
GUIDE DU LABEL « PAYS DE LA ROCHE AUX FÉES »

TABLE DES MATIERES

1. Présentation de la démarche	3
2. La charte	4
3. Le référentiel par filière.....	4

1. Présentation de la démarche

Roche aux Fées Communauté poursuit le travail déjà établi 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.

Le label répond ainsi à cette politique tout en s'adaptant aux tendances actuelles et aux évolutions du secteur touristique.

Rappel des objectifs :

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.

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.

2. 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.

3. Le référentiel par filière

La relation des prestataires à leur métier :

- Le cœur du métier
- La sécurité et l'hygiène
- Une ambiance chaleureuse
- Une disponibilité
- 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 la clientèle
- 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 d'engagements répartis en 3 catégories et se verra attribuer des fées (1, 2 ou 3 fées) suivant le nombre de points qu'il disposera par catégorie (des points bonus pourront s'ajouter selon la qualité de la prestation).

- 1) Environnement du site
- 2) Accueil
- 3) Communication autour du label

1) Environnement du site :

Extérieur :

Signalétique de l'établissement : clair et visible dès l'abord du site jusqu'à l'entrée (subvention possible)

Affichage du réseau d'appartenance et des informations utiles aux clients (prix, mode de paiement, contact...)

Cadre authentique (ancien bâti restauré) et abords du site bien entretenus (conserver un environnement accueillant pour le visiteur)

Parking aménagé et éclairé, en bon état / préciser s'il est aménagé pour au moins un car et accessible pour les personnes en fauteuil roulant ou avec poussettes.

Equipement spécifique : prêts de vélo, terrasse, ... (à préciser)

Intérieur :

Espace intérieur propre, agréable, bien entretenu... : espace d'accueil, sanitaires, chambres pour les hébergements, etc.

Equipement prévu à l'accueil des visiteurs (à préciser)

Site accessible aux personnes à mobilité réduite et poussettes

Cadre authentique respecté (décoration traditionnelle, plats typiques, etc.)

2) Accueil

Avant le séjour :

Etre présent sur les moteurs de recherche (Google MyBusiness) avec un contact directement accessible

Informations claires communiquées aux clients sur un site internet, un support de communication, sur les sites des partenaires (RAF Cté ou autres), etc. : tarifs, disponibilité, horaires, mode de paiement, contact, etc.

Disponibilité des prestataires à répondre au téléphone, par mail, ou autres.

Apporter une réponse immédiate, en réponse à un mail, un message vocal, un message privé sur les réseaux sociaux, autres.

Réponse courtoise (formules de politesse adaptées) et identité du site toujours mis en évidence quel que soit le moyen de communication (exemple : « Pays de la Roche aux Fées, bonjour » par téléphone, signature de mail, logo, carte de visite, autres...)

Langues parlées : au moins anglais et plus (préciser)

 Pendant le séjour :

Accueillir les personnes sur les horaires d'ouverture communiqués

Accueil courtois et chaleureux, la tenue et la présentation du personnel d'accueil doivent être soignées, propres et conformes à la norme en place. Un petit + peut être précisé (cadeau d'accueil...)

Se rendre disponible pour les clients et apporter des réponses immédiates pour toute demande

Informé sur les offres touristiques du territoire (guide à disposition par la RAF Cté)

Afficher les consignes de sécurité

 Après le séjour :

Etre présent sur les sites d'avis et inciter les visiteurs de laisser un avis positif

Communiquer ses actualités sur réseaux sociaux, site internet ou autres (blog...) afin de fidéliser sa clientèle

Faire des actions de promotion (à préciser)

3) Communication autour du label (et plus largement) :

Etre présent dans le réseau (éductour...), conseils et formations personnalisées possibles suivant ses besoins

Communiquer sur Roche aux Fées Communauté (logo) et les autres prestataires labellisés (site internet, autres) ainsi que les sites remarquables de la région (possibilité de fournir une carte touristique avec ces différents points)

Renvoyer les clients vers le numéro indigo ou le site internet pour toute demande d'information touristique

Si indisponibilité du prestataire, renvoyer vers d'autres contacts du réseau

NB : Le label sera à renouveler tous les 6 ans