



**Un engagement de services  
pour les activités nautiques  
(canoë-kayak)  
*Référentiel***



## Préambule

Depuis les années 1990 la randonnée nautique connaît en France un développement important à l'instar des autres formes de tourisme itinérant. Si certains départements se sont positionnés comme des destinations phares d'une pratique touristique plutôt sportive et intensive (Dordogne, Lot, départements de montagne), peu proposent une activité douce et ludique.

En Anjou, les clubs de canoë-kayak, dont l'activité dominante est destinée aux licenciés, ont pris conscience de l'opportunité de s'élargir vers le public touristique.

Compte tenu de son environnement fluvial dominé par la Loire classée au patrimoine mondial par l'UNESCO, l'Anjou a une carte à jouer en structurant une offre de navigation récréative pour découvrir la nature autrement.

Dans le cadre du prochain schéma de développement touristique 2009/2015, le Comité départemental du tourisme de l'Anjou a mis en place une démarche dénommée « engagement de services » en collaboration avec les établissements nautiques. Celle-ci a pour objectifs :

- d'identifier et rendre plus lisible une offre nautique avec la mise en avant de prestations touristiques avec ou sans hébergement
- de développer une collaboration avec les établissements nautiques en vue d'améliorer la qualité de l'accueil tout en identifiant certains besoins pour l'optimiser (formation, promotion)
- de favoriser des partenariats associant approches environnementales, sportives et touristiques

### **1<sup>ère</sup> partie : Objectifs et principes de l'engagement de services**

- Objectifs
- Principes
- Activités et établissements concernés

### **2<sup>ème</sup> partie : Critères à respecter**

- Critères communs
- Critères spécifiques

### • Objectifs

#### **Améliorer la lisibilité de l'offre randonnée et tourisme de pleine nature**

L'offre est hétérogène tant au niveau des activités, des prestations proposées qu'au niveau de certaines appellations utilisées dans la communication (locations sèches, accompagnées, encadrées ...).

☞ Il s'agit donc de faciliter le choix de l'activité et d'orienter le client vers la prestation qu'il recherche.  
Cette lisibilité de l'offre constituera en plus un outil plus efficace pour guider le touriste dans sa demande.

#### **Garantir aux clients une qualité d'accueil et un contenu minimum de prestation.**

Le diagnostic de l'offre a révélé une hétérogénéité de la qualité de l'accueil et des services proposés par les prestataires (de canoë-kayak notamment), aussi bien au niveau :

- du personnel (disponibilité, formation...);
- des locaux (bureau d'accueil, sanitaires, vestiaires ...);
- des prestations (durée, matériel, organisation ...) et tarifs associés.

☞ Il s'agit donc de garantir aux clients un niveau minimum de qualité d'accueil, de confort et de services.

#### **Identifier et fédérer un réseau de bases canoë-kayak adapté au marché touristique**

Les fédérations sportives ont organisé leur réseau au travers des démarches de "labellisations" (Ecole française de canoë-kayak) s'appuyant sur une approche technique et pédagogique (matériel), sans forcément prendre en compte le besoin du grand public, excepté la qualification Point Canoë Nature plus proche des aspirations du touriste mais délaissée par la FFCK et ne ciblant que les clubs affiliés.

☞ Aussi la mise en place d'une démarche collective prenant en compte l'ensemble des établissements (associations, entreprises...) contribuera à améliorer les collaborations et les synergies entre les prestataires nautiques.

## **Accompagner la professionnalisation des établissements nautiques adaptés au marché touristique.**

Pour définir leur positionnement commercial (par rapport au site et à la concurrence), organiser leurs prestations et les adapter à la demande de la clientèle, les établissements ont besoin d'outils et de méthodes pour optimiser la gestion de leur accueil.

☞ La mise en place de mesures d'accompagnement (formation...) peuvent contribuer à atteindre cet objectif.

- **Principes**

### **Les "règles du jeu" de la procédure d'engagement**

L'inscription d'un prestataire dans cette démarche repose sur un engagement volontaire et témoigne ainsi de la volonté de respecter un processus de professionnalisation et d'amélioration de la qualité de l'accueil.

Il est évalué lors d'une visite effectuée par le CDT qui remplit une grille d'analyse comportant des critères communs obligatoires et optionnels ainsi que des recommandations. Un compte-rendu de visite est transmis au responsable de la base nautique.

Le respect et l'acceptation du référentiel, des recommandations techniques constituent la base de l'engagement.

Dans cette démarche de progrès, le CDT peut se faire accompagner de toute personne susceptible d'aider le prestataire dans l'avancée du processus de professionnalisation (Direction départementale de la Jeunesse et des Sports, office de tourisme, pays ...)

Une seconde visite permettra de mesurer les efforts accomplis par le prestataire et sa marge de progression.

Les établissements qui seront inscrits dans cette opération pourront bénéficier d'une communication départementale accentuée.

- **Les activités et les établissements concernés**

L'ensemble des activités de pleine nature pratiquées sous une forme qui favorise la découverte et le respect du milieu : canoë-kayak, randonnée équestre, VTT, cyclotourisme ...

Sont concernés les personnes morales ou physiques du secteur marchand ou associatif, proposant à titre onéreux :

- Une gamme de prestations d'activités récréatives ou sportive de pleine nature de 2 heures minimum (balade) à plusieurs jours (randonnée) ;
- Un calendrier d'évènements saisonniers mettant en avant les valeurs identitaires de l'Anjou (thèmes) ou des particularités (nocturnes, matinales, crépuscules...) ;
- Disposant de personnels salariés conformément aux dispositions réglementaires en vigueur.

Les prestataires doivent avoir un point d'accueil physique du public.

## 2<sup>ème</sup> partie : le référentiel

Il comprend les caractéristiques, les conditions d'accueil, d'organisation commerciale et de services liées au matériel que doivent respecter les prestataires.

Sa présentation a été harmonisée avec la démarche du CDT de Loire-Atlantique dans le cadre d'une initiative commune aux 2 départements.

## • Critères communs (obligatoires)

### Saisonnalité

---

#### 1) Ouverture

Les prestations sont proposées au moins 4 mois dans l'année :

- ⇒ Les week-ends des mois de mai, juin et septembre ;
- ⇒ 7/7 jours en juillet-août.

### Accès et information de la clientèle

---

#### 2) Signalisation routière de proximité

Le lieu d'activité est signalé au départ du centre de la commune et/ou à partir des principales voies d'accès au site.

#### 3) Enseigne

L'enseigne (nom de l'établissement) est visible depuis la route ou le parking d'accès. Elle comporte un élément visuel ou un texte qui identifie le caractère touristique de l'activité.

#### 4) Accueil

L'accueil (lieu d'information) est clairement identifié (panneau accueil et fléchage directionnel si besoin).

#### 5) Affichage extérieur

Un affichage visible de l'extérieur, entretenu et à jour, permet à la clientèle d'obtenir les renseignements sur :

- ↻ les horaires et périodes d'ouverture ;
- ↻ le descriptif et les tarifs des principales prestations ;
- ↻ les recommandations liées à la pratique (âge minimum, tenue appropriée)
- ↻ les langues étrangères maîtrisées par le personnel d'accueil et d'encadrement.

#### 6) Document commercial

Un document commercial est mis à disposition et envoyé à la demande de la clientèle; il donne les informations suivantes :

- ↻ les horaires et périodes d'ouvertures ;
- ↻ le descriptif et les tarifs des principales prestations ;
- ↻ la tenue de rechange à prévoir
- ↻ les langues étrangères maîtrisées par le personnel d'accueil et d'encadrement.
- ↻ les coordonnées complètes de l'établissement (postales, téléphoniques et électroniques) ;
- ↻ le plan de situation et le plan d'accès ;
- ↻ vivement conseillé : une traduction en anglais.

#### 7) Conditions générales de vente

Le client est informé dès sa réservation des conditions générales de vente (annulation, report...). Le prestataire s'engage à respecter les conditions précisées en matière de modification ou d'annulation de la prestation.

#### 8) Site internet

l'établissement dispose d'un site internet informatif et à jour (contenu : cf. document commercial).

## **Organisation commerciale**

---

### **9) Espace d'accueil**

L'établissement propose un espace d'accueil propre et convivial (décoration, plantes) comprenant au moins un comptoir d'accueil, un présentoir et un espace d'attente avec chaises.

### **10) Permanence de l'accueil**

Une personne est présente à l'accueil pendant les horaires d'ouverture de l'accueil. En dehors de cette période et pendant les périodes d'ouverture de l'établissement, un message est affiché et le numéro de téléphone portable du responsable joignable est précisé.

### **11) Permanence téléphonique**

Organisation d'une permanence téléphonique toute l'année. En période de fermeture de la base, une permanence vocale (transfert d'appel ou répondeur) précise l'enseigne, les périodes d'ouverture et les modalités de réservation.

### **12) Personnel de l'établissement (optionnel)**

Le personnel est facilement identifiable par la clientèle (tenue distinctive, badge ...).

### **13) Courrier électronique**

L'établissement dispose d'une adresse e-mail. En période de fermeture de la base, une permanence électronique (message automatique d'absence) est assurée et précise l'enseigne, les périodes d'ouverture et les modalités de réservation.

### **14) Messages**

Le prestataire s'engage à donner suite à tous les messages et à toutes les demandes d'information reçus lors des périodes d'ouverture dans un délai raisonnable (8 jours pour les envois postaux, 48 heures pour les autres demandes).

### **15) Réservation**

Lorsque la nature des prestations le nécessite (location...), il existe un planning de réservations tenu à jour afin de pouvoir informer rapidement la clientèle des disponibilités.

### **16) Fichier clients**

Un fichier clients est établi et est tenu à jour périodiquement.

### **17) Suivi de fréquentation**

Le prestataire organise un suivi annuel de la fréquentation de son établissement (questionnaires Cyvel stats).

## **Locaux et aménagements**

---

### **18) Signalétique**

Une signalétique facilite l'orientation des clients à l'intérieur et à l'extérieur des différents « espaces » : sanitaires, vestiaires...

### **19) Vestiaires**

Lorsque l'activité le justifie (changement de tenue...), des vestiaires collectifs ou individuels hommes et femmes distincts sont aménagés.

## 20) Effets personnels

Lorsque l'activité le justifie, un service de prise en charge des affaires personnelles est proposé et organisé (casier, bureau ...).

## 21) Douches

Lorsque l'activité le justifie, il existe au moins une douche chaude et fermée. Le dispositif est raccordé à un système d'assainissement collectif ou autonome.

## 22) Sanitaires

Ils peuvent être aménagés à proximité de l'établissement. Dans ce cas les modalités de gestion et d'usage sont définies avec la collectivité concernée.

Les toilettes sont approvisionnées en consommables. Il existe un lavabo.

Le dispositif est raccordé à un système d'assainissement collectif ou autonome.

## 23) Poubelles

Des poubelles sont mises à disposition de la clientèle. La collecte régulière des déchets est assurée.

## 24) Etat général de propreté

Les locaux sont maintenus quotidiennement en état de propreté.

## **Aménagements extérieurs et environnement**

---

### 25) Actions en faveur de l'environnement

Une action en faveur de l'environnement est organisée par le prestataire. Celle-ci peut aussi bien concerner une action d'information et de sensibilisation, une prestation (intervention de la LPO ...) ou le fonctionnement de l'établissement (recyclage du matériel nautique, gestion énergétique...).

### 26) Entretien

Les aménagements extérieurs (façades, lieu de stockage des poubelles...) et les abords de l'établissement sont maintenus propres. Ils répondent à des critères esthétiques et s'intègrent à l'environnement.

## **Sécurité et réglementation**

---

### 27) Sécurité et réglementation

Les prestataires doivent prouver qu'ils exercent leur activité dans le respect de la réglementation en vigueur (services de la Direction départementale de la Jeunesse et des Sports) et disposer d'une assurance Responsabilité Civile professionnelle pour leur structure, leur personnel et les véhicules de transferts éventuellement utilisés.

## **Matériel**

---

### 28) Matériel

Il doit être adapté à la pratique de loisirs.

Le prestataire devra faciliter la restitution du matériel et des équipements par le client (portant mobile avec classement de taille des gilets, numérotation ou alignement facilitant le stockage des bateaux, tuyau ou bac de rinçage...).

## • Critères spécifiques

### **Cas des prestataires proposant des activités itinérantes non encadrées**

#### 29) Sensibilisation à la pratique

Il sera fait un rappel des consignes de sécurité et d'utilisation du matériel par une personne diplômée ou expérimentée (existence d'une procédure à établir avec les services de la Direction Départementale de la Jeunesse et des Sports sur les consignes de sécurité et le respect des autres usagers notamment).

Une traduction en anglais est conseillée pour la clientèle étrangère.

#### 30) Sensibilisation à l'environnement

Le prestataire assure une sensibilisation sur les comportements à éviter et à adopter pour un respect de la nature (les îles de Loire seront notamment traitées).

Une traduction en anglais est conseillée pour la clientèle étrangère

#### 31) Fourniture d'un support d'information (fiche, road-book ...)

Le prestataire met à disposition une fiche descriptive du parcours incluse dans le prix de la prestation.

#### 32) Transfert

Le prestataire doit assurer la prise en charge du transfert des clients et/ou de leurs bagages avec ponctualité et dans un véhicule propre, en bon état et conforme à la législation en vigueur.