



Cahier d'idées Activités « Pleine Nature »
Tous hébergements
Edition - 2015



Méthode d'utilisation du cahier d'idées : Les « idées » de la grille de contrôle et du cahier d'idées sont présentées en 2 catégories : les idées ou critères **obligatoires** et les **optionnels** selon leur importance pour la satisfaction des clientèles spécialisées dans l'activité à qualifier. Obligatoires : ceux qui font que le client est mécontent s'il ne les trouve pas et ne reviendra pas. Optionnels : le degré de satisfaction et donc de fidélisation augmente proportionnellement au taux de critères mis en place.

1 - Le lieu d'implantation : des sites exceptionnels.

Villages de caractère, parcs naturels, sites emblématiques... nos paysages, notre bâti, constituent nos richesses les plus précieuses. Aussi, les établissements doivent s'inscrire de préférence dans les sites d'Auvergne les plus remarquables. A l'écart de toute forme de pollution visuelle, olfactive ou auditive, en pleine campagne, à flanc de montagne ou niché en ville, dans un quartier historique, chaque hébergement doit offrir la possibilité de découvrir l'Auvergne sous l'une de ses mille et une facettes.

UN ENVIRONNEMENT VALORISANT

Tous les Etablissements Recevant du Public (ERP à partir de 15 personnes) devront être adaptés ou aménagés pour les personnes en situation de handicaps avant le 01/01/2015. La réglementation sur l'accessibilité est donc à prendre en compte dans les phases de préparation et de réalisation de travaux. Pour les autres, il est conseillé de s'y référer également.

Hébergement non situé à proximité d'une autoroute, d'une zone d'activités ou localisé dans une zone ou dans un lotissement.

Lieu sans pollution perceptible et permanente (visuelle, auditive, olfactive) en milieu rural comme en milieu urbain

Proximité (moins de 10 Km) du lieu de pratique de l'activité.



SPECIFICITES LIEES AU POSITIONNEMENT CLIENTELE

(veiller à la cohérence des positionnements géographique et marketing)

Hébergement situé sur le territoire d'une Station Pleine Nature (définition dispositif Conseil Régional).

Richesse du réseau de déplacements doux (voie verte, sentiers pédestres, équestres, ...) au départ de l'établissement : élément de communication sur site internet.

Accès possible à l'hébergement (ou dans la commune) par transports en commun.



2 – Qualités architecturales, environnementales et décoratives : charme, authenticité et originalité

Loin des standards internationaux, il s'agit de privilégier l'authentique et/ou l'atypique et, dans tous les cas, une architecture respectueuse du site et du patrimoine local. Intérieur chaleureux, ambiance cosy, chambres douillettes, rien n'est laissé au hasard. C'est le souci du détail qui prime. Ensuite, c'est chacun son style ! Du classique au contemporain, en passant par l'original et le design, chaque établissement doit être un nouveau lieu à explorer. Mais tous doivent se rassembler autour des notions de confort, de qualité et d'harmonie, le tout en parfait adéquation avec le positionnement marketing de l'établissement et son niveau économique.

LES EXTÉRIEURS

Se poser les bonnes questions :

Donner un sens à son projet d'aménagement des extérieurs : pour qui ? pourquoi ? Pour quel usage ? pour quel intérêt ? (être cohérent)

Evaluer le potentiel de son jardin ou parc pour se calibrer sur ses possibilités : en rechercher les particularités, l'état d'esprit, conserver un aspect naturel.

Aménager ses espaces extérieurs

Proposer un parking privatif (intégré dans la propriété) ou d'un garage suffisamment dimensionnés (places réservées sur domaine public pas pris en compte)

Parkings et cheminements stabilisés et bien intégrés

Présence d'un parking privé clos et sécurisé.

Pour la filière équestre :

- le parking est obligatoirement éclairé et implanté dans une zone inaccessible aux équidés
- Un lieu de stockage pour le fourrage et le fumier doit être prévu (respect de la réglementation obligatoire ERP et DSV)
- prévoir une signalétique et un fléchage efficaces dès le parking

mise à disposition, si possible, d'une douche pour chevaux : sol stabilisé et non-glissant, système d'évacuation des eaux usées, potence avec tuyau, éclairage, ...

LES ESPACES COMMUNS (sauf gîtes ruraux pour certains critères)

Hébergement disposant de locaux équipés (ou capacité à ranger pour les gîtes ruraux) pour le rangement du matériel sécurisés et accessibles à toute heure (sur demande) : skis, vélos, canoë, cannes à pêche et appâts, ... (local et rangements adapté à l'activité de la filière choisie)

Un espace vestiaire équipé : séchoir et/ou espace chauffé pour sécher les vêtements, nettoyer chaussures, ... (espace abrité et fermé pour les gîtes ruraux)

Mise à disposition sur place de lave-linge (obligatoire dans les gîtes ruraux) et solution sèche-linge rapides ou solution externalisée mais rapide (gratuite ou payante)

Existence d'une "consigne" ou lieu de stockage sécurisé pour bagages (si activité sur plusieurs jours) (ne concerne pas les gîtes ruraux)

Si espaces extérieurs (terrasse, jardin, ...), aménagés avec mobilier de qualité non publicitaire (idem gîtes ruraux)

Disposer d'un espace équipé ou de plusieurs barres d'attache pour chevaux et ânes (filière équestre)

Éléments d'ambiance

Existence d'un espace cosy pour réunions et soirées (préparation randonnées, débriefings, ...) avec accès internet (y compris gîtes ruraux)

S'il existe, il est équipé : vidéoprojecteur, bibliothèque, télé écran plat, ...

Présence d'un coin feu.



LES CHAMBRES ET SALLES DE BAIN (sauf gîtes ruraux pour certains critères)

Toutes les unités d'hébergements (hôtellerie, chambres d'hôtes, HLL dans les campings, ...) sont équipées de sanitaires privatifs complets (sauf hébergements collectifs : au minimum 1 sanitaire complet pour 6 pers.).

Espaces de rangement suffisants et adaptés à la capacité dans les chambres (sacs à dos, chaussures, ...).

Dimensionnement des chambres et des sanitaires bien adapté aux attentes des clientèles de la filière (individuelles, groupes, scolaires, ...). Dans tous les cas, si « dortoirs », 6 lits maximum par chambre et 1 sanitaire complet (D ou B + lavabo + WC) pour 6 pers. maxi.

Literie King Size (160 x 200) et/ou lits à l'italienne (2x90). Au moins 1/3 des lits (ou chambres en HR, VV, chambres d'hôtes) pour valider le critère. HPA concerné pour l'hébergement locatif).

Si espaces privatifs extérieurs, bien aménagés : balcon, terrasse, jardin avec mobilier de qualité et non publicitaire. Concerne les gîtes ruraux.

Les sanitaires individuels dans les chambres des hébergements collectifs et le dimensionnement des douches (plus que 0,80x0,80) sont un « plus » client.

Si le linge de lit et toilette n'est pas fourni, l'hébergeur est capable de dépanner le client à la demande (service gratuit ou payant). Concerne les gîtes ruraux.

Mise à disposition de produits d'accueil dans les salles de bain : au minimum, douche et shampoing et rechargeables.



3 – Management environnemental : « la nature attitude »

La demande des clientèles touristiques, quelles qu'elles soient, favorise aujourd'hui l'émergence d'une gamme d'hébergements touristiques qui répond à la tendance actuelle d'une « nature attitude » où l'on consomme responsable et citoyen tout en prenant le temps de se ressourcer. Qu'il s'agisse des matériaux de construction, de la gestion des déchets et des énergies, les établissements doivent porter attention au recyclage des ressources naturelles mais aussi sensibiliser leur personnel et leurs clients au respect de l'environnement.

MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

L'hébergeur sensibilise ses clients sur les bonnes pratiques éco-citoyennes : gestion des déchets, bonne gestion de l'eau, respect de l'environnement naturel,

L'hébergeur donne à ses clients, un sac poubelle biodégradable, pour les déchets de la journée pour les rapporter (mise à disposition dans les gîtes ruraux)

Il les informe sur l'organisation du tri des déchets dans sa maison.



4 – L'eau et le bien-être : zen à « tous les étages ».

L'Auvergne, grâce aux volcans, aux stations thermales, aux sources d'eau minérale (Volvic, Vichy...) reste identifiée comme le "château d'eau" de la France. Capital inestimable et très valorisant, il doit impérativement être relayé dans les hébergements ou des formes qui peuvent être très variées. Les prestations et les activités de bien-être non seulement sont de plus en plus recherchées par tous mais sont aussi cohérentes avec une des images les plus fortes de l'Auvergne. S'offrir un séjour « zen » dans un hébergement en Auvergne va bien au-delà d'une simple détente dans un sauna ou un hammam. L'équipement a certes son importance, mais avec ou sans, l'environnement préservé et le capital nature de la région favorisent le bien-être au naturel.

L'EAU ET LE BIEN-ÊTRE

Présence d'un espace aqualudique dimensionné selon le type de l'hébergement et ses clients, ou avec un partenariat formalisé avec centre aqua-ludique présent sur le territoire (visible sur les supports de communication).

Présence d'équipements bien-être privatifs : douche hydromassante, baignoire balnéo, luminothérapie...

Activités de bien-être sur place et/ou à proximité : tai-chi, yoga, Qi-gong...

Salle fitness en interne.



5 – Qualité de service : mise en relation avec son territoire.

Le développement durable passe aussi par les choix de produits de saison et de proximité. Aussi, les propriétaires ont tout intérêt à se fournir le plus possible auprès de prestataires locaux. Cette éthique d'intégration dans le tissu économique régional nourrit une véritable démarche qualité et une volonté de développer l'économie locale, en priorité pour les produits utilisés en restauration. Elle permet également et surtout de découvrir l'Auvergne Gourmande.

LA RESTAURATION (certains critères ne concernent pas les gîtes ruraux)

Proposition de goûters et pique-niques.

Si restauration sur place, proposition menu(s) et/ou plats adaptés aux sportifs ou à l'activité si demande particulière.

Possibilité de petits déjeuners servis tôt (avant 7H30) (affichage obligatoire dans l'hébergement et sur internet).

Large choix de produits frais et/ou maison et/ou artisanaux (de producteurs locaux) au petit-déjeuner et aux repas (HR + tables d'hôtes + gîtes de groupes avec repas)

Goûters et pique-niques élaborés avec des produits du terroir et/ou bio.

Solution de casse-croûtes sur demande, sucrés ou salés, privilégiant les produits locaux, régionaux et/ou maison (charcuterie, fromage, salades, tartes, gâteaux ...).

Si pas possibilité de repas sur place ou pas de cuisine en gestion libre, des restaurants doivent être accessibles à moins de 10 mn à pied (mise à disposition obligatoire de listes dans les gîtes ruraux).



LES ACTIVITES ET LES SERVICES

Un soin particulier doit être apporté aux attentes des hôtes qu'ils viennent pour le sport, pour un week-end romantique ou pour un séjour 100% nature... Les informations utiles aux activités sur mesure peuvent aussi leur être proposées : elles peuvent inciter les hôtes à prolonger leur séjour de nuits supplémentaires. Et en Auvergne, elles ne manquent pas : randonnée, parapente, ski, rafting, VTT... La nature s'apprécie sous tous les angles, mais toujours en la respectant !

INFORMATIONS ET SERVICES A PROPOSER (pour les gîtes ruraux, l'ensemble des services et activités suivants sont à mettre à la disposition du client sous forme de listes et d'informations sur un support existant ou à créer)

Des activités sportives "pleine nature" sont formalisées dans l'hébergement : séjours à thème, randos pédestres à la journée, boucle équestre à partir de l'hébergement, circuit VTT formalisé sur une carte, randos en ski nordique, pêche, descente en rafting d'un cours d'eau à proximité, randos à thèmes accompagnées (connaissance de la flore, faune, champignons, ...)

Solutions de transfert des bagages et acheminement des sportifs sur le lieu de pratique ou Service Taxi proposé (payant).

Proposition d'activités formalisée pour les accompagnants non-pratiquants

Pour les filières « pêche et neige » : possibilité d'obtenir sur demande, sa carte de pêche ou forfait skis.

Information sur les visites et l'événementiel local : mise à disposition de brochures, flyers ou point d'accès internet permanent ... , de la liste des marchés, brocantes, fêtes de pays, ... et des coordonnées de l'OT local

Proposition de prise d'information auprès des prestataires "Pleine Nature" extérieurs : disponibilités, conditions, réservations, ...

Conseils pour la pratique du sport : état des chemins, niveau requis, vêtements adéquats, ...

Affichage conditions météo sur au moins 3 jours (sauf gîtes ruraux)

Mise à disposition de topoguides et/ou GPS et/ou cartes IGN.

Mise à disposition ou location de vélos, de raquettes, de skis, ... : en interne ou en partenariat avec un prestataire extérieur

Mise en relation possible avec des réparateurs, des loueurs de matériels ou des vendeurs spécialisés de proximité.

Affichage de cartes IGN, horaires des transports en communs (bus, trains, ...), ...

Mise à disposition en dépannage, d'accessoires vélos : remorque, antivols, panier à fixer sur vélos, ...

Mise à disposition (gratuite ou payante) de produits de dépannage : casques vélos, bâtons de skis, crèmes solaires, lunettes soleil, ...

Service pressing à la demande (gratuit ou payant).

Mise à disposition d'outils de découverte de la nature (jumelles, loupes, guides...).

Service pressing à la demande (gratuit ou payant).

Mise à disposition de liste avec les n° d'urgence : médecins, SAMU ou SMUR, ambulances, pharmacies avec coordonnées et téléphones



6 – Savoir-faire technique : management, stratégie commerciale, communication et relation client

Savoir se vendre c'est aussi savoir recevoir ! La qualité de l'accueil occupe une place centrale : il se doit d'être sincère et spontané. Le client cristallise toutes les attentions (depuis la préparation de son voyage jusqu'à son départ) et pour lui faciliter le séjour, chaque hébergeur veille à soigner ses supports de communication, former au mieux son personnel ... Le tout dans le cadre d'une stratégie commerciale professionnelle !

RELATION CLIENTS - COMMERCIALISATION - COMMUNICATION

Possibilité de check-out la veille du départ.

Supports de communication ciblés "filiales" existants : site internet, supports papier, ...

Périodes d'ouverture de l'établissement cohérente avec la pratique de l'activité.

Le prestataire parle au moins une langue étrangère.

Traduction des supports en langue étrangère (anglais minimum).

Appartenance ou engagement dans une démarche Qualité reconnue Qualité Tourisme (si démarche existante).

Si pas démarche qualité, mise en place d'un questionnaire de satisfaction ou lien avec un site de commentaires clients (ex. tripadvisor)

