



## Champagne à Vélo & Ardennes à Vélo

### Référentiel Qualité Hébergeur

#### **Critères obligatoires :**

##### **1- Apporter un accueil personnalisé aux touristes à vélo**

L'hébergeur doit manifester une attention particulière aux touristes à vélo à son arrivée ou au retour de circuit (il pourra par exemple, lui offrir une boisson chaude ou froide après son effort).

##### **2- 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 son client la documentation touristique régionale et locale en français et en langues étrangères (anglais, allemand, néerlandais) :

- documentation touristique de la Région et du Département (carte touristique, guide hébergement-restauration, guide pratique),
- informations utiles (horaire train et bus, OT/SI, services).

##### **3- Fournir aux touristes à vélo les informations spécifiques à la découverte du territoire à vélo**

L'hébergeur doit être en mesure de conseiller les touristes à vélo sur le déroulement de leur séjour :

- Mise à disposition de documentations et d'informations spécifiques au vélo (points de location de vélos et de petit matériel, ateliers de réparation, commerces et hébergements spécialisés, horaires des trains acceptant les vélos, coordonnées et programme de sorties des associations vélo locales),
- Information quotidienne sur les conditions météorologiques,
- Mise à disposition et conseil sur des itinéraires à vélo (voies vertes, véloroutes, boucles de découverte) situés à proximité.

##### **4- 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 et sèche linge ou à minima nécessaire pour lavage à la main et local pour sécher). Dans le cas d'un service blanchisserie, celui ci doit être facilité et rapide dans le but de ne pas pénaliser un éventuel départ matinal.

##### **5- Etre équipé d'un abri à vélos sécurisé de plain-pied**

L'hébergement doit disposer d'un abri sécurisé (couvert et fermé) sur place ou à proximité immédiate afin de pouvoir entreposer les vélos et y assurer les petites réparations.

##### **6- Mettre à disposition un kit de réparation complet pour les petites avaries**

L'hébergeur doit pouvoir mettre à disposition des touristes à vélo un kit complet de réparation en cas de petite avarie (matériel de réparation de crevaison, câble de frein, jeu de clés classiques, jeu de clé Allen, huile, ampoules, pompe à pied...).

##### **7- Disposer des équipements nécessaires et d'un espace adapté 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.

##### **8- Proposer 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, énergétique et adapté à l'effort (viennoiseries, fromage blanc, céréales, fruits, oeufs, confiture, pains variés, charcuterie, fromage, etc.).

##### **9- Permettre aux touristes à vélo d'effectuer un départ matinal (7h30)**

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 7h00 le jour du départ.

### **10- Proposer un panier repas pour le déjeuner (payant) sur réservation la veille**

L'hébergeur (sauf camping et locations meublées) doit être en mesure de préparer un panier repas sur demande du client (sous réserve que la demande ait été formulée la veille par le client dès son accueil).

### **11- Organiser la possibilité de se restaurer sur place ou à proximité**

L'hébergeur doit être en mesure d'offrir les services permettant de se restaurer sur place ou à proximité (inférieur à 1 km). Au delà d'un restaurant à 1 km, il doit être en mesure d'assurer le transfert (taxi, prêt de véhicule...)

### **12- Assurer une ouverture au minimum 5j par semaine du 1er mai au 30 septembre**

L'hébergeur doit assurer une ouverture hebdomadaire en période de saison touristique sans congés excédant 2 jours. Les jours de congés ne doivent pas être pris les week-ends sauf dans le cas d'un choix concerté avec les autres prestataires situés à proximité immédiate.

## **Critères optionnels :**

### **1- Possibilité de réserver la nuit suivante chez un autre prestataire**

L'hébergeur doit faciliter l'organisation du voyage à vélo pour les touristes itinérants en réservant à la demande du client la nuit suivante chez un autre hébergeur.

### **2- Assurer le transfert des bagages des touristes à vélo au prochain point d'hébergement (gratuit ou payant)**

L'hébergeur doit pouvoir proposer un service de transfert des bagages de son établissement au lieu d'hébergement suivant de son client. A défaut d'assurer cette prestation lui-même, l'hébergeur pourra faire appel à un prestataire extérieur (taxis par exemple).

### **3- Mettre à disposition des touristes à vélo un service de prêt ou de location vélo (payant ou gratuit)**

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 (inférieur à 1 km) ou de se faire livrer les vélos.

### **4- Mettre à disposition des touristes à vélo des équipements pour le vélo sur place ou à proximité (gratuit ou payant)**

L'hébergeur doit pouvoir mettre à disposition des touristes des accessoires pour le vélo (casque homologué, remorque, antivol, panier, porte bidon...) 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.

### **5- Assurer le dépannage des touristes à vélo hébergés dans l'établissement (gratuit ou payant)**

L'hébergeur doit être en mesure d'aller dépanner ses clients en cas de problèmes survenus à proximité de l'hébergement (inférieur à 20 km) directement ou par l'intermédiaire d'un prestataire (réparateur, loueur, taxi).

### **6- Disposer d'un espace réservé pour les voitures en "garage mort" (gratuit)**

L'hébergeur doit réserver un espace gratuitement (emplacement ou garage) pour le parking de longue durée des véhicules des randonneurs itinérants à vélo.

### **7- Faciliter l'accès Internet**

L'hébergeur doit permettre au touriste à vélo d'accéder à Internet. Cela passe par la mise à disposition d'un ordinateur.

### **8- Ouverture 7j/7 en juillet et août pour les hébergeurs situés à proximité immédiate des itinéraires**

En pleine saison touristique, l'hébergeur situé sur un axe majeur pour le vélo doit assurer une ouverture quotidienne.