



Le référentiel

Information et accueil

Hébergement

Équipements et aménagements

Services et prestations

Mise en tourisme



Table des matières

Préalable	3
Présentation du référentiel	3
01 Information et accueil de la clientèle	5
1 Information préalable	5
2 L'accueil à l'hébergement	5
02 Hébergement	7
03 Équipements - aménagements rando	9
1 Équipements communs	9
2 Équipements spécifiques	9
04 Services et prestations	10
1 Repas	10
2 Transports	10
3 Autres services	11
05 Mise en tourisme des activités «de rando, de nature et de découverte»	12
1 Itinéraires de balade et de randonnée	12
2 Documentation	13
3 Organisation de l'offre	14

Préalable



Rando Accueil est **un label national** qui identifie des établissements touristiques offrant nécessairement une prestation d'hébergement.

Les établissements Rando Accueil sont **spécialisés dans les activités de randonnées** (à pied, à vélo, en VTT, à cheval, à ski, en raquette...) mais également dans les activités de découverte et dans la pratique des sports de pleine nature.

QUELS SONT LES HÉBERGEMENTS CONCERNÉS ?

Rando Accueil est un réseau qui regroupe **tous types d'hébergements** (gîtes d'étape, gîtes de groupes, hôtels, chambres et maisons d'hôtes, campings, villages vacances, villages de gîtes,...) sur toute la France métropolitaine et sur les territoires ultramarins.

QU'APPORTE RANDO ACCUEIL ?

Le label Rando Accueil **garantit aux clients** des hébergements et des services adaptés aux différentes pratiques de balade et de grande randonnée.

L'hébergeur Rando Accueil peut **mettre en valeur son potentiel touristique**, sous forme d'idées séjours, voire de produits forfaitisés. Ces propositions lui permettent de capter de nouvelles clientèles à différentes périodes de l'année.

Sur le site internet Rando Accueil, **l'hébergeur présente son établissement et son offre** et peut ainsi être clairement identifié par la clientèle randonneurs et plus largement par la clientèle « activités de pleine nature ».

QUI SOMMES-NOUS ?

Rando Accueil est **une marque nationale** qui, depuis le début des années 90, développe et anime le réseau des hébergements (gîtes d'étape et gîtes de groupes, chambres d'hôtes, hôtels, campings, villages de gîtes ...)

Rando Accueil est l'émanation des structures de développement régionales qui, au cours des 5 dernières décennies, ont participé au développement de la filière randonnée en France (Chamina, ABRI, Grande Traversée des Alpes, Randonnées Pyrénéennes, Grandes Traversées du Jura).

Rando Accueil est une association administrée par des professionnels de l'hébergement, des organismes institutionnels (PNR, CDT...), des techniciens du tourisme, des personnes qualifiées dans le secteur de la randonnée et du tourisme de nature.

Rando Accueil est partenaire d'organismes liés au secteur des sports nature (FFR, FFC...).

Rando Accueil est délégataire pour l'attribution de **la marque « Qualité Tourisme »** initiée par le Ministère chargé du Tourisme.

Présentation du référentiel

LE RÉFÉRENTIEL RANDO ACCUEIL EST COMPOSÉ :

DE CRITÈRES COMMUNS à l'ensemble des pratiques dans les domaines suivants :

- 01 / Information et accueil
- 02 / Hébergement
- 03 / Équipements et aménagements
- 04 / Services et prestations
- 05 / Mise en tourisme

DE CRITÈRES SPÉCIFIQUES en fonction des pratiques référencées sous les visuels suivants :



les +

Pour certains critères, Rando Accueil émet des suggestions – hors critères de labellisation – qui renforcent l'image d'établissements adaptés à l'accueil des clientèles randonnée et découverte.

PRÉALABLES

- ✓ L'établissement est ouvert **au minimum 6 mois par an** sauf situation exceptionnelle.
- ✓ L'établissement propose **une formule d'hébergement à la nuitée** avec un tarif correspondant (une nuitée étant une nuit pour une personne avec ou sans petit déjeuner).
- ✓ L'établissement est en conformité **avec la réglementation en vigueur** dans sa catégorie. Il doit répondre aux normes et prescriptions concernant les domaines suivants : urbanisme, construction, sécurité électrique et incendie, sanitaire, accessibilité.

01 Information et accueil de la clientèle

1. INFORMATION PRÉALABLE

A. Accès à l'établissement

La personne en contact avec la clientèle est en mesure de donner (au téléphone, par mail ou courrier) les informations concernant l'accès à l'établissement :

- > depuis les grands itinéraires de randonnées proches (GR, voies vertes...)
- > par les accès en transport en commun (les lieux d'arrivée, les lignes de bus...)

les+ Pour l'accès à partir des grands itinéraires, il est souhaitable que l'établissement dispose de cartographies pouvant être adressées par mail permettant de visualiser les itinéraires d'accès de ces itinéraires jusqu'à l'établissement.

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

Il est souhaitable que l'établissement précise clairement les conditions de stationnement (parking ouvert ou couvert, distance par rapport à l'établissement).

B. Informations sur les activités de randonnée et de pleine nature

La personne en contact avec la clientèle est en mesure de donner (au téléphone, par mail ou par courrier) les informations sur **les activités de randonnée et de pleine nature proches de l'établissement** (circuits, conditions de pratique...).

C. Solutions de dépannage

Si l'établissement est complet, la personne en contact avec la clientèle fournit **d'autres adresses d'hébergements** aux alentours.

les+ L'hébergeur privilégie, dans la mesure du possible, les établissements labellisés Rando Accueil.

2. L'ACCUEIL À L'HÉBERGEMENT

A. Espace accueil

Le lieu d'accueil du client, spécifique ou non selon la nature de l'établissement, est facilement repérable.

Il est correctement signalé si nécessaire.

B. Présentation de l'établissement

À l'arrivée du client, la personne en charge de l'accueil présente l'établissement, son fonctionnement et les différents services.

C. Dispositions spécifiques

Si les chambres ou les chalets, ou les gîtes... ne sont pas prêts au moment de l'arrivée du client, la personne en charge de l'accueil prend les dispositions pour qu'il puisse déposer ses bagages et équipements, mettre à sécher ses vêtements...

En cas d'absence à l'arrivée du client, la personne en charge de l'accueil, prend l'une des dispositions suivantes :

- > en informer le client et lui donner les renseignements utiles (heure de retour, pièces accessibles...)
- > s'il est impossible de l'informer, afficher ces renseignements dans un endroit visible.



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...).

D. Affichage des informations pratiques

Les informations sur **le fonctionnement de l'établissement** (tarifs, horaires, menus, consignes diverses...) sont à disposition du client (affiche ou livret d'accueil).

Les renseignements pratiques (coordonnées, tarifs, horaires, ...) sur **les services de proximité** (épicerie, restaurant, médecins, vétérinaire, loueur, réparateur...) sont à disposition du client (affiche ou livret d'accueil).



Les informations et renseignements sont rédigés dans une ou plusieurs langues étrangères, notamment si l'établissement accueille ce type de clientèle.

02 Hébergement

A. La cuisine

La cuisine en gestion libre dit « office » est obligatoire s'il n'y a pas de possibilité de restauration dans l'établissement ou à proximité.

Celle-ci comprend au minimum :

- > un espace de rangement (réserve, placards...)
- > un plan de travail pour la préparation des repas
- > un réfrigérateur
- > une table de cuisson
- > de la vaisselle en quantité suffisante
- > un espace lavage et séchage vaisselle
- > l'équipement électroménager de base (cafetière, bouilloire...)

les+ L'établissement encourage 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).

B. La salle à manger

Si l'établissement dispose d'une salle à manger*, celle-ci est équipée en quantité suffisante (tables, chaises, bancs...) en fonction de la capacité d'accueil.

*Si l'établissement ne dispose pas de salle à manger, il doit satisfaire à l'un des critères du service « repas » cf chapitre 04.

C. Espace détente

L'établissement dispose d'un ou plusieurs espaces détente aménagés qui permettent les moments d'échanges entre les clients.

les+ Ces espaces peuvent être une bibliothèque, une véranda, un patio, une loggia, une terrasse... Ce ou ces espaces peuvent également être les lieux où se trouve l'information touristique (voir chapitre « documentation »).

D. Espace « nuit »

Chaque lit est en bon état et correctement équipé de :

- > sommier et matelas confortables
- > protège matelas et drap housse
- > oreiller ou traversin avec taie de protection
- > couverture ou couette
- > une tablette et une lumière individuelle

Si le linge de lit et le linge de toilette ne sont pas fournis automatiquement, l'hébergeur est en mesure de satisfaire ce service sur demande préalable.

Les chambres comportent 6 places maximum.*

* Les établissements déjà en exploitation avant septembre 2008 bénéficient d'une tolérance pour des dortoirs n'excédant pas 8 places.

Le mobilier permet de ranger les effets personnels et les sacs. Il est adapté à la capacité de la chambre.

les +

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.

Les lits superposés sont autorisés mais il est souhaitable d'éviter si possible ce type d'équipement qui correspond de moins en moins à la demande.

Il est recommandé de choisir des lits individuels de 90 x 200 qui peuvent être si nécessaire rassemblés pour en faire des lits doubles.

E. les sanitaires et les salles d'eau

Les équipements sont en nombre suffisant pour répondre à une occupation maximum de l'hébergement (1 douche pour 4, 1 lavabo ou vasque pour 4, 1 WC pour 6).*

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

Les salles d'eau sont équipées au minimum :

- > pour les douches : sas de déshabillage, patères, tablettes, porte-savon
- > pour les lavabos : miroir, tablette, porte-serviette, prise électrique

La quantité d'eau chaude correspond aux besoins d'une occupation maximum (capacité de production à minima de 50 litres par jour et par personne).

les +

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

Pour les chambres dont les sanitaires sont privés, lorsque la capacité de la chambre est supérieure à 3, il est recommandé que le WC soit 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.

L'établissement Rando Accueil s'emploie à utiliser des technologies économes en énergie et à maîtriser la consommation en eau. Des informations (écrites ou orales) visent à encourager un comportement responsable des clients.

03 Équipements - aménagements rando

1. LES ÉQUIPEMENTS COMMUNS

A. Espace nettoyage

L'établissement met à disposition de la clientèle un bac de lavage pour le nettoyage des vêtements et des chaussures.



Cet espace est situé à l'intérieur d'une pièce. S'il est à l'extérieur, il est souhaitable que celui-ci soit abrité du vent et de la pluie.

B. Vestiaire rando

L'établissement dispose d'un espace « vestiaire » équipé qui permet à la clientèle de ranger et de sécher ses vêtements de pluie, chaussures...

2. LES ÉQUIPEMENTS SPÉCIFIQUES

A. Local matériel



L'établissement dispose d'un local sécurisé et équipé. Il permet de stocker le matériel en fonction des activités spécifiques proposées par l'établissement (étagères, racks ou crochets à vélo, porte selles, porte filets, râteliers à ski...).



Il est aménagé et contient les équipements nécessaires pour l'entretien courant et la réparation de base du matériel (étailli, jeux de clés, kit de réparation vélo...). Le kit de réparation comprend a minima : une pompe, un démonte pneus, des rustines, de la colle, de la toile abrasive, de la graisse.

B. Espace nettoyage- vélo/VTT – Equestre



L'établissement dispose d'un espace de nettoyage qui comprend au minimum :

- > une alimentation en eau dotée d'un tuyau d'arrosage
- > une brosse et/ou une éponge
- > un système d'évacuation de l'eau

C. Équipements équestres



L'établissement dispose des équipements spécifiques suivants :

- > prairie (avec abri construit ou naturel) ou boxes : l'un ou l'autre équipé d'un point d'eau
- > barre d'attache ou anneaux pour les chevaux, pour seller et desseller

04 Services et prestations

1. LES REPAS

A. Repas du soir

L'établissement propose au moins l'une de ces formules :

- > dîner assuré par l'établissement
- > dîner préparé par un tiers (traiteur)
- > réservation de table dans un restaurant
- > mise à disposition d'une cuisine en gestion libre

B. Petit déjeuner

L'établissement propose au moins l'une de ces formules :

- > petit déjeuner préparé par l'établissement
- > petit déjeuner livré par un tiers
- > mise à disposition d'une cuisine en gestion libre



Sur demande l'hébergeur propose un petit déjeuner plus consistant adapté à l'effort physique (jus de fruits, céréales, fromages, œufs...)

C. Panier repas du midi

Sur demande l'établissement propose au moins l'une de ces formules :

- > panier repas préparé par l'établissement
- > panier repas proposé par un tiers (boulangerie, épicerie, restaurant...)

2. LES TRANSPORTS

A. Transport des personnes

Sur réservation, l'établissement prend des dispositions pour assurer le transport des clients (taxi, taxi-bus, transport « maison »...) de leur lieu d'arrivée jusqu'à l'hébergement et de celui-ci au lieu de départ.

B. Transport des bagages

Sur réservation, l'établissement prend des dispositions pour assurer le transport des bagages (taxi, transporteur ou lui-même) depuis le lieu d'arrivée et jusqu'à un autre hébergement dans le cas de randonnée itinérante.

3. AUTRES SERVICES

A. Consigne

L'établissement dispose d'un espace (lieu privatif de l'exploitant éventuellement) pour garder du petit matériel ou des effets personnels de sa clientèle.

B. Service lavage

Sur demande, l'établissement met à disposition une machine à laver ou assure (lui-même ou par un tiers) le lavage et le séchage du linge des clients.

C. Location ou prêt de matériel

les+

L'établissement offre un « plus » en assurant 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.

05 Mise en tourisme des activités « de rando, de nature & de découverte »

1. LES ITINÉRAIRES DE BALADE ET DE RANDONNÉE

A. Circuits à partir ou à proximité de l'établissement

Un nombre minimum de circuits est présenté dans l'établissement sous forme de fiches personnalisées.

Ils sont également présentés sur le site Rando Accueil.

Le contenu de la fiche doit comprendre les données suivantes :

- > les données techniques (durée, kilométrage, dénivelé...)
- > un tracé sur une cartographie
- > un texte de présentation (avis de l'hébergeur sur le circuit, son intérêt touristique...)
- > comment se rendre au point de départ à partir de l'hébergement
- > un descriptif *: comprenant soit le « pas à pas » ou bien présentant les points forts sur le circuit (monuments, point de vue...)

* Le descriptif doit être personnalisé (attention les copies des textes de topo-guide sont protégées par le droit à la propriété).



L'hébergeur propose a minima **4 circuits pédestres**, à partir de l'hébergement ou à 15 mn maxi en voiture.

Répartition : 1 circuit de 1h/1h30 - 2 circuits de 1/2 journée - 1 circuit d'1 journée



L'hébergeur propose a minima **3 circuits à vélo**, à partir de l'hébergement.

Répartition : 2 circuits de 1h30/2h - 1 circuit de 3 à 4 h



L'hébergeur propose a minima **3 circuits VTT**, à partir de l'hébergement ou à 15 mn maxi en voiture.

Répartition : 2 circuits de 1h30/2h - 1 circuit de 3 à 4 h



L'hébergeur propose a minima **2 circuits équestres**, à partir de l'hébergement.

Répartition : 1 circuit de 1/2 journée - 1 circuit d'1 journée



L'hébergeur propose a minima **3 circuits à raquettes et/ou ski de fond**, à partir de l'hébergement ou à 15 mn maxi en voiture.

Répartition : 1 circuit de 1h30/2h - 2 circuits de 1/2 journée



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

B. Les grands itinéraires de randonnées

Un établissement Rando Accueil n'est pas nécessairement situé sur ou à proximité d'un grand itinéraire de randonnée. S'il l'est, l'hébergeur doit être en mesure de présenter ces grands itinéraires : GR*, PR*, sentiers Saint Jacques de Compostelle, Voies Vertes, pistes équestres, grandes traversées VTT ou ski de fond...

* Marques déposées par le Fédération Française de Randonnée Pédestre



L'hébergeur présente les grands itinéraires de randonnée pédestre (ou variantes) passant à moins de 2 km et décrit l'accès de cet itinéraire à son établissement.



L'hébergeur présente les grands itinéraires de randonnée vélo (ou variantes) passant à moins de 5 km et décrit l'accès de cet itinéraire à son établissement.



L'hébergeur présente les grands sites ou grandes traversées VTT (ou variantes) situés à moins de 10 km de son établissement.



L'hébergeur présente les grands itinéraires équestres (ou variantes) passant à moins de 5 km et décrit l'accès de cet itinéraire à son établissement.



L'hébergeur présente les grands sites ou grandes traversées à raquette et/ou à ski de fond (ou variantes) situés à moins de 10 km de son établissement.



Il est souhaitable que l'hébergeur puisse citer les points étape en amont et en aval de son établissement sur les itinéraires pour lesquels il est concerné.

2. LA DOCUMENTATION

A. Documentation sur la randonnée

L'hébergeur dispose des documents liés à la randonnée sur son secteur : topo-guides, fiches, cartes...

Ces documents sont présentés indépendamment des autres documents touristiques.

B. Documentation sur les activités de pleine nature

L'hébergeur dispose des documents liés aux activités de pleine nature* (sports d'eaux vives, escalade, accrobranche...) pratiquées à proximité de l'établissement : guides, plaquettes...

*hors balades et randonnées à pied, à vélo, à VTT, à cheval, en raquette ou à ski



Ces documents sont présentés indépendamment des autres documents touristiques.

C. Documentation sur le territoire et sa culture

L'hébergeur dispose des documents liés au patrimoine et à l'histoire de son territoire : magazines régionaux, livres, guides, vidéos...

les +

L'hébergeur peut faire découvrir les thématiques suivantes : le patrimoine bâti - le patrimoine naturel - les produits du terroir et gastronomie locale - l'artisanat local - les sports et les jeux traditionnels...

Selon la grandeur de l'établissement, il est souhaitable que la documentation soit consultable dans un espace dédié.

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

Si l'établissement est situé sur un territoire présentant des particularités au plan écologique, l'hébergeur présente les documents de sensibilisation et d'information édités par les collectivités, du Conservatoire du Littoral, des Parcs Naturels Régionaux.

Ces documents qui peuvent mettre en garde contre des comportements « hostiles » sont d'autant plus importants pour les randonneurs et autres pratiquants d'activités de pleine nature.

3. ORGANISATION DE L'OFFRE

L'hébergeur a conçu au minimum une « idée de séjour randonnée » (comportant a minima une nuitée dans l'hébergement) à destination d'une clientèle ciblée. Ce séjour doit être présenté sur le site Rando Accueil.

les +

Accompagnement de balades et randonnées : l'établissement offre un « plus » en disposant (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.

Un établissement Rando Accueil doit s'inscrire dans une dynamique de partenariat avec les organismes institutionnels en charge du développement touristique (CDT, Office de Tourisme, Pays Touristique...). Il doit connaître les orientations de la politique touristique de ces organismes.

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.



7 C rue Pierre Texier
35760 MONTGERMONT
Tél : 02 99 26 13 50

info@rando-accueil.com