



Visite de contrôle\*



**COORDONNEES PUBLIQUES QUI FIGURERONT SUR LES SUPPORTS DE PROMOTION**



Type d'établissement :

Nom de l'établissement :

Adresse complète de l'établissement :

Numéro de téléphone 1 :

Numéro de téléphone 2 :

Site internet de l'établissement :

Adresse mail de l'établissement :

**Coordonnées GPS (en degrés décimaux)**

Latitude :

Longitude :

**Photo de l'établissement pour les sites internet :**  Prise sur place par le référent /  Transmise par le prestataire

**Informations complémentaires / Remarques :**

\* Fiche de visite à remettre au représentant de l'établissement

**PREREQUIS**

● Adhésion à un Office de tourisme :

● Nom de(s) l'itinéraire(s) vélo à proximité :

● Proximité itinéraire vélo (moins de 5 kilomètres d'un itinéraire balisé et sécurisé) :

● Sécurité de la liaison entre le loueur et l'itinéraire :

- Validée par courrier de la DI le ..... / ..... / .....
- Validée par courrier de la Commune le ..... / ..... / .....
- Non concerné



● Cartographie transmise à Charentes Tourisme  
Exemple de cartographie :



1- ACCES A L'ETABLISSEMENT

## 2 - PARC DE VELOS

	Acquis / Non Acquis	CRITERES OBLIGATOIRES	Aide à la visite	Commentaires de l'évaluateur
2.1		Types de vélos : VTC, vélos de randonnée, VTT, VTTAE et VAE	<i>Le client apprécie le matériel qui suit les évolutions technologiques (VAE, port USB...)</i>	
2.2		Quantité : <b>40 vélos minimum</b> avec au démarrage un régime transitoire dérogatoire (20 vélos) Le signataire s'engage à disposer de 40 vélos à l'échéance de 3 ans. A défaut de disposer de ce nombre, possibilité de partenariat avec un autre professionnel du cycle pour atteindre cette capacité	<i>Dans le cas où le prestataire n'a pas 40 vélos, il pourra s'associer avec un partenaire pour atteindre ce nombre. Leur partenariat devra être formalisé par écrit et transmis au Référent qualité.</i>	
2.3		Répartition des vélos : Homme = ..... / Femme = ..... / Enfant = .....	<i>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)</i>	
2.4		Renouvellement régulier du parc à vélos (Nombre d'années.....)		
2.5		Nombre de vitesses : <b>18 minimum</b> (ou démultiplication équivalente)	<i>Sauf vélo enfant - FAQ en cours</i>	

## 3 - ACCESSOIRES

	Acquis / Non Acquis	CRITERES OBLIGATOIRES	Aide à la visite	Commentaires de l'évaluateur
3.1		Antivol		
3.2		Kit de réparation pour les petites avaries (matériel pour crevaison, jeu de clés standard, lubrifiant, pompe à pied)	<i>Ce kit doit être gratuit (ou compris dans le prix de la location) - Le vérifier dans la grille tarifaire du loueur</i>	
3.3		Casque		
3.4		Gilet jaune		
	Acquis / Non Acquis	CRITERE OPTIONNEL	Aide à la visite	Commentaires de l'évaluateur
3.5		Porte-bagages, porte carte, sacoche guidon, sacoches, remorques, siège bébé, 3è roue, tandem		

## 4 - LOCAUX

	Acquis / Non Acquis	CRITERES OBLIGATOIRES	Aide à la visite	Commentaires
4.1		Espace d'accueil	<i>Un espace d'accueil mobile peut être accepté par l'évaluateur. Ce dernier devra vérifier le service assuré aux clients</i>	
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	<i>En optionnel un site responsive web design</i>	

**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		<i>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</i>

**7 - INFORMATIONS SUR LA METEO**

	Acquis / Non Acquis	CRITERE OBLIGATOIRE	Aide à la visite	Commentaires de l'évaluateur
7.1		Prévisions météorologiques à 3 jours communiquées sur demande		

**8 - CONDITIONS DE LOCATION**

	Acquis / Non Acquis	CRITERES OBLIGATOIRES	Aide à la visite	Commentaires de l'évaluateur
8.1		Utilisation d'un contrat de location		
8.2		Demande d'une caution		

**9 - ACCUEIL DES CLIENTELES ETRANGERES**

	Acquis / Non Acquis	CRITERE OBLIGATOIRE	Aide à la visite	Commentaires de l'évaluateur
9.1		Bases d'anglais		
	Acquis / Non Acquis	CRITERE OPTIONNEL	Aide à la visite	Commentaires de l'évaluateur
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	Aide à la visite	Commentaires de l'évaluateur
10.1		Assistance dépannage	<i>L'assistance dépannage concerne les clients du loueur. Faire appel à un collègue si le client est trop éloigné du loueur.</i>	

**11 - CONNAISSANCE DES ITINERAIRES ET DES PARTENAIRES**

	Acquis / Non Acquis	CRITERES OBLIGATOIRES	Aide à la visite	Commentaires de l'évaluateur
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	CRITERES OPTIONNELS	Aide à la visite	Commentaires de l'évaluateur
12.1		Consigne à bagages	<i>Consignes à bagages sous la responsabilité de l'opérateur (plan vigipirate) - A l'échelle d'un itinéraire, le pilote peut repérer les bonnes pratiques.</i>	
12.2		Stationnement de véhicules pendant plusieurs jours		
12.3		Vente de matériel vélo		
12.4		Vente de topoguides ou cartes		
12.5		Randonnées accompagnées		
12.6		Transport des vélos (depuis le point de départ ou d'arrivée)		



**Fiche contact - Coordonnées administratives**

<b>Date de la visite :</b>	
<b>Adresse complète pour l'envoi des courriers :</b> (si différente de l'adresse indiquée en page 1)	
<b>Propriétaire/responsable de l'établissement</b>  Nom :  Mail :  Téléphone :	
<b>Contact privilégié / Représentant(s) rencontré(s)</b>  Nom :  Fonction :  Mail :  Téléphone :	<b>Signature du(des) représentant(s) :</b>
<b>Nom et fonction de l'enquêteur n°1 :</b>	<b>Signature de l'enquêteur n°1 :</b>
<b>Nom et fonction de l'enquêteur n°2 :</b>	<b>Signature de l'enquêteur n°2 :</b>