

Présentation

La qualification « Rando Étape » est accordée par l'Agence de Développement Touristique LOT TOURISME. Elle est destinée aux structures d'hébergement ayant mis en place les services adaptés pour accueillir à la **nuitée** les randonneurs non motorisés qui pratiquent l'itinérance : pédestres, équestres, cyclotouristes, vététistes.

Ces hébergements participent à l'activité économique et touristique de leur territoire en accueillant, conseillant et adaptant leurs services aux besoins de la clientèle de randonneurs souhaitant découvrir le département du Lot. Aussi tout hébergement fonctionnant avec des bénévoles et en libre participation ne seront pas retenus pour entrer dans cette qualification (voté en CA de l'ADT le 7 mai 2015).

1 - Les structures qualifiées « Rando Etape » peuvent être :

- Des hôtels, des campings, des villages de vacances **classés et/ou référencés par Lot Tourisme.**
- Des chambres d'hôtes **labellisées** (Clévacances, Gîtes de France, Accueil Paysan ou Rando Accueil) ou **répondant au référentiel 'Chambres d'hôtes Référence'** (mis en œuvre par les offices de tourisme).
- Des gîtes d'étapes de plus de 15 places **répondant aux normes Etablissement Recevant du Public et au référentiel départemental Gite d'étape.**
- Des gîtes d'étapes de moins de 15 places **répondant au référentiel départemental Gite d'étape.**

2 - Les conditions préalables pour obtenir la qualification « Rando Etape » sont :

1. Etre situé à **moins de 2 kms d'un itinéraire** de Grande Randonnée ou d'une piste équestre ou d'un autre circuit Qualirando Lot Itinérance.
2. Disposer d'une **période d'ouverture cumulée d'au moins 24 semaines dans l'année avec possibilité d'une interruption de 2 semaines**, dans la mesure où un report vers une solution d'hébergement alternative est proposé et communiquée de façon claire. Une information devra également être communiquée auprès des autres hébergeurs du réseau.
3. Proposer un accueil à la nuitée aux randonneurs itinérants durant toute sa période d'ouverture.
4. Pour les campings et villages vacances proposer une solution d'hébergement à la nuitée type « prêt à camper » sur toute sa période d'ouverture.
5. Avoir une **capacité minimum de 6 couchages**

3 - Les services obligatoires du « Rando Etape » sont les suivants :

1. Assurer l'accueil physique et l'installation des randonneurs.

RECOMMANDATIONS

Si ce n'est pas possible, le client en est informé et des dispositions sont prises pour assurer son installation dans les meilleures conditions : affichage de l'attribution des chambres à l'accueil, appel téléphonique avant l'arrivée pour explications...

2. Informer les randonneurs sur les services et hébergements jusqu'à l'étape suivante

RECOMMANDATIONS

Avoir parcouru l'étape en amont et en aval de son hébergement afin de mieux renseigner les randonneurs ; se reporter au guide pratique St Jacques de Compostelle fourni par Lot Tourisme ; se munir des cartes et topo guides de l'itinéraire ; aller à la rencontre des autres hébergeurs du tronçon...

3. Afficher les tarifs à l'extérieur et à l'intérieur de l'hébergement

4. Avoir un accès au bulletin météo (web ou papier)

5. Proposer un moyen de restauration sur place (si aucune solution alternative de type restaurant ou superette n'est disponible dans un rayon inférieur à 1 km)

RECOMMANDATIONS

Cela peut être : table d'hôtes, coin cuisine avec aliments de base ou épicerie, panier repas, réchauffement d'un plat, restaurant...

6. Fournir le pique-nique sur réservation

RECOMMANDATIONS

Dans le cas où l'hébergement est situé dans un village avec commerces permettant de se confectionner un pique-nique à un horaire adapté, cet élément n'est pas obligatoire.

7. Proposer un petit déjeuner approprié à la clientèle et à un horaire adapté au départ matinal des randonneurs

RECOMMANDATIONS

Exemples de produits adaptés pour un petit déjeuner randonneur : céréales, pain complet, laitage, fruits, fruits sec, boisson chaude, biscuits, tartines, œuf, jambon...

L'hébergeur permet le départ matinal des randonneurs en adaptant la prise du petit déjeuner : en libre-service ou partenariat avec la boulangerie locale ou confection d'un panier déjeuner que le randonneur

8. Proposer un service de lavage et de séchage du linge

RECOMMANDATIONS

A minima, la mise à disposition d'une bassine, d'une dose de lessive et d'un étendoir est demandée.

9. Disposer d'un local ou d'un espace de rangement et de séchage du matériel de randonnée qui se ferme à clé et d'un point d'eau pour leur nettoyage

RECOMMANDATIONS

Cet espace doit être aménagé de manière fonctionnelle pour permettre le rangement et le séchage des chaussures et des capes de pluies ; si les sacs ne sont pas rentrés dans les chambres, ce local doit être muni de rangement à cet effet et fermé à clé.

10. Mise à disposition des topo guides et des cartes IGN du secteur

RECOMMANDATIONS

De nombreux guides traitent des itinéraires de Grande Randonnée, notamment les topo guides de la FFRandonnée ou le Miam Miam Dodo : à se procurer.

11. Proposer le transport de bagages

RECOMMANDATIONS

Si le service est assuré par une société extérieure, l'hébergeur doit compléter ce service dans le cas où le randonneur ne marche pas dans le sens ou sur les étapes desservies par la société.

12. A informer les randonneurs de la prévention contre les punaises de lits

RECOMMANDATIONS

Si une procédure est en place dans le gîte pour la prévention des punaises de lits, elle doit être communiqué aux randonneurs. A minima un affichage doit être fait afin de sensibiliser les randonneurs sur cette problématique.

13. Avoir une pharmacie d'appoint

4 - Obtention de la qualification

Un technicien de Lot Tourisme effectuera les visites de qualification afin de vérifier la mise en place des services de la charte ; un courrier d'information fera part de la décision dans les 3 semaines suivant la visite.

La qualification est exclusivement attribuée au bénéficiaire signataire de l'engagement. En cas d'arrêt d'activité ou de vente de l'établissement, le technicien devra être prévenu par courrier ou par mail.

5 - Engagements du bénéficiaire

1. **A répondre au questionnaire de la collecte d'informations annuel** (envoyé par l'office de Tourisme et l'ADT) qui permet une mise à jour des informations des outils de communication. Cette réponse est un préalable à la promotion de l'hébergement sur les différents outils de promotion.
2. **A respecter scrupuleusement les critères** listés ci-dessus et à **mettre en place tout aménagement conseillé** lors des visites **dans le délai demandé**.
3. A faire remonter auprès de l'ADT les problèmes liés au balisage et à l'entretien des chemins de randonnée portés à sa connaissance (via le modèle de fiche veille fournie).
4. A mettre à disposition des clients **la documentation départementale de l'année en cours**
5. **A intégrer, dans un délai de 1 an à partir de la signature de l'engagement à la charte, le logo de destination sur la page d'accueil de son site web** cliquable vers le site www.tourisme-lot.com (logo à disposition sur <http://www.tourisme-lot-ressources.com>, rubrique logothèque)
6. **A apposer le panneau « Rando Etape »** à l'entrée de son hébergement remis par Lot Tourisme. **Et à le restituer dans un délai de 1 mois si retrait de la qualification.**
7. **A respecter la charte signalétique départementale QUALIRANDO LOT** pour ses panneaux sur les chemins.
8. **A intégrer dans un délai de 1 an à partir de la signature de l'engagement à la charte, le logo RANDO ETAPE sur son site web** accompagné de la mention ci-contre : *Randonneurs, vous êtes les bienvenus dans cet établissement labellisé RANDO ETAPE où nous vous proposons des services adaptés.*
9. **S'engage à garantir un environnement respectueux, sûr et exempt de toute forme de discrimination, harcèlement et violence, tant à l'égard de ses salariés que de sa clientèle.** À ce titre, il veille au respect des dispositions prohibant le harcèlement sexuel, telles que définies notamment à l'article 222-33 du Code pénal et à l'article L1142-2-1 du Code du travail et prohibant les outrages sexistes et sexuels tels que définis à l'article R. 625-8-3 du code pénal.
Tout comportement à caractère sexuel non consenti, propos ou agissement à connotation sexuelle ou sexiste portant atteinte à la dignité d'une personne ou créant une situation intimidante, hostile ou offensante est strictement prohibé.
En cas de faits avérés, de signalements répétés ou de procédures engagées mettant en cause l'établissement ou l'un de ses représentants, Lot Tourisme se réserve le droit de suspendre ou de retirer l'adhésion à la démarche Rando Étape.

Le non-respect de ces engagements remet en cause l'attribution de la qualification Rando Etape

Lot Tourisme **organisera des visites de contrôle tous les 3 ans** de chacune des structures et **se réserve le droit de suspendre ou de retirer la qualification si**

- l'un des services obligatoires n'est plus assuré
- les engagements ne sont plus respectés
- le statut de l'hébergement n'est plus justifié (ERP, classement, label) par le bénéficiaire.

Des visites inopinées pourront être réalisées.

6 – Coût des visites

Une participation de 50 euros sera facturée pour les visites de qualification puis pour les visites de contrôle qualité qui ont lieu tous les 3 ans.

7 - Engagements de l'ADT Lot Tourisme

L'ADT Lot Tourisme s'engage à

1. Faire bénéficier les structures **qualifiées des actions d'information et de promotion existantes et adaptées à l'activité** : salons, carte itinérance, sites web...
2. Faire **un lien du site tourisme-lot vers le site du bénéficiaire**.
3. **Assister techniquement le bénéficiaire**, si nécessaire, dans l'intégration des logos et des liens web sur son site et sur ses supports papier.

8 - Les documents à fournir

Pour les gîtes d'étapes de plus de 15 places, **le rapport de visite de la commission sécurité et l'autorisation d'ouverture du gîte**.

Pour les gîtes d'étapes de moins de 15 places, **un document de déclaration en mairie fourni par l'ADT**.

Pour les gîtes d'étapes et chambres d'hôtes confectionnant les repas et délivrant des boissons, **le récépissé de permis d'exploiter**.

9 - Effet – Durée – Résiliation

Un engagement signé de chacune des parties sera demandé et prendra effet à la date de sa signature. Cet engagement pourra être dénoncé par courrier par l'une des parties signataires.

La durée minimum de cet engagement est fixée à un an.

Il sera renouvelé par tacite reconduction **sous réserve que le bénéficiaire ait renvoyé dans les délais le questionnaire annuel de la collecte d'informations**. Dans le cas contraire, le prestataire ne bénéficiera pas des actions de promotion de l'année concernée.

ANNEXES à la charte Rando Etape

1. FICHE INFO PUNAISES DE LIT
2. CHARTE TOURISME 0 DECHET

Contact :

AGENCE DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE LOT TOURISME

Rue Pierre Mendès France, Cité Bessières – CS90007 - 46000 Cahors

Audric Baras / Tél 06 75 46 58 18

Mail : audric.baras@tourisme-lot.com



La punaise de lit

Oh punaise...

lili

est de retour !

lili, ce minuscule **insecte**

ne transmet aucune maladie
mais ses piqûres **peuvent occasionner**
des démangeaisons.



Si vous avez été piqué :

- **Ne vous grattez pas !** Ceci afin d'éviter tout risque de surinfection.
- **Désinfectez la piqûre.** Si besoin, appliquez une crème conseillée par un pharmacien.
- **Si vous développez une hypersensibilité aux piqûres,** prenez rapidement un avis médical.

À faire / ne pas faire pendant votre séjour :

- N'utilisez **JAMAIS d'insecticide Chimique** (inefficace, création de résistances, risque d'intoxication et d'allergies).
- **Séparez votre linge** (déjà porté / propre) dans des sacs plastique différents
- **Éloignez vos affaires du lit** (posez-les si possible sur une surface carrelée style douche, baignoire...).

En cas de piqûres ou de suspicions :

- Prévenez votre hôte/leur.
- De retour chez vous, déballez vos affaires sur une surface carrelée et mettez-les immédiatement (sacs compris) à laver.
- Lavez-les à 60°C et/ou séchez-les (sèche-linge à forte chaleur).

La punaise de lit est de retour...

Tous les pays et tous les hébergements sont concernés (pas plus ici qu'ailleurs) :
agissons ensemble pour nous protéger efficacement !



Ce document a été réalisé par le CDT Béarn - Pays Basque en 2012 dans le cadre d'un programme de sensibilisation. Sur sollicitation de l'AGREPY et à la demande de l'ARPE Midi-Pyrénées en 2014, son utilisation a été aimablement accordée par le CDT pour étendre la sensibilisation au Massif des Pyrénées et au Massif Central.

Coordonnées du signataire

Raison sociale : _____

Nom : _____ Prénom : _____

Adresse : _____

Tél. : _____ Email : _____

Lieu : _____

La démarche

VOS ENGAGEMENTS

EXEMPLES D' ACTIONS

ACCOMPAGNEMENT DU SYDED

Améliorer le tri sélectif

Mettre le tri sélectif en interne

Installer des équipements pour proposer le tri sélectif au public

> Installer des poubelles de tri avec signalétique dans les bureaux, à l'accueil, au service de restauration

> Adapter le matériel de tri : double poubelle, poubelle bi-compartmentée...
> Afficher les consignes

Diagnostic et appui technique pour la mise en place des actions
Signalétique pour les consignes de tri

Réduire la production de déchet

Éviter le jetable

Réduire la consommation de papier

> Proposer des tasses réutilisables pour le personnel
> Privilégier des contenants de grande quantité
> Supprimer les produits à usage unique en plastique (Exemple pour les manifestations : gobelets et vaisselle)

> Programmer les imprimantes en mode recto-verso automatique
> Réutiliser le papier en papier de brouillon
> Diminuer la distribution de flyers publicitaires

Diagnostic
Conseils et contacts fournisseurs

Sensibiliser la clientèle

Communiquer sur la démarche

Informier des bonnes pratiques à travers les outils du Syded du Lot

> Utiliser les panneaux de communication du Syded du Lot
> Diffuser l'information sur le site internet

> Afficher les bonnes consignes de tri avec les panneaux du Syded du Lot
> Tenir à disposition des touristes le mémo-tri, des guides sur le patrimoine naturel...

Panneaux de communication

Distribution de documents sur demande

Valoriser les déchets fermentescibles

Composter les déchets alimentaires

Réduire et valoriser les déchets verts

> Mettre en place un composteur pour le service de restauration
> Mettre en place un composteur pour les zones de pique-niques

> Utiliser les feuilles ou le broyat de bois pour faire du paillage ou alimenter les composteurs
> Pratiquer la tonte mulching
> Planter des végétaux adaptés et disposer des jachères fleuries
> Privilégier des espèces à pousse lente type trèfle

Diagnostic et appui technique pour la mise en place des actions
Vente du kit de compostage à 100 € TTC (600 l) ou 20 € TTC (320 l)
Suivi du projet et accompagnement personnalisé

Les signataires s'engagent à :

Améliorer le tri sélectif des déchets recyclables :

- mettre le tri sélectif en interne
- installer des équipements pour proposer le tri sélectif au public

Réduire la production de déchet :

- éviter le jetable
- réduire la consommation de papier

Sensibiliser la clientèle :

- communiquer sur la démarche
- informer des bonnes pratiques à travers les outils du Syded du Lot

Valoriser les déchets fermentescibles* :

- composter les déchets alimentaires
- réduire et valoriser les déchets végétaux : broyage, paillage, zones enherbées...

*Si concerné par ce type de déchet

Fait à : _____ Le : / /

Pour la structure,
le gérant/responsable

Pour le Syded du Lot,
le Président

Gérard MIQUEL

(Prénom et nom du signataire)