Envoyé en préfecture le 07/06/2018
Reçu en préfecture le 07/06/2018
Affiché le
ID : 083-248300493-20180531-C_2018_087-DE

EDITION FEVRIER 2018

GUIDE PRATIQUE

La garantie d'un accueil privilégié et de services adaptés aux touristes à vélo

ACCUEIL VÉLO ©



France vélo TOURISME

www.francevelotourisme.com

Envoyé en préfecture le 07/06/2018
Reçu en préfecture le 07/06/2018
Affiché le
ID : 083-248300493-20180531-C_2018_087-DE

SOMMAIRE

PRÉSENTATION

COMMENT DEVENIR PARTENAIRE DE LA MARQUE ACCUEIL VÉLO ?

REFERENTIELS DE QUALITÉ ACCUEIL VÉLO...

- HEBERGEMENTS TOURISTIQUES
- LOUEURS PROFESSIONNELS DE VELOS
- REPARATEURS DE VELOS
- OFFICES DE TOURISME
- SITES TOURISTIQUES
- RESTAURANTS

CHARTE GRAPHIQUE

Guide pratique édité en février 2012 – modifié en février 2018 par France Vélo Tourisme
accueilvelo@francevelotourisme.com
francevelotourisme.com

Création graphique : Archiduchesse

La marque Accueil Vélo est copropriété
de France Vélo Tourisme
et du Comité Régional du Tourisme Centre-Val de Loire

Envoyé en préfecture le 07/06/2018
Reçu en préfecture le 07/06/2018
Affiché le
ID : 083-248300493-20180531-C_2018_087-DE

PRESENTATION

La France a les atouts pour être la première destination du tourisme à vélo dans le monde. Pour le devenir, l'État a impulsé une démarche d'organisation du tourisme à vélo à l'échelle nationale. France Vélo Tourisme, association réunissant des acteurs institutionnels et des représentants d'entreprises est née en 2011. Elle a pour but de développer l'économie touristique liée au vélo. Elle propose les outils nationaux qui apportent une valeur ajoutée à l'ensemble de la filière.

A ce titre, la marque Accueil Vélo entend fédérer une offre homogène et identifiable de services adaptés aux touristes à vélo et à la hauteur de cette ambition nationale.

QU'EST-CE QU'ACCUEIL VELO ?

→ Accueil vélo engage les professionnels à proposer un accueil et des services adaptés aux touristes à vélo.

→ Accueil Vélo permet aux touristes à vélo d'identifier les établissements et les lieux adaptés à la pratique du tourisme à vélo, et de bénéficier ainsi d'un accueil et de services appropriés.

→ Accueil Vélo est une marque mise à la disposition des collectivités territoriales, des institutionnels du tourisme et des entreprises impliquées dans le développement du tourisme à vélo.

Les touristes à vélo sont de plus en plus nombreux, en particulier sur les itinéraires cyclables aménagés. L'objectif est de développer cette marque sur les territoires offrant des itinéraires cyclables touristiques, balisés et respectueux du cahier des charges national des véloroutes et voies vertes.

SIX CATEGORIES DE PROFESSIONNELS SONT CONCERNEES

→ Les hébergements touristiques

→ Les loueurs professionnels de vélos

→ Les réparateurs de vélos

→ Les offices de tourisme

→ Les sites touristiques

→ Les restaurateurs

Ces six catégories de professionnels peuvent adhérer au dispositif Accueil Vélo s'ils offrent ou proposent les services relevant des critères obligatoires du référentiel de qualité Accueil Vélo de leur catégorie.

Envoyé en préfecture le 07/06/2018
Reçu en préfecture le 07/06/2018
Affiché le
ID : 083-248300493-20180531-C_2018_087-DE

A L'ORIGINE D'ACCUEIL VELO

Le dispositif Accueil Vélo a été créé à l'initiative de la Région Centre et de son Comité Régional du Tourisme. Il s'est appuyé sur le référentiel hébergement de l'Eurovéloroute des fleuves et les référentiels loueurs de vélos, sites de visites et offices de tourisme élaborés dans le cadre de « La Loire à vélo ».

Désormais, la propriété de la marque Accueil vélo est partagée par le Comité Régional du Tourisme Centre - Val de Loire et l'association France Vélo Tourisme.

QUI FAIT QUOI ?

L'association France Vélo Tourisme est chargée d'organiser la diffusion de la marque Accueil Vélo sur l'ensemble du territoire national.

Le règlement d'usage de la marque collective Accueil Vélo précise comment des établissements touristiques peuvent utiliser cette marque pour mettre en valeur leurs offres d'accueil et de services adaptés aux touristes à vélo. Il définit une organisation décentralisée pour le déploiement de la marque.

Les institutionnels du tourisme peuvent devenir organismes évaluateurs pour mettre Accueil Vélo à la disposition des professionnels impliqués dans la mise en valeur des itinéraires cyclables touristiques.

Le règlement d'usage et toute l'information technique sur Accueil Vélo sont disponibles sur www.francevelotourisme.com ou par mail accueilvelo@francevelotourisme.com.

Envoyé en préfecture le 07/06/2018
Reçu en préfecture le 07/06/2018
Affiché le
ID : 083-248300493-20180531-C_2018_087-DE

COMMENT DEVENIR PARTENAIRE DE LA MARQUE ACCUEIL VÉLO ?

Les hébergeurs, loueurs de vélos, réparateurs de vélos, offices de tourisme, sites de visite et de loisirs et restaurants, souhaitant bénéficier de la marque « Accueil Vélo » doivent répondre à différents critères et caractéristiques.

Ils doivent, préalablement à toute démarche, être situés à moins de 5 km d'un itinéraire cyclable balisé et sécurisé (répondant au cahier des charges national des véloroutes et voies vertes).

Chaque professionnel souhaitant utiliser la marque Accueil Vélo doit respecter les critères obligatoires du référentiel de qualité Accueil Vélo propre à sa catégorie et conforter son offre touristique avec des services optionnels.

Il doit s'acquitter d'une contribution à la mise en œuvre de la marque Accueil Vélo de 200 euros pour 3 ans. En cas de départ anticipé ou de radiation d'un établissement avant l'échéance du contrat en cours, il ne sera procédé à aucun remboursement.

DEMARCHE A SUIVRE

Le professionnel formule une demande écrite par courriel à son organisme évaluateur qui va instruire la demande **(liste disponible sur le site www.francevelotourisme.com)**.

Une visite de contrôle sera, par la suite, programmée afin de vérifier, auprès du professionnel, le respect des critères listés dans le référentiel de qualité Accueil Vélo de sa catégorie.

Si les critères du référentiel de qualité Accueil Vélo sont bien respectés, le professionnel se voit attribuer le droit d'utiliser la marque Accueil Vélo pour une durée de 3 ans, renouvelable après une nouvelle visite de contrôle.

En cas de changement de propriétaire ou de gérant de l'établissement, une nouvelle visite de contrôle sera effectuée.

En cas de non-respect du référentiel de qualité Accueil Vélo sur lequel le professionnel s'est engagé, l'organisme évaluateur peut prononcer son exclusion du réseau et par conséquent de toute la promotion relative à Accueil Vélo.



Envoyé en préfecture le 07/06/2018
Reçu en préfecture le 07/06/2018
Affiché le
ID : 083-248300493-20180531-C_2018_087-DE

Référentiel de qualité **HEBERGEMENTS TOURISTIQUES**



Envoyé en préfecture le 07/06/2018
Reçu en préfecture le 07/06/2018
Affiché le
ID : 083-248300493-20180531-C_2018_087-DE

Référentiel de qualité
HEBERGEMENTS TOURISTIQUES

CRITÈRE OBLIGATOIRE

PREREQUIS

La marque Accueil Vélo est attribuée aux hébergements touristiques classés[1] 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).

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.

CRITÈRE OPTIONNEL

Informer 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

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

Envoyé en préfecture le 07/06/2018
Reçu en préfecture le 07/06/2018
Affiché le
ID : 083-248300493-20180531-C_2018_087-DE

SERVICES

Informer 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.

Envoyé en préfecture le 07/06/2018
Reçu en préfecture le 07/06/2018
Affiché le
ID : 083-248300493-20180531-C_2018_087-DE

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

Mise à disposition d'un système de recharge des vélos à assistance électrique

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 :

Disposer d'espaces dédiés aux touristes à vélo

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

- mise à disposition de tables et bancs, lices en bois sur ou à proximité des emplacements vélos

Les campings doivent également proposer des espaces communs abrités, pratiques et conviviaux pour la préparation des repas et la détente (type salle « hors sac » avec réchaud ou four micro-ondes).

Cet espace sera équipé d'un point d'eau.

Envoyé en préfecture le 07/06/2018
Reçu en préfecture le 07/06/2018
Affiché le
ID : 083-248300493-20180531-C_2018_087-DE

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

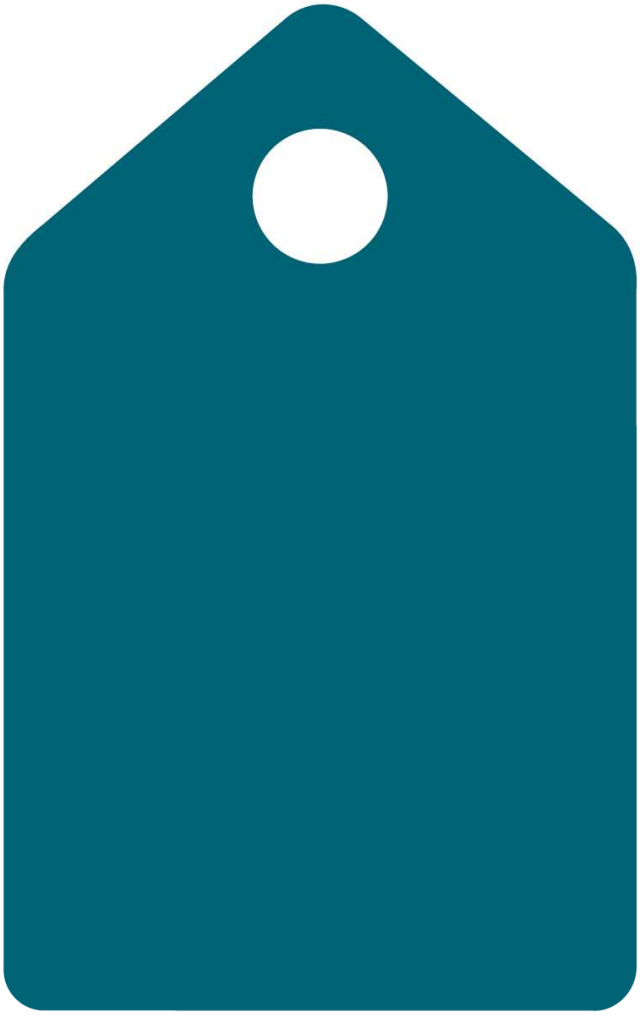
Offrir la possibilité de préparer un panier repas pour le déjeuner (payant)

(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

Envoyé en préfecture le 07/06/2018
Reçu en préfecture le 07/06/2018
Affiché le
ID : 083-248300493-20180531-C_2018_087-DE

Référentiel de qualité
LOUEURS PROFESSIONNELS DE VELOS



Envoyé en préfecture le 07/06/2018
Reçu en préfecture le 07/06/2018
Affiché le
ID : 083-248300493-20180531-C_2018_087-DE

Référentiel de qualité
LOUEURS PROFESSIONNELS DE VÉLOS

CRITÈRE OBLIGATOIRE

PREREQUIS

Le professionnel doit pouvoir proposer la location de vélos 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 le magasin du loueur, et l'itinéraire (Informations disponibles sur place et sur le site internet du loueur de vélos)

PARC DE VELOS

Types de vélos :

- VTC, vélos de randonnée
- 18 vitesses minimum (ou démultiplication équivalente)
- modèles homme, femme et enfant

Quantité : 40 vélos minimum avec au démarrage un régime transitoire dérogatoire (20 vélos)*

A défaut de disposer de ce nombre, possibilité de partenariat avec un autre professionnel du cycle pour atteindre cette capacité

Renouvellement régulier du parc de vélos

ACCESSOIRES

Antivol – Mise à disposition des clients d'un kit de réparation pour les petites avaries (matériel pour crevaison, jeu de clés standard, lubrifiant, pompe à pied)
Casque – Gilet jaune

CRITÈRE OPTIONNEL

Porte-bagages, porte carte, sacoches guidon, sacoches, remorques, siège bébé, 3è roue, tandem

LOCAUX

Espace d'accueil

Mise à disposition de documentation touristique

Propreté des locaux

* Le signataire s'engage à disposer de 40 vélos à l'échéance de 3 ans

Envoyé en préfecture le 07/06/2018
Reçu en préfecture le 07/06/2018
Affiché le
ID : 083-248300493-20180531-C_2018_087-DE

VISIBILITÉ COMMERCIALE

- **Enseigne valorisant l'activité de location de vélos**
- **Adresse courriel**
- **Site internet ou réseaux sociaux**

PÉRIODE D'OUVERTURE

- **Du 1er avril au 30 septembre minimum**
- **Horaires en haute saison (juin, juillet, août) : 7/7j de 9h à 19h**

L'organisation d'un service continu sur la haute saison est obligatoire 7/7j de 9h à 19h. L'astreinte téléphonique en cas d'absence est indispensable (au minimum sur un n° de mobile et non un répondeur).

INFORMATIONS SUR LA MÉTÉO

- **Prévisions météorologiques à 3 jours communiquées sur demande**

CONDITIONS DE LOCATION

- **Utilisation d'un contrat de location**
- **Demande d'une caution**

ACCUEIL DES CLIENTÈLES ETRANGÈRES

- **Bases d'anglais**

CRITÈRE OPTIONNEL

Bases dans d'autres langues en fonction de la situation géographique et de la clientèle dominante

ASSISTANCE DEPANNAGE

- **Assistance dépannage**

Envoyé en préfecture le 07/06/2018
Reçu en préfecture le 07/06/2018
Affiché le
ID : 083-248300493-20180531-C_2018_087-DE

CONNAISSANCE DES ITINÉRAIRES ET DES PARTENAIRES

- **Connaissance des circuits proches (les avoir parcourus, de préférence à vélo)**
- **Proposition de fiches-itinéraires gratuites (si elles existent)**
- **Travail en réseau avec les autres prestataires touristiques concernés par l'accueil des touristes à vélo**

AUTRES PRESTATIONS

CRITÈRES OPTIONNELS

Consignes à bagages
Stationnement de véhicules pendant plusieurs jours
Vente de matériels vélo
Vente de topo-guides ou cartes
Randonnées accompagnées
Transport des vélos (depuis le point de départ ou d'arrivée)

Envoyé en préfecture le 07/06/2018
Reçu en préfecture le 07/06/2018
Affiché le
ID : 083-248300493-20180531-C_2018_087-DE

Référentiel de qualité **REPARATEURS PROFESSIONNELS DE VELO**



Envoyé en préfecture le 07/06/2018
Reçu en préfecture le 07/06/2018
Affiché le
ID : 083-248300493-20180531-C_2018_087-DE

Référentiel de qualité
REPARATEURS PROFESSIONNELS DE VÉLOS

CRITÈRE OBLIGATOIRE

PREREQUIS

QUALIFICATION PROFESSIONNELLE (Certificat de Qualification Professionnelle) obligatoire (possibilité d'accepter réparateur avec expérience s'il s'engage à suivre une formation de 1 à 3 j avant le 1er janvier 2018 - modalités à venir)

ET Atelier situé 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'atelier et l'itinéraire
Informations sur la liaison cyclable disponibles sur le site internet (descriptif et/ou cartographie). A défaut de site internet, informations disponibles sur autre supports d'information (flyer...)

ATELIER/LOCAUX

Espace d'accueil :

Un espace d'attente, même de petite dimension, est apprécié.

Un atelier mobile pourra être accepté s'il est équipé de quoi rendre l'attente agréable : chaise ou tabouret, boisson gratuite ou payante.

Propreté des locaux

Affichage des tarifs (forfait intervention et déplacement).

Au minimum seront affichés :
- coût horaire de main d'œuvre
- coût déplacement
- forfait des réparations courantes
- majoration éventuelle

CRITÈRES OPTIONNELS

Le prestataire pourra proposer une solution pour le nettoyage des mains (lavabo, lingette, savon noir…)
Une boisson pourra être proposée, gratuite ou payante (Fontaine à eau, distributeur automatique, eau du robinet, café…)
Consigne à bagages, le temps de l'intervention (Consignes à bagages sous la responsabilité du prestataire (plan vigipirate). Permet le temps de l'attente d'aller en ville, faire une course…

Envoyé en préfecture le 07/06/2018
Reçu en préfecture le 07/06/2018
Affiché le
ID : 083-248300493-20180531-C_2018_087-DE

VISIBILITE COMMERCIALE

Enseigne valorisant le service de réparation
S'assurer de la visibilité du service de réparation et d'entretien des vélos

Afficher le numéro de téléphone

Afficher les horaires d'ouverture de l'atelier ainsi que les horaires où la personne peut être jointe

CRITÈRE OPTIONNEL

Site internet ou réseaux sociaux

PERIODE D'INTERVENTION

Du 1er avril au 30 septembre minimum

En fonction de la "saison cyclable" de la destination.
Une fermeture de 15 jours pour congés annuels est tolérée. Dans ce cas, les coordonnées du réparateur le plus proche devront obligatoirement être indiquées en vitrine.

Ouverture en haute saison (juillet, août) : 6/7j

En cas d'absence de l'atelier (contrainte de l'activité telle que dépannage sur le terrain), la possibilité d'être joint par téléphone est indispensable (au minimum sur un n° de mobile et non un répondeur). Afin de garantir un service final optimal au client, les solutions alternatives possibles à l'initiative du réparateur sont : renvoi vers un partenaire Accueil Vélo ou autre, RDV pris avec le client pour intervention, panonceau apposé sur la porte du local commercial mentionnant le numéro de portable du prestataire.

SERVICES/PRESTATIONS

Réparation et entretien de tout type de vélos (sauf VAE)

Privilégier la réparation dans le délai le plus court possible

Le prestataire propose plusieurs créneaux quotidiens pour les réparations express, rapides, la réparation s'effectuant sur le champ.

En cas d'immobilisation du vélo, une solution sera proposée au besoin du client

Soit acheminement du cycliste vers l'étape suivante (par taxi, transport en commun ou par l'hébergeur Accueil Vélo…), soit mise à disposition d'un vélo, ou renvoi vers un loueur Accueil Vélo de préférence

Envoyé en préfecture le 07/06/2018
Reçu en préfecture le 07/06/2018
Affiché le
ID : 083-248300493-20180531-C_2018_087-DE

CRITÈRES OPTIONNELS

Vente de matériel de vélos. Exemples : vêtements de pluie, lunettes, éclairage, antivols, kit de réparation, chambres à air, bagageries...

Assistance dépannage (sous forme de prestation gratuite ou payante)

- Par le réparateur lui-même
- A défaut, le réparateur devra fournir les coordonnées d'un partenaire qui propose ce service

ACCUEIL DES CLIENTELES ETRANGERES

Bases d'anglais

Le prestataire pourra présenter un schéma légendé de vélo en anglais charté Accueil Vélo

CRITÈRE OPTIONNEL

Bases dans d'autres langues en fonction de la situation géographique et de la clientèle dominante

CONNAISSANCE DES ITINÉRAIRES ET DES PARTENAIRES

Connaissance des circuits proches

Travail en réseau avec les autres prestataires touristiques concernés par l'accueil des touristes à vélo

Etre en mesure de renseigner le client sur les activités et services à proximité où le client pourra se rendre pendant la réparation
Connaître les coordonnées et horaires d'ouverture de l'OT le plus proche, de la laverie automatique…

Mise à disposition de documentation touristique
Documentation sur les itinéraires cyclables et le réseau Accueil Vélo (en fonction de l'existant)

AUTRES PRESTATIONS

CRITÈRES OPTIONNELS

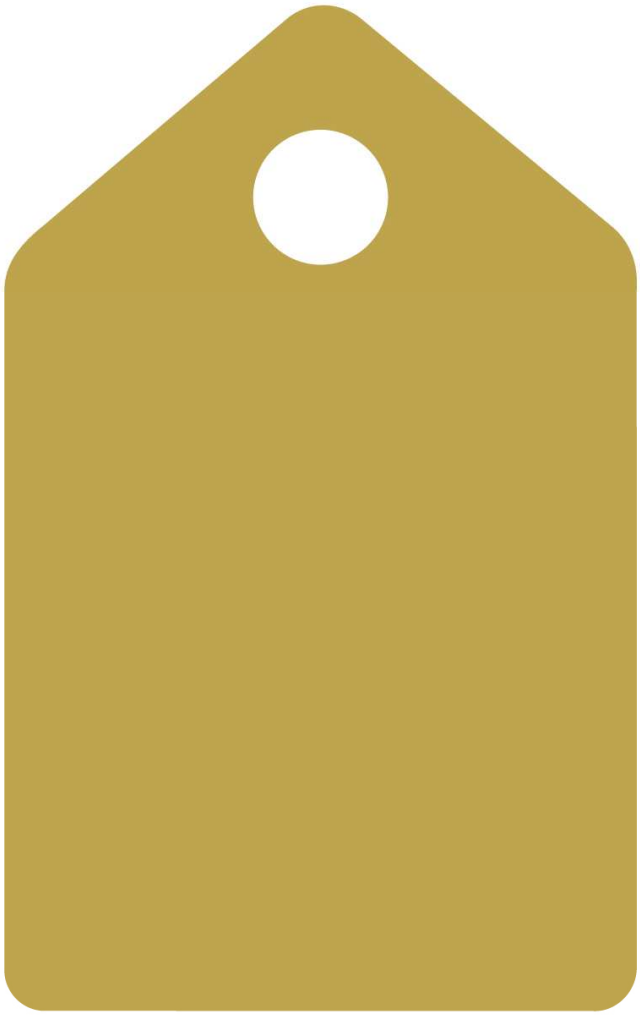
Vente de topo-guides ou cartes

Disposer d'une prise électrique de recharge de matériel électrique
Recharge de batterie des VAE, GPS, tablette …

Mettre à disposition la WIFI

Envoyé en préfecture le 07/06/2018
Reçu en préfecture le 07/06/2018
Affiché le
ID : 083-248300493-20180531-C_2018_087-DE

Référentiel de qualité
OFFICES DE TOURISME



Envoyé en préfecture le 07/06/2018
Reçu en préfecture le 07/06/2018
Affiché le
ID : 083-248300493-20180531-C_2018_087-DE

CRITÈRE OBLIGATOIRE

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

Envoyé en préfecture le 07/06/2018
Reçu en préfecture le 07/06/2018
Affiché le
ID : 083-248300493-20180531-C_2018_087-DE

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)

Mise à disposition d'un système de recharge des vélos à assistance électrique.

Envoyé en préfecture le 07/06/2018
Reçu en préfecture le 07/06/2018
Affiché le
ID : 083-248300493-20180531-C_2018_087-DE

Référentiel de qualité
SITES TOURISTIQUES



Envoyé en préfecture le 07/06/2018
Reçu en préfecture le 07/06/2018
Affiché le
ID : 083-248300493-20180531-C_2018_087-DE

Référentiel de qualité
SITES TOURISTIQUES

CRITÈRE OBLIGATOIRE

PREREQUIS

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

Le site touristique doit proposer un accueil physique.

Le site touristique doit être ouvert au minimum 45 jours en juillet et août.

ACCES AU SITE

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

SUR LE SITE TOURISTIQUE

Documentation vélo existante dédiés aux itinéraires cyclables (gratuit ou payant)

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

Localisation : plus proche que le stationnement automobile

Point d'eau potable mis à disposition des touristes à vélo visitant le site

Sanitaires mis à disposition des touristes à vélo visitant le site

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)

Mise à disposition d'un système de recharge des vélos à assistance électrique

CRITÈRE OPTIONNEL

Panneau informatif indiquant les coordonnées de l'Office de tourisme et des prestataires Accueil Vélo les plus proches (traduction en anglais)

Consignes à bagages gratuite ou payante

Consignes à vélo gratuite ou payante

Accès au WIFI

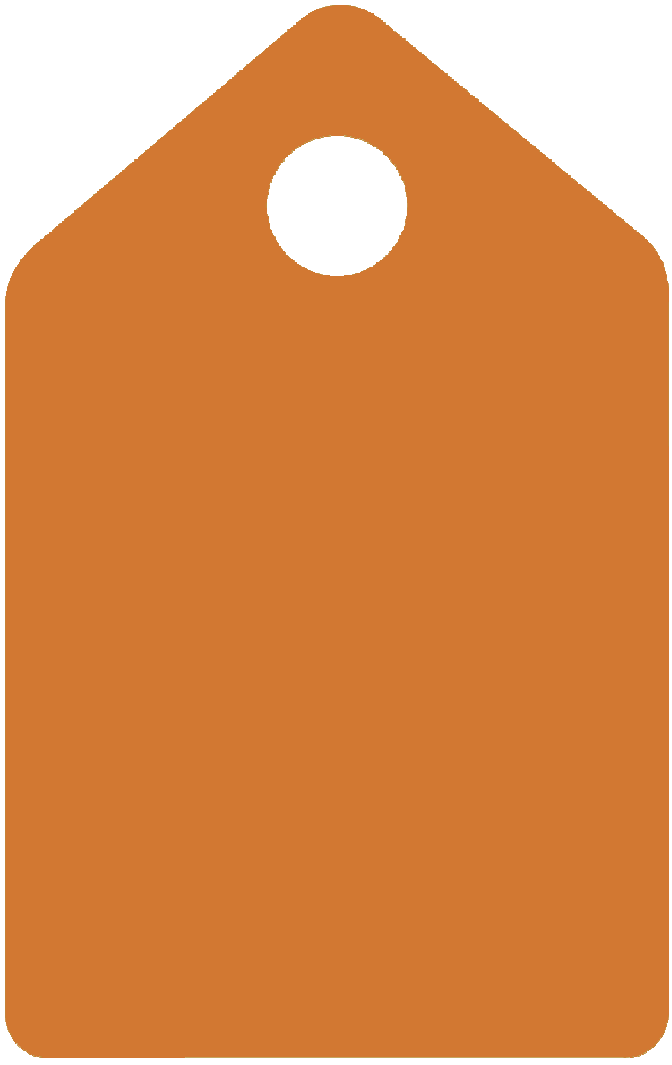
Tables de pique-nique

Pour ports et haltes

Les douches, si elles existent seront mises à disposition des touristes à vélo (ce critère n'est pas obligatoire pour les sites de visites).

Envoyé en préfecture le 07/06/2018
Reçu en préfecture le 07/06/2018
Affiché le
ID : 083-248300493-20180531-C_2018_087-DE

Référentiel de qualité
RESTAURANTS



Envoyé en préfecture le 07/06/2018
Reçu en préfecture le 07/06/2018
Affiché le
ID : 083-248300493-20180531-C_2018_087-DE

Référentiel de qualité
RESTAURANTS

CRITÈRE OBLIGATOIRE

PREREQUIS

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

L'organisme évaluateur peut restreindre l'usage de la marque « Accueil Vélo » à des établissements sélectionnés en fonction de labels, chartes de qualité, réseaux…

Il pourra également décider d'en restreindre le champ à des restaurants obéissant à des démarches régionales spécifiques, comme celles visant à favoriser les circuits-courts et les produits frais et bio.

ACCES A L'ÉTABLISSEMENT

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

EXTÉRIEUR DE L'ÉTABLISSEMENT

Parc de stationnement vélo

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

Type de mobilier : arceaux métalliques ou lices

INTÉRIEUR DE L'ÉTABLISSEMENT / ACCUEIL

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

Conseils sur l'itinéraire vélo et le réseau cyclable

Conseils sur le tourisme (sites de visites, hébergements, loueurs et réparateurs de vélos)

CRITÈRE OPTIONNEL

Mettre à disposition de la documentation touristique en plusieurs langues

PRESTATION DE RESTAURATION

Etre en mesure de proposer une formule rapide

La période d'ouverture doit être égale ou supérieure à 8 mois dans l'année

Amplitude d'ouverture : 11 h 30 / 14h30

Envoyé en préfecture le 07/06/2018
Reçu en préfecture le 07/06/2018
Affiché le
ID : 083-248300493-20180531-C_2018_087-DE

QUALITE DE LA RESTAURATION

CRITÈRE OPTIONNEL

Privilégier une restauration de qualité (circuits courts, bio, produits frais...)

AUTRES SERVICES

Possibilité de fournir de l'eau potable aux cyclistes clients gratuitement

Mettre à disposition un système de recharge des VAE et des smartphones

CRITÈRES OPTIONNELS

Donner la possibilité de suspendre des vêtements mouillés

Permettre aux touristes à vélo d'accéder à Internet ou à défaut indiquer où ils peuvent le faire

Kit « léger » de réparation pour les petites avaries (matériel crevaison, jeu de clés standard, huile, pompe à pied)

Consigne à bagages gratuite ou payante

Envoyé en préfecture le 07/06/2018
Reçu en préfecture le 07/06/2018
Affiché le
ID : 083-248300493-20180531-C_2018_087-DE

CHARTE GRAPHIQUE

La charte graphique décrit les règles d'utilisation de la marque Accueil Vélo permettant à tout graphiste ou autre spécialiste d'exercer sa créativité, tout en restant dans les limites d'un cadre garantissant un meilleur repérage visuel.

DROITS D'UTILISATION

Seuls France Vélo Tourisme et ses partenaires utilisateurs de la marque Accueil Vélo peuvent utiliser ou autoriser l'utilisation du logotype officiel Accueil Vélo.

Les professionnels ayant obtenu l'autorisation d'utiliser la marque Accueil Vélo peuvent utiliser le logotype officiel, dans le respect des règles édictées, sur leurs supports de promotion et de communication.[1]

LE LOGOTYPE

Pensé et élaboré pour être rapidement repéré et mémorisé par les touristes à vélo, français et étrangers, ce logotype identifie les établissements partenaires Accueil Vélo.

Il peut être utilisé pour des besoins en signalétique (intérieure et extérieure) et pour tous supports web et print.

CODE COULEUR	RAL 6029 - PANTONE 349 - N100 QUADRICHROMIE : C89 M33 J85 N22 WEB : R0 V105 B62 – 00693E

CONSIGNES D'UTILISATION

Supports print & web : Les rapports et proportions entre les différents éléments sont immuables, dans leurs valeurs, leurs positionnements.

Privilégier la version couleur et le positionnement sur un fond blanc.

Supports web (72dpi) : Taille minimum 90x120 px

Merci d'utiliser la version vectorisée (pdf) du logotype fourni sur demande pour conserver proportions et code couleur **(voir rubrique « Votre contact » en 4e de couverture)**.

[1] Le logotype Accueil Vélo a été déposé à l'INPI, par le Comité Régional du Tourisme Centre - Val de Loire et l'association France Vélo Tourisme, et enregistré sous le n° 10/3768636.

Envoyé en préfecture le 07/06/2018
Reçu en préfecture le 07/06/2018
Affiché le
ID : 083-248300493-20180531-C_2018_087-DE

LE PICTOGRAMME



Le pictogramme peut être utilisé sur tous les supports numériques et papiers, si ces derniers ne permettent pas d'utiliser le logotype dans sa globalité (cartes, plans, icônes web, brochures…).

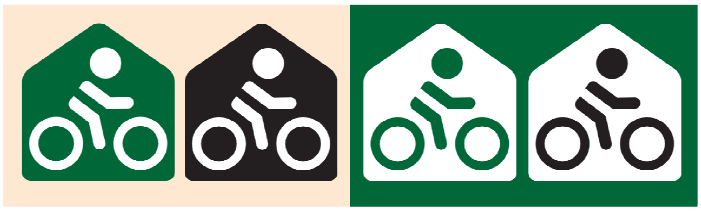
Il devra néanmoins renvoyer à une légende « Accueil Vélo ».

CODE COULEUR	RAL 6029 - PANTONE 349 - N100 QUADRICHROMIE : C89 M33 J85 N22 WEB : R0 V105 B62 – 00693E

CONSIGNES D'UTILISATION

Supports print & web

Utilisation sur fond clair



Utilisation sur fond foncé

Les rapports et proportions entre les différents éléments sont immuables, dans leurs valeurs, leurs positionnements.

Privilégier l'utilisation des versions couleur.

Supports web (72dpi) : taille minimum 90x120 px

Merci d'utiliser la version vectorisée (pdf) du pictogramme fourni sur demande pour conserver proportions et code couleur **(voir rubrique « Votre contact » en 4e de couverture)**.

Envoyé en préfecture le 07/06/2018
Reçu en préfecture le 07/06/2018
Affiché le
ID : 083-248300493-20180531-C_2018_087-DE

SUPPORTS IDENTIFIANTS

UNE PLAQUE DE BIENVENUE

Fortement recommandée, à apposer visiblement à l'extérieur du bâtiment.



UN ADHESIF

A poser visiblement en façade ou en vitrine de l'établissement.



Envoyé en préfecture le 07/06/2018
Reçu en préfecture le 07/06/2018
Affiché le
ID : 083-248300493-20180531-C_2018_087-DE

LES INTERDITS

Il est interdit d'utiliser le logotype et le pictogramme dans les cas où se présente un risque de mauvaise lisibilité (contraste insuffisant entre le fond et le sigle) ainsi que d'utiliser le logotype et le pictogramme en dehors des normes de couleurs préconisées.

LOGOTYPE

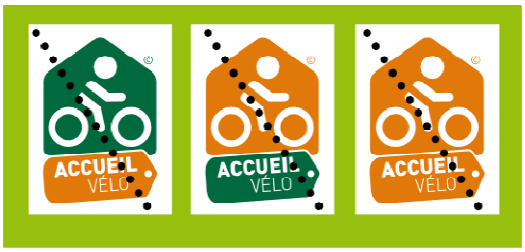
Absence de réserve blanche



Négatif, inversion



Modification partielle ou totale du code couleur



PICTOGRAMME

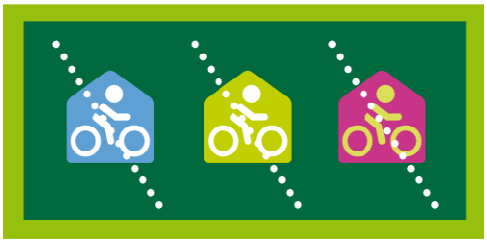
Utilisation sur fond clair



Utilisation sur fond foncé



Modification partielle ou totale du code couleur



Envoyé en préfecture le 07/06/2018
Reçu en préfecture le 07/06/2018
Affiché le
ID : 083-248300493-20180531-C_2018_087-DE

Logo organisme évaluateur

PROJET(S) PARTENAIRE(S) ACCUEIL VELO

Logo(s) itinéraire(s)