

Référentiel de qualité ACCUEIL VELO

Pour les hébergements touristiques

Critères discriminants :

- La labellisation « Accueil Vélo® » est attribuée aux hébergements touristiques classés en préfecture selon les normes nationales propres à chaque catégorie ou labellisés selon les chartes de qualité référencées par le CDT des Landes.
- 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).
- Etre adhérent à un Office de Tourisme

ACCUEIL

Caractéristiques du service	Niveau de performances requis
Critères obligatoires	
❖ 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 en langues étrangères (anglais, allemand, néerlandais...) : <ul style="list-style-type: none"> - documentation touristique (carte touristique, guide hébergement-restauration, guide pratique), - informations utiles (horaire 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.
❖ Etre 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 site, le réseau cyclable, etc. Il devra pour cela avoir parcouru les itinéraires à proximité.
Critères optionnels	
❖ Offrir la possibilité aux touristes à vélo d'effectuer un départ matinal (7h minimum)	L'hébergeur doit pouvoir proposer aux touristes à vélo : <ul style="list-style-type: none"> - le règlement de la facture la veille au soir du départ, - un petit déjeuner à partir de 6h30 le jour du départ.

SERVICES

Caractéristiques du service	Niveau de performances requis
Critères obligatoires	
❖ 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, câble, Internet, journal, carte-mémo Météo France, journal, etc.)
❖ Pouvoir assurer le transfert des bagages des touristes à vélo au prochain point d'hébergement (<i>gratuit ou payant</i>)	Il doit pouvoir proposer un service de transfert de bagage 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 (taxis par exemple).
❖ Donner la possibilité de réserver un hébergement, un taxi, une location de vélo, etc.	Gratuit ou payant
❖ Offrir aux touristes à vélo la possibilité de laver et sécher leur linge (<i>gratuit ou payant</i>)	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 : <ul style="list-style-type: none"> - 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 vélo (<i>payant ou gratuit</i>)	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 (<i>inférieur à 1 km</i>) ou de se faire livrer les vélos. Le délai requis de réservation sera de 48H.
❖ Mettre à disposition du touriste à vélo des accessoires sur place ou à proximité (<i>gratuit ou payant</i>)	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 (<i>inférieur à 1 km</i>) ou de faire livrer le matériel sur place.
Critères optionnels	
❖ Informer sur les possibilités de sorties à vélos	L'hébergeur doit fournir au touriste à vélo une liste des sorties à vélos qu'il propose. A défaut, il indiquera au minimum, les sorties à vélo organisées sur le territoire.
❖ Faciliter l'accès à Internet (<i>gratuit ou payant</i>)	L'hébergeur doit permettre au touriste 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 (<i>gratuit ou payant</i>)	L'hébergeur doit être en mesure d'aller dépanner ses clients en cas d'avarie survenue à proximité de l'hébergement (<i>inférieur à 20 km</i>) directement ou par l'intermédiaire d'un prestataire (réparateur, loueur, taxi).

EQUIPEMENTS

Caractéristiques du service	Niveau de performances requis
Critères obligatoires	
❖ Etre 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 crevaison, 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.
❖ <u>Pour les chambres d'hôtes</u> : 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 – <i>gratuit ou payant</i>) pour le parking de longue durée des véhicules des cyclotouristes en itinérance.

<p>❖ <u>Pour les campings</u> : Disposer d'emplacements dédiés aux touristes à vélo</p>	<p>Les campings doivent aménager des espaces dédiés aux touristes à vélo :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à l'écart des voitures et emplacements caravanes, - avec tables et bancs (fixes ou amovibles), - avec lices en bois pour poser les vélos. <p>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.</p>
---	--

PRESTATION DE RESTAURATION

Caractéristiques du service	Niveau de performances requis
Critères optionnels	
<p>❖ <u>Sauf camping et locations meublées</u> : offrir un petit déjeuner adapté aux touristes à vélo</p>	<p>L'hébergement doit proposer au touriste à vélo un petit déjeuner complet et adapté à l'effort (viennoiseries fromage, fromage blanc, céréales, fruits, oeufs, confiture, pains variés, etc.).</p>
<p>❖ <u>Sauf camping et locations meublées</u> : offrir la possibilité de préparer un panier repas pour le déjeuner (<i>payant</i>)</p>	<p>L'hébergeur doit être en mesure de préparer un panier repas sur demande du client (formulée au plus tard la veille).</p>
<p>❖ Organiser la possibilité de se restaurer sur place ou à proximité</p>	<p>L'hébergeur doit être en mesure d'offrir les services permettant de se restaurer sur place ou à proximité inférieure à 1 km) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - restaurant, - épicerie, - coin cuisine (réchaud, micro-onde). <p>Si au-delà de 1 km, assurer le transfert vers le restaurant ou le commerce (taxis par exemple).</p>