



CHARTRE ACCUEIL ALPES-MARITIMES À VÉLO

POUR UN ENGAGEMENT DE QUALITÉ DE LA FILIÈRE VÉLO

Hébergement

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 Hébergement

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. ACCUEIL ET HEBERGEMENT DES CYCLISTES

1.1 Classement, labels, déclaration :

- Être **classé** en tant qu'hébergement touristique selon la réglementation en vigueur (hôtel, camping, village de vacances, résidence de tourisme, meublé de tourisme, village résidentiel de tourisme)

Et/ou

- Être **labellisé** - label reconnu au niveau national – ou appartenir à un réseau (chambre d'hôtes, gîte d'étape, gîte rural...)

Et/ou

- Être **déclaré** en mairie ou en préfecture (auberge, refuge, meublé...).

→ *Le gérant ou le propriétaire de l'établissement doit être en mesure de fournir les pièces justificatives relatives à l'obtention d'un label, classement, déclaration, ainsi que présenter l'affichage des visuels qui doivent être apposés de type panonceaux, chartes....*

1.2 Accueil

1.2.1 Proposer une formule à la nuitée :

- En chambre individuelle

Et/ou

- En dortoir

Et/ou

- En caravane/en hébergement léger de loisir (ex. yourte...)

1.2.2 Apporter un accueil personnel et attentionné aux touristes à vélo.

→ *L'hébergeur doit manifester une attention particulière au cycliste à son arrivée ou au retour de son circuit (ex. boisson, collation, etc.).*

Critères optionnels

1.2.3 Être en mesure d'accueillir les touristes dans une seconde langue

→ *En fonction du territoire et de la clientèle, l'hébergeur connaît les bases d'une seconde langue (anglais, italien, allemand, néerlandais...) lui permettant d'accueillir dans les meilleures conditions les cyclotouristes étrangers.*

1.2.4 Offrir la possibilité d'effectuer un départ matinal

→ *L'établissement doit pouvoir proposer aux touristes :*

- *Le règlement de la facture la veille du départ,*
- *Un petit déjeuner à partir de 6h30 ainsi qu'un pique nique à emporter.*

1.3 Information / Documentation :

1.3.1 Mettre à disposition des touristes à vélo les informations touristiques et de service utiles à leur séjour dans la région

→ 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...),
- Affichage des coordonnées des loueurs et des réparateurs de vélo professionnels.

1.3.2 Mettre à disposition des cyclotouristes des informations sur le réseau cyclable à proximité

→ L'établissement met à disposition des documents d'information relatifs aux itinéraires vélos (itinéraires cyclable, points de location, ateliers de réparation, commerces et hébergements spécialisés, etc.),

→ Il est en mesure de conseiller le client sur les itinéraires vélos, le réseau cyclable, les visites de sites...

Critères optionnels

→ L'établissement fournit une liste des sorties vélo qu'il organise,

→ En l'absence de sorties organisées par l'hébergeur, il donne l'information sur les sorties vélo organisées sur le territoire

1.3.3 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 touristes à vélo comporte au minimum les informations suivantes : médecin, pompiers, secours en montagne, pharmacie, numéros d'appels d'urgence nationaux et internationaux.

1.3.4 Informer les touristes à vélo sur les conditions météorologiques

→ L'hébergeur diffuse le bulletin météo du secteur par le canal de son choix (affichage, internet, journal, téléphone, etc.).

1.3.5 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.

1.3.6 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,
- les consignes de sensibilisation à la zone protégée du parc naturel 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...

Critères optionnels

1.3.7 Proposer des animations ou des activités de découverte ou de compréhension du site (richesse, sensibilité et principes de conservation du patrimoine naturel et culturel local).

1.3.8 Fournir des conseils pédagogiques sur les comportements et les habitudes de la clientèle vis-à-vis du respect de l'environnement et de l'écologie d'une manière générale.

2. LES SERVICES

2.1 L'établissement est accessible aux personnes à mobilité réduite à compter de la mise en application de la loi du 11 février 2005.

2.2 Pouvoir assurer le transfert des bagages des touristes à vélo au prochain point d'hébergement (gratuit ou payant)

→ Possibilité de transfert des bagages des touristes à vélo de l'établissement au lieu d'hébergement suivant directement par l'hébergeur,

→ A défaut, 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, ...).

2.3. Disposer d'un kit de premier secours

→ L'hébergeur doit être en possession d'une trousse de premiers secours complète.

2.4 Offrir aux touristes à vélo la possibilité de laver et sécher leur linge (gratuit ou payant)

→ Mise à disposition d'une machine à laver le linge ou d'un évier pour laver le linge à la main,

→ Mise à disposition d'un sèche-linge ou d'un local pour faire sécher le linge.

Critères optionnels

2.5 Faciliter l'accès à Internet

→ L'établissement dispose d'une connexion internet, du wifi, d'une couverture mobile,

→ A défaut, indication d'un lieu à proximité, moins d'1 km, permettant l'accès internet.

2.6 Mettre à disposition des touristes à vélo un service de location vélo (payant ou gratuit)

→ Mise à disposition sur place, pour les touristes, d'un vélo,

→ A défaut, renvoi vers le point de location le plus proche (moins d'1 km) ou livraison de vélo sur place,

→ Délai minimum de réservation du vélo de 48h.

2.7 Mettre à disposition des touristes à vélo, des accessoires sur place ou à proximité (payant ou gratuit)

→ Mise à disposition des touristes d'accessoires vélo (casque homologué, antivol, panier, porte-bidon, etc.),

→ A défaut, renvoi vers le point de location le plus proche (moins d'1 km) ou livraison du matériel sur place.

2.8 Assurer le dépannage des touristes à vélo hébergés dans l'établissement (gratuit ou payant)

→ L'hébergeur dépanne les clients, en cas d'avarie survenue à moins de 20 km de l'établissement,

→ A défaut, le dépannage peut s'effectuer via l'intermédiaire d'un prestataire (loueur, taxi, réparateur...).

3. EQUIPEMENTS

3.1 Être équipé d'un abri à vélos sécurisé de plain-pied

→ Existence d'un abri sécurisé de plain-pied pour les vélos (au minimum lieu couvert et fermé) sur place

→ A 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).

3.2 Mettre à disposition un kit de réparation complet pour les petites avaries

→ Mise à disposition des clients d'un kit de réparation complet pour les petites avaries (pompe à pied, rustine chambre à air, démonte-pneu, câble de frein, huile, ampoule, clés à 6 pans, jeu de clés classique 6 à 17).

3.3 Disposer des équipements nécessaires pour le nettoyage des vélos

→ Existence d'un espace équipé pour le nettoyage des vélos,

→ A défaut, existence d'un équipement minimum (jet, brosse).

Critères optionnels

3.4 Disposer d'un espace réservé pour les voitures en « garage mort »

→ Existence d'un espace (emplacement ou garage : gratuit ou payant) pour le parking de longue durée des véhicules des touristes à vélo en itinérance.

3.5 Pour les campings : disposer d'emplacements dédiés aux touristes à vélo

→ Existence d'un espace spécifique dédié aux touristes à vélo (éloignement des véhicules motorisés et emplacements de caravanes, mise à disposition de tables et bancs, lices en bois),

→ Existence d'espaces communs pratiques et conviviaux pour la préparation des repas et la détente (type salle « hors sac » avec réchaud, micro-ondes, ...).

3.6 Pour les chambres d'hôtes et meublés locatifs : offrir un espace détente

→ Existence d'un salon favorisant la détente et les échanges.

4. RESTAURATION

4.1 Offrir un petit déjeuner adapté aux touristes à vélo

→ Petit déjeuner complet adapté à l'effort (viennoiseries, fromage, fromage blanc, céréales, fruits, œufs, confitures, etc.).

4.2 Offrir la possibilité de préparer un panier repas pour le déjeuner (payant) – sauf camping et meublés

→ Préparation d'un panier repas sur demande du client effectuée au plus tard la veille du départ, avant le service du soir si existant.

4.3 Valoriser l'achat de produits locaux et de services de proximité

→ L'établissement favorise les productions locales et les circuits courts en terme d'approvisionnement et de services (exemple miels et confitures pour le petit déjeuner, fromages de pays....).

Critères optionnels

4.4 Organiser la possibilité de se restaurer sur place ou à proximité

→ Possibilité de se restaurer sur place (minimum coin cuisine avec réchaud et micro-ondes),

→ A défaut, possibilité de se restaurer à proximité (restaurant, épicerie, etc. à moins d'1 km),

→ Si services de restauration situés à plus de 1 km, possibilité de transfert vers le restaurant ou le commerce par tout moyen disponible (exemple : taxis).

4.5 Proposer un espace de valorisation des produits du terroir

→ L'établissement dispose d'un espace de présentation (type vitrines) et/ou d'achats de produits locaux.

5. ELEMENTS SPECIFIQUES ISSUS DE LA CHARTE EUROPEENNE DU TOURISME DURABLE POUR LES HEBERGEMENTS SITUES EN ZONE PROTEGEE (Parc National du Mercantour – Parc Naturel Régional des Préalpes d'Azur)

5.1 Formation

5.1.1 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

5.1.2 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'échanges 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.

5.2 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 :

5.2.1 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.

5.2.2 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...),

→ Favoriser l'emploi de véhicules et d'organisation permettant de limiter les rejets de gaz à effet de serre et gaz polluants (basse consommation, hybrides, transports en commun...),

→ Disposer d'ampoules basse consommation, favoriser les catégories A et A+,

→ Chauffages et climatisation : proposer un matériel bien entretenu, favoriser une utilisation raisonnée et proposer dans la mesure du possible un équipement éco-labellisé ou éco-certifié,

→ Équiper les sanitaires de chasses d'eau économiques,

→ Disposer d'une bonne isolation thermique (par exemple double vitrage...).

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

→ Les impressions réalisées par l'hébergeur 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