

Coordonnées du référent qualité

Version 01/01/2021

## Engagement Référentiel de qualité Accueil Vélo REPARATEURS PROFESSIONNELS DE VELOS



Mme    M.    Prénom : .....    Nom : .....  
 Qualité (préciser propriétaire, exploitant, gérant) : .....

Nom de l'établissement :	.....
Adresse de l'établissement :	..... .....
Activité (location, réparation ou les 2 ?) :	.....
Points de réparation avec les coordonnées de chacun :	..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... ..... .....
Autres activités complémentaires, précisez :	.....
Téléphone :	.....
Courriel :	.....
Site internet :	.....
N° SIRET :	.....
Code APE :	.....
Diplôme obtenu (précisez la date d'obtention)	
Formations suivies (précisez les dates)	

L'établissement désigné ci-dessus peut adhérer au réseau « Accueil Vélo », s'il offre les services obligatoires du référentiel de qualité « Accueil Vélo » ci-joint et s'il s'est acquitté d'une contribution financière de 200 euros. En outre, il s'engage à respecter le règlement d'usage de la marque collective « Accueil Vélo », dont les principales modalités sont présentées dans le « guide pratique Accueil Vélo ».

Le présent référentiel est signé pour une période de 3 ans, renouvelable par tacite reconduction et après l'acquittement d'une nouvelle contribution financière de 200 euros.

En cas de non-reconduction le signataire doit en informer son référent qualité par courriel.

En cas de changement de propriétaire ou de gérant de l'établissement, le signataire doit en avertir son référent qualité afin d'envisager, si besoin est, une nouvelle visite de contrôle.

Il appartient au référent qualité de retirer la plaque si le site n'est plus « Accueil vélo » (ou bien vérifier que cela ait été réalisé).

Si le signataire n'assure pas les services obligatoires vis-à-vis desquels il s'est engagé, le référent qualité peut prononcer son exclusion du réseau « Accueil Vélo » et par conséquent de tous les documents promotionnels sur lesquels il figure.

Le signataire s'engage à mettre en œuvre tous moyens permettant de promouvoir la marque Accueil Vélo auprès de ses clients et de ses prospects.

# 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<sup>er</sup> 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**

Je soussigné(e) Mme, M. ....

m'engage à :

#### Gestion de la Marque Collective « Accueil Vélo »

- respecter le Règlement d'Usage ;
- utiliser la Marque Collective « Accueil Vélo » en signant un Engagement Référentiel de Qualité « Accueil Vélo » correspondant à sa catégorie ;
- s'acquitter de la redevance d'usage de la Marque Collective « Accueil Vélo » auprès du Référent Qualité au plus tard lors de la signature de l'Engagement Référentiel de Qualité « Accueil Vélo », pour tous les trois ans, dans les conditions prévues aux articles 6.4 et 6.5 ;
- utiliser la Marque Collective « Accueil Vélo » dans le respect des droits des tiers, de la législation en vigueur ainsi que de la charte graphique ;
- se tenir informé de l'évolution ou de la modification des référentiels de la Marque Collective « Accueil Vélo » et s'y conformer ;
- respecter la réglementation relative à l'hygiène et à la sécurité applicable à son secteur d'activité ;
- autoriser le recensement des informations relatives à son établissement, détaillées au point 5.7.1, dans le SIT de son Référent Qualité ainsi que leur publication en open data sur la plateforme DATAtourisme.

#### Promotion de la Marque Collective « Accueil Vélo »

- mettre en œuvre tous moyens permettant de promouvoir la Marque Collective « Accueil Vélo » auprès de ses clients et de ses prospects ;
- apposer la Marque Collective « Accueil Vélo », conformément à la charte graphique, sur tous les supports de communication relatifs au tourisme à vélo.

#### Information du Référent Qualité

- informer son Référent Qualité par courrier ou courriel :
  - en cas de changement de propriétaire ou gérant de l'établissement ;
  - en lui signalant tout acte de contrefaçon ou d'imitation et plus généralement toute atteinte à la Marque Collective « Accueil Vélo » dont il pourrait avoir connaissance, dans les plus brefs délais et au plus tard dans un délai de quinze (15) jours à compter du jour où l'Etablissement Partenaire a connaissance de l'atteinte à la Marque Collective « Accueil Vélo » ;
- répondre à toute enquête de l'Animateur Territorial ou du Référent Qualité ou de France Vélo Tourisme relative à la Marque Collective « Accueil Vélo ».

#### Suivi de la Marque Collective « Accueil Vélo »

- mettre en œuvre les actions correctives qui peuvent lui être demandées suite à une visite de contrôle ;
- à cesser toute utilisation de cette Marque, s'il se voyait retirer l'autorisation d'utiliser la Marque Collective « Accueil Vélo » par son Référent Qualité ;

### Traitement des réclamations

- assurer un traitement des réclamations qui lui seraient adressées

L'Établissement Partenaire s'engage à ne pas :

- porter atteinte à l'image des copropriétaires de la Marque Collective « Accueil Vélo » et de la Marque Collective « Accueil Vélo » elle-même ;
- porter atteinte aux droits du Comité Régional du Tourisme Centre – Val de Loire et de France Vélo Tourisme sur la Marque Collective et/ou sur les Marques Antérieures ;
- utiliser la Marque Collective « Accueil Vélo » de manière trompeuse directement ou par le biais des Établissements Partenaires ou des Référents Qualité.

Le :

à :

Signature (et cachet de l'établissement) \*

(\* ) Faire précéder la signature de la mention manuscrite "lu et approuvé"