

# GUIDE PRATIQUE

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



France  
vélo  
TOURISME

[www.francevelotourisme.com](http://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](mailto:accueilvelo@francevelotourisme.com)

[francevelotourisme.com](http://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.

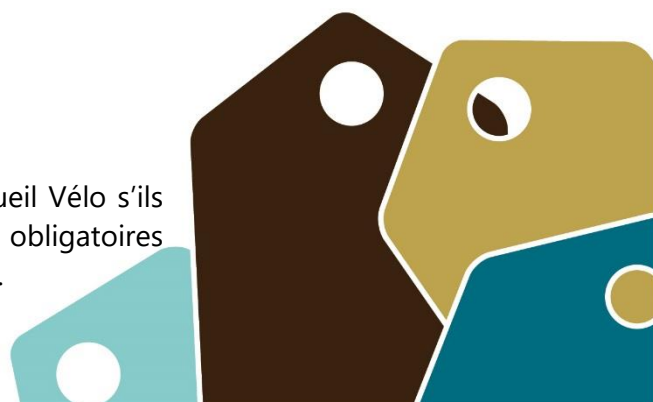
Mise à la disposition des collectivités territoriales, des institutionnels du tourisme et des entreprises impliquées dans le **développement du tourisme à**

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](http://www.francevelotourisme.com) ou par mail [accueilvelo@francevelotourisme.com](mailto: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](mailto: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

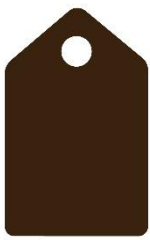
HEBERGEMENTS TOURISTIQUES.....	7
LOUEURS PROFESSIONNELS DE VELOS .....	13
REPARATEURS PROFESSIONNELS DE VELOS .....	17
OFFICES DE TOURISME.....	21
SITES TOURISTIQUES .....	24
RESTAURANTS.....	26

# 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 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 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

<sup>1</sup> 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<sup>ème</sup> 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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

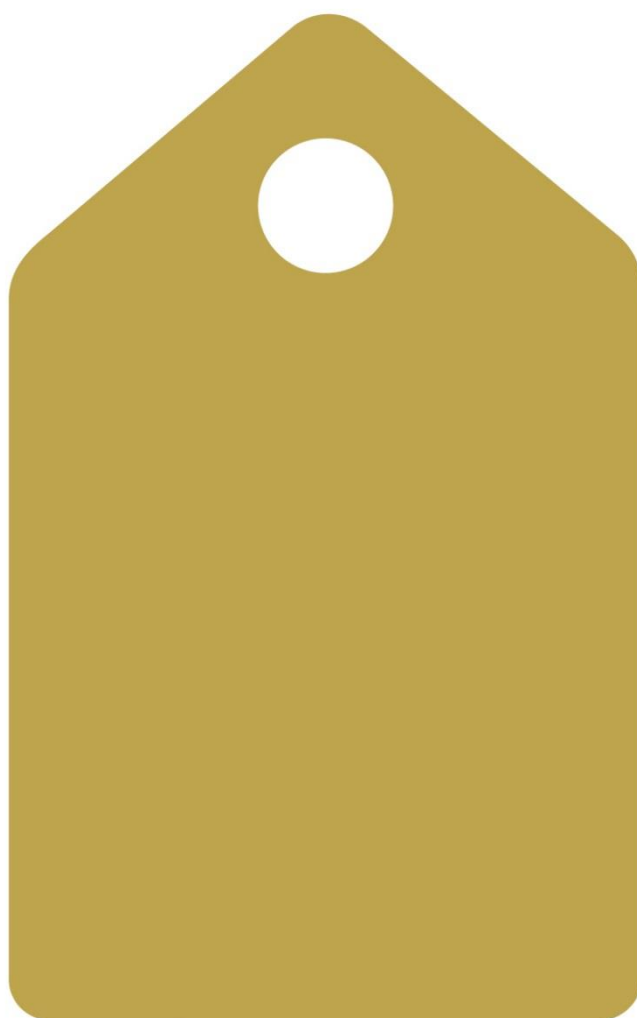
#### CRITERES OPTIONNELS

**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 attentant 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.<sup>1</sup>

## 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.

<sup>1</sup> 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 ».

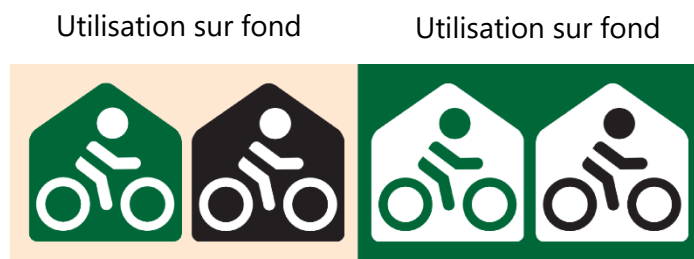
**CODE  
COULEUR**



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

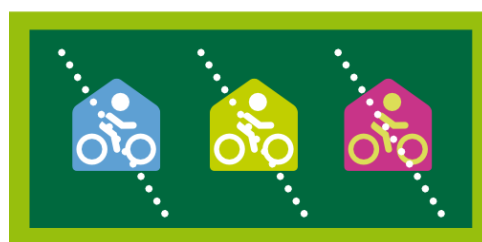
Utilisation  
sur fond clair



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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto: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](mailto:f.herbec@saintes-tourisme.fr)  
Tél : 05 46 74 23 82



### CŒUR DE SAINTONGE

#### Lucie RAPICAULT

Communauté de Communes Cœur de Saintonge  
Place Bézier  
17250 SAINT PORCHAIRE

Mail : [tourisme@coeurdesaintonge.fr](mailto: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](mailto: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](mailto:v.gauge@royanatlantique.fr)  
Tél : 05 46 08 17 47



### HAUTE-SAINTONGE

#### Jean-Paul GAUTHIER

CDC de Haute-Saintonge  
7 rue Taillefer  
17500 JONZAC

Mail : [jean-paul.gautier@haute-saintonge.org](mailto:jean-paul.gautier@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](mailto:ana.nogueira@iledere.com)  
Tél : 05 46 09 91 36



## Contacts par territoire dans le département de la Charente :

### RUFFECOIS

#### Mouhamadou NIANG

PETR du Pays Ruffécois  
Rue du Château - BP 90033  
16230 MANSLE  
Mail : mobilite@petr@ruffecois.fr  
Tél : 05 45 20 34 94



### ROUILLACAIS

– En cours –

Contacteur Charentes Tourisme



### 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-cognac.com  
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

#### Chantal BLAINEAU

Angoulême Tourisme  
Place des Halles – 7 bis rue du Chat  
BP20222 – 16000 ANGOULEME  
Mail : cblaineau@angouleme-tourisme.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

## T O U R I S M E

### Booster d'activité

Pour en savoir plus, rendez-vous sur  
[www.charentestourisme.com](http://www.charentestourisme.com)

#### CONTACT



#### **Marie LÉGER**

Chargée de mission écotourisme & mobilités douces  
Mail : [m.leger@charentestourisme.com](mailto:m.leger@charentestourisme.com)  
Tél : 05 46 31 71 82

#### 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