



**DEVENIR UN ÉTABLISSEMENT**

**« BIENVENUE VÉLO »**

**DOSSIER D'ADHÉSION**

**Restauration & Débits de boissons**

**VISITWallonia.be**







BIENVENUE VÉLO  
FIETS WELKOM  
BIKES WELCOME  
FAHRER WILLKOMMEN

## SOMMAIRE

PRÉSENTATION DU LABEL .....	5
PROCÉDURE ET BULLETIN .....	6
LE DOSSIER TECHNIQUE .....	9
GRILLES DE CRITÈRES .....	11
EXPLICATIONS .....	19
EXPLICATIF DES GRILLES DE CRITÈRES.....	21
SET DE RÉPARATION .....	30
TROUSSE DE PREMIERS SOINS .....	31



# PRÉSENTATION DU LABEL

## Vous désirez accueillir davantage de cyclistes dans votre établissement ? Le label « Bienvenue Vélo » a été pensé pour vous !

En **Wallonie**, dynamiser et augmenter la qualité des services et des équipements pour les cyclistes autour du RAVeL, des itinéraires Eurovélo, des réseaux points noeuds, des circuits VTT, est un atout considérable pour les acteurs touristiques locaux (les hébergements touristiques<sup>(1)</sup>, les hébergements de tourisme social<sup>(2)</sup>, les établissements du secteur Horeca<sup>(3)</sup>, les musées et attractions<sup>(4)</sup>, les organismes touristiques<sup>(5)</sup>, les producteurs et artisans<sup>(6)</sup> ainsi que les loueurs et réparateurs<sup>(7)</sup>).

Le label « **Bienvenue Vélo** » est synonyme de services et d'équipements adaptés aux besoins spécifiques et aux attentes des cyclistes tout en assurant une meilleure visibilité des opérateurs sur le territoire.

Détenir le label « Bienvenue Vélo », c'est répondre aux tendances actuelles, s'inscrire dans une démarche de tourisme durable et participer à un projet fédérateur pour

faire de la Wallonie une destination d'excellence pour le vélotourisme!

Le guide pratique, ci-après, permet de mieux cerner les conditions et les étapes à franchir pour adhérer à ce label !

En complément, la démarche « **Wallonie Destination Qualité** », développée et mise en oeuvre par le Commissariat général au Tourisme, vous permet d'améliorer la qualité de votre accueil.



Pour plus d'informations :  
[www.tourismewallonie.be/wallonie-qualite](http://www.tourismewallonie.be/wallonie-qualite)

(1) Hébergements touristiques: Gîtes, Chambres et Maisons d'hôtes, Meublés de vacances, Villages de vacances, Campings et les établissements hôteliers.

(2) Hébergements de tourisme social: Auberges de jeunesse, Gîtes d'étapes, Centres d'hébergement.

(3) Etablissements du secteur Horeca: Restaurants, Brasseries, Cafés, Bistrots de terroir, Restaurants à la ferme et Salons de dégustation.

(4) Musées et Attractions.

(5) Organismes touristiques: les Fédérations provinciales du Tourisme, les Maisons du Tourisme, les Offices du Tourisme et les Syndicats d'Initiative.

(6) Producteurs et Artisans: Producteurs, Artisans, Magasins à la ferme, Points de vente collectifs, Fromageries, Viticulteurs, Brasseries, Distilleries

(7) Loueurs et réparateurs : loueurs, réparateurs, Points vélo, Ateliers mécaniques vélo

# PROCÉDURE POUR ADHÉRER AU LABEL



## « BIENVENUE VÉLO » ?

L'adhésion au label « Bienvenue Vélo » fait l'objet d'une procédure présentée ci-dessous. Vous pouvez ainsi vérifier où vous vous situez dans le déroulement de votre adhésion.

1

### Réception du dossier « Bienvenue Vélo »

À travers le dossier, vous prenez connaissance des différents éléments relatifs au label, notamment les critères et la charte « Bienvenue Vélo », afin de vérifier l'adéquation entre votre établissement et le label.

Les Maisons du Tourisme et les associations professionnelles restent à votre disposition pour vous aider.

2

### Envoi de votre candidature

Vous renvoyez le bulletin de candidature au CGT (\*) accompagné :

- d'une lettre de motivation,
- de la grille de critères complétée et signée,
- de la charte signée.

3

### Visite de votre établissement par un conseiller « Bienvenue Vélo » de votre Maison du Tourisme

Afin de vous permettre d'apprécier au mieux l'adéquation de votre établissement au label et l'opportunité d'y adhérer, le conseiller vous rencontre dans votre établissement en vue du contrôle et de la labellisation. Chaque visite, gratuite, fera l'objet d'un rendez-vous préalable.

4

### Analyse du dossier

Suite à la visite de votre établissement, après adaptation éventuelle et analyse du dossier, le conseiller remet un avis (positif ou négatif) au gestionnaire de l'établissement. La Maison du Tourisme informe le CGT de l'avis remis qui, s'il est positif, envoie ensuite une confirmation écrite et le visuel « Bienvenue Vélo ».

(\*) Commissariat général au Tourisme, Direction du Développement stratégique  
Avenue Gouverneur Bovesse, 74 - 5100 Jambes  
Stéphanie Villance • stephanie.villance@tourismewallonie.be • velo@tourismewallonie.be  
Tél. +32 (0)81/32.57.25

## BULLETIN D'ADHÉSION

### « BIENVENUE VÉLO » ?



Merci de nous renvoyer le bulletin de candidature ci-dessous à la Direction du Développement stratégique du Commissariat général au Tourisme.

Il sera accompagné :

- d'une lettre de motivation expliquant pourquoi l'établissement peut prétendre au label « Bienvenue Vélo » (1 page maximum)
- de la grille de critères complétée et signée
- de la charte signée

#### TYPE D'ÉTABLISSEMENT

- Chambre d'hôtes
- Maison d'hôtes
- Gîte rural
- Gîte citadin
- Gîte à la ferme
- Meublé de vacances
- Village de vacances
- Hôtel
- Terrain de camping touristique
- Hébergement de tourisme social
- Bistrot de terroir
- Débit de boissons
- Activité de restauration
- Musée
- Attraction touristique
- Organisme touristique
- Producteur et Artisan
- Loueur
- Réparateur

Date :

#### COORDONNÉES

Nom de l'établissement :

Adresse :

Tél :

Mail :

Situé(e) à  Km du RAVeL ou d'un réseau cyclable

- Sollicite le passage du conseiller « Bienvenue Vélo »


Signature :

#### À envoyer au :

COMMISSARIAT GÉNÉRAL AU TOURISME • DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT STRATÉGIQUE  
Avenue Gouverneur Bovesse, 74 • 5100 Jambes  
STÉPHANIE VILLANCE • stephanie.villance@tourismewallonie.be • velo@tourismewallonie.be  
Tél. +32(0)81/32.57.25

## CHARTE

Par la présente charte « **Bienvenue Vélo** », le gestionnaire s'engage à proposer un établissement répondant aux critères d'adhésion tels que définis dans le dossier technique:

- Il certifie disposer de toutes les autorisations légales.
  - Il s'engage à assurer un équipement et des services adaptés aux besoins spécifiques et aux attentes des cyclotouristes.
  - Il s'engage à tenir à jour des statistiques de fréquentation des cyclotouristes dans son établissement.
  - Il s'engage à assurer un accueil de qualité aux cyclotouristes, par exemple en s'inscrivant dans la démarche « Wallonie Destination Qualité »
  -  Il s'engage à apposer le logo et les liens vers les sites internet [ravel.wallonie.be](http://ravel.wallonie.be) et [www.visitwallonia.be](http://www.visitwallonia.be) (rubrique vélo) sur son propre site, sur ses supports de communication papiers et à renseigner les informations pratiques liées à l'équipement.
- Au terme des 3 ans, le processus de renouvellement est engagé.
- Sauf remarques négatives de la Maison du Tourisme, et de la cellule vélo du CGT;
  - Sauf manquements à l'un des critères d'adhésion qui peut entraîner, avant la date butoir, la perte d'adhésion.
- Le renouvellement est effectif.
- Tout manquement à l'un des critères d'adhésion relatifs à cette charte peut entraîner, avant le terme des 3 ans, la perte d'adhésion à « **Bienvenue Vélo** ».
- Le gestionnaire déclare avoir pris connaissance de la charte et de la grille de critères.

Date et signature du propriétaire / gestionnaire :



## LE DOSSIER

## TECHNIQUE

### GRILLES DE CRITÈRES

Adhérer au label « **Bienvenue Vélo** », c'est offrir des services supplémentaires qui font la différence auprès des cyclistes et qui rendront le séjour adapté et conforme aux attentes de ce public cible.

Il existe une grille de critères pour chaque catégorie d'établissements. La grille se compose de **points obligatoires** (🚲) et de **points facultatifs** (🚲) mais tout de même conseillés car ils apporteront un « Plus » à l'établissement.

L'établissement deviendra « **Bienvenue Vélo** » si tous les critères obligatoires sont respectés et, idéalement, confortera son offre avec les services facultatifs.

Pour mieux comprendre **les grilles** de critères ci-dessous, nous vous invitons à vous référer à l'explicatif ci-après qui apporte des précisions liées à ces critères.

Nous vous rappelons l'importance d'agir dans le respect de la législation en vigueur en ce qui concerne les règles fiscales et les règles imposées par l'Afsca en matière d'hygiène. N'hésitez pas à vous renseigner auprès de vos associations.





© WBT Bruno D'Alimor




# RESTAURATION & DÉBITS DE BOISSONS

**GRILLES DE CRITÈRES**





## ACTIVITÉS DE RESTAURATION

	Pts	Engagements gestionnaire
<b>GÉNÉRAL</b>		
Être enregistré à l'AFSCA (Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire) et disposer d'une autorisation délivrée par l'AFSCA.		
Proximité immédiate (situé à une distance raisonnable allant jusqu'à + ou - 5 Km du réseau cyclable concerné) - Veuillez préciser le nombre de kilomètres qui séparent votre établissement du réseau cyclable concerné : .....		
<b>LES « PLUS » GÉNÉRAL</b>		
Être membre «Wallonie Destination Qualité».		

## ÉQUIPEMENT

Mise à disposition d'un set de réparation avec outils adaptés pour les petites réparations d'urgence



Mise à disposition d'une trousse de premiers soins



Mise à disposition d'un équipement pour le nettoyage des vélos



L'établissement doit disposer d'emplacements de parking disponibles pour vélos à proximité



### LES « PLUS » ÉQUIPEMENT

Mise à disposition d'accessoires vélo



Mise à disposition de vélos sur place



Mise à disposition de vélos électriques



Mise à disposition d'un système de recharge pour vélos électriques



## SERVICES

Mise à disposition des informations touristiques (brochures et autres supports intéressants) et d'une liste des services utiles de la région



Mise à disposition des cartes d'itinéraires des lignes RAVeL et des autres voies cyclables



Mise à disposition des informations sur les autres établissements « Bienvenue Vélo » et sur le concept en général en se référant aux outils existants (site internet, ...)



Mise à disposition des informations sur les lieux de location et de réparation de vélos à proximité de l'établissement



Proposer un repas copieux



Donner la possibilité de s'approvisionner en eau potable



### LES « PLUS » SERVICES

Présenter et utiliser des produits de terroir locaux






Proposer un service de navettes jusqu'à un lieu précis





## BISTROTS DE TERROIR

	Pts	Engagements gestionnaire
<b>GÉNÉRAL</b>		
Être en possession de l'attestation pour l'utilisation de la dénomination Bistrot de Terroir®		
Proximité immédiate (situé à une distance raisonnable allant jusqu'à + ou - 5 Km du réseau cyclable concerné) - Veuillez préciser le nombre de kilomètres qui séparent votre bistrot de terroir du réseau cyclable concerné : .....		
<b>LES « PLUS » GÉNÉRAL</b>		
Être membre «Wallonie Destination Qualité» .		

## ÉQUIPEMENT

Mise à disposition d'un set de réparation avec outils adaptés pour les petites réparations d'urgence



Mise à disposition d'une trousse de premiers soins



Mise à disposition d'un équipement pour le nettoyage des vélos



L'établissement doit disposer d'emplacements de parking disponibles pour vélos à proximité



### LES « PLUS » ÉQUIPEMENT

Mise à disposition d'accessoires vélo



Mise à disposition de vélos sur place



Mise à disposition de vélos électriques sur place



Mise à disposition d'un système de recharge pour vélos électriques



## SERVICES

Mise à disposition d'une liste des services utiles de la région



Mise à disposition des cartes d'itinéraires des lignes RAVeL et des autres voies cyclables



Mise à disposition des informations sur les autres établissements « Bienvenue Vélo » et sur le concept en général en se référant aux outils existants (site internet, ...)



Mise à disposition des informations sur les lieux de location et de réparation de vélos à proximité de l'établissement



Proposer un repas copieux



Donner la possibilité de s'approvisionner en eau potable



### LES « PLUS » SERVICES

Préparer des lunch packets à emporter à base de produits locaux






Proposer un service de navettes jusqu'à un lieu précis







## DÉBITS DE BOISSONS

	Pts	Engagements gestionnaire
<b>GÉNÉRAL</b>		
Être enregistré à l'AFSCA (Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire) et, en cas de petite restauration, disposer d'une autorisation délivrée par l'Agence.		
Proximité immédiate (situé à une distance raisonnable allant jusqu'à + ou - 5 Km du réseau cyclable concerné) - Veuillez préciser le nombre de kilomètres qui séparent votre établissement du réseau cyclable concerné : .....		
<b>LES « PLUS » GÉNÉRAL</b>		
Être membre «Wallonie Destination Qualité».		

## ÉQUIPEMENT

Mise à disposition d'un set de réparation avec outils adaptés pour les petites réparations d'urgence



Mise à disposition d'une trousse de premiers soins



Mise à disposition d'un équipement pour le nettoyage des vélos



L'établissement doit disposer d'emplacements de parking disponibles pour vélos à proximité



### LES « PLUS » ÉQUIPEMENT

Mise à disposition d'accessoires vélo



Mise à disposition de vélos sur place



Mise à disposition d'un système de recharge pour vélos électriques



Mise à disposition de vélos électriques sur place



## SERVICES

Mise à disposition des informations touristiques (brochures et autres supports intéressants) et d'une liste des services utiles de la région



Mise à disposition des cartes d'itinéraires des lignes RAVeL et des autres voies cyclables



Mise à disposition des informations sur les autres établissements « Bienvenue Vélo » et sur le concept en général en se référant aux outils existants (site internet, ...)



Mise à disposition des informations sur les lieux de location et de réparation de vélos à proximité de l'établissement



Donner la possibilité de s'approvisionner en eau potable



### LES « PLUS » SERVICES

Préparer des lunch packets à emporter à base de produits locaux



Présenter et utiliser des produits de terroir locaux



Proposer un service de navettes jusqu'à un lieu précis



Proposer des boissons et friandises vitaminées



Si petite restauration, proposer un repas copieux





© Andrii Segrabz - unsplash

# EXPLICATIONS



## EXPLICATIF DES GRILLES DE CRITÈRES DU LABEL « BIENVENUE VÉLO »

### GÉNÉRAL

#### ○ Être autorisé par le Commissariat général au Tourisme

Être en possession de l'autorisation délivrée par le Commissariat général au Tourisme.

#### ○ Être membre « Wallonie Destination Qualité »

Il est conseillé de s'inscrire dans la démarche d'amélioration continue « Wallonie Destination Qualité » coordonnée par le Commissariat général au Tourisme.

Cette démarche est complémentaire au label « Bienvenue vélo » et peut apporter des outils pour améliorer l'accueil des cyclistes.

Pour plus d'informations :  
[www.tourismewallonie.be](http://www.tourismewallonie.be)

#### ○ Être enregistré à l'AFSCA

Être enregistré à l'Agence Fédérale pour la Sécurité Alimentaire (AFSCA) et disposer d'un enregistrement, d'une autorisation ou d'un agrément délivrée par l'AFSCA.

#### ○ Être en possession de l'attestation Bistrots de terroir

Les Bistrots de terroir doivent être en possession de l'attestation (pour l'utilisation de cette dénomination) délivrée par la Fédération Horeca Wallonie.

#### ○ Proximité immédiate

L'établissement doit se situer à une distance raisonnable allant jusqu'à + ou - 5 kilomètres de la ligne du réseau cyclable concerné (RAVeLs, Itinéraires de longues distances, réseaux points noeuds, circuits reconus par le Commissariat général au Tourisme ou approuvés par un organisme touristique). En cas de doute, il est conseillé de se renseigner auprès de la cellule « vélo » sur la validité du réseau cyclable concerné.

#### ○ Mener une politique de tourisme social

L'hébergement doit mener une politique de tourisme social, être affilié à une association reconnue par le Commissariat général au Tourisme, avoir été subventionné par le Commissariat général au Tourisme.

#### ○ Être enregistré à la BCE

Être enregistré à la BCE (Banque Carrefour des Entreprises) et fournir le Numéro d'Unité d'Établissement (NUE).

#### ○ Proposer ses produits à la vente.

Il est nécessaire de proposer ses produits à la vente et de disposer d'un espace ou d'un comptoir dédié à la vente. Pour les magasins à la ferme et les points de vente collectifs, les agriculteurs peuvent s'organiser pour vendre au consommateur un panel de produits assez large en achetant des produits à d'autres producteurs ou transforma-

teurs en complétant leur gamme par des produits provenant d'autres filières.

### ○ Faire partie d'un réseau

Il est conseillé que le producteur ou l'artisan fasse partie d'un réseau comme Accueil Champêtre en Wallonie (ACW), d'une Maison du Tourisme (MT), d'un Office du Tourisme (OT), d'un Syndicat d'Initiative (SI) ou encore adhérer à un Groupe d'Action Locale (GAL), une Agence de Développement Locale (ADL), à un Parc Naturel de Wallonie, être repris sur le site de l'APAQ-W ou de Wallonie Belgique Tourisme, ou être membres d'autres associations professionnelles.

- ACW et les Maisons de Tourisme sont des partenaires actifs dans le développement du label « Bienvenue vélo », c'est donc un plus. Par ailleurs, ACW propose des services aux agriculteurs et ruraux à la recherche d'activités de diversification, d'accueil et de tourisme à la ferme.
- En tant que producteur ou artisan, intégrer et/ou adhérer à un réseau d'acteurs du tourisme et du développement rural en Wallonie est un plus.

### ○ Garantir la légalité de l'établissement. »

L'établissement concerné doit disposer d'un numéro de TVA et d'entreprise.



## ÉQUIPEMENT

### ○ Mise à disposition d'un local

Il est nécessaire de disposer d'un local couvert et sécurisé (obligation de le verrouiller) où les vélos peuvent être rangés et facilement accessibles. Ce local doit être mis gratuitement à disposition des cyclotouristes et doit se situer sur place ou à proximité immédiate (moins de 300 mètres). Pour les campings, ce local doit être abrité et si possible chauffé afin de faire sécher le linge. Pour les Auberges de jeunesse, une cour intérieure couverte, accessible uniquement de l'intérieur, peut également convenir.

### ○ Mise à disposition d'un set de réparation

Le gestionnaire de l'établissement doit mettre à disposition des cyclistes un set complet de réparation comprenant des outils adaptés pour les petites réparations d'urgence. Le set comprendra des outils de base et pourra être complété par des outils optionnels à charge du gestionnaire. Le renouvellement du contenu du set (en cas de détérioration, de perte ou d'usure des outils) est à charge du gestionnaire. Ce contenu conseillé figure dans la rubrique «contenu du set de répartition» ci-après.

### ○ Mise à disposition d'une trousse de premiers soins

Il est nécessaire de mettre à disposition une trousse de premiers soins constituée des éléments minimaux requis par la législation. Ce contenu conseillé figure dans la rubrique «contenu de la trousse de premiers soins» ci-après.

### ○ Mise à disposition d'un équipement pour le nettoyage des vélos

Il est nécessaire de mettre à disposition des cyclotouristes un espace équipé ou,

au minimum, un équipement spécifique (jet d'eau et/ou arrivée d'eau, brosses, seau) pour le nettoyage des vélos.

### ○ Disposer d'emplacements parking pour vélo

Les établissements concernés doivent disposer d'au moins cinq emplacements (équipement de type râtelier-vélo ou autre système équivalent) où les cyclotouristes peuvent déposer leur vélo durant la durée de leur visite.

Pour les Musées et Attractions, il est conseillé de déterminer un nombre d'emplacements proportionnellement à la fréquentation de l'établissement. L'emplacement équipé doit être sécurisé et si possible couvert. Il doit être suffisamment spacieux pour accueillir des tandems, remorques d'enfants, ou autres éléments de ce type.

### ○ Prévoir cinq emplacements de camping

Le gestionnaire du camping doit prévoir au minimum cinq emplacements où les cyclotouristes en transit peuvent séjourner sans réservation préalable lorsqu'ils voyagent exclusivement à vélo. Les emplacements de camping pour les courts séjours sont de type caravanning, emplacements pour tentes, bungalows,... Le critère ne concerne pas les campings à la ferme.

### ○ Mise à disposition d'un lieu sécurisé pour déposer son matériel

Il est demandé de prévoir un lieu sécurisé à l'intérieur de l'établissement (consigne, local fermé, etc.) où les cyclotouristes peuvent déposer leur matériel (casques, sacs à dos et autres équipements encombrants) pendant la durée de la visite de l'attraction ou durant la location ou la réparation de

vélos.

○ **Offrir un lieu pour s'alimenter à l'abri du mauvais temps**

Le gestionnaire du camping doit prévoir un lieu où les cyclotouristes peuvent s'alimenter à l'abri du mauvais temps (endroit couvert).

○ **Mise à disposition d'un emplacement de stationnement privé**

L'établissement concerné doit disposer d'un emplacement de stationnement privé où les cyclotouristes pourront laisser leur véhicule plusieurs jours pendant la durée de leur séjour.

○ **Mise à disposition d'accessoires vélo**

Le gestionnaire peut mettre à disposition des accessoires vélo tels que des casques homologués, remorque, antiviol, panier, porte gourde, gilet fluo, etc. À défaut d'en posséder, il est invité à indiquer le point de location le plus proche ou à faire livrer le matériel sur place. Le gestionnaire est libre de proposer ce service payant ou gratuit.

○ **Mise à disposition de vélos**

Le gestionnaire peut mettre à disposition des vélos traditionnels et/ou électriques ou les proposer en collaboration avec un opérateur local (organisme touristique, loueur privé,...). Ces vélos sont disponibles sur place. Le gestionnaire est libre de proposer ce service payant ou gratuit.

○ **Donner accès à une buanderie**

Pour les hébergements, il est nécessaire de mettre à disposition des cyclotouristes un local chauffé permettant à ces derniers de sécher leurs vêtements et leurs équipements avec, si possible, mise à disposition d'un

sèche linge et d'une machine à laver. À défaut, mise à disposition d'un séchoir à linge pliable. Ce critère n'est pas obligatoire pour les établissements hôteliers et les campings.

○ **Mise à disposition de draps**

Pour les gîtes, meublés de vacances, villages de vacances et hébergements de tourisme social, le gestionnaire peut mettre à disposition des draps sur demande préalable. Le gestionnaire est libre de proposer ce service payant ou gratuit.

○ **Mise à disposition d'un système de recharge pour vélos électriques**

Le gestionnaire propose une borne ou une prise électrique au sein de son établissement, permettant de recharger les vélos électriques. Le gestionnaire est libre de proposer ce service payant ou gratuit.

○ **Mise à disposition d'une poubelle**

Il est nécessaire de mettre à disposition une poubelle proche de l'entrée de l'établissement. Cette poubelle peut être fixe ou mobile, se trouver à l'extérieur comme à l'intérieur.

○ **Mise à disposition d'un local abrité pour les cyclistes**

L'établissement dispose d'un lieu couvert où les cyclotouristes peuvent s'abriter et/ou s'alimenter en cas de mauvais temps.

○ **Mise à disposition d'une toilette**

L'établissement doit permettre l'accès à une toilette sur le site ou à proximité.



### ○ Mise à disposition d'une aire de pique-nique.

L'établissement dispose d'un endroit à l'extérieur, abrité ou pas, pour prendre son pique-nique. Il n'est pas exigé d'avoir une table et des bancs.

### ○ Proposer différents types et tailles de vélos à la location.

L'établissement doit proposer au minimum 10 vélos à la location. A défaut de disposer de ce nombre, il est invité à envisager un partenariat avec un autre professionnel du cycle pour atteindre cette capacité.

Il est recommandé d'avoir différents modèles de vélos afin de répondre aux besoins des différentes typologies de touristes (exemples : VTC, VTT, VAE, ...- modèles hommes, femme et enfants).

### ○ Entretien régulier du parc de vélos.

Il est nécessaire de veiller à la qualité du matériel proposé et du bon fonctionnement des vélos. Un entretien régulier est obligatoire et doit être planifié.

### ○ Vente de matériel vélo et de top-guides ou cartes.

### ○ Mise à disposition de systèmes antivol pour vélos.

Lors de la location de vélos, il est nécessaire de mettre à disposition des systèmes antivol en prêt ou en vente.

## SERVICES

### ○ Mise à disposition des informations touristiques et d'une liste des services utiles sur un présentoir

Il est nécessaire de mettre à disposition au sein de l'établissement :

- De la documentation touristique
- La liste des services utiles
- Les informations liées aux transports en commun et aux parkings proches.

### ○ Mise à disposition des cartes d'itinéraires des lignes RAVeL et des autres voies cyclables

Il est nécessaire de mettre à disposition toutes les cartes d'itinéraires des lignes RAVeL de la région (mais également des autres zones en Wallonie) et des autres réseaux cyclables de la région : les itinéraires Eurovelo, les réseaux points noeuds, les circuits VTC et VTT. Une bonne connaissance, de la part du gestionnaire, des réseaux cyclables constituera un « plus » à l'établissement.

### ○ Mise à disposition des informations sur les autres établissements « Bienvenue Vélo »

Adhérer au label « Bienvenue Vélo » consiste, pour le gestionnaire de l'établissement, à faire partie d'un réseau d'établissements adaptés à l'accueil des cyclistes et, par conséquent, à connaître les autres partenaires ainsi que le concept général. Toutes les informations sont disponibles sur demande à la cellule « vélo » ou sur le site [www.lawallonieavelo.be](http://www.lawallonieavelo.be).

### ○ Mise à disposition des informations sur les lieux de location et de réparation de vélos à proximité de l'établissement

Le gestionnaire doit être en mesure de fournir les informations sur les lieux de location de vélos les plus proches et les lieux de réparation. Il doit également pouvoir répondre aux demandes et, éventuellement, se charger de la réservation et de la livraison des vélos.

### ○ Donner la possibilité d'un départ matinal

Les hébergements doivent offrir la possibilité aux cyclotouristes d'effectuer un départ matinal à partir de 6h30. Dans ce contexte, le gestionnaire doit pouvoir proposer le règlement de la facture la veille au soir du départ et un petit déjeuner à partir de 6h30. Pour des raisons logiques d'organisation, la demande doit être adressée au préalable lors de la réservation, de l'arrivée ou la veille du départ.

### ○ Accepter les clients pour une seule nuit

Pour les chambres d'hôtes, les établissements hôteliers et les campings, les gestionnaires doivent pouvoir accepter les cyclotouristes pour une seule nuitée.

### ○ En cas de fermeture, afficher certaines informations à l'extérieur de l'établissement

En cas de fermeture, il est demandé d'afficher certaines informations visibles à l'extérieur telles que les numéros d'urgence, la liste de tous les autres établissements « Bienvenue Vélo », ...

Pour les producteurs et artisans, afficher les horaires d'ouverture et de fermeture à l'extérieur de l'établissement et mettre à jour régulièrement les informations.

### ○ Préparer un petit déjeuner sain, équilibré et vitaminé

Il est nécessaire de proposer un petit déjeuner complet et adapté à l'effort en prenant en considération les besoins nutritionnels et en proposant des produits de terroir locaux.

### ○ Proposer et/ou informer sur les possibilités de repas copieux

Le gestionnaire doit être en mesure de proposer un repas chaud en prenant en compte les besoins nutritionnels des cyclotouristes (sur réservation et payant). Si ce n'est pas possible pour lui, il est tenu de renseigner des alternatives comme les restaurants à proximité pouvant proposer des repas copieux le soir. Le gestionnaire peut également se charger de la réservation d'un restaurant ou autre. Des collaborations entre les propriétaires d'hébergements et les restaurants locaux sont recommandées. Si la distance, qui sépare l'hébergement au lieu de restauration, est trop longue, le gestionnaire peut proposer le transfert (par ses soins, taxi,...). Le gestionnaire est libre de proposer ce service payant ou gratuit.

### ○ Donner la possibilité de s'approvisionner en eau potable

Le gestionnaire doit donner la possibilité aux cyclotouristes de s'approvisionner gratuitement en eau potable et de disposer d'un accès à un système de distribution d'eau potable.

### ○ Préparer des lunch packets à emporter à base de produits locaux.

Le lunch packet doit être complet et adapté à l'effort en prenant en considération les besoins nutritionnels. Ce service payant doit faire l'objet d'une demande préalable auprès du gestionnaire.

### ○ Présenter et/ou utiliser des produits locaux

Le gestionnaire doit être en mesure de présenter et/ou de proposer des produits locaux quel que soit le type d'établissement concerné. Il doit également être capable de renseigner sur les commerces et les producteurs

locaux où les cyclotouristes pourront acheter leurs denrées alimentaires.

○ **Service bagages : transport des bagages vers un autre lieu par le propriétaire ou renseignement sur les services régionaux de transport de bagages**

Proposer un service de transfert de bagages vers un autre lieu. Si le gestionnaire n'est pas en mesure d'assurer la prestation lui-même, il fera appel à un prestataire extérieur. Le gestionnaire est libre de proposer ce service payant ou gratuit. À titre d'exemple, les prix de référence sont: 10 € de prise en charge + 0,50 €/km/véhicule - uniquement pour l'aller.

○ **Proposer des produits axés Vélo**

Le gestionnaire peut mettre en place des forfaits autour de la thématique « Vélo » comprenant au moins une nuitée et un ou des service(s) ou activité(s) complémentaire(s).

○ **Proposer un service de navettes jusqu'à un lieu précis**

Le gestionnaire peut assurer un service de navettes jusqu'à un lieu précis (ex: pour le public sans véhicule, pour se rendre à un restaurant le soir, à la gare,...). Le gestionnaire est libre de proposer ce service payant ou gratuit.

○ **Proposer des « Plus » bien-être**

Le gestionnaire propose des soins et/ou infrastructures de bien-être pour les cyclotouristes après une journée de vélo.

○ **Proposer des boissons et friandises vitaminées**

Le gestionnaire propose des boissons et friandises vitaminées afin de répondre aux besoins des cyclotouristes, en parti-

culier, en cas d'une éventuelle faiblesse.

○ **Présence d'un magasin dans le camping**

Le camping dispose d'une supérette, au sein même du site, où le cycliste peut effectuer des courses dès son arrivée.

○ **Informé de la localisation d'un point de vente de petit matériel (graisse, plaquettes,...) à proximité immédiate**

Pour les Musées et Attractions, il est nécessaire de pouvoir renseigner les cyclotouristes des points de vente de petit matériel en cas de soucis mécanique.

○ **Mise à disposition de systèmes antivol pour vélos**

Pour les Musées et Attractions, il est demandé de mettre à disposition des cyclotouristes de systèmes antivol pour vélos si besoin. Ce service peut être gratuit ou payant.

○ **Mise à disposition de protège selle**

Pour les Musées et Attractions, il est demandé de mettre à disposition des cyclotouristes des protège selles si les emplacements de parking vélos ne sont pas couverts.

○ **Proposer des services supplémentaires en fonction des spécificités du territoire**

À savoir: wifi, mise à disposition de guides type GPS, visites audioguidées grâce à des téléchargements MP3, organisation d'événements et/ou activités « Vélo » pour faire découvrir le concept et les partenaires,...

○ **Être accessible au public au moins 2 jours par semaine**

1 jour ne correspond pas forcément à une journée type de 8h00, une certaine souplesse est possible et faite à l'appréciation du CGT.

○ **Avoir un site internet et/ou une page Facebook à jour**

Le gestionnaire doit avoir un site internet et/ou une page Facebook qu'il s'engage à mettre à jour régulièrement.

○ **Possibilité d'une visite de l'exploitation sous forme de forfait/personne sur réservation**

Le producteur ou l'artisan propose des visites guidées de l'exploitation sur demande préalable. Il est libre de proposer ce service payant ou gratuit.

○ **Possibilité d'une dégustation sous forme de forfait/personne sur réservation**

Le producteur propose une dégustation sous forme de forfait/personne sur demande préalable.

○ **Mode de paiement électronique**

L'établissement dispose d'un moyen de paiement électronique mis à disposition des visiteurs pour régler leurs achats.

○ **Proposer des boissons fraîches**

Donner la possibilité aux visiteurs d'acheter des boissons fraîches stockées dans un frigo ou autre matériel de réfrigération. Privilégier les boissons locales et éviter

d'avoir des boissons soda classiques.

○ **Prévoir une période d'ouverture au public de minimum 6 mois**

L'établissement doit être accessible au public au minimum du 1er avril au 30 septembre. En haute saison, organisation d'un service continu 6/7j et prévoir une déviation téléphonique en cas d'absence.

○ **Etre en mesure de renseigner le client sur les services à proximité et les activités touristiques**

Toutes les informations, liées aux services de proximité et aux activités touristiques où le visiteur pourra se rendre pendant la durée de la réparation, doivent être fournies (mise à disposition de brochures touristiques, de contacts,...).

○ **Collaborer avec les prestataires touristiques concernés par l'accueil des cyclistes.**

L'établissement doit favoriser la mise en réseau avec d'autres prestataires concernés par l'accueil des cyclistes (autres labellisés « Bienvenue vélo » - hébergements, horeca, attractions touristiques, producteurs, organismes touristiques, loueurs et réparateurs).



Il s'engage également à participer aux réunions du réseau afin d'échanger les pratiques des professionnels du secteur.

○ **Avoir une information en ligne à jour, de qualité et précise.**

Utiliser les outils numériques pour mettre en avant son activité (site web, réseaux sociaux,...) et diffuser des informations mises à jour régulièrement et de qualité.

○ **Utilisation d'un contrat de location en bonne et due forme.**

Les établissements, qui proposent la location, doivent veiller à utiliser un contrat de location réglementaire qui permet une bonne identification des locataires et des vélos (afin d'éviter tous désagréments liés au vol ou au vandalisme).

○ **Réparation de tout type de vélos dans un délai le plus court possible**

Il faut pouvoir assurer la réparation de tout type de vélos, en ce compris les vélos à assistance électrique. En cas d'absence des compétences suffisantes pour ce type de vélos, en faire clairement mention ou envisager un partenariat avec un autre professionnel du cycle pour répondre à ce type de demande.

En fonction des possibilités, veiller à réaliser les réparations dans un court laps de temps.

○ **Proposer une solution au client en cas d'immobilisation du vélo**

Si les réparations nécessaires requièrent une immobilisation du vélo plus longue, l'établissement doit proposer une solution alternative.

Soit acheminement du cycliste vers l'étape suivante, soit mise à disposition d'un vélo.

○ **Mode de paiement électronique**

Disposer du dispositif adéquat pour permettre le paiement électronique.

○ **Proposer un système de dépannage**

Si le cycliste a besoin d'être dépanné lors de sa balade, proposer une assistance dépannage. Soit par le réparateur, soit en fournissant les coordonnées d'un professionnel qui propose ce service.

Ce service peut être gratuit ou payant.

○ **Avoir une connaissance minimale en langues**

Pratiquer ou avoir des bases dans d'autres langues afin d'accueillir une clientèle étrangère, tout particulièrement l'anglais et le néerlandais.

payant.

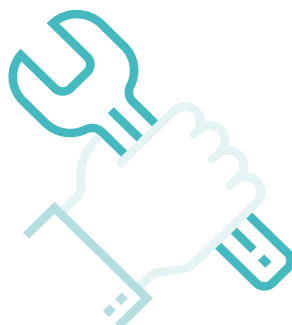
○ **Transport des vélos**

Proposer de livrer les vélos à un point de départ ou de les récupérer à un lieu d'arrivée. Ce service peut être gratuit ou payant.

# SET DE RÉPARATION

## CONTENU DU SET DE RÉPARATION

Voici le contenu de base du set de réparation qu'il est conseillé aux opérateurs adhérents à « Bienvenue Vélo » de mettre à disposition des touristes. Les outils, listés ci-dessous, ont été proposés par l'asbl « Pro Vélo ».



### ○ Outils de base :

- Pompe à pied (tous types de valves)
- Rustines
- Colle pour rustine (ou rustines autocollantes)
- 2 démonte-pneu
- Papier de verre
- Tournevis plat
- Tournevis cruciforme
- Tournevis cruciforme de petite taille
- Jeu de clés plates: 8, 9, 10, 14, 15, 16mm
- Jeu de clés allen: 2 à 8mm
- Colliers de serrage (colsons)
- Pince coupante et serrante
- Derive-chaîne
- Chiffon
- Burette d'huile pour chaîne

### ○ Optionnels :

- Chambre à air (26" et 28") - roues de VTT et des roues de vélos de ville
- Câble de frein
- Câble de dérailleur
- Patins de frein

## TROUSSE DE PREMIERS SOINS

### CONTENU DE LA TROUSSE DE PREMIERS SOINS

Voici le contenu de base de la trousse de premiers soins qu'il est conseillé aux opérateurs adhérents à « Bienvenue Vélo » de mettre à disposition des touristes. Cette liste provient de la Croix Rouge et est donc réglementaire.



- Pince à épiler ou une fine pince à écharde en inox
- Pince à tique
- Tissus nettoyants (lingettes) sans alcool
- Essuie-mains et gant de toilette propres
- Savon neutre (de préférence liquide) pour les mains
- Lingettes sans alcool pour nettoyer les petites plaies
- Dosettes de sérum physiologique (rinçage des yeux ou des plaies en absence d'eau)
- Pommade calmante spécifique pour les piqûres d'insectes (sur conseil de votre pharmacien)
- Assortiment de pansements individuels
- Bandage (non gaze) triangulaire stérile
- Bandage extensible
- Boîte de compresses stériles en emballage individuel (5cm x 5cm - 7,5cm x 7,5cm - 10cm x 10cm)
- Boîte de pansements compressifs stériles
- Rouleau de sparadrap
- Épingles de sureté
- Un cold pack pour entorses et foulures en tous genres
- Paires de gants à usage unique, si possible en latex (type vinyl)
- Couverture isotherme
- Une petite paire de ciseaux en inox

#### ○ Prévoir également :

- Du matériel pour écrire Déclarations d'accident
- Les instructions « soins d'urgence en attendant l'arrivée du médecin »



BIENVENUE VÉLO  
FIETS WELKOM  
BIKES WELCOME  
RADFAHRER WILLKOMMEN



**COMMISSARIAT GÉNÉRAL AU TOURISME**  
DIRECTION DU DÉVELOPPEMENT STRATÉGIQUE

Avenue Gouverneur Bovesse, 74 - 5100 Jambes

STÉPHANIE VILLANCE  
stephanie.villance@tourismewallonie.be  
velo@tourismewallonie.be  
Tél. +32 (0)81/32.57.25

**[www.tourismewallonie.be](http://www.tourismewallonie.be)**