



Cahier d'idées « Nattitude »
Campings, PRL et hébergements insolites



Le cahier d'idées « Nattitude » est basé, pour chaque hébergement, sur les valeurs qui représentent son territoire et sur les aspirations de ses clients.

Les objectifs pour les hébergeurs :

- **La recherche de l'excellence** dans son établissement : même si 100% des hébergements ne peuvent pas respecter la totalité des valeurs de ce cahier d'idées, tendre vers l'excellence est une évidence pour le client.
- **Construire, améliorer ou conforter son image et celle de son territoire** : l'hébergement est le contact quasi incontournable d'un touriste avec une destination. Dans des territoires sans image touristique lisible, c'est l'hébergement qui se doit de devenir la destination !
- Une **réponse marketing** particulièrement adaptée aux attentes des clientèles qui choisissent votre territoire pour leurs séjours touristiques,
- Une **efficacité commerciale optimisée** pour l'établissement et le territoire,
- **L'appartenance à un réseau** qui cultive le même état d'esprit et qui partage les mêmes valeurs.

Ce cahier d'idées est construit autour de **7 valeurs d'excellence**, au cœur des attentes des clientèles touristiques d'aujourd'hui qui recherchent un « vécu » au-delà de l'image, une **expérience** plus qu'une activité. Il représente **l'idéal** vers lequel chaque hébergement touristique se doit de tendre pour cultiver sa différence et pour répondre au plus près, aux aspirations de ses clients :

1. qualité et esthétique du paysage, du bâti, des intérieurs, ...
2. Une identité forte et reconnaissable : matériaux, architecture, produits du terroir, un accueil et une maison traduisant la personnalité de l'exploitant, ...
3. Une localisation dans un espace naturel préservé et valorisant : pas de déception pour celui qui arrive, l'image correspond à la réalité et inversement.
4. Un respect environnemental dans tous les aspects du bâti, de l'aménagement paysager et du fonctionnement.
5. Le bien-être « dans tous ses états » : rivières, lacs, eaux minérales, eaux thermales, équipements ou activités bien-être, ... ou tout simplement, un lieu et une vue « à couper le souffle » !
6. Une promesse d'expériences et de partages : des activités et des vécus en lien avec le territoire et ses habitants, avec la personnalité des exploitants,
7. Des entreprises performantes : en termes commercial pour faciliter le parcours-client et en termes de gestion pour garantir leur pérennité.

1 - Spécificités du lieu d'implantation : des sites exceptionnels !

Villages de caractère, parcs naturels, sites emblématiques, le paysage, le bâti régional, font partie des richesses les plus précieuses. Aussi, **les établissements Nattitude sont prioritairement situés dans les sites les plus remarquables** et surtout, à l'écart de toute forme de pollution visuelle, olfactive ou auditive, en pleine campagne, à flanc de montagne ou nichés en ville dans un quartier historique. Chaque hébergement offre la possibilité de découvrir ou re-découvrir son territoire sous l'une de ses mille et une facettes.

Privilégier un environnement valorisant (exclus les zones industrielles ou commerciales, les grands axes de circulation, et les lotissements)

Lieu sans pollution perceptible et permanente (visuelle, auditive, olfactive).

Sites arborés : protéger l'existant et valoriser les essences endogènes

Proximité (30 min) d'un pôle d'activités touristiques reconnu (station, parc d'attraction...)

Proximité (30 min) de sites d'intérêt culturel et historique reconnu

Proximité (30 min) de sites naturels attractifs

Présence de l'eau sous sa forme naturelle, sur site ou à proximité immédiate (mitoyenne) : rivière, étang, lac, ruisseau ...

Accès facilité par un fléchage visible et conforme aux critères de signalétique en vigueur sur le territoire ; un plan d'accès rapide sur les différents supports de communication, ses coordonnées GPS (mentionnées sur site internet)

Proximité des infrastructures de transport : 1h aéroport (Lyon – Clermont-Fd), 45 minutes gare SNCF, 30 minutes autoroute

Territoire offrant un tissu de prestataires et d'activités de positionnement similaire

Spécificités liées au positionnement « clientèle »

(veiller à la cohérence du positionnement géographique et marketing)

Richesse du réseau de déplacements doux (voie verte, sentiers pédestres, équestres) au départ de l'établissement

Panel important d'activités et équipements accessibles aux enfants et ados

Accès possible par transports en commun



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

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

Tous les Etablissement recevant du public devront être adaptés ou aménagés afin que les personnes handicapées puissent y accéder et bénéficier des prestations offertes dans des conditions adéquates avant le 01/01/2015. La réglementation sur l'accessibilité est donc à prendre en compte dans les phases de préparation et de réalisation des travaux.

LES EXTÉRIEURS

Se poser les bonnes questions :

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

Evaluer le potentiel de son espace vert pour calibrer ses possibilités : en rechercher les particularités, l'état d'esprit, en lui conservant un aspect naturel, ...

L'entrée

Mettre en valeur l'entrée par un agrément d'arbres et/ou de massifs d'arbustes et de fleurs caractéristiques de la végétation locale

Proposer un parking temporaire d'arrivée suffisant (limiter les bouchons) propre et en bon état

Privilégier un parking privatif et sécurisé à l'entrée. A défaut : une aire de stationnement à proximité des emplacements ou hébergements

La végétation crée une transition entre l'espace extérieur et les hébergements installés sur le terrain

Les cheminements

Soigner et paysager les cheminements : revêtement résistant, naturel (ne pas hésiter à utiliser les ressources locales : tuiles romanes, pouzzolanes, bois...)

Limiter la vitesse de circulation (courbes, voies courtes, ralentisseurs, panneaux 10km/h...) pour que les piétons puissent déambuler sans danger

Travailler l'éclairage extérieur (efficace, limiter les pollutions visuelles la nuit, créer des ambiances...) et privilégier les systèmes peu consommateurs d'électricité : détecteurs de présence, solaires, ...

Composer ses extérieurs

Choisir du mobilier extérieur de qualité (non publicitaire, bois, fer forgé...)

Soigner et entretenir les espaces verts (l'élément végétal donne couleurs, senteurs et volumes aux espaces verts)

Privilégier les plantes autochtones

Harmoniser la signalisation interne (la personnaliser ; veiller à ce qu'elle soit en bon état, l'adapter tant que possible aux petits qui ne savent pas encore lire, ...

Les panneaux ne sont pas cloués directement sur les arbres

Limiter au maximum l'impact visuel et olfactif des poubelles (végétation, barrières, espace propre et bien entretenu...), des équipements d'assainissement et des citernes de gaz (les enterrer dès que possible)

Dissimuler les câbles et antennes



Mettre en scène ses extérieurs

Le terrain offre globalement un aspect d'espace vert

Privilégier la mise en scène de l'eau : fontaine, chemin d'eau, bassin, brumisateur, jets d'eau...

Organiser des espaces ou sentiers à thèmes : potager, plantes aromatiques, plantes médicinales....

Utiliser ses extérieurs comme un refuge pour la biodiversité ex. refuge LPO

Les jeux et les loisirs

Disposer d'un espace jeu propre et bien entretenu avec des équipements en bon état (respectant les normes de sécurité imposées) :

- Pour les tout-petits : bascule, balançoires, mini-toboggan...
- Pour les plus grands : murs à grimper, filets d'escalade, toboggan...

Installer un panneau bien lisible rappelant la responsabilité des parents à l'entrée de l'aire de jeu

Interdire l'aire de jeu aux animaux

Bien séparer cet espace de la circulation automobile (espace bien délimité et clôtures agrémentées de végétation)

Installer des bancs pour les parents

Arborer et bien délimiter le terrain de pétanque

Proposer des terrains de jeu ou équipements propres et en bon état : tennis, volley, tennis de table...

Disposer d'un espace jeu intérieur en cas de mauvais temps : mise à disposition d'un baby-foot, jeu de société, salle de projection...

Entretenir son jardin

Faire tourner ses cultures (potager)

Utiliser le potentiel naturel des plantes (répulsives, protectrices ...)

Utiliser des engrais naturels (compost, fumier) et des traitements non polluants

Bien gérer l'arrosage : binage, goutte à goutte, récupérateur d'eau de pluie, paillage...



Intégration harmonieuse du bâti dans son environnement

Privilégier des matériaux locaux et naturels

Choisir des couleurs adaptées (voire autorisées, cf. PNR, Bâtiments de France...) pour les murs, la toiture, les huisseries

Se différencier par un choix architectural original, voire osé, s'intégrant dans l'identité locale, n'interdisant pas l'innovation (design, contemporain...)

Regrouper au maximum les différents réseaux (eau, électricité, téléphone) pour limiter le nombre de locaux techniques

Points de vigilance dans l'aménagement du bâti

Rechercher une cohérence architecturale entre les structures d'hébergements fixes (accueil, local technique, sanitaires...)

Soigner les abords : végétalisés, parfaitement propres...

Orienter les bâtiments en fonction de leur usage pour optimiser la gestion d'énergie

Privilégier la lumière naturelle surtout dans les bâtiments sanitaires : baies vitrées...

Utiliser des matériaux d'écoconstruction et/ou locaux

Optimiser les performances énergétiques : isolation naturelle (chaux, laine de roche, ouate de cellulose...), double vitrage, énergie renouvelable (chaudière bois, géothermie, pompe à chaleur...)

Favoriser les entreprises et artisans locaux dans les travaux de construction et/ou de rénovation

Favoriser les **bâtiments sanitaires bien isolés**, permettant un usage hors saison plus confortable et moins coûteux en énergie



LES ESPACES COMMUNS

Les éléments-clés de l'esprit Nattitude

High-Tech : wifi, CPL (internet par les prises de courant), écran plat, ordinateur à disposition ...

Sérénité : mobilier confortable et de qualité, ambiance musicale et lumineuse, odeurs et parfums adaptés au lieu, à la saison, ...

Naturalité : favoriser les matériaux naturels, sains et de préférence locaux dans la construction et la décoration : bois, pierre, lauze, lave, verre, métal, ...

Éléments d'ambiance

Installer si possible un coin feu

Aménager un salon cosy

Privilégier une signalétique interne claire (permet de se repérer facilement) et personnalisée (en lien avec le territoire si possible)

Privilégier un mobilier confortable, adapté au positionnement de l'établissement et cohérent avec l'ambiance générale



Espaces communs : accueil, couloirs, sanitaires, vestiaires, restaurant

L'espace accueil est clairement identifié et permet de recevoir les clients dans un cadre agréable

Travailler l'ambiance des couloirs (choix lumière, matériaux, expositions temporaires...)

Etre attentif à la cohérence entre l'aménagement intérieur des différents espaces : formes, couleurs, matériaux...

Aménager un espace change bébé, une possibilité de rangement poussettes, ...

Maitriser la couleur et l'intensité des éclairages en salle de restaurant (veiller à ce qu'elle ne modifie pas la couleur des aliments)

La vaisselle, les textiles et le décor de table doivent être en adéquation avec le concept et le niveau de gamme de la cuisine proposée

Pouvoir différencier les espaces de restauration si clientèle mixte (individuelle, groupes, enfants, repas festifs ...)

Equiper le restaurant pour l'accueil d'enfants (chaise haute, vaisselle adaptée, rehausseur, mobilier adapté, ...)

Pour les établissements qui accueillent une clientèle d'affaires :

Disposer d'une salle de réunion spécifique, avec du mobilier modulable et équipée au minimum avec : rallonges et prises, paper-board, vidéoprojecteur, écran et/ou TV écran plat, branchement informatique, ADSL et/ou Wifi ...

Mettre un espace de travail à disposition avec imprimante, copieur...

Mettre à disposition des fournitures (gratuites ou payantes) : papier, crayons, feutres, ...

LES EMPLACEMENTS

Privilégier les emplacements spacieux (taille supérieure aux exigences de classement si possible)

Veiller à ce qu'ils soient plats et confortables dans l'ensemble du terrain (pas d'emplacement présentant une forte pente préjudiciable au confort ou à la sécurité)

Veiller à ce qu'ils soient propres, herbe tondue, exempts de cailloux ...

Bien les délimiter (les arborer et privilégier les éléments de végétation locale voire fleurie)

Dans la mesure du possible, agencer les emplacements en utilisant les reliefs naturels ou artificiels du terrain (éviter l'effet « grande plaine »)

Disposer de prises d'eau à moins de 50m des emplacements

Si possible, disposer d'une borne technique pour les camping-cars (prise d'eau, évacuation des eaux usées)



LES SANITAIRES

Prévoir un système à l'entrée évitant l'apport de gravillons ou de terre à l'intérieur

Les cabines de douche, les toilettes ne s'ouvrent pas directement sur l'extérieur

L'espace dans les WC est suffisant (au moins 90 cm de largeur)

Privilégier la lumière naturelle (attention à l'efficacité de l'éclairage au-dessus des douches et des lavabos)

Proposer un équipement irréprochable, en bon état de fonctionnement et complet : revêtements propres (joints impeccables, pas de toiles d'araignées, ...), absence de rouille, pas de robinets ou de tuyau de douches qui fuient, sèche-cheveux à disposition, sèche-mains performants, lavabos en bon état, bacs à laver nets, miroirs anti buée, ventilation satisfaisante (absence d'odeur), prises rasoirs...

Prévoir à proximité des lavabos, un plan suffisamment grand pour poser ses effets personnels à l'abri des jets d'eau

Prévoir un espace suffisant pour déposer le linge ou la vaisselle à côté des bacs à laver

Installer au moins une patère, un porte-savon et/ou porte-flacon dans chaque douche

L'entretien des sanitaires (toilettes inclus) s'effectue quotidiennement (au moins trois fois par jour) : les horaires de nettoyage sont affichés

Surveiller en permanence l'approvisionnement en papier toilette dans les WC

Disposer d'un espace avec machines à laver, sèche-linges...en bon état de marche

Disposer d'équipements adaptés aux enfants : WC enfant, petit pot, baignoire enfant, table à langer, lavabo à bonne hauteur ou tabouret, ...



LES LOCATIFS

Privilégier les locatifs en bois ou cabanes ou roulottes ou ... Si mobil-home, travailler l'intégration visuelle de l'aspect extérieur de ces-derniers

Le confort du couchage

Privilégier les literies de qualité et offrir la possibilité de louer le linge de lit et de toilette

Privilégier du linge de lit non allergène, naturel et/ou bio (coton bio, fibre de bambou...) en harmonie avec l'ambiance générale

Privilégier une literie de qualité « king-size » (160x200 et 0,90x200 au moins) et/ou à l'italienne

Préserver un espace de circulation dégagé autour du lit

Prévoir un système d'occultation et d'isolation phonique efficace

Les accessoires

Proposer une cuisine bien agencée et bien équipée : four, plaques dimensionnées, vaisselles et couverts de qualité non dépareillés, plats et casseroles en nombre suffisants, lave-vaisselle et équipements annexes de référence (cocotte, grille-pain, bouilloire, cafetière, théière...)

Mettre à disposition un inventaire complet sur demande

Possibilité d'accès à un contenu multimédia complet : prises adéquates, wifi...

Prévoir un miroir suffisamment dimensionné (miroir en pied) pour se changer

Prévoir de larges espaces de rangement : vêtements à suspendre, bagages...

Prévoir un éclairage efficace et adapté en fonction de l'usage : lit, bureau, coin salon (plus ou moins fort et plus ou moins direct)

Prévoir des espaces privatifs extérieurs: balcon, terrasse, jardin avec mobilier qualitatif, non publicitaire

Prévoir des équipements particuliers pour les familles : lit bébé, écoute-bébé, jeux pour le bain, sécurisation des prises, ...

Prévoir la possibilité d'instaurer un tri sélectif à l'intérieur de chaque locatif

Pour les établissements qui accueille une clientèle d'affaires :

Prévoir au moins 2/3 des espaces couchages équipés de lits à l'italienne et d'un bureau, un accès à un contenu multimédia : TV (chaines internationales), ADSL, ...



3 – Management environnemental : « la nature attitude »

La démarche Nattitude favorise l'émergence d'une gamme d'hébergements touristiques qui répond à la tendance actuelle d'une attitude « nature » où l'on consomme responsable et citoyen tout en prenant le temps de se ressourcer. **Qu'il s'agisse des matériaux de construction, de la gestion des déchets et des énergies, du mode de fonctionnement éco-responsable des exploitants et des clients, les établissements Nattitude portent leur attention à leur comportement en termes de gestion des ressources naturelles** mais aussi à la sensibilisation de leur personnel et de leurs clients.

Gestion des énergies

Privilégier les isolants naturels ou recyclés (laine, chanvre...)

Isoler les canalisations d'eau chaude pour éviter les pertes d'énergie

Privilégier l'énergie renouvelable pour :

- La production de chaleur ou d'eau chaude : pompe à chaleur, géothermie...

- La production d'électricité : panneaux solaires, mini-éolienne...

Les systèmes individuels de chauffage et/ou de climatisation sont efficaces (locatifs) et équipés d'un système d'arrêt automatique à l'ouverture des fenêtres

Effectuer une maintenance régulière des chaudières et des systèmes de climatisation (au moins une fois par an ou plus souvent si la législation l'oblige).

Mettre en place un partenariat avec un fournisseur d'énergie verte

Choisir les équipements électriques en intégrant leur rendement énergétique (classe A mini)

Privilégier l'éclairage basse consommation (minimum classe A): Led/LFC...

Préférer l'éclairage par détection de présence dans les parties communes et les extérieurs

Procéder à un relevé régulier de vos compteurs d'électricité (une fois par mois)

Si possible et si volonté de le faire : Mettre en place un système de compensation carbone

Gestion de l'eau

Récupérer l'eau de pluie pour l'arrosage ou un autre usage (nettoyage des sols, WC si autorisé)

Utiliser des solutions de régulation de débit :

- Pour les robinets et douches : mousseurs, robinets thermostatiques, réducteurs de pression...

- Pour les chasses d'eau : système 3-6L ou autre solution qui réduit la capacité en volume du réservoir,

Procéder à un relevé régulier (au moins une fois par mois) de vos compteurs d'eau

Effectuer un bilan comparatif de vos consommations en énergie d'une saison sur l'autre

Mettre en place un système actif pour prévenir, détecter et réparer d'éventuelles fuites

Equiper les robinets de détecteurs de mouvement

Bien informer les hôtes et le personnel pour que soient correctement utilisés les points d'évacuation des eaux résiduaires.



Gestion des déchets

Mettre en place un système de tri sélectif ou au minimum informer (pour le personnel et la clientèle) : verre, carton et papier, acier et aluminium, plastique, verts et fermentescibles, déchets toxiques, cartouche d'encre, piles... (bacs de tri sur place ou en déchèterie)

Si aucune autorité locale n'assure la collecte des déchets à proximité de l'établissement assurer le transport vers le site le plus approprié pour les traiter

Veiller à ce que les produits d'accueil (shampooing, savon, gel douche...) ne soient pas emballés individuellement (dans les locatifs notamment)

Démarche environnementale

Désigner un responsable de la gestion environnementale au sein de l'établissement

Assurer un suivi annuel de la politique environnementale

Former le personnel sur les enjeux environnementaux

Définir une charte interne de respect de l'environnement et des bonnes pratiques à adopter

Dans le cadre d'un projet d'investissement, s'appuyer sur le référentiel d'un écolabel existant (Cléverte, Ecolabel européen, Green Globe...)

Utiliser prioritairement (et lorsque la législation en vigueur en matière d'hygiène le permet) des produits d'entretien éco-labellisés ou inoffensifs pour l'environnement

Privilégier les entreprises locales dans tous les domaines (travaux, hygiène, restauration, prestations externes...)

Sensibilisation à l'environnement

Informers la clientèle et le personnel sur la politique environnementale de l'établissement et les inciter à y contribuer via des éco-messages pertinents: sur le site internet, livret d'accueil, etc.

Inciter les clients à économiser l'eau, l'énergie, et à trier les déchets via une documentation ou un affichage.

Inciter les clients à utiliser les moyens de circulation douce : voitures électriques à disposition pour transporter leurs effets ou déchets, mise à disposition des clients du plan et horaires des transports en commun...

Intégrer un écolabel si possible : intérêt commercial évident

Recueillir les « idées vertes » de sa clientèle

Sensibiliser la clientèle enfants avec des supports adaptés : messages particuliers et scénarisés, jeux, pistes de découvertes, personnages ...



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

Grâce aux volcans, aux stations thermales, aux sources d'eau minérale (Volvic, Vichy, Evian, ...), **l'eau est et reste un atout identitaire fort de la région**. Capital inestimable et très valorisant, il doit bien sûr son importance, mais cela ne suffit pas : la qualité de l'environnement offrant le bien-être au naturel est un complément indispensable.

Activités aqua-ludiques

Espace dimensionné selon le type et le positionnement de l'hébergement : piscines, pataugeoires, bassin à vague, baignade naturelle, chemin de randonnée aquatique...

Équipement chauffé et/ou utilisable toute l'année (couvert)

Respecter les normes en matière de sécurité et hygiène (cf. Agence Régionale de la Santé ARS)

Se différencier avec des équipements complémentaires et originaux : nage à contrecourant, geysers, pluie de ciel, plaques de bulles champagne, transats bouillonnants, jeux de lumières, haut-parleurs subaquatiques, ...

Entretien régulièrement les filtres de vos piscines et équipements bien-être

Chauffage privilégiant les énergies renouvelables : pompe à chaleur, solaire, géothermie, bois...

Couvrir les piscines et bassins extérieurs chauffés, hors utilisation, de bâches isothermes (conservation des calories et limitation de l'évaporation)

Valoriser les traitements de l'eau respectueux de l'environnement (dans la limite du dispositif réglementaire imposé par l'ARS) : électrolyse, traitement au sel, ultraviolet, ozone, dosage automatique, baignade naturelle, système de dosage automatique...

Mettre à disposition (gratuit ou payant) des enfants des équipements ludiques et de sécurité : toboggans, brassards, bouées...

Dédier une partie de l'espace et/ou un créneau horaire aux enfants

Activité « Spa » (= au moins 3 points d'eau différents)

Dessiner l'espace en fonction d'un usage, de pratiques et/ou de sensations

Proposer un ou plusieurs équipements : bain à remous, sauna, hammam...

Se différencier en recherchant des équipements innovants : parcours phlébologique, frigidarium, bain nordique, salle de repos sensorielle...

Soigner le design de ces espaces : ambiance relaxante, rupture avec l'extérieur...
Solliciter les 4 sens : choix des matériaux (toucher), ambiance sonore (ouïe) et lumineuse (vue), senteurs (odorat).

Veiller à ce que cet espace soit le plus spacieux possible

Organiser l'espace de façon fonctionnel :

- Prévoir un espace vestiaire confortable et bien dimensionné (si besoin).
- Imaginer un cheminement logique.
- Segmenter les usages en fonction du type de clientèle (famille, enfants, individuels).

Si mise à disposition de linge de toilette en matière naturelle si possible (tissus non traités ou bios)

Proposer un mobilier de repos confortable (bois, résine, fer forgé, coussins...)

Offrir la possibilité de privatiser l'espace bien-être

A défaut d'équipements communs (ou en plus si possible) proposer des équipements individuels de bien-être (douches multi-jets, baignoires balnéos, luminothérapie, ...)

Activités bien-être et soins

Proposer une carte complète de prestations : massages (si kinésithérapeute), modelages (si esthéticienne), soins esthétiques, réflexologie...

Soins réalisés par des personnes qualifiées soit salariées ou exploitants de l'entreprise, soit en sous-traitance par un prestataire extérieur

Proposer des activités de ressourcement : tai-chi, chi-Kong, yoga...

Proposer des services annexes : tisanderie bio, collation naturelle...

Privilégier les soins naturels ou biologiques

Pour une clientèle haut de gamme :

Aller au-delà des équipements et offrir un service sur mesure : personnel disponible et formé, coaching...



5 – Une haute Qualité de services en lien avec son territoire

Faire connaître sa région aussi à travers les producteurs locaux et régionaux et leurs produits participe non seulement à la stratégie de **développement durable** (filières courtes) mais aussi à la valorisation du patrimoine régional. **Cette éthique d'intégration dans le tissu économique local** permet de découvrir son Territoire Gourmand, au-delà des paysages et du bien vivre.

LA RESTAURATION

Restaurants sur site

Soigner la présentation des assiettes

Choisir une vaisselle en rapport avec le positionnement de l'établissement

Soigner la présentation de la table : fleurs, nappage, objets...

Service impeccable

Cuisine élaborée majoritairement sur place

Valoriser les recettes et produits locaux

Mettre à disposition certaines recettes à la demande

Personnes au contact du client parfaitement compétentes pour parler des produits, des recettes et valoriser les productions locales

Possibilité de prendre en compte les demandes particulières : allergies, plats diététiques, menus adaptés aux sportifs, ...

Mettre à disposition la liste des fournisseurs et producteurs

Pour une clientèle haut de gamme :

Offrir des services exclusifs : espace privatisable...

Proposer une belle carte de vins faisant la part belle à la production locale

Offrir un plateau de fromages faisant la part belle aux productions locales



Restauration d'appoint

Proposer des goûters et pique-nique à base de produits locaux et/ou bio

Prêter de la vaisselle non jetable et/ou recyclée et recyclable, et un contenant adapté à la cible : mallette en osier ; sacs à dos...

Assurer une restauration d'appoint type snack à horaires larges privilégiant les produits locaux et frais (assiette de charcuterie, fromage, petite salade...)

Eviter les emballages individuels sur les buffets : confitures servis dans des petits pots, idem pour le beurre...

Epicerie

Privilégier l'approvisionnement en produits alimentaires de saison, bio et/ou locaux

Pour les produits non locaux, favoriser les produits issus des filières équitables et sous signe de qualité

Concevoir un espace de présentation et/ou de vente de produits et savoir-faire du territoire

Prévoir un point multiservice de dépannage : poste, presse...

Pour ceux qui accueillent une clientèle d'affaires

Proposer un café d'accueil ainsi qu'une pause-café valorisant les produits locaux



LES ACTIVITES

En Auvergne, dans un hébergement Nattitude, on ne s'ennuie pas ! Un soin particulier doit être apporté à la proposition ou la formalisation d'activités adaptées à tous les types de séjours : en famille, pour un séjour-loisirs, pour un week-end romantique en couple ou pour un séjour plus sportif, 100% nature... **Des activités, visites, circuits, ... sur mesure doivent pouvoir être proposés.** Et les idées ne manquent pas : randonnée, parapente, ski, rafting, VTT... La nature et le patrimoine s'apprécient sous tous les angles, mais toujours avec respect !

Identifier et faire appel à des prestataires d'activités de proximité

Informersur les activités touristiques (conseils pratiques, numéros des prestataires...) et les événements locaux (brochures, présentoirs, directory, livret d'accueil, site internet).

Proposer la prise d'information sur les disponibilités, les conditions de réservation (voire réserver), les lieux de vente pour des prestations extérieures.

Proposer un programme d'activités varié, personnalisé, pratiquées ou pas au sein de l'établissement

Formaliser son offre d'activités :

- En proposant des produits packagés (si autorisation de vente)
- En proposant depuis le site internet ou les supports papiers de communication des prestations détaillées (partenariat possible avec un prestataire extérieur) : type de prestation, prix (possibilité de le négocier en amont), plages horaires spécifiques, possibilité de réservation sur demande...

Proposer des activités en lien avec le potentiel naturel du territoire : randonnées thématiques, rafting, parapente, VTT, équitation...

Proposer des activités de savoir-faire : cours de cuisine, horticulture, potager...

Proposer des activités originales : astronomie, nordic walking ...

Proposer des activités créatives : concert, exposition, cinéma ...



Mettre à disposition les documents de sensibilisation et/ou d'information existants sur le milieu naturel environnant

Organiser, lorsque l'environnement s'y prête, un programme pédagogique d'interprétation du milieu naturel et culturel

Sensibiliser la clientèle aux comportements en faveur de la préservation de l'espace naturel

Prêter des outils de découverte du milieu naturel (jumelles, loupes, guides faune et flore...)

Organiser ou référencer des activités dédiées à l'écologie adaptées aux cibles (connaissances de la flore, des oiseaux, entretien d'un ruisseau...)

Mettre à disposition des vélos (payants ou gratuits) en direct ou mettre en relation avec un prestataire spécialisé

Prêter ou louer des porte-bébés de randonnées

Proposer le recours à un service de baby-sitting ou de garderie (interne ou externe à l'établissement)

Proposer un programme d'activités et d'animations hebdomadaires pour les enfants

Mettre à disposition du matériel pour enfant (jouets..) et des produits de puériculture

Prêter ou louer du matériel de guidage GPS

Disposer d'un lieu abrité et sécurisé pour stocker les vélos/motos...

Disposer d'un kit de réparation et d'entretien

Disposer d'un espace équipé ou de plusieurs barres d'attache pour chevaux et ânes

Disposer d'un espace aéré pour ranger et faciliter le séchage des effets personnels des clients (chaussures, ski...)

Pour ceux qui accueillent une clientèle d'affaires

Proposer un programme spécifique d'activités « incentive »

6 – Savoir-faire technique et humain : vie d'entreprise, stratégie commerciale, relation clients

Savoir se vendre c'est avant tout savoir recevoir ! Une qualité d'accueil sincère et spontanée est indissociable de l'état d'esprit Nattitude ! **Le plus important dans une entreprise touristique, c'est le client !** De la préparation de son voyage à son départ, lui faciliter le séjour implique que chaque hébergeur ait des outils de communication et commerciaux à son image, efficaces, s'entoure d'une équipe motivée ... le tout **avec une qualité professionnelle !**

Supports de communication

Site internet

Disposer d'un site internet attractif, ergonomique et complet (tarifs, coordonnées, plan d'accès...)

Proposer une visite virtuelle de l'établissement (vidéo, ou 360°)

Le traduire en au moins une langue (anglais de préférence)

Proposer un formulaire de contact et/ou une adresse mail

Offrir la possibilité de réserver/payer à partir du site internet ou via une centrale de réservation

Utiliser un planning en ligne

S'appuyer sur un référencement de qualité

Communiquer sur son établissement via les réseaux sociaux (Facebook...) et les sites participatifs (Tripadvisor, Booking.com...) (attention, les réponses aux commentaires déposés sur ce type de sites doivent être réfléchies et toujours positives)



Autres supports

Porter attention au nom de l'établissement et à la qualité visuelle de l'enseigne

Préciser le nombre de locatifs et d'emplacements nus

Présenter les différents types de locatifs : surface, capacité d'accueil... (photos illustratives)

Préciser la surface des emplacements

Disposer d'une photothèque de l'ensemble de l'établissement (intérieur, extérieur, ambiance) de qualité professionnelle et en haute définition

Si l'établissement dispose de supports papiers, veiller à ce qu'ils soient :

- Ergonomiques et attractifs
- Cohérents avec le positionnement et la nature de l'établissement
- Traduits au minimum en anglais

Inscrire son établissement sur des supports collectifs (brochure OT, CDT, CRDTA...)

Une fois que l'établissement a intégré la démarche, il doit communiquer sur son appartenance au réseau Nattitude

Valoriser la région et le réseau en apposant les marques « Nattitude » et Auvergne Rhône-Alpes sur tous supports : www.auvergne-phototheque.fr

Stratégie commerciale

Définir un projet d'entreprise et d'investissement et impliquer ou le faire partager à son personnel

Formaliser son plan d'actions commerciales

Définir sa (ses) clientèle(s) cible(s) (groupes, familles, sportifs...) pour anticiper ses attentes et y répondre au mieux durant le séjour

Mettre en place une véritable politique tarifaire dynamique (haute/basse saison, semaine/weekend (*early-booking/last-minute...*)) cohérente vis-à-vis du positionnement et garantissant la rentabilité de l'établissement

Adapter sa politique tarifaire à la clientèle famille (gratuité/réduction pour enfants, prestations packagées...)

Formaliser son offre de séjour (ne pas proposer qu'une prestation d'hébergement) :

- En proposant des produits packagés (si autorisation de vente)
- En proposant depuis le site internet ou les supports papiers de communication des prestations détaillées (partenariat possible avec un prestataire extérieur) : type de prestation ; prix (possibilité de le négocier en amont) ; plages horaires spécifiques, possibilité de réservation sur demande...

Rechercher des labels et réseaux commerciaux existants qui renforcent le positionnement de l'établissement et en facilitent la mise en marché (Famille+, Rando Accueil, ...) (meilleur référencement sur les clientèles cibles)

Travailler avec des intermédiaires commerciaux en lien avec le positionnement de l'établissement (TO, centrales de réservation, agences de voyages, Box...): meilleure visibilité et multiplication des canaux commerciaux

S'intégrer aux actions des réseaux locaux (clubs professionnels, offices de tourisme, associations...)

Personnel et exploitant

(pour les établissements salariant du personnel)

Etre attentif aux conditions de travail de ses employés : règlement intérieur (obligatoire), respect des horaires de travail, identification et prise en compte des risques sur le poste de travail

Mettre en place des fiches de poste

Accorder une attention particulière à l'intégration des nouveaux salariés (saisonniers/CDD/CDI) : livret d'accueil, repas de début de saison, période de parrainage...

Considérer les ressources humaines locales pour le recrutement

Mettre en place une véritable politique de ressources humaines : recrutement, plans de formation (schéma régional de professionnalisation, organismes formateurs), rémunération (intéressement, primes...), valorisation des savoir-faire personnels (animations, services...), réalisation d'un diagnostic RH...

Favoriser une bonne connaissance du territoire, des savoir-faire, des activités : éductour, offices de tourisme...

Impliquer son équipe dans la gestion de la qualité

Personnel multilingue

Tenue vestimentaire et corporelle soignée

Mettre à disposition du personnel des modes de déplacements doux (véhicule électrique, vélo...)

Relation client

Avant le séjour

En cas d'absence :

- Un répondeur permet de laisser un message : le message du répondeur présente le nom de l'établissement et donne les informations nécessaires pour prendre la réservation (bilingue)
- Un transfert d'appel est réalisé

Donner les informations de bases (par téléphone, mail ; courrier) : fonctionnement de l'établissement, activités, potentiel du territoire, accès, service location de linge

Dans le cas où l'établissement est complet, une solution alternative est spontanément proposée.



Pendant le séjour

Accueillir le client dans les meilleures conditions : échanges courtois et conviviaux, présentation de l'établissement, accompagnement jusqu'à l'emplacement ou locatif, prises en charge des bagages...

Limiter le temps d'attente ou prévoir des dispositions particulières pour le rendre le plus agréable possible

Si la personne en charge de l'accueil ne peut être présente à l'arrivée du client, prendre les dispositions pour que l'installation s'effectue correctement (se faire remplacer, ou prévoir un support à cet effet)

Dans la mesure du possible prévoir un petit geste d'accueil à l'arrivée : accueil personnalisé, apéritif de bienvenue, fleurs fraîches, produits maisons ou locaux (eau minérale, gourmandises...)

En cas d'arrivée tardive des clients, des dispositions sont prises pour faciliter l'installation et dépanner le cas échéant: éclairage, plateau-repas...

Afficher clairement les informations pratiques (tarifs, activités, menus...) et les mettre à jour régulièrement

Le propriétaire renseigne sur les attraits touristiques de la région :

- En mettant à disposition un nombre suffisant de brochures touristiques
- En établissant un livret d'accueil avec sa propre sélection d'activités et de sites touristiques (bilingue si possible)
- En renseignant ses clients sur les « petits plus » pour sortir des sentiers battus

Faciliter le paiement : accepter le paiement par chèques vacances, tickets restaurants, bons caf... Si taxe de séjour, en préciser le montant

Après le séjour

Si l'établissement n'est pas Qualité Tourisme, instaurer un système de suivi de la satisfaction client :

- Questionnaire à disposition dans locatifs ou à la réception
- Questionnaire format électronique intégré à un mail suivant à chaque départ



Créer un fichier client :

- Qualifier sa clientèle : âge, motif de séjour, préférences gastronomiques/allergies, activités consommées...
- Utiliser son fichier client régulièrement : newsletter, infos pratiques... (maintenir le contact après le séjour)

Elaborer une stratégie de fidélisation : carte privilège, remise, cadeaux



Labels et autres démarches complémentaires (liste non exhaustive) :

Démarches Qualité



Qualité Tourisme www.qualite-tourisme.gouv.fr



Camping Qualité www.campingqualiteauvergne.com

Ecolabels



Ecolabel européen www.ecolabels.fr



La Clef verte www.laclefverte.org



Green Globe www.greenglobe.com



Ecogite www.ecogite.fr



Marque Parc et Charte européenne pour le tourisme durable
www.parc-livradois-forez.org ; www.parc-volcans-auvergne.com

Réseaux / labels



Gite de France www.gites-de-france-auvergne.com



Clévacances www.clevacances-auvergne.com



Rando Accueil www.rando-accueil.com



Label FRETE - www.chevalfrance.org



Fleurs de Soleil www.fleursdesoleil.fr



Tourisme et Handicap www.tourisme-handicaps.org



Les Toques d'Auvergne www.toques-auvergne.com



Bienvenue à la ferme www.bienvenue-a-la-ferme.com



Accueil Paysans www.accueil-paysan.com



Logis www.logishotels.com



Distinctions Michelin www.viamichelin.fr



Relais du Silence www.relaisdusilence.com



Relais et Châteaux www.relaischateaux.com