Fiche - Labellisation "Accueil Vélo" pour les Loueurs de Cycles

Pourquoi devenir Accueil Vélo ?

- Pour mieux accueillir les cyclistes, une clientèle en pleine croissance, avec des attentes spécifiques en matière d'équipement, de confort et d'information.
- Pour se démarquer, en proposant des services adaptés aux touristes à vélo – un vrai plus lorsqu'ils choisissent leur destination ou leur itinéraire.
- Pour intégrer un réseau national reconnu, soutenu par les acteurs du tourisme.

L'adhésion à la marque nationale est de **200 euros pour une durée de trois années**. Elle comprend :

- Une visite d'audit réalisée sur site par votre référent local
- L'obtention de la marque nationale Accueil Vélo ® après validation de la grille d'évaluation (valable 3 ans)
- La promotion de votre établissement dans les outils de communication des partenaires institutionnels touristiques et du ou des itinéraire(s) nationaux vélo (selon votre géolocalisation)
- La mise à disposition d'un kit de communication (plaque Accueil Vélo, logos, vitrophanies, guide de bonnes pratiques et des services, liste des partenaires du réseau, etc.)

Ce document présente les **critères d'évaluation pour la labellisation "Accueil Vélo" des loueurs de cycles**, basés sur la grille d'évaluation 2025. Ces critères sont essentiels pour les prestataires souhaitant obtenir le label et s'engagent à offrir un accueil de qualité aux cyclotouristes.

⚠ *Les services de self-location (type box à vélo) sont exclus du label car ils ne répondent pas au critère d'accueil physique.*

---

1. Critères d'Éligibilité

Pour être éligible à la labellisation, le prestataire doit **être situé à proximité d'un ou plusieurs itinéraires cyclables** répondant à l'une des catégories suivantes :

- Un itinéraire inscrit au schéma national des véloroutes et voies vertes.
- Un itinéraire inscrit à un schéma régional ou départemental cyclable.
- Un itinéraire "sportif" inscrit dans les mêmes schémas que ci-dessus, au PDIPR, ou labellisé "Grandes Traversées" par la FFC.

- Un "camp de base" avec accès train + vélo ou car + vélo, un minimum de 5 boucles inscrites à un schéma (chaque boucle balisée et d'au moins 10 km), et des services aux cyclistes (hébergement, restauration, location, POI).
- Un itinéraire de "maillage" sur une véloroute, inscrit à un schéma départemental, mesurant de 35 à 100 km et reliant deux itinéraires ou rejoignant un lieu touristique important.

---

2. Critères Socles Obligatoires

Ces critères sont obligatoires pour obtenir la labellisation.

Accès et itinéraire

- Le prestataire doit **connaître le trajet de liaison** entre l'itinéraire et son établissement.
- Le trajet de liaison permet la labellisation dans les cas suivants :
  - Le prestataire est situé directement sur l'itinéraire ;
  - Le prestataire n'est pas sur l'itinéraire mais le trajet de liaison itinéraire/établissement emprunte des aménagements cyclables en site propre ou en site partagé ou une voie au trafic très limité et ne présentant pas de point noir ;
  - Le prestataire n'est pas sur l'itinéraire, et le trajet de liaison itinéraire/établissement n'est pas aménagé mais ne présente pas de point noir et l'offre vélo n'est pas destinée à une clientèle familiale ou novice.

⚠ *Le prestaire ne peut pas être labellisé dans ce cas : le trajet de liaison itinéraire/établissement présente un ou plusieurs point/s noir/s.*

- Un support (carte, plan ou texte) qui décrit ce trajet doit être mis à disposition.
- Le prestataire s'engage à informer ses clients sur ce trajet via ses documents de communication, son site internet, et lors des contacts.

Accueil et information

- Le prestataire doit être facilement joignable, avec des coordonnées affichées sur place et facilement trouvables en ligne.
- L'accueil physique des clients est systématique ou un contact physique a lieu au moins en début de séjour.
- Le prestataire peut accueillir ses clients en français et en anglais.
- De la documentation sur les itinéraires vélo et les informations touristiques du territoire doit être fournie.
- Le prestataire fournit des conseils sur les itinéraires de proximité, les sites de visites, la restauration, et les activités à proximité.

- Le prestataire fournit des informations sur les services locaux pour les cyclistes, ainsi que des informations de base sur la marque "Accueil Vélo".
- Le prestataire s'engage à participer aux rencontres organisées sur le territoire concernant l'offre vélo.

Services et équipements

- **Stationnement :** Un **minimum de 5 arceaux pour vélos doit être mis à disposition devant l'établissement, à proximité immédiate ou sur le domaine public.** L'équipement doit pouvoir accueillir tous les types de vélos et son emplacement doit être plus proche des bâtiments d'accueil que les parkings pour voitures. Une alternative est un abri fermé, couvert, sécurisé et de plain-pied.
- **Bagages :** Un **service gratuit de gardiennage, de casiers ou de consignes doit être proposé (communiqué) pendant la location et le temps des formalités**. Alternativement, le prestataire peut indiquer une consigne à bagages située à moins de 500 mètres.

Ce service peut ne pas être proposé pour des raisons de sécurité (exemple : dispositif vigipirate).

- **Recharge de téléphones/GPS :** Le prestataire doit proposer une prise pour recharger les téléphones ou GPS des visiteurs.
- **Recharge de VAE :** Une solution de recharge des batteries de VAE doit être proposée aux visiteurs, sous leur responsabilité.
- **Kit de réparation :** Un kit de réparation **complet doit être disponible** pour les petites avaries, incluant du matériel pour crevaison, un jeu de clés standard, du lubrifiant et une pompe à pied. Il doit être capable de **communiquer les coordonnées du réparateur de vélos le plus proche**.

---

3. Critères Thématiques Obligatoires

Expérience client

Le prestataire dispose d'une **gamme de vélos adultes/enfants adaptés à leur territoire**.

Le prestataire doit être vigilant au **renouvellement régulier leurs vélos**. Le renouvellement régulier du parc est constatable à l'œil nu : vélos neufs ou très bien entretenus (ces vélos peuvent être des vélos reconditionnés s'ils satisfont le critère de l'excellent état).

Le prestataire vous fournit, à la demande du client, un **casque et un antivol de qualité** de façon gratuite ou payante.

Le prestataire **assiste son client en cas de problème**, soit en le dépannant lorsque c'est possible, ou en lui indiquant la solution de dépannage la plus adaptée à la situation.

Le prestataire propose à la **location des matériels et accessoires complémentaires** : sacoches, porte-bagages, etc.

Certains **prestataires spécialisés dans l'itinérance** proposent des locations de vélos que le client peut laisser à son point d'arrivée pour revenir à son point de départ en train par exemple. Si c'est le cas, le prestataire propose un service de location de vélo *one w*ay et communique sur ce service via ses supports de communication (physiques et numériques).

Certains prestataires peuvent **proposer des services additionnels** considérés comme des bonus, tels que le service de transfert de bagages (prestataire en règle) ou la possibilité de laisser son véhicule garé sur place pendant le voyage à vélo.

`

Plus de renseignement auprès de Elie COQUART -Aveyron Attractivité Tourisme
à l'adresse électronique suivante : elie.coquart@aveyron-attractivite.fr
ou au 05 65 75 55 86.