

CAHIER DES CHARGES



Préambule :

Le cahier des charges a pour objectif de définir précisément les critères obligatoires pour les hébergements touristiques souhaitant bénéficier de la Marque départementale RESPIRANDO.

Les établissements concernés sont de différents types :

- Meublés classés et/ou labellisés (meublé classé, meublé labellisé Gîte de France ou Clévacances..) Adhérents à l'Office de Tourisme de leur territoire.
-
- Chambres et tables d'hôtes labellisées et /ou classées, en conformité avec la législation. Adhérentes à l'Office de Tourisme de leur territoire.
-
- Hôtels et résidences de tourisme classés
- Auberges rurales référencées par la MDDT
- Campings adhérents à la Fédération Départementale de l'Hôtellerie de Plein Air.
- Villages vacances classés et centres d'accueils collectifs agréés DDJS.
- Villages de gîtes et/ou de chalets classés

Le document se divise en 3 parties :

1. les éléments fondamentaux
2. les caractéristiques générales
3. les caractéristiques spécifiques selon le type d'hébergement

1. LES ELEMENTS FONDAMENTAUX DE RESPIRANDO.

Respirando est une marque créée et déposée par le département de la Haute-Loire pour promouvoir les activités de pleine nature. Respirando est également un état d'esprit, celui d'un département qui:

- Propose à la clientèle des activités de pleine nature de qualité.
- Offre un réseau d'hébergements diversifié et de qualité, avec des garanties de services.

- Développe une démarche éco-touristique dynamique

- *Une offre activités de pleine nature de qualité*

Au travers de Respirando, la Haute-Loire se positionne comme une destination privilégiée pour la pratique des activités de pleine nature. Des activités diversifiées et structurées permettant une pratique de qualité dans les meilleures conditions possibles.

- *Un réseau d'hébergements diversifié et de qualité :*

Les hébergeurs qui souhaitent adhérer à la Marque Respirando ouvrent les portes d'un établissement répondant aux besoins des pratiquants d'activité outdoor. De plus, ils offrent un accueil de grande qualité et se démarquent par leur connaissance parfaite du territoire, et de ses activités.

- *Une démarche éco-touristique.*

Dans le cadre de Respirando, le département encourage les projets liés à une réflexion éco-touristique, en travaillant avec des prestataires porte-paroles de comportements respectueux de l'environnement.

2. LES CARACTERISTIQUES GENERALES POUR L'ENSEMBLE DES HEBERGEMENTS

I - Conditions d'ouverture.

➤ *Ouverture*

Un hébergement Respirando est ouvert pour l'accueil des touristes pendant une période minimale de six mois par an, comprenant la période du 1^{er} Mai au 20 octobre.

➤ *Sécurité incendie et hygiène*

Sécurité : la structure répondra aux normes en vigueur. En cas d'absence de normes liées aux ERP, le propriétaire sera invité à se munir d'extincteurs aux endroits stratégiques et à faire vérifier ses installations selon les normes habitat par un professionnel.

Un chemin carrossable permet d'accéder à la structure

Hygiène : Les critères du règlement sanitaire départemental seront remplis.

II - INFORMATION ET ACCUEIL DE LA CLIENTELE ET CONSEILS.

➤ *La réservation.*

Afin de faciliter la réservation, le gestionnaire dispose d' :

- un numéro de téléphone (fixe ou portable), avec la fonction de répondeur pour les téléphones fixes.
- une adresse électronique
- un site Internet (recommandé)

De préférence, le prestataire sera présent sur Open System, système d'aide à la Commercialisation mis en place par la Maison du Tourisme.

➤ *Accès à l'établissement.*

- L'établissement dispose d'un plan d'accès précis que l'on retrouvera sur son site internet et/ou sur ses documents promotionnels.

- Les coordonnées GPS seront précisées sur les supports de communication et sur l'ensemble des sites institutionnels dont celui de la Maison du Tourisme.
- La présence dans les guides divers sera préférée à une surcharge de signalétique routière.
- Un chemin carrossable permet un accès à la structure

➤ *Accueil du client.*

- La personne en charge de l'accueil s'assure que l'installation du client se fait dans les meilleures conditions.
- En cas d'attente, des dispositions sont prévues pour faire patienter le client et ce, dans les meilleures conditions : prise en charge des bagages, conseils sur une visite, geste d'accueil ou consommation offerte, etc....
- En cas d'impossibilité d'hébergement (structure complète, par ex), le gérant est en mesure de proposer une offre de substitution.
- S'il est nécessaire que le client dispose de services particuliers à son arrivée (ex : garage à vélo, espace séchage..) la personne en charge de l'accueil prend les dispositions pour les satisfaire.

➤ *Affichage des informations pratiques :*

- Les informations pratiques (tarifs, horaires, menus, consignes diverses..) sont affichées clairement dans un endroit accessible. Elles sont également rédigées en Anglais ou dans une autre langue si l'hébergement reçoit une clientèle spécifique.
- Les mises à jour sont effectuées dès que nécessaire.

➤ *Informations et conseils.*

Un espace aménagé pour de l'information est mis à la disposition de la clientèle. On y retrouve :

- La documentation départementale et ou locale pour les territoires limitrophes (dépliant d'appel, guide pratique, carte touristique...)
- Des cartes au 1/25000^{ème}, des topos-guides, des suggestions d'itinéraires avec distance et durée, les fiches des randonnées labellisées Respirando
- Des conseils pratiques sur les sites de loisirs de proximité.
- L'hébergement dispose d'une ou plusieurs personnes «référentes» disponibles, capables d'apporter des conseils adaptés aux clientèles dans le domaine des activités de pleine nature pour lesquelles l'hébergement a été labellisé RESPIRANDO.

La personne en charge de l'accueil et du conseil doit être capable de présenter :

- Les randonnées à partir ou à proximité de l'hébergement
- Les activités sportives à partir ou à proximité de l'hébergement
- Les sites de visites ou de découverte, son territoire et les points forts du département.

III - ACTIVITES TOURISTIQUES PROPOSEES.

Chaque hébergement propose a minima 4 itinéraires d'une activité itinérante, activité de préférence pratiquée par le propriétaire qui est apte à suggérer des itinéraires adaptés au niveau de la personne, puis se spécifie dans une ou plusieurs offres.

	Au départ de l'hébergement
Randonnée pédestre	au minimum 4 départs de randonnées avec de préférence des temps de parcours variant d'une heure à la journée (itinérance possible) dont 1PR labellisé Respirando au minimum
Randonnée Cyclo/ VTT	au minimum 4 départs de randonnées avec de préférence des temps de parcours variant d'une heure à la journée (itinérance possible)
Randonnée équestre	au minimum 4 randonnées avec de préférence des temps de parcours variant d'une heure à la journée (itinérance possible)
Pêche	Etre à moins de 15 minutes à pied d'un cours d'eau ou d'un plan d'eau représentant un intérêt certain pour la pêche.
Multi activités	au minimum 3 activités différentes : escalade, eaux vives, canicando, voie verte, pêche, ...

IV- MISE A DISPOSITION D'ESPACES AMENAGES.

Les hébergements labellisés Respirando mettent à disposition de la clientèle une ou plusieurs salles aménagées et équipées de manière à faciliter la pratique des activités de pleine nature :

- Un local sécurisé (pièce fermée ou cour close) permettant de stocker le matériel en fonction des activités proposées (étagères, crochets à vélo, porte-selles, râteliers à ski...)
- Un espace pour le nettoyage, l'entretien ou la réparation.
- Un espace linge permettant en fonction des activités et des intempéries le lavage et le séchage des effets.

➤ *Aménagements et ou services spécifiques*

- VTT/Cyclo :
 - L'établissement dispose d'un kit de réparation qui peut être mis gracieusement à disposition sur demande. Ce kit comprend, à minima : une pompe, des démonte pneus, des rustines, de la colle, toile abrasive, huile..
 - L'exploitant est en contact avec un professionnel du cycle (loueur, réparateur).
- Equestre :
 - L'établissement dispose d'un espace équipé ou de plusieurs barres d'attache pour les chevaux. Au pré, en box ou en stalle, un abreuvoir sera mis à disposition pour les chevaux ou les ânes.

- L'hébergeur fournira sur demande préalable de la paille ou du foin (le service peut être rémunéré). L'établissement peut mettre à disposition les coordonnées d'un maréchal ferrant et d'un vétérinaire.
-
- Pêche
 - L'hébergeur mettra à disposition toutes les informations relatives à la réglementation en vigueur, et les spécificités locales (location de barques, guide de pêche, détaillants d'articles de pêche...).
 - Il sera également fourni au client toutes les informations liées à la pratique sur le secteur, ainsi qu'une liste des guides de pêche (communiquée par la Fédération Départementale de Pêche et prioritairement labellisés Respirando), et détaillants de matériels et appâts à proximité.
 - Une documentation liée à la pêche (revues, livres, DVD, ...) sera proposée.
 - Le pêcheur pourra, sur demande préalable, obtenir dès son arrivée sa carte de pêche lui permettant ainsi de pratiquer son activité au plus tôt.
 - Accès à un point d'eau, et à un réfrigérateur permettant la conservation des prises.
 - Le pêcheur pourra bénéficier, sur demande, d'heures de repas ou petits-déjeuners adaptés

➤ *Un espace détente*

Ces espaces favorisent les moments d'échange avec les clients. Ils sont aménagés de manière à favoriser le repos et la détente (.bibliothèque, salon, loggia, terrasse...).

➤ *Un espace stationnement*

Le parking, ou le garage, permet le stationnement des véhicules sur place ou à une distance raisonnable de la structure. Les conditions de parking (ouvert, fermé, gardé, payant..) sont précisées clairement à la clientèle.

V- SERVICES.

1- *Restauration pour les hébergements à la nuitée*

L'hébergement assure au minimum le repas du soir et le petit déjeuner. En cas d'impossibilité, le gestionnaire ou propriétaire est en contact avec un ou plusieurs prestataires en mesure d'assurer ce service **sur l'ensemble de la période d'ouverture** de l'hébergement.

En cas de restauration sur place, et en dehors des dîners classiques, des formules personnalisées peuvent être proposées à la clientèle, sur demande préalable, à savoir :

- Un plat unique ou « allégé».

- Un petit déjeuner adapté au profil des clientèles et des activités qu'elles pratiquent.
- Un panier pique-nique comprenant au moins deux produits locaux.

Dans le cas des labellisations Pêche, le propriétaire sera en mesure de proposer une offre de petits déjeuners (si prestation) de très bonne heure.

2- Transport (sauf meublés de Tourisme)

En cas de randonnée itinérante, l'hébergeur ou un tiers est en mesure d'assurer sur réservation le transport des bagages jusqu'à l'hébergement suivant concerné par la randonnée itinérante. Ce service peut être facturé.

VI - INFORMATIONS.

La documentation départementale et locale Respirando est mise à disposition dans un espace aménagé. Cet espace peut être le même que l'espace détente (salon, bibliothèque, etc.)

Les itinéraires, balades, cartes,... présentant les randonnées réalisables à partir de l'hébergement, ainsi que les autres activités possibles à proximité de l'hébergement sont en libre accès.

VII - DEMARCHE ECO-TOURISTIQUE

L'hébergement Respirando met en place, dans la mesure du possible, des dispositions spécifiques en matière de respect de l'environnement (récupération des eaux de pluie, utilisation d'équipement basse consommation, ..). Il vise également à encourager un comportement responsable de ses clients en matière d'économie d'eau et d'énergie, en matière de tri des déchets.

1- Les locaux.

- L'établissement Respirando, s'emploie, à utiliser des technologies économes en énergie (lampes basses consommation, matériaux isolants, matériel électroménager de classe A..), et à renouveler son équipement en ce sens
- L'établissement s'engage dans la gestion des déchets ménagers. Cette démarche s'inscrit en cohérence avec les politiques locales mises en place dans ce domaine (tri sélectif.. déchetterie.)

2- 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.
- Il s'engage à maintenir des abords propres et chaleureux.
- Les déchets divers et ordures ne sont pas à vus.

Lorsque des documents de sensibilisation et d'information existent (édition départementale ou locale), l'hébergeur les met à disposition.

VIII - RESEAU ET AFFICHAGE

- ✓ Un hébergement Respirando s'inscrit dans une démarche de partenariat avec les professionnels locaux du tourisme et les organismes institutionnels en charge du développement touristique.¹ Il doit être adhérent à l'Office de Tourisme de son territoire.
- ✓ Un hébergement Respirando identifie ces différents organismes et connaît les champs d'activité qui le concernent.
- ✓ L'hébergeur est en relation régulière avec les structures touristiques (OT, ALT et MDDT entretient), il peut s'appuyer sur elles pour faire connaître l'offre de son territoire à ses clients.
- ✓ Si l'hébergeur possède un site Internet, ce dernier propose obligatoirement un lien vers les sites Internet www.respirando.fr et www.auvergnevacances.com
La Maison du Tourisme propose une aide dans la mise en place de ces liens et de mise en ligne de films promotionnels.

¹ Ces organismes sont les suivants : Mission Départementale de développement touristique (Maison du Tourisme) - Agences locales de tourisme - Offices de Tourisme et Syndicats d'initiative - Parcs Naturels Régionaux, Chambres de Commerce et d'industrie, Chambre d'Agriculture.

- ✓ Le panneau Respirando sera affiché sur la façade de l'hébergement.
- ✓ Le certificat de labellisation sera affiché à l'intérieur de l'hébergement

3. LES CARACTERISTIQUES SPECIFIQUES SELON LE TYPE D'HEBERGEMENT A LA NUITEE

Ces caractéristiques s'ajoutent aux précédents critères. Ils ont pour objet d'adapter la labellisation aux différents types d'hébergements.

I. GITE D'ETAPE

- Accueil

Le gîte se situe à moins de 2 km par le chemin le plus court d'un itinéraire de Grande Randonnée

- L'espace jour

- Proposer un ou plusieurs lieux de vie de jour disposant d'un moyen de chauffage sécurisé
- La surface doit être d'au moins 1m²/pers.
- L'état général doit être propre et en bon état
- Mettre à disposition des tables, chaises ou bancs, selon la capacité
- Avoir au moins un lavabo wc directement accessible depuis la partie jour

- Cuisine

- Offrir une cuisine équipée d'une cuisinière, d'un four, d'un four à micro ondes, d'un réfrigérateur, d'une batterie de cuisine, et d'une cafetière
- Mettre à disposition de la vaisselle (1.5 fois la capacité de l'hébergement), ainsi que des plats divers (plats à service, saladiers)
- Proposer une poubelle organisée et inciter au tri sélectif
- Dans le cas où le gestionnaire propose la table d'hôte, une cuisine différente de la sienne sera mise à disposition de ceux souhaitant cuisiner.

- L'espace nuit

- Proposer des chambres d'une capacité inférieure ou égale à 6 lits simples
- Proposer des chambres isolées thermiquement et phoniquement
- Mettre à disposition la literie nécessaire
 - sommier+matelas de qualité, avec une alèse, en avoir une de rechange par lit)
 - au moins un oreiller/traversin de qualité
 - au moins deux couvertures
- Avoir un moyen de chauffage validé par la commission de sécurité dans les chambres
- Mettre à disposition selon la capacité des chambres une penderie et des étagères
- Chaque lit doit disposer d'un chevet/tablette et d'une lumière.
- Les lits superposés répondront aux normes NF

- Sanitaires

- Avoir au moins une douche et un sanitaire pour 6
- Avoir au moins un lavabo ou vasque pour 3 (miroir, tablette, porte serviette)
- Proposer au moins une prise électrique et une poubelle

- Les sanitaires ne doivent pas donner sur l'espace repas ou la cuisine
 - La production d'eau chaude doit être en rapport avec la capacité, ou se faire en continu.
- Rangements
 - L'hébergement dispose d'au moins un casier, et une étagère par personne
- Services
 - Une machine à laver et un sèche-linge sont mis à disposition, gratuitement ou non.

II. HOTELLERIE DE PLEIN AIR

L'hébergement

- Des emplacements sont réservés pour les campeurs en tente
- En cas de présence de chalet ou de mobil-home, proposer une solution d'hébergement à la nuitée, au minimum hors période couvrant la haute saison
- Une machine à laver et / ou un sèche linge sont mis à disposition

III. HOTEL, CHAMBRES D'HOTES, AUBERGE RURALES

- Des chambres twin, ou triple avec lits simples peuvent être proposées.

IV. CENTRE D'ACCUEIL

- L'espace nuit
 - Proposer des chambres d'une capacité inférieure ou égale à 6 lits simples
 - Mettre à disposition la literie nécessaire
 - sommier+matelas de qualité, avec une alèse, en avoir une de rechange par lit)
 - au moins un oreiller/traversin de qualité
 - au moins deux couvertures
 - Mettre à disposition selon la capacité des chambres une penderie et des étagères
 - Chaque lit doit disposer d'un chevet/tablette et d'une lumière.
 - Les lits superposés répondront aux normes NF
- Sanitaires
 - Avoir au moins une douche et un sanitaire pour 6
 - Avoir au moins un lavabo ou vasque pour 3 (miroir, tablette, porte serviette)
 - Proposer au moins une prise électrique et une poubelle par sanitaires
 - La production d'eau chaude doit être en rapport avec la capacité, ou se faire en continu.
- Services
 - Une machine à laver et un sèche-linge sont mis à disposition, gratuitement ou non.
 - Il est possible de louer du matériel sportif type raquettes, VTT, ...

