

Coordonnées du Référent qualité

Version 01/01/2021

Engagement Référentiel de qualité Accueil Vélo HEBERGEMENTS TOURISTIQUES



Mme M. Prénom : Nom :

Qualité (préciser propriétaire, exploitant, gérant) :

Nom de l'établissement :

Type d'établissement :

Classement :

Adresse de l'établissement :

:

.....

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, après une nouvelle visite de contrôle et après l'acquittement 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.

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.

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).

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.





PREREQUIS



La marque Accueil Vélo est attribuée aux hébergements touristiques classés¹ selon les normes nationales propres à chaque catégorie. Pour les types d'hébergements ne disposant pas d'un classement réglementaire, l'établissement candidat à la marque Accueil Vélo doit être labellisé (selon les chartes de qualité référencées par le référent qualité du territoire, comme Chambre d'Hôtes Référence ou Qualité Tourisme).



L'hébergement 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'ETABLISSEMENT



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

ACCUEIL



Apporter un accueil personnalisé et attentionné aux touristes à vélo

L'hébergeur doit manifester une attention particulière au touriste à vélo à son arrivée ou au retour de circuit (il pourra par exemple, lui offrir une boisson chaude ou froide à son arrivée – pack pour les campings)



Mettre à disposition des touristes à vélo les informations touristiques et de service utiles à leur séjour

L'hébergeur doit mettre à disposition de son client la documentation existante pour son territoire, traduite dans les langues de sa clientèle (anglais, allemand, néerlandais...) :

- documentation touristique (carte touristique, guide hébergement-restauration, guide pratique),
- informations utiles (horaires train et bus, OT)
- documentation spécifique au vélo (itinéraires cyclables, points de location de vélos et petit matériel, ateliers de réparation, commerces et hébergements spécialisés)
- coordonnées des loueurs et réparateurs de vélo professionnels



Être en mesure de conseiller le touriste à vélo sur le déroulement de son séjour

Il doit être en mesure de conseiller le client sur :

- les itinéraires vélo et le réseau cyclable à proximité,
- les sites de visites, les hébergements, la restauration, etc. à proximité.

¹ Article L311-6 du livre III du code du tourisme



CRITÈRE OPTIONNEL

Informier sur les possibilités de sorties à vélo (sorties à vélo proposées par le territoire)

Offrir la possibilité aux touristes à vélo d'effectuer un départ matinal (7h minimum)

L'hébergeur doit pouvoir proposer aux touristes à vélo :

- le règlement de la facture la veille au soir du départ
- un petit déjeuner à partir de 6h30 le jour du départ

SERVICES



Informier les touristes à vélo sur les conditions météorologiques

L'hébergeur doit informer le visiteur sur la météo par le canal de son choix (ex. : affichage, Internet, carte-mémo Météo France, journal, etc.)



Pouvoir assurer le transfert des bagages des touristes à vélo au prochain point d'hébergement (gratuit ou payant)

Il doit pouvoir proposer un service de transfert de bagages de l'établissement au lieu d'hébergement suivant, par l'intermédiaire d'un prestataire

A défaut, l'hébergeur pourra assurer lui-même le transfert des bagages s'il est habilité.



Donner la possibilité de réserver un hébergement ou taxi, etc. (gratuit ou payant)



Offrir aux touristes à vélo la possibilité de laver et sécher leur linge (gratuit ou payant)

L'hébergeur doit mettre à disposition des touristes à vélos les équipements nécessaires afin qu'ils puissent réaliser le lavage et le séchage de leurs vêtements :

- machine à laver le linge ou évier pour laver le linge à la main
- sèche-linge ou local pour faire sécher



Mettre à disposition des clients un service de location vélo (matériel et accessoires) (gratuit ou payant)

L'hébergeur doit être en mesure d'indiquer le point de location le plus proche ou de faire livrer le matériel et les accessoires sur place.

A défaut, il doit pouvoir mettre à disposition des clients d'un vélo sur place et accessoires (casque, gilet et antivol). Le délai requis de réservation sera de 48H

CRITÈRES OPTIONNELS

Faciliter l'accès à Internet (gratuit ou payant)

L'hébergeur doit permettre aux touristes à vélo d'accéder à Internet ou à défaut indiquer où il peut le faire à proximité

Assurer le dépannage des clients à vélo hébergés dans l'établissement (gratuit ou payant)

L'hébergeur doit être en mesure de dépanner ses clients en cas d'avarie survenue à proximité de l'hébergement (inférieur à 20 km) par l'intermédiaire d'un prestataire (réparateur, loueur, taxi).

A défaut, le dépannage pourra être assuré par l'hébergeur lui-même.



ÉQUIPEMENTS



Être équipé d'un abri à vélos sécurisé de plain-pied

L'hébergement doit disposer d'un abri sécurisé (soit au minimum un lieu couvert et fermé) sur place, ou à défaut à proximité immédiate (moins de 300 mètres) afin de pouvoir entreposer les vélos



Pouvoir mettre à disposition un kit de réparation complet pour les petites avaries

L'hébergeur doit pouvoir mettre à disposition du touriste à vélo un kit complet de réparation en cas de petite avarie (matériel pour crevaison, jeu de clés standard, lubrifiant, pompe à pied)



Disposer des équipements nécessaires pour le nettoyage des vélos

L'hébergeur doit mettre à disposition des touristes à vélo un espace équipé ou au minimum un équipement spécifique (jet d'eau, brosse) pour le nettoyage des vélos



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

CRITÈRES OPTIONNELS

Disposer d'un espace réservé pour les voitures en « garage mort »

L'hébergeur doit réserver un espace (emplacement ou garage – gratuit ou payant) pour le parking de longue durée des véhicules des touristes à vélo en itinérance



Pour les chambres d'hôtes :

Offrir un espace détente

L'hébergement doit disposer d'un espace salon favorisant la détente et l'échange. Cet espace n'est pas obligatoirement un espace dédié.



Pour les campings :

Mettre à disposition des services adaptés aux touristes à vélo

Existence d'espaces communs abrités et conviviaux avec tables et chaises

Au moins 2 offres adaptées : pour valider le critère, proposer au moins un critère majeur **et** un critère mineur :

Critères majeurs :

- Ilots d'emplacements nus propices à l'installation des touristes à vélo (ombragés, proches des points d'eau, proches des espaces communs abrités, etc...)
- Proposition d'hébergements adaptés à l'itinérance (location de tente à monter, tente semi-rigide, etc...)
- Possibilité, sur la période d'ouverture du camping, de louer emplacement ou locatif à la nuitée
- Infrastructures adaptées à l'itinérance : module cuisine, ...
- 1 forfait « sans voiture » est proposé à la clientèle c'est à dire 1 emplacement + 1 tente + 1 ou 2 personnes(s). Ce forfait est présent sur les supports de communication et dans la grille tarifaire



Critères mineurs :

- Faciliter les conditions de réservation pour les itinérants et/ou Adapter son offre d'emplacements disponibles selon la demande
- Consigne de recharge individuelle pour téléphone, vélo, etc...
- Matériel de camping à disposition (marteau pour enfoncer les sardines, réchaud et casserole, etc...)
- Arceaux ou lices à proximité immédiate des emplacements nus et bâches à disposition

PRESTATIONS DE RESTAURATION



Offrir un petit déjeuner adapté aux touristes à vélo

(sauf campings et meublés de tourisme)

L'hébergeur doit proposer aux touristes à vélo un petit déjeuner complet adapté à l'effort (pains variés et complets, céréales et muesli, fruits frais et secs, fromage, fromage blanc, œufs, confiture, miel, etc.)



Organiser la possibilité de se restaurer sur place ou à proximité

- Possibilité de se restaurer sur place (minimum coin cuisine avec réchaud et micro-ondes)
- Ou possibilité de se restaurer à proximité (restaurant, épicerie, etc. à moins de 1 km)
- Ou possibilité de transfert vers le restaurant ou le commerce par tout moyen disponible si services de restauration situés à plus de 1 km

CRITÈRES OPTIONNELS

Offrir la possibilité de préparer un panier repas pour le déjeuner (payant)

(sauf campings et meublés de tourisme)

L'hébergeur doit être en mesure de faire préparer par un prestataire extérieur (traiteur, boulangerie...) un panier repas sur demande du client

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"

