

Procédure d'adhésion au concept « Bienvenue vélo »

Différentes étapes dans le traitement des demandes d'adhésion de la réception du dossier par l'opérateur à l'adhésion proprement dite.

1. Transmission et réception du dossier « Bienvenue Vélo ».

Toute demande relative à "Bienvenue vélo" doit être adressée à la cellule "vélo" du Commissariat général au Tourisme, Direction des produits touristiques.

Si la demande est faite à la Maison du Tourisme et/ou à l'association professionnelle, celle-ci doit

- relayer l'information à la cellule "vélo" qui s'engage à traiter la demande et à envoyer le dossier en mettant en copie la Maison du Tourisme (délai maximal de 15 jours).

ou

- envoyer le dossier à l'opérateur en mettant **obligatoirement** en copie la cellule « vélo ».

A travers le dossier d'adhésion, l'opérateur prend connaissance des critères et de la charte « Bienvenue Vélo », afin de vérifier l'adéquation entre son établissement et les exigences du concept.

Les associations professionnelles peuvent communiquer auprès de leurs membres et les conseiller dans la procédure d'adhésion à suivre et dans la manière de répondre au mieux aux critères d'éligibilité (notamment lors des missions d'accompagnement ou autres moments de rencontre).

Pour toute information sur les opérateurs concernés et les critères d'éligibilité, se référer au dossier d'adhésion.

2. Envoi de la candidature pour adhérer au concept.

Le bulletin de candidature doit être envoyé au Commissariat général au Tourisme – Direction des produits touristiques - Cellule « vélo » - soit par mail à l'adresse velo@tourismewallonie.be, soit par voie postale à Avenue Gouverneur Bovesse, 74 à 5100 Jambes.

Ce document doit être accompagné

- d'une lettre de motivation expliquant pourquoi l'établissement peut prétendre au concept « Bienvenue vélo » (1 page maximum) avec les informations précises sur les réseaux cyclables concernés proche de l'établissement;
- de la grille de critères complétée et signée.

Si certains bulletins de candidature sont directement envoyés aux Maisons du Tourisme ou aux associations professionnelles, ces dernières s'engagent à les transmettre directement à la cellule « vélo » du Commissariat général au Tourisme.

3. Réception du dossier par le Commissariat général au Tourisme et information des Maisons du Tourisme pour le suivi.

Dès réception du dossier, la cellule « vélo » du Commissariat général au Tourisme centralise l'information (tous les renseignements et dossiers sont stockés au CGT), informe la Maison du Tourisme concernée et l'invite à prendre rendez-vous pour une visite de terrain en vue de l'adhésion (dans un délai maximal de 30 jours dès réception du mail envoyé par la cellule « vélo »).

4. Visite de terrain par la Maison du Tourisme.

Afin de permettre au propriétaire d'apprécier au mieux l'adéquation de son établissement au concept et l'opportunité d'y adhérer, un représentant de la Maison du Tourisme rencontre le propriétaire dans l'établissement en vue du contrôle et de la labellisation. Chaque visite, gratuite, fait l'objet d'un rendez-vous préalable.

Dès que le calendrier des visites est fixé, la Maison du Tourisme communique les dates de visite à la cellule « vélo ». Les visites de terrain sont assurées et coordonnées par la Maison du Tourisme avec, si besoin et en fonction des disponibilités, la présence d'un représentant de la cellule « vélo » ou d'un responsable des associations professionnelles (ceci n'est cependant pas une obligation puisque ces dernières seront systématiquement tenues informées par la cellule « vélo » du Commissariat général au Tourisme).

La Maison du Tourisme est tenue de programmer une visite de terrain dans un délai maximal de 30 jours à partir de la date de réception de l'information.

La Maison du Tourisme est garante de la labellisation des opérateurs. La cellule « vélo » peut écoler la Maison du Tourisme lors de ses premières visites.

5. Analyse de la demande et du dossier.

- Si, lors de la visite, l'établissement satisfait à tous les critères obligatoires, le représentant de la Maison du Tourisme remet directement un avis positif.
- Si, lors de la visite, l'établissement ne satisfait pas à tous les critères obligatoires, le représentant de la Maison du Tourisme invite le gestionnaire à se mettre en ordre et à lui transmettre les preuves des adaptations apportées. En fonction des points qui posaient problème, le représentant de la Maison du Tourisme peut envisager une nouvelle visite de terrain. Lorsque tout est en ordre, le gestionnaire reçoit un avis positif.

Après la visite de terrain, la Maison du Tourisme informe la cellule « vélo » du CGT de l'avis remis qui, si celui-ci est positif, envoie ensuite une confirmation écrite qui officialise l'adhésion et l'autocollant « Bienvenue vélo », en mettant en copie la Maison du Tourisme ainsi que les associations professionnelles concernées.

6. Gestion de l'information et des nouveaux adhérents.

La Maison du Tourisme, après approbation, doit communiquer à la cellule « vélo » toutes les informations, à savoir :

- les informations liées aux critères « obligatoires et facultatifs »;
- la date officielle d'adhésion (cela est essentiel pour le renouvellement de l'adhésion).

La cellule « vélo » se charge d'en informer les associations professionnelles.

7. Promotion et diffusion de l'information.

Dès adhésion d'un nouvel opérateur à « Bienvenue vélo », la Maison du Tourisme concernée s'engage à en faire la promotion et à actualiser les données sur son site internet. De manière générale, la MT est tenue de faire la promotion spécifique vélo à travers tous les canaux existants : site internet, brochures, foires et salons, ou toutes autres actions de communication.

L'opérateur, quant à lui, s'engage également à faire la promotion de sa labellisation à travers ses canaux de promotion.

La Maison du Tourisme s'engage à réactualiser la Base de données Pivot et à intégrer un petit texte de présentation sur l'établissement « Bienvenue vélo » et ses caractéristiques vélo (autres que celles pouvant être sélectionnées à l'aide d'un champ critère) dans le descriptif global (ex : capacité d'accueil en nombre de vélos, informations sur le réseau cyclable et le nombre de kilomètres, etc.).

8. Validité et renouvellement des adhésions.

La labellisation « Bienvenue vélo » a une durée de validité de 3 ans. Une visite de contrôle est dès lors programmée afin de valider le renouvellement de l'adhésion.

- Sauf remarque négative du comité de suivi (*) et de la Maison du Tourisme, chargés de la vérification à la fin de la validité de la charte,
- Sauf manquements à l'un des critères d'adhésion qui peut entraîner, avant la date butoir, la perte d'adhésion,

⇒ le renouvellement est effectif.

CONTACT

**Commissariat général au Tourisme _ Direction des Produits touristiques
(Cellule « vélo »)**

Avenue Gouverneur Bovesse, 74 à 5100 JAMBES

Tél : +32 81 325 725
velo@tourismewallonie.be

() Le comité de suivi est chargé de la vérification à la fin de la validité de la charte, de la gestion des plaintes, et du traitement de demandes spécifiques nécessitant une décision collégiale. Ce comité est composé des représentants des Maisons du Tourisme initiatrices de « Bienvenue vélo » (Maison du Tourisme Condroz-Famenne, Maison du Tourisme Pays de Huy Meuse-Condroz, Maison du Tourisme Burdinale-Mehaigne, Maison du Tourisme Val de Lesse), de l'asbl « Pays de Famenne », du Commissariat général au Tourisme (Direction des Produits touristiques) et de représentants des associations professionnelles qui le souhaitent.*