



CHARTRE ACCUEIL ALPES-MARITIMES À VÉLO

POUR UN ENGAGEMENT DE QUALITÉ DE LA FILIÈRE VÉLO

Loueurs et réparateurs

CHARTRE ACCUEIL ALPES-MARITIMES A VELO

Présentation

Le dispositif « Charte accueil Alpes-Maritimes », créé à l'initiative du Conseil général des Alpes-Maritimes, a pour objectif d'améliorer l'accueil dans les structures touristiques et de faciliter l'accès à des services appropriés aux différentes pratiques touristiques sur le territoire, notamment l'équitation et le vélo.

Cette démarche de qualification est construite sur des référentiels de base communs, la charte européenne du tourisme durable – pour les zones d'adhésion du Parc Naturel Régional des Préalpes d'Azur et du Parc National du Mercantour - et des critères spécifiques aux typologies de clientèles accueillies et aux différents établissements concernés.

Cette action, qui se décline à ce jour en 2 catégories : la « charte accueil Alpes-Maritimes à cheval » et la « Charte accueil Alpes-Maritimes à Vélo », est menée avec les partenaires locaux concernés, et notamment le Comité départemental du tourisme équestre, les deux parcs naturels et les pôles touristiques.

La « Charte accueil Alpes-Maritimes à Vélo » a pour objectif de développer une qualification harmonisée et respectueuse de l'environnement sur les territoires offrant des itinéraires cyclotouristiques. Il s'agit, dans cette perspective, de créer une offre homogène et identifiable de services adaptés aux touristes à vélo, de plus en plus nombreux à profiter des circuits itinérants ou de boucles cyclables aménagés dans les Alpes-Maritimes.

La « Charte accueil Alpes-Maritimes à Vélo » engage les établissements volontaires au travers d'un référentiel de qualité reposant sur des critères d'accueil et de services garantissant une prestation adaptée aux besoins et attentes de la clientèle. La démarche est gratuite mais nécessite engagement et disponibilité concernant le suivi et l'évaluation de la mise en œuvre et de l'efficacité de la charte.

LA CHARTRE ACCUEIL ALPES-MARITIMES A VELO

☒ Engage les professionnels à proposer un accueil et des services adaptés aux touristes à vélo

☒ Permet aux touristes à vélo d'identifier les établissements adaptés à la pratique du vélo, et de bénéficier ainsi d'un accueil et de services appropriés

1. Professionnels concernés

- les hébergeurs,
- les offices de tourisme et syndicats d'initiative,
- les loueurs et réparateurs de vélos,
- les restaurants, cafés, bars, snacks,
- les sites de visites et de loisirs,
- les commerçants,
- les communes.

Ces professionnels peuvent devenir signataires de la « Charte accueil Alpes-Maritimes à Vélo » s'ils remplissent les conditions préalables, offrent ou proposent les services relevant des critères obligatoires du référentiel qualité afférent à leur activité et respectent les engagements qui leur incombent.

2. Engagements du signataire

Les professionnels désireux de devenir signataires de la charte doivent préalablement à toute démarche :

- Être situés à moins de 5km d'un itinéraire ou boucle cyclable,
- Respecter la « Charte accueil Alpes-Maritimes à Vélo » en répondant aux différents critères obligatoires du référentiel et conforter son offre touristique avec des services optionnels,
- Maintenir ou obtenir une qualification reconnue au plan national pour leur établissement,
- Mettre en œuvre le volet II de la Charte européenne du tourisme durable, pour les établissements situés en zone d'adhésion des parcs, selon les démarches engagées par le parc et à la demande de celui-ci,
Pour le Parc National du Mercantour, il s'agira d'établir un diagnostic et de réaliser une démarche de progrès amenant à la mise en œuvre d'un plan d'actions,
- Assurer la collecte de données permettant la gestion de statistiques, l'analyse de la fréquentation et l'amélioration de la connaissance de la clientèle et la transmettre au CRT Riviera Côte d'Azur et/ou parcs,
- Renseigner les études et questionnaires touristiques à la demande des institutionnels.

3. Engagement du Conseil général des Alpes-Maritimes

Le Conseil général des Alpes-Maritimes s'engage à :

- faire bénéficier les structures qualifiées des actions d'information et de promotion mises en place,
- assurer le suivi de la bonne mise en œuvre de la charte (contrôles ponctuels, retours clients réceptionnés sur la messagerie du Département, animation du réseau des signataires...).

4. Devenir signataire de la charte : la marche à suivre

Le professionnel formule une demande écrite (courrier, fax, mail) à l'attention du Président du Conseil général des Alpes-Maritimes :

**Monsieur le Président du Conseil général des Alpes-Maritimes
Direction des Relations Institutionnelles et de l'Économie
Section Tourisme
BP 3007
06201 Nice Cedex 3**

Contacts :

Pour toute information sur les actions touristiques menées par le Conseil général, contacter :
Mme Céline LANCERY, responsable de la section tourisme
04.89.04.28.05 - email : clancery@cg06.fr

Pour toute information technique concernant la charte Alpes-Maritimes à Vélo, contacter :
Mme Nathalie ATTIA, chargée de mission tourisme
04.97.18.79.61 - email : nattia@cg06.fr

Contrôle :

- Une visite de contrôle dans l'établissement sera programmée afin de vérifier le respect des critères listés dans le référentiel. Un bilan sera adressé à l'hébergeur à l'issue de la visite.
- Si les critères sont respectés, le professionnel concerné signera un engagement afin d'intégrer le dispositif pour une durée illimitée. Le signataire s'engage à prévenir le Conseil général de tout changement afin qu'une nouvelle visite de contrôle puisse être effectuée.
- En cas de non respect des critères sur lesquels le professionnel s'est engagé, le Conseil général pourra prononcer son exclusion du réseau et par conséquent de toute la promotion relative à la « Charte accueil Alpes-Maritimes à Vélo ».

Charte accueil Alpes-Maritimes à Vélo Loueurs et réparateurs

La charte d'engagement de qualité des hébergements touristiques dite « Charte accueil Alpes-Maritimes à Vélo » dans les Alpes-Maritimes est composée de critères minimum à remplir pour accueillir convenablement les cyclistes et répondre à leurs besoins. Un volet de critères spécifiques est inclus pour les hébergements localisés dans la zone des parcs (Parc National du Mercantour et Parc Naturel Régional des Préalpes d'Azur). Le non respect de tout critère obligatoire devra être résolu. Une nouvelle visite sera effectuée avant signature de la Charte d'engagement.

1. PARC DE VELOS

1.1 Types de vélos proposés

1.1.1 VTC ou VTT

1.1.2 8 vitesses minimum

1.1.3 marqués par le fabricant

1.1.4 modèles homme, femme et enfant

1.2 Quantité

1.2.1 15 vélos minimum (à défaut de disposer de ce nombre, possibilité de partenariat avec un autre professionnel du cycle pour atteindre cette capacité)

1.3 Renouvellement régulier du parc de vélos

2. ACCESSOIRES

2.1 Antivol

2.2 Pompe ou bombe anti-crevaison

2.3 Kit de réparation

2.4 Porte-carte ou sacoché guidon

2.5 Casque

Critères optionnels

2.6 Porte-bagages

3. ACCUEIL DE LA CLIENTELE

3.1 Les locaux doivent :

3.1.1 Disposer d'un espace d'accueil propre

3.1.2 Disposer de présentoir(s) à destination de la documentation touristique

3.2 Documentation

3.2.1 Mettre à disposition des cyclotouristes les informations touristiques et de service utiles à leur séjour dans la région et pour la suite de leur séjour

→ *L'établissement doit mettre à disposition de la clientèle une documentation de base :*

- *Documentation touristique (carte touristique, guides, restauration...),*
- *Les informations utiles (horaires des transports en commun, office de tourisme...).*

3.2.2 Mettre à la disposition des cyclotouristes des informations sur les itinéraires à proximité

→ *L'établissement met à disposition des documents d'information relatifs aux itinéraires vélos (cartes IGN, guides Randoxygène...).*

3.2.3 Disposer d'une fiche regroupant les informations de premiers secours mise à jour

→ *Ce document communiqué par voie d'affichage et/ou mis à disposition des cyclotouristes comporte au minimum les informations suivantes : médecin, pompiers, secours en montagne, pharmacien, numéros d'appels d'urgence nationaux et internationaux.*

3.2.4 Disposer de l'information sur le parc naturel de son secteur

→ *Si l'hébergement est localisé sur la zone d'adhésion d'un parc, il dispose de : l'information mise à jour sur le parc, de documents sur la richesse et la protection du patrimoine naturel et culturel local permettant la prise de conscience de l'environnement sensible et la compréhension du rôle de l'espace protégé.*

3.2.5 Diffuser des messages de sensibilisation

→ *L'établissement doit disposer de messages écrits visibles apposés dans la structure ou préconiser oralement :*

- *les principes de la réglementation (autorisations et interdictions) en vigueur concernant les activités vélo et équestres,*
- *les consignes de sensibilisation à la zone protégée du parc à destination de la clientèle : par exemple le comportement à adopter dans le parc, le respect des sites, demander de ne pas sortir des chemins ou sentiers balisés, ne pas cueillir de fleurs ou de plantes...*

3.2.6 Diffuser les prévisions météorologies à 3 jours

3.3 Visibilité commerciale

3.3.1 Enseigne valorisant l'activité de location de vélos

3.4 Périodes d'ouvertures

3.4.1 Du 1er avril au 30 septembre minimum

3.4.2 Horaires en haute saison (juin, juillet, août) : 6/7j de 9h à 19h

3.5 Accueil des clientèles étrangères

Critères optionnels

3.5.1 Bases d'une seconde langue étrangère (selon clientèles de l'établissement)

→ En fonction du territoire et de la clientèle, le personnel de l'établissement connaît les bases d'une seconde langue (anglais, italien allemand, néerlandais...) lui permettant d'accueillir les cyclotouristes étrangers dans les meilleures conditions et le fait savoir sur ses outils de communication.

3.5.2 Préconiser des conseils pédagogiques sur les comportements à adopter par la clientèle vis-à-vis du respect de l'environnement et de l'écologie d'une manière générale.

4. CONNEXION INTERNET

4.1 L'établissement dispose d'une adresse mail

Critères optionnels

4.2 L'établissement dispose d'un site Internet

5. CONDITIONS DE LOCATION

5.1 Utilisation d'un contrat de location

5.2 Demande d'une caution

6. ASSISTANCE DEPANNAGE

6.1 L'établissement est en mesure d'assurer le dépannage des touristes à vélo

7 CONNAISSANCE DES ITINERAIRES ET DES PARTENAIRES

7.1 Connaissance des circuits proches (les avoir parcourus, de préférence à vélo)

7.2 Proposition de fiches-itinéraires gratuites (si elles existent)

7.3 Vente de topo-guides et cartes

7.4 Travail en réseau avec les autres prestataires touristiques concernés par l'accueil des touristes à vélo

8. AUTRES PRESTATIONS

L'établissement propose les prestations suivantes :

8.1 Consigne à bagages

Critères optionnels

8.2 Stationnement de véhicules pendant plusieurs jours

8.3 Vente de matériel, vélos

8.4 Randonnées accompagnées

8.5 Troisième roue

8.6 Tandem

8.7 Transport de vélo

8.8 Participation aux réunions du groupement des loueurs de vélos (si existant)

9. ELEMENTS SPECIFIQUES ISSUS DE LA CHARTE EUROPEENNE DU TOURISME DURABLE POUR LES LOUEURS ET REPARATEURS SITES EN ZONE PROTEGEE (Parc National du Mercantour et Parc Naturel Départemental des Préalpes d'Azur)

9.1 Formation

9.1.1 Participer aux formations et réunions organisées par les institutions locales, départementales ou le Parc sur les thèmes du tourisme et/ou du développement durable – au moins une fois par an.

Critère optionnel

9.1.2 Participer à des journées d'échange sur les thématiques environnementales ou touristiques d'ordre général

→ Pour les professionnels localisés sur les zones d'adhésion aux parcs, il est important de maintenir un bon niveau d'information sur l'actualité des thématiques qui les concernent.

Ces journées d'échange pourront également être l'occasion de former les équipes et les saisonniers à ces thématiques spécifiques du territoire et concernant les établissements y étant situés.

9.2 Engagements en faveur des comportements éco-responsables et des économies d'énergie

→ Les professionnels devront appliquer dans leur structure **au minimum un critère par paragraphe** parmi les points suivants :

9.2.1 Privilégier l'achat de produits respectueux de l'environnement en raison de leur composition et de leur conditionnement

→ Produits destinés à la consommation et issus de l'agriculture biologique,

→ Produits d'entretiens éco-labellisés, ou éco-certifiés (emballage et/ou contenant) visant à limiter les pollutions émises,

→ Achats de produits et/ou d'emballages biodégradables, recyclables ou réutilisables.

9.2.2 Disposer de systèmes favorisant les économies d'énergie :

Il est également possible pour les établissements d'acquérir un ou plusieurs de ces systèmes lors de travaux ou d'investissements dans la structure concernée :

→ Limitation de la consommation d'eau (débit, affichage) et des pollutions émises (produit d'entretien biodégradables éco-labellisés), notamment pour l'entretien et le nettoyage des vélos (par exemple, mettre en place un système de compteur...),

→ Disposer d'ampoules basse consommation.

9.3.3 S'engager dans un processus d'impression et d'édition éco-certifié

- *Les impressions réalisées par le commerçant doivent être produites sur du papier éco labellisé,*
- *Dans le cadre d'une impression/édition réalisée par un imprimeur, ce prestataire doit être engagé dans une démarche environnementale.*

Cette charte a été élaborée en partenariat avec le Parc National du Mercantour
et le Parc Naturel Régional des Préalpes d'Azur.

Parc National du Mercantour

23 rue d'Italie

CS 51316

06006 NICE Cedex 1

Tél : 04.93.16.78.88

Mail : contact@mercantour-parcnational.fr

Site internet : www.mercantour.eu

Parc Naturel Régional des Préalpes d'Azur

1 avenue François Goby

06460 ST VALLIER DE THIEY

Tél : 04.92.42.08.63

Mail : contact@pnr-prealpesdazur.fr

Site internet : www.pnr-prealpesdazur.fr

08/2013