



## Grille d'engagements Accueil Vélo

### Réparateur de vélos

**Prérequis : Qualification professionnelle obligatoire (possibilité d'accepter réparateur avec expérience s'il s'engage à suivre une formation)**

**Atelier situé à moins de 5 km d'un itinéraire cyclable balisé (répondant au cahier des charges national des Véloroutes et Voies Vertes et inscrit au Schéma Département des Aménagements Cyclables du Gard).**

#### 1/ Accès à l'établissement

##### Critères Obligatoires

- Mettre à disposition du client si nécessaire, un itinéraire cyclable de liaison entre l'établissement et l'itinéraire

#### 2/ Ateliers/Locaux

##### Critères Obligatoires

- Espace d'accueil - Un espace d'attente, même de petite dimension, est apprécié.
- Propreté des locaux
- Affichage des tarifs (forfait intervention et déplacement). Au minimum seront affichés :
  - o Coût horaire de main d'œuvre
  - o Coût déplacement
  - o Forfait des réparations courantes
  - o 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*
- *Consigne à bagages, le temps de l'intervention*

#### 3/ Visibilité commerciale

##### Critères obligatoires

- Enseigne valorisant le service de réparation
- Afficher le numéro de téléphone
- Afficher les horaires d'ouverture de l'atelier ainsi que les horaires où la personne peut être jointe

Informations complémentaires : Contact référent qualité « Accueil Vélo » à Gard Tourisme :  
Christophe Toquebeuf : 07 67 214 19 27 – mail : [toquebeuf@tourismegard.com](mailto:toquebeuf@tourismegard.com)

#### *Critères optionnels*

- *Site internet ou réseaux socio*

### **4/ Période d'intervention**

#### **Critères obligatoires**

- Du 1er avril au 30 septembre minimum
- Ouverture en haute saison (juillet, août) : 6/7j.

### **5/ Services/prestations**

#### **Critères obligatoires**

- Réparation et entretien de tout type de vélos (sauf VAE)
- Privilégier la réparation dans le délai le plus court possible
- En cas d'immobilisation du vélo, une solution sera proposée au besoin du client

#### *Critères optionnels*

- Vente de matériel de vélos.
- Assistance dépannage
- Par le réparateur lui-même
  - o A défaut, le réparateur devra fournir les coordonnées d'un partenaire qui propose ce service
- Réparation et entretien de vélos à assistance électrique

### **6/ Accueil des clientèles en langue étrangères**

#### **Critères obligatoires**

- Bases d'anglais

#### *Critères optionnels*

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

### **7/ Connaissance des itinéraires et des partenaires**

#### **Critères obligatoires**

- Connaissance des circuits proches
- Travail en réseau avec les autres prestataires touristiques concernés par l'accueil des touristes à vélo
- Être en mesure de renseigner le client sur les activités et services à proximité où le client pourra se rendre pendant la réparation
- Mise à disposition de documentation touristique
- Disposer d'une prise électrique de recharge de matériel électrique

## 8/ Conditions de location

### Critères obligatoires

- Utilisation d'un contrat de location
- Demande d'une caution

## 9/ Accueil en langue étrangère

### Critères obligatoires

- Base d'anglais

### Critères optionnels

- Bases dans d'autres langues en fonction de la situation géographique

## 10/ Assistance dépannage

### Critères obligatoires

- Répondre à toutes demande d'assistance dépannage (L'assistance dépannage concerne les clients du loueur. Faire appel à un collègue si le client est trop éloigné du loueur).

## 11/ Connaissance des itinéraires et des partenaires

### Critères obligatoires

- Connaissance des circuits proches (les avoir parcourus, de préférence à vélo)
- Proposition de fiches-itinéraires gratuites (si elles existent)
- Travail en réseau avec les autres prestataires touristiques concernés par l'accueil des touristes à vélo

## 12/ Autres prestations

### Critères obligatoires

- Consignes à bagages

### Critères optionnels

- Stationnement de véhicules pendant plusieurs jours
- Vente de matériels vélo
- Vente de topo-guides ou cartes
- Randonnées accompagnées
- Transport des vélos (depuis le point de départ ou d'arrivée)