Référentiel RANDO ACCUEIL

Octobre 2011

SOMMAIRE

PREALABLE 3

LES FONDAMENTAUX RANDO ACCUEIL 4

I – INFORMATION ET ACCUEIL DE LA CLIENTELE 6

1- INFORMATION PREALABLE 6
2 - ACCUEIL DU CLIENT 7

II – MISE EN TOURISME DES ACTIVITES « DE RANDONNEE, DE NATURE ET DE DECOUVERTE » 9

1 – INFORMATION ET CONSEIL 9
2 – ORGANISATION DE PRODUITS 11

III – SERVICES ET PRESTATIONS 12

1- ALIMENTATION - RESTAURATION 12
2- TRANSPORT 13
3- CONSIGNE 13
4 – SERVICE PRESSING 13
5 – INFORMATION – RESERVATION DE PRESTATIONS EXTERNES 13

IV - EQUIPEMENTS 14

1 - HEBERGEMENT « EN DUR » 14
2 – HEBERGEMENT « DE PLEIN AIR » 16

V – AMENAGEMENT DES ESPACES 17

1 - ESPACE INFORMATION RANDO ACCUEIL 17
2 - ESPACES TECHNIQUES LIES AUX ACTIVITES 17
3 - ESPACES « DETENTE » 19
4 – LE STATIONNEMENT 19
5 - VALORISATION DES ESPACES 19
6 - AMENAGEMENTS ADAPTES 19

VI – DEMARCHE ENVIRONNEMENTALE 20

1 - EQUIPEMENTS ET AMENAGEMENTS..... 20
2 – INFORMATION ET SENSIBILISATION DU PUBLIC 20

VII – TRAVAIL EN RESEAU 21

1 - CONNAISSANCE DES ORGANISMES INSTITUTIONNELS LOCAUX LIES AU TOURISME 21
2 – PARTENARIAT AVEC LES PRESTATAIRES LOCAUX 21
3 – RELATIONS AVEC LES ASSOCIATIONS DE PRATIQUANTS..... 22
4 – COLLABORATION AU SEIN DU RESEAU RANDO ACCUEIL 22

VIII – PROMOTION – COMMUNICATION 23

1 - PROMOTION..... 23
2 - COMMUNICATION..... 24

IX – DEMARCHE QUALITE 25

1 – CONTROLE INTERNE 25
2 – CONTROLE EXTERNE..... 25

PREALABLE

Le label Rando Accueil s'applique à des établissements **proposant obligatoirement de l'hébergement.**

Un établissement Rando Accueil doit nécessairement **être ouvert au minimum 6 mois par an** sauf situation exceptionnelle.

Un établissement Rando Accueil est capable de proposer **une formule et un tarif à la nuitée.** La nuitée étant une nuit pour une personne avec ou sans petit déjeuner.

Les établissements concernés sont de différents types :

- Des gîtes d'étape ou de séjour
- Des maisons d'hôtes
- Des chambres d'hôtes
- Des hôtels
- Des campings
- Des villages vacances
- Des villages de gîtes
- Des centres d'activités avec hébergement

…/…

Ces établissements devront :

➪ correspondre aux fondamentaux (cf chapitre suivant)

➪ répondre aux caractéristiques du référentiel Rando Accueil

➪ respecter la réglementation en vigueur concernant leur catégorie (hôtel, chambre d'hôtes…)

Certains critères de ce référentiel sont facultatifs (caractères oranges), ils n'en demeurent pas moins des points importants appréciés de la clientèle, que l'exploitant Rando Accueil doit, si possible, s'employer à satisfaire.

Les fondamentaux Rando Accueil

Une marque – un outil – une démarche qualité

Rando Accueil est à la fois, une marque nationale qui identifie des établissements touristiques offrant nécessairement une prestation d'hébergement, c'est un outil qui participe directement à l'organisation de l'offre sur les territoires, c'est un label qui garantit des services et des prestations adaptés à la demande de la clientèle « randonnée – activité de nature ».

Une marque nationale qui identifie des établissements touristiques

Un réseau singulier

- un réseau qui regroupe des établissements de différentes natures
- un réseau d'entreprises touristiques (un réseau de professionnels)

Un marquage « activités de nature »

- une offre d'activités diversifiées, qui prend en compte les caractéristiques du territoire où l'établissement est implanté
- une production enrichie par les compétences des exploitants dans le domaine des activités de nature et randonnée

Une dynamique de réseau

- une logique de travail en partenariat avec les acteurs locaux
- une collaboration active entre les exploitants du réseau au niveau local (organisation de l'offre, formation des acteurs) et à l'échelon national

Un concept d'accueil

- un concept basé sur l'adaptation aux besoins de la clientèle
- un accueil marqué par la connaissance du territoire par l'exploitant, et sa capacité à le faire découvrir

Un positionnement « environnementaliste »

- une volonté du réseau à encourager les projets inscrits dans une démarche de développement durable
- une démarche des adhérents permettant de sensibiliser leur clientèle aux « comportements » respectueux de l'environnement

Un outil pour le développement et l'organisation de l'offre sur les territoires.

Un développement « raisonné »

- une implantation réfléchie au regard des besoins et des potentiels des territoires. Les candidats à la labellisation et les porteurs de projet sont informés et sensibilisés sur l'offre déjà existante et sur le potentiel clientèle présumé.

Un principe de partenariat

- une réflexion avec les partenaires locaux du tourisme sur le développement du réseau. Chaque projet (ou candidature) est examiné dans la mesure du possible avec les acteurs locaux en charge du développement touristique, et du développement économique en général.

Une implication locale

- une logique d'intégration aux stratégies et plans de développement touristiques locaux (schémas départementaux et régionaux compris). Le dispositif Rando Accueil doit, autant que possible, être un volet d'une politique de développement du tourisme et des loisirs de nature mis en place par les acteurs et les décideurs locaux.

Une logique de « pôle ressource »

- le réseau Rando Accueil, par le biais de ses établissements, doit progressivement s'inscrire comme un réseau « référent » en terme de connaissance de l'offre randonnée et activités de nature localement, vis-à-vis des partenaires, des médias...

Une démarche qualité qui s'appuie sur trois dispositifs

La labellisation – contrôle interne

- une démarche interne au réseau : la labellisation valide la conformité d'un établissement avec le référentiel Rando Accueil. La procédure de labellisation implique la mise en place d'une commission composée de différents partenaires locaux du tourisme (institutionnels, professionnels et associatifs). Elle acte l'entrée de l'établissement dans le réseau. Une visite de l'établissement tous les trois ans par le réseau permet de vérifier la conformité de l'établissement.

La certification de services

- une procédure externe : les établissements labellisés volontaires peuvent s'inscrire dans une démarche de certification de services. Le référentiel de certification de services est paru au journal officiel du 8 janvier 2006 sous l'intitulé « hébergements adaptés à l'accueil de randonneurs et pratiquants de loisirs actifs ». Cette procédure implique le contrôle de l'établissement par un organisme tiers habilité. La certification est gage d'absolue neutralité et de référence « qualité » pour le client.

L'adhésion à la marque « Qualité Tourisme »

« Qualité Tourisme » est la marque déposée par le Secrétariat d'Etat en charge du Tourisme, qui fédère les professionnels engagés dans une démarche de qualité. Rando Accueil est, depuis décembre 2007, réseau délégataire pour l'attribution de la marque aux professionnels adhérents du réseau qui souhaitent cette identification complémentaire et qui, de fait, bénéficieront des campagnes de promotion liées.

I – INFORMATION ET ACCUEIL DE LA CLIENTELE

1- Information préalable

A - Accueil téléphonique

Au téléphone, la personne en contact avec la clientèle précise systématiquement le nom de son établissement à son correspondant. Le nom de l'établissement est également précisé sur le message du répondeur.

B - Nature des informations

La personne en contact avec la clientèle est capable de donner au téléphone, par mail ou par courrier, les informations de base suivantes :

Le fonctionnement de l'établissement

Ces informations concernent période et horaires d'ouverture, tarifs, conditions de paiement (arrhes, acompte, chèques vacances, carte bleue…).

Les activités liées à la pratique de la randonnée et des activités de nature

Ces informations concernent les principaux itinéraires de randonnée à proximité de l'établissement, les lieux et sites où se déroulent les activités, les conditions de pratique (location de matériel ou pas, encadrement ou pas, tarifs indicatifs des activités…).

Le potentiel touristique du territoire

Ces informations concernent les sites « remarquables », les lieux de visites (musées, jardins…), les événements…

L'accès à l'établissement

Si l'accès à l'établissement présente des conditions particulières (enneigement, navette bateau…), le client doit en être informé précisément.

C - Délai de réponse

Dans le cas d'une demande par écrit (courrier ou mail), l'exploitant prend les dispositions pour répondre dans les meilleurs délais aux demandes de renseignements des clients (sous 24 h de préférence, 48 h maxi).

D - Confirmation de réservation

Dans le cas d'une commande du client (par téléphone, courrier ou mail), l'exploitant prend les dispositions pour envoyer une confirmation écrite détaillée (courrier ou mail) sur les conditions de réservation dans les 48 heures.

E - Solutions de dépannage

Si l'établissement est complet, la personne en contact avec la clientèle doit fournir d'autres adresses d'hébergements aux alentours (offres non limitées au réseau).

F - Outils de communication

L'établissement doit obligatoirement être équipé des outils de communication :

. téléphoniques : transfert d'appel et/ou répondeur,
. Informatiques : adresse électronique.

2 - Accueil du client

L'établissement doit mettre en place un dispositif d'accueil satisfaisant aux critères suivants :

A - Accès à l'établissement

L'accès à l'établissement est fléché conformément aux critères de signalétique en vigueur sur le territoire.

L'établissement dispose soit sur Internet, soit sur un support papier, d'un plan d'accès précis.

L'établissement est identifié par ses coordonnées GPS (qui seront mentionnées sur le site Internet Rando Accueil).

B - Espace accueil

Il est bien identifié, spécifique ou pas selon la taille et la nature de l'établissement. Il permet de recevoir les clients dans un cadre agréable.

Il est correctement signalé si nécessaire.

C - Installation du client

La personne en charge de l'accueil doit s'assurer que l'installation du client se fasse dans les meilleures conditions (accompagnement à la chambre ou à l'emplacement)

En cas d'attente, les dispositions suivantes sont prévues : prise en charge des bagages, conseils sur une balade ou une visite possible, mise à disposition du point info rando,…

S'il est nécessaire que le client dispose de services particuliers dès son arrivée (ex : accès au garage à vélo, à l'espace lingerie…), la personne en charge de l'accueil prend les dispositions pour satisfaire ces services.

D - Présentation de l'établissement

La personne en charge de l'accueil convient avec le client du moment où elle présentera les locaux et les services de l'établissement.

E – Affichage des informations pratiques

Les informations pratiques (tarifs, horaires, menus, consignes diverses…) sont affichées clairement dans un endroit accessible. Elles sont régulièrement mises à jour.

Elles sont rédigées dans une langue étrangère, notamment si l'établissement accueille ce type de clientèle.

F - Dispositions en cas d'absence à l'arrivée du client

Si la personne en charge de l'accueil ne peut être présente à l'arrivée du client, elle doit prendre l'une des dispositions suivantes pour que celui-ci puisse s'installer :

- si possible se faire remplacer à l'accueil
- en cas d'impossibilité d'accueil physique, en informer le client et - le cas échéant - préciser sur un support prévu à cet effet les informations utiles (heure de retour, pièces accessibles…)

G - Dispositions en cas d'arrivée tardive du client

Sur réservation, en cas d'arrivée tardive des clients, la personne en charge de l'accueil prend des dispositions pour leur installation (éclairage, chauffage des chambres…)

II – MISE EN TOURISME DES ACTIVITES

« DE RANDONNEE, DE NATURE ET DE DECOUVERTE »

1 – Information et conseil

L'établissement dispose d'une ou plusieurs personnes « référent» disponibles, capable d'apporter des conseils adaptés aux clientèles dans le domaine des activités de randonnée et des autres activités de découverte.

La personne en charge du conseil à la clientèle doit être capable de présenter :
- les balades et les randonnées à partir ou à proximité de l'établissement,
- le territoire et sa culture,
- les activités à partir ou à proximité de l'établissement.

A - Les balades et les randonnées à partir ou à proximité de l'établissement

L'établissement doit préciser sa situation par rapport aux grands itinéraires de randonnée à pied, à vélo, à cheval, à VTT, à ski… (distance, modalités d'accès si nécessaire de l'itinéraire à l'établissement….).

L'établissement doit proposer à minima :

- Les « **balades de proximité à pied** » : à partir de l'hébergement ou à 15 mn maximum en voiture : 4 propositions minimum (1 balade de 1h30/2h – 2 balades d'une demi-journée – 1 balade d'une journée).

- Les « **balades de proximité à vélo** » à partir de l'hébergement ou à 15 mn maximum en voiture (sauf situation ne permettant pas de développer une offre à vélo) : 3 propositions minimum (2 balades d'une demi-journée – 1 balade d'une journée).

L'établissement Rando Accueil s'emploie à proposer **des idées de balades accessibles** aux personnes présentant des handicaps.

Ces propositions doivent être présentées sur un support personnalisé (fiches, carnet de route…) précisant au minimum :

- pour les balades : comment s'y rendre, tracés, durée, difficultés, intérêt touristique, conseils pratiques.
- pour les randonnées : tracés, distance, difficultés, description des hébergements, intérêt touristique.

B - Le territoire et sa culture

L'établissement Rando Accueil est en mesure d'apporter des éléments d'information et des conseils pour aller à la découverte du territoire et de sa culture.

A titre d'exemple, il peut faire découvrir et conseiller à la clientèle les thématiques suivantes :

Le patrimoine bâti
Le patrimoine (vernaculaire, religieux…) typique ou remarquable de la région.

Le patrimoine naturel
Les espaces naturels d'un intérêt particulier (landes, tourbières, estran, vallées…).

Les produits du terroir et gastronomie locale
Les menus de l'établissement, les producteurs et les marchés locaux, les restaurants de terroir…

Les métiers liés au pays
Les métiers du pays, ceux qui ont fait ou qui font encore la particularité du territoire (viticulture, pêche, mine, sylviculture...).

L'artisanat local
Les artisans locaux, ceux qui font la renommée du territoire (coutellerie, poterie, cristallerie...).

Le spectacle vivant
Les spectacles qui sont l'expression du territoire : musiques, chants, danses, théâtres, contes…

Les sports et les jeux traditionnels
Les sports et les jeux traditionnels (force basque, boule bretonne...), et les lieux où ils se pratiquent encore.

Ces informations sont présentées sur support papier (guides, magazines, ouvrages régionaux…) et/ou support informatique (site Internet, DVD….).
Quel que soit le support, ces informations doivent être classées par thématiques et actualisées.

L'établissement présente un ou plusieurs programmes d'une journée (ou d'une demi-journée) de visites pour aller à la découverte du territoire et de sa culture (sites, villages, monuments, musées, auberges de pays…).

C - Les activités sportives et de loisirs

L'établissement doit présenter des activités organisées par lui-même ou par un tiers :

- **« les activités sportives»** de proximité et celles plus éloignées ayant un intérêt particulier (équestres, nautiques, escalade).

- **« les autres activités de loisirs»** de proximité et celles plus éloignées ayant un intérêt particulier (activités manuelles, activités artistiques, activités culturelles…)

L'établissement présente de manière détaillée une ou plusieurs de ces activités organisées par lui-même ou par un tiers (cible clientèle, conditions de pratiques…).

2 – Organisation de produits

L'établissement est capable de proposer des produits organisés par lui-même ou par un tiers :

A – Des produits forfaitisés

- Séjour à thème,
- Séjour en lien avec un événement culturel ou sportif proche de l'établissement,
- Randonnée itinérante,
- Séjour « sans voiture ».

Ces produits peuvent éventuellement être commercialisés par des structures tierces habilitées.

B – Location ou prêt de matériel

L'établissement assure un service de location ou de prêt de matériel en lien avec les activités de nature et de découverte praticables aux alentours (vélos, raquettes à neige, paires de jumelles, GPS, sacs à dos isotherme...)

Soit l'établissement loue lui-même ce matériel, soit il assure la réservation à un tiers.

C - Accompagnement de balades et randonnées

L'établissement dispose (en interne ou en faisant appel à des tiers) d'un pôle de personnes pouvant - sur réservation - accompagner et guider les clients qui en font la demande.

III – SERVICES ET PRESTATIONS

Ils sont assurés au sein même de l'établissement ou par le biais d'un tiers.

1- Alimentation - restauration

Le service « alimentation restauration » doit être satisfait selon les conditions ci-dessous.

A - La formule repas du soir

L'établissement Rando Accueil doit proposer **au moins l'une des formules** suivantes :

- dîner préparé par l'établissement ;

- dîner préparé par un tiers ;

-**réservation d'une table chez un tiers** à une distance d'un kilomètre maximum de l'établissement (possibilité de distances plus longues si les conditions de transport peuvent être organisées par l'exploitant) ;

-mise à disposition d'une cuisine en gestion libre. Dans ce cas l'établissement doit indiquer les possibilités de ravitaillement à proximité de l'établissement (distance, horaires d'ouverture, nature des produits…)

B – La formule petit déjeuner

L'établissement Rando Accueil doit proposer **au moins l'une des formules** suivantes :

- petit déjeuner préparé par l'établissement ;

- petit déjeuner livré par un tiers ;

-mise à disposition d'une cuisine en gestion libre. Dans ce cas l'établissement doit indiquer les possibilités de ravitaillement à proximité de l'établissement (distance, horaires d'ouverture, nature des produits…).

C – La formule pique-nique

L'établissement Rando Accueil doit proposer **au moins l'une des formules** suivantes :

- pique-nique préparé par l'établissement ;

- pique-nique proposé par un tiers (boulangerie, épicerie, restaurant…).

Si l'établissement propose le déjeuner, il fait connaître aux clients les conditions particulières.

2- Transport

L'établissement doit satisfaire lui-même ou par un tiers aux prestations ci-dessous. L'exploitant veillera à ce que ces services soient assurés conformément à la réglementation en vigueur. Ces services peuvent faire l'objet d'une facturation.

A - Le transport des personnes

Sur demande préalable, l'établissement prend des dispositions pour satisfaire le transport des clients de leur lieu d'arrivée (gare, aéroport…) jusqu'à l'hébergement, et de celui-ci au lieu de départ.
Ce service peut être assuré par l'établissement lui-même ou par un tiers.
Cette prestation doit être fournie à minima sur toute distance inférieure à 30 km.

B - Le transport des bagages

L'établissement assure sur réservation (lui-même ou par un tiers), le transport des bagages jusqu'à un autre hébergement dans le cas de randonnée itinérante.

Il assure sur demande le transport des bagages depuis le lieu d'arrivée (gare, aéroport…).
Cette prestation doit être fournie à minima sur toute distance inférieure à 30 km.

3- Consigne

L'établissement peut être amené à garder le matériel ou des effets personnels de sa clientèle pendant plusieurs jours.

Il doit disposer d'un lieu sécurisé prévu à cet effet.

L'établissement prend toutes les garanties pour satisfaire ce service dans les meilleures conditions.

4 – Service Pressing

L'établissement assure sur réservation (lui-même ou par un tiers) le lavage et le séchage du linge personnel des clients.

Ces services sont proposés à la clientèle selon des conditions préalablement fixées (délais, tarifs…).

5 – Information – réservation de prestations externes

L'établissement peut, sur demande préalable du client, se renseigner sur les disponibilités, les conditions de réservation, les lieux de vente pour des spectacles, des visites…

IV - EQUIPEMENTS

1 - Hébergement « en dur »

Sont concernés : gîtes d'étape, gîtes de séjour, maisons d'hôtes, chambres d'hôtes, hôtels, centres d'activités avec hébergement, villages de gîtes, villages vacances, villages de chalets et mobilhomes…

Certains types d'établissements doivent satisfaire en terme d'équipements à des critères réglementaires (hôtels, chambres d'hôtes…).

Cependant, l'établissement Rando Accueil doit satisfaire aux caractéristiques minimales suivantes :

A - La cuisine

La cuisine collective : se référer à la réglementation en vigueur

La cuisine en gestion libre dit « office » : obligatoire s'il n'y a pas de restauration dans l'établissement ou à proximité (référence au chapitre III « les différentes formules »).

La cuisine en gestion libre se compose au minimum de :

- un espace de rangement et de conservation pour les produits secs (réserve, placards...)
- un espace de rangement et de conservation pour les produits frais : réfrigérateur ou chambre froide, congélateur (facultatif).
- un plan de travail pour la préparation des repas.
- un système de cuisson : avec tables de cuisson et four.
- un espace lavage et séchage vaisselle.
- la vaisselle en quantité suffisante (couverts, verres, assiettes, nécessaire petit déjeuner)
- le mobilier pour le rangement de la vaisselle et des ustensiles de cuisine.
- l'équipement électroménager de base (cafetière..)

La cuisine est propre, en bon état, fonctionnelle et bien éclairée.

B - La salle à manger

La salle à manger est équipée en quantité suffisante (tables, chaises, bancs...) conformément à la capacité d'accueil.

Elle est aménagée et décorée de manière accueillante, chaleureuse, conviviale et confortable.

C - Les chambres

L'établissement dispose de chambres équipées (lits individuels ou doubles, voire superposés).

La literie est confortable et en bon état.

Chaque lit est équipé au minimum de :

- un sommier et un matelas,
- un protège matelas et un drap-housse,
- un oreiller ou un traversin avec une taie de protection,
- une couverture et un couvre-lit ou une couette,
- une tablette et une lumière individuelle.

Quel que soit le nombre de lits (6 maximum par chambre), un caractère « intime » est préservé. Chaque chambre doit donner les meilleures garanties de repos à ses occupants.

Les isolations phonique et thermique sont satisfaisantes. L'occultation de la lumière est assurée par des rideaux ou des volets.

Le mobilier est choisi ou conçu pour satisfaire le rangement des effets personnels des occupants dans de bonnes conditions (placards et/ou penderies).

L'exploitant doit mettre à disposition le drap du dessus à la demande du client (ce service peut être facturé en complément).

D - Les sanitaires

Les sanitaires des chambres sont si possible intégrés à chaque chambre, sinon situés dans le bâtiment et facilement accessibles.

Ils sont en nombre suffisant pour répondre à une occupation maximum de l'hébergement.

Ils comprennent au minimum pour les nouveaux établissements labellisés à compter de septembre 2008[1] :

- 1 douche pour 4 personnes,
- 1 lavabo ou vasque pour 4 personnes,
- 1 WC pour 6 personnes.

Leur équipement est complet, en bon état et comprend au minimum :

- pour chaque douche : un sas de déshabillage et les équipements suivants (patères, porte-serviettes, tablettes, porte-savon) ;
- pour chaque lavabo : un miroir, une tablette, porte-serviettes, prise électrique.

La quantité d'eau chaude correspond aux besoins d'une occupation maximum.

[1] Les établissements déjà en exploitation avant septembre 2008 bénéficient d'une tolérance, et peuvent ne posséder qu'un équipement complet pour 6 personnes.

Pour les chambres dont les sanitaires sont privatifs, lorsque la capacité de la chambre est supérieure à 3, le WC doit être séparé de la salle d'eau.

Les sanitaires communs aux lieux de jour peuvent être exigés au regard de la réglementation liée au type d'établissement (sinon ils sont fortement recommandés).

2 – Hébergement « de plein air »

Sont concernés : campings, villages de tipis, de yourtes…

A - Les emplacements

Les emplacements pour chaque unité sont spacieux et respectent l'intimité et la tranquillité de chacun.

B - L'espace cuisine

L'espace cuisine en « gestion libre » est obligatoire pour les établissements ne proposant pas un service de restauration sur place ou à proximité. (cf Chapitre III - les différentes formules).

Cet espace est couvert et équipé pour la préparation des repas. Il se compose de :

- un plan de travail,
- une table de cuisson,
- un lieu de lavage et de séchage pour la vaisselle, intégré ou non à cet espace.

Cet espace est propre, en bon état, fonctionnel et bien éclairé.

L'établissement met à disposition du matériel de cuisine, de la vaisselle, de l'électroménager.

C - L'espace repas

Cet espace est intégré ou pas à l'espace cuisine.

L'établissement dispose d'un lieu couvert et éclairé afin de pouvoir y prendre ses repas (espace en dur ou toile).

Cet espace est équipé de tables et de chaises ou bancs.

D - Les sanitaires

Leur équipement est complet, fiable. Ils comprennent au minimum :

- pour chaque douche : un sas de déshabillage aménagé et équipé (patères ou porte-serviettes).
- pour chaque lavabo : un miroir, une tablette, des porte-serviettes.

La quantité d'eau chaude correspond aux besoins d'une occupation maximum.

V – AMENAGEMENT DES ESPACES

Les différents espaces de l'établissement (salle à manger, chambres, espaces activités…) sont aménagés et « articulés » entre eux pour une cohabitation satisfaisante entre les différents utilisateurs. Ces aménagements facilitent la convivialité et le repos des clients.

1 - Espace information Rando Accueil

L'établissement doit disposer d'un espace d'information en rapport avec la dimension de celui-ci (endroit dédié dans une pièce choisie pour les petits établissements, salle réservée pour les plus grands établissements).

L'espace information doit être pourvu de plusieurs supports bien identifiés et actualisés (ex : classeurs, panneaux…) pour présenter les balades, les randonnées et les activités possibles à partir ou à proximité de l'établissement (cf chapitre Mise en tourisme).

Une ou plusieurs cartes localisent l'ensemble de l'offre au regard de l'implantation de l'établissement (support papier ou support informatique).

2 - Espaces techniques liés aux activités

Une ou plusieurs salles sont aménagées et équipées de manière à faciliter la pratique des activités de nature et de randonnée.

A - Le local technique

Le local technique est situé dans un endroit sécurisé (pièce fermée à clés ou cour close).

Il permet de stocker le matériel en fonction des activités pratiquées à proximité (étagères, racks ou crochets à vélo, porte selles, porte filet, râteliers à ski…).

Il est aménagé et contient les équipements nécessaires pour l'entretien et la réparation du matériel liés aux activités pratiquées (établi, étau…).
Il est éclairé correctement.

B – Un espace lingerie

La pratique d'activités de nature et de découverte nécessite plus ou moins, selon la période et la nature des activités, la mise en place de dispositions permettant le lavage et le séchage des effets personnels.

L'établissement dispose d'un local doté au minimum d'un bac de lavage, d'un lieu aéré (ou si possible d'une pièce chauffée), facilitant le séchage.

Il est recommandé que l'établissement dispose d'un lave-linge et d'un sèche-linge.

La mise à disposition de ce matériel peut être tarifée.

C - Un espace « vestiaire » équipé

Il est indépendant ou non de l'espace lingerie.

Il permet à la clientèle de ranger vêtements de pluie, chaussures…

D – Les aménagements spécifiques

↳ Equestre

➪ L'établissement doit être pourvu d'un espace nettoyage qui comprend au minimum une alimentation d'eau dotée d'un tuyau d'arrosage, d'une brosse ou éponge et d'un système d'évacuation des eaux usées.

➪ L'établissement dispose d'un espace équipé d'une ou plusieurs barres d'attache pour les chevaux.

➪ Si l'hébergement du cheval est en prairie, l'espace est clos. Il dispose d'un point d'eau et d'un abri (naturel ou construit).

➪ Si l'hébergement est en boxes ou en stalles, ceux-ci doivent être équipés d'un point d'eau et d'un râtelier.

➪ L'hébergeur doit pouvoir fournir sur demande préalable de la paille et du foin (le service peut être rémunéré).

➪ L'établissement dispose de contacts avec un maréchal ferrant et un vétérinaire

↳ VTT/Cyclo

➪ L'établissement doit être pourvu d'un espace nettoyage qui comprend au minimum une alimentation d'eau dotée d'un tuyau d'arrosage, d'une brosse ou éponge et d'un système d'évacuation des eaux usées.

➪ L'établissement propose un kit de réparation sur demande.
Ce kit comprend à minima : une pompe, un démonte pneus, des rustines, de la colle, de la toile abrasive, de l'huile, de la graisse.

➪ L'exploitant est en contact avec un professionnel (loueur, réparateur).

3 - Espaces « détente »

A - Bibliothèque, véranda, patio, loggia, terrasse…

Ces espaces favorisent les moments d'échange entre les clients.

Ils sont aménagés et équipés de manière à favoriser le repos et la détente.

Selon la nature de l'établissement, l'un de ces lieux peut également être l'Espace Information Rando Accueil.

4 – Le stationnement

Le parking ou le garage, permet le stationnement des véhicules sur place ou à une distance raisonnable de l'établissement.

Le parking permet le stationnement prolongé de véhicules de clients désirant faire une randonnée itinérante de plusieurs jours.

L'établissement devra préciser clairement à sa clientèle les conditions de parking (ouvert, fermé, gardé, payant…).

5 - Valorisation des espaces

L'établissement Rando Accueil se particularise par une identité. Celle-ci est le reflet de divers éléments : son bâti, son histoire, son environnement, la nature des pratiques d'activités proposées ou possibles aux alentours…
Cette identité doit clairement participer à l'ambiance de l'établissement.

A - Confort des espaces

Les différents espaces intérieurs doivent bénéficier d'une température ambiante agréable, d'une ventilation et d'un éclairage adaptés au lieu.

B - Entretien des espaces

Les différents espaces doivent faire l'objet d'un entretien permanent.

6 - Aménagements adaptés

L'établissement Rando Accueil prévoit des aménagements spécifiques (chambres, sanitaires, espace détente, salle de restaurant…) pour l'accueil de personnes à mobilité réduite en fonction des dispositions réglementaires.

L'établissement Rando Accueil prévoit des aménagements spécifiques pour les autres catégories de handicaps (visuel, auditif et mental).

Ces équipements sont prévus pour faciliter les pratiques « d'activités adaptées » de proximité.

VI – DEMARCHE ENVIRONNEMENTALE

L'établissement Rando Accueil met en place des dispositions spécifiques en matière de respect de l'environnement.

1 - Equipements et aménagements

A - Les locaux

L'établissement Rando Accueil s'emploie à utiliser des technologies économes en énergie (lampes basse consommation, matériaux isolants, matériel électroménager de classe A…).

L'établissement Rando Accueil s'emploie à maîtriser la consommation en eau (réducteurs de consommation…).

L'établissement s'engage dans la gestion des déchets ménagers. Il est équipé en conséquence (bacs, composteurs…). Cette démarche s'inscrit en cohérence avec les politiques locales mises en place dans ce domaine (tri sélectif, déchetterie…).

B - Les abords

L'hébergeur aménage et équipe les abords de l'établissement (espaces verts, terrasse…) de manière à valoriser le patrimoine bâti et l'environnement (parking discret, effacement des « verrues »…).

L'hébergeur est soucieux de créer un aménagement paysager respectueux de l'espace et de l'environnement (prise en compte des pénuries d'eau, utilisation raisonnée des intrants…).

2 – Information et sensibilisation du public

A - Sur les comportements dans l'établissement

Des informations (écrites ou orales) visent à encourager un comportement responsable des clients en matière d'économie d'eau et d'énergie, en matière de tri des déchets…

B - Sur les particularités écologiques du territoire

Lorsque des documents de sensibilisation et d'information existent (édition des collectivités, du conservatoire du Littoral, des Parcs Naturels, Natura 2000…), l'établissement Rando Accueil veille à les faire connaître et à les distribuer.

Ces documents ont pour objet de mettre en évidence certaines fragilités du milieu et de mettre en garde contre des comportements « hostiles ».

VII – TRAVAIL EN RESEAU

Un établissement Rando Accueil doit s'inscrire dans une dynamique de partenariat avec les professionnels locaux du tourisme et les organismes institutionnels en charge du développement touristique.
Cette exigence vise à un meilleur professionnalisme des établissements et participe d'une dynamique de territoire.

1 - Connaissance des organismes institutionnels locaux liés au tourisme

Sont concernés les structures suivantes : Offices de Tourismes et Syndicats d'Initiative, Pays Touristiques, Comités Départementaux du Tourisme, Comités Régionaux du Tourisme, Parcs Naturels Régionaux, Chambres de Commerce et d'Industries, Chambres d'Agriculture…

A - Niveau de connaissance

Un établissement Rando Accueil doit identifier ces différents organismes et connaître les champs d'activités qui le concernent.

Il est souhaitable que l'exploitant connaisse les « correspondants » de la filière tourisme de nature et de randonnée de ces organismes.

B - Niveau de relations

Un établissement Rando Accueil dispose des documents actualisés liés au domaine d'activité, édités par ces organismes.

Un établissement Rando Accueil doit entretenir des relations avec son Office de Tourisme (ou autre structure locale) et s'appuyer sur cette structure pour faire connaître l'offre de son territoire à ses clients.

2 – Partenariat avec les prestataires locaux

Sont concernés les structures suivantes : prestataires d'activités sportives, culturelles, autres hébergeurs…

A - Partenariat de production

Un établissement Rando Accueil s'attache à construire autant que possible son offre en lien avec les prestataires locaux.

B - Partenariat de promotion

Un établissement Rando Accueil s'attache à mettre en place avec ses partenaires locaux des dispositifs d'information réciproques.

3 – Relations avec les associations de pratiquants

Les associations locales de « pratiquants » (pédestres, équestres, cyclos, VTT…) participent au développement des activités de randonnée. Il est souhaitable qu'un établissement Rando Accueil noue des contacts avec ces acteurs de terrain.

A - Nature du partenariat

Ce partenariat peut prendre différentes formes :

➪ Information par l'établissement Rando Accueil sur les activités ouvertes au public (balades, manifestations…) organisées par les associations de pratiquants.

➪ Collaboration sur le suivi des itinéraires : recueil d'informations sur l'entretien et le balisage par les retours clientèles de l'établissement.

4 – Collaboration au sein du réseau Rando Accueil

A - Au niveau local

Un établissement Rando Accueil doit connaître les autres établissements du réseau de son secteur, au minimum ceux situés à distance d'une étape (à pied, à vélo, à cheval...).

L'exploitant est en capacité de présenter ces établissements à sa clientèle. Il dispose le cas échéant des documents de promotion spécifiques.

Il est souhaitable que l'établissement conçoive une partie de son offre, notamment en matière d'itinérance, avec ces établissements.

B - Au niveau du réseau

Un établissement Rando Accueil s'associe aux actions collectives engagées par le réseau (promotion, formation...).

VIII – PROMOTION – COMMUNICATION

1 - Promotion

A - Promotion « grand public »

Un établissement Rando Accueil peut disposer d'un ou plusieurs supports de promotion personnels (plaquettes, site Internet…).

Un établissement labellisé doit obligatoirement être présenté sur le site national Rando Accueil.

L'établissement doit fournir et actualiser à minima les données suivantes :

- ➪ Le descriptif et le fonctionnement de l'établissement
- ➪ Les informations sur les services et prestations
- ➪ Les informations sur les activités de randonnées et de découverte
- ➪ Les moyens d'accès

Pour bénéficier d'un lien du site Rando Accueil national vers le site de l'hébergement Rando Accueil, ce dernier doit obligatoirement avoir mis sur son site le logo Rando Accueil (avec un lien actif vers le site national).

L'établissement doit afficher le logo Rando Accueil sur les autres supports de promotion de l'établissement.

L'établissement participe à la promotion de l'ensemble du réseau national en mettant à disposition dans l'Espace Information Rando Accueil les documents de promotion édités par le réseau.

B – Promotion par les prescripteurs

Un établissement Rando Accueil prendra les dispositions le cas échéant pour que les prescripteurs (Tour Opérator, agence de voyage, comité d'entreprises...) mentionnent son appartenance au réseau.

2 - Communication

A - Communication institutionnelle

L'établissement doit faire connaître régulièrement son offre aux différents organismes locaux liés au tourisme (OTSI, Pays Touristiques, CDT, CRT…).

B - Communication « médias »

Un établissement Rando Accueil affiche son appartenance au réseau lors de ses contacts avec les divers médias (presse, radio, télé, Internet…).

Un établissement Rando Accueil participe à la promotion de la marque à son échelon local en sollicitant les médias pour les actions en lien avec les activités de randonnée et de nature auxquelles il est associé.

C – Affichage du panonceau

Le panonceau Rando Accueil est affiché sur la façade de l'établissement.

IX – DEMARCHE QUALITE

La démarche qualité de Rando Accueil s'appuie sur 2 dispositifs :
⇨ Une démarche obligatoire, interne au réseau, qui comporte une procédure de labellisation et la mise en place d'un dispositif de contrôle interne.
⇨ une démarche volontaire, externe, qui répond à un référentiel de certification de services et permet l'adhésion à la marque Qualité Tourisme™.

1 – Contrôle interne

Tous les 3 ans, une visite de l'établissement par le réseau permet de vérifier le respect du référentiel.

L'établissement Rando Accueil doit satisfaire aux exigences du contrôle qualité interne.

2 – Contrôle externe

A- Certification de services

Les établissements labellisés volontaires peuvent s'inscrire dans une démarche de certification de services qui s'appuie sur le référentiel « Hébergements adaptés à l'accueil de randonneurs et pratiquants de loisirs actifs ».

L'établissement Rando Accueil s'engage dans un dispositif de contrôle externe (audit avec client mystère) effectué par un organisme tiers habilité.

B - Qualité Tourisme™

Les établissements Rando Accueil qui seront certifiés conforme au référentiel « Hébergements adaptés à l'accueil de randonneurs et pratiquants de loisirs actifs » pourront se voir attribuer la marque Qualité Tourisme™.

L'établissement signe avec Rando Accueil un contrat de sous-licence pour l'utilisation de la marque Qualité Tourisme™. Il doit respecter les termes du contrat et les engagements nationaux de qualité.

***

www.rando-accueil.com

Secrétariat national
7 c rue Pierre Texier – 35760 Montgermont
Tel 02 99 26 13 50
info@rando-accueil.com