

Référentiel de qualité

REPARATEURS

PROFESSIONNELS DE VELO





Référentiel de qualité REPARATEURS PROFESSIONNELS DE VELOS



CRITÈRE OBLIGATOIRE

PREREQUIS



QUALIFICATION PROFESSIONNELLE (Certificat de Qualification Professionnelle) obligatoire (possibilité d'accepter réparateur avec expérience s'il s'engage à suivre une formation de 1 à 3 j)

ET Atelier situé à moins de 5 km d'un itinéraire cyclable balisé (répondant au cahier des charges national des Véloroutes et Voies Vertes)

ACCES A L'ETABLISSEMENT



Mettre à disposition du client si nécessaire, un itinéraire cyclable de liaison entre l'atelier et l'itinéraire
Informations sur la liaison cyclable disponibles sur le site internet (descriptif et/ou cartographie). A défaut de site internet, informations disponibles sur autre supports d'information (flyer...)

ATELIER/LOCAUX



Espace d'accueil :

Un espace d'attente, même de petite dimension, est apprécié.

Un atelier mobile pourra être accepté s'il est équipé de quoi rendre l'attente agréable : chaise ou tabouret, boisson gratuite ou payante.



Propreté des locaux



Affichage des tarifs (forfait intervention et déplacement).

Au minimum seront affichés :

- coût horaire de main d'œuvre
- coût déplacement
- forfait des réparations courantes
- majoration éventuelle

CRITÈRES OPTIONNELS

Le prestataire pourra proposer une solution pour le nettoyage des mains (lavabo, lingette, savon noir...)

Une boisson pourra être proposée, gratuite ou payante (Fontaine à eau, distributeur automatique, eau du robinet, café...)

Consigne à bagages, le temps de l'intervention (Consignes à bagages sous la responsabilité du prestataire (plan vigipirate). Permet le temps de l'attente d'aller en ville, faire une course...)

VISIBILITE COMMERCIALE



Enseigne valorisant le service de réparation

S'assurer de la visibilité du service de réparation et d'entretien des vélos



Afficher le numéro de téléphone



Afficher les horaires d'ouverture de l'atelier ainsi que les horaires où le réparateur peut être joint

CRITÈRE OPTIONNEL

Site internet ou réseaux sociaux

PERIODE D'INTERVENTION



Du 1^{er} avril au 30 septembre minimum

En fonction de la "saison cyclable" de la destination.

Une fermeture de 15 jours pour congés annuels est tolérée. Dans ce cas, les coordonnées du réparateur le plus proche devront obligatoirement être indiquées en vitrine.



Ouverture en haute saison (juillet, août) : 6/7j

En cas d'absence de l'atelier (contrainte de l'activité telle que dépannage sur le terrain), la possibilité d'être joint par téléphone est indispensable (au minimum sur un n° de mobile et non un répondeur). Afin de garantir un service final optimal au client, les solutions alternatives possibles à l'initiative du réparateur sont : renvoi vers un partenaire Accueil Vélo ou autre, RDV pris avec le client pour intervention, panneau apposé sur la porte du local commercial mentionnant le numéro de portable du prestataire.

SERVICES/PRESTATIONS



Réparation et entretien de tout type de vélos (sauf VAE)



Privilégier la réparation dans le délai le plus court possible

Le prestataire propose plusieurs créneaux quotidiens pour les réparations express, rapides, la réparation s'effectuant sur le champ.



En cas d'immobilisation du vélo, une solution sera proposée au besoin du client

Soit acheminement du cycliste vers l'étape suivante (par taxi, transport en commun ou par l'hébergeur Accueil Vélo...), soit mise à disposition d'un vélo, ou renvoi vers un loueur Accueil Vélo de préférence

CRITÈRES OPTIONNELS

Vente de matériel de vélos. Exemples : vêtements de pluie, lunettes, éclairage, antivols, kit de réparation, chambres à air, bagageries...

Assistance dépannage (sous forme de prestation gratuite ou payante)

- Par le réparateur lui-même
- A défaut, le réparateur devra fournir les coordonnées d'un partenaire qui propose ce service

ACCUEIL DES CLIENTELES ETRANGERES



Bases d'anglais

Le prestataire pourra présenter un schéma légendé de vélo en anglais charté Accueil Vélo

CRITÈRE OPTIONNEL

Bases dans d'autres langues en fonction de la situation géographique et de la clientèle dominante

CONNAISSANCE DES ITINÉRAIRES ET DES PARTENAIRES



Connaissance des circuits proches



Travail en réseau avec les autres prestataires touristiques concernés par l'accueil des touristes à vélo



Etre en mesure de renseigner le client sur les activités et services à proximité où le client pourra se rendre pendant la réparation

Connaître les coordonnées et horaires d'ouverture de l'OT le plus proche, de la laverie automatique...



Mise à disposition de documentation touristique

Documentation sur les itinéraires cyclables et le réseau Accueil Vélo (en fonction de l'existant)



Disposer d'une prise électrique de recharge de matériel électrique (batterie des VAE, GPS, tablette...)

AUTRES PRESTATIONS

CRITÈRES OPTIONNELS

Vente de topo-guides ou cartes

Mettre à disposition la WIFI

Réparation de Vélo à assistance électrique