



**Guide explicatif des critères « Bienvenue vélo » et des éléments obligatoires à respecter pour adhérer au label**



## SOMMAIRE

### 1 - LES ETABLISSEMENTS ELIGIBLES AU LABEL

### 2 - LES AVANTAGES DU LABEL « BIENVENUE VELO »

### 3 - LA CHARTE D'ENGAGEMENT

### 4 – CRITERE GENERAL

- 4.1 Être certifié par Tourisme Wallonie.
- 4.2 Garantir la légalité de l'établissement.

### 5 - CRITERES LIES AUX EQUIPEMENTS

- 5.1 Mettre à disposition gratuitement d'un local couvert, fermé, sécurisé et directement accessible où les vélos sont rangés.
- 5.2 Disposer d'emplacements de parking sécurisés disponibles pour les vélos à proximité.
- 5.3 Mettre à disposition un set de réparation avec outils adaptés pour les petites réparations d'urgence.
- 5.4 Mettre à disposition une trousse de premiers soins.
- 5.5 Mettre à disposition un équipement pour le nettoyage des vélos.
- 5.6 Mettre à disposition un lieu sécurisé pour déposer son matériel.
- 5.7 Mettre à disposition un espace pour permettre aux cyclistes de changer leurs chaussures.
- 5.8 Proposer différents types et tailles de vélos à la location.
- 5.9 Entretenir régulièrement le parc de vélos.

### 6 - CRITERES LIES AUX SERVICES

- 6.1 Conseiller et promouvoir l'offre en vélotourisme.
  - Connaître l'offre de votre territoire
  - Promouvoir le vélotourisme et le label « Bienvenue vélo » (tirer profit du digital)
- 6.2 Préparer un petit déjeuner sain, équilibré et vitaminé.
- 6.3 Donner la possibilité de s'approvisionner gratuitement en eau potable.
- 6.4 Proposer des produits à la vente.
- 6.5 Collaborer avec les prestataires touristiques concernés par l'accueil des cyclistes.

### 7 – S'INSCRIRE dans la démarche d'amélioration continue « Wallonie Destination Qualité » (WDQ).

### 8 - AMELIORER le « Parcours client de vos cyclistes ».

## EDITO

**Ce guide a été réalisé pour vous accompagner et vous permettre d'améliorer le niveau qualitatif de vos services et équipements pour répondre au mieux aux besoins des cyclistes qui fréquentent votre établissement.**

**Il se focalise sur les éléments obligatoires à respecter pour adhérer au label. Si vous souhaitez « upgrader » votre accueil, il reprend également des conseils et recommandations très utiles à suivre.**

**Avant toute chose, nous vous invitons à avoir une approche « Parcours client » adaptée aux cyclistes, clé d'une expérience réussie à chaque étape !**

Le « Parcours client » est un outil utile pour mieux appréhender et adapter son accueil, optimiser l'expérience du cycliste à chaque étape, depuis la planification jusqu'à son retour chez lui. Il est garant d'une expérience positive, satisfaisante tout en offrant des services adaptés et en permettant de fidéliser sa clientèle.

**Pour ce faire, il est essentiel de connaître et comprendre les profils des cyclistes qui viennent chez vous.**

Cyclistes sportifs, cyclistes en itinérance, cyclistes en famille...chaque type de cycliste a des attentes différentes en fonction de son expérience, de son style de pratique et de ses objectifs.

Il sera donc essentiel de prendre en considération ces profils dans le type de services ou d'équipements que vous proposerez.

Nous pouvons vous aider à mieux les cerner et ainsi mieux adapter votre accueil.

**Ce guide se veut évolutif et sera régulièrement alimenté de nouveaux conseils et de pratiques inspirantes !**



# 1. Les établissements éligibles au label

Les établissements listés ci-dessous peuvent adhérer au label « Bienvenue vélo ». Chaque catégorie dispose de sa propre grille de critères.

## Les hébergements touristiques et de tourisme pour tous

- Maisons d'hôtes
- Meublés de Tourisme
- Villages de vacances
- Hôtels de Tourisme
- Campings touristiques
- Auberges de jeunesse
- Gîtes d'étapes
- Centres d'hébergement



## Les établissements du secteur de l'Horeca

- Restaurants
- Salons de dégustation
- Débits de boissons (brasseries, cafés, bistrots de terroir)



## Les attractions touristiques et musées (en ce compris les Parcs et Jardins de Wallonie)



## Les points d'information touristique

- Organismes touristiques (Maisons du Tourisme, Offices du tourisme)
- Points d'accueil « touristiques » dans des espaces naturels (parcs naturels, parcs nationaux, réserves naturelles)



## Les producteurs et artisans

- Producteurs de produits de bouche
- Artisans
- Magasins à la ferme
- Points de vente collectifs
- Fromageries
- Brasseries
- Distilleries
- Vignobles



## Les loueurs et réparateurs

- Loueurs
- Réparateurs
- Vélocistes
- Points vélo
- Ateliers mécaniques vélo



## 2. Les avantages du label « Bienvenue vélo »

### Adhérer au label « Bienvenue vélo », c'est...

Répondre aux **tendances actuelles** en rejoignant un **réseau d'acteurs** engagés dans la même thématique du vélotourisme avec des valeurs et objectifs similaires.

S'inscrire naturellement dans une **démarche de tourisme durable**, en pleine transition face aux enjeux climatiques, et positionner votre entreprise comme un acteur responsable et engagé. Proposer des **séjours bas-carbone, réduire les gaz à effet de serre** et inciter à la **préservation de la biodiversité**.

Développer votre activité **commerciale** grâce au fort pouvoir d'achat de ce type de tourisme et bénéficier de **retombées économiques** supplémentaires.

Bénéficier d'une **visibilité supplémentaire** grâce à la promotion des établissements « Bienvenue vélo » par [VISITWallonia](https://www.visitwallonia.be) et une visibilité sur des sites internet tels que [ravel.wallonie.be](https://ravel.wallonie.be), [eurovelobelgium](https://eurovelobelgium.com), celui de votre Maison du Tourisme, etc. mais aussi lors des accueils presse, dans les roadbooks vélos ou dépliants vélotouristiques.

S'impliquer dans un projet fédérateur pour faire de la **Wallonie une destination d'excellence pour le vélotourisme**.

Faire preuve de **professionnalisme** en adaptant votre accueil à ce public cible et en renforçant leur satisfaction et leur fidélité, tout en enrichissant votre offre.

Créer une **expérience client unique**.

**Le label est gratuit et facile à mettre en place !**



### 3. La charte d'engagement

La charte d'engagement est bien plus qu'un simple document : c'est un levier de professionnalisation et de confiance pour les établissements labellisés. Elle nous permet de clarifier ce que nous attendons de vous !

**Signer la charte, c'est formaliser vos engagements, c'est nous signifier que vous les respecterez.**

Cette charte nous assure que les critères liés aux équipements et aux services seront respectés durablement, que vous valoriserez le label, que vous deviendrez de véritables ambassadeurs en participant aux événements et/ou ateliers, que vous contribuerez à la tenue des statistiques de fréquentation mais également que vous avez bien conscience de la procédure.

Elle sera l'outil principal du renouvellement du label qui a une durée de 3 ans. Après ce délai, vous serez invité à la resigner.

Le processus de renouvellement complet sera prochainement précisé.



## 4. Critères généraux – Être certifié par Tourisme Wallonie

### 4.1 Être certifié par Tourisme Wallonie

Ce critère concerne les hébergements, les attractions et les organismes touristiques.

#### → Vous gérez un hébergement touristique ? Petit focus sur la réglementation

Quoiqu'il arrive, vous devez passer par une étape obligatoire pour accueillir les touristes et mettre en location votre hébergement : **L'ENREGISTREMENT** (attention, ce n'est pas parce que votre hébergement est enregistré qu'il est certifié).

L'enregistrement est par ailleurs une condition préalable obligatoire à toute démarche de certification.

Pour adhérer au label « Bienvenue vélo », vous devez obtenir la **CERTIFICATION DE BASE** en respectant différents critères.

Ceci implique de respecter le **Code wallon du tourisme**.

La certification octroyée par Tourisme Wallonie donne

- au touriste la garantie que l'hébergement dans lequel il va séjourner répond à une série de critères bien précis, et communément associés à ce qui définit l'hébergement ;
- accès à la promotion touristique, c'est-à-dire que l'hébergement intègre le catalogue de promotion de VISITWallonia et des Maisons ou Offices du Tourisme.

Ensuite, vous pouvez aller plus loin et demander la **CERTIFICATION SPECIFIQUE** pour l'utilisation des dénominations suivantes : Hôtel de Tourisme, Meublé de Tourisme, Maison d'Hôtes, Camping touristique, Village de vacances

Cette certification vous donne le droit d'utiliser la dénomination protégée dans la promotion de votre hébergement et vous permet d'obtenir des subventions.

**POUR PLUS DE PRECISIONS** - <https://www.tourismewallonie.be/hebergements/>

Cas particulier : La certification des hébergements « Tourisme pour tous » - <https://www.tourismewallonie.be/hebergements/>



## → Vous gérez une attraction touristique ? Petit focus sur la réglementation

Pour adhérer au label « Bienvenue vélo », vous devez obtenir la **CERTIFICATION** en respectant différents critères.

*Ceci implique de respecter le **Code wallon du tourisme**.*

Il y a des critères de base, communs à toutes les attractions et d'autres spécifiques selon que l'attraction relève du pôle culturel, naturel ou récréatif.

La certification octroyée par Tourisme Wallonie :

- donne accès à la promotion touristique, c'est-à-dire que l'attraction entre dans le catalogue de promotion de VISITWallonia et des Maisons ou Offices du Tourisme ;
- permet d'obtenir des subventions.

**POUR PLUS DE PRECISIONS -** <https://www.tourismewallonie.be/attractions/>

## → Vous gérez un organisme touristique ? Petit focus sur la réglementation

En Wallonie, plusieurs types d'organismes touristiques structurent et soutiennent le développement de l'offre touristique : les fédérations touristiques provinciales, les maisons du tourisme et les offices du tourisme.

Pour adhérer au label « Bienvenue vélo », vous devez obtenir la **CERTIFICATION** en respectant différents critères.

*Ceci implique de respecter le **Code wallon du tourisme**.*

**POUR PLUS DE PRECISIONS -** <https://www.tourismewallonie.be/organismes/>





## 4.2 Garantir la légalité de l'établissement

**Les éléments obligatoires à prévoir sont les suivants.**



Pour les loueurs et réparateurs, ils doivent garantir la légalité de l'établissement. Cela signifie qu'il doit être enregistré à la BCE, disposer d'un numéro d'entreprise, être en ordre de TVA si nécessaire, et respecter les obligations fiscales et sociales. Ces démarches garantissent sa légalité et renforcent la confiance des clients.

## 5. Critères liés aux équipements

### 5.1 Mettre à disposition gratuitement un local couvert, fermé, sécurisé et directement accessible où les vélos sont rangés

Il s'agit d'un des critères les plus importants si vous souhaitez accueillir des cyclistes, les satisfaire et si vous voulez éviter ce cas de figure...








#### Quels sont les avantages à offrir ce type de local ?

- Protection contre le vol et sécurité accrue pour les vélos, ce qui va contribuer à apaiser les inquiétudes. En effet, la valeur de certains vélos (comme les vélos à assistance électrique, les vélos sportifs) tend à renforcer l'importance des installations de stationnement sécurisées. L'achat d'un vélo constitue en effet un véritable investissement financier pour certains cyclistes, qu'ils soient amateurs ou professionnels avec, souvent, une grande valeur sentimentale.
- Protection contre les intempéries et les variations climatiques telles que la pluie, la neige et le soleil. Cela prolonge la durée de vie des vélos et évite la corrosion.
- Confort des cyclistes.
- Organisation et rangement : cela permet d'optimiser l'espace.
- Valeur ajoutée pour votre établissement car cela répond à une demande croissante et à de réels besoins des cyclistes.

## Vous avez un local au sein de votre hébergement ?

Les éléments obligatoires à prévoir et à ne pas faire sont les suivants.

<u>1 - Un local couvert, fermé et sécurisé au sein de l'hébergement</u>	
 A faire	 A ne pas faire
<p>Prévoyez un bâtiment fermé ou une pièce spécifique au sein de l'hébergement.</p> <p>Exception : un espace non fermé mais situé au sein d'une propriété sécurisée et non accessible aux personnes n'occupant pas les lieux. Dans ce cas de figure, vous devez le mentionner lors de la réservation afin que les cyclistes en soient informés et puissent prendre leur décision en toute connaissance de cause.</p>	<p>Les arceaux vélos extérieurs, les carports, les hangars ouverts, les parkings souterrains non sécurisés sont exclus.</p>
<u>2 - Un local permettant de ranger facilement les vélos</u>	
 A faire	 A ne pas faire
<ul style="list-style-type: none"> <li>Assurez-vous d'avoir suffisamment de place pour accueillir tous les vélos sans qu'ils ne soient entassés.</li> <li>Assurez-vous d'avoir un local rangé.</li> </ul>	<p>Local encombré, sale et non entretenu, occupé par des animaux...</p>
<u>3 - Un local directement accessible</u>	
 A faire	
<p>Un <b>local à vélos directement accessible</b> doit respecter certains critères pour garantir une utilisation pratique et sécurisée.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Il doit être facilement accessible depuis l'extérieur (ex : ne pas devoir traverser tout l'hôtel pour arriver au local).</li> <li>Il doit être situé au rez-de-chaussée ou en sous-sol, proche des points d'entrée du bâtiment.</li> <li>Il ne doit pas y avoir d'escaliers pour y accéder. S'il y a effectivement un escalier, il faut prévoir un système de rampe qui n'excède pas 12% et qui soit correctement installé.</li> <li>Il ne doit pas être situé dans des zones sombres ou difficiles à atteindre.</li> <li>Il doit être éclairé pour faciliter l'accès, surtout en cas de faible luminosité si le local est utilisé tôt le matin ou tard le soir.</li> <li>Le client doit avoir accès personnellement au local sans demander à un tiers d'intervenir.</li> </ul>	
<u>4 - Disposer d'un système de recharge à l'intérieur du local pour recharger les vélos à assistance électrique</u>	



A faire

Pour des raisons de confort, de sécurité et afin de s'adapter aux nouvelles réalités de terrain, il est demandé de prévoir un accès pour recharger un vélo électrique avec batterie amovible et sans batterie amovible dans le local sécurisé.

Une prise de courant peut convenir.

### 5 - Mise à disposition du local gratuitement



A faire

La mise à disposition d'un local vélo est essentiel dans l'accueil des cyclistes. Offrir ce service gratuitement constitue un atout considérable pour votre hébergement et marque votre engagement envers le label « Bienvenue vélo ».

## CONSEILS ET RECOMMANDATIONS

- ➔ Il n'est pas obligatoire d'avoir un système de rangement mais c'est vivement conseillé. Les systèmes de rangement permettent d'avoir une place dédiée pour chaque vélo afin d'éviter qu'ils ne tombent les uns sur les autres. Si vous prévoyez un système de rangement, nous vous conseillons de privilégier un aménagement de rangement pratique, soit des arceaux, soit des points d'ancrage mural.
- Un système de rangement ne sera pas nécessaire si la superficie du local est suffisamment grande et permet de déposer chaque vélo distinctement contre le mur.
- ➔ Lorsque le local est partagé entre différents groupes de cyclistes, mettez à disposition des cadenas.
- ➔ Prévoyez un plan d'entretien régulier pour garder le local propre et en bon état.



Photos Sonia Decroix – La Retraite du Colonel

## Vous n'avez pas de local au sein de votre hébergement ? Voici quelques idées.

➔ Vous pouvez acquérir des **box sécurisés**



Box sécurisé - Photos Laurence Docquir



Photos Sonia Decroix – La Tienne qui Briole

➔ Pour un hôtel, s'il n'y a pas de parking à l'intérieur, il est nécessaire de proposer une solution adaptée et sécurisée à **l'extérieur de l'hôtel** : dans un parking sécurisé gratuit dans un rayon maximal de 50 mètres (box vélo ou parking vélo sécurisé) ou dans un parking public. Ceci est également valable pour un autre type d'hébergement dont la situation géographique permettrait de proposer cette solution.

*Exemple : A Namur, le parking Confluence dispose de 58 emplacements pour vélo qui sont accessibles aux touristes de passage.*

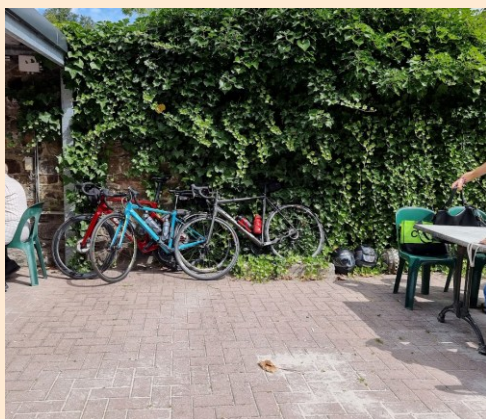
*Sa situation permet de rejoindre facilement les principales attractions de la ville : la citadelle à moins de 100m, le téléphérique à moins de 300m, le centre-ville et son artère commerçante à 200m.*

➔ Si vous voulez simuler ce que coûterait l'installation d'un parking vélo, n'hésitez pas consulter ce site - <https://www.monparkingvelo.be/estimation>



## 5.2 Disposer d'emplacements de parking sécurisés disponibles pour les vélos à proximité

Les supports de stationnement vélo de qualité sont indispensables au confort durant la pause des cyclistes afin d'éviter ces cas de figure...



*Photos Laurence Docquir*

### Quels sont les avantages à offrir des supports de stationnement pour les vélos ?

- Rend les sites plus accessibles aux cyclistes ce qui les encourage à s'arrêter.
- Réduit le risque de vol ou de dégradation des vélos.
- Offre un sentiment de bienvenue et de considération des cyclistes.
- Permet aux cyclistes de combiner leurs parcours avec des activités ou des pauses dans des établissements Horeca.
- Donne une valeur ajoutée aux établissements car cela répond à une demande croissante et à de réels besoins des cyclistes.

## Les éléments obligatoires à prévoir et à ne pas faire sont les suivants.



A faire

Placez les supports de stationnement :

- à vue. Pour offrir une expérience optimale aux cyclistes, il est recommandé que la distance entre un parking vélo et l'entrée soit aussi courte que possible (avec une distance maximale de 70 mètres). Si l'établissement se trouve en centre-ville où des parkings vélo sont déjà installés à proximité, ces derniers peuvent convenir ;
- plus proches que le stationnement automobile ;
- à un endroit où le contrôle social est important ;
- dans une zone passagère bien en vue afin d'éviter les vols et dégradation ;
- en dehors d'une zone de stationnement automobile.

Signalez l'emplacement. Il doit être facile à trouver.

Prévoyez minimum 5 places, à adapter en fonction de la fréquentation du site.



Photo Stéphanie Villance – Le Phare



Photo Lago



A ne pas faire

Les supports ne doivent pas gêner le passage des autres usagers, ni créer des obstacles dangereux (ex: aire le long d'un RAVeL avec les vélos qui débordent sur la piste).



Photo Laurence Docquir

## CONSEILS ET RECOMMANDATIONS

- ➔ Fixer les supports de stationnement au sol afin d'éviter des actes de vol ou de vandalisme.
- ➔ Prévoir la possibilité d'étendre la zone de stationnement dans le futur (prévoir de l'espace de réserve).
- ➔ Le parking doit être dimensionné de façon à être accessible pour tous les types de vélos, y compris les vélos pliants, les vélos cargos, les remorques, les vélos électriques, etc. Si vous ne le faites pas directement, pensez-y lors de l'aménagement afin de pouvoir étendre l'espace ultérieurement.

### ➔ Forme du support

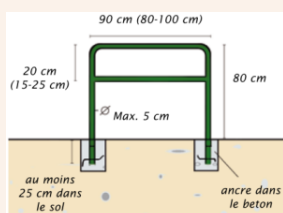
Il est vivement recommandé d'opter pour la solution **arceau en « U inversé »** (avec ou sans barre transversale) qui reste la plus universelle et la plus confortable/sécurisée pour les cyclistes.

Les arceaux s'adaptent à une large variété de vélos (la barre transversale intermédiaire permet d'attacher les vélos enfants, les remorques à vélo, handibike...).

Il existe sur le marché belge et européen une variété de supports au design et à la qualité variable. Prêtez attention aux côtés et à la possibilité d'attacher à la fois la roue avant et le cadre du vélo.

### Dimensionnement des arceaux pour vélos standard

- Hauteur : 80 à 90 cm.
- Entraxe : entre 80 cm et 100 cm max.
- Possibilité d'une barre horizontale intermédiaire, à 25-30 cm de la barre haute.
- Diamètre des tubes : max. 5 cm (il existe aussi des arceaux à section carrée ou plate – attention à la résistance aux chocs et à la stagnation de la pluie dans les angles : rouille...).
- Résistance à une force latérale de 100 kg.
- Fixation par platines, fourreau enfoui dans un massif béton (min 25 cm dans le sol) ou autres solutions sur sols meubles.
- Espace entre deux arceaux : de 90 à 100 cm dans le cas d'un montage perpendiculaire à la voie ; 140 cm pour des supports implantés en épis (à 45°).
- Prévoir une superficie par vélo de l'ordre de 1m<sup>2</sup>, hors allées d'accès et aires de manœuvre.
- Prévoir également des arceaux rallongés, surbaissés et plus espacés permettant d'attacher des vélos cargos, vélos adaptés ou autres vélos de grandes dimensions (dimensions : H = 30 cm, L = 150 cm, 3m<sup>2</sup> d'espace au sol /place et 35 cm d'espace entre chaque vélo).





## CONSEILS ET RECOMMANDATIONS

### → Non recommandé

Les équipements de type « pince-roues » sont dans tous les cas à éviter.

Pour quelles raisons ? (Source : Collectif Cycliste 37).

- **Ils ne permettent pas de sécuriser le vélo.**

Une des règles d'or pour bien protéger son vélo est d'attacher le cadre à un point fixe. Or, il est quasiment impossible d'attacher le cadre au pince-roues. Les antivols conseillés (U, mètres de menuisier, chaînes épaisses) sont rigides et, pour la plupart, de faible circonférence : il est donc **très difficile de trouver une position permettant d'attacher le cadre avec le support pince-roues**. Cela nécessite un stationnement par la roue arrière et un support peu encombré : seuls les cyclistes les plus avertis sauront (dans la douleur !) sécuriser leur monture.

Les autres cyclistes **attachent** naturellement **la seule roue avant** au support menant à cette situation :



- **Ils ne permettent pas de stabiliser le vélo.**

Le chargement de sacoches ou de passager peut faire basculer le/les vélo(s). Parfois, un coup de vent suffit...



- **Ils ne permettent pas d'accueillir tous les types de vélo.**

Seuls les roues/pneus larges peuvent se fixer dans les pince-roues. Les usagers de pneus plus fins (par exemple, les vélos de route) ne peuvent utiliser ces supports.

- **Ils sont difficilement utilisables dès qu'ils ont atteint la moitié de leur capacité.**

Avez-vous déjà essayé de caler votre roue entre 2 vélos déjà stationnés ? C'est une mission quasi impossible !



- **Ils voilent les roues.**

Tout le poids du vélo repose sur deux points de la roue pincée. Vélo chargé ? Épaisseur du pneu inférieur à l'espacement du support ? Les **risques de voilage** sont démultipliés.

## CONSEILS ET RECOMMANDATIONS

### → Nombre d'emplacements

Il est recommandé de prévoir une capacité de stationnement vélo équivalente à environ 10% du nombre total de visiteurs présents simultanément sur le site. Cela permet de répondre aux besoins actuels tout en anticipant une augmentation de la pratique du vélo.

Il est parfois conseillé d'anticiper une éventuelle croissance de l'utilisation du vélo par les visiteurs de votre site et d'augmenter la capacité à 15% pour être encore plus inclusif.

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

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

**Les éléments obligatoires à prévoir sont les suivants.**



#### **Outils de base :**

- Pompe à pied (tous types de valves)
- Rustines (patch de réparation)
- Colle pour rustine, pour patch (ou rustines autocollantes)
- 2 démonte-pneus
- 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
- Dérive-chaîne
- Chiffon
- Burette d'huile pour chaîne

#### **Outils 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

**Les outils doivent être contrôlés et renouvelés si besoin annuellement.** Le renouvellement du contenu (en cas de détérioration, de perte, d'usure des outils) est à charge du gestionnaire.

### **CONSEILS ET RECOMMANDATIONS**

- ➔ La réparation est un métier en soi et nécessite des compétences spécifiques. Dans ce contexte, outre la mise à disposition du set de réparation, il est vivement recommandé de collaborer avec les réparateurs et vélocistes locaux. N'hésitez pas à les rencontrer et à créer de réelles synergies entre vous

## 5.4 Mettre à disposition une trousse de premiers soins

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

### Les éléments obligatoires à prévoir sont les suivants.



- 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 sûreté
- Cold pack pour entorses et foulures en tous genres
- Paires de gants à usage unique, si possible en latex (type vinyle)
- Couverture isotherme
- Petite paire de ciseaux en inox

### Prévoir également :

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

**Le contenu de la trousse de premiers soins doit être contrôlé par vos soins (tous les 3 à 6 mois) et renouvelé si besoin.**

### Pourquoi ces vérifications sont-elles importantes ?

Elles vont vous permettre de :

- repérer les produits périmés ;
- remplacer les articles utilisés (pansements, bandages, dosette de sérum...) ;
- vérifier l'état du matériel (ciseaux rouillés, emballages ouverts ou abîmés ...)
- adapter le contenu si besoin.

Le renouvellement du contenu (en cas de péremption, d'utilisation, de fin de stock, de perte) est à charge du gestionnaire.

## 5.5 Mettre à disposition un équipement pour le nettoyage des vélos

**Les éléments obligatoires à prévoir sont les suivants.**



L'hébergeur doit mettre à disposition des touristes à vélo un espace équipé ou au minimum du matériel spécifique pour le nettoyage des vélos.

- Un endroit pour le nettoyage avec un jet d'eau et/ou une arrivée d'eau à l'extérieur. Si vous n'en avez pas, vous pouvez la remplacer par un récupérateur d'eau de pluie. Si l'endroit se trouve à l'intérieur, veillez à ce que l'endroit puisse être sali/mouillé par le nettoyage.
- Un seau.
- Un chiffon propre et sec.
- Une éponge.
- Des produits nettoyants (spray ou lingettes nettoyantes).

### CONSEILS ET RECOMMANDATIONS

- ➔ Si vous souhaitez ravir les plus aguerris, n'hésitez pas à compléter avec du matériel supplémentaire comme celui-ci :
  - Un tuyau d'arrosage.
  - Des brosses spécifiques vélo.
  - Un dégraissant
  - Du lubrifiant vélo, de la graisse ou de l'huile pour les chaînes du vélo.
  - Un système pour fixer le vélo (ex : pied d'atelier). L'idéal est en effet de pouvoir se déplacer autour sans encombre. Si vous n'en avez pas, il suffit de retourner le vélo ou de le poser contre un mur ou un arbre.
- ➔ Laver un vélo avec un appareil à haute pression n'est pas du tout recommandé. Les jets d'eau haute pression peuvent endommager le pédalier, les roues mais également les composants électriques et mécaniques sensibles des vélos à assistance électrique.
- ➔ Prévoir un espace extérieur couvert pour le nettoyage sera apprécié.
- ➔ Pour en savoir plus - Conseils de l'asbl « Pro Velo » sur le nettoyage des vélos - <https://www.provelo.org/conseils/nettoyez-votre-velo/>



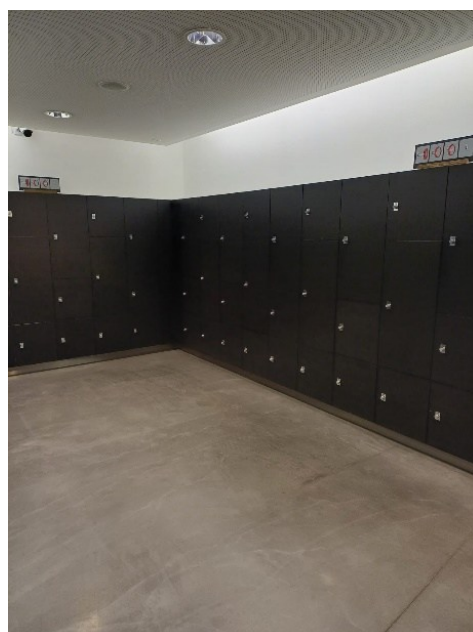
Photo Stéphanie Villance – Hôtel Mercure

## 5.6 Mettre à disposition un lieu sécurisé pour déposer son matériel durant la visite

**Les éléments obligatoires à prévoir sont les suivants.**



Pour les attractions touristiques et les musées, il est demandé de prévoir un lieu sécurisé à l'intérieur de l'établissement où les touristes à vélo peuvent déposer leur matériel (casques, sacs à dos et autres équipements encombrants) pendant la durée de la visite : soit dans un local fermé à clé, soit dans une consigne, soit tout autre endroit sécurisé.



*Photos Stéphanie Villance – Aquascope de Virelles et Musée Hergé*

## 5.7 Mettre à disposition un espace pour permettre aux cyclistes de changer leurs chaussures

**Les éléments obligatoires à prévoir sont les suivants.**



Pour les attractions touristiques et les musées (Indoor), il est demandé de disposer d'un espace à l'entrée, avec un banc ou des chaises (à l'extérieur ou à l'intérieur), qui permette aux cyclistes de changer leurs chaussures.

## 5.8 Proposer différents types et tailles de vélos à la location

Pour les loueurs de vélos, proposer différents types et tailles de vélos à la location, c'est garantir confort, sécurité, qualité et satisfaction pour tous les profils de cyclistes.



Photos ProVelo Liège

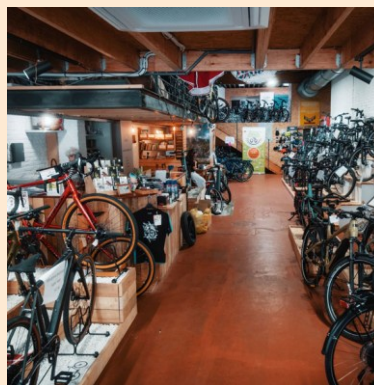


Photo CycloLibre Liège

### Quels sont les avantages ?

Cela vous permettra :

- D'avoir une **offre accessible à tous**.
  - Les clients ont des morphologies différentes : enfants, adolescents, adultes de petite ou grande taille.
  - Offrir plusieurs tailles garantit confort et sécurité, car un vélo mal adapté peut être difficile à contrôler et dangereux.
- De prendre en compte la **sécurité et le confort** en réduisant les risques d'accidents.
- De répondre à la diversité des usages en proposant **différents modèles de vélos** qui correspondent aux besoins des cyclistes en fonction de leur profil : VTT, VTC, VAE, Vélos cargos,...
- **D'améliorer l'expérience client** du cycliste.
  - Un client qui trouve un vélo adapté à ses besoins aura une expérience plus agréable et sera plus enclin à recommander l'établissement.
  - Cela valorise l'image de qualité et de professionnalisme de l'établissement.

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.



## 5.9 Entretien régulièrement le parc de vélos

Pour les loueurs de vélos, un entretien régulier est indispensable pour assurer la sécurité, la satisfaction des clients et la pérennité du parc de vélos.

### Quels sont les avantages ?

- Sécurité des utilisateurs : un vélo mal entretenu (freins usés, pneus dégonflés, chaîne détendue) peut provoquer des accidents.
- Confort et expérience client : un vélo qui roule bien, sans bruits parasites ni problèmes mécaniques, rend la sortie agréable et encourage les clients à revenir.
- Durée de vie du matériel : un entretien préventif évite des réparations coûteuses et prolonge la longévité des vélos.
- Image professionnelle : un parc bien entretenu reflète le sérieux de l'établissement et renforce la confiance des clients.
- Conformité légale et assurance : en cas d'accident, un vélo entretenu régulièrement prouve que l'établissement a pris ses responsabilités en matière de sécurité.

### Les éléments obligatoires à prévoir sont les suivants.



- Planifier des entretiens réguliers et tenir un carnet d'entretien ou un registre numérique pour chaque vélo (date, type de contrôle, réparations effectuées).
- En l'absence de ressources internes pour certains types de vélos nécessitant une expertise spécifique (ex : Vélos à assistance électrique), programmer des révisions régulières chez un professionnel agréé.

### CONSEILS ET RECOMMANDATIONS

- ➔ Il est recommandé de faire un **contrôle avant chaque location** (vérifier la pression des pneus, tester les freins, s'assurer que la chaîne est correctement tendue et lubrifiée, contrôler la selle et le guidon (bien fixés, réglables), vérifier la présence et le bon fonctionnement des éclairages et catadioptrés).
- ➔ Il est recommandé de faire des contrôles périodiques plus approfondis hebdomadaires ou mensuels.

## 6. Critères liés aux services

### 6.1 Conseiller et promouvoir l'offre en vélotourisme

#### CONSEILLER

Informé et mettre à disposition des informations, guides, cartes, etc. est une bonne chose mais c'est loin d'être suffisant si vous voulez faire preuve de professionnalisme et répondre au mieux aux attentes des cyclistes qui viennent chez vous.

**Il faut monter d'un cran et passer de la notion « d'information » à la notion de « conseils » !**

Pour bien conseiller sur l'offre présente sur votre territoire et aux alentours, la première étape est de la **connaître**. Allez à la rencontre de votre **Maison du Tourisme** qui se fera un plaisir de vous renseigner et de vous conseiller.

Le site de **VISITWallonia** est également une bonne source d'inspiration puisqu'il centralise l'information pour toute la Wallonie.

Ensuite, afin de répondre au mieux aux attentes, il est essentiel de **connaître le profil** des cyclistes qui viennent chez vous. Vous ne proposerez pas la même chose à une famille qu'à un groupe de vététistes, les attentes sont spécifiques à chacun.

**Vous devez donc être en mesure de conseiller le touriste à vélo sur les éléments « clés » suivants, et ce, dès le premier contact jusqu'à son retour :**

- Les itinéraires et infrastructures cyclables autour de votre établissement (RAVeL, itinéraires EuroVélo, réseau points-nœuds, circuits VTC et VTT reconnus par Tourisme Wallonie, circuits vélo accessibles aux personnes à besoins spécifiques, circuits thématiques,...).
- Les activités, sites de visites, restauration,... à proximité des itinéraires.
- Les services adaptés : les autres labellisés « Bienvenue vélo », les loueurs et réparateurs, les prestataires qui proposent des balades guidées à vélo, le transport de bagages,...
- Les événements « vélo ».
- Le meilleur parcours pour arriver chez vous et les moyens de transports en commun permettant d'accéder à votre établissement sans voiture : gare la plus proche, ligne de bus, navette, ...ainsi que les horaires.
- Les itinéraires cyclables de liaison entre l'hébergement et l'itinéraire (informations disponibles sur place et sur le site internet de l'hébergeur).
- Les conditions météorologiques.

Une fois l'offre connue, en plus de conseiller vos cyclistes, **mettez-leur à disposition la documentation existante gratuite ou payante pour votre territoire** (traduite dans les langues de votre clientèle) reprenant **les informations touristiques et les services utiles à leur séjour**.

- Les informations touristiques : brochures, cartes, adresses des établissements horeca, hébergements, activités, guides pratiques.
- Les informations spécifiques au vélo : itinéraires, cartes, coordonnées des loueurs et réparateurs, balades guidées à vélo, gpx, points d'arrêts, labellisés « Bienvenue vélo », points de vente pour la documentation payante,...
- Les informations utiles : horaires des transports en communs et informations sur ceux qui acceptent les vélos, contacts des points d'information locaux,...

- Les brochures et cartes gratuites de VISITWallonia (brochure « La Wallonie à vélo », cartes RAVeL,...) à commander via le site internet <https://brochures.visitwallonia.be/commander>.
- Les brochures et cartes gratuites de votre Maison du Tourisme.

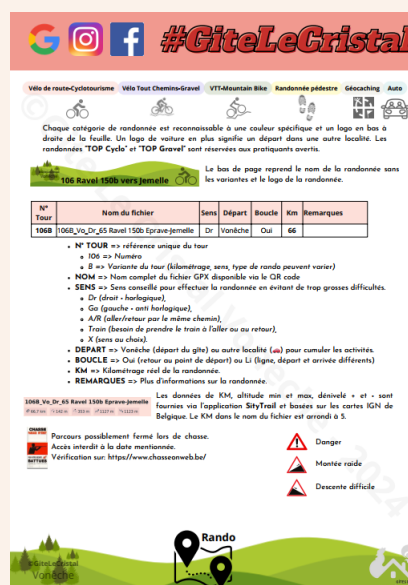
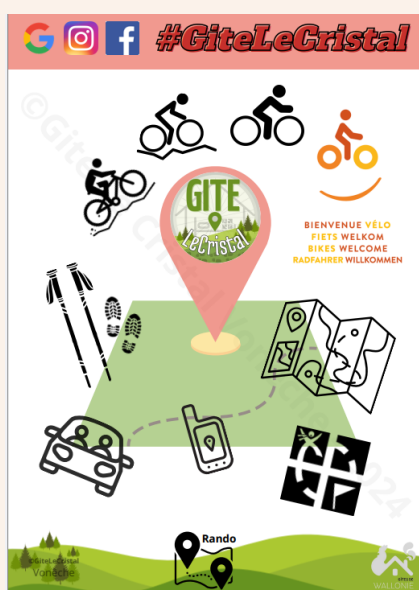
! Nous vous invitons à consulter la rubrique « Améliorer le parcours client de vos cyclistes » !

## PRATIQUE INSPIRANTE - Le classeur « Rando » de l'hébergement « Le Cristal »

« Dans ce classeur "RANDO", un inventaire des balades que nous avons effectuées. Disponibles en fonction du type de randonnée, du kilométrage et du niveau d'expertise. Toutes les informations sont résumées en une page et la trace GPX est disponible via un QR code ».

**Daniel pour « le Cristal » à Vonêche**

<https://www.gitelecristal.be/>



## **PROMOUVOIR le vélotourisme et le label « Bienvenue vélo »**

- **Première chose à faire** : télécharger le logo [Bienvenue vélo](#)
- **Ensuite, tirer profit du digital pour promouvoir le vélotourisme et valoriser le label « Bienvenue vélo ».**

Pour vous aider, 4 **fiches mémo** sont disponibles (en fonction de votre structure). Ces fiches mémo rassemblent des conseils et des exemples de bonnes pratiques francophones pour mettre en avant votre label (sur votre site, vos réseaux sociaux et vos autres canaux de communication) mais également sur le vélotourisme en général.

Ces fiches s'adressent à 4 typologies de structures :

- les [hébergements](#) ;
- les [activités de loisirs](#) (attractions touristiques, musées, producteurs et artisans, Offices du Tourisme et Syndicats d'initiative) ;
- les [organismes touristiques](#) ;
- les [autres services](#) (HoReCa, loueurs et réparateurs).

Ces fiches ont été réalisées dans le cadre de la collaboration entre [le service de TW « Mon Bagage Numérique »](#) et le label « Bienvenue Vélo ». Profitez de la rediffusion du webinaire ["Comment valoriser votre label Bienvenue Vélo grâce au digital ?"](#) pour mettre en avant votre label de façon digitale et ainsi toucher plus de cyclotouristes.

Elles s'utilisent comme une boîte à outils : conseils ciblés autour du label, de l'offre vélotourisme, en marketing digital (Google My Business, Réseaux sociaux, site web, référencement organique via Google Analytics, Google Search Console,...) et mise en avant de bonnes pratiques inspirantes.



## PRATIQUE INSPIRANTE - Hébergement « La Demoiselle ô Bois »

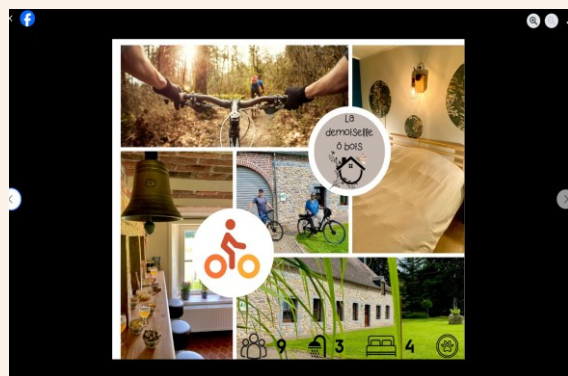
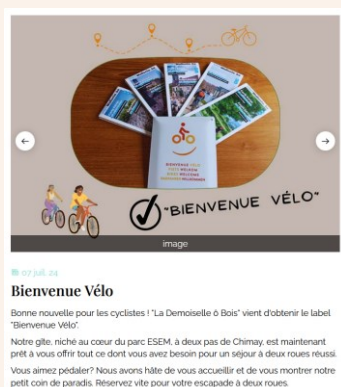
"Avec mon mari, je suis propriétaire de l'hébergement « La Demoiselle ô Bois » et, avant de suivre le programme Mon Bagage Numérique, la communication digitale, c'était pour moi un vrai casse-tête, voire un monde obscur et inaccessible ! Grâce aux formations, j'ai appris à maîtriser Facebook, à optimiser et faire vivre ma page google, à rendre mon site internet (créé via l'ORC) vraiment attractif, et je me suis même lancée sur Instagram.

Aujourd'hui, non seulement mes réservations directes ont augmenté, mais j'ai aussi réussi à attirer le public que je souhaitais : des familles et des amoureux de la nature.

Pour les cyclotouristes, je viens de commencer à mettre en avant le label « Bienvenue Vélo ». Les conseils et astuces reçus lors des accompagnements personnalisés me sont précieux pour peaufiner ma communication et toucher cette nouvelle clientèle. Franchement, c'est un vrai coup de pouce qui fait toute la différence. On dirait que j'ai trouvé le GPS qui me guide dans ce labyrinthe numérique et j'ai pu valoriser le label, les services et équipements que je propose pour les cyclistes. Vous voulez booster votre label et mieux le valoriser, alors je vous recommande vivement de consulter les fiches mémo ou de vous faire accompagner pour mettre en pratique toutes les précieuses recommandations ».

**Sandrine pour « La demoiselle ô Bois » à Seloignes**

<https://www.lademoiselleobois.be/>



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

**Les éléments obligatoires à prévoir sont les suivants.**



Un petit déjeuner complet adapté à l'effort.

Ce service n'est pas anodin et est important car, en effet, les cyclistes ont besoin de :

- plus de nutriments dans les plats : bons sucres et protéines, potassium, sodium, magnésium...
- de se rassasier tout en restant léger pour rouler.

Mais également :



- de partager un bon moment autour de la table avec des produits gourmands.
- de découvrir des produits locaux.
- de se rendre ensuite chez le producteur local pour acheter les produits qu'ils auront découverts.

### CONSEILS ET RECOMMANDATIONS

- Présentation de la conférence « Comment adapter ses repas aux cyclistes ? » par Mathilde Avaert, nutrithérapeute - [https://www.tourismewallonie.be/wp-content/uploads/2023/12/BienvenueVelo\\_L'alimentation-du-cycliste-au-sein-de-vos-etablissements.pdf](https://www.tourismewallonie.be/wp-content/uploads/2023/12/BienvenueVelo_L'alimentation-du-cycliste-au-sein-de-vos-etablissements.pdf)
- Livre de recettes à destination de la clientèle cycliste - <https://www.tourismewallonie.be/wp-content/uploads/2023/12/livret-recettes-revise.pdf>  
De nombreuses idées pour préparer des petits déjeuners, des casse-croûtes pendant la balade, des planches apéritives ou des lunchs post work-out !
- Privilégiez des produits de qualité – circuits courts, bio, produits frais et de saison.

## 6.3 Donner la possibilité de s'approvisionner gratuitement en eau potable

**Les éléments obligatoires à prévoir et à ne pas faire sont les suivants.**

 A faire	 A ne pas faire
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Point d'eau potable.</li> <li>• Prévoir un espace d'approvisionnement (fontaine à eau, distributeur d'eau,...) ou des bouteilles d'eau.</li> <li>• Uniquement pour les touristes à vélo (et qui consomment ou visitent).</li> <li>• Approvisionnement gratuit.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les lavabos des WC ne sont pas un espace d'approvisionnement.</li> <li>• Faire payer l'approvisionnement en eau potable.</li> </ul>

## 6.4 Proposer des produits à la vente – pour les producteurs et artisans

**Les éléments obligatoires à prévoir sont les suivants.**



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



## 6.5 Collaborer avec les prestataires touristiques concernés par l'accueil des cyclistes – pour les loueurs et réparateurs

**Les éléments obligatoires à prévoir sont les suivants.**



- Sur base d'un listing qui pourra être transmis, 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) et prendre les contacts utiles.
- L'établissement s'engage également à participer aux réunions du réseau afin d'échanger les pratiques des professionnels du secteur.

### CONSEILS ET RECOMMANDATIONS

Voici quelques idées d'actions à mettre en place avec les autres prestataires touristiques.

- ➔ Contacter la Maison du Tourisme et/ou les points d'information touristique locaux afin de les consulter et d'obtenir les contacts utiles.
- ➔ Développer des partenariats avec les hébergements locaux et les établissements du secteur de l'Horeca.
- ➔ Déposer vos flyers ou cartes de visite dans votre Maison du Tourisme/Offices du tourisme, les hébergements, établissements de l'horeca, attractions touristiques...
- ➔ Proposer des codes promo pour les cyclistes qui occupent un hébergement.
- ➔ Développer des offres combinées (ex : nuitées + location de vélo + repas).
- ➔ .....

## 7. S'inscrire dans la démarche d'amélioration continue « Wallonie Destination Qualité » (WDQ) et devenir membre

*La démarche « Wallonie Destination Qualité » peut vous aider à améliorer la qualité des services à destination de vos clients cyclistes et, ainsi, renforcer leur satisfaction et leur fidélité.*

### Satisfaire ses clients

« Wallonie Destination qualité » vous permet de faire passer votre entreprise touristique à un niveau supérieur ! Dans un secteur où la concurrence est importante, et dans lequel les attentes clients évoluent constamment, la qualité est indispensable pour assurer la pérennité d'une activité. Tourisme Wallonie vous offre une démarche d'amélioration continue, totalement gratuite, pour vous aider à améliorer vos services et satisfaire encore davantage vos visiteurs.

### La première étape ?

Participer à un atelier pour définir l'ADN de votre entreprise, en vous questionnant sur le sens de vos actions et sur la manière dont elles s'inscrivent dans vos valeurs profondes. Ce travail de fond permet de garantir que chaque action d'amélioration soit en parfaite harmonie avec votre identité et qu'elle contribue à donner du sens à l'expérience que vous proposez. En comprenant mieux votre mission et vos valeurs, nous vous aidons à personnaliser l'expérience client, à renforcer votre positionnement sur le marché et à redonner du sens à chaque interaction avec vos visiteurs.

### Et ensuite ?

Vous pouvez participer à d'autres ateliers thématiques et disposer d'outils pratiques.

### Et pour aller plus loin ?

Déposez votre dossier d'engagement et bénéficiez d'un accompagnement/audit personnalisé.

### Pourquoi participer à « Wallonie Destination Qualité » ?

La démarche Wallonie Destination Qualité est une **démarche entièrement gratuite** qui permet de :

- **Se distinguer de la concurrence** en mettant en avant ses valeurs et ses caractéristiques uniques auprès des clients et/ou des (futurs) collaborateurs.
- **Répondre aux attentes du marché** en évaluant les attentes (clients ou nouveaux collaborateurs) et en s'adaptant rapidement aux changements pour rester compétitif.
- **Ouvrir son esprit** grâce à des remises en question personnelles et des confrontations de points de vue entre pairs lors de nos divers conférences, tables rondes, webinaires et ateliers thématiques.
- **Partager des bonnes pratiques en rencontrant d'autres** acteurs du tourisme wallon.
- **Profiter d'outils pratiques** qui structurent et accompagnent la mise en place des actions concrètes.

- **Bénéficier d'un regard critique externe** pour identifier ses points forts et ses points d'amélioration. WDQ propose un accompagnement qui inclut une « évaluation » de l'entreprise par une société externe, une véritable plus-value dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue.

### **Pour qui ?**

Les hébergements, les attractions touristiques et musées, les organismes touristiques, les associations professionnelles, les parcs naturels et nationaux, les établissements du secteur de l'Horeca,...

***Cette démarche est complémentaire au label « Bienvenue vélo » et peut apporter des outils pour améliorer l'accueil des cyclistes qui s'arrêtent chez vous !***

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



## 8. Améliorer le « Parcours client de vos cyclistes »

### PROCHAINEMENT DISPONIBLE

Tourisme Wallonie souhaite vous accompagner pour mieux comprendre les étapes « clé » du parcours client des touristes cyclistes en Wallonie, depuis la préparation du séjour jusqu'au retour d'expérience.

Explorer et appréhender les attentes, besoins, freins et leviers propres à chaque profil type (les personae) est essentiel pour améliorer l'expérience client et offrir un accueil de qualité.

Pour ce faire, nous allons nous appuyer sur la démarche d'amélioration continue de la qualité des services « Wallonie Destination Qualité » afin de vous fournir des outils et méthodes simples et pratiques.

A l'issue des ateliers prochainement organisés, vous aurez notamment accès aux outils suivants :

- Le parcours client.  
Ce parcours client permettra d'avoir une vision précise de toutes les étapes de l'expérience client et de prendre conscience de la nécessité d'agir à chaque moment « clé ».
- Des fiches personae décrivant le profil des différents types de cyclistes.
- Des pratiques inspirantes.

Deux ateliers sont programmés : les mercredis **28/01** et **25/03** de 09h00 à 12h00 à Jambes. 15 participants maximum par atelier. [Inscrivez-vous sans tarder !](#)



## Sources

<https://www.cc37.org/pourquoi-il-faut-proscrire-les-supports-de-type-pince-roues-ou-ratelier/>

[https://ravel.wallonie.be/files/pdf/Documentation/Amenagements\\_cyclables/Fiche\\_stationnement\\_velo\\_mai2016.pdf](https://ravel.wallonie.be/files/pdf/Documentation/Amenagements_cyclables/Fiche_stationnement_velo_mai2016.pdf)

Référentiel « Aires d'arrêt » de Pro Velo

<https://www.provelo.org/conseils/stationner-son-velo/>

