

# Référentiel de qualité

## HEBERGEMENTS TOURISTIQUES





# Référentiel de qualité HEBERGEMENTS TOURISTIQUES



## CRITÈRE OBLIGATOIRE

## PREREQUIS



La marque Accueil Vélo est attribuée aux hébergements touristiques classés<sup>1</sup> 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.

## 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

<sup>1</sup> Article L311-6 du livre III du code du tourisme

## SERVICES



### **Informez 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