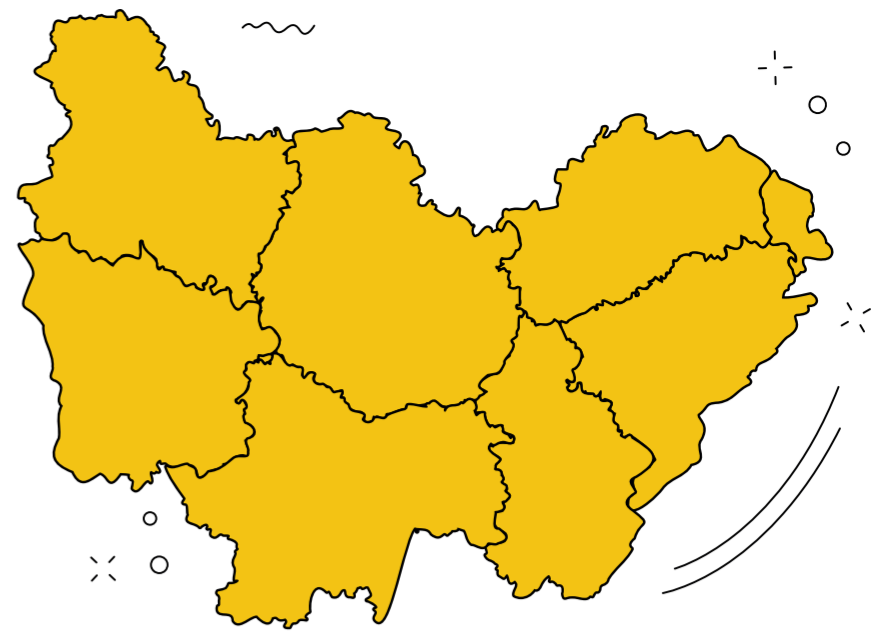




LES 10

COMMANDEMENTS DE L'ACCUEIL DES CLIENTÈLES ITINÉRANTES EN BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ



LES FONDAMENTAUX

#1 À UN TOURISME RESPONSABLE tu contribueras

- Mener une démarche éco-responsable
- Sensibiliser les clientèles / visiteurs aux comportements écoresponsables
- Mettre en avant les filières recourant aux circuits courts, à la promotion des savoir-faire artisanaux et industriels dans un esprit de partage
- Favoriser l'accueil de tous les publics, dont les publics en situation de handicap



#7 TON STATUT DE PRO TOUJOURS tu assumeras

- Se former sur les thématiques en lien avec l'accueil des clientèles itinérantes
- Identifier et connaître les organismes touristiques (BFC tourisme, Région, Offices de tourisme, CDT/ADT...)
- Être proactif au sein de ses réseaux d'acteurs (comités d'itinéraires, collectifs itinérance...)
- Participer aux enquêtes saisonnières pilotées par les institutions touristiques
- Participer au Lab Itinérance régional

#2 DES SERVICES SPÉCIFIQUES tu offriras

- Connaître et répondre aux besoins des itinérants
- Indiquer clairement le type de prestations proposées
- Offrir un accueil physique individualisé
- Offrir de la documentation spécifique
- Être joignable par téléphone ou par courriel
- Offrir un accès wifi

#5 UNE LOGISTIQUE PARFAITE tu assureras

- Informer précisément les conditions d'accès depuis l'itinéraire
- Disposer d'une liste indicative de prestataires extérieurs assurant le transport de bagages sur l'itinéraire
- Savoir informer sur les possibilités intermodales / connexions

#8 AMBASSADEUR DE L'ITINÉRANCE SUR TON TERRITOIRE tu seras

- Proposer une alternative en cas de structure / activité complète ou de fermeture
- Être un représentant de son itinéraire et de son territoire

#3 DES LIEUX ET MATÉRIELS ADAPTÉS tu proposeras

- Offrir un lieu propre et en bon état
- Proposer des espaces adaptés à l'itinérance
- Proposer des équipements / matériels adaptés
- Disposer de locaux aménagés à l'accueil des publics en situation de handicap

#6 L'ART DE COMMUNIQUER tu maîtriseras

- Disposer d'un site internet et/ou d'une présence sur les réseaux sociaux
- Être réservable en ligne
- Se référencer dans Décibelles Data
- Répondre aux demandes des clientèles étrangères en anglais a minima

#9 TOUJOURS MIEUX tu viseras

- Viser au moins les exigences des labels (Accueil Vélo et/ou Rando Accueil)
- Évaluer la satisfaction client
- Être attentif à une amélioration continue des services proposés aux clientèles



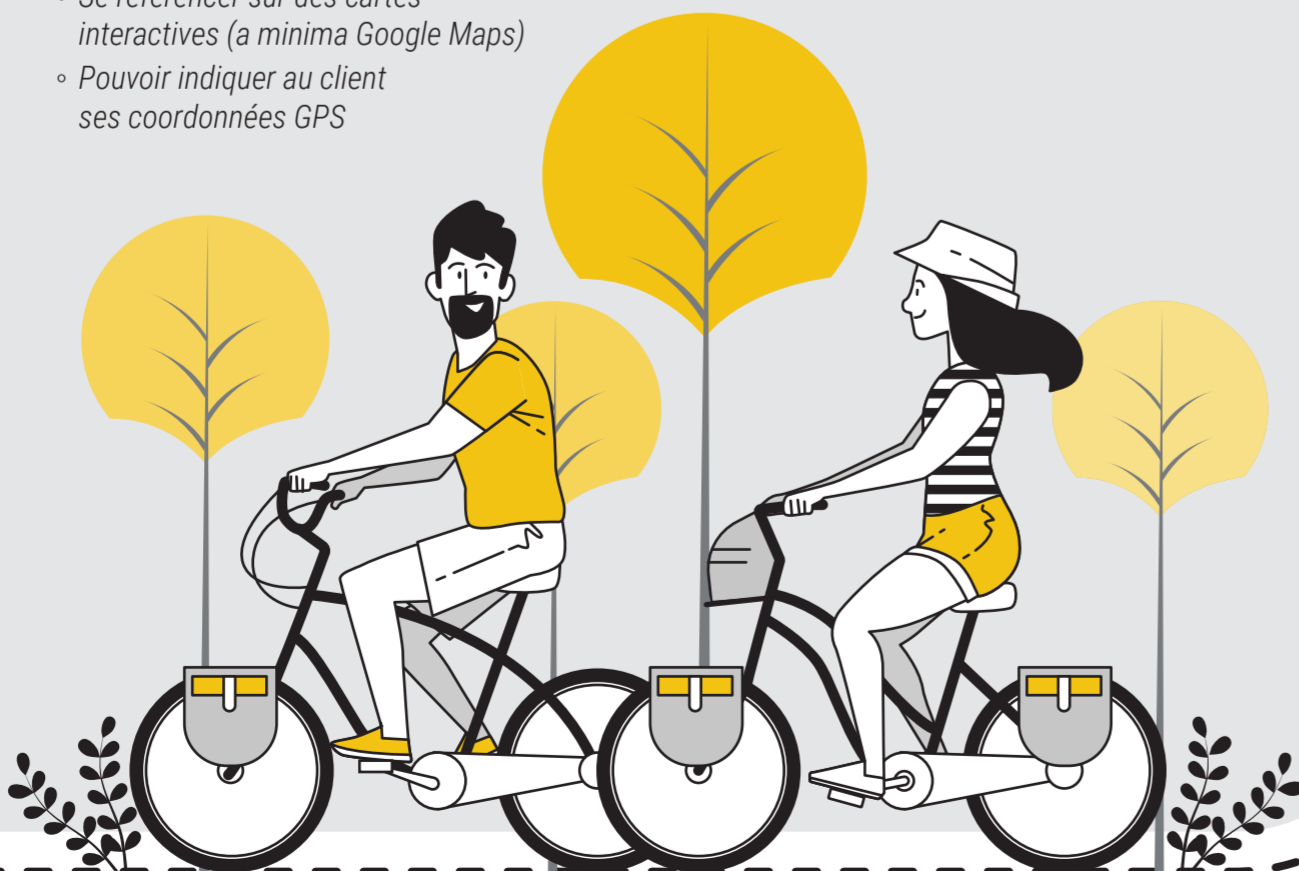
#4 BIEN VISIBLE tu seras

- Disposer d'une signalétique / visibilité sur le territoire
- Se référencer sur des cartes interactives (a minima Google Maps)
- Pouvoir indiquer au client ses coordonnées GPS

#10 DES PRÉ-REQUIS tu rempliras

J'affirme sur l'honneur que:

- + Mon établissement est ouvert au minimum 6 mois dans l'année
 - + Je suis référencé(e) sur la base de données régionale et auprès des acteurs locaux
 - + Je suis situé(e)* :
 - à moins de 2 km des itinéraires pédestres et fluviaux ou entre 2 km et 5 km si je propose un service de navette permanent entre l'hébergement et l'itinéraire
 - à moins de 3 km des itinéraires équestres
 - à moins de 5 km des itinéraires vélos
 - + Je suis en règle administrativement
 - + Je suis en accord et j'incarne les valeurs fondatrices de l'itinérance régionale :
 - + le sens, la diversité et l'écoresponsabilité
- Si je suis hôtebergeur* :
- Mon établissement est classé selon les normes nationales propres à ma catégorie ou labellisé (Qualité tourisme, Gîtes de France, Accueil Vélo, Accueil Rando...)
 - Mon établissement propose une formule à la nuitée avec un tarif correspondant
- *cocher la / les situations correspondantes



Création graphique : Aternia - Illustrations : Storyset



LES 10 COMMANDEMENTS DE L'ACCUEIL DES CLIENTÈLES ITINÉRANTES EN BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ

LES BONNES PRATIQUES

#1 À UN TOURISME RESPONSABLE

tu contribueras

- + Proposer des pique-niques zéro déchets en privilégiant les produits locaux
- + S'approvisionner en circuits courts, en produits locaux et/ou biologiques
- + Proposer des espaces extérieurs aménagés (plantes locales diversifiées, hôtels à insectes...)
- + Cultiver ses plantes aromatiques
- + Gérer la fréquentation sur les espaces naturels
- + Sensibiliser à la préservation de la biodiversité sur les lieux de pratiques
- + Accompagner les acteurs dans leur transition (formation, fonds de soutien)
- + Développer des offres touristiques adaptées à un public en situation de handicap

#2 DES SERVICES SPÉCIFIQUES

tu offriras

- + Proposer des petits-déjeuners / repas complets adaptés à l'effort (sucres lents, protéines...)
- + Proposer des paniers pique-niques
- + Proposer des amplitudes horaires d'accueil importantes (départ tôt / arrivée tard)
- + Adapter les horaires du petit déjeuner
- + Proposer des formules demi-pension ou repas en gestion libre avec produits de base (sel, poivre...) ou à défaut une liste des restaurants ouverts à proximité toute l'année à moins de 1 km
- + Offrir une boisson chaude ou froide à l'arrivée du ou des itinérants

#3 DES MATÉRIELS ET LIEUX ADAPTÉS

tu proposeras

- + Proposer un espace de détente où les itinérants pourront se reposer ou organiser la journée du lendemain
- + Disposer d'une laverie
- + Disposer d'un espace pour le nettoyage des vélos
- + Proposer des stationnements vélos abrités et sécurisés
- + Disposer d'un espace pour faire sécher des affaires
- + Proposer du petit matériel à la vente en lien avec les activités (bâtons de randonnée, lampes frontales, cartes et topoguides...)
- + Donner un accès aux toilettes sans obligation de consommation
- + Aménager des aires de services le long des itinéraires avec accès à l'eau, toilettes, espaces de détente ombragés avec tables de pique-niques et bancs, stationnements sécurisés des vélos et consignes à bagages...
- + Offrir des zones de bivouac autorisé



#4 BIEN VISIBLE

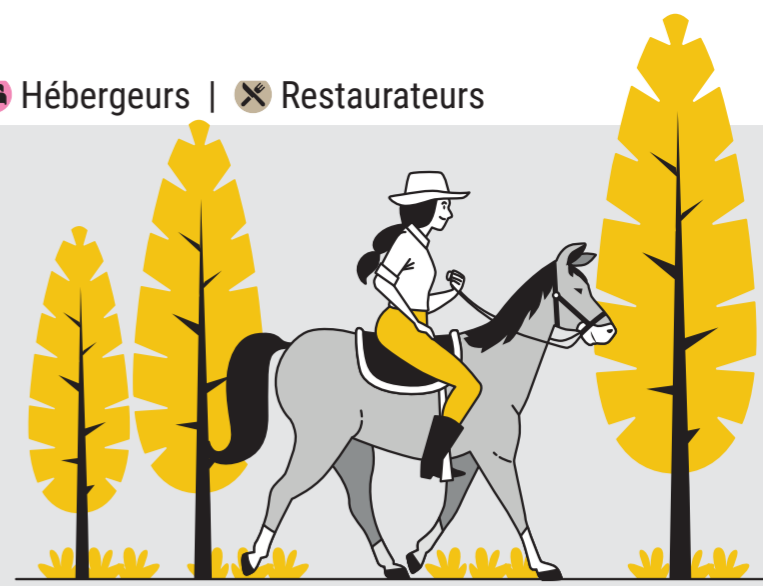
tu seras

- + Aménager des panneaux Relais Informations Services (RIS) le long des itinéraires
- + Signaler les équipements et aménagements pour effectuer une pause de manière abritée
- + Signaler les équipements / mobiliers / services aux randonneurs (tables pique-niques, poubelles, WC...)
- + Développer une signalétique et une médiation sur les lieux significatifs

#5 UNE LOGISTIQUE PARFAITE

tu assureras

- + Aider aux transports des bagages et des personnes (délégation possible à un partenaire) sur le lieu de départ ou d'arrivée des randonneurs ou en cas de difficultés rencontrées pendant le parcours
- + Proposer un stationnement longue durée si l'établissement se situe sur un point stratégique de l'itinéraire (proche gare, point de départ ou arrivée de l'itinéraire...)
- + Installer une signalétique de rabattement depuis et vers les gares d'accès et les hubs touristiques



#6 L'ART DE COMMUNIQUER

tu maîtriseras

- + Disposer d'une visibilité sur internet associée à l'itinérance (référencement sur les sites des itinéraires, sites de tourisme à vélo...)
- + Répondre aux commentaires positifs et négatifs émis par les clientèles sur les plateformes d'avis
- + Mesurer son audience web (visites sur le site internet, vues / likes / partages sur les posts des réseaux sociaux...)
- + Participer à des salons promotionnels autour de l'itinérance touristique

#7 TON STATUT DE PRO TOUJOURS

tu assumeras

- + Faire des interventions / témoigner lors de rencontres professionnelles
- + Accueillir des Educ'tours au sein de sa structure / son territoire / son site
- + Partager de l'information autour de l'itinérance touristique sur les réseaux sociaux professionnels (ex : LinkedIn)
- + Proposer des temps d'échanges, d'information, de formation sous forme de webinaires et d'ateliers

#8 AMBASSADEUR DE L'ITINÉRANCE SUR TON TERRITOIRE

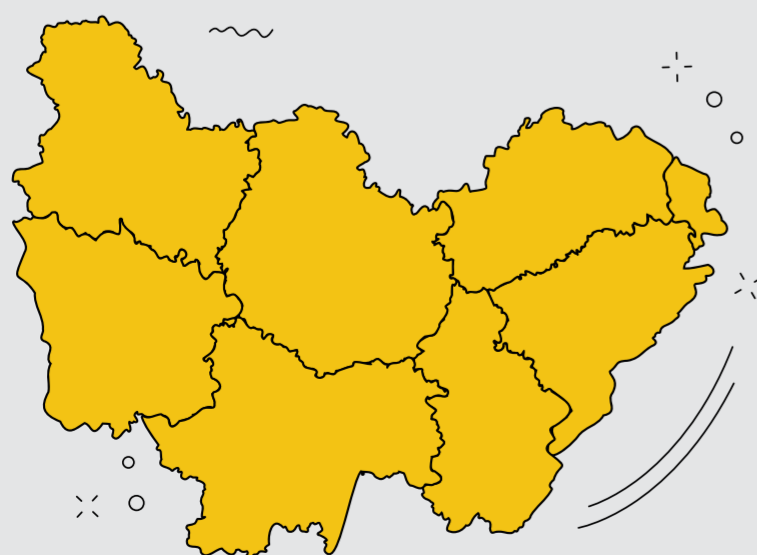
tu seras

- + Participer à des Educ'tours locaux
- + Participer aux bourses d'échanges de documentations
- + Mettre à disposition de la documentation sur l'offre touristique locale

#9 TOUJOURS MIEUX

tu viseras

- + Inciter les clients à laisser un avis dans les livres d'or ou sur les sites web et plateformes d'avis
- + Répondre aux sollicitations mail dans les 48h après leur réception
- + Administrer et analyser une enquête de satisfaction en ligne auprès de la clientèle



RÉGION BOURGOGNE FRANCHE COMTÉ