

Cyclable For Good

Rapport RSE

2022

Sommaire

<u>Edito</u>	2
<u>Enjeux & stratégie</u>	3
<u>Le réseau Cyclable</u>	4
<u>Modèle d'affaires</u>	6
<u>Enjeux</u>	7
<u>Stratégie RSE</u>	10



12 Humain & social

13	<u>Les collaborateurs Cyclable</u>
21	<u>Relation avec les parties prenantes</u>

Environnement 26

<u>Engagement pour le climat</u>	27
<u>Une consommation plus durable</u>	33



35 Annexes

36	<u>Indicateurs de performance</u>
38	<u>Pistes d'amélioration</u>



Céline Forestier, présidente du réseau Cyclable

En temps de crise, la bicyclette a toujours été un formidable instrument de résilience. Et aujourd'hui, elle montre encore, par son étonnante capacité d'adaptation, qu'elle est à la hauteur de la situation.

L'univers du cycle a changé de dimension : de plus en plus, le vélo apparaît comme une évidence pour se déplacer. Dans son sillage, le paysage se transforme, plus respirable et plus paisible. Le vélo est à la fois le véhicule d'aujourd'hui et une promesse pour demain.

Chez Cyclable, nous sommes fiers de compter parmi les artisans de cette nouvelle ère. Promouvoir la mobilité durable, créer des cyclistes, convaincre des bienfaits du vélo sur l'environnement et la santé sont les missions qui nous font avancer au quotidien depuis nos origines en 2005. Mais nous souhaitons aller plus loin dans notre démarche RSE.

Une vocation

Vélo art de vivre

Des valeurs

Confiance

Proximité

**Partage d'une
aventure humaine**

Agilité

Les enjeux déterminants pour assurer la performance durable de l'entreprise sont de mieux en mieux éclairés. Notre travail d'identification de ces enjeux a confirmé que les sujets prioritaires ces dernières années rejoignent les préoccupations majeures de nos parties prenantes : placer l'humain au cœur de notre organisation et de notre système de décision, sélectionner des gammes de produits et de services durables pour avoir un impact significatif sur le Vivant.

Méthodiquement, nous nous organisons humainement autour de plans d'actions pragmatiques et ambitieux, sur l'amélioration continue de nos processus, afin d'engager pleinement cette transition.

Renforcés par notre motivation de cyclistes authentiques et responsables, désireux de proposer à chaque client une expérience unique, nous nous adaptons et nous réinventons au quotidien, prêts à relever les défis que cette (r)évolution impose.

Une mission

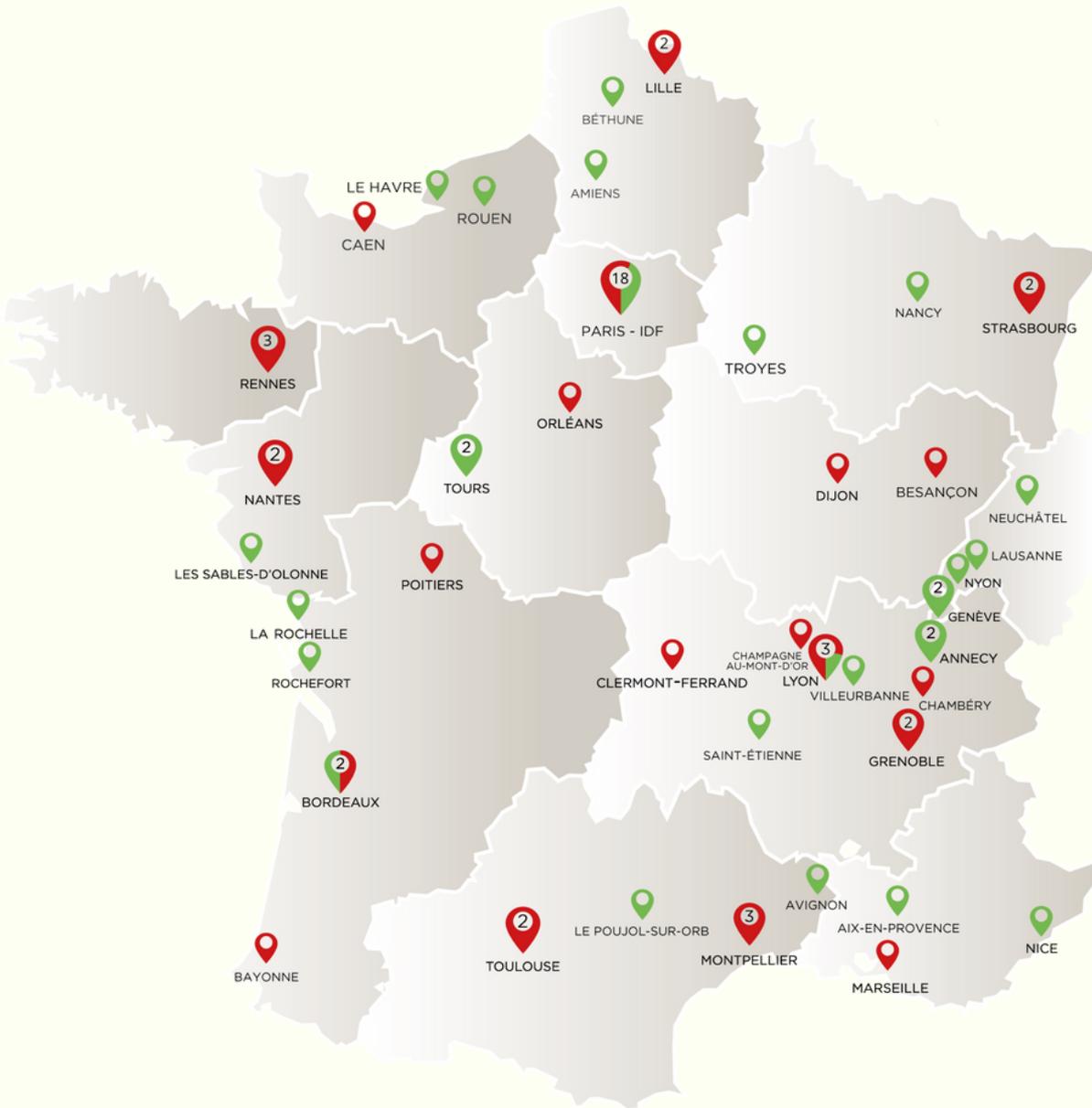
Créateur de cyclistes

Enjeux & stratégie



Le réseau Cyclable

En 2022



Toute la France



Magasins filiales



Magasins franchisés

Cyclable en chiffres*

67 magasins

3 Cyclable service

1 Entrepôt logistique

1 Site de vente en ligne



1 filiale B2B



9

nouveaux magasins en 2022

31 magasins franchisés

36 magasins filiales



69.4 M€

chiffre d'affaires 2022

50% réalisé par les filiales
50% réalisé par les franchises

16.3% de croissance

4.9% CA durable

(activités de location, réparation et vente d'occasion)



2% CA réalisé en ligne



292

collaborateurs

62% collaborateurs filiales

38% collaborateurs franchisés

12% de femmes
88% d'hommes

192 947 clients

(inscrits dans la base de donnée)

+ 38 945 nouveaux clients en 2022



+ de 22 000

vélos vendus

220 fournisseurs

304 marques



Modèle d'affaires

Nos ressources

Nos collaborateurs

- 292 collaborateurs
- 16 référents développement durable

Interfaces de vente

- 67 magasins
- Présence en France et en Suisse
- Un site internet
- Une offre B2B

Nos marques

- 220 fournisseurs
- 304 marques

Logistique

- 1 entrepôt logistique

Des magasins créateurs de cyclistes

L'expérience client au coeur de notre stratégie

La mobilité à vélo comme positionnement historique

Nos services :

Réparation, location longue durée, occasion, prêt de vélo, click & collect, test de vélos, SAV

Nos produits :

Plus de 5000 références choisies soigneusement pour répondre aux exigences des cyclistes

Notre expertise :

Des équipes passionnées, formées régulièrement, à l'écoute des besoins

Notre impact sur la communauté :

Soutien de projets à impact (ambassadeurs, associations), réduction de nos déchets, démarche d'économie circulaire, forfait mobilité durable.

Une attention particulière donnée à la qualité du service et des produits et un accompagnement du client sur l'intégralité de son parcours de cycliste.

Nos parties prenantes

Développement des collaborateurs

- Taux de formation des collaborateurs en filiales : 100%

Des clients satisfaits

- 4.7/5 avis Google
- 4.8/5 Avis Vérifiés

Communauté

- Plus de 22 000 vélos vendus en 2022
- 70% des déplacements domicile-travail de nos collaborateurs parcourus à vélo
- 4 projets à impact soutenus

Relations pérennes avec les fournisseurs

- 80% de fournisseurs historiques (plus de 5 ans d'ancienneté)

Nos actionnaires

- Une croissance maîtrisée pour une entreprise durable

Enjeux

Risques & opportunités

COMPRENDRE L'ENVIRONNEMENT DE CYCLABLE

L'identification des risques extra-financiers a été réalisée en co-construction avec la direction, le chargé de RSE, une consultante spécialisée en développement durable et le collectif WeCount qui nous a accompagné pour réaliser notre Bilan Carbone.

Nous avons pu analyser 3 types de risques : en amont de notre activité (chaîne d'approvisionnement), des risques opérationnels (opérations) et en aval de notre activité (clients).

Notre cartographie analyse les risques réglementaires (évolution des réglementations environnementales et sociales), les risques de réputation (auprès des parties prenantes), les risques physiques (liés au dérèglement climatique) et les risques technologiques (modification de l'offre et la demande liée aux enjeux de développement durable).

L'analyse des risques nous permet d'identifier les projets RSE prioritaires : les risques qui nous impactent le plus et que l'on peut transformer en opportunités.

Risques en amont de l'activité de Cyclable

Chaîne d'approvisionnement	Risques	Opportunités
Réglementation	Evolution des réglementations européennes et françaises sur les filières de responsabilité élargie des producteurs et de taxe carbone aux frontières	Rapprochement de la chaîne d'approvisionnement, mise en avant du Made In France
Réputation	Devoir de vigilance auprès des fournisseurs	Relations de confiance avec les fournisseurs
Physiques	Retards de livraisons liés aux catastrophes naturelles	x

Risques & opportunités

Risques au cœur de la création de valeur par Cyclable

Opérations	Risques	Opportunités
Réglementation	Elargissement des obligations de reporting extra-financier aux entreprises de plus de 250 salariés, obligations de recyclage	Montée en compétence sur le reporting extra-financier
Réputation	Difficultés à recruter et à conserver les collaborateurs	Amélioration de la marque employeur, fidélisation des collaborateurs
Physiques	Magasins en zones inondables	x
Technologiques	Utilisation de produits nocifs pour la santé et l'environnement	Test de nouveaux produits plus responsables

Risques en aval de l'activité de Cyclable

Clients	Risques	Opportunités
Réglementation	Obligations d'affichage environnemental, éco-participations	Valorisation de l'image de marque
Réputation	Des consommateurs de plus en plus regardants sur l'engagement RSE, les produits écologiques	Valorisation de l'image de marque par les actions RSE
Physiques	Les aléas climatiques perturbent la pratique du vélo	x
Technologiques	Menace des nouveaux entrants	Proposition de produits innovants, nouveaux besoins pour des offres de l'économie circulaire (occasion et location longue durée)

Matrice de matérialité

CIBLER LES ENJEUX IMPORTANTS POUR LES PARTIES PRENANTES ET POUR CYCLABLE

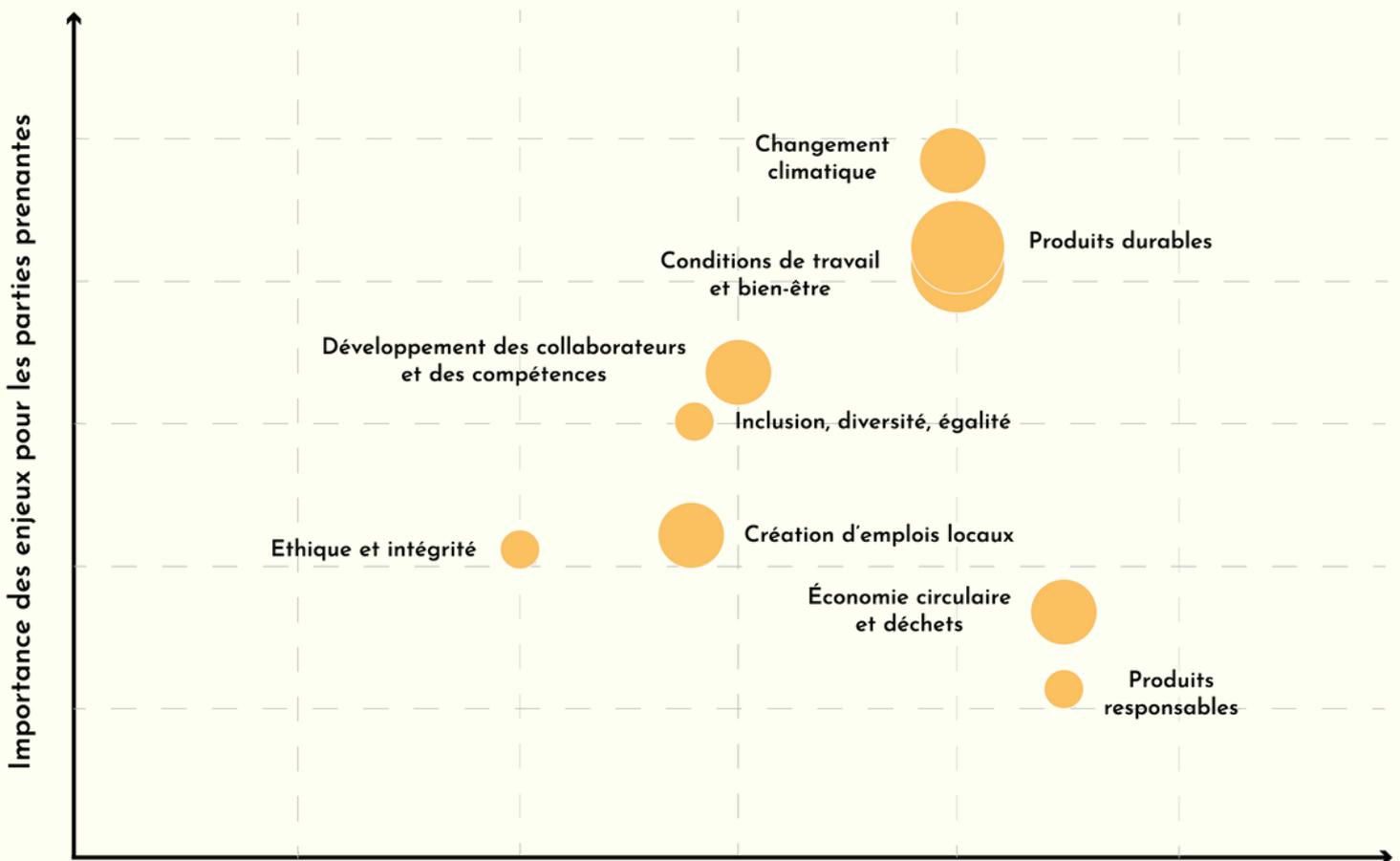
La matrice de matérialité permet de prendre en compte l'avis des parties prenantes afin de décider des orientations stratégiques en termes de développement durable.

L'avis des parties prenantes a été récolté avec des questionnaires. Pour que les résultats soient représentatifs de la réalité, nous avons interrogé nos clients, nos fournisseurs, nos actionnaires, nos collaborateurs en magasin et nos collaborateurs du siège à parts égales. 40 réponses ont été récoltées.

La ligne "importance des enjeux pour Cyclable" représente les réponses des membres du comité de direction au même questionnaire envoyé aux parties prenantes.

Les résultats nous montrent que les parties prenantes valorisent des produits de qualité, durables et qui participent à la mitigation du changement climatique par leur usage. La production et la fin de vie des produits n'apparaît pas (encore) comme une priorité.

Ceci est notre première analyse de matérialité. Pour le prochain exercice, nous élargirons le panel de questions pour mieux cerner les besoins des parties prenantes.



Thématique traitée actuellement



Thématique traitée partiellement



Thématique non traitée

Stratégie RSE



Lucas Sola, chargé de RSE

La stratégie RSE repose sur 2 axes : l'humain et l'environnement. L'humain comprend le bien-être de nos collaborateurs, la qualité de la relation avec les clients et les fournisseurs mais aussi notre engagement pour développer la filière du cycle en France. L'axe environnement consiste à réduire notre impact sur la planète pour participer à la lutte contre le dérèglement climatique et proposer une offre responsable à nos clients.

Nous nous servons des critères du label B-Corp pour nous questionner et pour améliorer nos pratiques de gouvernance, notre impact sur l'environnement, nos interactions avec les parties prenantes et avec les collaborateurs.

La rédaction de ce premier rapport entre dans ce cadre. Il s'agit de formaliser la stratégie RSE, d'améliorer notre transparence et de regrouper en un seul document tous les indicateurs permettant de mesurer notre impact. Ainsi, chaque année, nous pourrons évaluer et comparer les actions mises en place en vue de nous améliorer constamment.

Ce rapport doit servir de base pour lancer une belle dynamique qui va s'intensifier dans les années à venir. Cyclable s'engage depuis ses débuts, mais cet engagement prend désormais une nouvelle dimension en étant au cœur de la stratégie de l'entreprise.

Gouvernance

- Analyse et évalue la stratégie RSE
- Définit les grands axes de la politique de développement durable

Comité stratégique



Stratégie & contrôle

Direction générale

- Traduit la stratégie en actions opérationnelles
- Valide la trajectoire
- Suit la performance

Pilotage & mise en œuvre

Leader RH

- Définit les ambitions humaines et sociales en lien avec la direction générale

Responsable RSE

- Conseille la direction
- Coordonne la stratégie RSE
- Porte les projets d'amélioration de l'impact environnemental

12 ambassadeurs de mission

- Testent les projets RSE
- Apportent une vision "terrain"
- Diffusent la mission et sont relais au niveau local



Humain & social



Les collaborateurs Cyclable



David Charbonnier, leader RH

Notre mission est d'accompagner le développement du réseau Cyclable en faisant vivre la culture d'entreprise et les valeurs qui nous animent au quotidien : proximité, confiance, partage et agilité. Un référentiel de savoirs-être, aligné avec ces valeurs, a été créé pour rendre plus efficaces nos process de recrutement, d'intégration et de développement. Nous avons pour ambition de développer le capital humain pour accompagner la raison d'être de Cyclable : « faire naître et cultiver la mobilité douce à vélo au bénéfice de l'homme et la planète ; être créateurs de cyclistes ».



La Convention Cyclable réunit tous les membres du réseau pour 2 jours de travail collectif et de convivialité

4 axes stratégiques

Pilotage optimisé

- Intégration, flexibilité, formation
- Symétrie des attentions

- Gouvernance efficace
- Digitalisation

Expérience collaborateurs

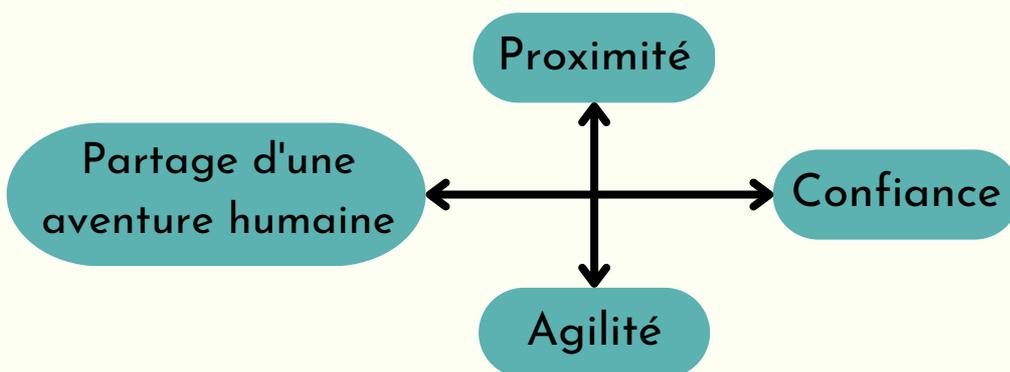
Mission d'entreprise

- Santé et sécurité
- Partage de la valeur

- Diversité et inclusion
- Qualité de vie au travail

Prospérité durable

Des valeurs qui nous animent au quotidien



178 salariés*
↪ **+5%** vs 2021

48 recrutements
validés en 2022



Expérience collaborateur

L'EXPÉRIENCE COLLABORATEUR EST AU CŒUR DES PRÉOCCUPATIONS MANAGÉRIALES

L'expérience collaborateur désigne l'ensemble des interactions et des expériences vécues par un collaborateur au sein de l'entreprise, dans les moments clés de son parcours comme dans son quotidien professionnel, de son recrutement jusqu'à son départ. Il s'agit des aspects à la fois techniques (environnement de travail, outils...) et humains (reconnaissance professionnelle, sens des tâches à réaliser, disponibilité du manager, etc.).

La qualité de l'expérience collaborateur détermine notre capacité à améliorer notre niveau de service, auprès de nos clients et partenaires.

Soigner l'expérience collaborateur permet d'attirer des nouveaux talents, d'améliorer l'engagement des collaborateurs, diminuer le turn-over et le petit absentéisme, en améliorant le bien-être des collaborateurs Cyclable.

LA SYMÉTRIE DES ATTENTIONS

Chez Cyclable, les managers portent une attention particulière à l'expérience collaborateurs car ils croient à la symétrie des attentions.

La Symétrie des Attentions, c'est l'idée que la qualité de la relation entre une entreprise et ses clients est symétrique de la qualité de relation de cette entreprise avec l'ensemble de ses collaborateurs. Autrement dit, la qualité de la relation entre salariés et employeur impacte la qualité de la relation client.

Une bonne expérience collaborateur impacte positivement l'expérience client.

TROIS ÉTAPES POUR UNE EXPÉRIENCE COLLABORATEUR RÉUSSIE

L'intégration

Une attention particulière est portée à la phase d'immersion pour que le collaborateur s'imprègne de la culture et de l'histoire du réseau Cyclable. Celle-ci est réalisée par le manager : un accueil personnalisé est important pour poser les bases d'une relation managériale saine. Le collaborateur est formé sur tous les outils et le fonctionnement du réseau Cyclable afin de développer un sentiment d'appartenance dès les premières semaines. Un rapport d'étonnement est demandé afin de répondre à l'évolution des attentes ainsi qu'un bilan de fin de période d'essai.

Le suivi et le développement

Des principes de management sont enseignés dans le cadre de la formation continue des managers. L'écoute, l'accompagnement des collaborateurs renforcent leur engagement. Ces principes ont été centralisés dans la charte managériale Cyclable. Le développement des hommes et des femmes est au centre des préoccupations des managers qui cherchent à créer un climat de confiance mutuelle propice au développement du potentiel de chaque collaborateur.

Un accompagnement tout au long de la vie du salarié

L'impact d'un départ sur l'organisation du travail, l'engagement des équipes et la marque employeur est tel, qu'il est nécessaire de soigner l'accompagnement du salarié jusqu'à son dernier jour.

Dédramatiser cette étape pour l'équipe et le collaborateur, porter une grande attention à la passation, faire le bilan pour comprendre les raisons du départ et garder contact avec l'ancien salarié sont les étapes suivies par les managers chez Cyclable en cas de départ.

Expérience collaborateur

L'OFFRE DE FORMATION

Le développement des compétences des collaborateurs porte sur les thèmes de la vente, la connaissance du secteur, le merchandising, la sécurité, le management, la technique ou encore la gestion. Une formation dite initiale est dispensée aux nouveaux collaborateurs, puis des formations continues sont disponibles tout au long de la carrière des collaborateurs Cyclable.



Lionel Condemine
Responsable des compétences
réseau et de la formation

Comment s'organise l'offre de formation ?

« Chez Cyclable, l'offre de formation est construite avec les principes de l'apprentissage hybride, mixant présentiel et digital. Le contenu en présentiel permet les interactions, les mises en situation. Mais la qualité de ce contenu est garantie par l'apport théorique en amont lors des formations digitales de la Cyclable Académie, notre plateforme de e-learning.

Cette organisation limite les interruptions du travail en magasin et apporte plus de flexibilité pour les collaborateurs qui peuvent suivre les formations quand ils le souhaitent. Ils sont donc plus attentifs car disponibles et peuvent refaire les formations autant de fois qu'ils le souhaitent.

Pour compléter l'offre, nous proposons des Webinars chaque semaine afin de répondre aux questions éventuelles et évoquer des thèmes d'actualité, qui n'auraient pas leur place dans la Cyclable Académie. En effet, nous faisons attention à ne pas surcharger les collaborateurs de contenus, d'autant que nous travaillons avec de nombreuses marques, ce qui signifie beaucoup de procédés différents à connaître ! »

Comment s'assurer que les formations soient efficaces et pertinentes ?

« Les fournisseurs accompagnent les collaborateurs en magasin afin de mettre en situation les formations spécifiques à leurs marques. Nous nous appuyons donc sur leur expertise. Ainsi l'offre de formation sur les produits est complète. Nos collaborateurs sont à l'aise avec les clients sur toute la gamme.

Plus important, nous travaillons beaucoup auprès des managers sur l'animation. En amont des formations, ils communiquent sur les objectifs afin que les collaborateurs se sentent impliqués. En aval, les managers sont formés à l'observation et aux feedbacks pour vérifier l'efficacité des formations et la montée en compétences des collaborateurs.»



Expérience collaborateur

FOCUS SUR LES TEMPS DE FORMATION

Les Webinars

Chaque semaine, Lionel, le responsable des formations, propose à l'ensemble des collaborateurs de participer à des webinars de formations sur des sujets d'actualité, des nouveaux processus, des nouveaux produits, etc. Les webinars permettent aux collaborateurs de toujours être à jour sur les connaissances du marché et de constamment progresser.

Vis ma vie

Dans un réseau de magasins, se rencontrer entre collaborateurs du siège et sur le terrain n'est pas toujours simple. Depuis 2021 sont organisées des sessions Vis ma vie afin de resserrer les liens entre les équipes et mieux comprendre les contraintes du terrain. En 2023, des vis ma vie inter magasins seront organisés afin de partager les expériences de chacun.

"L'expérience fut des plus agréables. Cela renforce le sentiment d'appartenance au réseau. Toute l'équipe a été jouée par ce moment."
Verbatim Vis ma vie



Cyclable Académie

La Cyclable Académie est une interface permettant de suivre des parcours de formation en ligne en se connectant avec un compte personnel créé par le pôle formation. Une vingtaine de modules sont disponibles pour l'ensemble des collaborateurs. Certains sont obligatoires en fonction du poste occupé chez Cyclable.

Formation sur mesure

A la demande des collaborateurs, Cyclable propose ou finance des formations adaptées aux besoins et aux attentes formulées. Evolution de carrière, développement de compétences, pour que chacun y trouve son compte et continue d'évoluer professionnellement.

Formation aux enjeux du développement durable

En juillet 2022, les collaborateurs du siège ont participé à l'atelier de la Fresque du Climat. Cet outil collaboratif basé sur l'intelligence collective forme aux enjeux du réchauffement climatique et sensibilise les collaborateurs.

100% des collaborateurs filiales ont reçu une formation en 2022

Après l'atelier Fresque du Climat devant le showroom Cyclable Entreprises en juillet 2022



Mission d'entreprise

DIVERSITÉ & INCLUSION

Afin de favoriser l'inclusion et de diversifier les profils au sein de Cyclable, les équipes RH ont mis en place un processus de recrutement inclusif et des fiches de postes qui précisent que les métiers sont accessibles à tous.

Pour que ces principes soient appliqués dans les faits, les équipes chargées du recrutement communiquent et forment les managers pour qu'il n'y ait aucune discrimination en amont.

Dans cette même optique, Céline Forestier, présidente du réseau Cyclable a signé un manifeste promulgué par l'association "Les Femmes à Vélo" qui appelle à une mobilisation massive en faveur de la parité au sein de l'écosystème du cycle.

Solenne Losfeld,
Responsable Cyclable La Rochelle



12% de femmes en 2022



Romane Rougegrez
chargée de recrutement

Interview réalisée par le média
LyonDemain le 12/08/2022

Le secteur du cycle reste-t-il un secteur globalement masculin ?

On aimerait intégrer plus de femmes, que ce soit en mécanique, en vente ou à des postes de managers. Les clients également souhaitent être en contact avec plus de femmes dans les magasins. Les équipes aussi sont demandeuses de plus de mixité, malheureusement aujourd'hui on reçoit beaucoup plus de candidatures masculines.

Quels sont les freins à la féminisation de ce secteur ?

Les hommes sont surreprésentés dans les sports cyclistes ou dans les métiers de la mécanique donc les formations sont très masculines, ce qui peut repousser certaines femmes. Dans l'imaginaire c'est encore un secteur masculin. Il faut qu'on communique sur les opportunités parce qu'on gagnerait beaucoup à avoir plus de femmes.

Qu'est ce que vous pourriez leur dire, à ces femmes, pour les inviter à s'engager dans cette voie ?

Elles ont leur place et elles sont attendues ! Par les équipes, par les clients, par Cyclable et par le secteur. Elles ont des compétences à apporter et on gagnerait beaucoup à mixer les équipes.

Et quelles seraient les solutions pour attirer plus de femmes ?

Il faut travailler main dans la main avec les organismes de formations spécialisés dans le cycle pour communiquer et mettre en avant les femmes qui travaillent dans ce secteur et qui y sont très bien.

Mission d'entreprise

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

La charte managériale

Depuis fin 2022, Cyclable a mis en place une charte managériale visant à expliciter et faire vivre les principes de management qui garantissent le respect et l'incarnation des valeurs Cyclable, cultivent la raison d'être, soutiennent ses missions, la réalisation de son ambition, la contribution de chacun et de tous.

Cette charte repose sur plusieurs principes :

- Équité, diversité et inclusion : Les managers s'engagent à un traitement équitable de tous les collaborateurs en agissant de manière transparente et en donnant du sens aux décisions prises. Par leur engagement et leur savoir-être, les managers garantissent la non-discrimination et encouragent un environnement de travail ouvert et collaboratif.
- Responsabilité et exemplarité : Par leur engagement, leur savoir-être et leur implication, les managers assument leur rôle et leurs responsabilités. En tant que leaders ils agissent au quotidien pour promouvoir et incarner les valeurs Cyclable à travers une communication claire et transparente.
- Sens du collectif et participation : Les managers, par leur leadership au quotidien, stimulent la cohésion, développent l'esprit d'équipe et l'entraide. Grâce à un management participatif, ils encouragent la prise d'initiatives et favorisent la coopération de manière transverse.

- Accompagnement du développement des équipes : Les managers créent un climat de confiance mutuelle, propice au développement du potentiel de chaque collaborateur. Ils sont garants de la montée en compétences, de l'épanouissement et de l'évolution professionnelle de leur équipe.
- Performance durable : En ayant à l'esprit la vision Cyclable et les objectifs dont ils ont la responsabilité, les managers fédèrent leur équipe et apportent du sens aux actions entreprises dans une démarche d'amélioration continue et de performance durable.

La charte de télétravail :

Depuis sa création, Cyclable s'est engagé en faveur du télétravail, au bénéfice de ses collaborateurs, et a progressivement structuré des usages et ouvert ce mode d'organisation du travail aux salariés éligibles et volontaires.

Le télétravail repose ainsi sur des valeurs, convictions et ambitions, partagées entre la direction et l'ensemble des collaborateurs :

- Le télétravail contribue à une qualité de vie au travail
- Le télétravail favorise une diminution de la fatigue
- Le télétravail participe d'une démarche de développement durable
- Le télétravail répond aux aspirations des salariés



L'équipe du magasin de Rennes-Montgermont

62% des collaborateurs éligibles au télétravail déclarent ressentir une baisse du niveau de stress

Enquête de satisfaction télétravail, 08/06/2022

Prosperité durable

SANTÉ & SÉCURITÉ

Prévention des risques

Cyclable est particulièrement vigilant à la prévention des troubles musculosquelettiques. Le travail en magasin et en atelier nécessite de déplacer des charges lourdes et l'ergonomie des postes de travail doit répondre à ces problématiques. Les coéquipiers sont donc formés aux bonnes pratiques et du matériel performant tel des pieds d'ateliers électriques est obligatoire dans tous les magasins.

Les collaborateurs en bureau sont également soumis à des risques liés à l'immobilité du poste de travail. Des bureaux debout ont été installés pour varier les positions de travail.

Les risques psycho-sociaux sont également pris en compte par le biais de formation et de mesures préventives.

Tous les risques physiques et psycho-sociaux sont répertoriés pour chaque établissement dans le document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) conformément à la législation.



Ce pied d'atelier électrique est installé dans tous nos magasins afin d'éviter le port de charges lourdes.

PARTAGE DE LA VALEUR

Redistribution des bénéfices

Le groupe Cyclable a souhaité associer les salariés à ses performances et à ses résultats par le biais d'un accord d'intéressement. Cet accord signé en 2021 a pour objectif de susciter la motivation et l'engagement de l'ensemble des collaborateurs par la reconnaissance de l'effort collectif.

Dans le cadre de l'entrée au capital d'un nouvel actionnaire, Calcium Capital, l'opportunité de devenir actionnaire a été proposée au premier cercle de managers dans un objectif de partager la valeur.

Rémunération

Cyclable propose des rémunérations justes à ses employés. Des bandes de rémunération différenciant 3 profils (junior, confirmé et expérimenté) ont été créées en accord avec les salaires proposés dans le secteur du cycle. Les rémunérations sont en phase avec l'expérience, les compétences et les aptitudes des collaborateurs.

Avantages salariés

Les salariés utilisant des modes de transports doux pour se rendre au travail bénéficient du forfait mobilité durable, d'un montant de 500€ en 2022. Ce forfait sera revalorisé à 700€ en 2023.

Les tickets restaurants sont pris en charge à 60% par Cyclable, soit 10% de plus que la réglementation.

32 jours d'absence pour cause d'accidents du travail

↪ **4** personnes concernées

(173 jours en 2021, pour 15 personnes)

soit **-82%**

Relations avec les parties prenantes



Marjorie Routin, responsable QSE
Pilote la qualité de la relation client

Chez Cyclable, la qualité de la relation client a toujours été au cœur de nos préoccupations. Nous accompagnons les cyclistes afin de leur proposer un parcours client fluide, de l'enfance au plus grand âge, en ville ou à la campagne, pour des familles nombreuses ou des entrepreneurs individuels. Nous sommes capables de proposer des solutions adaptées à tous : vélotaf, randonnée, voyage, multimodalité, famille, confort, balade etc...

Pour réussir à accompagner les personnes sur l'intégralité de leur parcours de cycliste, tous nos collaborateurs sont formés sur le sujet de l'expérience client. Positivité, accessibilité, professionnalisme, passion, pédagogie, empathie et sincérité sont les maîtres mots lors de l'accueil des clients en magasin.

Savoir recueillir et écouter la voix des clients est un enjeu permanent pour les équipes Cyclable. Nous centralisons toutes les réclamations et les voyons comme des opportunités d'amélioration. Mais ces retours servent également à créer une communauté Cyclable. Convaincus que les meilleurs ambassadeurs de la pratique du vélo sont les pratiquants, nous organisons des événements de rencontre entre clients : apéros cyclos, journées cargo, Bike Friday ...

Nous croyons beaucoup au principe de symétries des attentions. Le bien-être et l'épanouissement des collaborateurs se font ressentir dans l'expérience client. Au siège et chez les managers, nous appliquons donc les principes que nous portons pour la relation avec les clients dans notre relation avec les collaborateurs.

 **+ 15.1%** par rapport à 2021
1779 avis Google en 2022
avec une note moyenne de **4.7/5**

100% des avis client traités en moins de 2 jours



MERCI À NOS CLIENTS

Philippe / G

« Du matériel sélectionné de qualité, un service qualifié et efficace pour l'entretien des vélos, le tout dans une ambiance bien sympathique. Avec ce magasin Cyclable, mon vélo est en parfait état tous les jours, toute l'année »

Qualité de la relation client

LA CULTURE CLIENT CHEZ CYCLABLE

Les valeurs fondamentales de Cyclable sont l'agilité, la confiance, la proximité et le partage d'une aventure humaine. L'humain est donc à la base de notre activité. Par ailleurs, notre mission n'est pas d'être uniquement des vendeurs de vélos mais aussi des créateurs de cyclistes. L'orientation client est donc affichée et revendiquée.

Il est central que cette promesse soit réellement tenue et que le client expérimente une relation de qualité en magasin pour ne pas créer de dissonance ou de déception.

Ainsi, nous avons adopté plusieurs positions afin de réellement pouvoir considérer les clients :

- Intégration des avis client aux décisions stratégiques et en développant une vraie place en interne aux problématiques de l'expérience client.
- Reconnaissance des clients, en les remerciant et en les récompensant pour leur fidélité par des petites attentions et un relationnel plus humain.
- Orientation des outils et des process vers le client pour proposer une expérience personnalisée et adaptée à chaque étape du parcours client.

Au quotidien, cela signifie :

- Un mode d'organisation réellement centré client et qui favorise l'autonomie et la responsabilisation des équipes
- Un travail de fond, sur le long terme, où chacun peut œuvrer dans le sens du client.

Afin de sans cesse nous améliorer, nous sommes adhérents de l'AMARC, l'association pour le management de la réclamation client. Les formations et communications permettent de nous remettre en question et de toujours progresser sur ces sujets.

+ 38 945 nouveaux clients en 2022



CYCLABLE CÉLÈBRE LA CULTURE CYCLE



Transmettre la culture du vélo dans toutes les strates de la société

Initiée en 2021 avec le soutien du ministère de la Transition écologique et de celui chargé des Sports, Mai à vélo est une série d'événements consacrés à la promotion de la petite reine. Un mois de fête et de challenges pour développer la culture du vélo et encourager tous les publics à monter en selle. En tant que créateur de cyclistes et acteur de premier plan du système vélo, Cyclable s'est naturellement impliqué depuis 2021.

Découvrir le vélo cargo

Depuis 2021, les journées cargo permettent aux clients de tester ces vélos utilitaires et de dépasser les craintes liées à la prise en main. De quoi convaincre les familles et professionnels de remplacer leur voiture par un vélo !



Qualité de la relation fournisseurs



Fabrice Thimon,
Responsable achats & logistique

« Chez Cyclable, nous entretenons des relations qui prennent la forme de partenariats avec nos fournisseurs plutôt que de relations uniquement commerciales. Cette relation est possible car nous choisissons des fournisseurs avec des valeurs communes autour de la mobilité douce, convaincus de l'intérêt du vélo pour l'environnement et le bien-être des cyclistes.

D'un point de vue stratégique, nous privilégions les marques françaises et européennes pour proposer une gamme cohérente, avec des composants standards afin de garantir la réparabilité des vélos à nos clients. Les pièces détachées sont ainsi disponibles rapidement et n'ont pas besoin de traverser le globe.

Enfin, nous essayons constamment de nous améliorer d'un point de vue logistique. Nous travaillons avec nos fournisseurs pour grouper les envois ou réduire les emballages.»

Des partenaires de premier rang

A l'occasion des 10 ans de Moustache, l'un des fournisseurs principaux de Cyclable, Céline Forestier déclarait ceci :

« Cyclable a été l'un des premiers réseaux à distribuer la marque Moustache dès sa création en 2011. Nos deux entreprises ont grandi ensemble et partagent les mêmes valeurs.

Pour Moustache : le vélo a le pouvoir de changer la vie, le VAE est l'outil parfait pour laisser la voiture au garage.

Chez Cyclable, nous voyons le vélo comme un art de vivre, nous créons des cyclistes du quotidien. On ne pouvait que s'entendre ! »

+ de **90%**

du chiffre d'affaires réalisé avec des produits de fournisseurs européens

9.8 années

d'ancienneté moyenne des 5 fournisseurs principaux en 2022



Martin Auvinet
Acheteur

Quelles relations entretiens-tu avec les fournisseurs ?

« Dans l'univers du vélo, on est facilement proche des gens avec qui on travaille. On est reliés par une passion commune, celle du vélo.

En 2022, les fournisseurs souhaitaient nous rencontrer. J'ai eu l'occasion de visiter les usines, les ateliers d'assemblages. Cela permet de mieux comprendre leurs habitudes de fonctionnement, de comprendre l'impact de nos demandes sur leur activité. »

Y a-t-il un projet sur lequel tu as travaillé en 2022 dont tu es fier ?

J'ai eu l'opportunité d'intégrer les produits de l'entreprise française Racer à notre catalogue. Certifié B-Corp, ce fournisseur de textile basé à Aix-En-Provence propose des produits de grande qualité.

Travailler avec des fournisseurs français permet de mieux maîtriser la chaîne d'approvisionnement, de simplifier la logistique et également d'avoir un service client plus efficace.

J'espère continuer à travailler avec des marques locales dans les prochaines années. »

Engagement dans l'écosystème vélo

CYCLABLE EST MEMBRE DU RÉSEAU CARA, RÉFÉRENT DE LA MOBILITÉ EN AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Fédérer et animer la filière des mobilités actives et durables pour la rendre plus visible, innovante et collaborative, et la placer au cœur des systèmes de mobilité de demain ». C'est avec cette ambition qu'a été créé le cluster MAD (Mobilité Active et Durable) en 2020, à Villeurbanne. Fervent promoteur du vélo comme instrument de déplacement, Cyclable n'a pas manqué de rejoindre ce groupement entrepreneurial aux côtés d'une centaine d'autres acteurs des nouvelles mobilités.

Début 2022, cette dynamique a pris une nouvelle ampleur. Le cluster MAD a été intégré au pôle de compétitivité CARA, référent de la mobilité urbaine et des véhicules de demain. Réunies en un seul et même écosystème, les deux entités, riches désormais de 380 membres, forment un réseau dédié à la mobilité et aux systèmes de transport unique en son genre en Auvergne-Rhône-Alpes.

C'est dans ce cadre que Céline Forestier, présidente de Cyclable, a rencontré Guillaume Gouffier-Cha en novembre dernier pour lui présenter les ambitions de Cyclable et notre contribution à la filière vélo. Elle a pu évoquer la raison d'être de Cyclable, ainsi que sa vision des enjeux, freins et solutions autour du développement de la filière vélo.

Une mission parlementaire dédiée à la filière vélo

Le « Plan Vélo et mobilités actives » annoncé et porté par le Gouvernement a fêté ses 3 ans. À cette occasion et dans un contexte de développement de la petite reine sans précédent, cette mission parlementaire prend tout son sens. L'étude visait à « identifier les perspectives et les freins au développement du vélo d'un point de vue industriel, économique et d'emplois ».

Un état des lieux précis des forces et faiblesses de l'industrie du cycle en France, pour proposer un plan d'orientation concret pour développer la filière. Le nombre d'emplois du secteur vélo en France pourrait en effet tripler d'ici 2030.



Un atelier école en gestation

Cyclable est également présent sur le front de la formation. Un partenariat se tisse avec l'Institut National du Cycle et du Motorcycle (INCM) dans l'objectif d'ouvrir un atelier école cogéré. "Le matin, les élèves mécaniciens recevront un enseignement technique de la part de l'INCM. L'après-midi, ils pourront mettre en application leurs connaissances en réparant des vélos pour des cyclistes. De quoi acquérir une expertise de pointe tout en se formant à l'écoute des clients et en se familiarisant aux réalités d'un véritable atelier" explique Céline Forestier.

"Ce concept d'atelier école est le premier du genre dans le monde du vélo, il révolutionne la façon d'apprendre le métier. C'est une façon aussi de répondre aux enjeux de recrutement auxquels nous sommes confrontés. Les élèves se verront proposer des débouchés prioritaires au sein de notre réseau." L'ouverture de l'atelier école Cyclable/INCM est prévue pour 2023, à Paris.

Engagement associatif

CYCLABLE EST MEMBRE DE L'ENTREPRISE DES POSSIBLES, UNE ASSOCIATION D'ENTREPRISES LYONNAISES

Cyclable est engagé auprès de l'Entreprise des Possibles, un collectif d'entreprises qui agit pour aider les sans-abris et les plus fragiles dans la métropole lyonnaise. Membre actif depuis 2020, Cyclable propose à ses collaborateurs de participer aux campagnes de dons de congés payés et de missions solidaires.

17% des collaborateurs du siège Cyclable ont participé à la campagne de dons de congés payés

« Le dynamisme de l'Entreprise des Possibles est étonnant, l'émulation créée par l'association autour des projets est stimulante. Je suis ravi de travailler avec eux pour mobiliser les collaborateurs Cyclable autour d'actions solidaires. » explique Lucas Sola, chargé de mission RSE chez Cyclable. « Jusqu'à présent, nous avons donné des jours de congés payés ainsi qu'un lot de casques de vélos qui ont servi à des enfants défavorisés. En 2023, nous tenterons de mobiliser des personnes pour soutenir l'association en participant à des missions. »



Alain Mérieux,

Président de l'Entreprise des Possibles

6385 personnes aidées depuis 2019

2310 personnes mises à l'abri depuis 2019

« Je crois en la force et la générosité de nos entreprises et en leur capacité à s'engager dans des causes d'intérêt général. Elles représentent près de 600 000 collaborateurs sur la métropole de Lyon et je suis convaincu que tous ensemble, nous pouvons nous mobiliser pour ouvrir le champ des possibles et changer une situation inacceptable. »

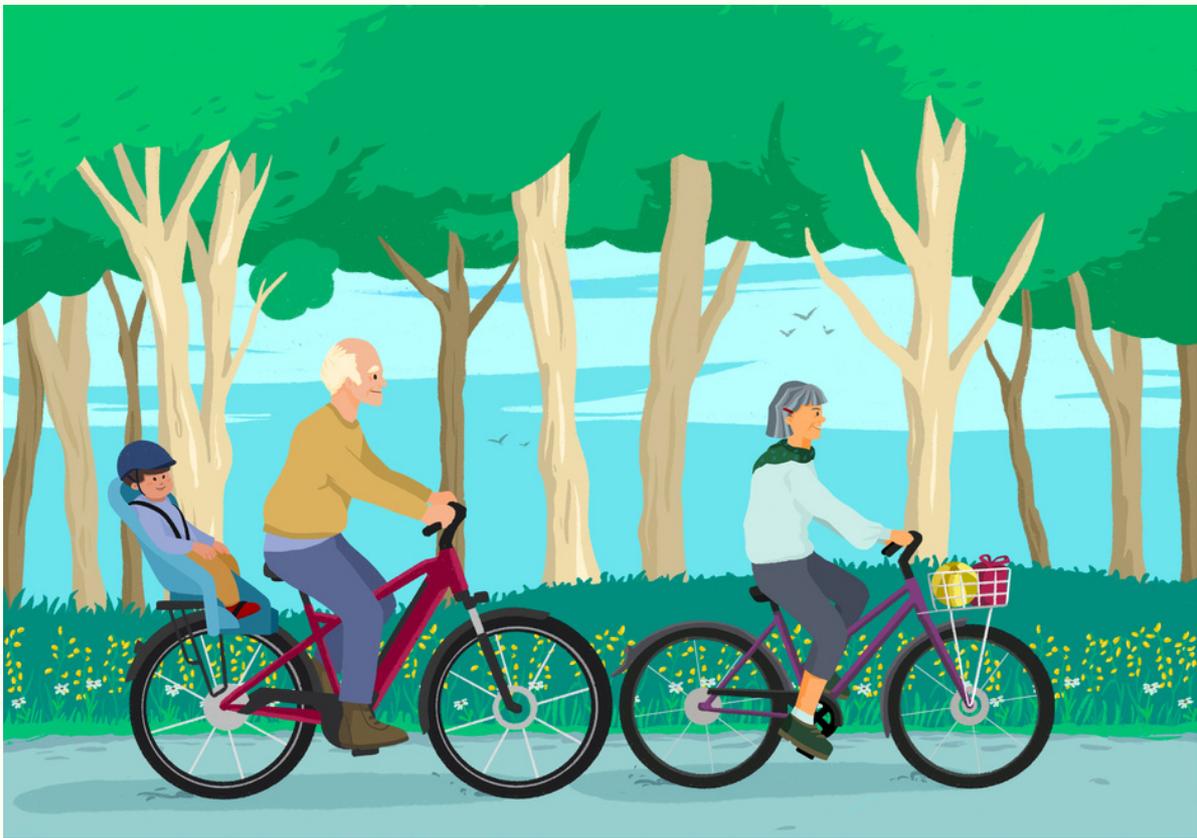


Ateliers d'auto-réparation

Certains de nos magasins travaillent avec l'association d'auto-réparation de vélo locale. Il s'agit d'ateliers qui mettent à disposition des outils et des pièces d'occasion pour réparer soi-même son vélo avec un petit budget. C'est le cas du magasin de Grenoble qui a signé un partenariat avec l'association Chaîne de Vélo. Ces derniers viennent récupérer les pièces d'ateliers dont le magasin n'a plus l'utilité mais qui sont encore réutilisables. En échange, le magasin offre des réductions aux adhérents sur les pièces de vélos et accessoires.

Cyclable s'est donné comme objectif de promouvoir ces pratiques auprès des autres magasins. En 2022, 4 partenariats entre associations et magasins existaient.

Environnement



S'engager pour le climat

Bilan carbone

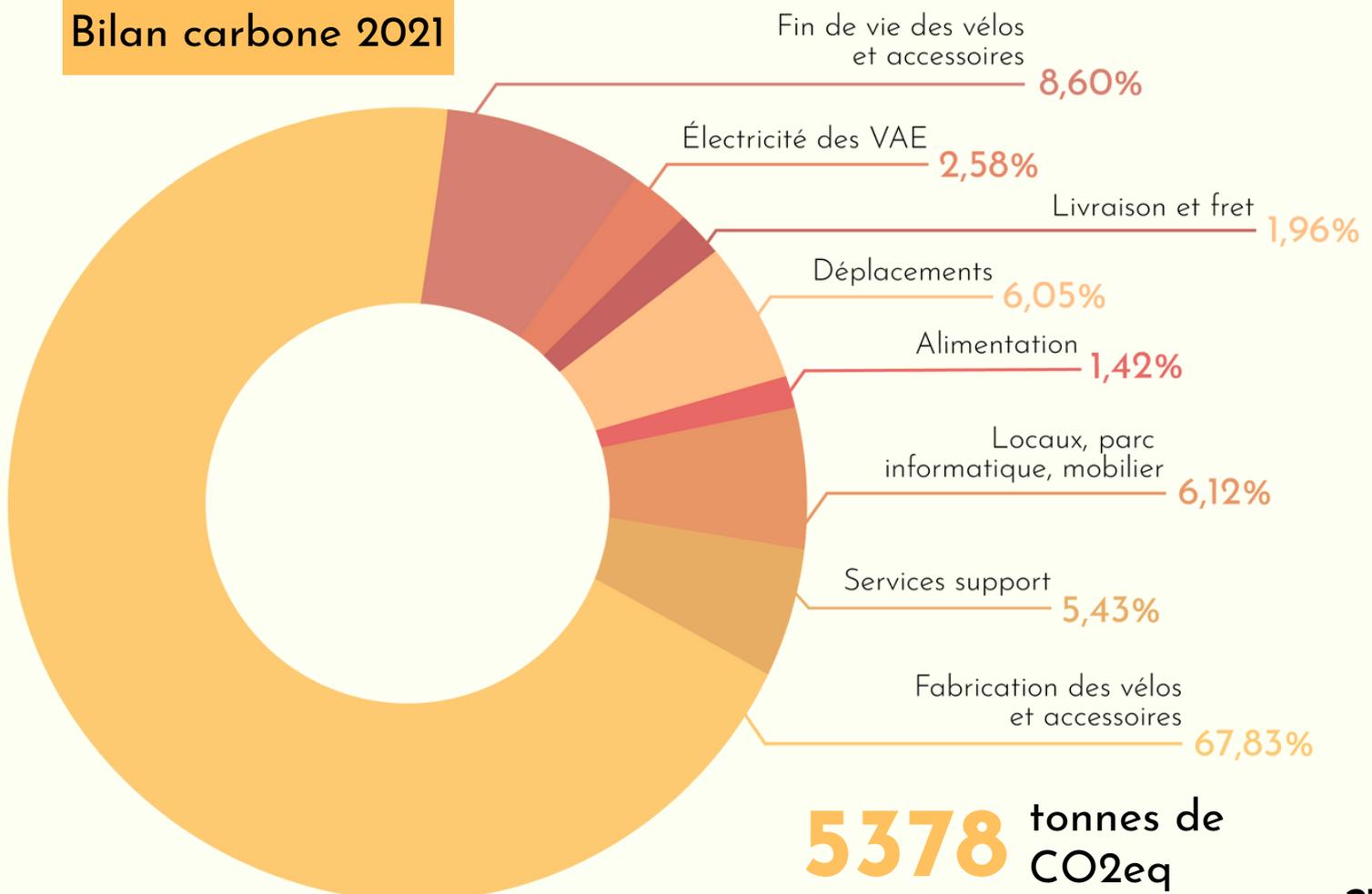
QUELLE SONT LES ACTIVITÉS DE CYCLABLE QUI ÉMETTENT LE PLUS DE GAZ À EFFET DE SERRE ?

En 2021, Cyclable a réalisé son bilan carbone. Cet outil révèle les points d'amélioration et permet de répondre à la question : « D'où vient la pollution liée à l'activité du réseau Cyclable ? ». Il est obligatoire de respecter la méthode définie par l'ADEME pour réaliser un bilan carbone officiel. Pour cela, Cyclable a été accompagné par les experts de WeCount®. Ce bilan carbone prend en compte tous les impacts sur l'environnement générés par l'activité, de la production des vélos par les fournisseurs jusqu'à la consommation d'électricité liée à l'utilisation des vélos électriques des clients. C'est à dire

le scope 1, le scope 2 (émissions directes) et le scope 3 (émissions indirectes).

Le bilan carbone permet d'identifier que la production et la fin de vie des vélos et des accessoires sont les activités les plus émettrices de CO₂. Ce n'est pas une surprise, elles sont au cœur du modèle d'affaires. N'ayant que peu d'influence sur la façon dont les vélos et accessoires sont fabriqués, Cyclable a décidé de proposer des nouvelles offres de l'économie circulaire : la location longue durée et l'occasion. Toutes les actions mises en place dans le cadre de la stratégie environnementale sont issues de l'analyse du bilan carbone.

Bilan carbone 2021



Offre durable

PROPOSER UNE OFFRE RESPONSABLE ET ACCESSIBLE À TOUS

La réparation, la location et l'occasion sont les services d'offre durables que nous mettons en place chez Cyclable. Pourquoi durable ? Ces offres permettent d'allonger la durée de vie des vélos. Ainsi, Cyclable peut continuer à développer son activité principale, créer des cyclistes, tout en réduisant l'intensité carbone (tonnes de CO2 émises par million d'euros de CA). De plus, les prix plus abordables rendent accessibles des vélos de qualité à un plus grand nombre de personnes.



L'offre d'occasion

L'offre occasion est un levier important de sobriété. En 2022, Cyclable a décidé de renforcer l'offre d'occasion et crée les outils pour que tous les magasins puissent proposer ce service à leurs clients. Deux possibilités sont proposées : le client échange son vélo contre un avoir et rachète un vélo chez Cyclable à un prix attractif, ou le magasin rachète le vélo et décide de le revendre en direct.

En 2023, le service occasion doit être consolidé pour que l'ensemble des magasins puissent le proposer.

La location longue durée (LLD)

Proposée depuis 2012 par Cyclable Entreprises, la LLD à destination des professionnels est disponible dans tous les magasins pour des flottes de moins de 5 vélos depuis 2022.



Conseil en mobilité durable

Cyclable Entreprises, en plus de son activité de fournisseur de vélos aux entreprises, accompagne ses clients sur la création de plans de mobilité. Accompagnement financier, communication, infrastructures, aides de l'état ou encore formation, inciter les salariés à passer au vélo n'est pas toujours aisé, et Cyclable Entreprises connaît ces leviers.

4,91%

Chiffre d'affaires durable

La notion de chiffre d'affaires durable intègre les activités qui font partie du cycle de l'économie circulaire.

- ↳ Offre d'occasion
- ↳ Services de réparation
- ↳ Location courte et longue durée

Offre durable

RÉPARATION

La réparation est inhérente à tout magasin de vélo. Cyclable apporte un soin supplémentaire à son offre de réparation afin que les clients puissent faire réparer sereinement leur vélo, et donc que celui-ci dure plus longtemps.

Des techniciens experts

Réparer un VAE, un vélo cargo ou un vélo pliant nécessite des compétences spécifiques. Chaque technicien est formé pour pouvoir répondre précisément aux besoins de chaque client et proposer un service de qualité.

Cyclable Agenda

Mis en place fin 2022, ce service digital simplifie la prise de rendez-vous en atelier pour la réparation des vélos. Les clients peuvent choisir un créneau et donc mieux organiser leur emploi du temps sans leur moyen de déplacement. Un magasin est pilote sur le projet avant de le déployer dans le reste du réseau.

Cyclable Services

Afin de proposer un service de réparation efficace et rapide pour les clients, cinq magasins Cyclable services ont ouvert depuis 2022. Spécialisés dans la réparation, les Cyclable Services permettent de désengorger les magasins et donc d'améliorer la qualité du service pour les clients.



Vélo de courtoisie

En cas de réparation longue, Cyclable prête un vélo à ses clients. Ainsi, la réparation n'est pas un obstacle pour les pratiquants du vélotaf qui ont besoin de leur monture quotidiennement.

Bonnes pratiques

Parce que le meilleur moyen de faire durer son vélo, c'est de l'entretenir régulièrement, les techniciens Cyclable conseillent les clients sur les bonnes pratiques à adopter. Une page bonnes pratiques est également disponible sur [Cyclable-For-Good.fr](https://cyclable-for-good.fr).



MY VÉLO'V

En partenariat avec le Grand Lyon et JCDecaux, Cyclable Entreprises fournit et entretient une flotte de 300 vélos à assistance électrique. Pour une durée de 6 mois maximum, professionnels et particuliers peuvent tester des VAE haut de gamme, à des prix attractifs. L'offre MyVélo'v permet d'inciter des personnes qui n'auraient pas investi dans des VAE neufs à changer de mode de transport et choisir la mobilité douce.

Traitement des déchets

RECYCLAGE DES DÉCHETS

Un grand nombre de magasins, répartis sur toute la France et la Suisse, et plusieurs flux de déchets, qui n'ont pas tous leur filière de traitement, voici les défis auxquels Cyclable est confronté. Afin de répondre à ces enjeux, nous travaillons avec l'Union Sport & Cycle et Ecologic pour développer la filière nationale de fin de vie des cycles et favoriser l'économie circulaire. En parallèle, des actions locales sont menées par les équipes des magasins qui ne peuvent pas toutes être présentées ici.

Cartons

Lorsqu'ils arrivent en magasin, vélos et accessoires sont emballés dans du carton. Cyclable travaille donc avec plusieurs partenaires comme La Cocotte à Papiers à Lyon ou encore Elise à Lille. Spécialisés dans le recyclage des cartons, ces prestataires assurent traçabilité et un travail en local. En 2022, 10 tonnes de cartons ont été recyclées dans le réseau de magasins lyonnais par La Cocotte à Papiers.

Batteries

Constituée des métaux et composants dangereux pour l'environnement, les batteries usagées doivent être traitées par un éco-organisme certifié par l'Etat. Nos magasins sont donc tous équipés d'une armoire sécurisée afin de stocker les batteries usagées, avant la collecte par l'éco-organisme Corepile.



Pneus

Pas encore acceptés au même titre que les pneus de voitures dans les déchetteries, les solutions de tri des pneus de vélos sont rares. A Issy-Les-Moulineaux, les équipes travaillent avec l'association La Vie Est Belt, qui recycle les pneus pour en faire des ceintures, des bracelets ou encore des porte-clés.

RÉDUCTION DES DÉCHETS PLASTIQUES

Réduire le plastique dans les emballages

Les équipes logistiques ont travaillé avec la marque Babboe en 2022 pour réduire les emballages des vélos. Dès 2023, la marque enverra ses vélos dans des housses en tissus, que les équipes logistiques de l'entrepôt conserveront afin de leur renvoyer.

Les housses fonctionneront comme des consignes afin d'optimiser leur réutilisation. Les équipes logistiques seront les premières à expérimenter ce fonctionnement avec la marque, avant de pouvoir l'étendre aux autres clients de Babboe.

Eco-conception dans les emballages

Nos fournisseurs travaillent à l'éco-conception des emballages afin de réduire l'utilisation des plastiques à usage unique. Dans cette optique, Kona Sports a développé une technique d'emballage zéro plastique. En remplaçant les ficelles en plastique par des ficelles en chanvre bio, un utilisant des sangles réutilisables et en protégeant le vélo avec du carton, Kona montre l'exemple pour réduire les plastiques à usage unique.

L'éco-emballage des vélos Kona



Accompagner les acteurs dans la transition

PROGRAMME AMBASSADEURS

Depuis 2010, avec le Concours Aventure puis le Programme Ambassadeur, Cyclable a accompagné plus de 200 projets.

Des projets associatifs, des projets de voyage, des projets en famille ou des projets individuels, des projets en France ou dans le monde... mais toujours des projets engagés, qui partagent les valeurs Cyclable, au travers du Vélo.

En 2022, Cyclable a soutenu le Projet Azur. Ce groupe de 3 aventurières a sillonné les côtes de la Méditerranée, les rives de la Loire et les routes des Alpes dans le but de sensibiliser aux effets du réchauffement climatique sur le cycle de l'eau.



Solène Chevreuil, à la fin de son aventure dans les Alpes en août 2022

En 2022, le Projet Azur c'est :

750

personnes sensibilisées

48 associations et
collectivités impliquées



BIKE FRIDAY, POUR MIEUX CONSOMMER

Cyclable a décidé de détourner à sa façon cet épisode de surconsommation frénétique désastreux pour l'environnement. Pas d'avalanches de promotions, mais une journée pour mettre en lumière la longévité des produits et pour encourager chacun à prendre soin de sa machine.

Concrètement, à cette occasion, plusieurs boutiques ouvrent leur atelier pour sensibiliser le public aux gestes d'entretien de base. Car un vélo en bon état roule plus souvent et vit plus longtemps !

En 2022, à l'occasion du Bike Friday, l'équipe du Projet Azur est venue au magasin de Paris 14 pour donner aux clients des conseils pour voyager à vélo et ainsi réduire leur empreinte carbone.

Réduction de l'empreinte carbone

FORFAIT MOBILITÉ DURABLE

Afin de promouvoir des moyens de transport plus écologiques, le forfait mobilités durables (FMD) offre aux employeurs la possibilité d'attribuer une indemnité exonérée de cotisations aux salariés privilégiant les modes de transport dits « à mobilité douce » pour effectuer leurs trajets entre leur résidence habituelle et leur lieu de travail.

Cyclable propose le forfait mobilité durable à ses salariés depuis des années, pour un montant de 500€ en 2022, soit le montant le plus élevé autorisé. En 2023, ce montant sera relevé à 700€.



79% des collaborateurs
bénéficient du FMD 

NUMÉRIQUE RESPONSABLE

Matériel reconditionné

En 2022, deux membres de l'équipe SI ont intégré un groupe de travail sur le numérique responsable au sein de l'ADIRA (association pour le digital et l'IT en région Auvergne Rhône-Alpes). Dans ce cadre, ils ont rencontré AFB qui propose des solutions de matériel informatique reconditionné de qualité et emploie 70% de personnes en situation de handicap.

En 2023, les équipes SI de Cyclable vont travailler avec AFB pour réduire l'empreinte carbone liée au matériel informatique et à la logistique de livraison des ordinateurs en magasin.

Charte sur les bonnes pratiques en télétravail

La charte de télétravail inclut les principes du numérique responsable tels que présentés par l'ADEME dans leur rapport sur le sujet. Les collaborateurs sont sensibilisés sur les bonnes pratiques à suivre pour réduire leur impact environnemental lors du télétravail.

OBJECTIF ZÉRO PAPIER

Pôle ressources humaines

Depuis l'adoption d'un nouvel outil de suivi des entretiens annuels en 2022, toutes les démarches RH internes à Cyclable se font sans papier.

Les contrats sont signés depuis 2021 en signature électronique avec YouSign et le cadre des entretiens annuels ainsi que les résultats sont stockés sur Zola.

Pôle comptabilité

L'année 2022 marquait pour le service comptabilité la fin du papier et des classeurs. Grâce à l'outil de dématérialisation des factures Zeendoc, toutes les démarches se font désormais sans papier.

Une consommation plus durable

Bilan carbone, scope 1 & 2

COMMENT PILOTER L'EFFICIENCE ÉNERGÉTIQUE DU RÉSEAU CYCLABLE ?

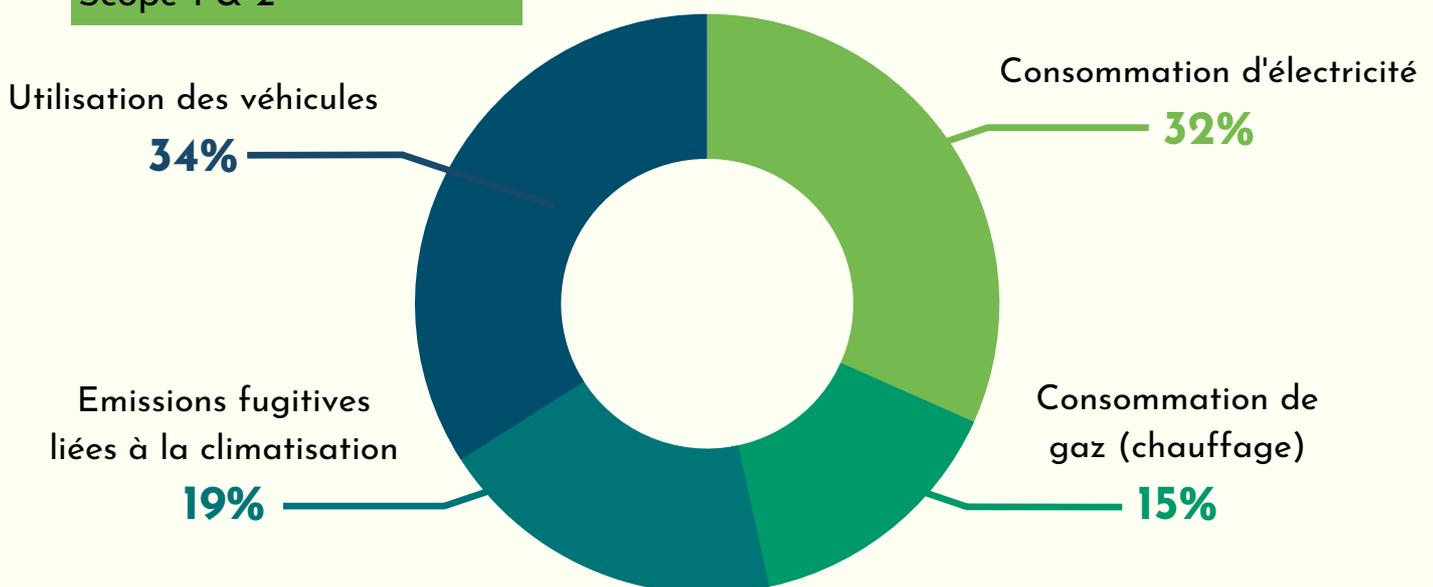
Les actions mises en place par Cyclable pour réduire son bilan carbone sont difficilement mesurables. Les équipes se sont donc concentrées sur la mise en œuvre en 2022 et ont réalisé un bilan carbone simplifié pour cette période. Celui-ci ne comprend que les scopes 1 et 2, soit les émissions directes.

Pourquoi ce choix ? En se concentrant sur l'analyse des émissions directes, Cyclable peut mieux les réduire et mettre en place des actions concrètes rapidement. Il s'agit de piloter l'efficacité énergétique dès 2023.

Le travail a déjà commencé dans les nouveaux magasins qui ouvrent avec l'installation d'équipements modernes de climatisation ou de chauffage afin de réduire la consommation d'énergie.

Certains magasins sont également concernés par le décret tertiaire. Ce texte de loi oblige les utilisateurs de bâtiments du tertiaire à réduire leur consommation d'énergie de 30% d'ici 2030. Ces magasins auront donc un rôle de pilote pour appliquer les bonnes pratiques au reste du réseau.

Bilan carbone 2022 Scope 1 & 2



55.93 tonnes de CO₂eq
+21%

Economies d'usage

ENERGIES

Electricité renouvelable

Les magasins filiales et le siège à Lyon sont branchés sur Enercoop.

Nous avons confié l'approvisionnement en électricité à cette entreprise solidaire dont la production est essentiellement d'origine hydraulique et éolienne. Ce que nous effectuons en faveur de l'environnement en misant sur le vélo comme mode de déplacement alternatif à la voiture, Enercoop le réalise dans le domaine de la production d'électricité via les énergies vertes.

Recharger une batterie de VAE de 500 Wh via Enercoop génère 3 fois moins de gaz à effet de serre qu'en ayant recours au fournisseur historique.

78 kWh/m² de moyenne sur tous les bâtiments Cyclable

Réduction de la consommation d'énergie

Afin de réduire la consommation d'énergie chez Cyclable, qui est principalement liée à l'utilisation des bâtiments, un nouvel indicateur a été calculé en 2022 : la consommation surfacique (kWh/m²).

Cet indicateur prend en compte la consommation d'électricité et de gaz. Pour certains magasins, il est très élevé. Nous ciblons donc ces magasins en priorité pour mettre en place des mesures de sobriété énergétique avant 2030.

Des travaux d'isolation sont prévus pour les magasins existants afin de réduire la consommation d'énergie.

Des nouveaux magasins plus sobres

Les locaux des nouveaux magasins sont équipés de climatisation et de systèmes de chauffage plus efficaces et donc moins énergivores.

Des climatisations réversibles sont installées, ces appareils ont un rendement élevé qui permettent d'économiser jusqu'à 75% d'énergie par rapport à des chauffages classiques.

Ces systèmes sont installés avec le gaz R32 dont le pouvoir de réchauffement climatique est 3 fois inférieur aux gaz utilisés dans les installations plus anciennes.



73 %
d'énergie verte
dans nos magasins filiales

Annexes



Indicateurs de performance

Profil de l'entreprise

	2021	2022
Nombre de magasins	58	67
<ul style="list-style-type: none"> • Dont magasins franchisés • Dont magasins filiales 	25 33	31 36
Chiffre d'affaires (M€)	59,1	69,4
<ul style="list-style-type: none"> • Part de CA durable • Part de CA réalisé en ligne 	4.5% 1.7%	4.9% 2.1%
Effectif total	292	292
<ul style="list-style-type: none"> • Effectif filiales • Effectif franchisés • Part de femmes • Part d'hommes 	172 120 11% 89%	178 114 12% 88%
Produits vendus	330 737	337 701
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de vélos vendus • Nombre de marques 	20 190 291	21 108 304
Nombre de clients	154 002	192 947
<ul style="list-style-type: none"> • Dont nouveaux clients 	39 298	38 945

Chiffres au 31/09/2022

Humain & social

	2021	2022
Recrutements validés	52	48
Taux de formation (filiales)	100%	100%
Accidents du travail <ul style="list-style-type: none"> • Jours d'absences liés aux AT • Nombre de personnes concernées 	15 169 jours 15 personnes	8 132 jours 8 personnes
Note moyenne des avis Google <ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'avis • Part des avis traités en moins de 2 jours 	4.56/5 1545 n/a	4.7/5 1779 100%
Nombre de fournisseurs <ul style="list-style-type: none"> • Ancienneté moyenne des 5 fournisseurs principaux (en part de CA) 	197 8.8 années	220 9.8 années

Environnement

	2021	2022
Bilan carbone	5 379 tonnes de CO2 eq	n/a
Bilan carbone scopes 1 & 2	47 tonnes de CO2 eq	56 tonnes de CO2 eq
Part d'électricité renouvelable	n/a	73%
Consommation surfacique	n/a	78 kWh/m2

Pistes d'amélioration

	Pages concernées	Pistes d'amélioration
Gouvernance <ul style="list-style-type: none"> • Mission et implication • Ethique et transparence • Indicateurs de gouvernance • Mission protégée 	Pages 2, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 18, 29, 38, 39	<ul style="list-style-type: none"> • Devenir entreprise à mission • Créer une charte de déontologie • Inclure des objectifs sociaux et environnementaux dans le cœur de la stratégie
Collaborateurs <ul style="list-style-type: none"> • Effectif du personnel • Sécurité financière • Santé, bien-être et sécurité • Développement de carrière • Engagement et satisfaction 	Pages 13 à 21, 39	<ul style="list-style-type: none"> • Proposer des formations RSE à tous les collaborateurs • Créer un manuel de l'employé • Créer un mécanisme de feedback des employés • Mesurer la satisfaction des employés
Collectivité <ul style="list-style-type: none"> • Diversité, équité et inclusion • Impact économique • Engagement civique et donation • Gestion de la chaîne d'approvisionnement 	Pages 19, 24 à 27, 39	<ul style="list-style-type: none"> • Mesurer la diversité, l'inclusion et l'équité • Créer une charte sur la diversité, l'inclusion et l'équité • Définir une politique d'achats RSE
Environnement <ul style="list-style-type: none"> • Gestion environnementale • Air et climat • Eau • Terre et vie • Modèle d'affaires à impact 	Pages 29 à 36, 39	<ul style="list-style-type: none"> • Mesurer et piloter la gestion des déchets • Réduire la consommation d'énergie des bâtiments • Fixer un objectif de réduction des émissions de CO2 • Limiter l'utilisation de produits dangereux
Clients <ul style="list-style-type: none"> • Gestion de la clientèle 	Pages 22, 23, 39	<ul style="list-style-type: none"> • Proposer des formations au marketing et à la communication éthique



CYCLABLE

26 Rue Berjon

69009, Lyon

Cyclable.com

Cyclable-for-good.com