

GUIDE PRATIQUE

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



France
vélo
TOURISME

www.francevelotourisme.com

SOMMAIRE

Présentation

Comment devenir partenaire Accueil Vélo ?

Référentiels de qualité Accueil Vélo :

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

Charte graphique

Guide pratique mis à jour le 01/01/2021 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



PRESENTATION

La France a les atouts pour être la première destination du tourisme à vélo dans le monde. Pour le devenir, l'Etat 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 Vélo ? Une marque...

Qui engage les professionnels à proposer **un accueil et des services adaptés** aux touristes à vélo.

Qui 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.

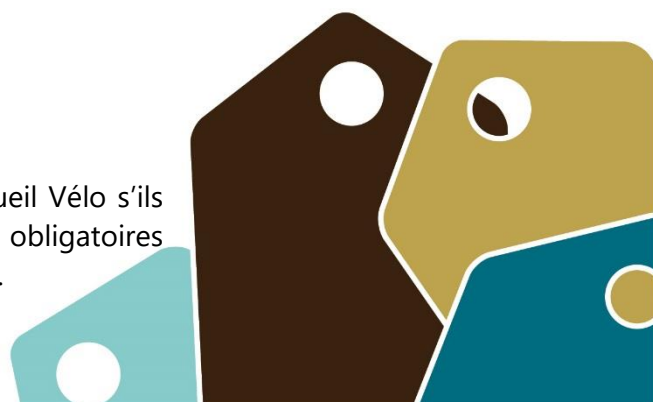
Mise à la disposition des collectivités territoriales, des institutionnels du tourisme et des entreprises impliquées dans le **développement du tourisme à**

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.

6 catégories de professionnels sont concernées

- **Les hébergements touristiques**
- **Les loueurs professionnels de vélos**
- **Les réparateurs professionnels de vélos**
- **Les offices de tourisme**
- **Les sites touristiques**
- **Les restaurateurs**

Ces 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.





A l'origine d'Accueil Vélo

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'EuroVeloroute 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 Référent qualité 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.

COMMENT DEVENIR PARTENAIRE DE LA MARQUE ACCUEIL VÉLO ?

Les prérequis

Les hébergeurs, loueurs de vélos, réparateurs de vélos, offices de tourisme, sites touristiques et restaurants souhaitant bénéficier de la marque Accueil Vélo doivent respecter les critères obligatoires du référentiel de qualité propre à leur catégorie, et conforter leur offre touristique avec des services optionnels.

Préalablement à toute démarche, les 6 types d'établissements doivent **remplir les prérequis communs suivants** :




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.



Mettre à disposition du client, si nécessaire, un itinéraire cyclable de liaison entre l'établissement et l'itinéraire : cartographie fournie par Charentes Tourisme et réalisée en lien avec le référent local. Ces informations doivent être mentionnées sur place et sur le site internet de l'établissement.


En complément de ces 2 prérequis communs viennent s'ajouter des **prérequis spécifiques à chaque catégorie** (voir la catégorie concernée).

Démarche à suivre

- 

1 L'ENVIE DE NOUS


Après vérification des prérequis, étudiez le guide pratique Accueil Vélo pour faire l'auto-évaluation de votre établissement.

Pour obtenir la marque il faut que tous les critères obligatoires au minimum soient obtenus. Les critères optionnels restent importants pour répondre au mieux aux attentes des touristes à vélo, ne les négligez pas !
- 


2 CONTACTEZ-NOUS !

Si vous estimez que votre établissement pourrait prétendre à la marque Accueil Vélo, prenez contact avec le référent vélo de votre territoire !

Envoyez une demande à :


 - Votre référent territorial (cf les coordonnées en pages 33 et 34 de ce guide)
 - Charentes Tourisme : m.leger@charentestourisme.com
- 

3 LA VISITE ? UNE FORMALITÉ

Une visite de votre établissement sera organisée pour vérifier le respect des critères du référentiel.
- 


4 VOTRE DOSSIER PRÉSENTÉ EN COMMISSION

Les référents territoriaux et Charentes Tourisme étudient les dossiers de tous les territoires des Charentes deux fois dans l'année (juin et décembre) lors d'une commission qui émet un avis concernant votre établissement.

 - **Avis favorable** : vous recevez la lettre officielle d'obtention de la marque, une convention d'engagement et l'appel à cotisation (sauf pour les offices de tourisme), à signer et à renvoyer à Charentes Tourisme
 - **Avis favorable sous conditions ou avis défavorable** : vous recevez un courrier explicatif avec les critères manquants. Une fois que ceux-ci seront remplis, soit Charentes Tourisme vous transmet l'engagement à signer et à retourner, soit le dossier est de nouveau examiné en commission.
- 

5 L'ÉTAPE ADMINISTRATIVE ...

Le professionnel s'engage pour 3 ans à respecter la charte de qualité et respecter les critères, qui sont ceux vérifiés lors de la visite d'évaluation.

La cotisation est d'un montant de 200€ pour 3 ans, soit 66€ par an.
- 

6 MAINTENANT, À NOUS DE JOUER !

Félicitation, vous êtes labellisés Accueil Vélo !

Charentes Tourisme vous donne les clés pour communiquer au mieux à propos de la marque Accueil Vélo.

RÉFÉRENTIELS DE QUALITÉ ACCUEIL VÉLO

HEBERGEMENTS TOURISTIQUES.....	7
LOUEURS PROFESSIONNELS DE VELOS	13
REPARATEURS PROFESSIONNELS DE VELOS	17
OFFICES DE TOURISME.....	21
SITES TOURISTIQUES	24
RESTAURANTS.....	26

Référentiel de qualité

HEBERGEMENTS TOURISTIQUES





Référentiel de qualité

HEBERGEMENTS TOURISTIQUES

PREREQUIS

Le prérequis suivant est à respecter en complément des prérequis déjà cités en page 5 :

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).

CRITERES OBLIGATOIRES

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).



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 de son territoire, traduite dans les langues de sa clientèle, lorsque qu'elle existe (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 vélos professionnels.



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

L'hébergeur doit être en mesure de donner des conseils concernant :

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

CRITERES OPTIONNELS

Informé 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

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...).



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 devra assurer lui-même le transfert des bagages s'il est habilité.



Donner la possibilité de réserver un hébergement ou taxi... (*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 le linge



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 un vélo sur place et des accessoires (casque, gilet et antivol). Le délai requis de réservation sera de 48h.

CRITERES OPTIONNELS

Faciliter l'accès à Internet (*gratuit ou payant*)

L'hébergeur doit permettre aux touristes à vélo d'accéder à Internet.

A défaut, il doit 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 (moins de 20 km) par l'intermédiaire d'un prestataire (réparateur, loueur, taxi...).

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

EQUIPEMENTS



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

L'hébergement doit disposer d'un abri sécurisé (au minimum un lieu couvert et fermé) sur place.

A défaut, l'abri proposé doit être situé 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 pour le nettoyage des vélos ou, au minimum, un équipement spécifique (jet d'eau, brosse).



Disposer d'au moins une prise électrique de recharge de matériel électrique

Recharge de batterie des VAE, GPS, tablette...

CRITERE OPTIONNEL

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 communs abrités et conviviaux avec tables et chaises.

Proposer des offres adaptées

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

CRITERES MAJEURS

- **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
- **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, ...
- **Ilots d'emplacements nus propices à l'installation des touristes à vélo** (ombragés, proches des points d'eau, proches des espaces communs abrités, etc...)

CRITERES 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



Pour les hébergements hors campings et meublés de tourisme

Offrir un petit déjeuner adapté aux touristes à vélo

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...).



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 (ex : taxi), si services de restauration situés à plus de 1 km.

CRITERE OPTIONNEL

Pour les hébergements hors campings et meublés de tourisme

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

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

Référentiel de qualité

**LOUEURS PROFESSIONNELS
DE VELOS**





Référentiel de qualité

LOUEURS PROFESSIONNELS DE VELOS

PREREQUIS

Voir les prérequis communs à toutes les catégories en page 5.



CRITERES OBLIGATOIRES

PARC DE VELOS



Types de vélos :

- VTC et vélos de randonnée, VTT, VTTAE, VAE
- 18 vitesses minimum (ou démultiplication équivalente)
- Modèles homme, femme et enfant



Quantité : 20 vélos min.

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



Mettre à disposition :

- Antivol
- Kit de réparation pour les petites avaries (matériel pour crevaison, jeu de clés standard, lubrifiant, pompe à pied)
- Casque
- Gilet jaune

CRITERE OPTIONNEL

Mettre à disposition : porte-bagages, porte-carte, sacoche guidon, sacoches, remorques, siège bébé, 3^{ème} roue, tandem

LOCAUX



Espace d'accueil



Mise à disposition de documentation touristique



Propreté des locaux

VISIBILITE COMMERCIALE

 Enseigne valorisant l'activité de location de vélos

 Adresse courriel

 Site internet ou réseaux sociaux

PERIODE D'OUVERTURE

 Du 1^{er} 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 METEO

 Prévisions météorologiques à 3 jours communiquées sur demande

CONDITIONS DE LOCATION

 Utilisation d'un contrat de location

 Demande d'une caution

ACCUEIL DES CLIENTELES ETRANGERES

 Bases d'anglais

CRITERE OPTIONNEL

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

ASSISTANCE DEPANNAGE

 Assistance dépannage

CONNAISSANCE DES ITINERAIRES 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

CRITERES OPTIONNELS

Consigne à bagages

Stationnement de véhicules pendant plusieurs jours

Vente de matériel vélo

Vente de topoguides ou cartes

Randonnées accompagnées

Transport des vélos (depuis le point de départ ou d'arrivée)

Référentiel de qualité

REPARATEURS

PROFESSIONNELS DE VELOS



Référentiel de qualité

REPARATEURS PROFESSIONNELS DE VELOS

PREREQUIS

Le prérequis suivant est à respecter en complément des prérequis déjà cités en page 5 :

Qualification professionnelle obligatoire (Certification de Qualification Professionnelle) – Possibilité d'accepter un réparateur avec expérience s'il s'engage à suivre une formation de 1 à 3 jours).



CRITERES OBLIGATOIRES

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 la main d'œuvre ▪ Coût du déplacement ▪ Forfait des réparations courantes ▪ Majoration éventuelle

CRITERES 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 (consigne à bagages sous la responsabilité du prestataire – Plan vigipirate). Permet, le temps de l'attente, d'aller en ville, faire une course...).

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 ainsi que les horaires où la personne peut être jointe

CRITERE OPTIONNEL

Disposer d'un site internet ou d'un profil sur les réseaux sociaux

PERIODE D'INTERVENTION



Du 1^{er} 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) : 6j/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, rendez-vous pris avec le client pour intervention, panneau 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 rapides, la réparation s'effectuant sur le champ.



En cas d'immobilisation du vélo, proposer une solution 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.

CRITERES OPTIONNELS

Vente de matériel de vélos

Ex : vêtements de pluie, lunettes, éclairage, antivol, 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

Réparation et entretien de vélos à assistance électrique (VAE)

ACCUEIL DES CLIENTELES ETRANGERES



Bases d'anglais

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

CRITERE 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 il pourra se rendre pendant la réparation

Connaître les coordonnées et horaires d'ouverture de l'office de tourisme le plus proche, de la laverie automatique...



Mettre à disposition de documentation touristique

Documentation sur les itinéraires cyclables et le réseau Accueil Vélo (en fonction de l'existant).



Disposer d'au moins une prise électrique de recharge de matériel électrique

Recharge de batterie des VAE, GPS, tablette...

AUTRES PRESTATIONS

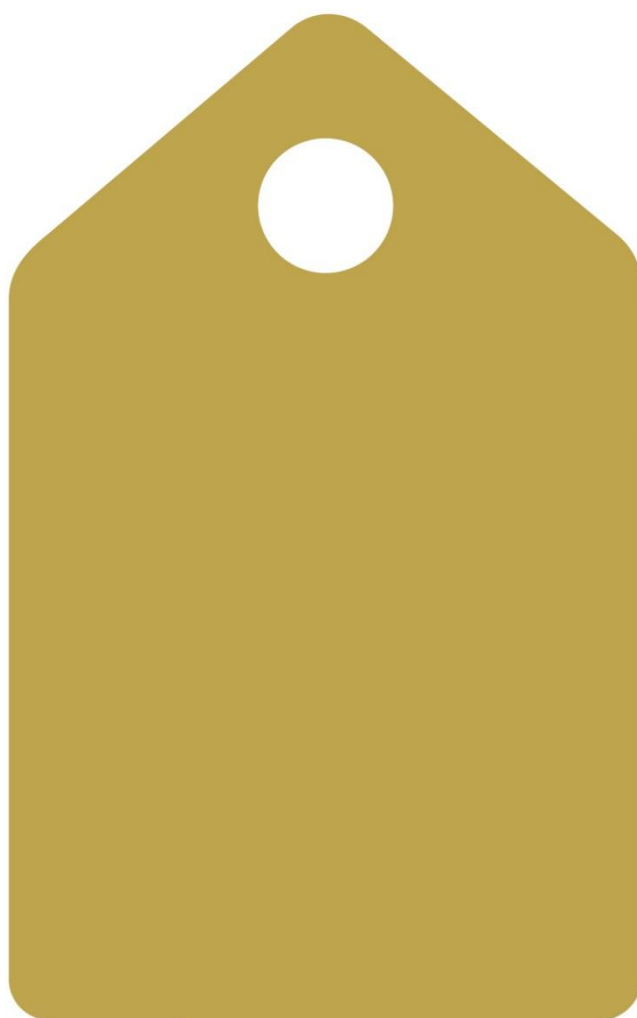
CRITERES OPTIONNELS

Vente de topoguides ou cartes

Mettre à disposition la WiFi

Référentiel de qualité

OFFICES DE TOURISME





Référentiel de qualité

OFFICES DE TOURISME

PREREQUIS

Voir les prérequis en page 5.

En complément, un prérequis optionnel :

Présence d'une signalétique d'accès indiquant l'accès le plus sécurisé et agréable pour se rendre à l'OT depuis l'itinéraire cyclable.



CRITERES OBLIGATOIRES

EXTERIEUR DE L'ETABLISSEMENT



Parc de stationnement vélo

- Quantité : 5 places minimum (le nombre de places de stationnement devra être adapté à la taille de l'office de tourisme et sa fréquentation)
- Type de mobilier : arceaux métalliques ou lices

CRITERE 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 sacs à dos à vue.



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

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

CRITERE OPTIONNEL

Signalés et/ou visibles depuis l'Office de tourisme



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

INTERIEUR DE L'ETABLISSEMENT / ACCUEIL



Informations à mettre à disposition

1/ 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)



2/ Documentation spécifique :

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

CRITERE OPTIONNEL

Intégrer le tracé de l'itinéraire cyclotouristique dans les cartes et plans de la commune et dans la documentation de l'Office de tourisme (cartes touristiques, cartes intégrées dans les guides touristiques).



Conseils aux touristes à vélo sur :

- Le réseau cyclable : itinéraires, accès, difficulté des parcours, localisation des aires d'arrêt
- Les services supplémentaires en fonction de l'existant : guides type GPS, visites audioguidées grâce à des téléchargements MP3, sorties à vélo organisées sur le territoire

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'au moins une prise électrique de recharge de matériel électrique

Recharge de batterie des VAE, GPS, tablette...



Les Offices de Tourisme sont invités à déployer « Chambres d'hôtes Référence » d'Office de Tourisme de France, afin de faire progresser le réseau des chambres d'hôtes Accueil Vélo.

Référentiel de qualité

SITES TOURISTIQUES





Référentiel de qualité

SITES TOURISTIQUES

PREREQUIS

Les prérequis suivants sont à respecter en complément des prérequis déjà cités en page 5 :

Le site touristique doit proposer un accueil physique.

L'amplitude d'ouverture du site doit être de 45 jours minimum en juillet et août.



CRITERES OBLIGATOIRES

SUR LE SITE TOURISTIQUE



Documentation vélo existante dédiée 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 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)



Disposer d'au moins une prise électrique de recharge de matériel électrique

Recharge de batterie des VAE, GPS, tablette...

CRITERES OPTIONNELS

Panneau informatif indiquant les coordonnées de l'Office de tourisme et des prestataires Accueil Vélo les plus proches (traduction en anglais), localisé sur le parking à vélos

Consigne à bagages (*gratuite ou payante*)

Consigne à vélos (*gratuite ou payante*)

Tables de pique-nique

Accès à la WiFi



Pour les ports et haltes

Les douches, si elles existent, seront mises à disposition des touristes à vélo (critère non obligatoire pour les sites de visite).

Référentiel de qualité

RESTAURANTS





Référentiel de qualité RESTAURANTS

PREREQUIS

Le prérequis suivant est à respecter en complément des prérequis déjà cités en page 5 :

Le référent qualité 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.

Le restaurant doit être attenant à un hébergement labélisé Accueil Vélo (afin de mener une phase de test de déploiement de la marque Accueil Vélo auprès des restaurateurs, les référents territoriaux et Charentes Tourisme ont ajouté ce prérequis aux deux prérequis initiaux ci-dessus) ou à un site de visite, si les deux établissements ont le même gérant.



CRITÈRE OBLIGATOIRE

EXTERIEUR DE L'ETABLISSEMENT



Parc de stationnement vélo

- Quantité : 5 places minimum (le nombre de places de stationnement devra être adapté à la taille du site et sa fréquentation)
- Type de mobilier : arceaux métalliques ou lices

INTERIEUR DE L'ETABLISSEMENT / ACCUEIL



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

- Les itinéraires vélos et le réseau cyclable à proximité ;
- Les sites de visites, les hébergements, loueurs et réparateurs vélos ;

CRITERE 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

QUALITE DE LA RESTAURATION

CRITERE OPTIONNEL

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

AUTRES SERVICES



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



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

CRITERES 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

CHARTRE 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
QUADRICROMIE : 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 et 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, fournie sur demande par votre référent local ou par Charentes Tourisme, pour conserver les proportions et le code couleur.

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.

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 ».

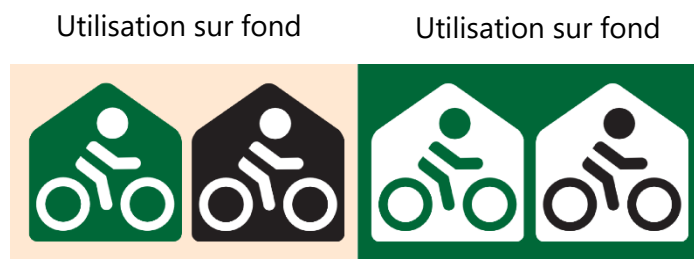
**CODE
COULEUR**



RAL 6029 - PANTONE 349 - N100
QUADRICROMIE : 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 et leurs positionnements. Privilégier l'utilisation des versions couleur.

→ **Supports web (72dpi) :** Taille minimum 90x120 px
Merci d'utiliser la version vectorisée (pdf) du pictogramme, fournie sur demande par votre référent local ou par Charentes Tourisme, pour conserver les proportions et le code couleur.

Supports identifiants

Une plaque de bienvenue

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



Un adhésif

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



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) ;
- en dehors des normes de couleurs préconisées.

Logotype

Absence de réserve blanche



Négatif
Inversion



Modification partielle
ou totale du code couleur



Pictogramme

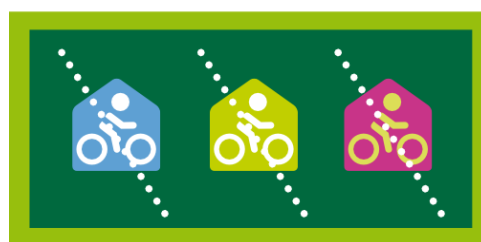
Utilisation
sur fond clair



Utilisation
sur fond foncé



Modification partielle
ou totale du code couleur



Vos contacts Accueil Vélo

Contacts par territoire dans le département de la Charente-Maritime :

AUNIS MARAIS POITEVIN

Alice BAZIN

Office de Tourisme Aunis Marais Poitevin
3 rue du 26 Septembre 1944
17540 SAINT SAUVEUR D'AUNIS

Mail : alice.bazin@aunis-maraispoitevin.com
Tél : 05 46 01 12 10



LA ROCHELLE TOURISME & EVENEMENTS

Ariane LEFEUVRE

La Rochelle Tourisme & Evénements
Quai Louis Prunier - BP 3106
17033 LA ROCHELLE Cedex 1

Mail : a.lefeuvre@larochelle-tourisme-evenements.com
Tél : 05 46 45 65 91



ROCHEFORT OCEAN

Ludovic TEXIER

Chargé des Mobilités et du Tourisme Durable
Office de tourisme Rochefort Océan
10, rue du Dr Peltier – 17300 ROCHEFORT Cedex

Mail : ludovic.texier@rochefort-ocean.com
Tél : 05 46 84 75 07



CHATELAILLON-PLAGE

Sandra IDIR

Office de Tourisme Communautaire
5 avenue de Strasbourg
17340 CHATELAILLON-PLAGE

Mail : sandra.idir@agglo-larochelle.fr
Tél : 05 46 56 00 56



SAINTES ET LA SAINTONGE

Frédérique HERBEC

Office de Tourisme Saintes & la Saintonge
2 place Saint Pierre
17100 SAINTES

Mail : f.herbec@saintes-tourisme.fr
Tél : 05 46 74 23 82



CŒUR DE SAINTONGE

Marine PROUST FAYET

Communauté de Communes Cœur de Saintonge
Place Bézier
17250 SAINT PORCHAIRE

Mail : tourisme@coeurdesaintonge.fr
Tél : 05 46 32 04 72



ILE D'OLERON – BASSIN DE MARENNES

Agnès LE ROUX

Ile d'Oléron - Marennes Tourisme
22 rue Dubois Meynardie
17320 MARENNES

Mail : a.leroux@marennes-oleron.com
Tél : 05 46 85 04 36



DESTINATION ROYAN ATLANTIQUE

Valérie GAUGÉ-MAURIN

Destination Royan Atlantique
46 avenue du Docteur Joliot Curie
17200 ROYAN

Mail : v.gauge@royanatlantique.fr
Tél : 05 46 08 17 47



HAUTE-SAINTONGE

Mickael BARRETEAU

CDC de Haute-Saintonge
7 rue Taillefer
17500 JONZAC

Mail : mickael.barreteau@haute-saintonge.org
Tél : 05 46 48 12 11



DESTINATION ILE DE RE

Ana NOGUEIRA

Destination Ile de Ré
ZAC des Mirambelles - Rue des Embruns
17580 LE BOIS-PLAGE-EN-RÉ

Mail : ana.nogueira@iledere.com
Tél : 05 46 09 91 36



Contacts par territoire dans le département de la Charente :

RUFFECOIS

Florence BOUCHOUX

3 place du Gardoire

16230 MANSLE

Mail : direction@destination-nordcharente.com

Tél : 05 45 38 38 48

ROUILLACAIS

Isabelle DEMERCIERE

Place Gambetta

16170 ROUILLAC

Mail : otdurouillacais@gmail.com

Tél : 05 45 21 80 05



SUD CHARENTE

Claire RENAY

Office de tourisme de pôle du Sud Charente

Place du Champ de Foire

16390 AUBETERRE SUR DRONNE

Mail : info@sudcharentetourisme.fr

Tél : 05 45 64 71 58



DESTINATION COGNAC

Evelyne RENELUS

Cognac Tourisme

16 rue du XIV juillet

16100 COGNAC

Mail : evelyne@destination-c

Tél : 05 45 82 10 71



CHARENTE LIMOUSINE

Fatiha GUETARNI

Office de Tourisme Charente Limousine

8 rue fontaine des jardins

16500 CONFOLENS

Mail : fatiha.guetarni@charente-limousine.fr

Tél : 05 45 71 07 79



ANGOULEME TOURISME

Emilie CAPET

Angoulême Tourisme

Place des Halles – 7 bis rue du Chat

BP20222 – 16000 ANGOULEME

Mail : ecapetotpa@gmail.com

Tél : 05 45 90 11 52



LA ROCHEFOUCAULD – PORTE DU PERIGORD

Myriam AZEN

Office de tourisme La Rochefoucauld lez Périgord

Place de l'Hôtel de Ville

16220 MONTBRON

Mail : m.azen@rochefoucauld-perigord.fr

Tél : 05 45 63 07 45



VALS DE SAINTONGE

Contacteur Charentes Tourisme



Charentes Tourisme

INNOVER, COOPÉRER, TRANSFORMER

Pour en savoir plus, rendez-vous sur
www.charentestourisme.com

CONTACT



Marie LÉGER

Chargée de mission écotourisme & mobilités douces

Mail : m.leger@charentestourisme.com

Tél : 06 26 09 46 14

Charentes Tourisme

Site d'Angoulême

21, rue d'Iéna

CS 82407

16024 ANGOULÊME Cedex

Site de La Rochelle

85, boulevard de la République

17076 LA ROCHELLE Cedex 9



CHARENTE
LE DÉPARTEMENT