



## GRILLE DE CONTRÔLE DU REFERENTIEL

### LOUEURS PROFESSIONNELS DE VELOS



#### 1 - ACCES A L'ETABLISSEMENT

|     | Acquis /<br>Non Acquis | CRITERE obligatoire   | Commentaires  |
|-----|------------------------|---|---|
| 1-1 |                        | Mettre à disposition du client si nécessaire, un itinéraire cyclable de liaison entre le magasin du loueur, et l'itinéraire | Informations disponible sur place et sur le site internet (descriptif et/ou cartographie) |

#### 2- PARC DE VELOS

|     | Acquis /<br>Non Acquis | CRITERES obligatoires   | Commentaires   |
|-----|------------------------|---|--|
| 2-1 |                        | Types de vélos : VTC, vélos de randonnée, VTT, VTAE et VAE  | Le client apprécie le matériel qui suit les évolutions technologiques (VAE, port USB...)   |
| 2-2 |                        | Quantité : <b>20 vélos minimum</b>  | Dans le cas où le prestataire n'a pas 20 vélos, il pourra s'associer avec un partenaire pour atteindre ce nombre. Leur partenariat devra être formalisé par écrit et transmis au référent qualité.                   |
| 2-3 |                        | Répartition des vélos : homme (.....), femme (.....), enfant (.....)                                      | Ces items permettent de vérifier l'état et l'entretien des vélos exposés à la clientèle. Les 3 catégories sont obligatoires et seront adaptées à la demande de l'itinéraire (vélo homme, vélo femme et vélo enfant). |
| 2-4 |                        | Renouvellement régulier du parc à vélos (Nombre d'années.....)  |  |
| 2-5 |                        | Les vélos doivent avoir un nombre de rapports (vitesses) adapté à la pratique et au terrain d'utilisation | sauf vélo enfant   |

### 3 - ACCESSOIRES

|     | Acquis /<br>Non Acquis | CRITERES obligatoires  | Commentaires  |
|-----|------------------------|--|---|
| 3-1 |                        | Antivol  |   |
| 3-2 |                        | Mise à disposition des clients d'un kit de réparation pour les petites avaries (matériel pour crevaison, jeu de clés standard, lubrifiant, pompe à pied) | Ce kit doit être gratuit (ou compris dans le prix de la location) - Le vérifier dans la grille tarifaire du loueur. |
| 3-3 |                        | Casque   |   |
| 3-4 |                        | <b>Gilet jaune</b>   |   |
|     |                        |  |   |
|     | Acquis /<br>Non Acquis | CRITERE optionnel  | Commentaires  |
| 3-5 |                        | Porte-bagages, porte carte, sacoche guidon, sacoches, remorques, siège bébé, 3è roue, tandem   |   |

### 4 - LOCAUX

|     | Acquis /<br>Non Acquis | CRITERES obligatoires                                | Commentaires  |
|-----|------------------------|--|---|
| 4-1 |                        | Espace d'accueil                                     | Un espace d'accueil mobile peut être accepté par l'évaluateur. Ce dernier devra vérifier le service assuré aux clients. |
| 4-2 |                        | Mettre à disposition de la documentation touristique |   |
| 4-3 |                        | Propreté des locaux                                  |   |

## 5 - VISIBILITE COMMERCIALE

|     | Acquis /<br>Non Acquis | CRITERES obligatoires                               | Commentaires                               |
|-----|------------------------|---|--|
| 5-1 |                        | Enseigne valorisant l'activité de location de vélos |  |
| 5-2 |                        | Adresse courriel                                    |  |
| 5-3 |                        | Site internet ou réseaux sociaux                    | en optionnel un site responsive web design |

## 6 - PERIODE D'OUVERTURE

|     | Acquis /<br>Non Acquis | CRITERES obligatoires   | Commentaires   |
|-----|------------------------|---|--|
| 6-1 |                        | Du 1er avril au 30 septembre minimum                              |  |
| 6-2 |                        | Horaires en haute saison (juin, juillet, août) : 7/7j de 9h à 19h | L'organisation d'un service continu sur la haute saison est obligatoire 7j/7j de 9h à 19h.<br>L'astreinte téléphonique en cas d'absence est indispensable (au minimum sur un n° de mobile et non un répondeur). En cas d'absence du magasin pour les contraintes de l'activité et afin de garantir un service final au client, les solutions alternatives possibles à l'initiative du loueur sont : dépôt chez un partenaire Accueil Vélo ou autre, RDV pris avec le client pour livraison et reprise des vélos, panneau apposé sur la porte mentionnant le numéro de portable du prestataire, local de stockage des vélos accessible par digicode |

## 7 - INFORMATIONS SUR LA METEO

|     | Acquis /<br>Non Acquis | CRITERE obligatoire   | Commentaires |
|-----|------------------------|---|--------------|
| 7-1 |                        | Prévisions météorologiques à 3 jours communiquées sur demande |              |

## 8 - CONDITIONS DE LOCATION

|     | Acquis /<br>Non Acquis | CRITERES obligatoires                | Commentaires |
|-----|------------------------|--------------------------------------|--------------|
| 8-1 |                        | Utilisation d'un contrat de location |              |
| 8-2 |                        | Demande d'une caution                |              |

| 9 - ACCUEIL DES CLIENTELES ETRANGERES |                        |   |              |
|---------------------------------------|------------------------|---|--------------|
|                                       | Acquis /<br>Non Acquis | CRITERE obligatoire   | Commentaires |
| 9-1                                   |                        | Bases d'anglais   |              |
|                                       | Acquis /<br>Non Acquis | CRITERE optionnel   | Commentaires |
| 9-2                                   |                        | Bases dans d'autres langues en fonction de la situation géographique et de la clientèle dominante |              |

| 10 - ASSISTANCE DEPANNAGE |                        |                       |   |
|---------------------------|------------------------|-----------------------|---|
|                           | Acquis /<br>Non Acquis | CRITERES obligatoires | Commentaires  |
| 10-1                      |                        | 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 ITINERAIRES ET DES PARTENAIRES |                        |  |              |
|--|------------------------|--|--------------|
|  | Acquis /<br>Non Acquis | CRITERES obligatoires  | Commentaires |
| 11-1   |                        | Connaissance des circuits proches (les avoir parcourus, de préférence à vélo)                            |              |
| 11-2   |                        | Proposition de fiches-itinéraires gratuites (si elles existent)  |              |
| 11-3   |                        | Travail en réseau avec les autres prestataires touristiques concernés par l'accueil des touristes à vélo |              |

| 12 - AUTRES PRESTATIONS |                        |  |   |
|-------------------------|------------------------|--|---|
|                         | Acquis /<br>Non Acquis | CRITERE optionnel  | Commentaires  |
| 12-1                    |                        | Consigne à bagages   | Consignes à bagages sous la responsabilité de l'opérateur (plan vigipirate) - A l'échelle d'un itinéraire, le pilote peut repérer les bonnes pratiques. |
|                         | Acquis /<br>Non Acquis | CRITERES optionnels  | Commentaires  |
| 12-2                    |                        | Stationnement de véhicules pendant plusieurs jours           |   |
| 12-3                    |                        | Vente de matériels vélo                                      |   |
| 12-4                    |                        | Vente de topo-guides ou cartes                               |   |
| 12-5                    |                        | Randonnées accompagnées                                      |   |
| 12-6                    |                        | Transport des vélos (depuis le point de départ ou d'arrivée) |   |



## Visite de contrôle<sup>1</sup>

|   |                          |
|---|--------------------------|
| Date de la visite :                             |                          |
| Type d'établissement :                          |                          |
| Nom de l'établissement :                        |                          |
| Adresse de l'établissement :                    |                          |
| Numéro de téléphone n°1                         |                          |
| Numéro de téléphone n°2                         |                          |
| Site internet de l'établissement                |                          |
| Adresse mail de l'établissement                 |                          |
| Coordonnées GPS                                 |                          |
| Nom du (des) représentant(s) rencontré(s) :     |                          |
| Propriétaire de l'établissement :               |                          |
| Classement :                                    |                          |
| Nom de l'enquêteur n°1 :                        |                          |
| Fonction de l'enquêteur n°1 :                   |                          |
| Nom de l'enquêteur n°2 :                        |                          |
| Fonction de l'enquêteur n°2 :                   |                          |
| Signature de l'établissement                    | Signature de l'enquêteur |
| <b>Informations complémentaires :</b>           |                          |
| Le nom de(s) l'itinéraire(s) vélo à proximité : |                          |
| Proximité itinéraire vélo : .....km             |                          |
| Remarques :                                     |                          |
| .....   |                          |

<sup>1</sup> Fiche de visite à remettre au représentant de l'établissement