

**Syndicat Mixte pour l'Aménagement de la Côte Picarde
Comité Départemental de Tourisme de la Somme**

CONTRAT D'OBJECTIF
Réseau « Côte Picarde à Vélo »



version du 26/06/2002



SOMMAIRE

<i>Préambule</i>	2
1 Les services rendus aux cyclistes par les membres du réseau "Côte Picarde à Vélo"	3
1.1 Services liés au matériel	3
1.1.1 Les Obligations	3
1.1.2 Dispositif optionnel	3
1.2 Accueil et Information – les produits touristiques	5
1.2.1 Les engagements liés à l'accueil et l'information	5
1.2.2 Les engagements liés aux produits touristiques	5
2 Contrat d'objectif et Marque collective	6
2.1 La formation des adhérents et le suivi du réseau	6
2.2 L'administration du réseau et de la Marque	6
2.3 Le contrôle des prestations proposées	7
2.4 Engagement	7
3 Tableau avec le contenu détaillé des services rendus par chacun des adhérents du réseau	
3.1 Les services liés au matériel	
3.2 L'accueil et l'information – les produits touristiques	
4 Annexe 1 - Développement de services touristiques liés au vélo suite à l'étude menée par le Cabinet d'Etude Altermodal	
5 Annexe 2 – Services Plan Vélo Phase2	

Préambule

Le réseau « Côte Picarde à Vélo » vise à favoriser la pratique du vélo sur la Côte Picarde.

Le Réseau « Côte Picarde à Vélo¹ » est défini au travers du contrat d'objectif ci-après, indiquant le niveau de services attendu selon l'activité de chacun des membres concernés.

Le contrat d'objectif défini :

- La formation de ces membres et le suivi du réseau
- Le contrôle des prestations proposées dans le cadre du réseau
- Le règlement intérieur déterminant le fonctionnement du réseau

CONTRAT D'OBJECTIF « Côte Picarde à Vélo »

Promouvoir un accueil de qualité, approprié aux attentes des cyclotouristes sur la Côte Picarde.

Ce document décrit les services que les membres du réseau "Côte Picarde à Vélo" s'engagent à offrir à leur clientèle.

Les **membres du réseau** sont les personnes ou organismes, amenés à rendre directement des services aux cyclotouristes.

Le **secrétariat** du réseau est assuré par des organismes qui soutiennent les actions des membres. Ces organismes ont en charge le suivi et la promotion du réseau et la gestion d'éventuels appuis financiers. Le Smacopi et le CDT Somme assurent actuellement le secrétariat général du réseau.

Peuvent adhérer toutes structures d'hébergement (campings, hôtels, gîtes, etc.) ou organismes offrant des prestations de services liées directement ou indirectement au vélo. Toute demande d'adhésion doit être formulée par écrit et transmise au secrétariat général.

Le contrat d'objectif définit des **critères de qualité**, leur respect permettra aux adhérents de bénéficier du label et éventuellement d'une Marque collective « Côte Picarde à vélo ».

L'usage de ce label administré par le SMACOPI et le CDT est régie par un règlement intérieur.

¹ « Côte Picarde à vélo » est actuellement l'appellation de ce réseau, il vise dans un premier temps à devenir un label et peut-être ultérieurement, une marque (à cette fin il existe un règlement fixant l'utilisation potentielle de la marque).

1 Les services rendus aux cyclistes par les membres du réseau "Côte Picarde à Vélo"

NB : un tableau récapitulatif des attentes en terme de service que chaque catégorie d'adhérent (hôtel, camping, restaurant, loueur de cycles, etc) se doit de fournir est en annexe du présent contrat d'objectif.

1.1 Services liés au matériel

1.1.1 Les Obligations

Sécuriser le stationnement des vélos

Les adhérents du réseau devront mettre à disposition de la clientèle:

- un local fermé et équipés de points d'accrochage lorsque la nuitée est de type hôtel ou gîte ; un local sécurisé chez les professionnels du cycle (loueur, réparateur)
- des arceaux, dans les campings (en nombre proportionnel à la capacité d'accueil de chaque camping). Des arceaux devront aussi être installés dans les communes membres du réseau
- des antivols en prêt ou en vente

Disposer d'une consigne pour les bagages

Les adhérents du réseau s'engagent à offrir un service de consigne pour les bagages.

La consigne sera selon les cas de figure : un local ou une pièce fermée chez l'hébergeur ou un box individuel de type casier. L'accès à la consigne doit pouvoir se faire à toutes heures de la journée par les clients.

Réparer et entretenir les vélos

Il existe un répertoire des adhérents du réseau qui référence les services liés au vélo offerts par chacun.

Tous les adhérents du réseau devront assister tous cyclotouristes, hébergés ou non chez eux, dans leurs démarches de réparation de cycles. Les adhérents du réseau (hébergeurs, restaurateurs, communes) pourront se servir du répertoire pour orienter les cyclotouristes vers les professionnels de la réparation et de l'entretien approprié à leurs besoins. Il est également demandé à chaque adhérent d'avoir une trousse de réparation de secours, à disposition des cyclotouristes qui en expriment le besoin. Une description du contenu d'une trousse de réparation adéquate sera diffusée auprès des membres.

Tout prestataire de services vélos (réparation, entretien ou autre) s'engage à fournir ses coordonnées (téléphone, adresse), ses tarifs de bases et ses horaires d'ouverture pour référencement dans le cadre du réseau.

1.1.2 Dispositif optionnel

Acheminer les bagages

L'acheminement de bagages concerne uniquement le transfert de ceux-ci d'un lieu d'hébergement à un autre.

Les adhérents du réseau peuvent s'ils le souhaitent sous-traiter cette prestation à un prestataire de service.

Il est demandé à ce que les tarifs de ce service soient homogènes entre adhérents.

Faciliter le stationnement

Certains cyclotouristes se déplaçant avec un véhicule ou qui souhaitent louer un vélo chez l'un des adhérents du réseau apprécieront de pouvoir utiliser une place de parking à court, moyen ou même long terme. Ce service peut être attrayant pour les tours opérateurs, les excursionnistes ou les cyclotouristes au long court. Les membres du réseau qui le souhaitent et en ont la capacité s'engagent à mettre à disposition de leur clientèle cycliste une place pour garer leur véhicule, ou les assisteront dans leur recherche d'un lieu de stationnement.

Offrir des repas adaptés pour les cyclistes

Les restaurateurs et les hôteliers adhérents du réseau s'engagent à offrir des repas adaptés aux attentes de certains cyclistes. Ces repas pourront comporter :

- Au petit déjeuner – des céréales – un produit laitier – un jus de fruit ou des fruits frais – des fruits secs – du pain ou des viennoiseries.
- Pour les repas (midi ou soir) – des aliments type pâte (sucres lents) pour les cyclistes sportifs et des plats consistants issus de la gastronomie locale.

Les restaurateurs et les campings pourront également fournir des paniers-repas à la demande de leurs clients ou les orienter vers des prestataires de proximité capables de répondre à leurs attentes.

Les horaires des repas seront adaptés aux besoins ponctuels de certains cyclistes effectuant des randonnées (demande de flexibilité dans les horaires):

- A partir de 6H 30 pour les petits déjeuners
- Avec une souplesse dans le service à midi et le soir

1.2 Accueil et Information – les produits touristiques

1.2.1 Les engagements liés à l'accueil et l'information

L'accueil

Les adhérents du réseau doivent être en mesure de renseigner les cyclistes qui souhaitent découvrir la région à vélo. Ils doivent savoir présenter les services vélos offerts dans le cadre du réseau. L'usage de la langue anglaise est recommandé pour le personnel d'accueil.

Connaissance des itinéraires vélo

Les adhérents du réseau fourniront à la clientèle les informations concernant la pratique du vélo disponible localement : cartes, brochures ou autre documents sur les itinéraires vélo, en bilingue français-anglais. L'affichage de ce type d'information est encouragé dans les locaux des membres.

Les membres auront eux-même connaissances des itinéraires aménagés et balisés par le biais des responsables du réseau (Smacopi et CDT).

Des panneaux de type Relais Informations Services seront installés dans tous les lieux de passages réguliers des cyclistes (campings, loueurs, offices de Tourisme, plages ..) et leur position sera signalé à la clientèle.

Informez sur les points de location et de réparation vélo de la Côte Picarde

Les adhérents doivent impérativement pouvoir restituer les informations fournies dans le cadre du réseau. Les adhérents bénéficieront de séances de formation, d'ateliers de travail et de sorties découverte, organisés au cours de l'année. Ils devront impérativement assister à au moins une de ces sessions pour rester intégré au réseau. Un répertoire des membres et leurs services existe, il sera actualisé régulièrement. Certains membres feront directement de la location de vélos. Les membres n'assurant pas de service de location, devront assister leur clientèle dans leur démarche de location de vélos. En cas de panne ou d'incident, ces membres devront relayer les appels vers un dépanneur approprié.

Informez sur les prévisions météorologiques

Les services de Météo France permettent de connaître les prévisions météorologiques (via Internet ou Minitel). Ces prévisions météorologiques devront être affichées sous forme de cartes (hydrographie – température – vent) chez les hébergeurs membres du réseau.

1.2.2 Les engagements liés aux produits touristiques

Connaissance des offres touristiques vélos / Disposer d'une offre touristique

Les adhérents du réseau doivent informer leur clientèle des produits touristiques liés au vélo à leur disposition (balades découverte accompagnées, forfait train+ vélo ou vélo+ visite d'un équipement, etc.).

Les adhérents pourront également s'appuyer sur des produits proposés par d'autres prestataires adhérents du réseau ou développer leurs propres produits.

Les adhérents du réseau disposant de ce type d'offre s'engagent à les faire connaître dans le cadre de le réseau et à accepter la participation d'une clientèle extérieure (hébergée sur un autre site).

2 Contrat d'objectif et Label

Le respect du contrat d'objectif va se faire à travers l'usage du label « Côte Picarde à vélo ».

Le règlement du contrat d'objectif régit le fonctionnement du réseau et définit l'engagement de chacun des membres.

La mise en place de services et de produits vélos est contrôlée par le secrétariat qui peut décider de les faire valider par des membres habilités sur le plan professionnel.

La pérennité des engagements contractuels est donc assuré par :

- La formation des membres
- Le contrôle des prestations proposées
- Un règlement intérieur

2.1 La formation des adhérents et le suivi du réseau

Chacun des adhérents du réseau s'engage à suivre au moins une session de travail et une sortie découverte par an qui aborderont les préoccupations suivantes :

- La mise en œuvre des services (relatifs au matériel)
- Le bilan de ces services
- Les produits touristiques (création, bilan et évolution)

Les Membres adhérents s'engagent à collaborer avec le secrétariat dans l'administration d'enquêtes de satisfaction et tout autres indicateurs de contrôle des prestations cyclotouristiques. Ceci permettra d'évaluer :

- Le nombre de clients pour chacun des produits et services
- La demande du client
- Les recettes éventuelles des différents produits et services

Nota : certaines évaluations ne peuvent être faites de manière quantitative, aussi un recueil des avis informels des clients doit être prévu notamment par les hébergeurs (sous forme de livre « recueil » ou via internet avec un système de messagerie). Les membres du réseau s'engagent à se faire le relais de tout dysfonctionnement local lié à la pratique du vélo (piste cyclable détériorée, carrefour dangereux, etc.)

2.2 L'administration du réseau et du label

L'administration du réseau et du label "Côte Picarde à Vélo" est effectué par le secrétariat (CDT et Smacopi), assisté de tout autre partenaire officiel et d'au moins un représentant des membres du réseau (professionnel du milieu cycliste ou représentant un Office de Tourisme.)

La labellisation des membres du réseau sera reconduite annuellement.

A ce jour, les organismes habilités, reconnus comme étant responsable du secrétariat du réseau sont le Smacopi et le Comité du Tourisme de la Somme.

Les organismes en charge du secrétariat assureront le suivi et la gestion du réseau. Ils organiseront les réunions de travail, les ateliers de formation et les sorties découverte. Ces organismes ont également la responsabilité du dépôt éventuel de la marque et du logo "Côte Picarde à Vélo".

Le secrétariat s'engage à créer un répertoire des membres qui recensera l'intégralité de leur offre vélo sur la Côte Picarde pour l'année en cours. Ce répertoire sera actualisé annuellement. La promotion du réseau sera soutenu par les documents des partenaires institutionnels du réseau.

2.3 Le contrôle des prestations proposées

Chacun des adhérents du réseau s'engage à respecter les services reconnus comme obligatoires compte tenu de son métier.

(Voir Partie 3 de ce document - Contenu détaillé des services rendus par chacun des adhérents - présentée ci-après.)

Les contrôles sur les services sont effectués par le secrétariat :

- Au moment de leur mise en œuvre (avant la signature du réseau)
- Annuellement lorsque le réseau est reconduit
- Ponctuellement en cas de plainte d'un client

2.4 Engagement

Organisme : _____

Monsieur : _____ Fonction : _____

Adresse : _____

Déclare avoir pris connaissance du présent document d'objectif et en agrée librement les termes.

S'engage à se soumettre aux dispositions prévues par le document d'objectif.

Fait en triple exemplaires à : _____

Le : _____

Signature du responsable

Signature et cachets des co-présidents de la commission d'agrément :

Le Directeur du Comité
départemental de Tourisme de
la Somme

Le Directeur du Syndicat
Mixte pour l'Aménagement de
la Côte Picarde

3 Tableau des Services à Rendre

ORGANISME : _____

Les Services ₁ rendus aux touristes cyclistes	Exigences	Qualité de l'adhérent					Cocher case si OK	
		Hébergeur δ	Restaurateur δ	Prestataire touristiques δ	Loueurs / Réparateur δ	Communes ₂ δ		
		Camping	Hôtels et ³					
3.1 Les services liés au matériel								
Sécurité des vélos (Protection contre le vol et les intempéries)	Disposer des arceaux de stationnement en n° suffisant	O	X	X	O	X	O	δ
	Mettre à disposition un local fermé ou surveillé – équipé de barres ou d'arceaux pour accrocher les vélos (clientèle hébergée sur site)	X	O		X	X	X	δ
	Prêter des antivols pour les vélos (en dépannage)	O	O		O	O		δ
Proposer une consigne pour les bagages	Mettre à disposition un local ou des casiers, fermés ou surveillés	X	O	X			X (pour les OTSI)	δ
Acheminer les bagages	Acheminer les bagages sur les lieux d'hébergement (prestation à sous-traiter si nécessaire)	X	X					δ

1 Les services obligatoires sont mentionnés par un **O** et les services optionnels sont mentionnés par un **X**. Lorsque la case est vide, le membre n'est pas concerné

2 Les communes peuvent être membres du réseau et être impliquées en tant qu'aménageurs (stationnement, consigne) et opérateurs de tourisme (par le biais des offices de tourisme)

3 Hôtels et gîtes collectifs, résidences de tourisme, chambres d'hôtes

Les Services ¹ rendus aux touristes cyclistes	Exigences	Qualité de l'adhérent						
		Hébergeur δ	Restaurateur δ	Prestataire touristiques δ	Loueurs / Réparateur δ	Communes ² δ		
		Camping	Hôtels et ³					
Proposer un service de dépannage et d'entretien	Avoir à disposition en prêt un kit de réparation de secours (Rustines, liste des contacts de réparation/dépannage, secours locaux) etc.	O	O	O	O		O (pour les OTSI)	δ
	Mettre à disposition un point d'eau pour laver les vélos	X	X	X	X et O si prestataire fait de la location	O	X	δ
Proposer des places de stationnement voiture-vélo	Proposer une place de parking pour les véhicules des cyclistes (prestation pouvant être facturée)	X	X	X			X	δ
Développer un service de restauration adapté	Proposer des petits déjeuners copieux (précisés au menu)	X	O En cas d'offre restauration	O				δ
	Mettre à disposition une salle « hors sac »	X	X O pour Gîte d'étape					δ
	Proposer des paniers repas à emporter	X		X				δ

Les Services ¹ rendus aux touristes cyclistes	Exigences	Qualité de l'adhérent						
		Hébergeur δ	Restaurateur δ	Prestataire touristiques δ	Loueurs / Réparateur δ	Communes ² δ		
		Camping	Hôtels et ³					
adapté	Avoir des horaires flexibles pour les repas (à préciser)		0 En cas d'offre restauration	0				δ
3.2 L'accueil et l'information – les produits touristiques								
Informé la clientèle	Mettre à disposition et/ou afficher des cartes, des brochures et avoir du personnel qui connaît les itinéraires cyclables de proximité	0	0	0	0	0	0 (pour les OTSI)	δ
	Informé sur le réseau « Côte Picarde à Vélo » dans les sites web des membres, ou créer un lien à ce sujet vers www.baie-de-somme.org et www.somme-tourisme.com	0 (si dispose d'un site web)	0 (si dispose d'un site web)	0 (si dispose d'un site web)	0 (si dispose d'un site web)	0 (si dispose d'un site web)	0 (si dispose d'un site web)	0 (si dispose d'un site web)

Les Services ¹ rendus aux touristes cyclistes	Exigences	Qualité de l'adhérent						
		Hébergeur δ	Restaurateur δ	Prestataire touristiques δ	Loueurs / Réparateur δ	Communes ² δ		
		Camping	Hôtels et ³					
	Proposer un service de réservations de bicyclettes auprès de prestataires locaux (pouvant ou non être facturé)	O	O	O	O selon la nature de l'activité du prestataire	O	O (pour les OTSI)	δ
	Afficher la météo (du jour et/ou prévisions) à proximité des points d'accueil	O	O	O	O	O	O (pour les OTSI)	δ
Développer l'offre touristique / sportive liée au vélo	Proposer des balades accompagnées / commentées et autres produits découverte de qualité associés au vélo	X	X	X	X	X	X	δ
	S'informer et se former sur de nouveaux produits touristiques locaux, liés directement au vélo pour mieux les valoriser auprès de la clientèle	O	O	O	O	O	O (pour les OTSI)	δ