

# AU DU RÉSEAU



Véligo Location Réseau Service Qualité Partenariat

Février 2022

## L'Atelier de la Villette (Paris 19), partenaire Véligo Location depuis 1 an.

Carole, Anthony et Renaud, salariés et directeur de l'Atelier de la Villette - acteur phare de l'accompagnement professionnel de personnes déficientes visuelles - nous racontent leur expérience en tant que point de location Véligo Location.

### Présentez-nous votre activité :

Nous sommes une entreprise adaptée de l'Association Valentin Haüy, nous faisons de l'insertion professionnelle de personnes en situation de handicap. Nous avons deux activités historiques : la bureautique/ secrétariat ainsi que de l'imprimerie et le routage. Nous avons également lancé en 2019 des prestations de massages bien-être en appui avec notre centre de formation.

### Vous faites partie de l'aventure Véligo Location depuis 1 an, qu'est-ce-que cela vous a apporté ?

Afin de nous diversifier, nous souhaitons lancer une activité de réparation de cycles. Nous ne connaissons pas bien le marché du vélo et ne travaillant qu'avec des entreprises, nous manquons également de contacts directs avec un public de particuliers. C'est notre partenaire La Poste qui nous a fait découvrir votre service. C'est sincèrement une très belle opportunité, nos salariés sont très contents de participer à l'aventure.

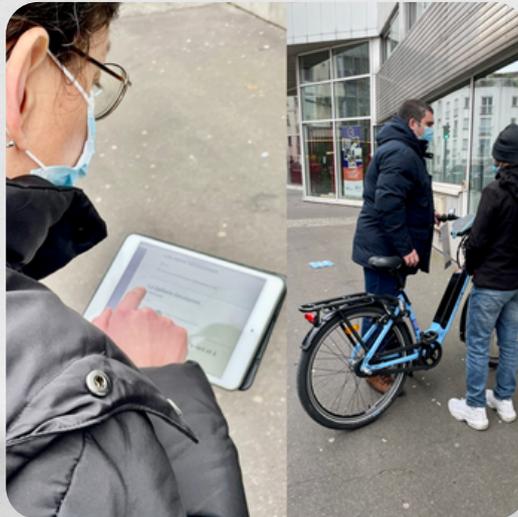
Cela permet aussi de faire découvrir l'association au plus grand nombre donc c'est très bénéfique.

Comme avec Véligo Location ça se passe très bien, cela nous a conforté et rassuré dans le fait de changer de clientèle.

“ Véligo Location nous a conforté dans notre projet de réparation de cycles. ”

### Comment organisez vous les remises de Véligo aux clients ? Avez-vous des astuces ?

On a identifié deux types de clients. Ceux qui prennent rendez-vous dans l'après-midi et ceux qui viennent plus en fin de journée. Cela nous permet d'adapter le temps de la remise du vélo car en général, ceux qui se déplacent en journée ont plus de temps devant eux.



Carole et Anthony - Atelier de la Villette 75019

Nous travaillons également en équipe de deux. Par exemple Anthony qui est aveugle, présente le Véligo et les particularités techniques, et Carole s'occupe de compléter les bordereaux de remise sur le logiciel informatique. Chaque binôme est encadré par un responsable et cela nous permet vraiment de favoriser et de valoriser le travail en équipe.

Pendant la remise, on rappelle aussi aux clients d'allumer l'assistance électrique car très souvent, ils oublient.

### Avez-vous une anecdote à nous partager ?

Lors de la remise du premier triporteur à assistance électrique Véligo, la cliente et son amie ont eu quelques péripéties dans la prise en main du vélo (*rires*).

Les premiers tours de roue étaient fébriles mais finalement elles se sont très bien débrouillées.

C'est vrai que le triporteur ou le biporteur peuvent être impressionnants. La remise du premier cargo était sport, pour nous comme pour la cliente (*rires*) mais tout s'est finalement très bien déroulé.

### Si vous deviez décrire le service en 3 mots ?

La première chose qui me vient c'est "accessibilité". C'est aussi très "simple d'utilisation" que ce soit le vélo ou bien le service en général.

D'ailleurs pour finir, le service comme le vélo sont très "complets". Il y a les accessoires et les options essentielles et ça répond vraiment à beaucoup de besoins clients. Et je rajouterai que c'est très tendance (*rires*) !

### Dans le cadre de notre amélioration continue, quelle recommandation nous feriez-vous ?

On a aussi beaucoup de clients un peu trop impatients de récupérer leur Véligo qui se présentent avant même que l'on ait réceptionné le vélo. C'est pourtant bien indiqué qu'il faut attendre la prise de rendez-vous mais je ne sais pas si c'est très évident pour le client. Ils sont un peu déçus des fois. C'est peut-être une petite piste d'amélioration.

### Le mot de la fin ? Vous êtes libres !

On est ravis de l'aventure ! C'était une superbe opportunité pour nous et pour notre projet de former des salariés sur le métier de réparateur de cycles.

Savoir gérer une clientèle de particulier en direct nous a vraiment rassuré dans la mise en place de cette activité.

C'est une réelle évolution pour nous.

Tout est positif dans cette aventure et pour nous l'objectif est atteint.