Grille d'évaluation office de tourisme

Auditeur

Structure du référent :

Nom du référent :

Date de l'audit :

Nom du (des) représentant(s) rencontré(s) :

Informations sur la structure

Nom de la structure :

Propriétaire de la structure :

Adresse :

Adresse mail :

Téléphone :

Site internet :

Pour rappel : Le prestataire doit valider les critères d'éligibilité, les critères socles ainsi que les critères thématiques.

Critère d'éligibilité	Évaluation			Commentaires de l'évaluateur
	ACQUIS	NON ACQUIS	À CORRIGER	
1. Être situé à proximité d'un itinéraire vélo				
1.1 Le prestataire évalué est situé à proximité d'un ou plusieurs itinéraires répondant à l'une des catégories éligibles				
1.1.1 itinéraire inscrit au schéma national des véloroutes et voies vertes	☐	☐	☐	
1.1.2 itinéraire inscrit à un schéma régional ou départemental cyclable	☐	☐	☐	
1.1.3 itinéraire « sportif » inscrit dans les mêmes schémas que ci-dessus ou au PDIPR ou labellisé « Grandes Traversées » par la FFC	☐	☐	☐	
1.1.4 « camp de base » : accès train+ vélo ou car + vélo +5 boucles minimum inscrites à un schéma (chaque boucle balisée et minimum 10km) + services aux cyclistes minimum hébergement / restauration/ location + POI	☐	☐	☐	
1.1.5 itinéraire de « maillage », sur véloroute, inscrit à un schéma départemental, mesurant de 35 à 100 km et reliant deux itinéraires ou rejoignant un lieu touristique d'importance.	☐	☐	☐	

Pré-requis	Évaluation			Commentaires de l'évaluateur
	ACQUIS	NON ACQUIS	À CORRIGER	
1. Peuvent candidater les Offices de Tourisme assurant les missions régaliennes telles ques définies dans le Code du Tourisme (Accueil et information des touristes, promotion touristique, coordination des interventions des divers partenaires du développement touristique local en particulier). *Ces candidats sont invités à déployer Chambres d'hôtes Référence® d'ADN Tourisme.*	☐	☐	☐	

Grille d'évaluation office de tourisme

Critères socles obligatoires	Évaluation			Commentaires de l'évaluateur
	ACQUIS	NON ACQUIS	À CORRIGER	
1. Être informé sur le meilleur parcours pour arriver chez votre Accueil Vélo Rappel : Si vous avez un doute sur l'itinéraire de liaison, parlez-en à votre animateur territorial de la marque.				
1.1 L'office de tourisme connaît le trajet de liaison entre l'itinéraire et son établissement.	☐	☐	☐	
1.2 Le trajet de liaison répond à une des 4 possibilités ci-dessous :				
1.2.1 l'office de tourisme est situé directement sur l'itinéraire.	☐	☐	☐	
1.2.2 l'office de tourisme n'est pas directement sur l'itinéraire et le trajet entre l'itinéraire et l'établissement est validé par un processus local	☐	☐	☐	
1.2.3 l'office de tourisme n'est pas directement sur l'itinéraire et le trajet entre l'itinéraire et l'établissement emprunte des aménagements cyclables en sites propres (véloroute, piste cyclable ...) ou en site partagé (bande cyclable, chaussidou) ou une petite route de campagne au trafic automobile très limité et ne présentant pas de point noir (pas de carrefour important non aménagé, pas de rond point non aménagé, pas de circulation de poids lourds..)	☐	☐	☐	
1.2.4 l'office de tourisme n'est pas directement sur l'itinéraire vélo et l'itinéraire de liaison n'est pas aménagé (pas de voie verte ni de piste cyclable, ni de bande cyclable, ni de chaussidou, …) mais ne présente pas de point noir (pas de carrefour important non aménagé, pas de rond point non aménagé, pas de circulation de poids lourds..) et l'offre vélo du territoire n'est pas destinée à une clientèle familiale ou de novices.	☐	☐	☐	
1.3 L'office de tourisme dispose d'un support (carte, plan ou texte), qui peut être disponible numériquement, qui décrit ce trajet.	☐	☐	☐	
1.4 l'office de tourisme s'engage à informer ses clients sur ce trajet en faisant figurer les indications sur ses documents de communication, son site internet et lors des contacts mails / téléphoniques avec la clientèle.	☐	☐	☐	
2. Être accueilli : vous, votre vélo, vos sacoches … **Pouvoir facilement joindre votre Accueil Vélo et être renseigné sur ce qu'il propose et sur les autres services dont vous pouvez avoir besoin : réparateurs, loueurs, laverie… Avoir à disposition de la documentation sur l'offre d'itinéraires et de circuits vélo du territoire ainsi que de la documentation touristique.**				
2.1 Le prestataire est facilement joignable :				
2.1.1 les coordonnées de l'office de tourisme sont facilement trouvables en ligne	☐	☐	☐	
2.2 L'office de tourisme affiche, de façon numérique (ex : borne) ou non, et visible de l'extérieur, même lorsqu'il est fermé :				
2.2.1 les numéros d'urgence	☐	☐	☐	
2.2.2 a minima les hébergements, loueurs et réparateurs labellisés Accueil Vélo les plus proches	☐	☐	☐	
2.2.3 la localisation du point d'eau potable et des sanitaires les plus proches	☐	☐	☐	
2.3 L'office de tourisme accueille physiquement ses visiteurs et est capable de répondre aux principales préoccupations des cyclotouristes.				
2.3.1 L'office de tourisme accueille physiquement ses visiteurs en français et en anglais. Pour les conseillers en séjour qui ne parlent pas anglais, il est préconisé de fournir un document (lexique ou schéma très basique ou brochure des principaux termes liés au vélo).	☐	☐	☐	
2.3.2 Les conseillers en séjour ont été sensibilisés / ont eu une information en interne sur la marque Accueil Vélo afin de pouvoir répondre aux principales préoccupations des cyclotouristes. Ce critère peut être validé via un support tel que : tableau de suivi des formations des nouveaux arrivants/saisonniers, document de plan de formation, capsule de formation audio/vidéo…	☐	☐	☐	
2.4 L'office de tourisme met à disposition des outils numériques ou de la documentation sur les offres d'itinéraires vélos et sur les informations touristiques du territoire (gratuit ou payant).	☐	☐	☐	
2.5 L'office de tourisme fournit des conseils sur :				
2.5.1 les itinéraires vélo de proximité	☐	☐	☐	
2.5.2 sur les sites de visites, la restauration, les activités à proximité	☐	☐	☐	
2.6 L'office de tourisme fournit des informations : Les informations ci-après peuvent être rassemblées dans un document, un affichage, une borne/tablette et/ou données à l'oral et/ou envoyé par email ou par une solution de carnet de voyage numérique.				
2.6.1 sur les services locaux dont les cyclistes pourraient avoir besoin	☐	☐	☐	
2.6.2 sur les prestataires du territoire labellisés Accueil Vélo	☐	☐	☐	
2.6.3 sur la marque Accueil Vélo : ses objectifs, ses catégories	☐	☐	☐	
2.6.4 les solutions d'intermodalités : train+vélo, bus+vélo, taxi+vélo	☐	☐	☐	
2.6.5 la localisation du point d'eau potable et des sanitaires les plus proches	☐	☐	☐	
2.7 L'office de tourisme Accueil Vélo s'engage à participer aux rencontres organisées par les partenaires territoriaux sur le tourisme à vélo.	☐	☐	☐	

Grille d'évaluation office de tourisme

Critères socles obligatoires	Évaluation			Commentaires de l'évaluateur
	ACQUIS	NON ACQUIS	À CORRIGER	
3. Pouvoir stationner gratuitement votre vélo sur place ou à proximité grâce à des arceaux ou à un local fermé, sécurisé et de plain-pied. Rappel : La saturation des parkings vélo publics ne peut invalider le critère, néanmoins dans ce cas, il faut encourager le prestataire à communiquer avec son référent AV et la collectivité de son territoire pour trouver des solutions.				
3.1 l'office de tourisme dispose, à minima 5 emplacements, devant son établissement, à proximité immédiate ou sur le domaine public ou	☐	☐	☐	
3.2 l'office de tourisme dispose d'un abri fermé, couvert, sécurisé et de plain-pied	☐	☐	☐	
3.3 l'équipement permet d'accueillir tous les types de vélos	☐	☐	☐	
3.4 L'emplacement des stationnements vélos est plus proche des bâtiments d'accueil que les parkings voiture.	☐	☐	☐	
4. Pouvoir déposer vos sacoches et bagages le temps de votre pause via un service de gardiennage, de casiers, de consignes (gratuit ou payant). Ce service peut ne pas être proposé pour des raisons de sécurité – par exemple pour cause de dispositif vigipirate				
4.1 L'office de tourisme propose le temps de ses horaires d'ouverture un service de gardiennage / de casiers / de consignes gratuit ou payant pour ses visiteurs ou	☐	☐	☐	
4.2 L'office de tourisme indique une consigne à bagages distante de 500 mètres maximum.	☐	☐	☐	
4.3 L'office de tourisme candidat à la labellisation informe ses visiteurs sur ce service lors de ses contacts par mail ou téléphone et affiche l'information dans son espace d'accueil lorsque cela est possible.	☐	☐	☐	
5. Pouvoir recharger votre téléphone, votre GPS pendant la pause Rappel : Ce service est proposé uniquement aux clients des prestataires. Il n'est pas obligatoire que le labellisé Accueil Vélo surveille le téléphone / le GPS pendant son chargement. Le touriste à vélo doit être informé que cette recharge se fait sous sa responsabilité et être invité à attendre auprès de la prise la fin du chargement.				
5.1 L'office de tourisme propose à ses visiteurs, sous leur propre responsabilité, une prise ou brancher un chargeur de téléphone / GPS.	☐	☐	☐	
6. Pouvoir recharger la batterie de votre VAE le soir à l'étape ; ce service peut ne pas être proposé pour raison de réglementation dans certains monuments historiques par exemple. Rappel : La gratuité ou la tarification de cette recharge sont laissées à l'appréciation du labellisé. Sachant que le coût d'une recharge de batterie d'un VAE s'établit selon la puissance de la batterie entre 5 et 11 centimes d'euros. Si le prestataire décide de facturer cette recharge, l'information devra être précisée en amont lors de la communication avec le client.				
6.1 L'office de tourisme propose une solution de recharge des batteries VAE à ses visiteurs, sous leur propre responsabilité, ou	☐	☐	☐	
6.2 L'office de tourisme indique la borne de recharge la plus proche	☐	☐	☐	
7. Avoir à disposition un kit de réparation complet pour les petites avaries : matériel pour crevaison, jeu de clés standard, lubrifiant, pompe à pied et vous indiquer le réparateur le plus proche. Rappel : Il n'est pas attendu que le prestataire réalise les opérations d'entretien ou les petites réparations. Je précise au prestataire qu'il doit renouveler les consommables du kit de réparation.				
7.1 Le kit de réparation comprend tous les éléments listés, sachant qu'il n'y a pas de dérogation possible :				
7.1.1 matériel pour crevaison	☐	☐	☐	
7.1.2 jeu de clés standard	☐	☐	☐	
7.1.3 lubrifiant	☐	☐	☐	
7.1.4 pompe à pied	☐	☐	☐	

Grille d'évaluation office de tourisme

Critère thématique obligatoire	Évaluation			Commentaires de l'évaluateur
	ACQUIS	NON ACQUIS	À CORRIGER	
1. En vous arrêtant chez un office de tourisme labellisé Accueil Vélo vous aurez, en plus des engagements socle et du stationnement vélo sécurisé, accès à un point d'eau				
1.1 Le stationnement vélo au plus proche est à valider avec les critères socles liés au stationnement (cf. 3.4).				
1.2 Des toilettes sont :				
1.2.1 mises à disposition ou	☐	☐	☐	
1.2.2 à proximité (moins de 300 mètres).	☐	☐	☐	
1.3 Un point d'eau est :				
1.3.1 mises à disposition ou	☐	☐	☐	
1.3.2 à proximité (moins de 300 mètres).	☐	☐	☐	

Date et signature du référent :

Date et signature de l'établissement évalué :