



Référentiel de qualité

HEBERGEMENTS TOURISTIQUES





Référentiel de qualité

HEBERGEMENTS TOURISTIQUES



CRITÈRE OBLIGATOIRE

PRÉREQUIS



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 l'organisme évaluateur du territoire).



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).

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/SI)
- documentation spécifique au vélo (itinéraires cyclables, points de location de vélos et petit matériel, ateliers de réparation, commerces et hébergements spécialisés)

Il doit par ailleurs communiquer par voie d'affichage les 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, les visites de sites, le réseau cyclable, etc. Il devra pour cela avoir parcouru les itinéraires à proximité

CRITÈRE OPTIONNEL

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

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

Jusqu'au 31 décembre 2014, de manière dérogatoire, pourront être pris en compte des établissements classés ou labellisés selon les chartes qualité référencées par l'organisme évaluateur du territoire. Après cette date, seuls les établissements classés pourront utiliser la marque Accueil Vélo.



SERVICES



Informers 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 son domaine au lieu d'hébergement suivant de son client

A défaut d'assurer cette prestation lui-même, l'hébergeur fera appel à un prestataire extérieur (taxi par exemple)



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 touristes à vélo un service de location de vélos (payant ou gratuit)

L'hébergeur doit pouvoir mettre à disposition des touristes un vélo sur place

A défaut d'en posséder, il doit être en mesure d'indiquer au touriste à vélo le point de location le plus proche (inférieur à 1 km) ou de se faire livrer les vélos. Le délai requis de réservation sera de 48H



Mettre à disposition des touristes à vélo des accessoires sur place ou à proximité (gratuit ou payant)

L'hébergeur doit pouvoir mettre à disposition des touristes des accessoires vélo (casque homologué, remorque, antivol, panier, porte gourde, etc.) sur place

A défaut d'en posséder, il doit être en mesure d'indiquer le point de location le plus proche (inférieur à 1 km) ou de faire livrer le matériel sur place

CRITÈRES OPTIONNELS

Informers sur les possibilités de sorties à vélo

L'hébergeur doit fournir aux touristes à vélo une liste des sorties à vélo qu'il propose

A défaut, il indiquera au minimum, les sorties à vélo organisées sur le territoire

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

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

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



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 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 de crevaisson, câble de frein, jeu de clés classiques taille 6 à 17 et clés à 6 pans, huile, ampoules, 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



Pour les chambres d'hôtes :

Offrir un espace détente

L'hébergement doit disposer d'un espace salon favorisant la détente et l'échange

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 campings :

Disposer d'emplacements dédiés aux touristes à vélo

Les campings doivent aménager des espaces dédiés aux touristes à vélo :

- à l'écart des voitures et emplacements caravanes
- avec tables et bancs (fixes ou amovibles)
- avec lices en bois pour poser les vélos

Les campings doivent également proposer des espaces communs pratiques et conviviaux (type « salle hors sac » avec réchaud ou four micro-ondes) afin de faciliter la préparation des repas et les échanges entre clients



PRESTATIONS DE RESTAURATION



Offrir un petit déjeuner adapté aux touristes à vélo

(sauf campings et meublés de tourisme)

L'hébergement doit proposer aux touristes à vélo un petit déjeuner complet et adapté à l'effort (viennoiseries, fromage, fromage blanc, céréales, fruits, œufs, confiture, pains variés, etc.)

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 préparer un panier repas sur demande du client (formulée au plus tard la veille)

Organiser la possibilité de se restaurer sur place ou à proximité

L'hébergeur doit être en mesure d'offrir les services permettant de se restaurer sur place ou à proximité (à moins d'1 km) : restaurant ou épicerie ou coin cuisine (réchaud, micro-onde)

Si au-delà de 1 km, assurer le transfert vers le restaurant ou le commerce le plus proche (taxi par exemple)