



**CONVENTION DE PARTENARIAT TRIPARTITE
RELATIVE AU RÉSEAU QUALITÉ
« ACCUEIL CYCLO ALTAMONTA »**

Entre les soussignés :

Monsieur Thierry LAVIT, Président du Syndicat Mixte du Pays de Lourdes et des Vallées des Gaves (PLVG), agissant en cette qualité et à ces fins dûment autorisées par délibération en date du 28 juin 2020, d'une part.

Et :

Mme/M.....¹,², représentant
l'Office de tourisme de.....³ en cette qualité et à ces fins dûment autorisé, d'autre part.

Et :

Mme//M.....⁴,⁵, représentant
l'établissement⁶ en cette
qualité et à ces fins dûment autorisé, d'autre part.

ARTICLE 1 : OBJET DE LA PRESENTE CONVENTION

Dans un souci de pérennisation de la destination cycliste des Vallées des Gaves, le PLVG souhaite améliorer la qualité de l'offre proposée au client cycliste au travers de la stratégie « Vélo ». Pour cela, il met en place une démarche de valorisation des prestations adaptées à la demande des cyclistes ; d'où la création d'un réseau de partenaires proposant une offre adaptée et de qualité. La présente convention a pour objet de fixer les modalités de partenariat de ce réseau qualité « Accueil Cyclo ALTAMONTA ».

ARTICLE 2 : DUREE DE LA PRESENTE CONVENTION

La présente convention est conclue pour une durée de deux ans. Passé ce délai, une nouvelle visite sera établie ou un avenant par courrier attestant de la continuité du respect du référentiel qualité vous sera demandé.

ARTICLE 3 : DEVOIRS DU PLVG

Le PLVG, dans sa démarche de valorisation de l'offre dédiée au cyclo, établie dans la Stratégie Vélo des Vallées des Gaves, devra :

1. Valider ou invalider toute demande de prestataire souhaitant intégrer le réseau en fonction du référentiel qualité ALTAMONTA et des critères obligatoires.
2. Assurer une visibilité à tout prestataire appartenant au réseau sur le site internet portail de l'offre cyclo : www.pyrenees-cyclo.com et assurer la promotion de la destination cycliste
3. Mettre à disposition de chaque prestataire un kit d'accueil cyclo (papier et numérique) et de communication comprenant des outils d'information et des fiches pratiques pour faciliter la venue du client cycliste et son séjour
4. Avoir une veille sur l'offre cyclo. Afin de garantir au client une prestation conforme aux engagements pris sur le papier, le PLVG pourra être amené à contrôler les établissements membres du réseau. Cette démarche aura pour but d'aider à améliorer leur offre, avec pour finalité la satisfaction et la fidélisation du client
5. Mettre à disposition de chaque prestataire une plaque signalétique ou un autocollant l'identifiant appartenant au réseau.

¹ Nom et prénom

² Fonction

³ Nom

⁴ Nom et prénom

⁵ Fonction

⁶ Nom

6. Informer l'Office de Tourisme des demandes ou modification relative au réseau ALTAMONTA
7. Fournir à l'Office de Tourisme les éléments du Kit accueil cyclo réservé au prestataire et co-construire avec lui certaines fiches pratiques.
8. Informer chaque année les prestataires des éventuels changements liés au référentiel qualité

ARTICLE 4 : DEVOIRS DE L'OFFICE DE TOURISME

L'Office de Tourisme, en sa compétence de référent pour toute l'offre touristique de sa zone géographique, devra :

- 1- Diffuser auprès de ses socio-professionnels l'information des actions de valorisation de l'offre cyclo engagées par le PLVG (référentiel Qualité ALTAMONTA)
- 2- Faire remonter au PLVG toute demande ou toute modification relative au réseau qualité
- 3- Transmettre les informations concernant les prestataires à faire remonter sur le site internet portail www.pyrenees-cyclo.com (informations + flux TOURINSOFT)

ARTICLE 5 : DEVOIRS DU PRESTATAIRE ENGAGÉ DANS LE RESEAU QUALITE

- 1- Le partenaire engagé dans le réseau qualité ALTAMONTA, dans un souci de qualité de l'offre réservée aux clients cyclistes, devra attester sur l'honneur que l'établissement respecte à minima les critères obligatoires demandés par le référentiel qualité édité par le PLVG. Ces critères sont au nombre de 6 :
 - Disposer d'un local à vélo sécurisé avec un système de rangement pour les vélos
 - Mettre à disposition de la clientèle un espace d'entretien et de réparation des vélos avec le matériel adapté (à minima : une pompe à pied à manomètre, un jeu de clefs Allen, un démonte pneu)
 - Mettre à disposition de la clientèle les outils d'informations dédiés aux cyclistes
 - Proposer un service de lavage et séchage de tenue cycliste (payant ou non) avec à minima un étendoir + lave/sèche-linge ou lessive/bac à linge ou service de blanchisserie ou blanchisserie dans la commune de l'établissement.
 - Permettre les départs matinaux avec possibilité de petit-déjeuner et de check-out dès 7h30.
 - Accès WIFI ou poste internet
- 2- Le partenaire engagé dans le réseau qualité ALTAMONTA devra apposer sur sa devanture ou dans un endroit visible par la clientèle le macaron ALTAMONTA l'identifiant comme appartenant au réseau qualité. Il pourra utiliser le logo sur ses supports de communication dédiés.
- 3- Le prestataire devra faire un lien visible sur son site internet vers le site internet portail de l'offre cyclo www.pyrenees-cyclo.com
- 4- Le prestataire devra répondre aux enquêtes ou questionnaires mis en place par le PLVG de veille sur la démarche d'accueil qualité ALTAMONTA et/ou pourra diffuser auprès de sa clientèle des enquêtes cyclistes afin de mieux connaître les attentes de nos clientèles.
- 5- Le prestataire devra valider, à l'aide d'une fiche qui lui sera transmise, les informations le concernant mises en ligne sur le site internet portail www.pyrenees-cyclo.com. Il devra avertir le PLVG de toutes modifications concernant sa prestation.

ARTICLE 6 : REFERENTIEL QUALITE ALTAMONTA

Il est convenu que le réseau qualité ALTAMONTA se fonde sur le référentiel édité par le PLVG (critères obligatoires, ...). Ce document explicite les attentes et besoins actuels des clientèles cyclistes. Ces attentes évoluant comme celles de beaucoup de clientèles touristiques, le référentiel est amené à pouvoir évoluer d'une année sur l'autre.

ARTICLE 7 : NON RESPECT DES CRITERES OBLIGATOIRES

Il est convenu que chaque prestataire respecte à minima les critères obligatoires exigés par le référentiel qualité. Le non-respect d'un ou de plusieurs de ces critères entraîne le retrait immédiat du prestataire du réseau qualité ALTAMONTA.

ARTICLE 6 : LITIGES

Tout litige provenant d'un manquement de l'une des parties fera l'objet d'une négociation entre les parties afin de trouver une solution amiable.

Le cas échéant, le Tribunal Administratif de Pau sera compétent.

Fait à Lourdes en 3 exemplaires

Le

Le Président du PLVG
Thierry LAVIT



Le représentant de l'Office de Tourisme de

.....

.....

Le représentant de l'établissement de

.....

.....