contrario, le vélociste "contre" sort d'une restructuration de l'activité au cours de laquelle il a procédé à une réduction volontaire du nombre de mécaniciens (vélociste 7). Les vélocistes "pourquoi pas" sont beaucoup plus nombreux. L'aspect conditionnel souligne l'enjeu de rentabilité. Ainsi, certains envisagent de prendre une personne afin qu'elle puisse reprendre, à terme, leur commerce (vélociste 2, 3). Vélociste 1 multiplie les conditions au niveau de la formation et en termes de statut ("smart" dans un premier temps) pour engager définitivement un stagiaire. Enfin, deux autres ont besoin de garanties sur le profil en termes d'expérience et de confiance, sans les rencontrer actuellement sur le marché (vélociste 4, 8).

6. Impact Covid-19 : les vélocistes sur le pont

Afin d'obtenir un premier aperçu des impacts de la crise sanitaire du Covid-19 sur les vélocistes et les techniciens vélo, deux d'entre eux ont été interrogés à ce propos, début juin 2020. Ils témoignent à la fois de leurs propres expériences et de leurs observations plus larges sur le secteur du cycle.

Tous deux notent une hausse énorme des ventes de vélos et des demandes de réparations, depuis le début de la crise sanitaire. Le confinement ayant entraîné une chute libre des déplacements en voiture, et ce, couplé à un aménagement accéléré des infrastructures pro-cycles, un important bassin de nouveaux utilisateurs de cycles s'est révélé. En effet, durant cette période, le vélo a conquis un large public, composé à la fois de personnes plus ou moins préparées qui attendaient le bon moment pour se lancer et de tous nouveaux pratiquants qui saisissent cette occasion pour le tester et/ou en faire un loisir. Les premiers seront probablement des cyclistes plus réguliers et pérennes dans leur pratique que les seconds, dont une bonne partie sera temporaire car avant tout contextuelle.

Nonobstant le caractère temporaire de certains nouveaux utilisateurs, la hausse rapide et exceptionnelle des ventes et demandes de réparations de cycles entraîne aujourd'hui plusieurs conséquences importantes pour les vélocistes et techniciens vélo :

- Des rentrées financières plus élevées avec l'explosion des ventes de vélos neufs et des demandes de réparation et de maintenance ;
- Un rythme de travail intense et un besoin immédiat et important de main d'œuvre qualifiée, menant à des engagements massifs à l'échelle du secteur du cycle (un des vélocistes interrogés est passé de 3 à 7 collaborateurs) ;
- Un délai particulièrement long pour les réparations et la maintenance des cycles (environ un mois), obligeant les vélocistes à fermer durant plusieurs jours voire toute une semaine pour certains, afin de rattraper ledit retard ;
- Des refus quotidiens de prise en charge de réparations ;
- Des ruptures de stock de pièces standards chez tous les fournisseurs ;
- L'ouverture ou la planification d'ouverture potentielle de nouveaux magasins de cycles ;

Concernant les perspectives futures du monde du cycle, les acteurs interrogés sont tous inquiets d'un manque d'approvisionnement en vélos d'ici le dernier trimestre de l'année, vu le temps de latence nécessaire aux fournisseurs et fabricants en terme de production. Un risque d'incapacité à suivre la demande est anticipé, car, même si certains nouveaux utilisateurs de cycles retourneront à leurs vieilles habitudes d'automobilistes ou vers les transports en commun, un surplus se maintiendra.

C. Formations cycle à Bruxelles et perspectives

Cette partie contient trois points. Le premier concerne l'offre de formations professionnalisantes actuelle à Bruxelles liée au métier de technicien/réparateur de cycles. Chacune des formations est présentée avec le regard critique des vélocistes. Le deuxième a trait aux perspectives futures de formation dans la Région bruxelloise. Il met en avant différents points d'attention à prendre en compte dans le cadre de la création d'une nouvelle formation professionnalisante dans le paysage existant. Le troisième point réfléchit sur l'impact du Covid-19 en matière de (demande de) formation.

1. Offre de formations au métier de technicien/réparateur de cycles

Van Zeebroeck et Charles (2014, p. 30) relèvent dans leur étude que “le degré de qualification du personnel embauché par les vélocistes reste très problématique : la plupart des vélocistes sont amenés à former eux-mêmes leurs employés après engagement. Cette faible qualification s’explique entre autres choses par l’absence jusqu’il y a peu d’une filière de formation en Région de Bruxelles-Capitale ”. Depuis lors, plusieurs types de formations professionnelles autour du vélo ont émergé à Bruxelles et s’y sont développées. Aujourd’hui, tous les vélocistes interrogés en connaissent au moins une.

Le projet DyNAMO de CyCLO asbl : C’est un projet de formation et d’économie sociale qui existe depuis 2003. Il vise les publics les plus éloignés du marché de l’emploi (ACS insertion, contrats PTP et article 60 principalement) dans l’objectif d’une réinsertion socio-professionnelle. Ceux-ci sont engagés avec des contrats variant entre 1 an et 2 ans en fonction de leur statut. Ils suivent tous une formation intensive de 4 mois en début de parcours avant d’être envoyés pour le reste de leur contrat en stage pratique dans un atelier de réparation vélo interne à l’organisme, c’est-à-dire dans un point CyCLO (aussi appelé “Point vélo”).

Sept points CyCLO sont présents dans Bruxelles, incluant systématiquement un chef d’atelier, deux ou trois collaborateurs (contrats fixes) et un à trois assistants (stagiaires en formation). Pour rappel, les points CyCLO s’occupent de petites réparations et ne font pas de vente de vélo. L’asbl CyCLO se positionne dans une démarche écologique et d’économie circulaire en pratiquant la récupération et n’achetant en neuf que certaines pièces de vélo quand c’est nécessaire. Dans la même lignée philosophique, les points CyCLO ne prennent pas en charge les utilisateurs de vélo électrique. L’asbl reconnaît néanmoins une tendance inexorable à la hausse de l’utilisation de ce type de vélo et, par conséquent, un besoin d’apprentissage pour les futurs techniciens. De la sorte, elle inclura prochainement ces nouvelles compétences dans son programme de formation.

Depuis 2003, le projet a évolué en parallèle avec le développement du vélo à Bruxelles, ce qui permet une plus grande diversité des débouchés post-formation comme l’expliquent les acteurs de CyCLO interrogés. CyCLO asbl propose aujourd’hui deux entrées en formation par an de 8 personnes, avec une réserve permanente de recrutement. Au départ, l’asbl avait beaucoup plus difficile à recruter et possédait peu de critères de sélection. Maintenant des prérequis en mécanique sont demandés et des tests écrits ont été mis en place pour choisir les candidats.

Concernant le programme de formation, les stagiaires sont formés quotidiennement en atelier pédagogique sur des vélos récupérés. Ils ont également une matinée par semaine centrée sur l’apprentissage de compétences transversales (“soft skills”), et des cours de néerlandais sont aussi inclus dans le programme, leur fréquence variant selon le niveau de chaque stagiaire. Les apprenants sont évalués après leur formation intensive de 4 mois, tout le long de leur stage pratique en Point vélo où ils devront, par exemple, travailler leur contact client. C’est donc un point d’attention de CyCLO, outre les compétences techniques, d’aborder le côté commercial du technicien vélo. Ce rapide parcours de formation ne donne pas accès à la qualification pour les apprenants, mais CyCLO asbl prend financièrement en charge les droits d’inscription au jury central pour ceux qui désirent l’obtenir.

Au final, quelles sont les différentes sorties observées pour les stagiaires sur le marché de l'emploi ? Sur une base de 10 apprenants, en moyenne un tiers arrive à l'emploi dans le monde du vélo ou ailleurs (par exemple comme magasinier grâce au brevet cariste obtenu pendant la formation), un tiers bénéficie des allocations de chômage en étant chercheur d'emploi reconnu après leur contrat presté chez CyCLO, et le dernier tiers se partage entre ceux qui partent à l'étranger, passent à la charge de la mutuelle ou émargent au CPAS.

Mécanicien de cycles en alternance à l'efp : C'est une formation de l'enseignement en alternance, qui dure deux ans en cours du soir, avec un stage pratique obligatoire de minimum 250 heures par an sur un lieu agréé par le sfpm. Elle concerne à la fois les jeunes en apprentissage (entre 15 et 23 ans) et les futurs chefs d'entreprise. Les publics sont variés en âge ainsi qu'en termes de parcours professionnel et de formation. La première année de formation à l'efp est centrée sur la partie technique du métier de mécanicien de cycles, et la deuxième année sur l'aspect de "négociant en cycles". À la fin de leur parcours, les auditeurs ont accès au métier via la qualification et peuvent ouvrir leur propre commerce grâce au module de gestion inclus dans la formation.

Un budget de provision a été donné au pôle mobilité il y a plusieurs années. Étant plutôt centrée sur la moto et la voiture à l'époque, la formation mise en place en septembre 2013 a été peu investie à ses débuts. Pour le vélociste 1, cela a contribué à une vision négative à l'égard de cette formation qu'il juge de qualité insuffisante. Aujourd'hui, celle-ci est remise à l'avant-plan avec notamment un nouvel atelier pédagogique en cours de construction, avec du nouveau matériel (tel que deux vélos électriques neufs) et des référentiels retravaillés en 2019. Un changement s'amorce donc pour l'efp dans l'investissement du secteur du vélo.

De même que chez CyCLO asbl, l'efp note un recrutement plus difficile au lancement du projet en 2013, par rapport à aujourd'hui. Outre le fait que toute formation doit se faire connaître des différents opérateurs partenaires et développer sa communication pour attirer plus de candidats, l'augmentation de l'utilisation du vélo de toute part explique aussi un bassin de recrutement grandissant.

Malgré cette constatation, les chiffres donnés par l'efp soulignent un écart important entre le nombre d'inscrits en première année et celui en deuxième année (actuellement 17 auditeurs sont en première et 5 en deuxième). Dans tous les cas, il semble y avoir un abandon important entre les deux années. L'hypothèse émise par un des responsables à l'efp est qu'une partie des personnes sont simplement des passionnés de vélo et souhaitent en connaître davantage sans en faire leur métier et trouver un emploi dans le secteur. On peut également se demander si certaines de ces personnes, n'ayant pas l'ambition d'ouvrir leur propre commerce, ne visent que l'apprentissage technique de la première année, leur permettant déjà de se faire employer comme technicien de cycles.

Réparateur vélo & Technicien vélo chez Syntra : C'est une formation néerlandophone donnée en cours du soir sur trois ans. Les deux premières années donnent le titre de réparateur et la troisième année mène au certificat de technicien. Selon le Cahier n°7 de l'Observatoire de la mobilité sur le vélo (Gerken et Fenton, à paraître en 2020), seul 40 apprenants finissent la formation avec un diplôme pour 127 inscrits entre 2014 et 2017. Comme pour l'efp, on constate ici un écart important entre le nombre d'inscrits au démarrage et ceux terminant les deux premières années.

Pour l'efp, les hypothèses émises sont celles de passionnés s'inscrivant sans pour autant vouloir se lancer dans le métier, et d'apprenants visant simplement l'acquisition de compétences techniques (et non gestionnaires) et donc arrêtant la formation après la première année. Dans le même ordre d'idée, on peut relever pour Syntra le facteur de la durée de formation comme un frein à un nombre important de sorties positives. Un questionnement sur le suivi durant la formation est également pertinent.

Un projet de cours du jour est en train d'être lancé (2020-2021), ce qui montre également l'investissement de Syntra dans le domaine du vélo.

Centre d'enseignement secondaire d'Etterbeek - Ernest Richard : Cette école d'enseignement secondaire a tenté de lancer en septembre 2019 une option en mécanique vélo pour les cinquièmes années, mais faute du nombre d'étudiants minimum (un seul intéressé au lieu des huit requis), le projet a été avorté.

Le chef d'atelier explique cet échec par le peu de temps disponible entre avril, le moment d'acceptation du programme officiel, et septembre, la rentrée, pour communiquer et intéresser les jeunes à cette nouvelle filière. En outre, en participant à des salons de l'emploi, il remarque que les adultes sont plus attirés par cette option que les jeunes en secondaire.

Le programme d'enseignement prévu à Ernest Richard était inspiré de celui réalisé par l'efp, et préconisait 12 heures de pratiques par semaine. Des cours de néerlandais et de gestion avaient également été inclus.

En décembre 2019, l'école n'avait pas encore décidé si elle allait relancer cette option vélo pour l'année suivante, ou si le projet serait mis de côté. Avant l'échec du projet 2019-2020, la commune d'Etterbeek avait investi des fonds dans la rénovation des infrastructures pour permettre la construction d'un atelier pédagogique dans l'école. Le bourgmestre est très intéressé par la question de la mobilité douce, qui est à l'agenda politique actuel de toutes les communes.

2. Perspectives futures de formations

Le paysage des formations professionnalisantes à Bruxelles étant dressé, cette section aborde les recommandations et retours des vélocistes sur l'offre existante et potentielle.

Concernant le point de vue des vélocistes sur les formations actuelles, il est globalement plutôt négatif du côté francophone. Ainsi, la plupart des vélocistes et acteurs interrogés s'accordent sur la qualité moindre de formation chez CyCLO asbl. Certains lient ce constat posé à l'objectif premier de "réinsertion sociale" (concept connoté négativement par au moins deux vélocistes) de CyCLO, qui mènerait à engager des personnes qui ne sont pas motivées ou suffisamment passionnées par le vélo. Il y aurait dans ce cas un décalage entre les attentes des vélocistes et l'objectif principal poursuivi par l'asbl.

Quant à la formation à l'efp, les avis sont moins durs mais restent globalement négatifs, car doutant des compétences finales des stagiaires sortants. Les raisons invoquées ne semblent pas systématiquement se recouper et, pour certains, pourraient provenir de l'image d'une formation peu investie à ses débuts. Un acteur interrogé, passé lui-même par l'efp, déplore le manque de spécificité du volet gestion qui est général à tous les domaines de formation ainsi que des cours pratiques de qualité insuffisante, mais heureusement complétés par le stage en entreprise.

Face à la possibilité d'une nouvelle formation de technicien/réparateur de cycles, il convient de relever tout d'abord que certains vélocistes (2 & 3) ne voient pas l'utilité de créer une formation supplémentaire à Bruxelles, sachant que l'efp, CyCLO et Syntra sont déjà présents. En général, ceux-ci ont des difficultés à faire la différence entre les différents publics destinataires de ces formations et les spécificités de l'une par rapport aux autres. Les autres vélocistes interrogés s'appuyant sur un manque de main d'œuvre qualifiée sont demandeurs, sans être proactifs, tout en mettant lourdement l'accent sur un besoin qualitatif.

Pour une grande partie des acteurs interrogés, recruter des personnes "**passionnées**" par le vélo est le critère principal de recrutement qu'une formation devrait avoir. Certains suggèrent d'accepter en formation uniquement des personnes roulant régulièrement à vélo. Ce sont souvent les vélocistes les plus engagés voire militants qui se positionnent comme tel.

De même, tous les acteurs interrogés sont unanimes sur le fait qu'une bonne formation de technicien vélo doit laisser une large place à la **pratique**. Des apprentissages en atelier pédagogique au stage chez un vélociste, toutes les formations existantes appliquent déjà cette recommandation première, mais parfois de manière insuffisante en termes de volume ou de qualité selon les vélocistes interrogés.

Cette emphase sur la pratique renvoie à la question de la méthodologie d'apprentissage utilisée pour introduire cette concrétisation de la théorie. Chez CyCLO asbl et à l'efp, un atelier pédagogique existe à cette fin et tous deux couplent leurs cours pratiques à la réalisation de **stages**. Mais, au vu de la réalité financière des vélocistes, engager et prendre en charge un stagiaire leur coûte beaucoup en termes de temps, d'énergie, d'efficacité dans le traitement des demandes clients. C'est donc un luxe que peu de vélocistes peuvent se permettre d'emblée, sachant également que le secteur reçoit chaque année les demandes des stagiaires de l'efp (pour un stage souvent rémunéré) et que les points Cyclo sont réservés en premier lieu pour les stagiaires internes. Seul Syntra ne rend pas obligatoire la réalisation d'un stage.

Un deuxième point faisant presque l'unanimité met en avant l'importance de la maîtrise des **principes mécaniques** que le technicien vélo sortant de formation doit posséder. Ainsi, CyCLO asbl conseille, dans le cadre d'une formation démarrant sans prérequis, d'asseoir les bases mécaniques de chaque apprenant avant d'aller plus loin dans la formation. Ceci inclut l'apprentissage des outils, des principes de dynamométrie et des matières. Le tout étant de rester très concret et d'aborder la chose par des exercices pratiques.

Au vu de l'engouement que connaît le **vélo électrique** ces dernières années et du peu de connaissances des vélocistes en la matière car ils découvrent la technologie au moment où elle arrive, un besoin apparaît clairement dans ce domaine. Aussi, inclure un module sur le vélo électrique dans la formation transparaît dans de nombreux entretiens, tout en précisant qu'il est important de maîtriser finement la mécanique vélo avant de se spécialiser.

Le métier de vélociste n'est pas fait que de réparations et de montages techniques, une grande part se joue dans la relation avec la clientèle, la **gestion administrative et logistique** de son magasin. C'est pourquoi CyCLO asbl accorde de l'importance à la compétence relation-clients, qui est abordée en théorie pendant la formation et pratiquée au quotidien en stage. De même, l'efp a intitulé sa deuxième année de formation "négociant en cycles" pour cette raison. L'aspect commercial ("soft skills") et gestionnaire du métier (incluant les liens avec les fournisseurs) doivent être pris en compte lors de l'établissement du programme de formation. Selon le vélociste 1, dans un magasin, pour une heure de travail technique, on compte une

heure de travail administratif et/ou logistique (rédaction de devis, encodage des colis, gestion des stock et fournisseurs, etc.), aussi il est important que le technicien vélo puisse avoir des compétences de base dans ces domaines.

Dans les différentes formations professionnelles existantes, la **durée** des cours et des stages varie énormément, notamment en fonction des cours en soirée ou en journée. Dans le cas d'une formation à destination d'un public de chercheurs d'emploi, les cours et les stages doivent se donner en journée et être l'activité principale et à temps plein des publics. La durée de formation dépend donc du type de pédagogie choisie et de la volonté de mener ou non à une qualification (sachant que l'accès à la profession est en discussion). Il est à noter que les formations longues comme celles de l'efp et de Syntra ont un taux d'abandon important au vu des écarts de participants entre l'année d'entrée et de sortie.

Pour être un technicien vélo "autonome et complet", tel qu'attendu par la plupart des vélocistes interrogés (autonome étant synonyme de rentable), le technicien doit se confronter aux différents modèles et type de cycles sur le marché, ce qui nécessite du temps. Les vélocistes estiment à entre un an et un an et demi pour acquérir cette expérience. Se pose la question suivante : est-ce que des vélocistes en tension pour faire survivre leur magasin seront prêts à engager des stagiaires sortants de formation sans cette expérience ? Ou faut-il trouver un moyen d'inclure au moins partiellement cette expérience à la formation ?

Le monde du vélo est un petit monde où la plupart des acteurs se connaissent et la réputation d'une formation semble vite faite et partagée par la majorité. Prendre en compte les différents acteurs intéressés et inclure les plus motivés dans le projet pourrait s'avérer être un choix stratégique.

3. Impact Covid-19 : où sont les (bons) techniciens ?

La crise sanitaire du Covid-19 a entraîné une augmentation notable d'utilisateurs de cycles et donc d'activité et de rentrées financières pour les vélocistes, avec pour conséquence un recrutement en masse de techniciens de cycles qualifiés. Les vélocistes interrogés expliquent avoir engagé en urgence des techniciens ne correspondant pas exactement à leurs attentes et critères, et expriment plus que jamais le besoin d'une formation de qualité.

V. Conclusion et mesures préconisées

À l'aune des analyses quantitatives et qualitatives, **il apparaît opportun de développer une formation de technicien / réparateur de cycles, de type pilote**. Les principaux éléments analytiques qui appuient cette décision sont notamment :

- À l'échelle régionale, le contexte politique est favorable à la mobilité douce et à son développement, notamment via l'approbation du plan Good Move en mars 2020 qui va travailler sur les trois freins au développement du vélo à savoir le manque d'infrastructures favorisant les déplacements doux et les stationnements en sécurité, le vol et les croyances par rapport au vélo ("le vélo doit être gratuit", "pas d'entretien nécessaire"). La mise en œuvre de ce Plan pourrait avoir des répercussions sur l'activité des vélocistes.
- Au niveau des usagers, s'impriment une tendance à la hausse des déplacements à vélo ainsi qu'une diversification des cycles présents sur la route. Ces évolutions s'accompagnent d'une augmentation du nombre de vélos à assistance électrique vendus. Les usagers peuvent également s'appuyer sur différentes mesures d'aide pour réaliser des achats de meilleure qualité ainsi que davantage d'entretien.
- Les données quantitatives disponibles auprès de l'ONSS en matière d'emploi ne permettent pas de conclure à une demande importante en matière d'emploi dans la fonction. La situation des commerces de cycles à Bruxelles est toutefois stable. Ces données doivent aussi être manipulées avec précaution compte tenu des limites qui ont été relevées : la dernière année disponible est 2017 ; les données concernant les indépendants dans le secteur ne sont pas connues ; les données rendent difficilement compte des employeurs inscrits dans d'autres catégories NACE-BEL 2008 que la 47.785 (commerce de cycles en magasin spécialisé). L'analyse des activités en lien avec l'économie du vélo recensées à Bruxelles par l'ASBL CyClo permet tout de même d'affiner la connaissance de ce secteur à Bruxelles et de monter un certain dynamisme de celui-ci.
- Plusieurs formations sont déjà proposées en Région bruxelloise mais, selon les acteurs interrogés l'offre n'est pas suffisante qualitativement parlant puisqu'elle n'atteint pas leurs attentes en tant qu'employeurs. De plus, entre l'efp formant des indépendants et CyCLO visant avant tout la réinsertion socio-professionnelle, il y a un vide concernant des publics de chercheurs d'emploi francophones voulant se former en journée et en quelques mois à un métier de salarié. Il s'agit néanmoins de ne pas surcharger le marché de la formation et de veiller à l'absorption des candidats sortant par le secteur.
- Les entretiens avec les vélocistes soulignent la difficulté d'engager une personne supplémentaire en raison du coût de la main d'œuvre. Une garantie semble indispensable pour assurer l'insertion des stagiaires.
- Les données qualitatives mettent bien en évidence un besoin de techniciens vélo. Ce besoin est pressenti croissant pour les années futures, les vélocistes engageraient potentiellement une part plus importante au sein du secteur (par rapport à d'autres acteurs comme la grande distribution, etc.)
- Les données recueillies dans un second temps soulignent que la crise sanitaire a amené une accélération du plan Good Move ainsi qu'une augmentation de la pratique

du vélo. Le maintien de cette hausse dans le temps sera fortement lié aux politiques mises en œuvre après le confinement. Malgré le caractère temporaire de l'usage des cycles pour certains, les vélocistes sont néanmoins assurés d'une hausse structurelle de la demande.

- Les entretiens réalisés avec les vélocistes mettent en évidence une série de points d'attention à intégrer pour suivre l'évolution de leur activité et du secteur. Ces points sont multiples et relatifs au développement d'autres types d'acteurs dans le secteur :
 - introduction de grandes marques ou de grandes filières sur le marché de la vente et de la réparation de cycles
 - regroupement des vélocistes et de leurs ateliers sous de plus grandes enseignes
 - tendance à l'internalisation de la vente et de la réparation par les sociétés de leasing ou les entreprises elles-mêmes
 - développement du service après-vente par les fournisseurs
 - développement des aides politiques à l'égard des ateliers participatifs
 - de la revalorisation et de l'économie circulaire au sens large

Ces différentes évolutions peuvent impacter la demande globale de techniciens (à Bruxelles, en Belgique) ainsi que les compétences requises par les vélocistes ou par les autres acteurs et les besoins en matière de formation.

- Les secteurs connexes tels que le secteur de la livraison à vélo et celui du free-floating ne se positionnent pas actuellement comme des secteurs pourvoyeurs d'emploi pour une main d'œuvre spécifiquement qualifiée dans le cycle.

Le tableau ci-dessous reprend les différentes mesures préconisées en lien avec les observations et constats analytiques. Pour chaque mesure sont précisées les ressources disponibles ou éventuellement à créer.

Mesures préconisées	Observations et constats	Ressources disponibles ou à créer
Partenariats		
Associer les acteurs du secteur intéressés par le projet dans la formation	<ul style="list-style-type: none"> Parmi les personnes rencontrées pour la réalisation de ce dossier, beaucoup étaient intéressées par l'initiative 	<ul style="list-style-type: none"> BF technics Mission locale de Schaerbeek Service Production de Bruxelles Formation Acteurs institutionnels et associatifs (GRACQ, Bruxelles Mobilité, etc.) Acteurs de terrain (vélocistes, ateliers, grandes enseignes, etc.)
Solliciter les partenaires et leur expertise au moment de la construction du projet de formation	<ul style="list-style-type: none"> Besoin de travailler l'adéquation entre les exigences élevées des employeurs et le profil des stagiaires sortant Besoin de faire connaître le projet de formation dès ses prémises Besoin d'un lien accru avec les lieux qui pourraient engager des techniciens de cycles 	<ul style="list-style-type: none"> BF technics Mission locale de Schaerbeek Service Production de Bruxelles Formation Acteurs de terrain (vélocistes, ateliers, grandes enseignes, etc.) Acteurs institutionnels et associatifs (GRACQ, Bruxelles Mobilité, etc.)
Travailler des rapports de qualité et de confiance avec les acteurs du secteur	<ul style="list-style-type: none"> Secteur de petite taille et circulation rapide de l'information, ce qui invite à veiller aux bonnes relations, à la communication ainsi qu'à la « bonne réputation » de la formation 	<ul style="list-style-type: none"> BF technics Mission locale de Schaerbeek
Modalités de la formation		
Développer une formation de jour d'une durée de 6 mois, un an	<ul style="list-style-type: none"> Il existe déjà, sur Bruxelles, une offre de formation en cours du soir, sur plusieurs années (efp, Syntra) CyCLO a une offre en cours du jour pour des profils spécifiques (PTP, article 60). Il propose 4 mois en intensif avec des prérequis en mécanique Syntra va lancer, en septembre 2020, une formation de réparateur de vélo, en cours du jour, d'une durée d'un an (public néerlandophone) Les personnes rencontrées estiment qu'une formation de quelques mois à un an maximum est suffisante pour acquérir les compétences nécessaires à l'exercice du métier 	<ul style="list-style-type: none"> BF technics Mission locale de Schaerbeek Service Production de Bruxelles Formation SFMQ Centres de formation actifs (efp, CyCLO, Syntra)

Organiser une entrée en formation tous les 18 mois, soutenues par des séances d'information spécifiques (au métier, à la mobilité douce, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> • La taille du secteur, le nombre limité d'offres d'emploi ainsi que les formations existantes sur Bruxelles invitent à s'en tenir à cette temporalité pour ne pas saturer le marché 	<ul style="list-style-type: none"> • BF technics • Mission locale de Schaerbeek • Service Production de Bruxelles Formation
Mettre l'accent sur le « métier-passion » en matière de recrutement de candidats	<ul style="list-style-type: none"> • Les personnes rencontrées s'accordent sur l'importance d'une affinité réelle pour le vélo. • Certains vélocistes, au moment du recrutement, regardent si le candidat vient à vélo à son entretien d'embauche. D'autres affirment qu'un mécanicien automobile n'a pas les compétences pour travailler dans son atelier. 	<ul style="list-style-type: none"> • BF technics • Mission locale de Schaerbeek • Service Production de Bruxelles Formation
Programme de formation		
Centrer la formation sur la pratique du métier	<ul style="list-style-type: none"> • Les acteurs interrogés soulignent l'importance pour le technicien vélo d'avoir une expérience suffisante, soit une certaine autonomie ainsi qu'une méthode de travail consistante 	<ul style="list-style-type: none"> • BF technics • Mission locale de Schaerbeek • SFMQ • Centres de formation actifs (efp, CyCLO, Syntra) • Vélocistes
Garantir les compétences techniques, en incluant l'assistance électrique	<ul style="list-style-type: none"> • Besoin de maîtriser finement la mécanique de base (apprentissage des outils, principe de dynamométrie, etc.) • Actuellement, le secteur déplore un manque de qualification, a fortiori concernant les vélos à assistance électrique • Actuellement, l'offre en cycles se caractérise par une large gamme de vélos et vélos spécialisés (marques, modèles, année de production) à laquelle le technicien peut être confronté • En outre, le diagnostic et le devis participent également à une pratique autonome du métier 	<ul style="list-style-type: none"> • BF technics • Mission locale de Schaerbeek • SFMQ • Traxio (formation pour les professionnels, label de qualité) • Fournisseurs • Centres de formation actifs (efp, CyCLO, Syntra) • Vélocistes
Développer les compétences de gestion et de vente	<ul style="list-style-type: none"> • Le métier de vélociste ne se réduit pas à l'aspect technique, mais comprend d'autres compétences qui sont liées au fonctionnement en atelier ouvert • La gestion concerne, outre la gestion de l'entreprise (comptabilité, communication, etc.), les stocks (pièces et vélos) et les fournisseurs • La vente inclut la relation-client ainsi que la connaissance des marques et des produits 	<ul style="list-style-type: none"> • BF technics • Mission locale de Schaerbeek • SFMQ • Traxio (formation pour les professionnels, label de qualité) • Fournisseurs • Centres de formation actifs (efp, CyCLO, Syntra) • Vélocistes
Accompagner les stagiaires dans leur parcours de formation et vers l'emploi (visite d'entreprise,	<ul style="list-style-type: none"> • Le milieu très spécifique des vélocistes nécessite de rassurer les employeurs potentiels (difficulté d'engager, coût, etc.) mais aussi de permettre aux 	<ul style="list-style-type: none"> • SFMQ • Traxio (formation pour les professionnels, label de qualité)

découverte métier, aide à la recherche de stage, coaching, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> stagiaires d'y entrer plus facilement (bouche-à-oreille, etc.) Les formations actuelles rencontrent un nombre important d'abandon en cours de cursus La dimension plus pratique pourrait s'envisager comme une passerelle solide vers les employeurs (dont vélocistes), notamment via le stage 	<ul style="list-style-type: none"> Fournisseurs Centres de formation actifs (efp, CyCLO, Syntra) Vélocistes
Veille		
Suivre l'évolution et les décisions à venir par rapport à l'accès à la profession de vélociste	<ul style="list-style-type: none"> Remise en question pour la Région bruxelloise de l'accès à la profession (remise en question également pour la Wallonie, suppression en Flandre) 	<ul style="list-style-type: none"> Cabinet de l'emploi et de la formation professionnelle
Suivre les structures dans lesquelles un technicien de cycles peut exercer son métier	<ul style="list-style-type: none"> Evolution du paysage, notamment concernant les fournisseurs (renforcement du service après-vente), le commerce de gros spécialisé, les entreprises de leasing, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> Traxio (à voir) Vélocistes et autres entreprises privées actives dans la vente de vélo
Suivre l'ensemble des mesures qui soutiennent le développement de la mobilité douce	<ul style="list-style-type: none"> Le budget mobilité (leasing voiture et/ou vélo) mis à disposition des entreprises L'ensemble des primes (régionales, communales, etc.) et aides à destination du grand public 	<ul style="list-style-type: none"> Bruxelles Mobilité SPF Emploi (Budget mobilité), Bruxelles Mobilité (Prime Bruxell'air)

VI. Bibliographie et références

Bruxelles Mobilité SPRB (2019), « Enquête sur l'usage des trottinettes électriques à Bruxelles », réalisée par le BRAT, août 2019, 60 p.

De Muelenaere M. (21/06/19), « Ces trottinettes tant aimées, tellement haïes », Le Soir, p. 8.

Desmet F. et Humbert E. (2019), « Observatoire du vélo en Région de Bruxelles Capitale. Comptages et analyse des données », Provélo et Bruxelles mobilité, 23 p.

Gerkens J.-Ph. et Fenton G., in de Smet d'Olbecke F. et al, Le vélo en Région de Bruxelles-Capitale, Cahiers de l'Observatoire de la mobilité de la Région de Bruxelles-Capitale, n°7, Bruxelles Mobilité, Service public régional de Bruxelles, Bruxelles, 2020 (à paraître).

Leblud J., Wrzesinska D. et Gaillet J.-F. (2020), « Baromètre de la mobilité Janvier 2020 », VIAS Institute, version en français p. 43-83.

L'Echo (29/01/2020), « Rentable, Dott emploie plus de 20 personnes à Bruxelles », p. 16.

Le Soir (01-02/02/2020), « Des agents habilités à contrôler le stationnement des trottinettes », p. 19.

Meulders R. (16/11/19), « Les trottinettes partagées en mode hibernation à Bruxelles », La Libre Belgique, p. 34.

Provélo et Tridée (2018), « Bike for Brussels », Plan d'action 2019-2024, 23 p.

Van Zeebroeck B. et Charles J. (2014), « Impact et potentiel de l'usage du vélo sur l'économie et l'emploi en Région de Bruxelles-Capitale. Les effets directs et indirects de l'usage du vélo en 2002, 2012 et 2020 », Provélo et Transport & Mobility Leuven, 98 p.

Vandermeersch I. (2015), « Évaluation de l'impact social d'une initiative citoyenne : le cas des ateliers collectifs de vélos à Bruxelles », Mémoire de master en ingénierie et action sociale (MIAS), Louvain-la-Neuve / Namur.