



GRILLE DE CONTRÔLE DU REFERENTIEL

LOUEURS PROFESSIONNELS DE VELOS



1 - ACCES A L'ETABLISSEMENT

	Acquis / 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 / Non Acquis	CRITERES obligatoires	Commentaires
2-1		Types de vélos : VTC, vélos de randonnée, VTT, VTTAE et VAE	Le client apprécie le matériel qui suit les évolutions technologiques (VAE, port USB...)
2-2		Quantité : 20 vélos minimum	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 / 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		Gilet jaune	
	Acquis / Non Acquis	CRITERE optionnel	Commentaires
3-5		Porte-bagages, porte carte, sacoche guidon, sacoches, remorques, siège bébé, 3è roue, tandem	

4 - LOCAUX

	Acquis / 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 / 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 / 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. 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 / Non Acquis	CRITERE obligatoire	Commentaires
7-1		Prévisions météorologiques à 3 jours communiquées sur demande	

8 - CONDITIONS DE LOCATION

	Acquis / 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 / Non Acquis	CRITERE obligatoire	Commentaires
9-1		Bases d'anglais	
	Acquis / 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 / 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 / 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 / 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 / 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	

