



## GRILLE DE CONTRÔLE DU REFERENTIEL

### REPARATEURS PROFESSIONNELS DE VELOS



PRE REQUIS : QUALIFICATION PROFESSIONNELLE (CQP 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)

#### 1 - ACCES A L'ETABLISSEMENT -

	Acquis/ Non Acquis	CRITERE obligatoire	Commentaires
1-1		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..)

#### 2- ATELIER/LOCAUX

	Acquis/ Non Acquis	CRITERES obligatoires	Commentaires
2-1		Espace d'accueil - Un espace d'attente, même de petite dimension, est apprécié.	Un atelier mobile pourra être accepté si il est équipé de quoi rendre l'attente agréable : chaise ou tabouret, boisson gratuite ou payante.
2-2		Propreté des locaux	
2-3		Affichage des tarifs (forfait intervention et déplacement). Au minimum seront affichés : - coût horaire de main d'oeuvre - coût déplacement - forfait des réparations courantes - majoration éventuelle	
	Acquis/ Non Acquis	CRITERES optionnels	Commentaires
2-4		Le prestataire pourra proposer une solution pour le nettoyage des mains (lavabo, lingette, savon noir...)	
2-5		Une boisson pourra être proposée, gratuite ou payante	Fontaine à eau, distributeur automatique, eau du robinet, café...
2-6		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...

<b>3- VISIBILITE COMMERCIALE</b>			
	Acquis/ Non Acquis	CRITERES obligatoires	Commentaires
3-1		Enseigne valorisant le service de réparation	S'assurer de la visibilité du service de réparation et d'entretien des vélos
3-2		Afficher le numéro de téléphone	
3-3		Afficher les horaires d'ouverture de l'atelier ainsi que les horaires où la personne peut être jointe	
	Acquis/ Non Acquis	CRITERE optionnel	Commentaires
3-4		Site internet ou réseaux sociaux	
<b>4 - PERIODE D'INTERVENTION</b>			
	Acquis/ Non Acquis	CRITERES obligatoires	Commentaires
4-1		Du 1er 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.
4-2		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.

<b>5 - SERVICES/PRESTATIONS</b>			
	Acquis/ Non Acquis	CRITERES obligatoires	Commentaires
5-1		Réparation et entretien de tout type de vélos (sauf VAE)	
5-1.1		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.
5-1.2		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 AV de préférence
	Acquis/ Non Acquis	CRITERES optionnels	Commentaires
5-2		Vente de matériel de vélos.	Exemples : vêtements de pluie, lunettes, éclairage, antivols, kit de réparation, chambres à air, bagageries...
5-3		Assistance dépannage	<b>sous forme de prestation gratuite ou payante</b>
5-3-1		Par le réparateur lui-même	
5-3-2		A défaut, le réparateur devra fournir les coordonnées d'un partenaire qui propose ce service	
5-4		Réparation et entretien de vélos à assistance électrique	
<b>6 - ACCUEIL DES CLIENTELES ETRANGERES</b>			
	Acquis/ Non Acquis	CRITERE obligatoire	Commentaires
6-1		Bases d'anglais	Indiquer le lexique multilingue téléchargeable sur <a href="http://www.eesc.europa.eu/resources/docs/eesc-2011-27-fr.pdf">http://www.eesc.europa.eu/resources/docs/eesc-2011-27-fr.pdf</a> . Mettre à disposition du prestataire un schéma légendé de vélo en anglais charté Accueil Vélo

	Acquis/ Non Acquis	CRITERE Optionnel	Commentaires
6-2		Bases dans d'autres langues en fonction de la situation géographique et de la clientèle dominante	

## 7 - CONNAISSANCE DES ITINERAIRES ET DES PARTENAIRES

	Acquis/ Non Acquis	CRITERES obligatoires	Commentaires
7-1		Connaissance des circuits proches	
7-2		Travail en réseau avec les autres prestataires touristiques concernés par l'accueil des touristes à vélo	
7-3		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...
7-4		Mise à disposition de documentation touristique	Documentation sur les itinéraires cyclables et le réseau Accueil Vélo (en fonction de l'existant).
7-5		Disposer d'une prise électrique de recharge de matériel électrique	Prise dédiée avec multi-prise : recharge de batterie des VAE, GPS, tablette ...

## 8 - AUTRES PRESTATIONS

	Acquis/ Non Acquis	CRITERES optionnels	Commentaires
8-1		Vente de topo-guides ou cartes	