

## Aide de travail et exemples de bonnes pratiques pour Les prestataires de services du secteur vélo/VTB en Valais

---



© Valais/Wallis Promotion, Pascal Gertschen

Mandant:       Projet Bike Valais/Wallis

Élaboration:   Entre septembre 2019 et mars 2020

Rédacteur:    BikePlan AG en collaboration avec Regions- und Wirtschaftszentrum Oberwallis AG (RWO AG),  
l'Antenne Région Valais romand (ARVr) et Valais/Wallis Promotion (WVP)

Source:        Regions- und Wirtschaftszentrum Oberwallis AG (RWO AG)  
Antenne Région Valais romand (ARVr)

Version:       1.0

<b>Situation initiale .....</b>	<b>2</b>
<b>1 Stratégie cantonale vélo-VTT Valais/Wallis.....</b>	<b>4</b>
<b>2 Recommandations pour les prestataires de services du secteur vélo/VTT .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Offices du tourisme et bureaux d'information des destinations touristiques .....</b>	<b>7</b>
2.1.1 Exemple de bonnes pratiques : Davos	8
<b>2.2 Entreprises de transport et remontées mécaniques.....</b>	<b>8</b>
<b>2.3 Hôtellerie et parahôtellerie .....</b>	<b>11</b>
2.3.1 Exemple de bonnes pratiques : Explorer Hotels	13
<b>2.4 Magasins de vélo et centres de location .....</b>	<b>15</b>
2.4.1 Exemple de bonnes pratiques : Sportwerkstatt Viamala	15
<b>2.5 Guides et écoles VTT .....</b>	<b>16</b>
2.5.1 Exemple de bonnes pratiques : École VTT de Lenzerheide	17
<b>3 Les destinations vélo vivent de et avec la communauté cycliste et la nature .....</b>	<b>18</b>

## Situation initiale

Grâce à sa topographie et sa multitude de sentiers, en forêt, en moyenne et en haute montagne, le canton du Valais dispose d'atouts majeurs pour devenir une référence mondiale pour les amateurs de VTT, notamment dans les segments all mountain et enduro. Les bikeparks disposant de flowtrails et de pistes de downhill permettent également de proposer une offre dans le segment du VTT de descente. L'accessibilité de la région est très bien développée que ce soit par le réseau routier ou par les transports publics. Le Valais peut être atteint en peu de temps depuis les aéroports de Zurich et de Genève.

Cependant, pour mettre en avant ces atouts, certaines destinations doivent encore clarifier le positionnement de leur offre vélo/VTT, cibler leur communication et simplifier leurs canaux de réservation. La mise en réseau des différents prestataires de services au sein d'une même destination et le développement des produits multi-destinations présentent encore un grand potentiel d'amélioration. En Valais, il n'existe à l'heure actuelle pas de portail internet dédié uniquement au vélo-VTT et à ses offres disponibles, comme par exemple [www.herbert.bike](http://www.herbert.bike). Les initiatives de promotion sont éparpillées et non coordonnées. Pour l'hiver 20/21, Valais/Wallis Promotion lance une place de marché numérique valaisanne avec des offres qui seront réservables sur le site d'information [valais.ch](http://valais.ch). En parallèle, les prestataires de services privés et les destinations vélo/VTT travaillent également sur la consolidation de leurs propres offres en ligne. Quelles démarches pouvons-nous entreprendre pour gagner en visibilité ?

Un mauvais positionnement et une communication inadéquate des produits ainsi que la longueur des canaux de réservation font qu'aujourd'hui il est encore difficile pour un client potentiel de décider du bon produit et surtout de le réserver. La satisfaction d'un client est déterminée par l'impression générale qu'il retire de son expérience, et ce, de l'achat du produit touristique, jusqu'au moment de son départ. Durant ce « customer journey », le touriste est en contact avec différents prestataires de services. Cette séquence de services est également appelée chaîne de services. Si cette chaîne comporte des maillons incomplets ou insatisfaisants, l'impression générale du client sera ternie. Dans le secteur du tourisme, en particulier dans le secteur du vélo/VTT, ces chaînes de services peuvent être très longues. De ce fait, une bonne coopération entre les différents maillons de la chaîne est très importante. Il y a encore peu de responsables de produits vélo/VTT dans les destinations valaisannes qui assurent une telle coordination. En outre, le secteur vélo/VTT est encore relativement jeune dans le milieu touristique. Les partenariats et les structures communes sont encore rares en Valais.

### Bon à savoir

- Un vététiste dépense, en moyenne, CHF 227.- par jour pour un circuit de plusieurs jours.
- Les vététistes ne sont pas des hôtes fidèles. Ils veulent découvrir de nouvelles destinations et de nouveaux sentiers.
- Les vététistes ne sont pas attachés à un endroit, même pendant un séjour. À vélo, en navette, en transports publics et/ou en voiture, ils sont prêts à explorer les destinations et les régions environnantes.

Ce manuel vise dans une première approche à construire un parcours idéal et représentatif d'un séjour vélo/VTT basé sur une chaîne de services efficiente. Il aborde ensuite les besoins des hôtes en ce qui

concerne les différents maillons de la chaîne ; c'est-à-dire ses attentes envers les prestataires de services d'une destination dans le secteur du vélo/VTT ; et décrit des recommandations d'action. Les exemples de bonnes pratiques ont pour objectif d'illustrer comment ces recommandations d'action peuvent être concrètement mises en œuvre.

Le manuel s'adresse aux prestataires de services suivants :

- Offices du tourisme et bureaux d'information des destinations touristiques
- Entreprises de transport et remontées mécaniques
- Hôtellerie et parahôtellerie
- Magasins de vélos et centres de location
- Guides et écoles VTT

L'objectif de ce manuel est de présenter les besoins d'un client vététiste ou cycliste tout au long de la chaîne de services, donc auprès des prestataires du secteur vélo/VTT. La chaîne de services, sans faille, qui en résulte garantit à cet hôte de pouvoir réserver et acheter toutes les prestations souhaitées sans effort, de sorte que son impression générale du séjour soit positive.

La promotion d'une offre complète de services, avec de canaux de réservation courts et une communication ciblée, permettrait d'exploiter le grand potentiel du secteur touristique vélo/VTT en Valais et d'augmenter considérablement la valeur ajoutée de la région qui accueille les pratiquants de ces disciplines. La stratégie cantonale vélo-VTT Valais/Wallis vise à accroître cette valeur ajoutée et est présentée dans le chapitre suivant.

## 1 Stratégie cantonale vélo-VTT Valais/Wallis

En décembre 2016, le Conseil d'État valaisan a approuvé la stratégie cantonale vélo-VTT Valais/Wallis. Cette dernière décrit la situation actuelle du canton et sa vision pour le développement d'une offre touristique pour le vélo de route et le VTT avec pour cible les groupes nationaux et internationaux de ces disciplines. Devant la baisse des chiffres du tourisme hivernal, cette stratégie a pour but également de prolonger la saison estivale. Le développement d'expériences vélo/VTT élargit également l'offre estivale actuelle du Valais, principalement destinée aux randonneurs.

Lien vers la stratégie cantonale vélo-VTT Valais/Wallis :

[www.vs.ch/documents/529400/2839493/Strat%C3%A9gie+V%C3%A9lo.pdf/7023d0b9-4667-4cd7-936e-c4362a4a2b98](http://www.vs.ch/documents/529400/2839493/Strat%C3%A9gie+V%C3%A9lo.pdf/7023d0b9-4667-4cd7-936e-c4362a4a2b98)

Le Valais possède toutes les qualités pour devenir une destination reconnue pour la pratique du vélo et du VTT, comme de magnifiques chemins panoramiques en pleine nature, des sentiers techniques en haute montagne et des balades dans les vignobles qui invitent à l'expérience. Malgré ce grand potentiel, peu d'itinéraires sont actuellement homologués et encore moins axés sur le marché et conformes aux attentes des utilisateurs. Le maintien des offres existantes et le développement de nouvelles offres doivent nécessairement prendre en compte les attentes des cyclistes/vététistes en termes d'infrastructure (sentiers, pistes), d'hébergement, de location de matériel et de possibilités de transport (train, bus, remontées mécaniques). Pour le moment, l'industrie du cyclotourisme et du VTT manque d'un cadre de sensibilisation et d'une base pour un concept efficace de produits touristiques de haute qualité. Ces structures globales doivent permettre et promouvoir la réalisation d'expériences conformes aux attentes du marché. Valais/Wallis Promotion a développé dans ce sens des nouvelles expériences vélo/VTT cantonales dans le cadre de la stratégie vélo-VTT Valais/Wallis. Ces offres peuvent être consultées sur [www.valais.ch/offres-vtt](http://www.valais.ch/offres-vtt) et [www.valais.ch/offres-velo](http://www.valais.ch/offres-velo)

Avec une nouvelle politique du tourisme élaborée en collaboration avec la Chambre valaisanne de tourisme, le Canton du Valais a défini la vision ainsi que les objectifs et points forts du développement touristique pour les prochaines années. Le développement de la thématique vélo/VTT est directement impactée par cette politique. En effet, le canton entend soutenir le développement du produit vélo/VTT par la mise en place d'une stratégie cantonale qui doit servir de signal fort, de ligne d'action et de référentiel pour tous les acteurs touristiques concernés. En effet, le développement d'un tel projet nécessite d'articuler la thématique vélo/VTT avec la stratégie de développement et de promotion du Valais et demande un réel soutien tant au niveau cantonal qu'au niveau des différentes destinations, ainsi que de leurs prestataires locaux. Dans cette perspective, un comité de pilotage a été constitué depuis début 2017. Il est composé de la Chambre valaisanne du tourisme (CVT), du Service de l'Economie, du Tourisme et de l'Innovation (SETI), du Service du Développement Territorial (SDT), des Centres de développement régionaux du Haut-Valais (RWO) et du Valais romand (ARVr), de Valrando et de Valais/Wallis Promotion (VWP). Des experts dans les domaines du vélo de route et du VTT sont également invités à participer à certaines réunions en tant que consultants.

Les objectifs de la stratégie vélo-VTT Valais/Wallis et ses mesures sont les suivants :

- Promouvoir des projets d'infrastructure dans les disciplines du vélo/VTT. Il s'agit principalement de la planification interrégionale d'itinéraires vélo/VTT.

- Créer des offres personnalisées dans les secteurs du vélo/VTT par les prestataires de services et leurs associations. Cela conduit à une amélioration de l'expérience des hôtes, les prix des offres sur mesure augmentent et le Valais devient plus compétitif.
- Le développement d'une offre variée et complète pour les cyclistes et vététistes, répartie sur l'ensemble du canton.
- Valoriser et protéger les ressources naturelles et culturelles du Valais. En d'autres termes, l'objectif est de parvenir à un développement durable des infrastructures et des offres vélo/VTT. À cette fin, les communes, destinations, prestataires de services, propriétaires et organisations environnementales sont impliqués dès le début du processus.
- Commercialiser les offres nouvellement acquises avec une forte présence numérique et générer des réservations. Le lancement sur le marché et la commercialisation d'une offre intégrée vélo/VTT au sein d'une destination touristique, mais aussi au-delà des frontières de la destination, renforceront le tourisme estival, amélioreront le taux d'occupation tout au long de l'année et produiront davantage de valeur ajoutée.

## 2 Recommandations pour les prestataires de services du secteur vélo/VTT

« Dans le tourisme, la réflexion en termes de processus est particulièrement importante pour l'amélioration de la qualité. Le point de vue de l'hôte doit être prioritaire. Un nouveau modèle de production est nécessaire. Une sorte de carte mentale basée sur une chaîne de services. » (Müller, 2004, S. 72)

D'une part, la chaîne de services peut servir de base à des critères d'évaluation pour mesurer la satisfaction des clients, mais elle peut également servir d'aide au contrôle pour déterminer les processus et les services qui sont importants du point de vue du client. Un client ne se renseigne pas sur les différentes parties de la chaîne de services, pour lui c'est l'interaction des maillons de la chaîne et donc l'expérience globale qui est importante. (Müller, 2004, S. 73)

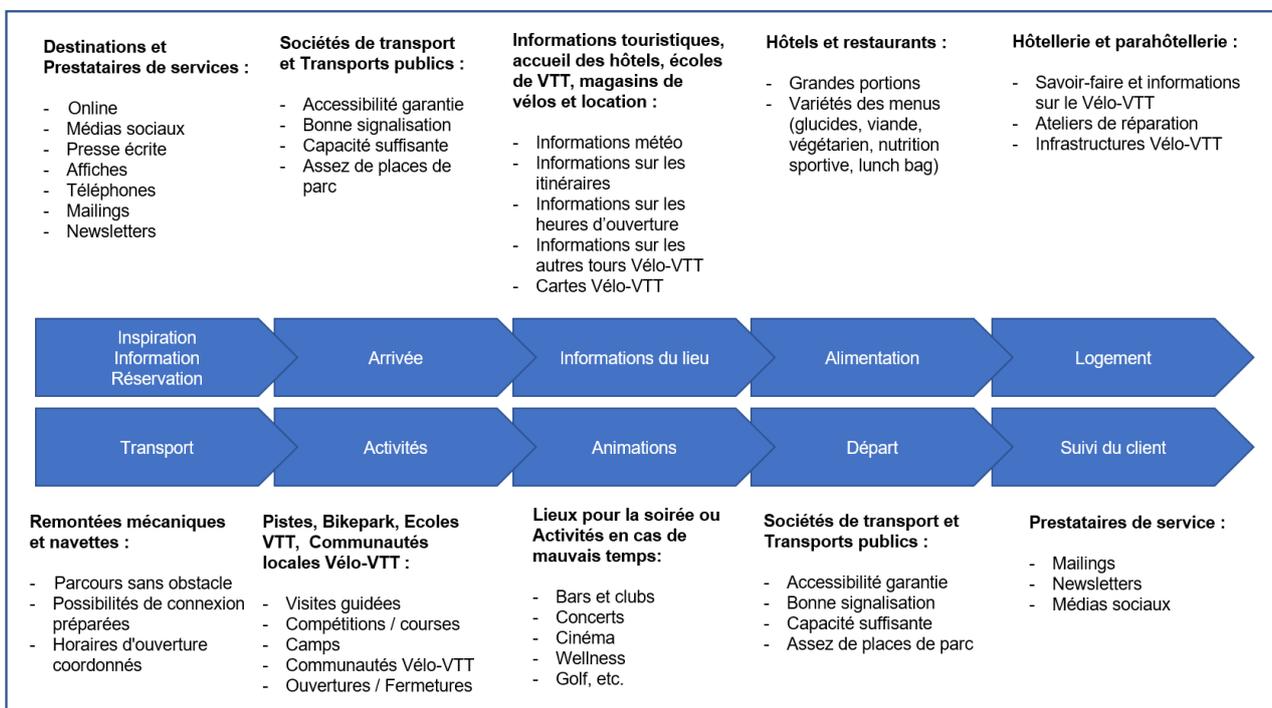


Figure 1 : Chaîne de services vélo/VTT, d'après Müller, 2004, p. 73

En d'autres termes, ce ne sont pas seulement les produits et services individuels des prestataires qui font d'une région, une destination vélo/VTT mais c'est l'interaction entre ces différents prestataires de services qui est essentielle.

La figure 1 illustre la chaîne de services et définit les points de contact entre le client et le prestataire, c'est-à-dire les endroits où le client peut s'informer sur les services, les réserver, les utiliser et ainsi générer une valeur ajoutée.

Le processus démarre par une phase d'inspiration. L'hôte potentiel découvre une offre, une destination par le biais de publicité, de reportages ou de recommandations. Il utilise ensuite les sites web, les réseaux sociaux, le téléphone pour se renseigner sur les prix, les saisons et toutes autres sortes d'informations. Il est important de disposer de sites internet informatifs et bien structurés sur la région ainsi que d'un personnel ayant un haut niveau de connaissances en matière de vélo/VTT. Pour s'assurer

que le client soit correctement renseigné, il est impératif que chaque prestataire remplisse son rôle de fournisseur d'informations et que les bureaux d'information puissent soumettre les questions spécifiques aux acteurs concernés. Les demandes de renseignement sur les cours VTT seront, par exemple, transmises à l'école VTT.

Pour cela, il faut non seulement que les bureaux d'information gèrent une présence en ligne bien structurée et informative et qu'ils soient joignables par courrier électronique, à travers les réseaux sociaux ou par téléphone. Il en va de même pour tous les prestataires de services vélo/VTT. Tous les clients n'auront peut-être pas le premier point de contact avec l'organisation touristique, mais avec l'hôtel ou l'école VTT.

#### **Bon à savoir** 💡

Un réseau de qualité et une coopération efficace entre les prestataires de services vélo/VTT, ainsi qu'une grande connaissance des itinéraires, des heures d'ouverture des remontées mécaniques et des offres des différents prestataires sont essentiels pour une chaîne de services complète et un séjour satisfaisant pour le client.

La structure des sous-chapitres suivants est symboliquement liée à la chaîne de services. Les sous-chapitres fournissent des informations détaillées sur ce qui est important aux points de contact afin que le client puisse être servi à sa meilleure convenance.

### **2.1 Offices du tourisme et bureaux d'information des destinations touristiques**

Dans la plupart des cas, les offices du tourisme et les bureaux d'information sont le premier point de contact des clients potentiels après qu'ils aient pris connaissance d'une destination de vacances. Les renseignements peuvent être obtenus via le site web, les réseaux sociaux, l'email, le téléphone ou en personne directement au bureau d'information. Il est extrêmement important d'être facilement joignable et de répondre rapidement à une sollicitation. Les documents d'illustration tels que les brochures et les cartes vélo/VTT doivent être disponibles physiquement et électroniquement à tout moment. Les offres (camps, tickets à la journée, tours guidés), les heures d'ouverture, les conditions météorologiques, l'état des installations (pistes du bikepark, sentiers ou itinéraires cyclables) doivent être connus des employés et ces derniers doivent être en mesure de fournir des indications concernant les prix, les dates et l'accessibilité. Pour des questions plus spécifiques, comme par exemple le niveau de difficulté, il doit être possible de s'adresser directement au prestataire responsable, en l'occurrence, le guide ou l'école VTT. Afin d'assurer une orientation sans heurts, les heures d'ouverture doivent être coordonnées et le délai de réponse des prestataires doit être court. Le délai de réponse recommandé est au maximum de 24 heures. Les photos, vidéos et illustrations ne doivent jamais avoir plus de deux ans. Les vététistes sont très sensibles à la qualité des photos et vidéos et peuvent déterminer leur ancienneté en fonction de l'équipement. Un matériel de promotion désuet peut laisser penser que les offres et infrastructures sont également dépassées.

### 2.1.1 Exemple de bonnes pratiques : Davos

Dans le cadre du projet "Herbert", la maison d'édition Swiss Sports Publishing GmbH et le magasin de vélo "Bike Academy Davos" ont ouvert en 2016 un centre d'information et de compétences spécialement destiné aux vététistes. Le site [www.herbert.bike](http://www.herbert.bike) est une plateforme d'information et de réservation d'offres VTT dans le canton des Grisons. Le centre d'information Herbert, situé dans la gare de Davos, avait pour but que les vététistes de la région se sentent accueillis et qu'ils puissent recevoir les renseignements nécessaires sur la région ainsi que des propositions d'offres telles que des tours guidés, des cartes/brochures ou encore des camps. Le point d'information permettait aussi la vente de billets pour les Chemins de fer rhétiques (Rhetische Bahn). Ces regroupements peuvent contribuer à réduire les coûts d'infrastructure, comme par exemple le loyer. Le magasin de vélo "Bike Academy Davos" a ainsi pu enrichir le bureau d'information avec la proposition de services supplémentaires tels qu'une école VTT, une surface commerciale, des possibilités de location et un atelier de réparation. Grâce à cet échange, le magasin a également pu acquérir de nouveaux clients ; une situation win-win. Davos est une destination connue pour ses singletrails et appréciée des amateurs d'all mountain et d'enduro. Le point d'information Herbert, en coopération avec la Bike Academy, est un excellent exemple de synergies de ressources et de savoir-faire adaptés à la destination et à son groupe cible, qui a apporté une valeur ajoutée aux prestataires et à la région. La valeur ajoutée pour les vététistes a été grande et a eu un impact positif sur la satisfaction des clients. Toutefois, l'emplacement aurait dû être mieux choisi, par exemple, à proximité immédiate d'un office de tourisme ou à l'entrée principale des cyclistes à la gare. Le centre d'information de la gare de Davos est à présent fermé. Les points suivants auraient probablement pu être améliorés :

- Plus de visibilité ; depuis l'extérieur, le bureau d'information aurait dû être plus visible que les infrastructures VTT.
- Par voie numérique, les autres prestataires de services auraient pu également diriger les clients vers le centre d'information.
- La gare et la Bike Academy Davos n'avaient pas assez d'attrait. Idéalement, le centre aurait dû être placé à proximité d'une remontée mécanique, d'un grand parking ou des restaurants/café où les vététistes aiment rester.



Figure 2 : Centre d'information Herbert à la gare de Davos. Illustrations : [www.herbert.bike](http://www.herbert.bike)

## 2.2 Entreprises de transport et remontées mécaniques

Comme en hiver, **les remontées mécaniques** sont un maillon essentiel de la chaîne de services. Elles transportent les vététistes au sommet des pistes de bikepark ou au départ des itinéraires VTT. Les remontées mécaniques sont tenues d'amener leurs clients à leur but de destination de manière ponctuelle, aux horaires appropriés, dans le plus grand confort et sans encombre. Par horaires appropriés,

il est entendu des temps de correspondance réalistes d'une remontée à l'autre ou des transports publics aux remontées. Il est également logique que les infrastructures restent en service plus longtemps en plein été, car la durée d'ensoleillement est plus importante. Sans encombre, cela signifie que le vététiste peut se déplacer et transporter son équipement sportif aussi confortablement et facilement que possible.



Figure 3 : Accès sans barrière pour les vététistes. Illustration de gauche : David Caliesch / Illustration de droite : [www.pinkbike.com](http://www.pinkbike.com)

Les **navettes ou shuttles**, à savoir les véhicules qui transportent les vététistes et leurs vélos, remplacent ou complètent le service des remontées mécaniques. Grâce à une entreprise proposant des navettes, les clients peuvent atteindre des lieux plus éloignés et moins fréquentés ou peuvent être récupérés après un tour depuis le sommet des remontées mécaniques et ramenés à leur destination ou à leur logement. Il est important pour une entreprise de shuttles de proposer des services flexibles et sur mesure, c'est-à-dire des services adaptés aux souhaits du client. Les trajets en navette sont souvent des offres exclusives. Les clients s'attendent donc à un niveau de service élevé. Pour les offres avec shuttles, il est recommandé que le groupe soit accompagné d'un guide certifié.

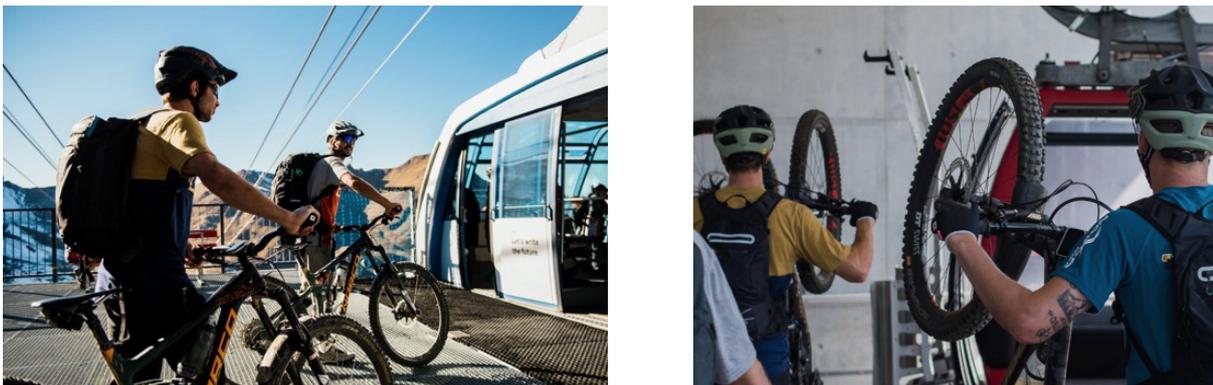


Figure 4 : Accès sans barrière et installations de chargement pour les vététistes. Illustrations : [www.lenzerheide.com](http://www.lenzerheide.com)

Vu que les groupes qui utilisent des services de navettes se rendent souvent dans des lieux plus éloignés, un guide peut contribuer à minimiser l'impact sur l'environnement naturel ou à réduire le risque d'accident (bon briefing, pas de coupes de sentiers, un rythme approprié, l'indication des dangers, etc.). De plus, le guide connaît le point de rencontre avec la navette pour le prochain trajet et peut apporter son soutien en cas de problème technique ou d'accident et, si nécessaire, alarmer. Le chauffeur de la navette et le guide doivent veiller à aider au chargement des vélos, à fournir des informations sur la région et à distribuer des boissons et des collations. Une trousse de premiers secours, une boîte à outils et une pompe doivent être disponibles dans le véhicule. Il est extrêmement important que les VTT

aient une possibilité de fixation qui ne cause pas de dommage aux engins. Prenez des tapis de hayon, des pièces en mousse, des couvertures ou des cartons pour protéger les vélos.



Figure 5 : Différentes options de chargement pour les vélos. Illustration de gauche : [www.viamalaspportwerkstatt.ch](http://www.viamalaspportwerkstatt.ch) / Illustration du milieu : [www.massavecchia.it](http://www.massavecchia.it) / Illustration de droite : [www.camalone.bike](http://www.camalone.bike)

**CarPostal Suisse** transporte les VTT sur la plupart de ses véhicules. La "carte journalière pour vélo" et le "passport vélo (AG vélo valable 1 an)" délivrés par les CFF et d'autres sociétés de transport permettent aux détenteurs de voyager avec leur vélo sur l'ensemble du réseau CarPostal, à condition d'avoir acheté un billet de transport de personne. Toutefois, le nombre de places est limité. Raison pour laquelle il est recommandé d'effectuer une réservation sur le site de CarPostal. Un symbole vélo sur l'horaire indique si une réservation est obligatoire pour cette ligne. Les réservations sont toujours obligatoires pour les groupes de 6 personnes ou plus. De plus amples informations sont disponibles sur le site [www.postauto.ch](http://www.postauto.ch). En Valais, les réservations peuvent se faire directement sur la plateforme Resabike [www.resabike.ch](http://www.resabike.ch) pour la plupart des lignes. PubliCar est un système de bus sur appel et fonctionne avec des véhicules plus petits. L'espace disponible pour le transport de vélo dans les véhicules de PubliCar est généralement très limité. Les possibilités de transport des VTT doivent être précisées lors de la commande. Tous les points de contact peuvent être consultés sur le site [www.postauto.ch/fr/search/publicar-bus-sur-appel](http://www.postauto.ch/fr/search/publicar-bus-sur-appel). (Postauto, 2019)



Figure 6 : Options de support sur le bus CarPostal. Illustrations : [www.postauto.ch](http://www.postauto.ch)

Les **Chemins de fer fédéraux suisses (CFF)** transportent les vélos dans la plupart de leurs trains. Voici les règles les plus importantes à respecter :

- Un billet de transport vélo en cours de validité est nécessaire pour son transport. Si le vélo est placé dans un sac fermé, aucun billet séparé n'est nécessaire, il peut être transporté en tant que bagage.
- Les trains sans facilités de chargement sont signalés dans les horaires par un symbole de vélo barré.
- Les trains ou cars postaux nécessitant une réservation sont reconnaissables au symbole vélo dans un cadre rectangulaire.
- Les trains sans symbole de réservation pour les vélos ne peuvent être réservés.
- Les réservations coûtent CHF 5.-.
- Les réservations peuvent être effectuées à la gare ou jusqu'à 5 minutes avant le départ du train via l'application CFF Mobile ou sur [www.cff.ch](http://www.cff.ch).
- Les places pour les vélos sont réservables jusqu'à trois jours ouvrables avant le début du voyage en appelant le service ferroviaire au 0848 44 66 88 (CHF 0,08/min.).
- Réservation obligatoire du 21 mars au 31 octobre dans les trains InterCity (IC) qui circulent via le pied sud du Jura (IC5/51) et le tunnel de base du St-Gothard (IC2/21).
- Vous pouvez retirer gratuitement vos bagages à n'importe quelle adresse en Suisse et au Liechtenstein. Les CFF prennent en charge vos bagages à l'adresse de votre choix en Suisse et au Liechtenstein et les livrent le surlendemain à votre hôtel sélectionné ou directement à votre hébergement de vacances - et aussi au retour à domicile. (SBB, 2019)

De plus amples informations sur les voyages en train sont disponibles sur le site [www.cff.ch](http://www.cff.ch).

### 2.3 Hôtellerie et parahôtellerie

Un cycliste/vététiste veut avant tout se sentir à l'aise et bienvenu dans son logement. Il veut pouvoir se détendre et se reposer, mais il souhaite aussi planifier ses sorties et se préparer, lui et son vélo. Pour cela, il a besoin de différentes installations ainsi que la possibilité d'obtenir des informations sur la région. Voici un résumé des actions types idéales pour qu'un hôte cycliste ou vététiste puisse profiter pleinement de son séjour, que ce soit dans un hôtel, une auberge ou un appartement de vacances :

- **Le personnel de l'hébergement pratique le VTT dans la région.** Cela signifie que le personnel de réception, lors du petit déjeuner ou dans le couloir, peut toujours fournir des informations crédibles sur les sentiers, leur état, les heures d'ouverture des remontées mécaniques ou les activités proposées par les guides et écoles VTT.
- **Du matériel d'information est disponible à l'hôtel.** Par exemple, dans le hall, ou mieux, dans la chambre. Au minimum les informations suivantes devraient être mises à disposition : cartes vélo/VTT, liste de magasins vélo, liste des guides et écoles VTT, ainsi que des brochures sur les offres et les événements vélo/VTT dans la région. Les dernières prévisions météorologiques, les nouvelles concernant les itinéraires ou les remontées mécaniques fermés, doivent être au moins affichées à la réception.

- **L'hôtel incarne le vélo comme style de vie.** Un « bike hotel » doit être visuellement identifiable comme tel. Cela peut se faire de manière simple et subtile : les derniers magazines VTT sont disponibles dans la chambre ou dans la salle commune, un film thématique est diffusé sur un écran à la réception ou le personnel est habillé avec une marque d'habits de vélo.
- **Un local à vélos.** L'hôtel dispose d'un local à vélos sécurisé avec des supports de fixation, des crochets ou des dispositifs similaires qui permettent de ranger le vélo en toute sécurité.
- **Une installation pour le nettoyage des vélos.** À proximité immédiate de l'hôtel, les clients doivent pouvoir laver et entretenir leur vélo. Il faut pour cela un tuyau équipé d'une douchette, une brosse à poils souples, une éponge et plusieurs chiffons de séchage. Un dispositif d'évacuation des eaux usées ainsi qu'un support pour tenir le vélo pendant le nettoyage seront nécessaires. La mise à disposition des produits de nettoyage n'est pas obligatoire, mais recommandée.
- **Un atelier de réparation.** Un « bike hotel » offre la possibilité d'effectuer des petites réparations. Au minimum, des chambres à air et des pièces détachées devraient être disponibles à la vente à la réception et le contact avec un magasin de vélo devrait être facilité. Un atelier de réparation devrait mettre à disposition les outils suivants :
  - Socle de fixation
  - Atelier ou établi de travail
  - Cric de pneu
  - Pompe avec indicateur de pression pour le raccordement de valve Schrader et Presta
  - Pompe à air comprimé
  - Clé de ralenti
  - Rivet de chaîne
  - Jeu de clés Inbus
  - Jeu de clés Torx
  - Jeu de clés plates
  - Tournevis à fente
  - Tournevis à croix
  - Jeu de clés à croix
  - Coupe-câble
  - Poubelle
  - Bac de récupération des déchets métalliques
- **Des menus adaptés.** Le matin, avant le départ pour un tour à vélo/VTT, ainsi que le soir, au retour de sa journée, le cycliste/vététiste aime manger des aliments nourrissants et bons. Le matin, il s'attend à pouvoir se ressourcer avec un buffet riche, sain et varié composé, par exemple, de différents types de pain, pâtes à tartiner, muesli, fromage, viande, lait, jus de fruits, café/thé, fruits et œufs. En outre, l'hôte devrait pouvoir se préparer une collation pour son tour avec des barres énergétiques, des sandwichs, des fruits, du chocolat et des oléagineux. Les boissons énergétiques ne sont pas obligatoires, mais leur mise à disposition sera très appréciée. Pour le repas du soir, à choix, des pâtes, de la viande ou un plat végétarien pourraient être proposés.

- **Un service de blanchisserie gratuit.** Le soir, les cyclistes/vététistes doivent pouvoir laver et/ou sécher leurs vêtements mouillés et sales. Le jour du départ, après sa sortie à vélo/VTT, l'hôte devrait avoir la possibilité de se doucher.

#### Bon à savoir

- La catégorie de spécialisation « bike hotel » est une certification **gratuite** proposée par l'association hotelleriesuisse. Plus d'infos sur : <https://www.hotelleriesuisse.ch/fr/pub/services/klassifikation/spezialisierungen.htm>
- La liste des critères pour devenir « bike hotel » peut être téléchargée sur : [www.hotelleriesuisse.ch/files/pdf12/Kriterienkatalog\\_Bikehotel\\_fr\\_Web4.pdf](http://www.hotelleriesuisse.ch/files/pdf12/Kriterienkatalog_Bikehotel_fr_Web4.pdf)
- La liste de tous les hôtels certifiés « bike hotel » en Valais est disponible sur : [www.valais.ch/hotels-bike](http://www.valais.ch/hotels-bike)
- Le label « Swiss Bike Hotel », proposé par Suisse Tourisme, est une coopération marketing **payante** pour les hôtels déjà certifiés « bike hotel ». Plus d'infos sur le Marketing de l'hébergement de ST sur : <https://www.stnet.ch/fr/le-marketing-de-lhebergement/>

### 2.3.1 Exemple de bonnes pratiques : Explorer Hotels

La chaîne Explorer Hotels exploite 9 hôtels sportifs en Autriche et en Allemagne. Outre les skieurs en hiver et les randonneurs en été, elle s'adresse directement aux vététistes. La chaîne cible sa publicité avec des forfaits spécifiques comme des camps VTT et des promotions spéciales. Déjà dans le hall, l'hôte est accueilli dans une ambiance « vélo ». Une grande carte des itinéraires est affichée sur le mur et montre les parcours de la région, de sorte que le personnel de la réception peut également aider à trouver le bon parcours. Les vélos et les guides peuvent être réservés directement à la réception. Une station de lavage, un établi et un détachant pour les vêtements de sport sont mis à disposition gratuitement.



Figure 7 : Ambiance vélo dans la réception d'un hôtel Explorer à travers le matériel d'information, l'atelier de réparation, le local à vélos.  
Illustrations : [www.explorer-hotels.ch](http://www.explorer-hotels.ch)

L'atelier de réparation devrait avoir suffisamment d'espace pour travailler, être équipé d'un établi et il faudrait éviter de fixer les outils à la table comme dans la figure 7. Les fils compliquent les réparations sur le vélo.



Figure 8 : Locaux d'entreposage de vélos. Illustrations : Bikeplan AG

Il est recommandé d'utiliser des supports sur lesquels les VTT peuvent être accrochés sur la paroi (figure 8, photo de gauche) ou par un système de fixation à la selle (figure 8, photo du milieu). Attention, les crochets doivent être suffisamment grands pour que les vélos avec des pneus « Plus » puissent également être fixés. Les crochets doivent être installés au plafond et non au mur. Cela facilite l'accrochage et protège les vélos. En outre, les crochets doivent être recouverts de caoutchouc ou d'un matériau similaire afin que les jantes ne soient pas rayées. Le seul inconvénient à cette solution est que les vélos doivent être soulevés. C'est pourquoi les crochets au plafond ne sont pas adaptés aux vélos électriques, car ceux-ci sont très lourds et difficiles à hisser. L'alternative présentée en photo de droite sur la figure 8 n'est pas recommandée. Ces dispositifs ne sont pratiques que pour certaines épaisseurs de pneus. Ils endommagent les jantes et les freins à disque lorsqu'ils sont utilisés avec des pneus plus étroits (par exemple les vélos de route).



Figure 9 : Exemples de stations de lavage. Illustrations : Bikeplan AG

Une station de lavage doit nécessairement être équipée d'un tuyau, d'une évacuation d'eau, d'un produit de nettoyage adapté, d'une brosse à poils souples et de chiffons. La mise à disposition d'un support de fixation avec une accroche à la selle est aussi très utile. Ainsi, la roue arrière est suspendue et la transmission peut être déployée et nettoyée librement. Le tuyau doit fournir suffisamment d'eau, mais pas à trop haute pression. Si la pression de l'eau est trop forte, par exemple avec celle d'un nettoyeur haute pression (figure 9, photo du milieu), des dommages peuvent être causés sur le vélo, notamment sur les éléments des suspensions et des roulements. Des nettoyeurs haute pression et des produits de nettoyage adaptés aux vélos sont proposés par des marques comme Muc-Off, Motorex ou Green Oil.

## 2.4 Magasins de vélo et centres de location

Les centres de location ou magasins de vélo sont souvent le premier point de passage d'un client cycliste/vététiste lorsqu'il arrive dans une région. Cela signifie qu'il voudra non seulement acheter/louer un vélo ou un équipement, mais aussi obtenir des renseignements sur les itinéraires et la région. Il est donc important qu'il y retrouve une atmosphère accueillante et chaleureuse, qui l'invite à rester avec éventuellement une proposition de café et de collations. Des brochures et des cartes contenant des informations sur les offres dans la région devraient être disponibles. La mise à disposition d'appareils GPS sur lesquels les parcours sont déjà téléchargés est un excellent moyen de faciliter la planification des circuits. Outre une large gamme de vélos de différentes catégories de prix et des conseils d'experts, il est particulièrement important que les offres de location ou les articles en vente soient adaptés aux pistes et au positionnement de la région. Dans une destination dotée d'un bikepark par exemple, les VTT de freeride et de descente devraient pouvoir être loués. S'il s'agit "seulement" d'un centre de location et non d'un magasin de vélo, les pièces de rechange les plus courantes (chambres à air, casquettes, trousse de premiers secours) ainsi que des barres énergétiques ou des boissons pour sportifs devraient être proposées à la vente. Un client peut toujours oublier quelque chose à la maison ou à l'hôtel. Généralement, il est plutôt pressé de se rendre directement sur les pistes après la location du vélo et il ne souhaite pas retourner à l'hôtel ou au supermarché. Si le centre de location n'est pas situé à proximité immédiate d'une station de lavage publique, par exemple à proximité des remontées mécaniques, une installation de lavage doit être prévue. Durant la journée, des mécaniciens qualifiés devraient être disponibles pour les problèmes techniques. Si cela n'est pas possible, un établi avec un support et les outils les plus importants (voir chapitre 2.3) sont le minimum requis.

### Bon à savoir

- La liste des magasins vélo et centres de location en Valais est disponible sur : [www.valais.ch/location-vtt](http://www.valais.ch/location-vtt)

### 2.4.1 Exemple de bonnes pratiques : Sportwerkstatt Viamala

Le Sportwerkstatt Viamala ([www.viamalasportwerkstatt.ch](http://www.viamalasportwerkstatt.ch)) est à la fois un magasin, un atelier, un centre de location, un centre d'information, une école VTT, un service de navette, un organisateur d'événements et le service d'entretien des pistes de la région de Thusis. Géré par une petite équipe de passionnés, c'est l'endroit où se rendre pour toutes les activités qui concernent les deux roues. Leurs locaux sont situés dans un ancien entrepôt réaménagé avec un coin café, une surface de vente, un espace pour les enfants, de salles de réunion et un atelier. Devant le magasin, une terrasse avec barbecue invite à profiter d'une soirée agréable après notamment une excursion guidée. Des aires de lavage et un établi permettent aux vététistes de nettoyer et entretenir leurs vélos. De nombreuses places de parking sont à disposition des clients juste devant la porte d'entrée et le magasin est à cinq minutes à pied de la gare. Leurs propres navettes sont utilisées pour des tours privés ou en groupes. Le Sportwerkstatt Viamala construit et entretient les pistes VTT avec les vététistes locaux lors de journées de travaux organisées par leurs soins. Dans le magasin, des vélos pour tout type de pratiques peuvent être achetés, mais il est également possible de les louer ou de les tester. Les employés du Sportwerkstatt Viamala connaissent tous la région et ils sont à la fois guides, mécaniciens, chauffeurs de

navettes et constructeurs de sentiers. Chaque client peut donc bénéficier à tout moment de conseils d'experts dans tous les domaines.



Figure 10 : Le Sportwerkstatt Viamala est à la fois une école VTT, un magasin de vélos, un organisateur de festivals et de séminaires, un loueur de vélos, une communauté et un point de rencontre. Illustrations : [www.viamalasportwerkstatt.ch](http://www.viamalasportwerkstatt.ch)

## 2.5 Guides et écoles VTT

Swiss Cycling, l'association faitière du cyclisme en Suisse, propose avec "Swiss Cycling Guide" une formation de guide VTT reconnue au niveau national. Depuis 2018, il est même possible de passer l'examen professionnel fédéral. La formation de guide VTT est divisée en trois niveaux :

- Swiss Cycling Basic MTB Guide (niveau 1)
- Swiss Cycling Advanced MTB Guide (niveau 2)
- Swiss Cycling Professional MTB Guide (niveau 3, avec ou sans examen fédéral)

Toute compagnie ou école VTT ne devrait employer que des guides ayant réussi au moins le niveau 1 de la formation Swiss Cycling (ou une formation étrangère équivalente). La formation Swiss Cycling couvre les sujets suivants :

- Planification et préparation des itinéraires
- Premiers secours
- Lecture de carte
- Météorologie
- Technique de ride
- Dynamique de groupe et leadership
- Gestion des conflits et intervention en cas de crise
- Gestion de projet et marketing

La formation sert en principe à assurer la sécurité, la qualité et le facteur expérience des excursions guidées à VTT à un niveau élevé. (Swiss Cycling, 2019)

### Bon à savoir

- Les listes des guides et écoles VTT certifiés en Valais sont disponibles sur : [www.valais.ch/guides-vtt](http://www.valais.ch/guides-vtt)

### 2.5.1 Exemple de bonnes pratiques : École VTT de Lenzerheide

L'école VTT de Lenzerheide est issue de l'École Suisse des Sports de neige. À l'occasion de la construction du bikepark de Lenzerheide, Lenzerheide Marketing und Support AG (LMS AG), en tant qu'initiateur du projet de bikepark et entreprise responsable du développement du secteur d'activité VTT, a réalisé qu'il ne fallait pas uniquement développer l'infrastructure sous la forme d'un bikepark, mais qu'il était également nécessaire de favoriser la présence de prestataires de services et le développement de leurs offres. Ainsi, au départ de la nouvelle installation qui donne accès au bikepark, à la caisse, ont été prévus un point d'information, un magasin de vélo avec possibilité de location, un atelier et un bar/restaurant. De plus, Lenzerheide Marketing und Support AG a soutenu financièrement et structurellement l'École Suisse de Sports de neige de Lenzerheide dans le développement de produits construits par l'école VTT. Après cinq ans d'activité, l'école VTT est maintenant indépendante avec une équipe de 22 guides et 6 employés permanents qui gèrent les tâches administratives, la planification, le développement de produits et les activités de communication (VTT l'été et école de ski l'hiver). L'école VTT de Lenzerheide propose en été un programme hebdomadaire complet, 4 camps, des cours privées et des excursions. Ils ont également développé la « Bike League » qui offre un programme d'enseignement spécifique aux cyclistes de différents groupes d'âge et niveaux et leur permet de se lancer dans l'activité VTT. Le programme d'enseignement est comparable à celui de la Swiss Snow League de l'École Suisse des Sports de neige. La « Kids Bike League » est un cours destiné aux enfants dans le but de les initier et leur permettre d'obtenir le nouveau badge en trois jours. Ces cours se déroulent pendant les semaines de vacances en été et en automne. Ils sont presque toujours complets avec environ 80 à 100 enfants par jour.

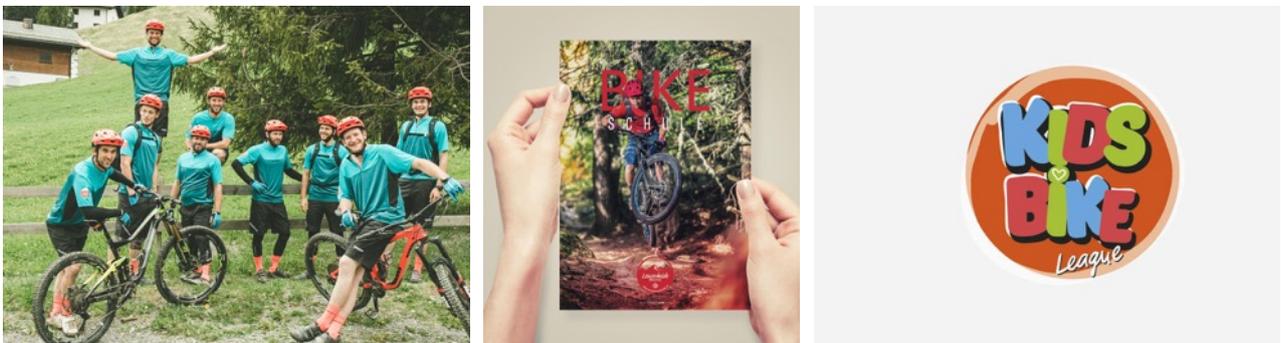


Figure 11 : Illustration de gauche : L'école VTT de Lenzerheide équipe gratuitement ses guides avec des vêtements, des sacs à dos et du petit matériel. Elle gère un programme hebdomadaire, produit sa propre brochure d'offres et a développé le programme d'enseignement de la Bike League. Illustrations : [www.bikeschulelenzerheide.ch](http://www.bikeschulelenzerheide.ch)

L'école VTT de Lenzerheide n'engage que des guides certifiés par Swiss Cycling et leur fournit du matériel grâce à des partenariats commerciaux, ce qui leur garantit une apparence professionnelle. Les guides sont formés de manière continue dans le cadre de cours internes ou de cours personnalisés organisés par Swiss Cycling pour l'école VTT de Lenzerheide.

### 3 Les destinations vélo vivent de et avec la communauté cycliste et la nature

Le VTT est un sport individuel, mais il est souvent beaucoup plus amusant de le pratiquer en groupe plutôt qu'en solitaire. Une scène locale forte ou communauté VTT peut conférer à une destination beaucoup de crédibilité. Il peut en résulter une dynamique "de bas en haut", c'est-à-dire qu'à partir de la base, ou même sous l'impulsion de nouveaux prestataires de services, de nombreux petits événements et nouvelles offres peuvent ainsi être créés. Cette approche locale et moins corporative est très populaire auprès des amateurs de VTT. Les petites entreprises y sont souvent fortement soutenues. Les destinations VTT vivent de et avec la communauté locale de vététistes. Plus une destination offre de possibilités aux vététistes de pratiquer leur sport ou de rencontrer des personnes partageant les mêmes intérêts, plus ces derniers seront disposés à vivre dans des régions reculées et à s'y déplacer. Ce sont précisément de ces employés potentiels qui ont une grande connaissance en matière de VTT que dépendent les prestataires de services du secteur. De plus, ces résidents vivent et transmettent un mode de vie qui gravite autour du VTT dans un village, sur les pistes ou dans le bikepark, ce qui rend finalement une destination ou une région authentique pour le VTT.

L'expérience de la nature est l'une des motivations les plus importantes pour les vététistes de pratiquer leur hobby. C'est en particulier le cas pour les groupes cibles amateurs d'all mountain, d'enduro et d'e-bike, qui recherchent une activité physique en harmonie avec la nature. Il est donc évident qu'une région a besoin de certaines infrastructures, telles que des pistes spécialement aménagées pour les vététistes, mais elle doit aussi les construire en harmonie avec la nature. Une piste VTT conçue et construite de manière durable est donc une bonne manière d'agir de façon responsable, mais elle est également judicieuse d'un point de vue économique. Des bureaux de planification spécialisés dans le vélo de montagne et des entreprises de construction travaillent depuis plusieurs années sur des approches plus durables de la conception à la construction d'infrastructures VTT. Sont entre autres actives dans ce domaine les entreprises suivantes :

- Trailworks Bike- und Wanderwege GmbH [www.trailworks.ch](http://www.trailworks.ch)
- Bikeplan AG Bureau pour le développement touristique et l'aménagement de territoire, spécifique au VTT [www.bikeplan.ch](http://www.bikeplan.ch)
- ALLEGRA [www.allegra-tourismus.ch](http://www.allegra-tourismus.ch)
- Velosolutions pumtracks, bikeparks et trails [www.velosolutions.com](http://www.velosolutions.com)
- Flying Metal GmbH [www.flyingmetal.ch](http://www.flyingmetal.ch)

Les organisations environnementales Mountain Wilderness, Pro Natura, la Fondation suisse pour la protection du paysage, Birdlife et WWF ont publié une prise position sur la manière de traiter la nature : [www.sl-fp.ch/fr/stiftung-landschaftsschutz-schweiz/dokumentation/positionspapiere-116.html#section-374](http://www.sl-fp.ch/fr/stiftung-landschaftsschutz-schweiz/dokumentation/positionspapiere-116.html#section-374). Ils fournissent des conseils utiles que les prestataires de services peuvent utiliser pour sensibiliser leurs clients.

Ci-dessous, sont rappelés les principes du développement durable du vélo de montagne du point de vue des associations environnementales.

"Le vélo tout-terrain fait partie de la mobilité douce. Il s'agit d'une discipline sportive exercée essentiellement en plein air à la force des mollets. Une pratique responsable contribue à ressentir et à comprendre la nature de façon positive. Une utilisation commune des chemins situés à l'écart des routes par les randonneurs, les cyclistes et les vététistes (coexistence) est souvent possible. Exigences des organisations environnementales pour la pratique du VTT en Suisse :

- L'usage commun (coexistence) des chemins par les randonneurs et les vététistes représente aux yeux des associations impliquées la solution la plus respectueuse de l'environnement et du paysage.
- Les piétons ont la priorité sur les chemins situés à l'écart de la voie publique.
- L'utilisation commune des chemins situés loin des routes par les e-VTT dotés d'une assistance au pédalage supérieur à 25 km/h, d'une puissance motrice de plus de 500 watts et/ou de la possibilité de rouler sans pédaler activement est en principe proscrite.
- L'héliportage est en principe proscrit.
- La pratique du cross-country (hors des pistes et des chemins) est en principe proscrite.
- Les vététistes doivent être sensibilisés à une pratique responsable de leur sport." (WWF, Pro Natura, Mountain Wilderness, Fondation suisse pour la protection du paysage, Birdlife, 2019)

Les prestataires de services peuvent agir activement pour protéger la nature et promouvoir la cohabitation entre les vététistes, non seulement en appliquant le Code VTT édicté par le Bureau de Prévention des Accidents (BPA), mais aussi en le faisant connaître à leurs hôtes. Le Code VTT préconise cinq règles qui favorisent une coexistence respectueuse entre les cyclistes, les autres usagers des sentiers et la nature.

- Porter l'équipement de protection
- Évaluer correctement ses capacités
- Accorder la priorité aux randonneurs
- Rester sur les pistes
- Fermer les clôtures



De plus, l'attention peut être donnée sur les règles suivantes :

- Freiner sans blocage des roues
- Ne laissez pas de déchet
- Informez-vous sur votre voyage et sur les conditions météorologiques
- Ne pas parcourir les pistes de VTT et les sentiers de randonnée par temps très humide
- Emportez avec vous un téléphone portable avec une autonomie suffisante et l'application REGA.

#### Bon à savoir

- Valais/Wallis Promotion a mis en ligne sur son site la page « Préparer sa sortie VTT » présentant une infographie avec l'équipement nécessaire et une partie « Sécurité et respect » avec les 5 règles du code VTT du BPA : [www.valais.ch/fr/activites/vtt/preparer-sa-sortie-vtt](http://www.valais.ch/fr/activites/vtt/preparer-sa-sortie-vtt)