

Caractéristiques du service et niveau de performances requis

Pour **L'ACCUEIL**, vous devez obligatoirement :

■ Apporter un accueil personnalisé et attentionné aux touristes à vélo

L'hébergeur doit manifester une attention particulière aux touristes à vélo à leur arrivée ou à leur retour de circuit (il pourra, par exemple, leur 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 dans la région

L'hébergeur doit mettre à disposition de ses clients une documentation de base traduite en langues étrangères (anglais, allemand, néerlandais) :

- 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 les touristes à vélo sur le déroulement de leur séjour

Il doit être en mesure de conseiller les clients sur les itinéraires vélo, les visites de sites, le réseau cyclable, etc. Il devra pour cela avoir parcouru les itinéraires à proximité.

■ Offrir la possibilité aux touristes à vélo d'effectuer un départ matinal (7h minimum)

L'hébergeur peut 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.

en option

Pour **LES SERVICES**, vous devez obligatoirement :

■ 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 (*gratuit ou payant*)

Il doit pouvoir proposer un service de transfert de bagages de son domaine au lieu d'hébergement suivant de ses clients. A défaut d'assurer cette prestation lui-même, l'hébergeur fera appel à un prestataire extérieur (taxi par exemple).

■ 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 vélo 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 touristes à vélo un service de location vélo (*gratuit ou payant*)

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 aux touristes à vélo le point de location le plus proche (inférieur à 1 km) ou de se faire livrer les vélos.

Le délai requis de réservation sera de 48h.

■ Mettre à disposition des touristes à vélo des accessoires sur place ou à proximité (*gratuit ou payant*)

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 (inférieur à 1 km) ou de faire livrer le matériel sur place.

en option

- **Informar sur les possibilités de sorties à vélos**
L'hébergeur peut fournir aux touristes à vélo une liste des sorties à vélo qu'il propose. A défaut, il indique au minimum, les sorties à vélo organisées sur le territoire.
- **Faciliter l'accès à Internet (gratuit ou payant)**
L'hébergeur peut permettre aux touristes à vélo d'accéder à Internet ou à défaut indiquer où ils peuvent le faire.
- **Assurer le dépannage des touristes à vélo hébergés dans l'établissement (gratuit ou payant)**
L'hébergeur peut être en mesure d'aller dépanner ses clients en cas d'avarie survenue à proximité de l'hébergement (inférieur à 20 km) directement ou par l'intermédiaire d'un prestataire (réparateur, loueur, taxi).

Pour LES ÉQUIPEMENTS, vous devez obligatoirement :

- **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.
- **Offrir un espace détente (pour les chambres d'hôtes et meublés locatifs)**
L'hébergement doit disposer d'un espace salon favorisant la détente et l'échange.

en option

- **Disposer d'un espace réservé pour les voitures en «garage mort»**
L'hébergeur peut réserver un espace (emplacement ou garage – gratuit ou payant) pour le parking de longue durée des véhicules des cyclotouristes en itinérance.
- **Disposer d'emplacements dédiés aux touristes à vélo (pour les campings)**
Les campings peuvent aménager des espaces dédiés aux touristes à vélo :
 - à l'écart des voitures et emplacements caravanes,
 - avec tables et bancs (fixes ou amovibles),
 - avec lices en bois pour poser les vélos.
 Les campings peuvent 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.

Pour LA RESTAURATION, vous devez obligatoirement :

- **Offrir un petit-déjeuner adapté aux touristes à vélo**
L'hébergement (sauf camping et locations meublées) doit proposer aux touristes à vélo un petit-déjeuner complet et adapté à l'effort (viennoiseries, fromage, fromage blanc, céréales, fruits, œufs, confiture, pains variés, etc.).
- **Offrir la possibilité de préparer un panier repas pour le déjeuner (payant)**
L'hébergeur (sauf camping et locations meublées) doit être en mesure de préparer un panier repas sur demande du client (formulée au plus tard la veille).

en option

- **Organiser la possibilité de se restaurer sur place ou à proximité**
L'hébergeur peut offrir les services permettant de se restaurer sur place ou à proximité (inférieur à 1 km) : restaurant, épicerie, coin cuisine (réchaud, micro-ondes).
Si au-delà de 1 km, assurer le transfert vers le restaurant ou le commerce (taxi par exemple).

Critère discriminant : l'hébergement doit se situer à moins de 5 km d'un itinéraire cyclable balisé, ou au-delà dans des conditions d'accès sécurisées