



La marque « Accueil Vélo » en Haute-Savoie



Loueurs professionnels de vélos

Dans le cadre de son Plan Haute-Savoie Vélo Voies Vertes signé en 2000, le Département de la Haute-Savoie développe de nombreux itinéraires conçus pour tous les types et niveaux de pratique : 120 km de vélo-routes et voies vertes, 47 itinéraires cyclo-touristiques balisés, 40 cols et montées remarquables bornés.

Afin de soutenir les territoires et les acteurs touristiques de Haute-Savoie dans la valorisation touristique de ces itinéraires, le Département a souhaité mettre en œuvre le déploiement de la marque nationale « Accueil Vélo » sur son territoire. Le tourisme à vélo est en effet identifié comme particulièrement stratégique pour l'économie touristique de notre territoire ; selon France Vélo Tourisme, il génère en France déjà près de **2 milliards d'euros par an et 16 000 emplois**. Cette marque, qui structure et qualifie l'offre et les services adaptés à la clientèle cyclotouristique, est mise à disposition des collectivités territoriales, des institutionnels du tourisme et des établissements impliqués dans le développement du tourisme à vélo.

Sa mise en œuvre en Haute-Savoie procède d'un véritable projet collectif : le Département sera l'organisme pilote, l'UDOTSI 74 l'organisme évaluateur et Savoie Mont Blanc Tourisme, dont le vélo est une des filières thématiques majeures, en assurera la promotion.

« Accueil Vélo » est une marque nationale pouvant garantir auprès des cyclistes un accueil et des services de qualité le long des itinéraires cyclables. Les différents prestataires touristiques éligibles à la marque « Accueil Vélo » sont les offices du tourisme, les hébergements touristiques, les loueurs et réparateurs de vélos, les sites de visite et de loisirs et les restaurateurs.

Intéressé par la thématique vélo ?

L'UDOTSI de Haute-Savoie vous propose :

- Une visite de contrôle incluant une présentation de la marque, une présentation du référentiel de la catégorie concernée, un contrôle des critères propres au référentiel ainsi que des conseils d'aménagements pour l'obtention de la marque si nécessaire.
- Une mise à disposition d'un kit de communication comprenant un panneau d'accueil, des autocollants, les logos dématérialisés et une carte des itinéraires.
- Un droit d'utilisation de la marque.
- Une intégration au réseau « Accueil Vélo Haute-Savoie » incluant des séances d'informations et des journées découverte sur la thématique cyclo organisées avec les Offices de Tourisme de Haute-Savoie.

Adhésion :

Le montant de l'adhésion à la marque « Accueil Vélo » est fixé, par France Vélo Tourisme, à 200€ pour 3 ans.

Par dérogation, pour les 3 premières années du déploiement de la marque en Haute-Savoie, le Conseil Départemental de Haute-Savoie apporte son soutien à hauteur de 110€.

Le montant de l'adhésion versé par le demandeur de la marque « Accueil Vélo » s'élève à **90€** (pour **3 ans**).

Avantages :

- Entrer dans une dynamique en pleine croissance
- Afficher un positionnement clair de votre structure auprès d'une clientèle spécifique
- Pouvoir utiliser la marque Accueil Vélo comme élément de communication
- Améliorer la visibilité de votre structure auprès des tour-opérateurs et des touristes à vélo sur le terrain
- Être présent sur les différents supports de communication des organismes institutionnels du tourisme notamment Savoie Mont Blanc Tourisme via le système d'information touristique APIDAE (ex-Sitra) comme prestataire qualifié
- Être visible sur les différents supports web de France Vélo Tourisme (moteur de recherche et cartes interactives)
- Disposer de la « Carte vélo » éditée par Savoie Mont Blanc Tourisme
- Entrer dans un réseau national de prestataires privilégiés : 2328 établissements en France en juillet 2016
- Bénéficier du partenariat France Vélo Tourisme / SNCF

QUELS SONT LES CRITERES ?

	Acquis / Non Acquis	CRITERE obligatoire	Commentaires
Prérequis		Être à moins de 5 km d'un itinéraire cyclo départemental	Véloroutes, itinéraires balisés, cols et montées bornés
Accès à l'établissement	Acquis / Non Acquis	CRITERE obligatoire	Commentaires
1-1		Mettre à disposition du client si nécessaire, un itinéraire cyclable de liaison entre le magasin du loueur, et l'itinéraire	Informations disponibles sur place et sur le site internet du loueur de vélos (descriptif et/ou cartographie)
Parc de vélos	Acquis / Non Acquis	CRITERES obligatoires	Commentaires
2-1		Types de vélos : VTS, vélos de randonnée	Le client apprécie le matériel qui suit les évolutions technologiques (VAE, port USB...)
2-2		Quantité : 40 vélos minimum avec au démarrage un régime transitoire dérogatoire (20 vélos) Le signataire s'engage à disposer de 40 vélos à l'échéance des 3 ans. A défaut de disposer de ce nombre, possibilité de partenariat avec un autre professionnel du cycle pour atteindre cette capacité.	Dans le cas où le prestataire n'a pas 40 vélos, il pourra s'associer avec un partenaire pour atteindre ce nombre. Leur partenariat devra être formalisé par écrit et transmis à l'évaluateur.
2-3		Répartition des vélos : homme, femme, enfant	Ces items permettent de vérifier l'état et l'entretien des vélos exposés à la clientèle. Les 3 catégories sont obligatoires et seront adaptées à la demande de l'itinéraire (vélo homme, vélo femme et vélo enfant).
2-4		Renouvellement régulier du parc à vélos (nombres d'années)	
2-5		Nombre de vitesses : 18 minimum (ou démultiplication équivalente)	Sauf vélo enfant – FAQ en cours

Accessoires	Acquis / Non Acquis	CRITERES obligatoires	Commentaires
3-1		Antivol	
3-2		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)	Ce kit doit être gratuit (ou compris dans le prix de la location) – Le vérifier dans la grille tarifaire du loueur
3-3		Casque	
3-4		Gilet jaune	
Accessoires	Acquis / Non Acquis	CRITERE optionnel	Commentaires
3-5		Porte-bagages, porte carte, sacoches guidon, sacoches, remorques, siège bébé, 3 ^{ème} roue, tandem	
Locaux	Acquis / Non Acquis	CRITERES obligatoires	Commentaires
4-1		Espace d'accueil	Un espace d'accueil mobile peut être accepté par l'évaluateur. Ce dernier devra vérifier le service assuré aux clients.
4-2		Mettre à disposition de documentation touristique	
4-3		Propreté des locaux	
Visibilité commerciale	Acquis / Non Acquis	CRITERES obligatoires	Commentaires
5-1		Enseigne valorisant l'activité de location de vélos	
5-2		Adresse courriel	
5-3		Site internet ou réseaux sociaux	En optionnel un site responsive web design

Période d'ouverture	Acquis / Non Acquis	CRITERES obligatoires	Commentaires
6-1		Du 1 ^{er} avril au 30 septembre minimum	
6-2		Horaires en haute saison (juin, juillet, août) : 7/7j de 9h à 19h	<p>L'organisation d'un service continu sur la haute saison est obligatoire 7/7j de 9h à 19h.</p> <p>L'astreinte téléphonique en cas d'absence est indispensable (au minimum sur un n° de mobile et non un répondeur).</p> <p>En cas d'absence du magasin pour les contraintes de l'activité et afin de garantir un service final au client, les solutions alternatives possibles à l'initiative du loueur sont : dépôt chez un partenaire Accueil Vélo ou autre, RDV pris avec le client pour livraison et reprise des vélos, panneau apposé sur la porte mentionnant le numéro de portable du prestataire, local de stockage des vélos accessible par digicode.</p>
Informations sur la météo	Acquis / Non Acquis	CRITERE obligatoire	Commentaires
7-1		Prévisions météorologiques à 3 jours communiquées sur demande	
Conditions de location	Acquis / Non Acquis	CRITERES obligatoires	Commentaires
8-1		Utilisation d'un contrat de location	
8-2		Demande d'une caution	
Accueil des clientèles étrangères	Acquis / Non Acquis	CRITERE obligatoire	Commentaires
9-1		Bases d'anglais	
Accueil des clientèles étrangères	Acquis / Non Acquis	CRITERE optionnel	Commentaires
9-2		Bases dans d'autres langues en fonction de la situation géographique et de la clientèle dominante	

Assistance dépannage	Acquis / Non Acquis	CRITERE obligatoire	Commentaires
10-1		Assistance dépannage	L'assistance dépannage concerne les clients du loueur. Faire appel à un collègue si le client est trop éloigné du loueur.
Connaissance des itinéraires et des partenaires	Acquis / Non Acquis	CRITERES obligatoires	Commentaires
11-1		Connaissance des circuits proches (les avoir parcourus, de préférence à vélo)	
11-2		Proposition de fiches-itinéraires gratuites (si elles existent)	
11-3		Travail en réseau avec les autres prestataires touristiques concernés par l'accueil des touristes à vélo	
Autres prestations	Acquis / Non Acquis	CRITERES optionnels	Commentaires
12-1		Consignes à bagages	Consignes à bagages sous la responsabilité de l'opérateur (plan vigipirate) – A l'échelle d'un itinéraire, le pilote peut repérer les bonnes pratiques.
Autres prestations	Acquis / Non Acquis	CRITERES optionnels	Commentaires
12-2		Stationnement de véhicules pendant plusieurs jours	
12-3		Vente de matériels vélos	
12-4		Vente de topo-guides ou cartes	
12-5		Randonnées accompagnées	
12-6		Transports des vélos (depuis le point de départ ou d'arrivée)	

Pour plus d'informations :

Union Départementale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative de Haute-Savoie

Maison Départementale du Tourisme et de l'Economie

20 avenue du Parmelan – 74000 ANNECY

Téléphone : 04 50 45 95 54

E-mail : meubles@udotsi-hautesavoie.fr