

Engagement

Référentiel de qualité Accueil Vélo

OFFICES DE TOURISME



Mme M. Prénom : Nom :
Qualité (préciser responsable, directeur, président) :

Nom de l'office de tourisme:
.....

Classement :

Adresse complète :
.....
.....

Téléphone :

Courriel :

Site internet :

L'établissement désigné ci-dessus peut adhérer au réseau « Accueil Vélo », s'il offre les services obligatoires du référentiel de qualité « Accueil Vélo » ci-joint et s'il s'est acquitté d'une contribution financière de 200 euros.

En outre, il s'engage à respecter le règlement d'usage de la marque collective « Accueil Vélo », dont les principales modalités sont présentées dans le « guide pratique Accueil Vélo ».

Le présent référentiel est signé pour une période de 3 ans, renouvelable par tacite reconduction, et après l'acquiescement d'une nouvelle contribution financière de 200 euros.

En cas de non-reconduction le signataire doit en informer son Référent qualité par courriel.

En cas de changement de propriétaire ou de gérant de l'établissement, le signataire doit en avertir son Référent qualité afin d'envisager, si besoin est, une nouvelle visite de contrôle.

Il appartient au Référent qualité de retirer la plaque si le site n'est plus « Accueil vélo » (ou bien vérifier que cela ait été réalisé).

Si le signataire n'assure pas les services obligatoires vis-à-vis desquels il s'est engagé, le Référent qualité peut prononcer son exclusion du réseau « Accueil Vélo » et par conséquent de tous les documents promotionnels sur lesquels il figure.

Le signataire s'engage à mettre en œuvre tous moyens permettant de promouvoir la marque Accueil Vélo auprès de ses clients et de ses prospects.



Référentiel de qualité OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVE

PREREQUIS



L'Office de tourisme doit se situer à moins de 5 km d'un itinéraire cyclable balisé (répondant au cahier des charges national des Véloroutes et Voies Vertes).

ACCES A L'ÉTABLISSEMENT



Mettre à disposition du client si nécessaire, un itinéraire cyclable de liaison entre l'office de tourisme, et l'itinéraire (Informations disponibles sur place et sur le site internet de l'office de tourisme)

CRITÈRE OPTIONNEL

Signalétique d'accès indiquant l'accès le plus sécurisé et agréable pour se rendre à l'Office de tourisme depuis l'itinéraire cyclable

EXTERIEUR DE L'ÉTABLISSEMENT



Parc de stationnement vélo

Quantité 5 places minimum (le nombre de places de stationnement devra être adapté à la taille du site de visite et sa fréquentation)

Type de mobilier : arceaux métalliques ou lices

CRITÈRE OPTIONNEL

Localisation : plus proche que le stationnement automobile. Les arceaux doivent être dans le champ de vision du touriste à vélo. Cela lui permet de laisser ses sacoches à visu.



Point d'eau potable et sanitaires mis à disposition des touristes à vélo

Localisation : dans les espaces communs ou à proximité immédiate de l'OT (<300m)

CRITÈRE OPTIONNEL

Signalés et/ou visibles depuis l'OT



Informations visibles depuis l'extérieur de l'établissement

En cas de fermeture, afficher les coordonnées de l'Office de tourisme ouvert le plus proche (adresse et n° de téléphone), à défaut, celles des hébergements et loueurs de vélos à proximité. A minima, afficher les Accueil Vélo.

Indiquer les numéros d'urgence

INTÉRIEUR DE L'ÉTABLISSEMENT / ACCUEIL



Informations à mettre à disposition



Documentation générale :

- bulletin météo à 3 jours
- localisation du point d'eau potable et des sanitaires les plus proches
- horaires de train acceptant les vélos, horaires de bus et coordonnées des taxis acceptant les cyclistes avec ou sans vélo
- parkings voitures et camping-cars courte et longue durée les plus proches
- adresses de consignes à bagages à proximité (gratuites ou payantes)



Documentation spécifique :

- une liste des loueurs et réparateurs de vélos Accueil Vélo situés à proximité de l'itinéraire,
- une liste des hébergements du réseau Accueil Vélo,
- les documents existants dédiés aux itinéraires cyclables (gratuits ou payants)

CRITÈRE OPTIONNEL

Intégrer le tracé de l'itinéraire cyclotouristique dans les cartes et plans de la commune et dans les documentations de l'OT (cartes touristiques, cartes intégrées dans les guides touristiques)



Conseils aux touristes à vélo

Le réseau cyclable : itinéraires, accès, difficulté des parcours, localisation des aires d'arrêt ainsi que les sorties à vélo, visites audioguidées, application numérique mobile etc.

Les services supplémentaires en fonction de l'existant : guides type GPS, visites audioguidées grâce à des téléchargements MP3.

AUTRES SERVICES



Mise à disposition d'un kit de réparation pour les petites avaries (matériel pour crevaison, jeu de clés standard, lubrifiant, pompe à pied)

Disposer d'une prise électrique de recharge de matériel électrique (batterie des VAE, GPS, tablette...)

Les Offices de Tourisme sont invités à déployer « Chambres d'hôtes Référence » d'Office de Tourisme de France.

Je soussigné(e) Mme, M.

m'engage à :

Gestion de la Marque Collective « Accueil Vélo »

- respecter le Règlement d'Usage ;
- utiliser la Marque Collective « Accueil Vélo » en signant un Engagement Référentiel de Qualité « Accueil Vélo » correspondant à sa catégorie ;
- s'acquitter de la redevance d'usage de la Marque Collective « Accueil Vélo » auprès du Référent Qualité au plus tard lors de la signature de l'Engagement Référentiel de Qualité « Accueil Vélo », pour tous les trois ans, dans les conditions prévues aux articles 6.4 et 6.5 ;
- utiliser la Marque Collective « Accueil Vélo » dans le respect des droits des tiers, de la législation en vigueur ainsi que de la charte graphique ;
- se tenir informé de l'évolution ou de la modification des référentiels de la Marque Collective « Accueil Vélo » et s'y conformer ;
- respecter la réglementation relative à l'hygiène et à la sécurité applicable à son secteur d'activité ;
- autoriser le recensement des informations relatives à son établissement, détaillées au point 5.7.1, dans le SIT de son Référent Qualité ainsi que leur publication en open data sur la plateforme DATAtourisme.

Promotion de la Marque Collective « Accueil Vélo »

- mettre en œuvre tous moyens permettant de promouvoir la Marque Collective « Accueil Vélo » auprès de ses clients et de ses prospects ;
- apposer la Marque Collective « Accueil Vélo », conformément à la charte graphique, sur tous les supports de communication relatifs au tourisme à vélo.

Information du Référent Qualité

- informer son Référent Qualité par courrier ou courriel :
 - en cas de changement de propriétaire ou gérant de l'établissement ;
 - en lui signalant tout acte de contrefaçon ou d'imitation et plus généralement toute atteinte à la Marque Collective « Accueil Vélo » dont il pourrait avoir connaissance, dans les plus brefs délais et au plus tard dans un délai de quinze (15) jours à compter du jour où l'Etablissement Partenaire a connaissance de l'atteinte à la Marque Collective « Accueil Vélo » ;
- répondre à toute enquête de l'Animateur Territorial ou du Référent Qualité ou de France Vélo Tourisme relative à la Marque Collective « Accueil Vélo ».

Suivi de la Marque Collective « Accueil Vélo »

- mettre en œuvre les actions correctives qui peuvent lui être demandées suite à une visite de contrôle ;
- à cesser toute utilisation de cette Marque, s'il se voyait retirer l'autorisation d'utiliser la Marque Collective « Accueil Vélo » par son Référent Qualité ;

Traitement des réclamations

- assurer un traitement des réclamations qui lui seraient adressées

L'Établissement Partenaire s'engage à ne pas :

- porter atteinte à l'image des copropriétaires de la Marque Collective « Accueil Vélo » et de la Marque Collective « Accueil Vélo » elle-même ;
- porter atteinte aux droits du Comité Régional du Tourisme Centre – Val de Loire et de France Vélo Tourisme sur la Marque Collective et/ou sur les Marques Antérieures ;
- utiliser la Marque Collective « Accueil Vélo » de manière trompeuse directement ou par le biais des Établissements Partenaires ou des Référents Qualité.

Le :

à :

Signature (et cachet de l'établissement) *

(*) Faire précéder la signature de la mention manuscrite "lu et approuvé"