

## ALVEOLE : « Coup de pouce Vélo – Remise en selle »

### Procédure particulier et moniteur vélo (après référencement de la vélo-école ou du moniteur engagé)

#### A destination des moniteurs

##### Enregistrement de la demande sur le site internet dédié, et/ou sur le site de formation

#### Table des matières

Avant-propos :.....	2
Optionnel : Pré-enregistrement par le particulier sur la Web App Coup de Pouce Vélo – Remise en Selle : .....	2
Prise de rendez-vous des particuliers pour le “Coup de pouce vélo - remise en selle” .....	3
Communication à effectuer à destination des particuliers : .....	4
Utilisation de la Web App Coup de Pouce Vélo .....	5
Principes de la demande de financement et de l’enregistrement : .....	6
Création du dossier sur la Web App.....	6
(1) Vérification de l’identité du particulier :.....	6
(2) Vérification des doublons – multiples demandes de remise en selle vélo : .....	7
Facturation de la séance .....	7
Téléversement de la facture dans la Web App .....	12
Dispenses de séances dans le cadre du “coupe de pouce vélo - remise en selle” .....	13
Validation de la séance avec les particuliers apprenants .....	13
Suivi des dossiers.....	14
Demandes de compléments .....	15
Récapitulatif des étapes :.....	15
Lutte contre la fraude et les fausses déclarations .....	16
Mettre en pause temporairement mon statut de vélo école référencé .....	16
La messagerie Interne .....	16
Support technique.....	18

## Avant-propos :

Cette procédure récapitule dans le détail toutes les étapes de l'enregistrement d'un dossier d'accompagnement à la pratique du vélo dans le cadre du « Coup de pouce Vélo – Remise en selle », de la première prise de contact par le particulier jusqu'au paiement du dossier par le programme Alvéole Coup de pouce vélo à la vélo-école ou au moniteur engagé.

La France métropolitaine et les collectivités d'outre-mer : Guadeloupe, Guyane, Martinique, La Réunion, Mayotte et le territoire de St Pierre et Miquelon sont éligibles au dispositif “Coup de Pouce vélo”.

Aucune condition de nationalité n'est exigée dans le cadre du dispositif Coup de Pouce Vélo : il est ouvert à tous les citoyens français et toutes les personnes étrangères majeures résidant en France.

**Remarque : Si la personne est mineure, le dossier doit être réalisé au nom du responsable légal.**

**L'enregistrement des particuliers pour le « Coup de pouce Vélo – Remise en selle » peut être effectué selon deux procédures :**

**Avec pré-enregistrement** : Enregistrement du particulier sur la plateforme Coup de pouce Vélo – Remise en selle ([www.coupdepoucevelo.fr](http://www.coupdepoucevelo.fr)) ;

**Sans pré-enregistrement** : Enregistrement du particulier directement chez le moniteur référencé.

En l'absence de spécification, avec ou sans pré-enregistrement, la procédure est commune et s'applique pour les deux cas sans distinction.

**Définition Web App** : Une Web App est une application qui s'utilise directement en ligne sur téléphone mobile, tablette ou ordinateur. Elle ne nécessite pas de téléchargement et d'installation d'un logiciel.

## Optionnel : Pré-enregistrement par le particulier sur la Web App Coup de Pouce Vélo – Remise en Selle :

Le particulier se connecte sur la plateforme web [www.coupdepoucevelo.fr](http://www.coupdepoucevelo.fr), consulte le document de présentation des services proposés et identifie une association/un moniteur inscrit dans le programme “Coup de pouce vélo - remise en selle”, via une carte interactive.

Le particulier contacte l'association/le moniteur (coordonnées visibles sur la carte interactive) pour échanger sur les modalités de mise en œuvre et sur le type d'action choisie (prise de rendez-vous, échange sur les modules d'accompagnement qui seront dispensés).

1. Le particulier se rend sur la Web App : [www.coupdepoucevelo.fr](http://www.coupdepoucevelo.fr), clique sur “Je suis un particulier”, puis sur : “je souhaite bénéficier d’une séance de remise en selle”, puis sur : “Je me pré-enregistre” ;
2. Le particulier, préférablement utilise le formulaire d’enregistrement en ligne et renseigne :
  - Son Nom et son Prénom
  - Sa Date de Naissance
  - Son Lieu de Naissance
  - Son Numéro de Téléphone portable
  - Son Adresse courriel
  - Le Code postal de sa ville de résidence

-> **Procédure conseillée, elle facilite vos démarches d'accueil du particulier.**

3. Le particulier valide le formulaire d’enregistrement et un courriel automatique lui est envoyé contenant les informations concernant le programme ainsi que les pièces justificatives à apporter avec lui le jour de son rdv “Coup de pouce – remise en selle” (justificatif d’identité et téléphone portable).
4. Le particulier se rend à la vélo-école référencée ou chez le moniteur référencé, choisi.e pour bénéficier de l’accompagnement.
5. Le moniteur se connecte à son compte Moniteur sur la Web App en renseignant son adresse courriel et son mot de passe, dans « mon espace professionnel ».
6. A l’arrivée du particulier, si ce dernier est pré-enregistré, le moniteur vérifie les informations enregistrées à l’aide du justificatif d’identité qu’il présente.
7. Si le particulier n’est pas pré-enregistré, alors le moniteur crée le dossier d’enregistrement sur la plateforme Coup de pouce Vélo en présence du particulier et sur présentation d’un justificatif d’identité du particulier.

**Prise de rendez-vous des particuliers pour le “Coup de pouce vélo - remise en selle” :**

- Le particulier consulte la plateforme [www.coupdepoucevelo.fr](http://www.coupdepoucevelo.fr) pour connaître la liste des vélo-écoles ou moniteurs référencé.e.s au programme proches de chez lui. La plateforme contient les coordonnées de la vélo-école/du moniteur référencé.e (*nom, adresse de localisation, site internet (si existant) et numéro de téléphone*) ;
- Pré-enregistrement ou non, le particulier doit prendre rendez-vous au préalable auprès de la vélo-école/du moniteur référencé.e pour permettre la mise en œuvre effective du “coup de pouce vélo -remise en selle” tout en respectant les gestes barrières.
- Le moniteur agréé doit prendre en compte la demande de rendez-vous, via son propre système de réservation, et confirmer le rendez-vous au particulier.
- Le moniteur référencé et le particulier conviennent ensemble :
  - o Tous les modules sont obligatoires.
  - o **De la durée de chaque thème ou « module » qui seront abordés au cours de la séance** (voir les modules proposés dans le programme type “coup de pouce vélo - remise en selle” plus bas). La durée de ces modules varie en fonction de l'évaluation des besoins du particulier participant. L'évaluation est réalisée par le moniteur en amont de la séance.
  - o **La date et l'heure de la séance** selon les disponibilités de la vélo-école et/ou du moniteur ;
- Lors de la prise de rendez-vous avec le particulier, le moniteur indique au particulier qu'il/elle doit apporter obligatoirement :
  - o Son téléphone portable (*afin de procéder à la validation de la prise en charge de la prime “Coup de pouce vélo - remise en selle”, via l'envoi d'un SMS*),
  - o Un justificatif d'identité (*Carte nationale d'identité, Passeport, Permis de conduire ou titre de séjour*),
- Le moniteur doit indiquer au particulier :
  - o de venir SEUL.E (ne doit pas être accompagné, sauf si cette personne a elle aussi un rdv de remise en selle sur la même séance),
  - o S'il/elle doit apporter un vélo en état de marche, des équipements de protection sanitaire (masque).....
- Le moniteur peut demander au particulier de porter un masque et/ou tout autre équipement de protection sanitaire et de le prévenir d'en apporter à cet effet ou à défaut d'être en mesure d'en fournir,
- La vélo-école référencée ou le moniteur référencé informe le particulier s'il est assujetti ou non à la TVA. Auquel cas, le particulier devra régler la TVA.
- Le reste à charge est à régler par le particulier après la création du dossier sur la Web App, dès son arrivée pour le rendez-vous, en amont de l'accompagnement.

## Communication à effectuer à destination des particuliers :

- Toutes les informations officielles concernant le “Coup de pouce vélo remise en selle” sont publiées et mises à jour régulièrement sur le site officiel [www.coupdepoucevelo.fr](http://www.coupdepoucevelo.fr).
- Afin que le particulier sache où il peut bénéficier du “coup de pouce vélo - remise en selle”, un support de type autocollant/affiche et/ou tout autre support imprimé, sera visible soit en devanture du local, soit au mur, soit sur le bureau d’accueil et sur le lieu de la séance. Ce document sera communiqué par le programme. . Les particuliers ont accès aux informations suivantes, qui détaillent notamment le principe du forfait “Coup de pouce vélo - Remise en selle”, qui comporte :
  - **Les modules qui sont abordés dans le cadre du “coup de pouce vélo - remise en selle” (Voir Programme Remise en selle particulier)**
  - **Information selon laquelle la séance “coup de pouce vélo - remise en selle” est accessible jusqu’au 31 décembre 2020.**
  - **Les frais de la séance de remise en selle hors taxe sont pris en charge par le programme “Alvéole - Coup de pouce Vélo”. Si la vélo-école référencée/le moniteur référencé est assujéti à la TVA, le particulier devra s’acquitter des frais de TVA.**
  - Le reste à charge est à régler par le particulier dès son arrivée pour le rendez-vous, en amont de l’accompagnement
- Informer, par ailleurs, le particulier sur la possibilité de bénéficier d’une réduction de 50€ HT sur la révision ou la réparation de son vélo grâce au « Coup de pouce Vélo-Réparation ». Pour plus d’informations, le particulier devra se connecter sur la plateforme [www.coupdepoucevelo.fr](http://www.coupdepoucevelo.fr). Le moniteur ou la vélo-école référencé.e peut également informer le particulier sur les réparateurs de son territoire qui peuvent leur permettre de bénéficier du “Coup de pouce vélo - réparation” (*ces supports ne sont pas pris en charge par le programme*).

## Utilisation de la Web App Coup de Pouce Vélo

Dans le respect de la signature de la charte d’engagement, des CGS, des CGU et de la politique de confidentialité, le moniteur doit utiliser la Web App mise à disposition sur l’URL suivant : [www.coupdepoucevelo.fr](http://www.coupdepoucevelo.fr)

**En cas de non-respect de la procédure détaillée dans le présent document, vous vous exposez :**

- **A l’absence de remboursement des primes, et**
- **A une suspension ou à une résiliation définitive de votre référencement**

Toutes les étapes de l’enregistrement jusqu’au remboursement de la prime Coup de pouce vélo sont gérées sur la Web App, aucune demande ne sera prise en compte en dehors de cet outil.

Pour effectuer l'ensemble des démarches, le moniteur doit être connecté à son espace professionnel sur un ordinateur, un smartphone ou une tablette, connecté à Internet.

**Le non-respect d'une de ces étapes empêche l'utilisation de la Web App et donc l'enregistrement des demandes.**

Nous nous efforçons de garantir un niveau de disponibilité élevé de la Web App. Malgré toutes les dispositions qui sont prises, **en cas de non-disponibilité temporaire, aucune demande à posteriori, non enregistrée via la Web App, ne sera acceptée.**

## Principes de la demande de financement et de l'enregistrement :

- Une demande de financement de remise en selle par personne à **partir du 18 mai 2020**
- Un dossier par personne,
- Une facture nominative de remise en selle par personne,
- Utilisation systématique et obligatoire de la Web App

**Le moniteur doit, pour chaque séance de remise en selle et chaque personne présente, répéter systématiquement la même procédure. Il n'est pas possible de faire une demande et une facture commune à plusieurs séances ou commune à plusieurs personnes.**

## Création du dossier sur la Web App

### (1) Vérification de l'identité du particulier :

**Si le pré-enregistrement du particulier a été fait sur la plateforme [www.coupdepoucevelo.fr](http://www.coupdepoucevelo.fr) au préalable, le moniteur vérifie les informations enregistrées par le particulier : identité du particulier et pièces justificatives.**

**Si le particulier s'enregistre directement chez le moniteur, celui-ci doit renseigner les informations suivantes dans la Web App :**

- Son Nom et son Prénom
- Sa Date de Naissance
- Son Lieu de Naissance
- Son Numéro de Téléphone portable
- Son Adresse courriel
- Le Code postal de sa ville de résidence

**Un justificatif d'identité doit être présentée lors de la demande. Les pièces acceptées sont :**

- Carte Nationale d'Identité (CNI) valide (durée de validité de 15 ans après la date d'émission)
- Passeport valide
- Permis de conduire valide
- Titre de séjour valide

Rappel : Aucune condition de nationalité n'est exigée dans le cadre du dispositif Coup de Pouce : il est ouvert à tous les citoyens français et toutes les personnes étrangères résidant en France.

**Si l'ensemble des données sont correctes, le moniteur peut valider le formulaire d'identification.**

**En cas d'erreur dans le pré-enregistrement, le moniteur peut modifier un ou des champs avant d'enregistrer la demande. A noter que le n° de téléphone pourra être remodifié par la suite, avant envoi du SMS au client.**

En cas de non-respect de la procédure d'enregistrement de la demande, le référencement du moniteur au dispositif Coup de pouce vélo peut être suspendue ou résiliée.

## (2) Vérification des doublons – multiples demandes de remise en selle vélo :

Après avoir validé le formulaire d'identification du particulier, une pré-demande est générée.

En cas de doublon éventuel de demande de remise en selle, la Web App émet une alerte indiquant que la personne a déjà bénéficié d'un accompagnement dans le cadre du Coup de pouce vélo – Remise en selle.

**Si c'est le cas, le moniteur doit :**

- Informer le particulier qu'il a déjà bénéficié d'une remise en selle
- Informer que le forfait « Coup de pouce Vélo - Remise en selle » ne pourra pas être proposé une seconde fois
- Demander au particulier s'il souhaite effectuer une remise en selle non-prise en charge par le forfait Coup de pouce vélo Remise en selle.

**En cas de non-respect de la procédure d'enregistrement de la demande, votre référencement au dispositif Coup de pouce vélo peut être suspendue ou résiliée.**

## Facturation de la séance

**L'édition de la facture n'est pas réalisée par la Web App mais par le système de facturation de la vélo-école référencée / du moniteur référencé.**

## **Modalités de prise en charge du « Coup de pouce vélo remise en selle » :**

Le Coup de Pouce vélo remise en selle finance 3 types de séances dont le coût et la durée sont fixées par le Programme :

- 1/ Forfait séance individuelle : **1H30** d'accompagnement pour une personne. Remboursement du dispositif hauteur à **67,5€ HT** par personne,
- 2 / Forfait séance collective 2 personnes : **2H** d'accompagnement pour des groupes composés de 2 personnes. Remboursement du dispositif à hauteur de **45€HT** par personne, soit 90€ HT au total,
- 3 / Forfait séance collective 3 personnes : **2 H** d'accompagnement pour les groupes composés de 3 personnes. Remboursement du dispositif à hauteur de **30€ HT** par personne soit 90€ HT au total.

ATTENTION : les séances collectives au-delà de 3 personnes ne sont pas acceptées et donc ne permettent pas de recevoir la prime « Coup de pouce vélo – remise en selle »

Si la structure qui dispense la séance est assujettie à la TVA, la TVA reste à la charge du particulier qui s'en acquitte au moment de la facturation.

- ⇒ Quel que soit le forfait, le moniteur est rémunéré 45€HT de l'heure
- ⇒ Ces forfaits ne peuvent nullement être modifiés et la séance dispensée doit rentrer dans un des 3 type de séances mentionnés afin d'être éligible au dispositif de remboursement par le « Coup de Pouce Vélo - Remise en Selle »

Des modèles de factures sont téléchargeables sur votre espace personnel [www.coupdepouce.fr](http://www.coupdepouce.fr). Choisir le modèle de facture qui correspond à votre structure (assujettie ou non à la tva) et à la séance dispensée (individuelle, collective 2 personnes ou collective 3 personnes).

Le modèle de facture n'est pas obligatoire pour bénéficier de la prime mais toutes les mentions explicitées ci-dessous doivent impérativement figurer sur chaque facture.

### Mention à faire apparaître sur la facture :

Il est **IMPERATIF** que le moniteur adresse une facture **NOMINATIVE** à chaque personne ayant bénéficié de la séance. Le moniteur devra déposer jusqu'à 3 factures (en fonction de la typologie de la séance choisie) pour une séance dispensée sur son compte sur [www.coupdepoucevelo.fr](http://www.coupdepoucevelo.fr)

Chaque facture doit notamment comporter :

#### **1. Identification vélo-école / moniteur :**

- Raison sociale de la structure
- Adresse postale de la structure ?
- Coordonnées de la structure (courriel + téléphone)
- Nom du moniteur
- SIRETr et n° RNA le cas échéant/ n° de volume et de n° de folio + date d'enregistrement (IMPORTANT : le type de code d'identification renseigné sur la facture doit être le même type que celui utilisé lors de la demande d'affiliation au "Coup de pouce vélo - remise en selle").

Exemple : si vous vous êtes inscrit en renseignant un numéro de RNA, alors, lors de la facturation, vous devrez à nouveau inscrire ce même numéro RNA sur toutes vos factures, et ce même si vous avez un numéro SIRET ;

**2. Identification du destinataire de la facture : le particulier ayant suivi la séance "coup de pouce vélo - remise en selle" :**

- Nom et Prénom du particulier (la facture est à son nom)
- Numéro de téléphone portable

**3. Identification facture :**

- Date d'édition de la facture
- N° de facture
- Mention spécifique au dispositif Coup de pouce vélo sur l'entête **facture** : **"Séance remise en selle » dans le cadre du "Coup de pouce Vélo - Remise en selle »**

**4. Grille de facturation à choisir en fonction du statut de votre structure (assujettie ou non à TVA) et du type de séance effectuée (6 cas) (cf. ci-dessous).**

- Nom de la séance réalisée, à choisir uniquement parmi cette liste :
  - 'Forfait individuel'
  - 'Forfait collectif 2 personnes'
  - 'Forfait collectif 3 personnes'
- Coût du forfait HT (prix déterminé dans le programme, voir grille de facturation ci-dessous)
- Montant de la TVA (le cas échéant si la structure est assujettie)
- Le reste à charge pour le particulier (le cas échéant, si la structure est assujettie et donc paiement de la TVA par le particulier)

2 cas de figure, Selon que votre structure est assujettie à la TVA (B) ou non (A)

**A – Votre structure n'est pas assujettie à la TVA => 3 cas de séances possibles**

Cas A1 : Facturation d'une séance individuelle d'1h30 - Nom du particulier sur la facture.

**Pour 1h30 de séance individuelle "Coup de pouce vélo – remise de selle", la structure perçoit une prime 67,5€ net de taxes, versée par le programme Coup de pouce vélo - remise en selle.**

**Le particulier n'a rien à déboursier.**

**Voici le détail à inscrire sur chaque facture :**

Dénomination à inscrire sur la facture	Montant de la facture	Déduction liée à la prime « Coup de pouce remise en selle »	Reste à charge
'Forfait individuel'	67,5€	- 67,5€	0€

Reste à charge = 0€

**Cas A2 : Facturation pour une séance collective de 2H (Groupe de 2 personnes), factures à éditer pour CHAQUE PERSONNE INDIVIDUELLEMENT**

Pour 2 heures de séance “Coup de pouce vélo – remise de selle” dispensée auprès de 2 personnes, la structure perçoit une prime 90€, versée par le programme Coup de pouce vélo- remise en selle.

Les particuliers n’ont rien à déboursier.

Voici le détail à inscrire sur chaque facture individuelle :

Dénomination à inscrire sur la facture	Montant de chacune des 2 factures	Déduction liée à la prime « Coup de pouce remise en selle »	Reste à charge
‘Forfait collectif 2 personnes’	45€	- 45€	O€

Reste à charge = 0€

Cas A3 : Facturation pour une séance collective de 2H (Groupe de 3 personnes) - factures à éditer pour CHAQUE PERSONNE INDIVIDUELLEMENT

Pour 2 heures de séance “Coup de pouce vélo – remise de selle” dispensées auprès de 3 personnes, la structure perçoit une prime de 90€ versée par le programme Coup de pouce vélo - remise en selle.

Les particuliers n’ont rien à déboursier.

Voici le détail à inscrire sur chaque facture individuelle :

Dénomination à inscrire sur la facture	Montant de chacune des 3 factures	Déduction liée à la prime « Coup de pouce remise en selle »	Reste à charge
‘Forfait collectif 3 personnes’	30€	- 30€	O€

Reste à charge = 0€

### **B- Votre structure est assujettie à la TVA => 3 types de séances possibles**

Le reste à charge TVA est à régler par le particulier.

Cas B1 : Facturation pour une séance individuelle d’1H30 - Nom du particulier sur la facture.

Pour 1h30 de séance individuelle “Coup de pouce vélo – remise de selle”, la structure perçoit 67,5€ grâce à la Prime « Coup de pouce vélo – remise en selle » et 13,5€ de TVA à payer par le participant, soit 81€ TTC.

Voici (indicatif) le détail à inscrire sur chaque facture :

Dénomination à inscrire sur la facture	Montant de la facture	Déduction liée à la prime « Coup de pouce remise en selle »	Montant de la TVA	Montant TTC	Reste à charge
‘Forfait individuel’	67,5€ HT	- 67,5€	13,5€	81€	13,5€

Reste à charge pour le particulier	13,5€
Prime versée par le programme Coup de pouce vélo - remise en selle	67,5€

**Cas B2 : Facturation pour une séance collective (Groupe de 2 personnes) ; factures à éditer pour CHAQUE PERSONNE**

Pour 2 heures de “Coup de pouce vélo – remise de selle” dispensées auprès de 2 personnes, la structure perçoit 90€ grâce à la Prime « Coup de pouce – remise en selle » et 18€ de TVA à payer par les deux participants, soit 108€ TTC.

Voici le détail à inscrire sur chaque facture :

Dénomination à inscrire sur la facture	Montant chaque facture	Déduction liée à la prime « Coup de pouce remise en selle »	Montant de la TVA sur chaque facture	Montant TTC de chaque facture	Reste à charge par particulier
'Forfait collectif 2 personnes'	45€ HT	- 45€	9€	54€	9€

Reste à charge pour chacun des particuliers	9€
Prime versée par le programme “Coup de pouce vélo - remise en selle ” par facture	45€

**Cas B3 : Facturation pour une séance collective (Groupe de 3 personnes) ; factures à éditer pour CHAQUE PERSONNE**

Pour 2 heures de “Coup de pouce vélo – remise de selle” dispensées auprès de 3 personnes, la structure perçoit 90€ HT grâce à la Prime « Coup de pouce – remise en selle » et 18€ de TVA à payer par les trois participants, soit 108€ TTC.

Voici le détail à inscrire sur chaque facture :

Dénomination à inscrire sur la facture	Montant chaque facture	Déduction liée à la prime « Coup de pouce remise en selle »	Montant de la TVA sur chaque facture	Montant TTC de chaque facture	Reste à charge par particulier
'Forfait collectif 3 personnes'	30€ HT	- 30€	6€	36€	6€

Reste à charge pour chacun des particuliers	6€
Prime versée par le programme "Coup de pouce vélo - remise en selle" par facture	30€

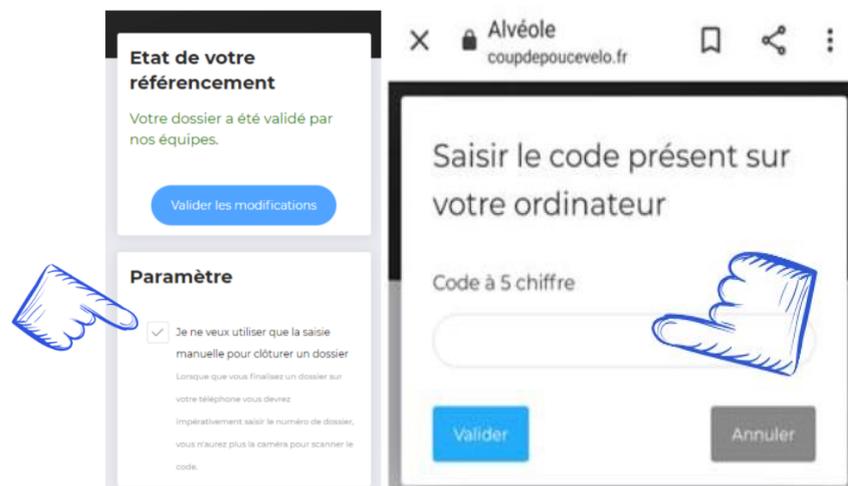
## Téléversement de la facture dans la Web App

Après avoir édité la facture et encaissé les éventuels restes à charges des particuliers, le moniteur doit :

1. Téléverser (télécharger) la facture sur la Web App;
2. Renseigner le montant facturé HORS TAXES éligibles au Coup de pouce Remise en selle.

A la validation de ces deux étapes, la facture est renvoyée par la Web App avec un « O°Code » (=code unique et sécurisé d'identification). Ce « O°Code » permet d'identifier de façon unique la facture et est la preuve qu'elle a bien été prise en compte par la Web App. *Remarque : en scannant le O°Code des factures, le moniteur pourra savoir à tout moment le statut de leur gestion par l'équipe du programme Coup de pouce vélo.*

**Astuce :** Si vous souhaitez ne jamais utiliser la caméra de votre smartphone pour avoir à scanner le O°code permettant de finaliser une séance, vous pouvez cocher la case « Je ne veux utiliser que la saisie manuelle pour clôturer un dossier » présente sur l'onglet « Mon compte » de votre compte partenaire. Ainsi, quand vous vous connecterez à partir de votre smartphone, la plateforme vous demandera directement de saisir le code à chiffres sans vous donner le choix de scanner le O°Code.



NB : A noter que pour l'instant, si vous ne cochez pas cette case vous pouvez soit scanner le O°code présent sur votre écran d'ordinateur avec la caméra de votre smartphone, soit cliquer sur « saisir le code » et entrer à la main le code à 5 chiffres.

## Dispenses de séances dans le cadre du “coupe de pouce vélo - remise en selle”

Les séances sont effectuées individuellement, ou par groupe de 2 ou 3 personnes maximum.

Le programme de la séance d'accompagnement comprend plusieurs modules, notés de 1 à 5 ci-dessous. La durée de ces modules varie en fonction de l'évaluation des besoins du particulier participant (évaluation réalisée par le moniteur en amont de la séance).

La réalisation des 5 modules est obligatoire.

### Accueil

- 1) Mon vélo, j'y tiens !
  - a) Un vélo adapté à mes besoins : conseils sur le type de vélo à adopter en fonction de ses besoins (longue distance, familles nombreuses etc.),
  - b) Mon vélo en bonne santé : vérifications de réglages simples (ex : vérification du gonflage de pneus ou des freins.)
- 2) Mon vélo et moi, bien équipés ! : vérification des équipements obligatoires sur le vélo (catadioptrés obligatoires, avertisseur sonore) mais également sur le cycliste selon les conditions météorologiques.
- 3) Stationner en sécurité : quel antivol choisir et comment bien cadenasser votre vélo pour éviter tout vol ?
- 4) Itinéraire et orientation : quel itinéraire choisir pour se déplacer en vélo de son domicile à son travail ?
- 5) Savoir rouler à vélo :
  - a) Conseils théoriques : explication des bons réflexes à adopter en circulation : “voir”, “être vu.e”, “anticiper” et “restez vigilant”
  - b) Mise en pratique

### Conclusion

## Validation de la séance avec les particuliers apprenants

Après la séance de remise en selle, le moniteur doit signaler sur la Web App, que celle-ci est terminée, validant ainsi le dossier de remise en selle en cours. La Web App affiche alors les n° de téléphone des participants. Le moniteur valide avec eux qu'il n'y a pas eu d'erreur. Si c'est le cas, le moniteur peut directement corriger le numéro. Une fois le numéro validé, un SMS est alors envoyé automatiquement au particulier. Ce SMS contient un numéro “Code Client remise en selle” composé de 6 caractères.

Afin de valider la demande de Coup de pouce, le moniteur saisit sur la Web App le code SMS que le particulier a reçu sur son téléphone portable. S'il y a plusieurs apprenants lors de la séance, chacun reçoit un code différent et le moniteur doit tous les saisir dans la Web App pour valider

l'enregistrement du dossier qui est alors envoyé directement pour vérification à l'équipe du Programme Coup de pouce vélo.

**NB :** Si, juste après nous avoir transmis un dossier, vous vous apercevez que vous vous êtes trompé de facture, vous avez la possibilité de la modifier en cliquant sur le bouton « Modifier » présent sur la ligne correspondant au dossier.



Vous pouvez alors ajouter le bon document au dossier. Il n'est pas possible d'effacer les premiers documents transmis, mais nos équipes ne tiendront compte que des derniers documents envoyés par vos soins. Ces modifications sont possibles tant que nos équipes n'ont pas encore prises en charge votre dossier, ou si des compléments vous sont demandés.

**Versement :** par virement bancaire (RIB communiqué durant l'inscription).

## Suivi des dossiers

L'avancement et le statut des dossiers est disponible sur le compte professionnel de la Web App.

### Les statuts du dossier :

1. Dossier en cours de création : le moniteur est en cours de saisie de la demande
2. Dossier en cours de validation par ALVEOLE – Coup de pouce vélo : le moniteur a finalisé la demande et celle-ci est en cours de vérification par l'équipe Alvéole Coup de pouce vélo.
3. Dossier nécessitant des compléments : le moniteur ou la vélo-école n'a pas renseigné toutes les informations ou documents nécessaires, des compléments lui seront demandés et devront être renseignés pour finaliser la demande.
4. Dossier validé par ALVEOLE, en cours de remboursement : le dossier a été vérifié et validé par l'équipe ALVEOLE et le moniteur/la vélo-école sera bientôt remboursé.e
5. Dossier validé et remboursé par ALVEOLE : Le moniteur a reçu le remboursement pour la demande.
6. Dossier non éligible : la demande ne respecte pas tous les points énoncés dans cette procédure et ne peut donc faire l'objet d'une demande de remboursement.

7. **Dossier abandonné** : le moniteur n'a pas finalisé la demande. Exemple : si après la création de la demande le particulier décide de ne plus suivre de séance de remise en selle.

## Demandes de compléments

En cas de demande de compléments, le délai de traitement est suspendu. Une notification de demande de compléments est envoyée à la vélo-école référencée/au moniteur référencé par courriel et via le "compte moniteur" de la Web App. Le statut du dossier passe en "statut 3. Demande de compléments".

NB : En cas de demande de compléments, vous avez la possibilité de visualiser les factures que vous aviez transmises

## Récapitulatif des étapes :

### **Avant que le particulier ne se rende au point de rendez-vous avec la vélo-école référencée ou le moniteur référencé :**

1. "OPTIONNEL" mais fortement recommandé : pré-enregistrement du particulier sur la Web App
2. Prise de rendez-vous obligatoire par le particulier avec la vélo-école référencée ou le moniteur référencé, dans laquelle ces derniers rappelleront au particulier les éléments et documents requis (justificatif d'identité, téléphone portable...).

### **Le particulier se rend sur place, au point de rendez-vous avec la vélo-école référencée ou le moniteur référencé :**

3. Remplir le formulaire d'identification du particulier sur la Web App avec le moniteur (si l'option 1 a été réalisée par le particulier, le moniteur doit simplement vérifier les informations saisies et confirmer l'identité de la personne).
4. Vérifier si le particulier n'a pas déjà bénéficié du Coup de Pouce Vélo – Remise en selle (si c'est le cas, la Web App émet une alerte).
5. Si le particulier se présente pour la première fois, ouverture d'un dossier via la Web App.
6. Le moniteur, avant la séance, édite immédiatement la facture comprenant tous les éléments nécessaires, comme indiqué dans la procédure (à partir du modèle de facture téléchargeable ou sur sa propre facture comprenant les mentions obligatoires).
7. Le moniteur ajoute la facture sur la Web App, incluant le montant facturé HORS TAXES éligible au "Coup de Pouce Vélo - Remise en selle", afin de valider le dossier en amont de la séance. Le moniteur demande également au particulier de régler la TVA qui reste à sa charge le cas échéant, si la vélo-école référencée ou le moniteur référencé est assujettie à la TVA.

8. Le moniteur téléverse la facture dans la Web App.
9. La séance "coup de pouce vélo - remise en selle" peut débuter.

#### **Fin de la séance "coup de pouce vélo - remise en selle" :**

10. Le moniteur indique sur la Web App que la séance est terminée. Il valide les numéros de téléphones des participants particuliers.
11. Le particulier reçoit alors un code par SMS sur son téléphone portable, qu'il communique au moniteur.
12. Le dossier est transmis automatiquement à l'équipe "ALVEOLE - Coup de pouce vélo" pour vérification des éléments.
13. Si le dossier n'est pas complet, des compléments peuvent être demandés à la vélo-école référencée / au moniteur référencé.
14. Si le dossier est complet et validé, le remboursement sera effectué par virement.

## Lutte contre la fraude et les fausses déclarations

En cas de fraude ou de fausse déclaration constatée dans le processus de validation du dossier, la vélo-école référencée/le moniteur référencé peut être suspendu.e temporairement.

En cas de violation manifeste et répétée, le référencement du moniteur pourra être résilié définitivement.

Le remboursement des sommes indûment perçues pourra être exigé par le Programme « Coup de Pouce vélo ».

## Mettre en pause temporairement mon statut de vélo école référencé

La fonctionnalité "Je ne veux pas apparaître" sur la carte est disponible depuis votre espace vélo école si vous souhaitez mettre en pause temporairement votre statut public de moniteur référencé. Cependant, vous pouvez continuer à effectuer de remise en selle dans le cadre du Coup de pouce et nous les envoyer via la Web App.

## La messagerie Interne

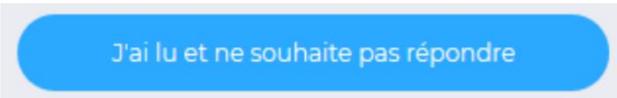
Afin de faciliter nos échanges sur vos différents dossiers, nous avons mis en place une messagerie, disponible sur la plateforme. Cette messagerie apparait pour chaque dossier que vous finalisez, tant que ce dossier n'a pas été validé par nos équipes, ou lorsqu'une demande de complément vous est faite.



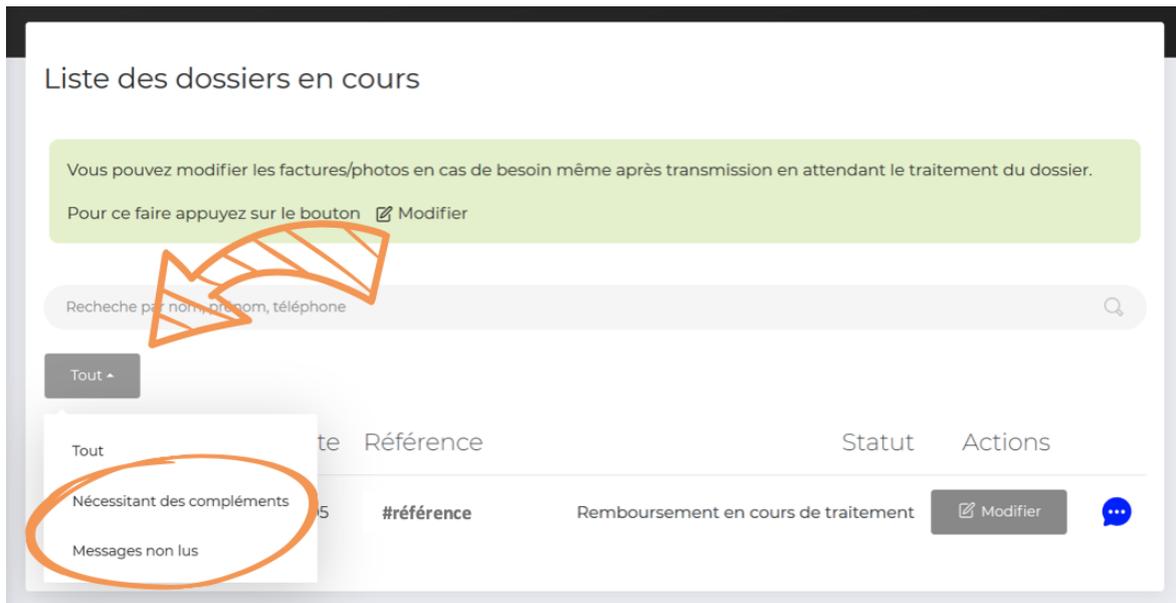
Elle vous permettra de nous apporter des précisions sur un dossier et de répondre directement aux demandes de compléments, qui apparaitront sous forme de message.

Remarques :

- Lorsque vous répondez par message à une demande de complément, à l'envoi du message, votre dossier sera automatiquement resoumis à nos équipes.
- Si le message reçu ne nécessite pas de réponse de votre part, vous pouvez cliquer sur « J'ai lu et ne souhaite pas répondre ».



- Lorsque vous recevez un message de la part de notre équipe, l'icône devient orange.
- En cas de demande de compléments, vous recevrez toujours un mail de demande de compléments : en cas de complément nécessitant une réponse écrite, vous pourrez répondre directement via le dossier.
- Vous pouvez accéder à tous les dossiers pour lesquels vous avez des messages non lus, ou pour lesquels vous avez une demande de complément, en utilisant le filtre correspondant.



## Support technique

Une fonction Support Technique vous permettra de faire remonter les problèmes techniques que vous pouvez rencontrer : réception du sms par le client, lecture du O°code, référencement sur la carte, information sur votre profil, etc.



Remarque :

N'utilisez pas cette fonction Support Technique pour le traitement de vos dossiers, remboursement, etc. mais passez directement par la messagerie interne ou la boîte mail [remiseenselle@coupdepoucevelo.fr](mailto:remiseenselle@coupdepoucevelo.fr)