

# PROCEDURE D'ADHESION AU LABEL « Bienvenue vélo »



BIENVENUE VÉLO  
FIETS WELKOM  
BIKES WELCOME  
RADFAHRER WILLKOMMEN

A travers ce document, vous découvrirez les différentes étapes dans le traitement des demandes de labellisation de la réception du dossier de candidature à l'adhésion proprement dite.

## 1. Transmission et réception du dossier de candidature « Bienvenue vélo »

**Le dossier de candidature doit être envoyé au Commissariat général au Tourisme – Direction de la Stratégie touristique - soit par mail aux adresses [velo@tourismewallonie.be](mailto:velo@tourismewallonie.be) ou [stephanie.villance@tourismewallonie.be](mailto:stephanie.villance@tourismewallonie.be), soit par voie postale à Avenue Gouverneur Bovesse, 74 à 5100 Jambes.**

Si la demande de labellisation est directement adressée à la Maison du Tourisme ou à une association professionnelle, celle-ci doit directement relayer l'information au Commissariat général au Tourisme qui s'engage à analyser la demande dans un délai maximal de 15 jours.

A travers le dossier d'adhésion, l'opérateur prend connaissance des différents éléments relatifs au label, notamment les critères et la charte « Bienvenue vélo », afin de vérifier l'éligibilité de son établissement.

Le dossier de candidature est constitué :

- du bulletin de candidature dûment complété ;
- d'une lettre de motivation expliquant pourquoi l'établissement peut prétendre au label « Bienvenue vélo » (1 page maximum) avec les informations précises sur le réseau cyclable concerné proche de l'établissement;
- de la grille de critères complétée et signée ;
- de la charte d'adhésion datée et signée ;

- de photographies des équipements obligatoires requis (principalement pour le local couvert et sécurisé).

## 2. Réception du dossier par le Commissariat général au Tourisme et information des Maisons du Tourisme ou de l'association professionnelle pour le suivi

Dès réception du dossier de candidature, le Commissariat général au Tourisme :

- centralise l'information - tous les renseignements et dossiers sont stockés au CGT ;
- analyse la demande dans un délai maximal de 15 jours ;
- informe la Maison du Tourisme concernée et/ou l'association professionnelle et l'invite à prendre rendez-vous pour une visite de contrôle en vue de la labellisation (dans un délai de 15 jours dès réception du mail envoyé par le Commissariat général au Tourisme).

La visite de contrôle a pour objectifs :

- de vérifier les critères ;
- d'évaluer la pertinence de l'établissement à se faire labelliser « Bienvenue vélo » ;
- d'informer les opérateurs sur leurs engagements et les termes de la charte d'adhésion.

### 3. Visite de contrôle

**Un représentant de la Maison du Tourisme ou de l'association professionnelle rencontre le propriétaire dans l'établissement et analyse avec lui les différents éléments à retenir ou les améliorations et modifications à apporter pour augmenter l'accessibilité au label. Chaque visite, gratuite, fait l'objet d'un rendez-vous préalable.**

Dès que le calendrier des visites est fixé, la Maison du Tourisme ou l'association professionnelle communique les dates de visite au Commissariat général au Tourisme. Dès réception du dossier, ils ont un délai maximal de 15 jours pour fixer la visite.

La Maison du Tourisme ou l'association professionnelle est garante de la labellisation des opérateurs.

- Si, lors de la visite, l'établissement satisfait à tous les critères obligatoires
  - ⇒ le représentant de la Maison du Tourisme ou de l'association professionnelle remet directement un avis positif et en informe le Commissariat général au Tourisme qui officialise la labellisation en envoyant un mail avec le logo, un courrier et les autocollants.
- Si, lors de la visite, l'établissement ne satisfait pas à tous les critères obligatoires
  - ⇒ le représentant de la Maison du Tourisme ou de l'association professionnelle 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 ou de l'association professionnelle peut envisager une nouvelle visite de terrain. Lorsque tout est en ordre, le Commissariat général au Tourisme officialise la labellisation en envoyant un mail avec le logo, un courrier et les autocollants.

### 4. Gestion de l'information et des nouveaux labellisés

A l'issue de la visite de contrôle, la Maison du Tourisme ou l'association professionnelle :

- informe directement le Commissariat général au Tourisme de l'avis rendu et de l'adhésion au label (ou non).

Il est important que :

- toutes les informations liées aux critères « obligatoires et facultatifs » soient également communiquées lors de la confirmation de la labellisation ;
- la date officielle d'adhésion soit transmise (cela est essentiel pour le renouvellement de la labellisation).

Le Commissariat général au Tourisme transmet l'information:

- aux associations professionnelles qui comptent l'établissement dans ses membres ;
- à la Maison du Tourisme si la visite a été effectuée par une association professionnelle ;
- pour l'encodage dans Pivot afin que la base de données soit mise à jour en temps réel (le CGT est le seul à encoder l'information dans Pivot).

## 5. Promotion et diffusion de l'information

Dès adhésion d'un nouvel opérateur au label « Bienvenue vélo », la Maison du Tourisme et les associations professionnelles concernées s'engagent à en faire la promotion et à réactualiser les données sur leur site internet. De manière générale, elles sont tenues à faire la promotion 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 à travers ses canaux de promotion.

## 6. Validité et renouvellement de la labellisation

La charte d'adhésion « Bienvenue vélo », signée par les opérateurs, a une durée de validité de 3 ans.

A l'issue de ces 3 ans, une déclaration sur l'honneur est envoyée par le CGT aux opérateurs qui sont ensuite invités à la retourner « signée pour accord ».

En parallèle, des visites de contrôle ponctuelles sont programmées par les Maisons du Tourisme ou par les associations professionnelles.

- Sauf remarques négatives de la Maison du Tourisme ou de l'association professionnelle faisant suite à une visite de contrôle ;
- Sauf non envoi de la déclaration sur l'honneur par l'opérateur ;
- Sauf manquements à l'un des critères d'adhésion qui peut entraîner, avant la date butoir, la perte d'adhésion,

⇒ le renouvellement est effectif.