

FICHE DESCRIPTIVE DU SERVICE CONSEIL : ACCOMPAGNEMENT APPROFONDI

Cette prestation de conseil s'adresse aux bénéficiaires qui ont un projet de création, d'agrandissement ou d'amélioration d'un espace de stationnement.

Les objectifs de cette prestation sont :

- D'aider les bénéficiaires à définir, élaborer et concrétiser leur projet d'installation de stationnement vélo, en amont de l'achat des équipements,
- D'identifier l'espace adapté pour accueillir le stationnement vélo et de l'aménager pour le rendre sécurisé et confortable pour les usagers,
- D'épauler le bénéficiaire pour lui donner tous les arguments nécessaires à la présentation du projet auprès de tierces personnes décisionnaires (ex. Assemblée générale de copropriété privée).

Cette prestation est à la fois un accompagnement technique, juridique et humain dont le but est la bonne réalisation du projet du bénéficiaire.

Bénéficiaires éligibles

- Les établissements d'enseignement,
- Les espaces pour les livreurs à vélo (associations et entreprises de cyclo logistique, et collectivités),
- Les copropriétés privées à usage d'habitation principale : la demande de projet peut être déposée par le syndic de copropriété ou un référent du conseil syndical de la copropriété.

Modalités pratiques

Durée : • 4 jours pour les copropriétés privées à usage principal d'habitation,
• 3 jours pour les établissements d'enseignement et les espaces pour les livreurs à vélo.
Montant : 650 EUR HT par jour
Déroulé : prestation en distanciel incluant un déplacement sur site

Pour les bénéficiaires, la prestation est optionnelle et prise en charge à 100 % par le programme.

Un bénéficiaire a le droit à une seule prestation de conseil quel que soit le nombre de projets déposés. En cas de projet multisite, le bénéficiaire devra choisir sur quel site il souhaite être accompagné (copropriétés privées non concernées).

Choix du conseiller

Les conseillers sont recrutés par le programme grâce à un appel à candidatures. La prestation est réalisée par un conseiller référencé par le programme. Les bénéficiaires auront la possibilité de choisir le conseiller souhaité.

Contenu

Lors de cette intervention, qui se décline en 4 à 5 étapes, le conseiller mobilise à la fois ses connaissances techniques et juridiques mais également ses capacités relationnelles (écoute, souplesse, capacité à argumenter et à convaincre, etc.) dans le but d'entraîner les bénéficiaires dans la réalisation du projet qui leur convient.

1) Prise de connaissance du projet et premier échange avec le bénéficiaire

Le conseiller prend connaissance des réponses émises par le bénéficiaire dans le formulaire sur la plateforme. Puis, il prend contact avec lui à l'occasion d'un rendez-vous de cadrage par téléphone ou visio-conférence, pendant lequel il identifie le profil du site, veille à la bonne compréhension des besoins du bénéficiaire et, organise la réunion de lancement et le déplacement sur site. Le conseiller demande au bénéficiaire de lui transmettre les documents jugés utiles à la compréhension du site. Il s'assure de la disponibilité des interlocuteurs clés pour la réunion de lancement et le déplacement sur site. Le conseiller envoie une invitation accompagnée d'un ordre du jour pour la réunion de lancement.

Exemples de documents transmis par le bénéficiaire :

- Copropriétés privées : règlement de copropriété, état descriptif de division, plans masse, comptes-rendus d'Assemblée générale, photos, etc.
- Établissements d'enseignement et espaces pour les livreurs à vélo : plans masse, photos, descriptif, etc.

Interlocuteurs clés pour la réunion de lancement :

- Copropriétés privées : gestionnaire de syndic et une personne référente du conseil syndical de la copropriété
- Établissements d'enseignement et espaces pour les livreurs à vélo : référent technique ou bâtiment, responsable de la structure

2) Réunion de lancement et déplacement sur site

La réunion de lancement se tient en présence du ou des interlocuteurs clés. Ces personnes doivent être en capacité de faire visiter l'ensemble des locaux au conseiller et avoir une connaissance du site. La réunion de lancement et le déplacement sur site peuvent se tenir le même jour ou être dissociés.

Réunion de lancement : rappel du programme Alvéole Plus, rappel de la mission et des objectifs et attentes définis lors du rendez-vous de cadrage, échanges d'informations alimentant la bonne compréhension du besoin et préparation de l'échéancier à venir. Cette réunion fait l'objet d'un compte-rendu écrit envoyé au bénéficiaire à l'issue de la réunion.

Déplacement sur site : diagnostic et relevé des équipements susceptibles d'être aménagés ou améliorés (si espace de stationnement existant : diagnostic), prise de mesures et de photos, prise d'informations sur la fréquentation et les usages, échanges avec les habitants et usagers, diagnostic des aménagements cyclables environnants, relevé des circulations et voies d'accessibilité, identification des éventuelles particularités du site à prendre en compte pour mener la mission, etc.

3) Étude d'une solution de stationnement et présentation au bénéficiaire

À la suite des informations recueillies lors de la réunion de lancement et du déplacement sur site, le conseiller propose un ou plusieurs scénarios d'aménagement et l'équipement adapté à la configuration du site. Le conseiller présente sa ou ses propositions au bénéficiaire.

Contenu de la ou des propositions : choix de la localisation, volumétrie, plan d'aménagement avec mesures, équipements de stationnement conseillés, dessin et montage photo, pré-chiffrage de l'installation et budget estimé (coûts toutes dépenses confondues, montant pris en charge par le programme, autres aides éventuelles), conseils complémentaires.

Le conseiller recueille les remarques du bénéficiaire, qui sont intégrées dans un compte-rendu écrit qu'il envoie au bénéficiaire à l'issue de la réunion de lancement. Le conseiller amende ou précise le projet en vue de la rédaction du rapport final de l'étape 5.

4) Conseil et coaching pour la réussite du projet (pour les copropriétés privées uniquement)

En fonction des besoins et éventuelles difficultés rencontrées, le conseiller approfondit les points spécifiques nécessaires à la bonne réalisation du stationnement (réglementation, préparation de résolution, argumentaire, rencontres supplémentaires avec un ou des acteurs clé, présentation du projet à des personnes tierces, etc.). Le conseiller peut également être sollicité pour présenter le projet d'aménagement lors d'une réunion visant à acter la réalisation du stationnement.

5) Rapport final

Le conseiller complète sur la plateforme les indicateurs requis et y dépose le rapport final (le conseiller prévient au préalable le bénéficiaire du dépôt du rapport final par email ou appel téléphonique). Ce

rapport final (cf. Fiche rapport type) récapitule les besoins du bénéficiaire, présente la solution choisie et rassemble les documents produits tout au long de la prestation (plans, comptes-rendus des étapes 3, etc.).

Rôle du bénéficiaire

Lors de cette intervention, qui se décline en 4 à 5 étapes, le conseiller mobilise à la fois ses connaissances techniques et juridiques mais également ses capacités relationnelles (écoute, souplesse, capacité à argumenter et à convaincre, etc.) dans le but d'entraîner les bénéficiaires dans la réalisation du projet qui leur convient.

- 1) Inscription sur la plateforme Alvéole plus
- 2) Émission d'une demande de service de conseil sur la plateforme via un formulaire
- 3) Sélection par le bénéficiaire du conseiller souhaité
- 4) Mise en relation entre le conseiller et le bénéficiaire depuis leurs espaces personnels respectifs sur la plateforme : premier échange au cours d'un rendez-vous de cadrage à distance
- 5) Réunion de lancement et déplacement sur site organisés par le conseiller : le bénéficiaire se tient disponible et est en capacité de faire visiter l'ensemble des locaux au conseiller le jour du déplacement sur site
- 6) Réception de la part du conseiller du rapport complet qui récapitule les besoins et présente la solution recommandée
- 7) Évaluation de la qualité de la prestation par le bénéficiaire grâce à un questionnaire de satisfaction à remplir depuis la plateforme
- 8) Mise à profit de cet accompagnement et demande de devis auprès des fournisseurs d'équipements référencés

Le bénéficiaire doit se tenir disponible tout au long de la réalisation de la prestation pour répondre aux questions du conseiller, être en capacité de transmettre au conseiller les documents nécessaires à la bonne compréhension de la mission, et être en capacité de faire visiter l'ensemble des locaux au conseiller le jour du déplacement sur site.

Il n'y a aucune obligation pour le bénéficiaire de commander des équipements de stationnement à l'issue de la prestation d'accompagnement.

Rôle du conseiller

- 1) Réception d'une demande de prestation de conseil depuis la plateforme
- 2) Choix d'accepter ou refuser la demande, si acceptée : réception des réponses complétées par le bénéficiaire dans le formulaire
- 3) Rendez-vous de cadrage
- 4) Réunion de lancement et déplacement sur site
- 5) Proposition de solutions et présentation au bénéficiaire : compte-rendu écrit des échanges
- 6) Rédaction et envoi du rapport final au bénéficiaire (cf. fiche rapport type) et importation sur la plateforme
- 7) Envoi de la facture correspondante à FUB Services (une facture par projet)

Le délai de la réalisation de la prestation de conseil doit s'inscrire dans un délai de 2 mois entre la demande et la remise du rapport final. Un délai plus long sera toléré pour les copropriétés privées.

Ressources disponibles

- [Guide pour installer un stationnement vélo sécurisé](#), qui regroupe les critères obligatoires du stationnement vélo ainsi avec des conseils et recommandations
- *Déploiement de places de stationnement - Modalités du programme Alvéole Plus*, qui détaille les critères des équipements éligibles au programme (disponible sur le site www.alveoleplus.fr)