



DOSSIER D'ADHÉSION



VISITWallonia**.be**



Bienvenue Vélo
FIETS WELKOM
BIKES WELCOME
FAHRER WILLKOMMEN

SOMMAIRE

PRÉSENTATION DU LABEL	5
PROCÉDURE ET BULLETIN	7
LE DOSSIER TECHNIQUE	9
GRILLES DE CRITÈRES	11
HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES	13
RESTAURATION ET DÉBITS DE BOISSONS	23
ATTRACTONS TOURISTIQUES ET MUSÉES	31
ORGANISMES TOURISTIQUES	35
PRODUCTEURS ET ARTISANS	39
LOUEURS ET RÉPARATEURS	43

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 ou VTC, est un atout considérable pour les acteurs touristiques locaux (les hébergements, les établissements du secteur Horeca, les musées et attractions, les organismes touristiques, les producteurs et artisans ainsi que les loueurs et réparateurs).

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.

Ce label est coordonné par Tourisme Wallonie à l'échelle de la Wallonie.

Nous vous invitons à prendre connaissance du guide explicatif des critères « Bienvenue vélo » à respecter. Il vous aidera à mieux cerner les exigences et les éléments obligatoires qui vous permettront d'adhérer au label.

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

Pour plus d'informations :
www.tourismewallonie.be/wallonie-qualite



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.

Réception du dossier « Bienvenue Vélo »

1

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.

Tourisme Wallonie, les Fédérations de Tourisme provinciales, 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 à Tourisme Wallonie (*)

- accompagné d'une note explicative ;
- de la grille de critères complétée et signée ;
- de la charte d'engagement signée.

3

Visite de votre établissement par un conseiller « Bienvenue Vélo »

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. Il informe Tourisme Wallonie de l'avis remis qui, s'il est positif, envoie ensuite une confirmation écrite et le visuel « Bienvenue Vélo ».

(*) Tourisme Wallonie, 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 DE CANDIDATURE

« BIENVENUE VÉLO » ?



Merci d'envoyer le bulletin de candidature ci-dessous à la Direction du Développement stratégique de Tourisme Wallonie

Il sera accompagné :

- d'une note explicative répondant aux 3 questions ci-dessous ;
- de la grille de critères complétée et signée ;
- de la charte signée.

TYPE D'ÉTABLISSEMENT

- Maison d'hôtes
- Meublé de tourisme
- Village de vacances
- Hôtel de Tourisme
- Camping touristique
- Hébergement «Tourisme pour tous»
- Débit de boissons
- Activité de restauration
- Musée
- Attraction touristique
- Organisme touristique
- Producteur et Artisan
- Loueur
- Réparateur

COORDONNÉES

Nom de l'établissement :

Adresse :

Tél :

Mail :

Signature :

Date :

- A quelle distance sont situées vos infrastructures d'un réseau cyclable (RAVeL, EuroVélo, réseaux points-noeuds, circuits VTT, VTC,...) ?
- Comment avez-vous pris connaissance du label ?
- Quelle est pour vous la plus-value du label et qu'en attendez-vous ?

À envoyer à :

TOURISME WALLONIE • 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 D'ENGAGEMENT

Par la présente charte « Bienvenue Vélo », je m'engage à :

- disposer de toutes les autorisations légales ;
 - assurer un équipement et des services adaptés aux besoins spécifiques et aux attentes des cyclotouristes répondant aux critères requis ;
 - apposer l'écusson « Bienvenue vélo » sur la façade de mon établissement ;
 - diffuser le logo et valoriser le label, les services et les équipements que je propose via mes outils digitaux (site web, réseaux sociaux,...) et via mes supports de communications papiers ;
 -  m'inscrire dans la démarche d'amélioration continue « Wallonie Destination Qualité » (pour les hébergements, les attractions et les organismes touristiques) en participant à un atelier (ceci n'est pas une obligation mais est vivement conseillé) ;
 - participer, au moins un fois, à un évènement « Bienvenue vélo » ;
 - me tenir informé sur les projets en lien avec la mobilité utilitaire.
- Sauf remarques négatives de la Maison du Tourisme et de la cellule vélo de Tourisme Wallonie.
- Sauf manquements à l'un des critères d'adhésion qui peut entraîner, avant la date butoir, la perte d'adhésion.
- Après signature de la charte d'engagement via un formulaire en ligne.

Le renouvellement est effectif.

En cas de changement de propriétaire ou de gestionnaire de l'établissement, une nouvelle visite de contrôle sera effectuée.

Le gestionnaire déclare avoir pris connaissance de la charte et de la grille de critères.

Date et signature du propriétaire/ gestionnaire :

Au terme des 3 ans, le processus de renouvellement est engagé.

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 exigences des critères ci-dessous, nous vous invitons à vous référer au guide explicatif qui apporte des précisions liées à ces critères et des conseils pratiques pour faire les bons choix.

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.



© Jack Slocop Unsplash

HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES

GRILLES DE CRITÈRES



MAISONS D'HÔTES

HÔTELS DE TOURISME

	Pts	Engagements gestionnaire
GÉNÉRAL		
Être certifié par Tourisme Wallonie	●●	
ÉQUIPEMENT		
Mettre à disposition gratuitement un local couvert, fermé, sécurisé et directement accessible où les vélos sont rangés	●●	
Mettre à disposition un système de recharge pour vélos électriques dans le local	●●	
Mettre à disposition un set de réparation avec outils adaptés pour les petites réparations d'urgence	●●	
Mettre à disposition une trousse de premiers soins	●●	
Mettre à disposition un équipement pour le nettoyage des vélos	●●	
LES « PLUS » ÉQUIPEMENT		
Mettre à disposition gratuitement ou en location du matériel vélo (accessoires vélo, vélos, abonnement pour des vélos partagés,...)	●●	
Donner accès à une buanderie		

SERVICES

Conseiller et promouvoir l'offre en vélotourisme	
Mettre à disposition des informations touristiques en lien avec le vélotourisme et les services utiles de la région	
Accepter les clients pour une seule nuit	
Préparer un petit déjeuner sain, équilibré et vitaminé	
Donner la possibilité de s'approvisionner gratuitement en eau potable	

LES « PLUS » SERVICES

Offrir la possibilité d'un repas le soir et/ou d'un lunch packet à emporter durant la journée	
Proposer la possibilité de transporter les bagages d'un endroit à l'autre	
Donner la possibilité d'un départ matinal	



MEUBLÉS DE TOURISME

VILLAGES DE VACANCES

HÉBERGEMENTS «TOURISME POUR TOUS »

	Pts	Engagements gestionnaire
GÉNÉRAL		
Être certifié par Tourisme Wallonie	●	
ÉQUIPEMENT		
Mettre à disposition gratuitement un local couvert, fermé, sécurisé et directement accessible où les vélos sont rangés	●	
Mettre à disposition un système de recharge pour vélos électriques dans le local	●	

Mettre à disposition un set de réparation avec des outils adaptés pour les petites réparations d'urgence		
Mettre à disposition une trousse de premiers soins		
Mettre à disposition un équipement pour le nettoyage des vélos		
LES « PLUS » ÉQUIPEMENT		
Mettre à disposition gratuitement ou en location du matériel vélo (accessoires vélo, vélos, abonnement,...)		
Donner accès à une buanderie		
SERVICES		
Conseiller et promouvoir l'offre en vélotourisme		
Mettre à disposition des informations touristiques en lien avec le vélotourisme et les services utiles de la région		
LES « PLUS » SERVICES		
Offrir la possibilité d'un repas le soir et/ou d'un lunch packet à emporter durant la journée		
Proposer la possibilité de transporter les bagages d'un endroit à l'autre		
Accepter les clients pour une seule nuit		
Donner la possibilité d'un départ matinal		



CAMPINGS TOURISTIQUES

CAMPINGS À LA FERME

	Pts	Engagements gestionnaire
GÉNÉRAL		
Être certifié par Tourisme Wallonie	●●	
ÉQUIPEMENT		
Mettre à disposition des sanitaires (wc, douches,...)	●●	
Mettre à disposition un set de réparation avec outils adaptés pour les petites réparations d'urgence	●●	
Mettre à disposition une trousse de premiers soins	●●	
Mettre à disposition un équipement pour le nettoyage des vélos	●●	
Offrir un lieu où les cyclotouristes peuvent s'alimenter à l'abri du mauvais temps, avec une table et des bancs	●●	
Mettre à disposition un système de recharge pour vélos électriques	●●	
Disposer d'emplacement de parking sécurisés à proximité	●●	

LES « PLUS » ÉQUIPEMENT		
Mettre à disposition gratuitement un local couvert et sécurisé où les vélos sont rangés et facilement accessibles		
Mettre à disposition gratuitement ou en location du matériel vélo (accessoires vélo, vélos, abonnement,...)		
SERVICES		
Conseiller et promouvoir l'offre en vélotourisme		
Mettre à disposition des informations touristiques en lien avec le vélotourisme et les services utiles de la région		
Accepter les clients pour une seule nuit		
Donner la possibilité de s'approvisionner gratuitement en eau potable		
LES « PLUS » SERVICES		
Offrir la possibilité d'un repas le soir et/ou d'un lunch packet à emporter durant la journée		
Proposer la possibilité de transporter les bagages d'un endroit à l'autre		
Donner la possibilité d'un départ matinal		
Disposer d'un magasin de camping sur le site		



©WBT Bruno DALimore

RESTAURATION ET DÉBITS DE BOISSONS

GRILLE DE CRITÈRES



RESTAURATION

DÉBITS DE BOISSONS

	Pts	Engagements gestionnaire
GÉNÉRAL		
Être enregistré à l'AFSCA (Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire)	●	
ÉQUIPEMENT		
Mettre à disposition un set de réparation avec des outils adaptés pour les petites réparations d'urgence	●	
Mettre à disposition une trousse de premiers soins	●	
Disposer d'emplacements de parking sécurisés à proximité	●	
Mettre à disposition un système de recharge pour vélos électrique pour les cyclistes qui consomment sur place	●	

SERVICES

En cas de demande d'information sur les offres touristiques ou les services utiles de la région, renseigner ou renvoyer vers les points d'information touristique.



Donner la possibilité de s'approvisionner gratuitement en eau potable pour les cyclistes qui consomment sur place



Pour les restaurants, proposer une formule rapide



LES « PLUS » SERVICES

Privilégier une restauration de qualité (circuits courts, bio, produits frais...)



Détenir le label «Bistrot de terroir»

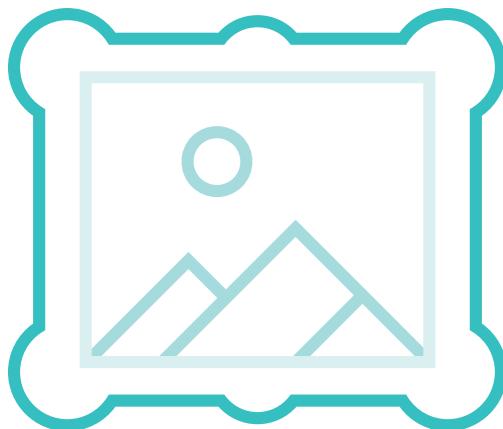


Détenir le label «Table de terroir»





ATTRACTI^{ON}S TOURISTIQUES ET MUSÉES GRILLE DE CRITÈRES



ATTRACTI^{ON}S TOURISTIQUES ET MUSÉES

	Pts	Engagements gestionnaire
GÉNÉRAL		
Être certifié par Tourisme Wallonie	●	
ÉQUIPEMENT		
Disposer d'emplacements de parking sécurisés à proximité	●	
Mettre à disposition un set de réparation avec outils adaptés pour les petites réparations d'urgence	●	

Mettre à disposition une trousse de premiers soins		
Mettre à disposition un lieu sécurisé pour déposer son matériel durant la visite		
Mettre à disposition un espace (avec bancs, chaises,...) pour permettre aux cyclistes de changer leurs chaussures pour les attractions «Indoor»		
Mettre à disposition un système de recharge pour vélos électriques pour les visiteurs		
SERVICES		
Conseiller et promouvoir l'offre en vélotourisme		
Mettre à disposition des informations touristiques en lien avec le vélotourisme et les services utiles de la région		
Donner la possibilité de s'approvisionner gratuitement en eau potable		
LES «PLUS» SERVICES		
Mettre à disposition un système antivol pour vélos		



ORGANISMES TOURISTIQUES

GRILLE DE CRITÈRES



**ORGANISMES
TOURISTIQUES**

	Pts	Engagements gestionnaire
GÉNÉRAL		
Être certifié par Tourisme Wallonie	●	
ÉQUIPEMENT		
Disposer d'emplacements de parking sécurisés à proximité	●	
Mettre à disposition un set de réparation avec outils adaptés pour les petites réparations d'urgence	●	
Mettre à disposition une trousse de premiers soins	●	

LES « PLUS » ÉQUIPEMENT

Mettre à disposition un système de recharge pour vélos électriques



Donner accès aux toilettes



SERVICES

Conseiller et promouvoir l'offre en vélotourisme



Mettre à disposition des informations touristiques en lien avec le vélotourisme et les services utiles de la région



Faire une promotion active du label et des établissements « Bienvenue Vélo ».



Donner la possibilité de s'approvisionner gratuitement en eau potable

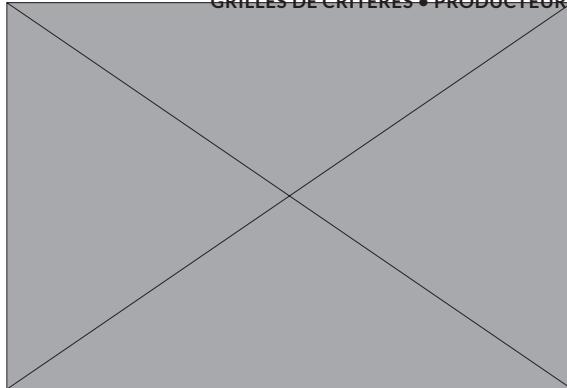




Tiago Costa - Unsplash

PRODUCTEURS ET ARTISANS

GRILLE DE CRITÈRES



PRODUCTEURS ET ARTISANS

	Pts	Engagements gestionnaire
GÉNÉRAL		
Être enregistré à la BCE (Banque Carrefour des Entreprises) et fournir le Numéro d'Unité d'Etablissement (NUE).	●●	
ÉQUIPEMENT		
Mettre à disposition un set de réparation avec outils adaptés pour les petites réparations d'urgence	●●	
Mettre à disposition une trousse de premiers soins	●●	
Disposer d'emplacements de parking sécurisés à proximité	●●	
Mettre à disposition une poubelle	●●	
LES « PLUS » ÉQUIPEMENT		
Mettre à disposition un système de recharge pour vélos électriques	●●	
Donner accès aux toilettes	●●	
Mettre à disposition une aire de pique-nique abritée ou pas	●●	

SERVICES

En cas de demande d'informations sur les offres touristiques ou les services utiles de la région, renseigner ou renvoyer vers les points d'information touristique



Être accessible au public au moins 2 jours par semaine



Donner la possibilité de s'approvisionner gratuitement en eau potable



Proposer des produits à la vente



LES « PLUS » SERVICES

Préparer un « lunch packet » à emporter à base de produits locaux



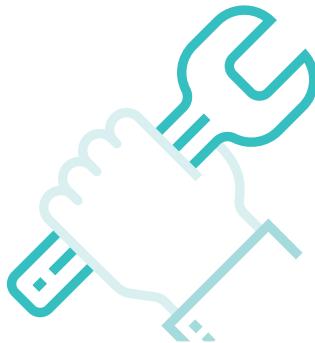
Proposer une visite de l'exploitation et une dégustation sous forme de forfait/personne sur réservation





©Alonso Alarcón - inspelas
CC

**LOUEURS, RÉPARATEURS
ET VÉLOCISTES
GRILLE DE CRITÈRES**



LOUEURS, RÉPARATEURS, VÉLOCISTES

	Pts	Engagements gestionnaire
GÉNÉRAL		
Garantir la légalité de l'établissement	●	
ÉQUIPEMENT		
Disposer d'emplacements de parking sécurisés à proximité	●	
Mettre à disposition une trousse de premiers soins	●	
Mettre à disposition un système de recharge pour les vélos électriques	●	
POUR LES ÉTABLISSEMENTS QUI PROPOSENT LA LOCATION, CRITÈRES SUPPLÉMENTAIRES		
Proposer différents types et tailles de vélos à la location	●	
Entretenir régulièrement le parc de vélos	●	
Mettre à disposition un set de réparation avec outils adaptés pour les petites réparations d'urgence	●	
Mettre à disposition des systèmes antivol pour vélos	●	
LES « PLUS » ÉQUIPEMENT		
Mettre à disposition un lieu sécurisé pour déposer son matériel durant la location ou la réparation	●	

Vendre du matériel vélo et topo-guides ou cartes		
Mettre à disposition des accessoires vélo (pour les établissements qui proposent la location)		
SERVICES		
Prévoir une période d'ouverture au public de minimum 6 mois		
En cas de demande d'information sur les offres touristiques ou les services utiles de la région, renseigner ou renvoyer vers les points d'information touristique		
Collaborer avec les prestataires touristiques concernés par l'accueil des cyclistes		
Donner la possibilité de s'approvisionner gratuitement en eau potable		
POUR LES ÉTABLISSEMENTS QUI PROPOSENT LA LOCATION, CRITÈRE SUPPLÉMENTAIRE		
Utiliser un contrat de location en bonne et due forme		
POUR LES ÉTABLISSEMENTS QUI PROPOSENT LA RÉPARATION, CRITÈRE SUPPLÉMENTAIRE		
Réparer tout type de vélos dans un délai le plus court possible		
LES « PLUS » SERVICES		
Proposer des boissons fraîches		
Proposer un système de dépannage		
Avoir une connaissance minimale en langues		
Proposer une solution au client en cas d'immobilisation du vélo (pour les établissements qui proposent la réparation)		
POUR LES ÉTABLISSEMENTS QUI PROPOSENT LA LOCATION, CRITÈRES SUPPLÉMENTAIRES		
Proposer le service de transport des vélos		
Proposer la possibilité de transport des bagages d'un endroit à l'autre ou renseigner les services régionaux		



BIENVENUE VÉLO
FIETS WELKOM
BIKES WELCOME
RADFAHRER WILLKOMMEN

i

TOURISME WALLONIE
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