



Pays
de la
Roche
aux
Fées



GUIDE

DU LABEL

"PAYS DE LA ROCHE AUX FEES"



SOMMAIRE

| | |
|--|-----------|
| I. PRESENTATION DE LA DEMARCHE | 3 |
| II. LA CHARTE | 5 |
| III. LE REFERENTIEL PAR FILIERE | 6 |
| A. Engagements communs pour toutes les activités | 7 |
| B. Activités de pleine nature | 12 |
| C. Hébergements | 15 |
| D. Lieux d'accueil | 18 |
| E. Produits du terroir | 21 |
| F. Restaurateurs | 24 |
| IV. OUTILS DE LABELLISATION | 27 |
| A. Le comité de pilotage | 27 |
| 1. Son fonctionnement | 27 |
| 2. Sa composition..... | 27 |
| B. Carte de satisfaction clientèle intégrée au guide du Label | 1 |
| V. LE REGLEMENT INTERIEUR | 1 |

I. PRESENTATION DE LA DEMARCHE

Au cours de l'année 2004, la Communauté de Communes "Au Pays de la Roche aux Fées" a mené une étude pour définir les axes majeurs d'une politique touristique sur son territoire :

- Création d'un label "Roche aux Fées",
- Organisation de l'accueil,
- Aménagement du site de la Roche aux Fées,
- Promotion du territoire et de ses activités touristiques : rivières, plans d'eau et randonnées,
- Signalisation touristique.

La Communauté de Communes souhaite valider le dépôt de la marque "Au Pays de la Roche aux Fées" et s'interroge sur la manière de mettre en œuvre un label dont l'image dominante mais non exclusive serait le site mégalithique de la Roche aux Fées au cœur même du territoire et qui reste le véritable pôle attractif vis-à-vis notamment des visiteurs.

Depuis sa création en 1993, la Communauté de Communes « Au Pays de la Roche aux Fées » exerce la compétence « tourisme ». Elle a modifié ses statuts au 1^{er} janvier 2005 pour l'extension des compétences en matière de tourisme comme suit :

- Création de l'identité touristique du territoire,
- Soutien et maîtrise d'ouvrage d'équipements et d'actions de développement touristique.

Les objectifs d'un label « Pays de la Roche aux Fées »

Les objectifs majeurs :

- Fédérer les acteurs autour d'un projet porteur d'une image forte permettant d'affirmer l'identité du territoire,
- Inciter les acteurs à qualifier leur offre,
- Déterminer la manière d'être et la manière d'accueillir à travers une image de marque étendue à l'ensemble de son territoire, et en définir une méthodologie,
- Développer la dimension touristique du territoire communautaire en adéquation avec le projet de territoire, en association avec les partenaires touristiques.

Les objectifs particuliers de la demande :

- Renforcer l'image de son territoire,
- Faire ressortir les marqueurs identitaires,
- Rendre lisible l'offre aux clientèles,
- Mettre en commun les attentes et les besoins des différents acteurs touristiques du territoire,
- Mettre en action les démarches de développement et d'aménagement de la politique touristique engagée en janvier 2005.

La finalité de la démarche qualité

- Attester de la qualité des offres de produits et de services touristiques dans le territoire,
- Mettre en exergue la manière d'être et la manière d'accueillir dans le Pays de la Roche aux Fées,
- Réunir les prestataires touristiques et le territoire dans la tenue des promesses pour lesquelles ils auront eux-mêmes souhaité s'engager.



Les besoins des prestataires touristiques au regard du Label

Une concertation élargie à l'ensemble des prestataires touristiques en terme de :

- Disponibilités,
- Produits du terroir,
- Informations touristiques.

Une conception de produits touristiques sur le Pays de la Roche aux Fées : organiser des journées et/ou des week-ends découvertes (à l'instar des week-ends oxygène proposés par le CDT Haute Bretagne) autour du Mégalithe de la Roche aux Fées.

Une reconnaissance de la qualité de l'offre touristique du territoire et de l'accueil des touristes dans le Pays de la Roche aux Fées.

II. LA CHARTE

Les adhérents s'engagent à :

- 1. Garantir pour leurs établissements et/ou pour leurs activités un environnement propre et aménagé facilitant leur accessibilité.**
- 2. Maintenir dans leurs établissements ou pour leurs activités un niveau simple d'authenticité.**
- 3. Afficher et respecter les annonces faites aux clientèles.**
- 4. Affirmer leurs disponibilités sur place comme à distance.**
- 5. Mettre en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires pour assurer un niveau constant de confort, de propreté, d'hygiène et de sécurité.**
- 6. Faire passer la qualité de l'accueil par la personnalisation de la relation avec les clientèles.**
- 7. Accompagner la relation aux clientèles par un service de qualité**
- 8. Faire le relais des autres acteurs du tourisme pour diffuser largement l'information touristique mettant en valeur les adhérents au label.**
- 9. Solliciter votre opinion sur la qualité des services qu'ils se sont engagés à vous promettre et à vous servir.**
- 10. Afficher leur engagement en apposant la présente charte et le signe d'appartenance au label à l'entrée de leur établissement ainsi que sur les outils de communication de leurs activités.**

III. LE REFERENTIEL PAR FILIERE

La base du référentiel a été construite durant des ateliers de travail

La relation des prestataires à leur métier

- Le cœur du métier
- La sécurité et l'hygiène
- Une ambiance chaleureuse
- Une disponibilité constante
- La garantie d'une information professionnelle

La relation des prestataires entre eux

- Une meilleure connaissance des acteurs entre eux
- Un échange organisé de l'information touristique fiable et vérifiée
- Un partage d'expériences et de savoir-faire
- Une communication accrue

La relation des prestataires au territoire

- Connaître le territoire : son offre, ses spécificités identitaires
- Identifier les ressources naturelles, touristiques
- Échanger sur sa propre connaissance du territoire

La relation des prestataires aux clients

- Assurer le B.A.BA de l'accueil : sourire et disponibilité
- Offrir un accueil personnalisé
- Savoir informer et conseiller toutes les clientèles
- Offrir aux clients l'opportunité d'une information permanente
- Être en mesure de fiabiliser les disponibilités et les services offerts à tout instant
 - ✓ Assurer un suivi client pour mesurer leur degré de satisfaction

Le professionnel doit donc respecter une série de 52 engagements répartis en 8 catégories

1. Authenticité, accessibilité, environnement et propreté
2. Attention aux clients
3. Confort des clientèles
4. Accueillir « personnellement »
5. Offrir une prestation de qualité et sécuriser le client
6. Informer sur l'offre touristique du territoire
7. Communiquer sur le label
8. Faire vivre le label

A. Engagements communs pour toutes les activités



| | |
|---|---------------------------------------|
| I. AUTHENTICITE, ACCESSIBILITE, ENVIRONNEMENT ET PROPETE | <i>Cf. points 1 et 2 de la charte</i> |
|---|---------------------------------------|

| Engagements des prestataires | Organisation du label Engagements de la CCPRF | TOUTES ACTIVITES | | | Critères mis en place |
|--|---|---|----|-----|------------------------------------|
| | | * | ** | *** | |
| Avec participation CCPRF | | | | | |
| Une signalétique d'accueil doit être présente depuis le bord de la route jusqu'à l'entrée du site. | <i>La CCPRF est chargée de définir le plan de signalétique du territoire et du cheminement vers les sites labellisés.</i> | Cet engagement n'incombe pas aux prestataires | | | Est en soi un critère identifiable |
| Les enseignes et signalétiques conformes à la charte graphique du réseau d'appartenance et au label doivent être actualisées | <i>La CCPRF fournit aux sites labellisés les visuels nécessaires à la reconnaissance de son appartenance au label.</i> | Applicable à tous | | | Est en soi un critère identifiable |

| Tronc commun Engagements des prestataires | Organisation du label engagements de la CCPRF | TOUTES ACTIVITES | | | Critères mis en place |
|--|---|---|----|-----|--|
| | | * | ** | *** | |
| Le cadre authentique doit être conservé et la culture du pays doit être respectée. | | Applicable à tous | | | • Spécifiques aux activités |
| Les abords du site doivent toujours être en parfait état de propreté et entretenus. Dans le respect des normes et règles en vigueur. | | Applicable à tous en fonction de l'activité du site. | | | • Le prestataire s'engage à veiller à la propreté des espaces accessibles aux clientèles. |
| Les enseignes et signalétiques présentes en façade de l'unité doivent être actualisées, apposées de façon visible et conformes à la charte graphique du réseau d'appartenance et au label. | <i>Signalétique fournie par la CCPRF</i> | Applicable à tous | | | • Le signe d'appartenance doit figurer en façade et à l'intérieur de l'établissement. • A défaut il doit être présent dans les documents présentés aux clients. |
| Le site dispose d'un parking aménagé pour les clients. | | Applicable à tous | | | • Spécifiques aux activités |
| Les extérieurs doivent bénéficier d'un éclairage (abords, parking, entrée, enseigne) en bon état. | | Applicable à tous Le parking proposé doit bénéficier d'un éclairage quand il est sur place | | | • Spécifiques aux activités |
| Les locaux et l'ensemble du matériel utilisés doivent être entretenus et d'une propreté irréprochable. | | Applicable à tous | | | • Est en soi un critère identifiable |
| Le parking est ombragé chaque fois que possible. | | | | X | • Est en soi un critère optionnel identifiable |
| Le parking, s'il existe, est aménagé pour au moins 1 car. | | | | X | • A condition que l'établissement soit en capacité d'accueillir des groupes : critère optionnel identifiable |

| | |
|---|--|
| II. ATTENTION PORTEE AUX CLIENTS | <i>Cf. points 3 & 4 de la charte</i> |
|---|--|

| Tronc commun | TOUTES ACTIVITES | | | Critères mis en place |
|---|---------------------|--|--|---|
| Engagements des prestataires | * | ** | *** | |
| Les horaires d'ouverture sont affichés et respectés. | Applicable à tous | | | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable |
| Une permanence aux heures d'ouverture affichées doit être assurée. | Applicable à tous | | | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable |
| L'affichage des informations utiles aux clients (prix, horaires, cartes et menus, numéros d'urgence...) doit être parfaitement visible, bien présenté. | X | et traduit au moins en une langue étrangère selon la fréquentation de l'établissement. | et traduit au moins en deux langues étrangères selon la fréquentation de l'établissement. | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable |
| La nécessité d'un espace d'accueil ordonné, propre, en bon état et accessible. | Applicable à tous | | | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable |
| La tenue et la présentation du personnel d'accueil doivent être soignées, propres et conformes à la norme en place. | Applicable à tous | | | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable |
| Le personnel doit accueillir les clients de manière aimable, souriante, courtoise, chaleureuse en utilisant des formules de politesse adaptées. | Applicable à tous | | | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable |
| Au départ des clients, la prise de congé est soumise aux mêmes règles. | Applicable à tous | | | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable |
| Le téléphone doit être décroché rapidement : | maximum 5 sonneries | maximum 5 sonneries En cas d'absence ou d'indisponibilité, les clients ont la possibilité de laisser un message sur un répondeur. | maximum 5 sonneries En cas d'absence ou d'indisponibilité, les clients ont la possibilité de laisser un message sur un répondeur ou sont renvoyés vers un autre numéro. | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable test en client mystère |
| Au téléphone, le personnel doit accueillir les clients de manière aimable, souriante, courtoise, chaleureuse en utilisant des formules de politesse adaptées. Il en est de même pour la prise de congé. | Applicable à tous | | | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable test en client mystère |
| Au téléphone, l'identité du site et/ou de la prestation doit être précisée dans la formule d'accueil. | Applicable à tous | | | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable test en client mystère |
| Le personnel d'accueil doit parler au moins l'anglais. | | | X | <ul style="list-style-type: none"> Suivi de formation en anglais (stage de 30 h) |

| | |
|------------------------------------|---------------------------------|
| III. CONFORT DES CLIENTELES | <i>Cf. point 5 de la charte</i> |
|------------------------------------|---------------------------------|

| Tronc commun | TOUTES ACTIVITES | | | Critères mis en place |
|--|-------------------|------------------|------------------------------------|--|
| Engagements des prestataires | * | ** | *** | |
| Le site doit disposer au moins d'un sanitaire en parfait état et d'un point d'eau (lave-mains) accessible aux visiteurs. | Applicable à tous | | | <ul style="list-style-type: none"> Déclaratif |
| Les toilettes doivent être dotées d'un équipement minimum pour | Applicable à tous | Toilettes mixtes | Toilettes mixtes et toilettes pour | <ul style="list-style-type: none"> Déclaratif |

| | | | | |
|---|--|---|-----------------------|--|
| le confort du client. | | | personnes handicapées | |
| La possibilité de mettre à la disposition des clients, un moyen de communication vers l'extérieur, dans le cas où ils en feraient la demande. | Informations des clients sur les moyens de communications à disposition dans un rayon de 5 km autour de l'établissement. | Possibilité d'accès au téléphone sur place Informations des clients sur les autres ... | Tous accès sur place | <ul style="list-style-type: none"> Affichage des informations Affichage des conditions d'accès et tarifs |

| | |
|---|---------------------------------|
| IV. ACCUEILLIR « PERSONNELLEMENT » | <i>Cf. point 6 de la charte</i> |
|---|---------------------------------|

| Engagements des prestataires | Organisation du label Engagements de la CCPRF | TOUTES ACTIVITES | | | Critères mis en place |
|---|---|------------------|----|-----|--|
| | | * | ** | *** | |
| Avec participation CCPRF | | | | | |
| Le site est accessible aux personnes à mobilité réduite et aux personnes avec poussettes. | <i>La CCPRF doit être en mesure d'apporter des informations et des conseils (aménagement, etc.) aux prestataires qui souhaiteraient répondre à cet engagement et les orienter vers les référents que sont le département et le PAT.</i> | | X | X | <ul style="list-style-type: none"> Aspiration au label Tourisme et Handicap |

| Tronc commun | TOUTES ACTIVITES | | | Critères mis en place |
|---|-------------------|----|-----|---|
| Engagements des prestataires | * | ** | *** | |
| Le site dispose d'un éclairage satisfaisant. | Applicable à tous | | | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable |
| L'affichage de tous les prix pratiqués dans le site est obligatoire. | Applicable à tous | | | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable |
| Les informations données aux clients, pendant la prestation, doivent être rapides, courtoises et efficaces. | Applicable à tous | | | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable |
| Le personnel doit être à même de renseigner, conseiller et répondre aux clients, sur les questions tenant à la prestation servie, de façon précise et complète avec toutes les informations nécessaires. | Applicable à tous | | | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable Formation interne Participation aux éductours |
| Les clients bénéficient d'une assistance permanente tout au long de la prestation. | Applicable à tous | | | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable |
| Le site doit veiller à la conformité de la facture par rapport aux prestations achetées et aux tarifs annoncés. | Applicable à tous | | | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable Rédhibitoire dans les réclamations |
| En cas de fermeture ou d'indisponibilité (complet), le prestataire doit afficher les coordonnées de confrères ayant des disponibilités, en priorité ceux inscrits dans la démarche de labellisation et/ou renvoyer vers le numéro indigo. | Applicable à tous | | | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable test en client mystère |
| Le départ des clients s'accompagne d'une prise de congé avec remerciements. | Applicable à tous | | | <ul style="list-style-type: none"> Incitation à visiter le territoire Incitation à remplir le questionnaire de satisfaction ou la carte T |

| | |
|---|---------------------------------|
| V. OFFRIR UNE PRESTATION DE QUALITE ET SECURISER LE CLIENT | <i>Cf. point 7 de la charte</i> |
|---|---------------------------------|

| Tronc commun | TOUTES ACTIVITES | | | Critères mis en place |
|---|-------------------|----|-----|--|
| Engagements des prestataires | * | ** | *** | |
| Dans le cadre d'une demande d'informations ou d'une réservation, les informations transmises aux clients doivent être précises et | Applicable à tous | | | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable |

| | | | | |
|---|--|--|---|--|
| complètes. | | | | |
| La confirmation de la prise en compte de la demande des clients doit être réalisée de manière détaillée dans le but de rassurer les clients (Reformulation détaillée de la réservation). | Applicable à tous | | | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable test en client mystère |
| L'envoi d'informations ou la confirmation d'une réservation par courrier doit correspondre à la demande des clients, doit intégrer des informations sur les services, les horaires, les activités ...et être fait(e) sous 72 heures, sauf en cas de réservation de dernière minute. | Applicable à tous | | | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable test en client mystère |
| Les consignes de sécurité et autres informations destinées à la clientèle (panneaux, signalétiques) doivent être affichées sur des supports parfaitement visibles, propres et en bon état. | Applicable à tous | | | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable |
| Le site propose d'autres services : mise en relation avec d'autres sites, réservation de restaurants, etc. | Par la diffusion de l'information touristique du territoire. | Par la diffusion de l'information touristique du territoire et explications orales | Par la diffusion de l'information touristique du territoire. Et prise en charge de la réservation | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable |
| Le paiement par carte bancaire est possible (dans les établissements hôteliers). | | | X | <ul style="list-style-type: none"> Le panneau CB doit être affiché |
| Le personnel d'accueil doit être formé ou suivre régulièrement des formations. | | X | X | <ul style="list-style-type: none"> Pour une meilleure connaissance du territoire communautaire Formation interne admise sur justificatif |

| | |
|---|---------------------------------|
| VI. INFORMER SUR L'OFFRE TOURISTIQUE DU TERRITOIRE | <i>Cf. point 8 de la charte</i> |
|---|---------------------------------|

| Engagements des prestataires | Organisation du label engagements de la CCPRF | TOUTES ACTIVITES | | | Critères mis en place |
|---|--|--|----|-----|---|
| | | * | ** | *** | |
| Avec contribution CCPRF | | | | | |
| La mise à disposition et la diffusion d'un guide complet répertoriant toutes les unités du réseau ; celui-ci sera régulièrement réactualisé (si pertinent). | <i>La CCPRF édite le guide des unités du réseau et le réactualise</i> | Applicable à tous Ce guide devra être remis aux prestataires par la communauté de communes. | | | <ul style="list-style-type: none"> Les prestataires sont responsables des informations les concernant s'ils ont signé le BAT |
| Dans tous les cas, le site doit pouvoir renvoyer les clients vers le numéro indigo ou le SI ou la CCPRF. | <i>La CCPRF doit veiller au planning du numéro indigo et à sa disponibilité et communiquer le N° au réseau</i> | Applicable à tous | | | <ul style="list-style-type: none"> Une copie est transmise pour affichage |

| | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| VII. COMMUNIQUER SUR LE LABEL | <i>Cf. point 9 et 10 de la charte</i> |
|--------------------------------------|---------------------------------------|

| Tronc commun | Organisation du label engagements de la CCPRF | TOUTES ACTIVITES | | | Critères mis en place |
|--|--|--|----|-----|---|
| | | * | ** | *** | |
| Avec contribution CCPRF | | | | | |
| Le site Internet du prestataire, s'il existe, doit faire figurer le label. | <i>La CCPRF fournit aux prestataires disposant d'un site Internet la charte graphique à respecter.</i> | Si le prestataire dispose d'un site Internet | | | <ul style="list-style-type: none"> Le label et la charte doivent figurer sur le site |

| | | | |
|---------------------|------------------------------|-------------------------|------------------------------|
| Tronc commun | Organisation du label | TOUTES ACTIVITES | Critères mis en place |
|---------------------|------------------------------|-------------------------|------------------------------|



| Engagements des prestataires | engagements de la CCPRF | * | ** | *** | |
|--|--|---|----|-----|--|
| Le site doit afficher clairement son appartenance au label. | <i>La CCPRF doit donner un exemplaire de la charte du label à chaque prestataire labellisé.</i> | Applicable à tous | | | <ul style="list-style-type: none"> • Respect et mise en valeur du visuel |
| Une signalétique d'accueil doit être reconnaissable et faciliter l'accès aux prestataires et prestations labellisés. | | Applicable à tous | | | <ul style="list-style-type: none"> • Panonceau • Vitrophanie |
| Le site informe les clients sur les engagements dans le label. | | Applicable à tous Par l'affichage de la Charte | | | <ul style="list-style-type: none"> • Affichage lisible de la charte en 10 points à la caisse d'une manière générale mais également en d'autres places en fonction de l'activité |
| Le site Internet du prestataire, s'il existe, doit faire figurer le label. | <i>La CCPRF fournit aux prestataires disposant d'un site Internet les visuels à faire figurer.</i> | Si le prestataire dispose d'un site Internet | | | <ul style="list-style-type: none"> • A terme, si le site devient outil de promotion du label, faire des liens pour les sites des prestataires labellisés |

| | |
|-----------------------------------|---------------------------------------|
| VIII. FAIRE VIVRE LE LABEL | <i>Cf. point 9 et 10 de la charte</i> |
|-----------------------------------|---------------------------------------|

| Engagements des prestataires | Organisation du label engagements de la CCPRF | TOUTES ACTIVITES | | | Critères mis en place |
|---|---|--|--|---|---|
| | | * | ** | *** | |
| Le prestataire participe aux réunions semestrielles du label. | <i>La CCPRF organise les réunions.</i> | Applicable à tous | | | <ul style="list-style-type: none"> • Liste de présence |
| Le prestataire participe à l'éductour organisé chaque semestre pour l'une des filières. | <i>La CCPRF organise les éductours.</i> | Applicable à tous | | | <ul style="list-style-type: none"> • Liste de présence • Accueil réceptif |
| Le site doit alerter la CCPRF dès qu'une information n'est plus vérifiée. | <i>La CCPRF doit construire une base de données des activités touristiques sur le territoire et la mettre à jour régulièrement.</i> | Applicable à tous | | | <ul style="list-style-type: none"> • Transmettre les mises à jour |
| Une fiche d'appréciation est disponible et visible par les clients. | <i>La CCPRF fournit la fiche d'appréciation et prend en charge le traitement des informations recueillies.</i> | Impératif opposable à tous Fiche sur enveloppe T adressée directement à la CCPRF, encartée dans le guide de la randonnée édité par la CCPRF | | | <ul style="list-style-type: none"> • Suivi par le CP • Possibilité de gérer les questionnaires en ligne sur Internet. |
| Le site doit disposer d'informations sur la gastronomie locale, les lieux touristiques, les produits agroalimentaires locaux et les autres prestataires labellisés. | | X | La documentation est en libre service accessible aux clientèles. | La documentation est mise en valeur sur un support prévu à cet effet et est en libre service accessible aux clientèles. | <ul style="list-style-type: none"> • Documents touristiques CCPRF • Documents édités par les sites labellisés • Accès à la base de données CCPRF |

B. Activités de pleine nature



| | |
|--|---------------------------------------|
| I. AUTHENTICITE, ACCESSIBILITE, ENVIRONNEMENT ET PROPRETE | <i>Cf. points 1 et 2 de la charte</i> |
|--|---------------------------------------|

| Engagements spécifiques | Organisation du label Engagements de la CCPRF | ACTIVITE DE PLEINE NATURE | | | Critères mis en place |
|--|---|--|---|---|--|
| | | * | ** | *** | |
| Le cadre authentique doit être conservé et la culture du pays doit être respectée. | | Les sentiers de randonnées doivent être inscrits au PDIPR | Les sentiers de randonnées doivent être inscrits au PDIPR | Les sentiers de randonnées doivent être inscrits au PDIPR et être reconnu comme une « ballade de Haute Bretagne | <ul style="list-style-type: none"> Taux faible des portions goudronnées. Classement selon la notation du CDT. |
| Les abords du site doivent toujours être en parfait état de propreté et entretenus. Dans le respect des normes et règles en vigueur. | | Le prestataire s'engage à veiller à la propreté des espaces accessibles aux clientèles. | | | <ul style="list-style-type: none"> Présence de poubelles. Tournée d'inspection des lieux régulière |
| Les enseignes et signalétiques présentes sur la façade de l'unité doivent être actualisées, apposées de façon visible et conformes à la charte graphique du réseau d'appartenance et au label. | <i>Signalétique fournie par la CCPRF</i> | Pour les activités de pleine nature, le signe d'appartenance au label peut être apposé sur le panneau d'informations du sentier ou, le cas échéant, sur toute documentation relative à l'activité. | | | <ul style="list-style-type: none"> Infos label sur le papier à en tête Infos label sur les topoguides Inventaire des panneaux d'information |
| Le site dispose d'un parking aménagé pour les clients. | | Pour les randonnées, le parking se situe à maximum 300m du point de départ | A moins de 150m du point de départ du sentier. | Au point de départ du sentier | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable |
| Les extérieurs doivent bénéficier d'un éclairage (abords, parking, entrée, enseigne) en bon état. | | Si l'activité ou le parcours ne bénéficie d'aucun éclairage, il doit en être fait mention sur le panneau d'informations et la documentation relative à l'activité. | | | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable |
| Les locaux et l'ensemble du matériel utilisé doivent être entretenus et d'une propreté irréprochable. | | Applicable à tous Le gestionnaire doit veiller à la propreté du lieu en informant les clientèles de sa dernière inspection (par voie d'affichage). | | | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable |

| | |
|---|--|
| II. ATTENTION PORTEE AUX CLIENTS | <i>Cf. points 3 & 4 de la charte</i> |
|---|--|

| Tronc commun | ACTIVITE DE PLEINE NATURE | Critères mis en place |
|--------------|---------------------------|-----------------------|
|--------------|---------------------------|-----------------------|

| Engagements des prestataires | * | ** | *** | |
|---|---|----|-----|--|
| Les horaires d'ouvertures sont affichés et respectés. | Si l'accessibilité au site naturel est contrôlée l'engagement doit être respecté. Pour les activités en libre accès, des informations sur l'accessibilité de nuit ou par mauvais temps doivent être affichées. | | | <ul style="list-style-type: none"> Responsabiliser les visiteurs Les horaires de la permanence téléphonique doivent être annoncés sur le répondeur |
| L'affichage des informations utiles aux clients (difficultés, confort, temps, distance, numéros d'urgence ...) doit être parfaitement visible, bien présenté. | Pour la traduction en langue étrangère, les symboles et unités de mesures doivent être compréhensibles de tous. | | | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable test en client mystère |
| La nécessité d'un espace d'accueil ordonné, propre, en bon état et accessible. | Le gestionnaire s'engage à veiller à la propreté des espaces accessibles aux clientèles : point de départ et sentier. | | | <ul style="list-style-type: none"> Calendrier des tournées d'inspection des sentiers Faire remonter les informations par les visiteurs |

| | |
|------------------------------------|---------------------------------|
| III. CONFORT DES CLIENTELES | <i>Cf. point 5 de la charte</i> |
|------------------------------------|---------------------------------|

| Tronc commun | ACTIVITE DE PLEINE NATURE | | | Critères mis en place |
|---|---------------------------|----|-----|---|
| | * | ** | *** | |
| Engagements des prestataires | | | | |
| Le site doit disposer au moins d'un sanitaire en parfait état et d'un point d'eau (lave-mains) accessible aux visiteurs. | | | | <ul style="list-style-type: none"> Au point de départ. |
| Les toilettes doivent être dotées d'un équipement minimum pour le confort du client. | | | | <ul style="list-style-type: none"> Au point de départ. |
| La possibilité de mettre à la disposition des clients, un moyen de communication vers l'extérieur, dans le cas où ils en feraient la demande. | | | | <ul style="list-style-type: none"> Informations des clients sur les moyens de communications à disposition dans un rayon de 5 km autour du site. |

| | |
|---|---------------------------------|
| IV. ACCUEILLIR « PERSONNELLEMENT » | <i>Cf. point 6 de la charte</i> |
|---|---------------------------------|

| Tronc commun | ACTIVITE DE PLEINE NATURE | | | Critères mis en place |
|---|--|----|-----|---|
| | * | ** | *** | |
| Engagements des prestataires | | | | |
| Le site dispose d'un éclairage satisfaisant. | Le parking doit bénéficier d'un éclairage. Si l'activité ou le parcours ne bénéficie d'aucun éclairage, il doit en être fait mention sur le panneau d'informations et la documentation relatifs à l'activité. | | | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable |
| Les informations données aux clients, pendant la prestation, doivent être courtoises et efficaces. | Applicable à tous même si elles sont données de manière orale. | | | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable |
| Les clients bénéficient d'une assistance permanente tout au long de la prestation. | Le numéro Indigo, le numéro de la CCPRF, le numéro du SI de Martigné et le numéro du gestionnaire figurent sur les panneaux d'informations. | | | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable |
| En cas de fermeture ou d'indisponibilité, le prestataire doit afficher les coordonnées de confrères ayant des disponibilités, en priorité ceux inscrits dans la démarche de labellisation et/ou renvoyer vers le numéro indigo. | Des informations doivent être affichées sur les possibilités d'autres sentiers ou activités similaires sur le territoire. | | | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable |
| Le site est accessible aux personnes à mobilité réduite et aux personnes avec poussettes. | Le niveau d'accessibilité du site ou du sentier doit être précisé avant le départ. | | | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable test en client mystère |

| | |
|---|---------------------------------|
| V. OFFRIR UNE PRESTATION DE QUALITE ET SECURISER LE CLIENT | <i>Cf. point 7 de la charte</i> |
|---|---------------------------------|



| Tronc commun | ACTIVITE DE PLEINE NATURE | | | Critères mis en place |
|--|---|----|-----|---|
| Engagements des prestataires | * | ** | *** | |
| La confirmation de la prise en compte de la demande des clients doit être réalisée de manière détaillée dans le but de rassurer les clients. | Si les clients expriment des remarques à l'encontre des sites en libre accès ou des sentiers, le gestionnaire doit rapidement veiller au contrôle du site et apporter une réponse au client, si possible. | | | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable test en client mystère |
| Les consignes de sécurité et autres informations destinées à la clientèle (panneaux, signalétiques) doivent être affichées sur des supports parfaitement visibles, propres et en bon état. | Le sentier doit être balisé et jalonné dans le respect de la charte officielle de la FFRP. | | | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable test en client mystère |
| Le site propose d'autres services : mise en relation avec d'autres sites, réservation d'hébergements, etc. | Par la diffusion de l'information touristique du territoire sur le panneau d'affichage du point de départ. | | | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable |

| | |
|---|---------------------------------|
| VI. INFORMER SUR L'OFFRE TOURISTIQUE DU TERRITOIRE | <i>Cf. point 8 de la charte</i> |
|---|---------------------------------|

| Tronc commun | ACTIVITE DE PLEINE NATURE | | | Critères mis en place |
|--|--|----|-----|---|
| Engagements des prestataires | * | ** | *** | |
| Le site dispose d'une information touristique fiable sur le territoire. | Les coordonnées de la CCPRF et du SI de Martigné sont mises en évidence. | | | <ul style="list-style-type: none"> Affichage ou topoguide |
| L'information touristique dont dispose le site met en valeur les prestataires ou prestations labellisés. | Applicable à tous | | | <ul style="list-style-type: none"> Affichage de la liste des prestataires labellisés |

| | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| VII. COMMUNIQUER SUR LE LABEL | <i>Cf. point 9 et 10 de la charte</i> |
|--------------------------------------|---------------------------------------|

| Tronc commun | Organisation du label engagements de la CCPRF | ACTIVITE DE PLEINE NATURE | | | Critères mis en place |
|--|---|---|----|-----|--|
| Engagements des prestataires | | * | ** | *** | |
| Le site doit afficher clairement son appartenance au label. | <i>La CCPRF doit donner un exemplaire de la charte du label à chaque prestataire labellisé.</i> | Applicable à tous sur le panneau d'informations du point de départ. | | | <ul style="list-style-type: none"> Affichage sur tout support |
| Le site informe les clients sur les engagements dans le label. | | Par l'affichage de la Charte | | | <ul style="list-style-type: none"> Affichage sur tout support |

| | |
|-----------------------------------|---------------------------------------|
| VIII. FAIRE VIVRE LE LABEL | <i>Cf. point 9 et 10 de la charte</i> |
|-----------------------------------|---------------------------------------|

| Tronc commun | ACTIVITE DE PLEINE NATURE | | | Critères mis en place |
|---|-------------------------------------|----|-----|--|
| Engagements des prestataires | * | ** | *** | |
| Le prestataire participe aux réunions semestrielles du label. | S'applique au gestionnaire du site. | | | <ul style="list-style-type: none"> Liste de présence |
| Le prestataire participe aux éducteurs organisés chaque semestre pour l'une des filières | S'applique au gestionnaire du site. | | | <ul style="list-style-type: none"> Liste de présence Présentation des activités |
| Le site doit disposer d'informations sur la gastronomie locale, les lieux touristiques, les produits agroalimentaires locaux et les autres prestataires labellisés. | | | | <ul style="list-style-type: none"> Documents touristiques CCPRF Documents édités par les sites labellisés Par voie d'affichage et renvoi vers les numéros précédents. |
| Le site doit alerter la CCPRF dès qu'une information n'est plus vérifiée. | S'applique au gestionnaire du site. | | | <ul style="list-style-type: none"> Transmettre les mises à jour |

C. Hébergements



| | |
|--|---------------------------------------|
| I. AUTHENTICITE, ACCESSIBILITE, ENVIRONNEMENT ET PROPRETE | <i>Cf. points 1 et 2 de la charte</i> |
|--|---------------------------------------|

| Engagements spécifiques | Organisation du label Engagements de la CCPRF | HÉBERGEURS | | | Critères mis en place |
|--|---|--|--|-----------------------------------|--|
| | | * | ** | *** | |
| Le cadre authentique doit être conservé et la culture du pays doit être respectée. | | Applicable à tous | | | Authenticité dans : <ul style="list-style-type: none"> le bâti la décoration une exposition le petit déjeuner... |
| Les abords du site doivent toujours être en parfait état de propreté et entretenus. | | Applicable à tous | | | <ul style="list-style-type: none"> Respect des réglementations en vigueur |
| Les enseignes et signalétiques présentes sur la façade de l'unité doivent être actualisées, apposées de façon visible et conformes à la charte graphique du réseau d'appartenance et au label. | <i>Signalétique fournie par la CCPRF</i> | | | | <ul style="list-style-type: none"> Si un document de l'établissement est édité, il doit faire figurer le signe d'appartenance. |
| Le site dispose d'un parking aménagé pour les clients. | | Au maximum à 300m. identifié comme tel | Au maximum à 100m. facilité par un jalonnement | Sur place. Et matérialisé | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable Nombre de places |
| Le parking est ombragé chaque fois que possible. | | | X | Le parking est ombragé et abrité. | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable |

| | |
|---|--|
| II. ATTENTION PORTEE AUX CLIENTS | <i>Cf. points 3 & 4 de la charte</i> |
|---|--|

| Tronc commun Engagements des prestataires | HÉBERGEURS | | | Critères mis en place |
|---|---------------------|--|---|---|
| | * | ** | *** | |
| L'affichage des informations utiles aux clients (prix, horaires, cartes et menus, numéros d'urgence, tel du logeur...) doit être parfaitement visible, bien présenté. | X | et traduit au moins en une langue étrangère selon la fréquentation de l'établissement. | et traduit au moins en deux langues étrangères selon la fréquentation de l'établissement. | <ul style="list-style-type: none"> Présentés en espace commun et dans les chambres |
| Le téléphone doit être décroché rapidement : | maximum 5 sonneries | maximum 5 sonneries En cas d'absence ou | maximum 5 sonneries En cas d'absence ou | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable test en client mystère |

| | | | | |
|--|--|---|---|--|
| | | d'indisponibilité, les clients ont la possibilité de laisser un message sur un répondeur. | d'indisponibilité, les clients ont la possibilité de laisser un message sur un répondeur ou sont renvoyés vers un autre numéro. | |
|--|--|---|---|--|

| | |
|------------------------------------|---------------------------------|
| III. CONFORT DES CLIENTELES | <i>Cf. point 5 de la charte</i> |
|------------------------------------|---------------------------------|

| Tronc commun | HÉBERGEURS | | | Critères mis en place |
|---|--|--|----------------------|--|
| | * | ** | *** | |
| Engagements des prestataires | * | ** | *** | |
| La possibilité de mettre à la disposition des clients, un moyen de communication vers l'extérieur, dans le cas où ils en feraient la demande. | Informations des clients sur les moyens de communications à disposition dans un rayon de 5 km autour de l'établissement. | Possibilité d'accès au téléphone sur place Informations des clients ... | Tous accès sur place | <ul style="list-style-type: none"> Affichage des conditions d'accès et tarifs dans les chambres et à la réception |

| | |
|---|---------------------------------|
| IV. ACCUEILLIR « PERSONNELLEMENT » | <i>Cf. point 6 de la charte</i> |
|---|---------------------------------|

| Tronc commun | HÉBERGEURS | | | Critères mis en place |
|--|--|----|-----|---|
| | * | ** | *** | |
| Engagements des prestataires | * | ** | *** | |
| Les clients bénéficient d'une assistance permanente tout au long de la prestation. | Assistance se fera à distance dans les cas où le prestataires n'est pas sur place (exemple : gîtes). | | | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable test en client mystère |
| Le départ des clients s'accompagne d'une prise de congé avec remerciements. | La prise de congé peut se faire à distance quand le prestataire n'est pas sur place (exemple : gîtes). | | | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable |

| | |
|---|---------------------------------|
| V. OFFRIR UNE PRESTATION DE QUALITE ET SECURISER LE CLIENT | <i>Cf. point 7 de la charte</i> |
|---|---------------------------------|

| Tronc commun | HÉBERGEURS | | | Critères mis en place |
|-------------------------------------|------------|----|-----|-----------------------|
| | * | ** | *** | |
| Engagements des prestataires | * | ** | *** | |
| Application du tronc commun | | | | |

| | |
|---|---------------------------------|
| VI. INFORMER SUR L'OFFRE TOURISTIQUE DU TERRITOIRE | <i>Cf. point 8 de la charte</i> |
|---|---------------------------------|

| Tronc commun | HÉBERGEURS | | | Critères mis en place |
|-------------------------------------|------------|----|-----|-----------------------|
| | * | ** | *** | |
| Engagements des prestataires | * | ** | *** | |
| Application du tronc commun | | | | |

| | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| VII. COMMUNIQUER SUR LE LABEL | <i>Cf. point 9 et 10 de la charte</i> |
|--------------------------------------|---------------------------------------|

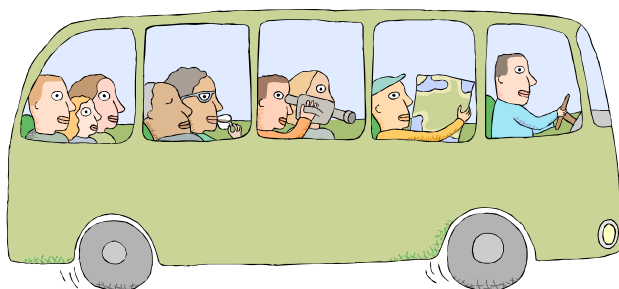
| Tronc commun | Organisation du label engagements de la CCPRF | HÉBERGEURS | | | Critères mis en place |
|--|---|------------------------------|----|-----|--|
| | | * | ** | *** | |
| Engagements des prestataires | | * | ** | *** | |
| Le site informe les clients sur les engagements dans le label. | | Par l'affichage de la Charte | | | <ul style="list-style-type: none"> Affichage des engagements à la |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | réception et dans les chambres |
| Le site Internet du prestataire, s'il existe, doit faire figurer le label. | <i>La CCPRF fournit aux prestataires disposant d'un site Internet la charte graphique à respecter.</i> | Si le prestataire dispose d'un site Internet | <ul style="list-style-type: none"> Le label et la charte doivent figurer sur le site |

| | |
|-----------------------------------|---------------------------------------|
| VIII. FAIRE VIVRE LE LABEL | <i>Cf. point 9 et 10 de la charte</i> |
|-----------------------------------|---------------------------------------|

| Tronc commun | HÉBERGEURS | | | Critères mis en place |
|------------------------------|------------|----|-----|---|
| Engagements des prestataires | * | ** | *** | |
| Application du tronc commun | | | | <ul style="list-style-type: none"> Ménager un espace réservé à la réception ou dans les chambres |

D. Lieux d'accueil



I. AUTHENTICITE, ACCESSIBILITE, ENVIRONNEMENT ET PROPETE

Cf. points 1 et 2 de la charte

| Engagements spécifiques | Organisation du label engagements de la CCPRF | LIEUX D'ACCUEIL | | | Critères mis en place |
|--|---|---|--------------------|------------|--|
| | | * | ** | *** | |
| Le cadre authentique doit être conservé et la culture du pays doit être respectée. | | Applicable à tous | | | Authenticité dans : <ul style="list-style-type: none"> la décoration une exposition la présentation d'une carte touristique du territoire |
| Les abords du site doivent toujours être en parfait état de propreté et entretenus. | | Applicable à tous | | | <ul style="list-style-type: none"> Respect des réglementations en vigueur Est en soi un critère identifiable |
| Les enseignes et signalétiques présentes sur la façade de l'unité doivent être actualisées, apposées de façon visible et conformes à la charte graphique du réseau d'appartenance et au label. | <i>Signalétique fournie par la CCPRF.</i> | Si un document de l'établissement est édité, il doit faire figurer le signe d'appartenance. | | | <ul style="list-style-type: none"> Si un document de l'établissement est édité, il doit faire figurer le signe d'appartenance. |
| Le site dispose d'un parking aménagé pour les clients. | | Au maximum à 300m. | Au maximum à 100m. | Sur place. | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable |

II. ATTENTION PORTEE AUX CLIENTS

Cf. points 3 & 4 de la charte

| Tronc commun Engagements des prestataires | LIEUX D'ACCUEIL | | | Critères mis en place |
|--|---------------------|--|--|--|
| | * | ** | *** | |
| L'affichage des informations utiles aux clients (prix, horaires, cartes et menus, numéros d'urgence...) doit être parfaitement visible, bien présenté. | X | et traduit au moins en anglais selon la fréquentation de l'établissement. | et traduit au moins en anglais + une autre langue étrangère selon la fréquentation de l'établissement. | <ul style="list-style-type: none"> Présentés en espace commun et en façade durant les périodes de fermeture |
| Le téléphone doit être décroché rapidement : | maximum 4 sonneries | maximum 4 sonneries En cas d'absence ou d'indisponibilité, les clients ont la possibilité de laisser un message | maximum 4 sonneries En cas d'absence ou d'indisponibilité, les clients ont la possibilité de laisser un message | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable test en client mystère |

| | | | | |
|--|--|-------------------|---|--|
| | | sur un répondeur. | sur un répondeur ou sont renvoyés vers un autre numéro. | |
|--|--|-------------------|---|--|

| | |
|------------------------------------|---------------------------------|
| III. CONFORT DES CLIENTELES | <i>Cf. point 5 de la charte</i> |
|------------------------------------|---------------------------------|

| Tronc commun | LIEUX D'ACCUEIL | | | Critères mis en place |
|---|---|---|-----------------|---|
| Engagements des prestataires | * | ** | *** | |
| Le site doit disposer au moins d'un sanitaire en parfait état et d'un point d'eau (lave-mains) accessible aux visiteurs. | À proximité du parking du site. | | | |
| La possibilité de mettre à la disposition des clients, un moyen de communication vers l'extérieur, dans le cas où ils en feraient la demande. | Informations des clients sur les moyens de communications à disposition dans un rayon de 5 km autour de l'établissement | Possibilité d'accès au téléphone sur place Informations des clients sur les autres ... | Accès sur place | <ul style="list-style-type: none"> Affichage des conditions d'accès et tarifs à la réception |

| | |
|---|---------------------------------|
| IV. ACCUEILLIR « PERSONNELLEMENT » | <i>Cf. point 6 de la charte</i> |
|---|---------------------------------|

| Tronc commun | LIEUX D'ACCUEIL | | | Critères mis en place |
|---|--|----|-----|--|
| Engagements des prestataires | * | ** | *** | |
| En cas de fermeture ou d'indisponibilité, le prestataire doit afficher les coordonnées de confrères ayant des disponibilités, en priorité ceux inscrits dans la démarche de labellisation et/ou renvoyer vers le numéro indigo. | Le prestataire doit afficher le nom, les coordonnées et l'activité d'autres prestataires capable d'accueillir du public. | | | <ul style="list-style-type: none"> Affichage en façade pendant les fermetures |

| | |
|---|---------------------------------|
| V. OFFRIR UNE PRESTATION DE QUALITE ET SECURISER LE CLIENT | <i>Cf. point 7 de la charte</i> |
|---|---------------------------------|

| Tronc commun | LIEUX D'ACCUEIL | | | Critères mis en place |
|------------------------------|-----------------|----|-----|-----------------------|
| Engagements des prestataires | * | ** | *** | |
| Application du tronc commun | | | | |

| | |
|---|---------------------------------|
| VI. INFORMER SUR L'OFFRE TOURISTIQUE DU TERRITOIRE | <i>Cf. point 8 de la charte</i> |
|---|---------------------------------|

| Tronc commun | LIEUX D'ACCUEIL | | | Critères mis en place |
|------------------------------|-----------------|----|-----|---|
| Engagements des prestataires | * | ** | *** | |
| Application du tronc commun | | | | <ul style="list-style-type: none"> Ménager un espace réservé à la réception ou dans les chambres |

| | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| VII. COMMUNIQUER SUR LE LABEL | <i>Cf. point 9 et 10 de la charte</i> |
|--------------------------------------|---------------------------------------|

| Tronc commun | Organisation du label | LIEUX D'ACCUEIL | | | Critères mis en place |
|--|-------------------------|------------------------------|----|-----|--|
| Engagements des prestataires | Engagements de la CCPRF | * | ** | *** | |
| Le site informe les clients sur les engagements dans le label. | | Par l'affichage de la Charte | | | <ul style="list-style-type: none"> Affichage des engagements à la caisse et au panneau d'affichage des informations aux clients |

| | |
|-----------------------------------|---------------------------------------|
| VIII. FAIRE VIVRE LE LABEL | <i>Cf. point 9 et 10 de la charte</i> |
|-----------------------------------|---------------------------------------|

| Tronc commun | LIEUX D'ACCUEIL | | | Critères mis en place |
|------------------------------|-----------------|----|-----|--|
| Engagements des prestataires | * | ** | *** | |
| Application du tronc commun | | | | <ul style="list-style-type: none"> • Ménager un espace réservé à la réception |

E. Produits du terroir



I. AUTHENTICITE, ACCESSIBILITE, ENVIRONNEMENT ET PROPRETE Cf. points 1 et 2 de la charte

| Engagements spécifiques | Organisation du label Engagements de la CCPRF | PRODUCTEURS DE TERROIR | | | Critères mis en place |
|---|--|--|--------------------|-----------------------------------|---|
| | | * | ** | *** | |
| Le cadre authentique doit être conservé et la culture du pays doit être respectée. | | Applicable à tous | | | • Offre de dégustation découverte |
| Les abords du site doivent toujours être en parfait état de propreté et entretenus. | | Le prestataire s'engage à veiller à la propreté des espaces accessibles aux clientèles. | | | • Est en soi un critère identifiable |
| Les enseignes et signalétiques présentes sur la façade de l'unité doivent être actualisées, apposées de façon visible et conforme à la charte graphique du réseau d'appartenance et au label. | <i>Signalétique fournie par la CCPRF</i> | Pour les producteurs à la ferme, le signe d'appartenance au label peut être apposé en façade (espace de vente par exemple) ou depuis le chemin d'accès à la ferme. | | | • Est en soi un critère identifiable |
| Le site dispose d'un parking aménagé pour les clients. | | Au maximum à 300m. | Au maximum à 100m. | Sur place. | • Est en soi un critère identifiable |
| Les extérieurs doivent bénéficier d'un éclairage (abords, parking, entrée, enseigne) en bon état. | | Applicable à tous | | | • Eclairage nécessaire si ouverture de nuit |
| Les locaux et l'ensemble du matériel utilisé doivent être entretenus et d'une propreté irréprochable. | | Le prestataire s'engage à veiller à la propreté des espaces accessibles aux clientèles et respectent les consignes en vigueur quant à la propreté de son matériel. | | | • Affichage des informations d'hygiène et sécurité visibles aux clients |
| Le parking est ombragé chaque fois que possible. | | | X | Le parking est ombragé et abrité. | • Est en soi un critère identifiable |

II. ATTENTION PORTEE AUX CLIENTS Cf. points 3 & 4 de la charte

| Tronc commun Engagements des prestataires | PRODUCTEURS DE TERROIR | | | Critères mis en place |
|---|---|---|---|--|
| | * | ** | *** | |
| Une permanence aux heures d'ouverture affichées doit être assurée. | Une alerte sonore doit prévenir le prestataire de l'arrivée de clients dans le local, si ce dernier est occupé. | | | • Un panneau ouvert/fermé peut compléter ou suppléer cette information |
| L'affichage des informations utiles aux clients (prix, horaires, ...) doit être | X | et traduit au moins en anglais selon la | et traduit au moins en anglais et une autre | • Est en soi un critère identifiable |

| | | | | |
|---|--|--|--|---|
| parfaitement visible, bien présenté. | | fréquentation de l'établissement. | langue étrangère selon la fréquentation de l'établissement. | |
| La nécessité d'un espace d'accueil ordonné, propre, en bon état et accessible. | Le prestataire s'engage à veiller à la propreté des espaces accessibles aux clientèles. | | | • Est en soi un critère identifiable |
| La tenue et la présentation du personnel d'accueil doivent être soignées, propres et conformes à la norme en place. | Le prestataire doit avoir une tenue qui peut aisément être en lien avec son activité principale. | | | • Est en soi un critère identifiable |
| Le téléphone doit être décroché rapidement : | Maximum 7 sonneries | Maximum 7 sonneries En cas d'absence ou d'indisponibilité, les clients ont la possibilité de laisser un message sur un répondeur. | Maximum 7 sonneries En cas d'absence ou d'indisponibilité, les clients ont la possibilité de laisser un message sur un répondeur ou sont renvoyés vers un autre numéro. | • Est en soi un critère identifiable test en client mystère |
| Au téléphone, l'identité du site et/ou de la prestation doit être précisée dans la formule d'accueil. | X | X | Avoir une ligne professionnelle où l'identité du site serait précisée à chaque appel. | • Est en soi un critère identifiable test en client mystère |

| | |
|------------------------------------|---------------------------------|
| III. CONFORT DES CLIENTELES | <i>Cf. point 5 de la charte</i> |
|------------------------------------|---------------------------------|

| Tronc commun | PRODUCTEURS DE TERROIR | | | Critères mis en place |
|---|------------------------|----|-----|-----------------------------------|
| Engagements des prestataires | * | ** | *** | |
| La possibilité de mettre à la disposition des clients, un moyen de communication vers l'extérieur, dans le cas où ils en feraient la demande. | Non impératif | | | • Information orale sur les accès |

| | |
|---|---------------------------------|
| IV. ACCUEILLIR « PERSONNELLEMENT » | <i>Cf. point 6 de la charte</i> |
|---|---------------------------------|

| Tronc commun | PRODUCTEURS DE TERROIR | | | Critères mis en place |
|---|--|----|-----|--|
| Engagements des prestataires | * | ** | *** | |
| Le site dispose d'un éclairage satisfaisant. | L'extérieur comme l'intérieur. | | | • Est en soi un critère identifiable |
| En cas de fermeture ou d'indisponibilité, le prestataire doit afficher les coordonnées de confrères ayant des disponibilités, en priorité ceux inscrits dans la démarche de labellisation et/ou renvoyer vers le numéro indigo. | Des informations doivent être affichées sur les possibilités de retrouver les produits sur le territoire. (marchés, boutiques) | | | • Affichage en façade pendant les fermetures |

| | |
|---|---------------------------------|
| V. OFFRIR UNE PRESTATION DE QUALITE ET SECURISER LE CLIENT | <i>Cf. point 7 de la charte</i> |
|---|---------------------------------|

| Tronc commun | PRODUCTEURS DE TERROIR | | | Critères mis en place |
|------------------------------|------------------------|----|-----|-----------------------|
| Engagements des prestataires | * | ** | *** | |
| Application du tronc commun | | | | |

| | |
|---|---------------------------------|
| VI. INFORMER SUR L'OFFRE TOURISTIQUE DU TERRITOIRE | <i>Cf. point 8 de la charte</i> |
|---|---------------------------------|

| Tronc commun | PRODUCTEURS DE TERROIR | | | Critères mis en place |
|------------------------------|------------------------|----|-----|---|
| Engagements des prestataires | * | ** | *** | |
| Application du tronc commun | | | | • Ménager un espace réservé à la réception ou dans les chambres |

| | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| VII. COMMUNIQUER SUR LE LABEL | <i>Cf. point 9 et 10 de la charte</i> |
|--------------------------------------|---------------------------------------|



| Tronc commun | Organisation du label engagements de la CCPRF | PRODUCTEURS DE TERROIR | | | Critères mis en place |
|--|---|------------------------------|----|-----|---|
| Engagements des prestataires | | * | ** | *** | |
| Le site informe les clients sur les engagements dans le label. | | Par l'affichage de la Charte | | | <ul style="list-style-type: none"> Affichage des engagements à la caisse |

| | |
|-----------------------------------|---------------------------------------|
| VIII. FAIRE VIVRE LE LABEL | <i>Cf. point 9 et 10 de la charte</i> |
|-----------------------------------|---------------------------------------|

| Tronc commun | PRODUCTEURS DE TERROIR | | | Critères mis en place |
|------------------------------|------------------------|----|-----|--|
| Engagements des prestataires | * | ** | *** | |
| Application du tronc commun | | | | <ul style="list-style-type: none"> Ménager un espace réservé à la réception |

F. Restaurateurs



| | |
|--|---------------------------------------|
| I. AUTHENTICITE, ACCESSIBILITE, ENVIRONNEMENT ET PROPRETE | <i>Cf. points 1 et 2 de la charte</i> |
|--|---------------------------------------|

| Engagements spécifiques | Organisation du label Engagements de la CCPRF | RESTAURATEURS | | | Critères mis en place |
|---|--|---|--------------------|-----------------------------------|--|
| | | * | ** | *** | |
| Le cadre authentique doit être conservé et la culture du pays doit être respectée. | | Applicable à tous | | | <ul style="list-style-type: none"> Décoration, bâti, spécialités typiques, assiette de terroir, apéritif local... |
| Les abords du site doivent toujours être en parfait état de propreté et entretenus. | | Applicable à tous | | | <ul style="list-style-type: none"> Respect des réglementations en vigueur Est en soi un critère identifiable |
| Les enseignes et signalétiques présentes sur la façade de l'unité doivent être actualisées, apposées de façon visible et conforme à la charte graphique du réseau d'appartenance et au label. | <i>Signalétique fournie par la CCPRF</i> | Si un document de l'établissement est édité, il doit faire figurer le signe d'appartenance. | | | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable |
| Le site dispose d'un parking aménagé pour les clients. | | Au maximum à 300m. | Au maximum à 100m. | Sur place. | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable |
| Les extérieurs doivent bénéficier d'un éclairage (abords, parking, entrée, enseigne) en bon état. | | Applicable à tous | | | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable |
| Les locaux et l'ensemble du matériel utilisé doivent être entretenus et d'une propreté irréprochable. | | Applicable à tous | | | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable |
| Le parking est ombragé chaque fois que possible. | | | X | Le parking est ombragé et abrité. | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable |

| | |
|---|--|
| II. ATTENTION PORTEE AUX CLIENTS | <i>Cf. points 3 & 4 de la charte</i> |
|---|--|

| Tronc commun Engagements des prestataires | RESTAURATEURS | | | Critères mis en place |
|---|---------------|--|---|--|
| | * | ** | *** | |
| L'affichage des informations utiles aux clients (prix, horaires, cartes et menus, numéros d'urgence...) doit être parfaitement visible, | X | et traduit au moins en une langue étrangère selon la | et traduit au moins en deux langues étrangères selon la | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| bien présenté. | | fréquentation de l'établissement. | fréquentation de l'établissement. | |
| Le téléphone doit être décroché rapidement : maximum 5 sonneries. | X | En cas d'absence ou d'indisponibilité, les clients ont la possibilité de laisser un message sur un répondeur. | En cas d'absence ou d'indisponibilité, les clients ont la possibilité de laisser un message sur un répondeur ou sont renvoyés vers un autre numéro. | <ul style="list-style-type: none"> Est en soi un critère identifiable test en client mystère |

| | |
|------------------------------------|---------------------------------|
| III. CONFORT DES CLIENTELES | <i>Cf. point 5 de la charte</i> |
|------------------------------------|---------------------------------|

| Tronc commun | | RESTAURATEURS | | | Critères mis en place |
|---|--|---|----|-----|---|
| Engagements des prestataires | | * | ** | *** | |
| La possibilité de mettre à la disposition des clients, un moyen de communication vers l'extérieur, dans le cas où ils en feraient la demande. | Informations des clients sur les moyens de communications à disposition dans un rayon de 5 km autour de l'établissement. | Possibilité d'accès au téléphone sur place Informations des clients sur les autres ... | | | <ul style="list-style-type: none"> Affichage des conditions d'accès et tarifs à la réception |

| | |
|---|---------------------------------|
| IV. ACCUEILLIR « PERSONNELLEMENT » | <i>Cf. point 6 de la charte</i> |
|---|---------------------------------|

| Tronc commun | | RESTAURATEURS | | | Critères mis en place |
|---|--|-------------------|----|-----|---|
| Engagements des prestataires | | * | ** | *** | |
| Le site doit veiller à la conformité de la facture par rapport aux prestations achetées et aux tarifs annoncés. | | Applicable à tous | | | <ul style="list-style-type: none"> Présenter la carte en même temps que l'addition |

| | |
|---|---------------------------------|
| V. OFFRIR UNE PRESTATION DE QUALITE ET SECURISER LE CLIENT | <i>Cf. point 7 de la charte</i> |
|---|---------------------------------|

| Tronc commun | | RESTAURATEURS | | | Critères mis en place |
|------------------------------|--|---------------|----|-----|-----------------------|
| Engagements des prestataires | | * | ** | *** | |
| Application du tronc commun | | | | | |

| | |
|---|---------------------------------|
| VI. INFORMER SUR L'OFFRE TOURISTIQUE DU TERRITOIRE | <i>Cf. point 8 de la charte</i> |
|---|---------------------------------|

| Tronc commun | | RESTAURATEURS | | | Critères mis en place |
|------------------------------|--|---------------|----|-----|---|
| Engagements des prestataires | | * | ** | *** | |
| Application du tronc commun | | | | | <ul style="list-style-type: none"> Ménager un espace réservé à la réception ou dans les chambres |

| | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| VII. COMMUNIQUER SUR LE LABEL | <i>Cf. point 9 et 10 de la charte</i> |
|--------------------------------------|---------------------------------------|

| Tronc commun | | RESTAURATEURS | | | Critères mis en place |
|--|--|------------------------------|-------------------|-----|--|
| Engagements des prestataires | | * | ** | *** | |
| Le site informe les clients sur les engagements dans le label. | | Par l'affichage de la Charte | | | <ul style="list-style-type: none"> Affichage des engagements à la caisse et dans les cartes |
| Le site Internet du | <i>La CCPRF fournit aux prestataires</i> | | Si le prestataire | | <ul style="list-style-type: none"> Le label et la charte |



| | | | | |
|--|--|--|----------------------------|-----------------------------|
| prestataire, s'il existe, doit faire figurer le label. | <i>disposant d'un site Internet la charte graphique à respecter.</i> | | dispose d'un site Internet | doivent figurer sur le site |
|--|--|--|----------------------------|-----------------------------|

| | |
|-----------------------------------|---------------------------------------|
| VIII. FAIRE VIVRE LE LABEL | <i>Cf. point 9 et 10 de la charte</i> |
|-----------------------------------|---------------------------------------|

| Tronc commun | RESTAURATEURS | | | Critères mis en place |
|------------------------------|---------------|----|-----|--|
| Engagements des prestataires | * | ** | *** | |
| Application du tronc commun | | | | <ul style="list-style-type: none"> Ménager un espace réservé à la réception ou à l'entrée |

IV. OUTILS DE LABELLISATION



Pour être candidates à la marque « *Pays de la Roche aux Fées* », les entreprises ou les activités n'ont pas de contrôle supplémentaire à organiser. Elles doivent simplement accepter le contrôle du Comité de pilotage s'il s'avère nécessaire pour répondre aux exigences du référentiel.

A. Le comité de pilotage

1. Son fonctionnement

Un comité de pilotage a été mis en place pour attribuer la marque « *Pays de la Roche aux Fées* » aux professionnels qui se portent candidats. Le dispositif s'appuie sur une responsabilisation de ces derniers.

Le Comité de pilotage se réunit une fois par an et chaque fois que le besoin s'en fait sentir. Il est convoqué par son Président.

2. Sa composition

- Président : le président de la Communauté de Communes ou son représentant le président du comité Tourisme de la Communauté de Communes Au Pays de la Roche aux Fées
- 1 technicien de la Communauté de Communes Au Pays de la Roche aux Fées
- 1 technicien d'une structure d'accueil du territoire
- 1 professionnel ou président d'association pour les filières suivantes (concerne uniquement les structures labellisées) :
 - activité de pleine nature
 - hébergement
 - restauration
 - produit de terroir
 - lieux d'accueil

Soit 8 membres titulaires.

Des suppléants pourront être désignés pour pallier aux éventuelles indisponibilités des titulaires.

V. LE REGLEMENT INTERIEUR

Article 1

- Il est créé entre les acteurs volontaires publics et privés du tourisme sur le territoire de la Communauté de Communes Au Pays de la Roche aux Fées, un groupe informel animé par un Comité de pilotage et porteur de la marque « Pays de la Roche aux Fées »
- Les porteurs de la marque acceptent sans réserve le présent règlement intérieur

Article 2

- La marque définie à l'article 1 est déposée et son droit d'usage est attribué aux acteurs locaux du tourisme remplissant les conditions et engagements fixés au terme du référentiel qualité tel qu'arrêté dans la présente charte
- La marque est hiérarchisée en 3 niveaux (représentés par un symbole) en fonction de la qualité et la nature des services rendus dans les engagements
- Elle est attribuée pour des périodes de trois ans renouvelables après contrôle
- La CCPRF proposera aux adhérents leur renouvellement au terme des 3 ans
- Le droit d'usage est fixé à 20 € par an

Article 3

Les adhérents du label s'engagent en préalable à :

- Afficher et respecter la charte définie
- Remplir les engagements du référentiel
- Être conforme au classement réglementaire de leur activité (s'il existe)
- Respecter les règles d'hygiène et de sécurité en vigueur
- Suivre une démarche qualité basée sur un contrôle externe exercée par la CCPRF
- Assurer un traitement des réclamations des clients
- Inciter les clients à répondre à l'enquête de satisfaction ou à la carte T intégrée au guide touristique du Pays de la Roche aux Fées

Article 4

- Le dossier de candidature doit obligatoirement comprendre :
 - ✓ La grille d'auto-évaluation

- ✓ Le document officiel, instituant l'activité du prestataire, selon la filière
- ✓ Le règlement intérieur et la charte signés

Article 5

- Le Comité de pilotage organise chaque année :
 - ✓ Une réunion bilan de la vie du label et de ses évolutions
 - ✓ Un éducteur pour mieux échanger et connaître les offres du territoire
- La participation des adhérents est obligatoire
- Le retrait du label sera automatique au bout de 3 absences non justifiées à ces rencontres

Article 6

- Le Comité de pilotage se réserve, à tout instant et sans préavis le droit de contrôler le niveau de respect des engagements d'un site, d'un prestataire ou d'une prestation, conformément aux dispositions de la présente charte, en cas de défaillances signalées
- Les défaillances constatées peuvent être de différents ordres :
 - ✓ La défaillance peut être d'ordre externe
 - ✓ La défaillance peut se situer au niveau du non-respect occasionnel des engagements
 - ✓ La défaillance peut être une non-conformité du référentiel ; elle peut alors être de deux types :
 - Dans le cas où la non-conformité est occasionnelle et peut être corrigée : l'adhérent devra prendre en considération cette non-conformité et d'y remédier dans les plus brefs délais
 - Dans le cas où la non-conformité entraîne des conséquences sur l'ensemble du dispositif : il est nécessaire de solliciter un réel audit de qualification
- Le contrôle devient automatique dans les cas de :
 - ✓ Réclamations récurrentes de clients.
 - ✓ Détérioration structurelle des appréciations relevées dans les questionnaires de satisfactions.

Article 7

- L'accès au droit d'usage de la marque est consécutif à une visite d'au moins deux membres du Comité de pilotage sur le site concerné par le classement de niveau 3 et lors du renouvellement de tous les adhérents tout niveau confondu.
- Ils examinent en concertation les mises à niveau entreprises au regard du référentiel et apprécient la solidité du dispositif.
- Leur rapport figure dans le dossier de l'adhérent.
- Le Comité de pilotage le mettra à l'ordre du jour de sa prochaine réunion, étudiera alors le dossier et rendra sa décision.

Article 8

- Les visites et contrôles sont assurés par au moins deux membres du Comité de pilotage :
 - ✓ Un professionnel d'un secteur différent de celui de l'audit,
 - ✓ Un technicien institutionnel de la CCPRF.

Article 9

- En cas de contrôle, il peut porter sur :
 - ✓ Le niveau de qualité imposé par les classements. (critères)
 - ✓ Le niveau de qualité voulu et défini dans les engagements du label. (compréhension du référentiel)
 - ✓ Le niveau de qualité effectivement servi par les établissements. (repérage sur le terrain)
 - ✓ Le niveau de qualité perçu par la clientèle. (réclamations et questionnaires de satisfaction)

Article 10

- Selon les défaillances constatées, des sanctions différentes pourront être prises selon :
 - ✓ La non-conformité mineure : Des remarques seront formulées mais sans incidence sur les autres critères, ni sur la labellisation de l'établissement.
 - ✓ La non-conformité majeure : Dans cette hypothèse, la défaillance entraînera le non-respect d'autres critères et la non-qualité de l'ensemble

du dispositif. Cette non-conformité pourra faire l'objet de sanctions particulières pouvant aboutir au retrait du droit d'usage de la marque.

Article 11

La CCPRF s'engage à :

- Assurer le secrétariat du label.
- Veiller au planning du numéro indigo et à sa disponibilité.
- Organiser les réunions relatives à la vie du label.
- Organiser les éductours.
- Etre en mesure d'apporter des informations et des conseils (aménagements, etc.) aux prestataires qui souhaiteraient répondre à des engagements spécifiques et les orienter vers les référents que sont le Conseil Général et le Pays Touristique.

Article 12

- La CCPRF fournit aux sites labellisés les visuels nécessaires à la reconnaissance de son appartenance au label.
- La CCPRF doit donner un exemplaire de la charte du label à chaque adhérent.
- La CCPRF fournit aux prestataires disposant d'un site Internet le visuel du label à respecter.

Article 13

- La CCPRF est chargée de définir le plan de signalétique du territoire et du cheminement vers les sites labellisés. Elle s'engage à fournir les supports du plan de signalétique.
- La CCPRF doit construire une base de données des activités touristiques sur le territoire et la mettre à jour régulièrement.
- La CCPRF fournit la fiche d'appréciation et prend en charge le traitement des informations recueillies.
- La CCPRF pilote le site Internet <http://www.cc-rocheauxfees.fr>