

# ORGANISATION

## (Le projet de vie du Self-garage)

### Introduction

Dans le choix de notre structure associative d'insertion, Le « projet de vie » s'adresse à toutes les personnes (clients/adhérents de tous niveaux) nécessitant un parcours identifié avec une prise en charge personnalisée.

Afin d'accueillir dans les meilleures conditions les publics et usagers, il est prévu une charte de fonctionnement du self-garage. Cette charte sera affichée dans le garage.

Les horaires d'ouverture du Self-garage sont du lundi au samedi. De 8 heures à 18 heures.

**Administrateur** : mardi au samedi de 9H00 à 12H00 et de 14H à 18H00.

**Mécanicien** : du lundi au vendredi de 9H00 à 12H00 et de 14H à 18H00.

*La journée du samedi est exclusivement réservée aux adhérents experts et autonomes n'ayant pas besoin de l'accompagnement du mécanicien.*

Le Self garage du Pays de Lorient est constitué d'un atelier automobile d'environ 300 m<sup>2</sup> équipé de :

- 6 emplacements ou "Pistes" de 40m<sup>2</sup> chacun délimités par des marquages au sol. 3 emplacements équipés de pont élévateurs 4 Tonnes, 3 emplacements au sol. Les 6 emplacements sont équipés d'un établi, d'un kit d'outillage professionnel de 191 outils, d'un branchement air comprimé.
- Une zone technique de 15 m<sup>2</sup> comprenant 1 monte/démonte pneumatique, 1 équilibreur et une presse de 15 tonnes.
- D'autres équipements comme décrits page '[Matériel et équipement garage](#)'

D'un ensemble de bureau d'environ 100 M<sup>2</sup> comprenant 2 bureaux pour l'administration du garage et un espace adhérents de 50m<sup>2</sup> minimum comprenant :

- Un parc informatique de 4 ordinateurs connectés à internet.
- Un espace détente
- Une bibliothèque : revues techniques automobiles
- Une bibliothèque : revues sociales, insertion, adresse utiles.
- Un tableau d'affichage d'annonces : emploi, actions solidaires, sorties, achat/ventes

## Comment contacter le Self-garage.

L'utilisateur peut contacter le garage par téléphone du lundi au samedi pour exprimer ses besoins et prendre rendez-vous. Il sera renseigné sur les modalités d'inscription, les tarifs, et pourra prendre rendez-vous directement par téléphone. Les documents relatifs à l'adhésion lui seront remis à son arrivée.

L'utilisateur peut trouver toutes les informations sur le site internet et les réseaux sociaux, imprimer les documents, les lire et les signer à l'avance il peut aussi demander un rendez-vous sur le site internet.

L'utilisateur peut se présenter directement au garage avec son véhicule. Il sera accueilli et accompagné pour remplir les différents documents.

## Nous allons aborder plusieurs profils d'adhérent dans les paragraphes suivants.

*Pour un meilleur accompagnement, le professionnel du self garage adaptera son planning journalier selon les différentes compétences de l'utilisateur.*

- L'adhérent débutant : Ne connaît rien en mécanique auto, il a besoin d'un accompagnement pédagogique permanent. Il fera partie de la clientèle du lundi au vendredi.
- L'adhérent qui détient des bases en mécanique auto : Il a besoin d'être partiellement accompagné et a besoin d'être rassuré par la confirmation de sa prestation par un professionnel. Il fera partie de la clientèle du lundi au vendredi.
- L'adhérent expert : c'est un habitué de la mécanique, Il a seulement besoin d'un lieu sécurisé et d'un outillage professionnel, Il fera partie de la clientèle autonome du samedi. (lundi au samedi).

## Accueil des clients

*L'accueil est le même quel que soit les compétences de mécanique.*

- Il fait l'objet d'un accompagnement comprenant une visite du self-garage, une aide à la compréhension, à la lecture et à la rédaction des 4 documents : convention d'adhésion, règlement intérieur, charte de fonctionnement et la carte "solidaire".
- Un formulaire (questionnaire simple et succinct) permettra de connaître le client, de mieux cibler ses besoins, ses maîtrises, ses compétences sociales et professionnelles, informatique et bien sûr mécaniques.

- 1) L'adhérent pourra s'il le souhaite, bénéficier d'un diagnostic pour connaître la panne de son véhicule et prendre connaissance des organes critiques à changer. Pour cela, l'utilisateur se rend au self-garage avec son véhicule. Il n'est pas adhérent. Il est pris en charge par le responsable qui procède avec lui au diagnostic de son véhicule tout en lui expliquant chaque procédure à effectuer. Si les réparations sont faisables au Self-garage, l'utilisateur prend une adhésion.
- 2) L'adhérent a passé son véhicule à l'Autobilan et doit passer une contre-visite dans un délai de deux mois. Il détient un procès-verbal de la visite technique périodique défavorable avec la liste des non-conformités.  
Le procès-verbal est vérifié et analysé par le professionnel du self garage qui lui traduit en langage accessible. Ils lui indiquent les différents travaux à effectuer, les pièces à se procurer et si les réparations sont accessibles en fonction de sa maîtrise.

#### 1) Accompagnement pédagogique pré-réparation

Si la prestation est réalisable dans le Self-garage, le professionnel lui propose de consulter dans l'espace adhérent, des revues techniques ou des supports informatiques visuels comme des vidéos, des schémas pédagogiques pour se familiariser avec les travaux de montage/démontage qu'il va accomplir.

#### 2) Accompagnement à la découverte des sites d'achat des pièces détachées

L'utilisateur ayant pris connaissance des pièces à changer, le professionnel du garage parcourt avec lui différents sites de vente en ligne pour chiffrer au mieux la partie pièces détachées.

*Grâce à cet accompagnement, l'utilisateur repart avec un devis précis et a pu consulter et apprendre les méthodes de montage/démontage qui l'attendent.*

*Il peut désormais prendre le temps de la réflexion et de préparer un budget de remise en conformité de son véhicule.*

#### 3) Achats et livraison des pièces détachées.

- L'utilisateur peut acheter ses pièces détachées chez le fournisseur de son choix.
- Il peut, s'il détient une carte bleue, commander les pièces sur internet de son domicile.
- Il peut commander directement du garage s'il n'a pas d'ordinateur à la maison.
- Dans les deux derniers cas il peut, s'il le souhaite, faire livrer ses pièces directement au garage, qui sera référencé comme point de relais colis.

#### 4) Accompagnement des adhérents à la réparation/entretien de leur véhicule

Le jour des travaux, à l'arrivée du véhicule et après s'être acquitté des formalités de l'adhésion, l'utilisateur est pris en charge par le professionnel du garage, qui a récupéré le dossier de l'adhérent ainsi que la liste des travaux à effectuer (sur un formulaire appelé 'nature des travaux'). Il prend en charge l'utilisateur lui indiquant les dernières consignes

de sécurité, vérifie la conformité des pièces achetées par l'adhérent, confirme le début des travaux en indiquant sur le formulaire l'heure de début.

Le professionnel du garage adapte son accompagnement en fonction du niveau de l'utilisateur. Il se tient régulièrement informé de l'évolution des travaux en passant de piste en piste et en restant à proximité et à disposition jusqu'à la fin de la prestation.

#### 5) Accompagnement post-réparations

Le professionnel du garage en charge de l'accompagnement vérifie les travaux à la fin de la prestation. Il vérifie la présence de l'outillage, il note l'heure de fin sur le formulaire. Il rebaisse le pont sur lequel est situé le véhicule

L'adhérent se rend au bureau avec le formulaire pour s'acquitter de la location de la piste. Il peut payer en liquide, par chèque ou Carte bleue. Le bureau tamponne sa carte "solidaire".

Dès la fin de la prestation un questionnaire de suivi et de satisfaction lui est adressé pour connaître ses critiques sur l'accueil et le service.

Les questionnaires seront analysés et le bilan sera débattu en conseil d'administration afin d'apporter des points d'amélioration.

#### 6) Usager à la recherche d'un véhicule à bas cout

L'utilisateur a besoin des conseils d'un professionnel pour choisir un véhicule.

Le self garage propose à ses adhérents un accompagnement personnalisé dans le choix d'un véhicule. Le professionnel du garage analyse avec l'utilisateur les besoins par rapport aux kilomètres à parcourir, au nombre de personnes à transporter, à l'utilité du véhicule et au budget alloué pour l'achat, remise en conformité et carte grise. Il l'accompagne dans la recherche d'un large choix de véhicules sur internet, autour de Lorient et lui propose, moyennant un forfait de 30 € TTC de l'accompagner pour voir le véhicule et faire ensemble un diagnostic et un devis de remise en conformité sur place.

#### 7) Recyclage des Huiles noires et fluides usés.

Le garage s'engage à récupérer et à recycler les déchets polluants des adhérents.

Ces déchets sont :

Les zones de stockage des déchets seront couvertes et isolées des réseaux d'eaux pluviales et usées selon la loi sur les installations classées

- Les déchets d'huiles de vidange Nomenclature 16 01 07, Liquides de frein usagés Nomenclature 16 01 13 et Liquide de refroidissement 16 10 01 seront stockés dans des cuves et futs conformes à la législation. L'enlèvement et l'élimination seront confiés à une société de collecte agréée.
- Les déchets solides (filtres à huile et à gasoil usagés, absorbant, chiffon souillés) Nomenclature 15 01 10 seront stockés dans des futs conformes à la

réglementation en vigueur et seront évacués et détruits conformément à la réglementation en vigueur par un récupérateur agréé.

Les déchets seront refacturés à prix coutant à l'usager.

Exemple: 1 filtre à huile = 500g X 6,00 € le Kg (prix de destruction) = 3.60€ TTC

Les déchets liquides = 0.50 € par litre.

#### 8) L'adhésion au Self-garage

*Si l'usager accepte les principes du self-garage. Une fois les 4 documents : convention d'adhésion, règlement intérieur, charte de fonctionnement, carte à points dites "solidaire" lus, approuvés et signés, l'usager devient adhérent.*

La cotisation annuelle est de 20 €TTC. Pour l'accès à l'ensemble des services du self-garage (salle de vie, documentations, outils informatique, ateliers pédagogiques).

10 €TTC pour les minimas sociaux. Elle sera renouvelée à la date anniversaire de l'inscription.

L'accès aux pistes d'autoréparation du self garage comprenant, l'outillage complet, l'ensemble des équipements et l'accompagnement du mécanicien professionnel sera facturé 30€ TTC de l'heure en plus de l'adhésion et 20,00 € de l'heure pour les bénéficiaires de minimas sociaux.

#### 9) Cas particulier

Si les travaux à effectuer sont hors du cadre du self-garage, au vue des réparations à effectuer ou/et par rapport au manque de compétence de l'intéressé, si le professionnel du Self-garage estime ne pas être en mesure de garantir le résultat en restant dans le cadre du principe 'faire soi-même' du garage Solidaire.

- Le Self-garage redirigera l'intéressé vers un garage classique.
- Pour les usagers concernés, le Self-garage redirigera l'intéressé vers le garage solidaire le plus proche.
- **En fonction de la situation financière du client**, si techniquement les réparations sont facilement réalisables, mais que la personne n'est pas à même de pourvoir aux gestes élémentaires entraînant un risque pour les biens et les personnes, Le Self-garage proposera à l'usager **de réaliser toute la prestation** (hors pièce détachées) par le mécanicien moyennant un supplément de main d'œuvre évalué à 20€ TTC ajouté au 30€ TTC soit 50€ TTC de l'heure.

#### 10) **Carte de solidarité :**

Chaque adhérent possédera une carte dite "carte de solidarité" qui lui sera remise lors de son adhésion. Chaque heure de mécanique sera comptabilisée sur la carte. Au bout de 10 heures, la carte ouvrira un droit d'usage d'une heure gratuite de location pour le propriétaire de la carte et une heure supplémentaire qu'il offrira à un usager dans le besoin (il pourra donner les deux heures si il le souhaite)

Grâce à cette action solidaire, le Self-garage solidaire de Lorient offrira gracieusement chaque semaine, 2 heures de location de piste mécanique gratuite pour les personnes en grande difficulté. Bien sûr, les services et le suivi seront les mêmes pour tous.

- [Retour haut de page](#)