

Réseau Hébergeurs & itinérances en Chartreuse

GT 17 juin 2026

*« Référentiel » pour l'accueil de
la clientèle itinérante en
Chartreuse*



PREFET
DE LA REGION
PROVENCE-ALPES-
CÔTE D'AZUR

Liberté
Égalité
Fraternité



PREFET COORDONNATEUR
DU MASSIF DES ALPES



La Région
Auvergne-Rhône-Alpes



LE DÉPARTEMENT

ORDRE DU JOUR

14h – 17h :

1. Suites de l'atelier de décembre 2025
2. Atelier 1 : Définir un socle commun d'accueil des clientèles itinérantes
3. Atelier 2 : Fonctionnement du réseau
4. Atelier 3 : Donner une identité au réseau



PRÉSENTS

NOM	PRENOM	STRUCTURE
ARPIN	Véronique	Office de tourisme Cœur de Chartreuse
BAILLEUX	Franck	Chartreuse Bivouac
BARTHELET	Déborah	Parc de Chartreuse
COTTE	Anne-Laure	Office de tourisme Pays Voironnais
DE LALAUBIE	Marie Do	Les Redans
GAVIOT	Ingrid	Maison Gîte Stendhal
HEBERT PERCEVAL	Julia	Office de tourisme Belledonne Chartreuse
LASIO	Cécile	Cabane Chartreuse insolite
LEQUERTIER	Franck	Explore Savoie
PEGHAIRE	Pauline	Office de tourisme Belledonne Chartreuse
QUENARD	Valérie	Isère Attractivité
RAPIN	Manon	Office de tourisme Belledonne Chartreuse
REVERET	Christophe	Versant Sud
SARAZIN	Brigitte	Gîte d'étape l'Herbe Tendre
TAMAILLON	Bruno	La colline aux rêves
VERKINDT	Philippe	Evasion au Naturel

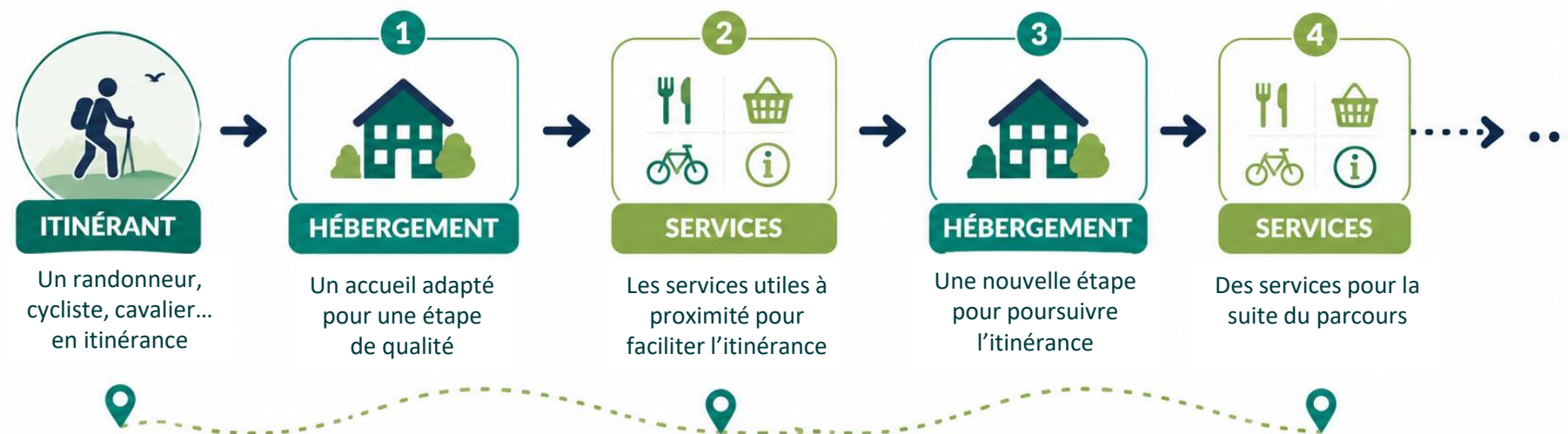
Les points abordés lors de la réunion, ainsi que les décisions prises et les principales discussions, sont présentés dans les encarts jaunes.



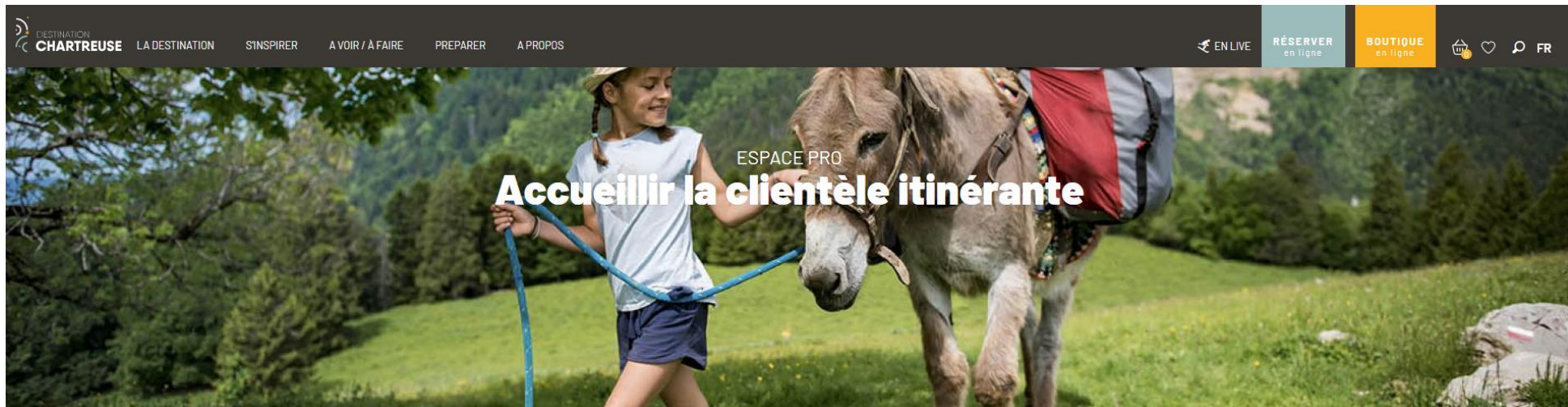
OBJECTIFS DU GROUPE DE TRAVAIL

DÉFINIR ENSEMBLE

- Un socle de prérequis et d'engagements communs et réalistes
- Un mode d'organisation partagé
- Une identité claire du réseau pour les parties prenantes et les visiteurs.



RAPPEL – ESPACE PRO



- **Comptes rendus des rencontres et groupes de travail**
- **Boîte à outils :**
 - flyer « outil et infos pratiques pour les hébergeurs »
 - fiches topo des itinérances GR et GR de Pays en Chartreuse
 - guide mobilité dans le PNR de Chartreuse
 - guide bivouac en Isère
 - enquête « Partagez votre expérience d'itinérance »
- **Ressources :**
 - catalogue des fiches solutions hébergeurs, Région AURA
 - carnet séjours en itinérances AURA : nos séjours sont-ils en adéquation avec les attentes clients ?

INFO – ENQUETE ITINERANTS

ENQUÊTE

Partagez votre expérience
*d'itinérance**

À PIED À VÉLO À CHEVAL

**Randonneurs itinérants :
Votre avis compte !**

**Itinérance : pratique consistant à randonner (à pied, à vélo, à cheval, etc.) sur plusieurs jours en se déplaçant d'une étape à une autre, avec des nuits dans des lieux différents.*

Répondez à notre questionnaire (5 minutes) pour nous aider à mieux comprendre les besoins des randonneurs et adapter les services proposés.

Scannez POUR PARTICIPER À L'ENQUÊTE



www.isere-attractivite.com

- Pratique de l'itinérance
- Critères de choix de la destination et des hébergements
- Composition du groupe, période, durée, organisation, hébergements choisis
- Pratique du bivouac

Deux formats disponibles : affiche ou flyer

-> [à télécharger dans la boîte à outils de l'espace pro !](#)

Partagez votre expérience
d'itinérance

Répondez à notre questionnaire (5 min) pour nous aider à mieux comprendre les besoins des randonneurs et adapter les services proposés.



www.isere-attractivite.com

Merci de ne pas jeter ce papier dans la nature.

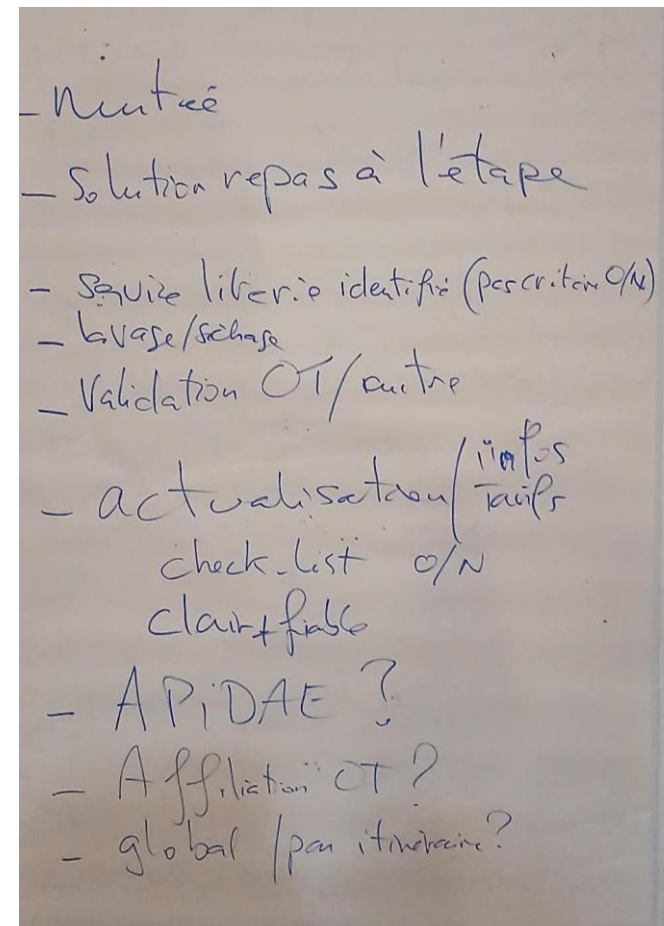
   

SUITES DE L'ATELIER DE DÉCEMBRE 2025

DÉFINIR UN SOCLE COMMUN DE L'ACCUEIL DE LA CLIENTÈLE ITINÉRANTE

Les objectifs :

- **Identifier** les structures proposant un accueil adapté aux itinérants : un outil **interne** (entre socio-professionnel) et **externe** (pour les visiteurs)
- **Répondre aux attentes** de la clientèle itinérante
- Définir des **critères partagés**
- Améliorer la **continuité de service** à l'échelle de la destination Chartreuse
- En complément des labels déjà existants : **Accueil vélo / Isère Cheval Vert**
- À terme, **intégrer d'autres services utiles** à l'itinérance (transport de bagages, loueurs, réparateurs vélo, etc.).



SUITES DE L'ATELIER DE DÉCEMBRE 2025

S'APPUYER SUR APIDAE

Avantages :

- **Base de données structurée**, utilisée par les OT et les partenaires
- **Nouvelle carte interactive** de Chartreuse Tourisme : remontée des POI (dont hébergements via Apidae).

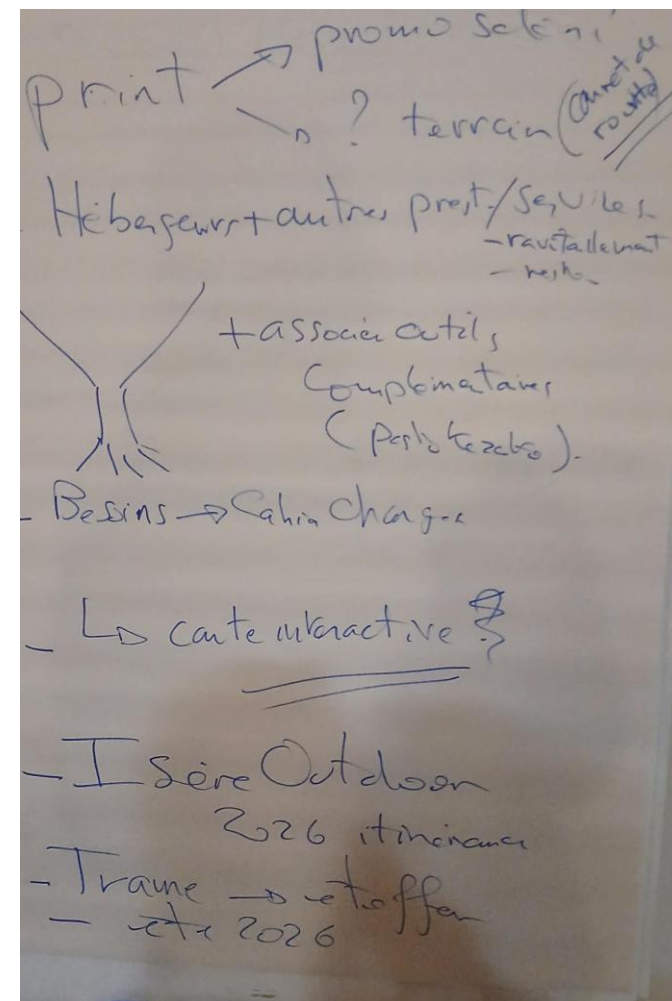
Problèmes soulevés :

- Qualité inégale des fiches, besoin de qualification fiable
- Des hébergements accueillant à la nuitée ne sont pas adhérents de leur OT et ne sont pas sur Apidae.

Facteur clés de réussite :

- **Assurer une mise à jour régulière par les OT** sur la base des critères définis,
- Créer un **critère interne** « *Itinérances en Chartreuse* » ?
- **La saisie de ce critère implique que l'OT a vérifié que l'hébergeur répond aux prérequis.**

Le nouveau critère interne empruntera le futur nom du réseau (à définir).



ATELIER 1 : DÉFINIR UN SOCLE COMMUN D'ACCUEIL DES CLIENTÈLES ITINÉRANTES

Sur la base de l'atelier de décembre 2025, quels critères conserver ?

Créer une checklist commune, avec réponses oui/non pour éviter les ambiguïtés :

- Hébergement à la nuitée
- Périodes d'ouverture (plages respectées)
- Restauration proposée : repas du soir / petit déjeuner / pique-nique / ravitaillement
- A proximité : restaurant / épicerie
- Draps fournis
- Laverie / séchage
- Réservation en ligne
- Point de réparation vélo / équipements pour l'accueil des cavaliers
- Cuisine à disposition
- Transport / navettes
- Accueil des chiens
- ~~— Proximité d'une itinérance~~
- ~~— Typologie (ex : gîte d'étape / gîte à la nuitée / HLL / emplacements, etc.)~~
- ~~— Composition des chambres (twin, double, lits séparés...)~~
- ~~— Capacité d'accueil~~
- ~~— Salle de bain / sanitaires~~
- ~~— Moyens de paiement~~
- ~~— Petits « + » (expériences, animations locales, expériences — ex : bien-être, découverte, etc.)~~

ATELIER 1 : DÉFINIR UN SOCLE COMMUN D'ACCUEIL DES CLIENTÈLES ITINÉRANTES

I. Les prérequis/engagements :

- Peu nombreux, faciles à vérifier, accessibles à la majorité des structures, avec réponses « oui/non » pour éviter les ambiguïtés.
- **4 prérequis retenus (voir tableau ci-contre)** afin de garantir un niveau de service homogène, notamment pour l'accueil à la nuitée. Pour les participants, l'objectif est de constituer un réseau d'hébergeurs engagés et investis, offrant un véritable gage de qualité aux itinérants.

II. Les « Services plus » :

- Services complémentaires valorisants mais non obligatoires.
- **12 « services plus » retenus à ce stade, à compléter.**

III. Un « Esprit Chartreuse » :

- En complément des prérequis et des « services plus », le souhait est de définir un « Esprit Chartreuse », fil rouge, qui constituera l'identité et l'âme du réseau (sur la base de la stratégie marketing de la destination et de la marque Valeurs Parcs).
- Participez au [mini-sondage](#) pour **valider les prérequis proposés** et avancer dans le choix du nom du réseau.

PRÉREQUIS RETENUS

Être adhérent de l'Office de tourisme (=être acteur du tourisme local et être référencé dans Apidae)

Pendant les périodes d'ouverture de l'hébergement, accepter les clients ne séjournant qu'une seule nuitée

Indiquer clairement les périodes d'ouverture de l'hébergement et les respecter

Avoir dans sa gamme tarifaire une formule par nuit

« SERVICES PLUS » RETENUS

Solution de restauration à l'étape

Pique-nique

Accueil physique

Réservation en ligne

Draps fournis

Laverie / séchage

Accueil Vélo

Label équestre (Isère Cheval Vert)

Cuisine à disposition

Transport / navette

Proposition de solutions si complet

Accueil des chiens



ATELIER 2 : FONCTIONNEMENT DU RÉSEAU

EXEMPLES DE DÉMARCHES SIMILAIRES :

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
- Respecter les chartes / charters aux comportements responsables
- Mettre en avant les filières locales pour 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

#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

#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

#4 BIEN VISIBLE tu seras

- Disposer d'une signalétique / visibilité sur le territoire
- Se différencier par des cartes interactives (à minima Google Maps)
- Préciser l'adresse au client aux coordonnées GPS

#5 UNE LOGISTIQUE PARFAITE tu assureras

- Définir précisément les conditions d'accueil depuis l'itinéraire
- Disposer d'une liste indicative de prestataires extérieurs assurant le transport de bagages sur l'itinéraire
- Devoir informer sur les possibilités intermédiaires / connexions

#6 L'ART DE COMMUNIQUER tu maîtriseras

- Disposer d'un site internet et/ou d'une présence sur les réseaux sociaux
- Être réactif en ligne
- Se différencier dans les médias
- Répondre aux demandes des clientèles itinérantes en anglais si nécessaire

#7 TON STATUT DE PRO TOUJOURS tu assumeras

- Se former sur les thématiques en lien avec l'accueil des clientèles itinérantes
- Mettre à jour et connaître les organismes touristiques (DPC tourisme, Région, Office de tourisme, COT/ACT...)
- Être joignable au sein de son réseau d'acteurs (prestataires, collectivités, itinérants...)
- Participer aux enquêtes satisfaction portées par les institutions touristiques
- Participer au Lab Rando régional

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

- Proposer une alternative en cas de situation / activité compliquée de l'itinéraire
- Être un représentant de son territoire et de son territoire

#9 TOUJOURS MIEUX tu viseras

- Viser au moins les objectifs des labels (Accueil Vito et/ou Rando Accueil)
- Être à l'écoute et à l'écoute
- Être attentif à une amélioration continue des services proposés aux clientèles

#10 DES PRÉ-REQUIS tu rempliras

L'affirmation sur l'honneur que :

- Mon établissement est ouvert au minimum 6 mois dans l'année
- Je suis affilié(e) au réseau de destinations régionales et auprès des acteurs locaux
- Je suis affilié(e) :
- ☐ à moins de 2 km des itinéraires pédestres et/ou à moins de 2 km et 5 km et je propose un service de transfert personnel 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'assume les valeurs fondamentales du tourisme responsable : de l'écologie, de l'économie, de l'éthique
- Mon établissement est classé selon les normes nationales propres à ma catégorie ou équivalent (Qualité Tourisme, Office de France, Accueil Vito, Accueil Rando...)
- Mon établissement propose une formule à la nuitée avec un tarif correspondant

RÉGION BOURGOGNE FRANCHE-COMTÉ

bourgognefranche-comte.fr

DISPOSITIF REGIONAL ETAPE RANDO BRETAGNE

REFERENTIEL HEBERGEMENT pour l'accueil des touristes à pied

LOCALISATION DE L'HEBERGEMENT

Itinéraires

L'hébergement est situé à moins de 2 km* d'un itinéraire de randonnée pédestre officiel (GR® et ses variantes officielles, GRP®), d'une voie verte du schéma régional et interdépartemental Vélouroutes et Voies Vertes ou d'un itinéraire régional reconnu (ex : Tour de lac de Guerlédan).

Autre possibilité

* Distance réelle par un itinéraire le plus sécurisé possible.

Si l'hébergement est situé à plus de 2km, l'hébergeur assure le service* de transfert de bagages** jusqu'à l'hébergement suivant, ainsi que le service* de transfert de personnes** du point d'arrivée de la randonnée du jour à son hébergement.

* Service proposé avec la prestation « hébergement », qui ne peut donc pas être proposé à titre payant, conformément à la réglementation en vigueur.

** Selon la réglementation en vigueur.

EQUIPEMENT SPECIFIQUES

Aire de nettoyage

Point extérieur de nettoyage du matériel (robinet, brosse, éponge...).

Lingerie

Un vestiaire permet à la clientèle de ranger et de faire sécher ses vêtements et ses chaussures. Le local de séchage devra pouvoir être chauffé.

Conseillé

La présence d'un sèche-linge est conseillée.

L'exploitant assure sur réservation (lui-même ou par l'entremise d'un tiers) les besoins de lavage du linge personnel des clients.

SERVICES ASSOCIES

Bagage (gratuit ou payant)

L'hébergeur s'engage à assurer le transport des bagages jusqu'à l'hébergement suivant à la demande du client.

A défaut, d'assurer cette prestation lui-même, il fera appel à un prestataire extérieur.

Conseillé

Si l'hébergeur réalise lui-même le transport de bagage, une assurance est conseillée.

Voyage dans les Alpes

FICHES PRATIQUES

“Comment bien accueillir ma clientèle itinérante”

ÉDITION AVRIL 2016

- Les participants semblent majoritairement favorables à une charte d'engagement, que les membres du réseau seraient invités à signer.



ATELIER 2 : FONCTIONNEMENT DU RÉSEAU

Les échanges ont permis de retenir les principes de fonctionnement suivants.

GESTION DES ADHÉSIONS :

- L'hébergeur **adhère à son OTI, qui constitue le point d'entrée du réseau**. Un travail de sensibilisation sera nécessaire pour favoriser l'adhésion des hébergeurs non adhérents à ce jour.
- L'adhésion au réseau « **Hébergeurs & Itinérances en Chartreuse** » est gratuite.
- **L'OTI crée ou met à jour la fiche de l'hébergement dans Apidae et renseigne le critère interne** « Itinérances en Chartreuse ».
- **La saisie de ce critère implique que l'OT a vérifié que l'hébergeur répond aux prérequis définis.**

FONCTIONNEMENT DU RÉSEAU :

- Réseau informel et volontaire, animé par le **Parc naturel régional de Chartreuse** en collaboration avec les partenaires institutionnels.
- **Rôle central des OT :**
 - nommer un référent du réseau dans chaque OT,
 - identifier les hébergements répondant déjà aux prérequis,
 - mettre à jour les fiches Apidae,
 - accompagner les autres hébergements dans leur intégration au réseau.

PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION :

- Organisation d'une réunion annuelle avec les OT (en début d'année) pour actualiser la liste des membres.
- Création envisagée d'un groupe de travail composé d'hébergeurs volontaires pour contribuer à l'animation du réseau.
- À plus long terme et selon la pertinence, les hébergeurs ont évoqué l'idée de créer une association pour assurer la gouvernance et la gestion du réseau (non prioritaire à ce stade).



ATELIER 3 : DONNER UNE IDENTITÉ AU RÉSEAU

IDÉES DE NOMS ÉVOQUÉS EN GT :

Voyage en Chartreuse

Chartreuse Traversées

Esprit Chartreuse itinérances

Chartreuse Etape rando

Trans'Chartreuse

Loco Dodo en Chartreuse

Les relais de Chartreuse

Iti Chartreuse

L'échappée Chartrousine

Voyage itinérant en Chartreuse

Chartreuse Itinérance

La Chartreuse en étapes

R'Chic

Réseau Chartreuse Hébergeurs Itinérance à cœur Chartrousin

Chartotteur

Mon itinérance en Chartreuse

➤ Participez au [mini-sondage](#) pour avancer sur le choix du nom du réseau et valider les prérequis proposés.



APRÈS CE GROUPE DE TRAVAIL

LES PROCHAINES ÉTAPES

- **Juillet** : mini-sondage pour les hébergeurs afin de valider les prérequis proposés et de poursuivre la réflexion sur le nom du réseau
- **9 juillet** : groupe de travail avec les référents Apidae des OT, Explore Savoie et Isère Attractivité
- **Durant l'été** : nommer un référent du réseau au sein de chaque OT
- **20 octobre** (*à noter dans vos agendas*) : visio dédiée aux partenaires institutionnels :
 - Point d'étape
 - Présentation des prérequis et de l'organisation du réseau
- **Décembre** : rencontre organisée chez un hébergeur (hébergeurs et partenaires institutionnels) :
 - Bilan des actions 2026
 - Présentation des valeurs de « l'Esprit Chartreuse »
- **Février 2027** (*en vue du salon du randonneur du 19 au 21 mars*) : disposer d'une vision précise des hébergements adhérents au réseau
- **Signature de la charte d'engagement par les hébergeurs.**

