

Huit moments, chacun avec son responsable et sa preuve.

Le cyclotouriste n'achète pas une piste : il achète une chaîne de services, vécue dans l'ordre, du choix de l'hébergement à l'étape suivante. Chaque moment tenu se documente par une preuve.

	LE MOMENT	BESOIN DU CLIENT	RESPONSABLE	PREUVE À PRODUIRE	POINT DE VIGILANCE
Avant	01 Avant de réserver	Le vélo est-il admis, stocké, rechargeable ?	Hébergeur pour l'information publiée ; agence dès qu'elle vend	Fiche produit : encadrant, gestionnaire du tracé, date	Acceptation du vélo par taxi ou transporteur : vérifiée, pas supposée
	02 Reçu avec son vélo	Être reçu avec un vélo, pas malgré lui	Hébergeur : une équipe qui explique, pas un papier tendu	Procédure d'accueil et de remise des clés du local	Vélo traité en bagage encombrant : client perdu
Arriver	03 Stationnement de nuit ÉLIMINATOIRE	Un espace fermé où attacher le cadre	Hébergeur ; restaurant et site de visite à un autre niveau	Procédure écrite des clés ; accès réservé	Vélo posé dans une cour ouverte : pas sécurisé
	04 Débloquer un départ	Couvrir la panne qui bloque un départ	Hébergeur pour le kit ; réparateur au-delà du réglage	Pompe Presta et Schrader, kit, réparateur appelé	Relais vers un réparateur partenaire
Séjourner	05 Eau, séchage, recharge	Eau, séchage, départ tôt possible Recharge VAE : zone ventilée, chargeurs du fabricant ; politique incendie établie sur avis d'un professionnel.	Hébergeur ; politique VAE validée par un professionnel	Politique écrite de recharge, horaires et emplacement	Pas de rallonge ; batterie gonflée hors service
	06 Quelle route demain	Quelle route demain, et quel trafic	Qui remet l'information la date et la signe	Fiche d'itinéraire datée, vérificateur, sections fermées	Trace publiée : propriétaire et date ; aucune voie dite « sécurisée »
Sortie	07 Qui appeler, où réparer	Qui appeler, où réparer, comment rentrer	Encadrant pour la sortie ; agence pour la prestation vendue	Briefing écrit : niveau, matériel, conduite, numéros	Compétence vélo documentée à part
	08 Bagages, étape suivante	Partir tôt, bagages transférés, étape réservée	Hébergeur ou bagagiste partenaire, par contrat écrit	Preuve de remise ; réservation confirmée de l'étape	Étape suivante : connaître ses confrères sur l'itinéraire

COMMENT LIRE ● Ordre vécu par le client — Votre moment 8 est le moment 1 du confrère ■ Moment éliminatoire

La colonne de droite reprend, pour chaque moment, le point de vigilance relevé par le guide.

Responsable nommé et preuve produite : le moment est tenu. La promotion ne promet que les services vérifiés.

PORTÉE DE CE VISUEL

- Parcours et repères de services proposés par la CNT : aucune valeur réglementaire, aucune labellisation.
- Restaurant ou site de visite : stationnement visible depuis la salle ou l'entrée, avec point d'attache du cadre.

Le vélo se rattache aux filières nature et aventure de la Feuille de route ; l'offre privée existe depuis vingt ans.

Les repères de dépense cités décrivent d'autres pays ; comptage et enquête volontaire produisent des données propres.

SOURCES

Guide 02 « Cyclotourisme & mobilité douce », CNT Référentiel Vivant v1.1, octobre 2026 — ch. 1.3, 2.2 à 2.7, 3.4, 3.5 et 4.1.

EN PRATIQUE

Pour chaque moment : un responsable, une preuve et une date.