

AMELIORER L'EXPERIENCE CLIENT POUR LES USAGERS DES MICRO-MOBILITÉS

La FP2M promeut son label "Magasins qualité de service en magasin de micro-mobilité"



Après l'énorme travail réalisé pour la publication du Décret EDPM du 23 Octobre 2019 et le lancement du guichet unique pour le recyclage, la FP2M s'est emparée du sujet de la qualité de service des magasins de la micro-mobilité.

Fabrice Furlan, Président de la FP2M explique les raisons de ce label : « Les EDPM sont plus que jamais présents dans le paysage urbain, notamment les trottinettes électriques dont les ventes ont, pour rappel, connu une **croissance de 34% en 2020 avec 640 000 unités vendues**. La Fédération des Professionnels Micro-Mobilité est mobilisée sur les questions de sécurité et du bon usage de ces engins et cela doit passer par une haute qualité de service et de pédagogie des magasins. Les critères pour obtenir ce label "Magasins Qualité de Service en Magasin de micro-mobilité", sont la garantie d'un processus qui permet que chaque futur utilisateur devienne un utilisateur "averti" sur le bon usage, la sécurité, l'assurance, l'entretien et le recyclage. »

Les magasins qui souhaitent obtenir ce label doivent répondre aux différentes exigences déclinées dans les 8 articles du référentiel, et en fonction de leur score, le niveau de leur qualité de service est évalué par un label "OR", "ARGENT" ou "BRONZE".

Les 8 articles du référentiel couvrent tous les points essentiels liés à l'usage de la micro-mobilité

Au profit des utilisateurs : information sur l'obligation d'assurance, sensibilisation du futur utilisateur au code de la route, au bon comportement routier, au bon usage de la batterie, aux modalités de recyclage (retour au magasin ou auprès des points de collecte pour recyclage*), tests de prise en main, conseils sur accessoires de sécurité...

Mise en avant des compétences des professionnels : obligation d'assurance du point de vente, formation régulière à destination du personnel conseil à la vente, sensibilisation à l'utilisation d'EDPM, communication pour aide à la vente...



Pour accompagner les magasins dans leur démarche, la FP2M met à leur disposition différents pack communication et des outils tels que des référentiels pour la sensibilisation, la mise en relation avec des professionnels de la formation et encourage les labélisés à utiliser la plateforme www.trott-safe.fr de **Assurance Prévention** réalisée par **Two-roule**. La FP2M s'engageant à fortement promouvoir cet outil de visibilité pour les professionnels et de réassurance pour les utilisateurs.

Pour Fabrice Furlan, le travail de la FP2M est majeur : « Sur ce marché en hyper croissance (**plus de 2 millions d'utilisateurs**), nous devons être très actifs pour soutenir son développement et nous assurer que toutes les conditions, réglementaires, environnementales et d'usage accompagnent au mieux l'expansion de ces nouvelles mobilités douces dans notre quotidien. »



À PROPOS DE LA FÉDÉRATION FP2M

La Fédération FP2M :

- ✓ Est le représentant de la profession auprès des Pouvoirs Publics, des autorités et porte-parole auprès d'acteurs institutionnels
- ✓ Fournit une expertise globale du marché et des informations de premier plan : Partenariats, Etudes, chiffres, Baromètre.
- ✓ Assure la promotion de l'image de la profession
- ✓ Assure une veille technique et réglementaire

Dans le cadre de sa mission, la FP2M accompagne les professionnels de la micro-mobilité dans leur environnement économique, sur la prévention, la formation, les questions environnementales et réglementaires :

- ✓ Informations aux clients sur leurs obligations
- ✓ Veille et prospective
- ✓ Mutualisation du traitement de la fin de vie des engins/batteries > filière de recyclage
- ✓ Encadrement de la formation des vendeurs ainsi que de l'information aux clients
- ✓ Evaluation et promotion de la compétence des réparateurs
- ✓ Mise en commun des expertises techniques (fabricants, laboratoires, etc...)
- ✓ Renforcer le positionnement éco responsable de l'entreprise
- ✓ Labelliser les magasins pour renforcer son positionnement image
- ✓ Homogénéisation du cahier des charge fournisseurs

Dans un souci d'évolution, de développement et de professionnalisation de la filière, la FP2M compte aujourd'hui 7 groupes de travail :

- ✓ GT « industriel » : Sécurité des engins, normes et directives, relation avec les laboratoires d'essai et les autorités de contrôle, suivi qualité produit, contrôle du marché, etc...
- ✓ GT « magasin » : Référentiel QS3M, information client, label magasin, Qualité de service, SAV, retours clients, etc...
- ✓ GT « assurance et prévention » : activités de prévention et sensibilisation, sujets dédiés assurance,
- ✓ GT « seconde vie » : métiers de la réparation, de la fin de recyclage, de la seconde vie, réparation, fond réparation, loi anti-gaspillage ...
- ✓ GT « Formation et accompagnement » : Référentiels de sensibilisation, encadrement des activités de formateurs, accompagner les actions de sensibilisation, etc...
- ✓ GT « Autres engins de mobilité » : encadrement des EDPM « rapide », des engins pour activités encadrées, des engins avec selle, et prise en compte de l'innovation
- ✓ GT "Service de location": accompagner les collectivités et les entreprises dans la prise en compte de la location, encadrement technique des usages intensifs des EDPM, etc...

Contact presse : Pascale GILLARD
pascale.gillard@gmail.com / 06 89 95 52 95

