

GRILLE DE CONTRÔLE DU REFERENTIEL

HEBERGEMENTS TOURISTIQUES



1 - ACCES A L'ETABLISSEMENT

	Acquis / Non Acquis	CRITERE obligatoire	Commentaires
1.1		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 (descriptif et/ou cartographie)

2- ACCUEIL

	Acquis / Non Acquis	CRITERES obligatoires	Commentaires
2.1		Apporter un accueil personnalisé et attentionné aux touristes à vélo	
2.1.1		attention portée au touriste à vélo à son arrivée et/ou au retour de son circuit (ex. boisson, collation, etc.)	
2.2		Mettre à disposition des touristes à vélo les informations touristiques et de service utiles à leur séjour traduite dans les langues de sa clientèle (anglais, allemand, néerlandais...)	<i>La traduction dans les langues étrangères est appréciée au cas par cas. L'anglais est le minimum requis.</i>
2.2.1		documentation touristique (carte, guide hébergement/restauration, guide pratique, etc.)	
2.2.2		informations utiles (horaires bus et train, coordonnées OT/SI...)	
2.2.3		documentation spécifique au vélo (itinéraires cyclables, points de location de vélos et petit matériel, ateliers de réparation, commerces et hébergements spécialisés, etc.)	
2.2.4		coordonnées des loueurs et réparateurs de vélos professionnels	<i>Un classeur mis à disposition des clients peut remplacer l'affichage</i>

Grille validée le 29/10/2014

Référentiel de qualité - HEBERGEMENTS TOURISTIQUES

2.3		Être en mesure de conseiller le touriste à vélo	
2.3.1		conseils sur les itinéraires vélo et le réseau cyclable à proximité	
2.3.2		conseils sur les sites de visites, les hébergements, la restauration, etc. à proximité	
	Acquis / Non Acquis	CRITERES optionnels	Commentaires
2.4		Informier sur les possibilités de sorties à vélo	
2.4.1		mettre en avant les sorties vélo proposées par le territoire	
2.5		Offrir la possibilité aux touristes à vélo d'effectuer un départ matinal (7h minimum)	
2.5.1		possibilité de régler la facture la veille au soir du départ	
2.5.2		service de petit déjeuner à partir de 6h30 le jour du départ	

3 - SERVICES

	Acquis / Non Acquis	CRITERES obligatoires	Commentaires
3.1		Informier les touristes à vélo sur les conditions météorologiques	
3.1.1		information disponible sur la météo (affichage, Internet, journal, carte-mémo Météo France, etc.)	
3.2		Pouvoir assurer le transfert des bagages des touristes à vélo au prochain point d'hébergement (gratuit ou payant)	<i>Se référer à la FAQ n° 6 (déc 2012) - Précisions réglementaires et techniques sur le critère "pouvoir assurer le transfert des bagages des touristes à vélo au prochain point d'hébergement - idem pour le transport des personnes.</i>
3.2.1		possibilité de transfert des bagages du touriste à vélo, de l'établissement au lieu d'hébergement suivant, par l'intermédiaire d'un prestataire extérieur (taxi, ...)	
3.2.2		à défaut, possibilité de transfert des bagages du touriste à vélo, de l'établissement au lieu d'hébergement suivant, directement par l'hébergeur	

Référentiel de qualité - HEBERGEMENTS TOURISTIQUES

3.3		Donner la possibilité de réserver un hébergement ou taxi, etc. (gratuit ou payant)	
3.3.1		possibilité de réservation d'un hébergement pour la nuit suivante ou d'un taxi	
3.4		Offrir aux touristes à vélo la possibilité de laver et sécher leur linge (gratuit ou payant)	
3.4.1		mise à disposition d'une machine à laver le linge ou d'un évier pour laver le linge à la main	
3.4.2		mise à disposition d'un sèche linge ou d'un local pour faire sécher le linge	
3.5		Mettre à disposition des clients d'un service de location vélo (payant ou gratuit)	
3.5.1		renvoi vers le point de location le plus proche ou livraison de vélo et des accessoires sur place	
3.5.2		à défaut, mise à disposition des clients d'un vélo sur place et accessoires (casque, gilet et antivol).	<i>L'hébergeur doit informer le client du délai de mise à disposition. La demande par le client doit être formulée 48h avant.</i>
	Acquis / Non Acquis	CRITERES optionnels	Commentaires
3.6		Faciliter l'accès à Internet (gratuit ou payant)	
3.6.1		possibilité d'accès à Internet chez l'hébergeur	
3.6.2		à défaut, indication d'un lieu à proximité permettant l'accès à Internet	
3.7		Assurer le dépannage des clients à vélo hébergés dans l'établissement (gratuit ou payant)	<i>Se référer à la FAQ n° 6 (déc 2012) - Précisions réglementaires et techniques sur le critère "pouvoir assurer le transfert des bagages des touristes à vélo au prochain point d'hébergement - idem pour le transport des personnes.</i>
3.7.1		dépannage des clients de l'hébergement (touristes à vélo) en cas d'avarie survenue à moins de 20 km de l'établissement par l'intermédiaire d'un prestataire (réparateur, loueur, taxis, ...)	
3.7.2		à défaut, dépannage des clients de l'hébergement (touristes à vélo) en cas d'avarie survenue à moins de 20 km de l'établissement directement par l'hébergeur	

Grille validée le 29/10/2014

Référentiel de qualité - HEBERGEMENTS TOURISTIQUES

	Acquis / Non Acquis	CRITERES obligatoires	Commentaires
4.1		Être équipé d'un abri à vélos sécurisé de plain-pied	
4.1.1		existence d'un abri sécurisé de plain-pied pour les vélos (au minimum lieu couvert et fermé) sur place	
4.1.2		à défaut, existence d'un abri sécurisé de plain pied pour les vélos (au minimum lieu couvert et fermé) à proximité immédiate (moins de 300 mètres)	
4.2		Pouvoir mettre à disposition un kit de réparation complet pour les petites avaries	
4.2.1		mise à disposition des clients d'un kit de réparation pour les petites avaries (matériel pour crevaison, jeu de clés standard, lubrifiant, pompe à pied)	
4.3		Disposer des équipements nécessaires pour le nettoyage des vélos	
4.3.1		existence d'un espace équipé pour le nettoyage des vélos	
4.3.2		à défaut, existence d'un équipement minimum (jet d'eau, brosse)	
4.4		Pour les chambres d'hôtes : offrir un espace détente	<i>Cet espace n'est pas obligatoirement un espace dédié</i>
4.4.1		existence d'un salon favorisant la détente et l'échange	
	Acquis / Non Acquis	CRITERES optionnels	Commentaires
4.5		Disposer d'un espace réservé pour les voitures en "garage mort"	
4.5.1		existence d'un espace (emplacement ou garage - <i>gratuit ou payant</i>) pour le parking de longue durée des véhicules des touristes à vélo en itinérance	
4.6		<u>Pour les campings</u> : disposer d'emplacements dédiés aux touristes à vélo	<i>Ce critère pourrait être obligatoire en 2018</i>
4.6.1		existence d'un espace spécifique dédié aux touristes à vélo, mise à disposition de tables et bancs, lices en bois sur ou à proximité des emplacements vélo	<i>La clientèle cycliste appréciera une table couverte (style barnum)</i>

Grille validée le 29/10/2014

Référentiel de qualité - HEBERGEMENTS TOURISTIQUES

4.6.2		Existence d'espaces communs abrités, pratiques et conviviaux pour la préparation des repas et la détente (type salle "hors sac" avec réchaud, micro-ondes).	Il s'agit d'un espace couvert ou d'une salle hors sac, qui permet aux randonneurs de s'abriter au sec, de se restaurer et de se reposer. Cet espace sera équipé au minimum de tables et chaises ou bancs, d'un point d'eau. Il pourra être équipé d'un micro-ondes, d'un réfrigérateur et d'un évier.
4.7		Mise à disposition d'un système de recharge des vélos à assistance électrique	Ce critère deviendra obligatoire en 2018

5 - PRESTATIONS DE RESTAURATION

	Acquis / Non Acquis	CRITERES obligatoires	Commentaires
5.1		Proposer un petit déjeuner adapté aux touristes à vélo - sauf campings et meublés	
5.1.1		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.)	La mise à disposition de produits locaux voire bio est très appréciée par la plupart des touristes à vélo
5.2		Organiser la possibilité de se restaurer sur place ou à proximité	
5.2.1		<ul style="list-style-type: none"> - 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 (exemple : taxi) si services de restauration situés à plus de 1 km, 	

	Acquis / Non Acquis	CRITERES optionnels	Commentaires
5.3		Offrir la possibilité de préparer un panier repas pour le déjeuner (payant) - sauf campings et meublés	
5.3.1		préparation par un prestataire extérieur (traiteur, boulanger...)	

Référentiel de qualité - HEBERGEMENTS TOURISTIQUES



Visite de contrôle¹

Date de la visite :	
Type d'établissement :	
Nom de l'établissement :	
Adresse de l'établissement :	
Numéro de téléphone n°1	
Numéro de téléphone n°2	
Site internet de l'établissement	
Adresse mail de l'établissement	
Coordonnées GPS	
Nom du (des) représentant(s) rencontré(s) :	
Propriétaire de l'établissement :	
Classement :	
Nom de l'enquêteur :	
Fonction de l'enquêteur :	
Signature de l'établissement	Signature de l'enquêteur
<u>Informations complémentaires :</u>	
Le nom de(s) l'itinéraire(s) vélo à proximité :	
Proximité itinéraire vélo :km	
Remarques :	

Grille validée le 29/10/2014

¹ Fiche de visite à remettre au représentant de l'établissement