



LA RANDONNÉE PÉDESTRE EN ARDENNES

levier de développement touristique.

Agence de Développement Touristique des Ardennes
Automne 2020



Sommaire	
GLOSSAIRE	4
PARTIE 1 L'organisation de la randonnée en France	5
Les Différentes formes de randonnée :	5
Les itinéraires pédestres de Grande Randonnée – GR®	5
Les itinéraires pédestres de Grande Randonnée de Pays – GR de Pays	6
Les itinéraires de Promenade et de Randonnée – PR	6
Les autres formes de balisages	6
Les sentiers mythiques	6
Randonnée et diversification	7
Organisation de la filière randonnée pédestre :	7
La Fédération Française de la Randonnée Pédestre	7
Les comités départementaux et régionaux de la randonnée pédestre	7
La Fédération Européenne de la Randonnée Pédestre	8
Les autres acteurs	9
La Fédération du Club Vosgien	9
La Fédération des Clubs Alpains Français	9
L'IGN	9
Les accompagnateurs de randonnée pédestre	9
Le PDIPR	10
Etat d'avancement du PDIPR des Ardennes	10
PARTIE 2 Les clientèles de la randonnée touristique	12
Profils	14
Les séjours et les randonnées	14
Itinérance VS étoile	16
Les motivations	17
Les critères de choix de la destination de randonnée	17

Les modes d'information et de réservation	17
Satisfaction et attentes	18
La fréquentation en Ardennes	18
PARTIE 3 L'offre de randonnée pédestre en Ardennes	20
Les sentiers	21
Les sentiers de grande itinérance	21
Les sentiers de randonnée en boucle	28
Les prestataires touristiques et la randonnée pédestre	31
La promotion de la destination	32
La commercialisation	34
L'observation	35
PARTIE 4 Préconisations : la modélisation de l'offre par rapport aux attentes du marché	37
Les Sentiers	37
Les prestataires	38
La promotion	40
La commercialisation	41
L'observation	42
Retour d'expérience des offices de tourisme	43
Sources documentaires	45
Remerciements	45
Crédit photos	45
Annexes	46

GLOSSAIRE

Cette étude porte sur la randonnée pédestre et son importance pour l'économie touristique ardennaise. Ce glossaire permettra au lecteur d'avoir une bonne compréhension des différentes terminologies utilisées.

La **randonnée pédestre** est une activité de sport et/ou de loisir que l'on peut distinguer de la promenade. Elle est pratiquée au-delà d'une heure de marche, jusqu'à plusieurs jours, en linéaire ou en boucle. La randonnée pédestre est considérée comme itinérante lorsque le déplacement amène le touriste dans plus de deux hébergements se trouvant sur un même linéaire. Ce mode se pratique notamment sur de grandes boucles ou sur des GR.

Le **tourisme itinérant** aujourd'hui, c'est se déplacer, aller d'un village à un autre, d'une vallée à l'autre, sur un ou des itinéraires dessinés en bénéficiant d'un accueil de qualité, d'un hébergement confortable, d'une restauration adaptée aux efforts réalisés.

L'itinérance est donc une forme possible de randonnée pédestre qui constitue un atout majeur en termes d'attractivité, et un support de communication important.



PARTIE 1 L'organisation de la randonnée en France

La France est un pays reconnu par ses différentes clientèles pour la randonnée pédestre et pour les paysages qu'elle propose. On compte en France 180 000 km de sentiers balisés.

CARTE DES ITINÉRAIRES DE RANDONNÉE DE LA FFRANDONNÉE



Les Différentes formes de randonnée

Les itinéraires pédestres de Grande Randonnée – GR^{®1}

Conçus et homologués par la FFRandonnée (Fédération française de la Randonnée Pédestre), ils sont balisés par deux rectangles superposés de couleur blanche et rouge et portant un numéro. Ils permettent de traverser une région, un massif ou des pays entiers en randonnée en itinérance. Ils ont un rayon d'action national.

¹ Sources : Etude Atout France, les clientèles du tourisme de randonnée, mars 2019

Les itinéraires pédestres de Grande Randonnée de Pays – GR de Pays²

Conçus et homologués par la FFRandonnée, ils sont balisés par deux rectangles superposés de couleur jaune et rouge et portent un nom. Ce sont des itinéraires – ou réseaux d'itinéraires – généralement conçus en boucle, qui permettent de découvrir un site (pays, massif...) constituant une entité géographique, culturelle ou paysagère spécifique. Ils ont un rayon d'action régional.

Les itinéraires de Promenade et de Randonnée – PR

Souvent créés en concertation avec les acteurs locaux (mairies, offices de tourisme...), ils sont balisés par un rectangle de couleur jaune et portent un nom. Ce sont des itinéraires en boucle ou en aller-retour, d'une durée inférieure à une journée de marche. Ils ont donc un rayon d'action local. Compte tenu de leur multiplication, la FFRandonnée les labellise, en collaboration avec les collectivités locales concernées, en fonction de critères d'intérêt, de difficulté, touristiques, environnementales, économiques ou encore liés à la sécurité des usagers.



Les autres formes de balisages

Ces itinéraires peuvent être complétés par trois types de cheminements qui sont les liaisons qui permettent de raccorder un itinéraire à un autre, les variantes qui proposent une alternative au cheminement principal lié à certains facteurs, et les accès qui permettent de rejoindre un hébergement, un point de vue ou un site patrimonial, depuis l'itinéraire.

En France, le système de balisage établi par la FFRandonnée constitue la règle, avec cependant quelques exceptions, notamment celle du Club Vosgien. Celui-ci utilise sur ses sentiers des formes géométriques de quatre couleurs.

En Europe, si certains systèmes de balisage ont des similitudes, il n'existe pas de système universel pour le balisage des sentiers de randonnée pédestre.

A côté de cette offre labellisée par la FFRandonnée, on trouve une offre importante de sentiers de randonnée aménagés par les collectivités locales afin de favoriser la découverte de leur patrimoine culturel et naturel. Si cette offre témoigne de vraies dynamiques territoriales, elle est confrontée, par son abondance, à un enjeu de lisibilité et de qualification.

Les sentiers mythiques qui font la renommée de la randonnée en France

La France, forte de ses GR mythiques, bénéficie d'une image de destination de randonnée pédestre. Ces itinéraires au long cours, façonnés par les paysages, l'histoire, la culture sont attachés à l'image de la destination France.

Quelques exemples : le GR 34, le sentier des douaniers en Bretagne ; le GR70, le Chemin de Stevenson ; le GR20, la Corse du Nord au Sud ; le GR65, le Chemin de Compostelle ; le GRTMB, le Tour du Mont Blanc.

² Sources : Atout France, les clientèles du tourisme de randonnée, mars 2019

Randonnée et diversification³

L'engouement pour la randonnée pédestre est favorisé par un ensemble de tendances sociétales : l'urbanisation et le besoin de nature, l'aspiration au bien-être et à la santé, la recherche de l'harmonie avec la nature et la quête de soi. Il entraîne l'émergence de nouvelles pratiques dont le développement est pour certaines, directement soutenu par les fabricants de matériel de sports.

Le trail, la randonnée urbaine, la marche aquatique ou le randocaching font partie de ces pratiques émergentes qui touchent des publics complémentaires aux clientèles habituelles de la randonnée pédestre.

Organisation de la filière randonnée pédestre :⁴

La Fédération Française de la Randonnée Pédestre



La FFRandonnée est délégataire du Ministère des Sports pour la pratique de la randonnée pédestre, elle en définit les normes et entretient le réseau de sentiers sur le territoire national. Ses principales missions sont le développement de la pratique de la randonnée pédestre en France, la contribution à la préservation de l'environnement et la valorisation du tourisme vert.

Ainsi, depuis sa création en 1947, elle participe à l'aménagement et à la découverte des territoires ruraux et des milieux naturels. Par son action, elle contribue à l'animation des territoires et favorise les retombées économiques locales.

- 242.500 adhérents
- 200.00 bénévoles
- 115 comités
- 3.500 clubs
- 180.000km de sentiers balisés
- 230 topo-guides édités

Les comités départementaux et régionaux de la randonnée pédestre

À travers un maillage très fin du territoire, la FFRandonnée est présente partout en France métropolitaine et d'Outre-mer, représentée par ses 120 comités régionaux et départementaux de la randonnée pédestre, regroupant eux-mêmes quelque 3 500 associations ou clubs locaux. Véritables chevilles ouvrières de la Fédération, les comités régionaux, départementaux et les clubs exercent une action permanente dans plusieurs domaines. C'est le socle de la FFRandonnée qui n'existerait pas sans eux. Ils sont :

- Référents pour le développement et la promotion de la randonnée pédestre
- Porte-parole de la Fédération à l'échelon régional et local
- Très actifs dans la vie associative locale
- Moteurs pour la formation des personnes souhaitant jouer un rôle dans le développement de la randonnée pédestre (animateurs, baliseurs par exemple)

³ Sources : Atout France, les clientèles du tourisme de randonnée, mars 2019

⁴ Sources : <https://www.ffrandonnee.fr/>

- En charge du réseau des itinéraires de randonnée
- Impliqués pour la protection, la sauvegarde des sentiers et de l'environnement

Comité Régional GRAND EST FFRandonnée

Maison Régionale des Sports

13 rue Jean Moulin

54510 TOMBLAINE

Tél. : 0383188736

Email : grand-est@ffrandonnee.fr

<https://grand-est.ffrandonnee.fr>

Comité Départemental de Randonnée Pédestre des Ardennes

2 rue Irénée Carré

08150 SORMONNE

Tél. : 06 37 11 07 90

La Fédération Européenne de la Randonnée Pédestre⁵

La FERP a été fondée en 1969 en Allemagne. Elle rassemble aujourd'hui 58 membres issus de 33 Etats européens, représentant 3 millions d'adhérents. Parmi ses principaux objectifs figurent la gestion et la sauvegarde de 12 itinéraires européens de grande randonnée, le développement de la connaissance de l'Europe en matière de randonnée ou encore le soutien de la liberté d'accès aux sites naturels. Elle porte le projet de labellisation « Leading Quality Trails - Best of Europe ».

⁶Le label de qualité « Leading Quality Trails - Best of Europe » est un système transparent de critères d'amélioration de la qualité applicable, partout en Europe. Le premier itinéraire labellisé en France est la Traversée du Massif des Vosges.

Le système de critères d'évaluation du label « Leading Quality Trails - Best of Europe » rend l'attractivité d'un sentier mesurable et garantit une expérience de randonnée de qualité.

Un tel système doit prendre en compte la complexité des impressions du paysage, des infrastructures et des caractères des itinéraires différents de façon comparable. Pour répondre à la diversité et à l'unicité des paysages et des sentiers de randonnée dans les différentes régions d'Europe, le système de critères a été conçu de manière flexible. Il s'appuie sur des années d'expérience pratique dans les pays qui utilisent déjà des critères de qualité comme une aide à la planification et à l'amélioration des itinéraires.

Le label « Leading Quality Trails - Best of Europe » est à la fois une distinction et un moyen transparent pour optimiser l'infrastructure des itinéraires. Les critères peuvent être utilisés comme une check-list au service des pays qui en sont encore à la création de leur offre de randonnée. Dans les pays qui ont déjà un réseau de chemins en état de marche, un tel système peut conforter le tourisme de randonnée.



Le logo de « Sentiers Leading Quality - Best of Europe » s'applique à la fois à des itinéraires domestiques et transfrontaliers. Seuls des itinéraires complets sont certifiés. La longueur minimale est de 50 km avec au moins 3 étapes. Les GR européens font exception. Dans ce cas, il est possible de certifier des tronçons à condition qu'ils n'aient pas une longueur inférieure à la longueur minimale requise.

⁵ Sources : Atout France, les clientèles du tourisme de randonnée pédestre, mars 2019

⁶ Sources : <http://www.era-ewv-ferp.com/fr/programmes/lqt/>

Avec le « Leading Quality Trails - Best of Europe » la FERP instaure un standard valable dans toute l'Europe et génère de multiples avantages pour le tourisme de randonnée :

- Le touriste randonneur dispose d'une aide au choix et à la décision pour l'organisation de son voyage
- La prise en compte des problématiques de la protection de la nature
- L'implication de tous les acteurs concernés dans le processus de qualité
- La présence d'experts formés et compétents sur place, issus notamment des clubs de randonnée, des grands espaces protégés et du monde du tourisme
- L'avantage concurrentiel de la région de randonnée dans la commercialisation

Les autres acteurs⁷

La Fédération du Club Vosgien

Association créée en 1872 et chargée de promouvoir et développer le tourisme de randonnée pédestre dans le Massif des Vosges, elle réunit 32000 adhérents au sein de 123 clubs.

La Fédération des Clubs Alpains Français

Créée en 1874 sous le nom de Club alpin français (CAF), elle a pour mission de rendre accessible au plus grand nombre une pratique autonome et responsable de la montagne. Cette fédération multisports réunit 95000 adhérents au sein de 385 clubs.

L'IGN

L'Institut National de l'Information Géographique et Forestière est l'opérateur de l'Etat en matière d'information géographique et forestière de référence.

L'institut produit des données géographiques et développe des géoservices en ligne. Au-delà des cartes Topo connues du grand public français (1/25.000; 1/100.000), l'Institut alimente avec ses données tout un écosystème de services, notamment numériques, contribuant à développer la pratique de la randonnée.

Les accompagnateurs de randonnée pédestre

L'encadrement d'une randonnée désigne le fait de prendre en charge et d'être responsable jusqu'à la fin de la randonnée d'un groupe de randonneurs. En dehors de l'environnement montagnard, l'encadrement contre rémunération de la randonnée pédestre n'est pas règlementé. Néanmoins, il est conseillé par le ministère des Sports de pouvoir attester d'une démarche d'acquisition de compétences au cours de formations généralistes ou spécifiques (notamment les DEUG Sciences et techniques des activités physiques et sportives).

Dans l'environnement montagnard, deux diplômes d'États sont exigés pour encadrer des randonnées pédestres en France, soit celui d'alpinisme-accompagnateur de moyenne montagne, soit celui d'alpinisme-guide de haute montagne. Le Syndicat National des Accompagnateurs de Montagne compte 2 500 accompagnateurs adhérents et le Syndicat National des Guides de Montagne regroupe environ 1 600 guides actifs.

⁷ Sources : Atout France, les clientèles du tourisme de randonnée pédestre, mars 2019

Le PDIPR⁸

Le PDIPR est une cartographie qui permet de recenser et de protéger les itinéraires de promenade et de randonnée à l'échelle départementale. Les itinéraires de ce plan peuvent emprunter des voies publiques, des chemins ruraux ou d'exploitation, voire des chemins sur des propriétés privées.

Les objectifs sont de

- Garantir la continuité des itinéraires
- Favoriser la pratique de la randonnée
- Préserver le réseau des chemins ruraux

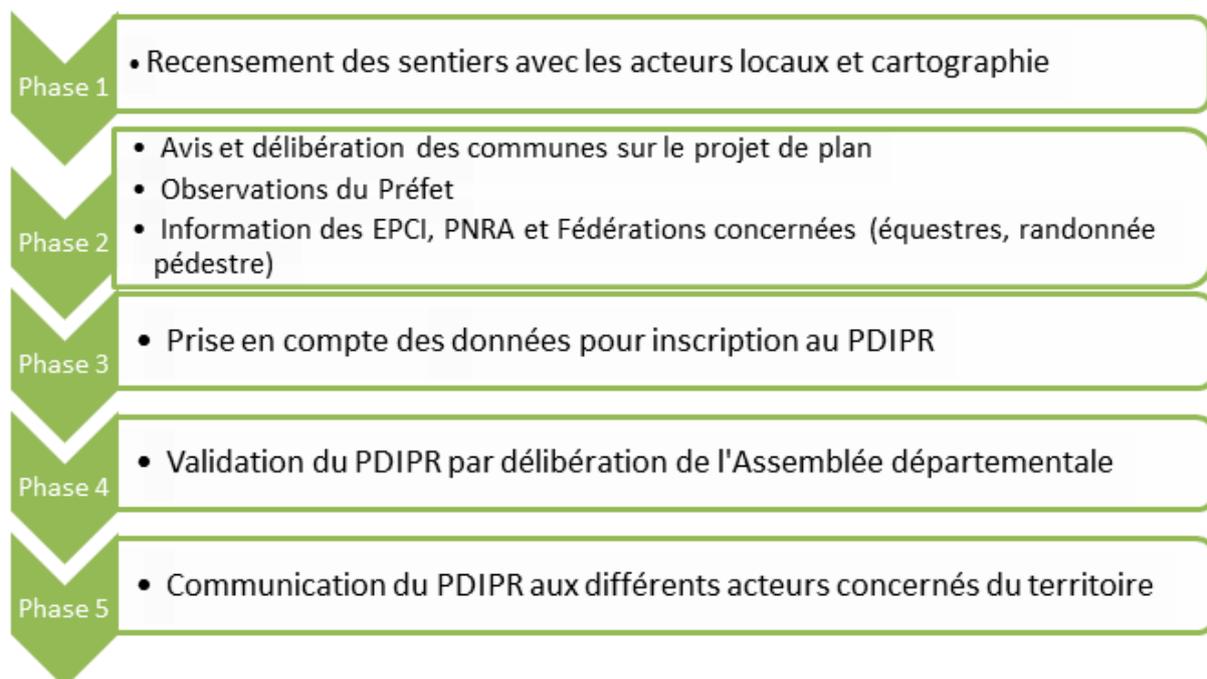
Le PDIPR a une portée juridique uniquement pour les chemins ruraux : obligation pour la commune de proposer un itinéraire de substitution si le chemin rural inscrit au PDIPR doit être déclassé.

Les Conseils départementaux ont pour mission d'élaborer le PDIPR en partenariat avec les acteurs du territoire. C'est l'article L361-1 du code de l'environnement qui attribue cette compétence au Département.

Etat d'avancement du PDIPR des Ardennes

Le PDIPR en vigueur date de 1997, il ne permet plus d'assurer la pérennité des sentiers de randonnée développés depuis ces dernières années. Le Conseil départemental a décidé de le mettre à jour pour 2021.

Les Etablissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI) et le Parc Naturel Régional des Ardennes (PNRA) ont notamment été sollicités pour proposer des modifications et ajouts de nouveaux itinéraires.



⁸ Sources : Conseil départemental des Ardennes, note Direction de l'Aménagement du Territoire, Service Développement rural, Agriculture, Tourisme

Contact :

Conseil départemental des Ardennes
Direction de l'Aménagement du Territoire
Service Développement Rural Agriculture Tourisme
Hôtel du Département
CS 20001
08011 CHARLEVILLE MEZIERES Cedex
Ludivine NOEL : 03.24.52.47.95
ludivine.noel@cd08.fr

Coralie JACQUESSON : 03.24.40.83.53
coralie.jacquesson@cd08.fr

Conclusion de la partie 1

En France, la randonnée pédestre est organisée, reconnue et propose une offre abondante. Si les grands sentiers sont administrés par la FFRandonnée, les sentiers de portées locales méritent une attention particulière dans le traitement de leur pérennité, harmonisation et visibilité.

La randonnée fait partie de l'image reflétée par la France et ses multiples paysages. Cette image est renforcée par les sentiers mythiques de grande itinérance qui traversent le pays.

La randonnée, facile d'accès et répondant à une demande d'évasion et de connexion avec la nature, séduit de nouveaux adeptes via sa démocratisation et ses évolutions (trails, randonnée urbaine...).

La randonnée concerne beaucoup d'acteurs, tant pour la création, l'entretien, le balisage des sentiers que la promotion et la structuration de l'offre. Elle nécessite d'obtenir des informations mises à jour sur le profil des clientèles et leur comportement, ainsi que les modes de commercialisation existants.

PARTIE 2 Les clientèles de la randonnée touristique

La randonnée pédestre est la 1^{ère} activité sportive des Français en vacances⁹, sachant que la promenade est l'activité 1^{ère} pratiquée durant les séjours. Le nombre de séjours avec randonnée des Français a augmenté de 25% en 10 ans (2007-2016). La saisonnalité de ces séjours est stable. La destination montagne est toujours privilégiée. Toutefois, elle perd 7 points au profit du littoral, de la campagne et de la ville entre 2007 et 2016.

La randonnée pédestre est pratiquée dans 41.1% des séjours marchands des Belges en Wallonie¹⁰. Elle apparaît dans 45.3% des séjours des Flamands et 31.3% des séjours des Wallons et Bruxellois (chiffres WBT déc 2015). La clientèle belge apprécie particulièrement la région de l'Ardenne (notamment la zone située entre le Sud de la Province de Liège et le Nord de la Province du Luxembourg).

La randonnée est une motivation principale de séjour¹¹ : 35% des Français, 65% des Allemands et 51% des Néerlandais interrogés ont réalisé un séjour ces cinq dernières années dont la motivation principale était la randonnée pédestre.

Les touristes randonneurs sont également pratiquants à proximité de leur domicile.

En Bretagne¹², sur le GR34, Sentier des Douaniers, les excursionnistes représentent 40% des usagers du sentier. Leur proportion est logiquement plus importante à proximité des villes et des agglomérations. Ces Bretons viennent quasiment une fois par semaine sur le sentier mais randonnent moins longtemps (1h30) que la moyenne des usagers. Un excursionniste sur 3 se promène seul. 1 sur 4 effectue une dépense au cours de sa sortie s'élevant en moyenne par personne à 2,80€.

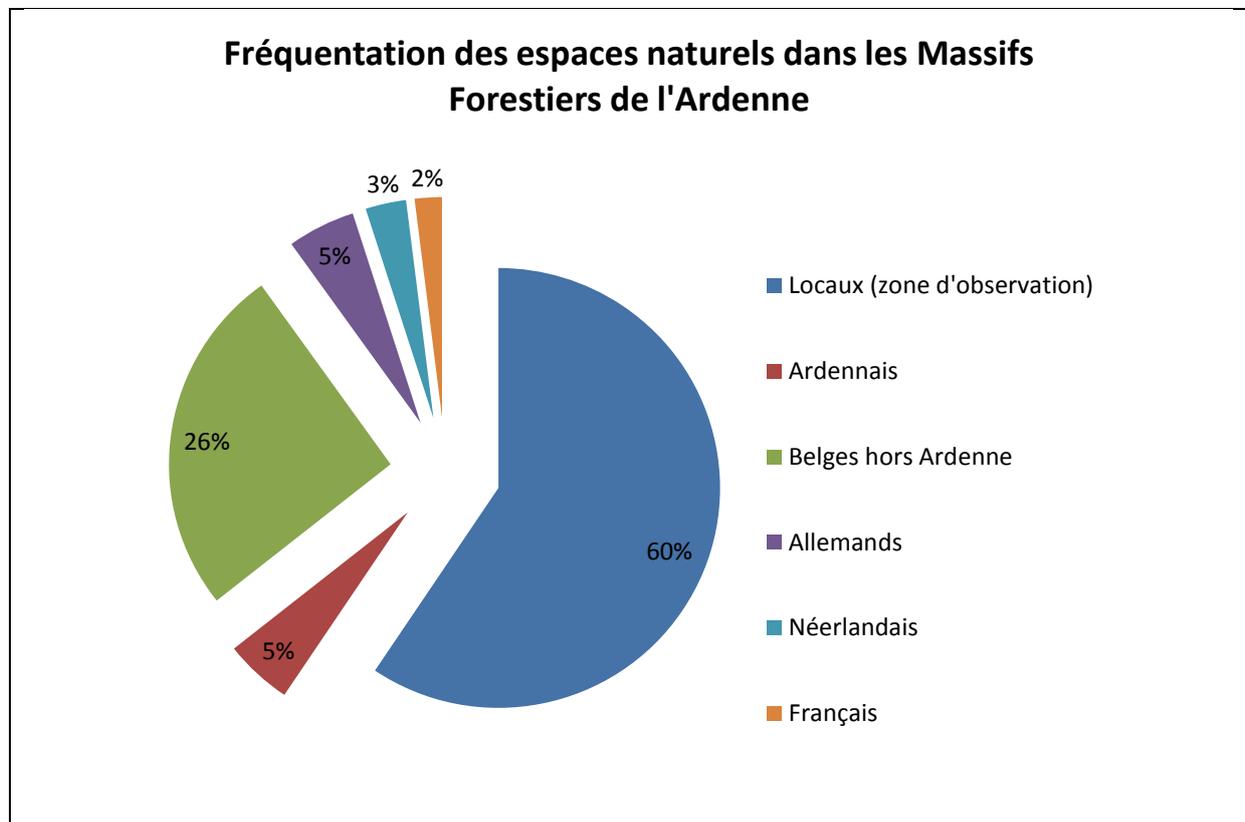
⁹ Sources : Atout France, les clientèles du tourisme de randonnée, mars 2019

¹⁰ Sources : WBT, marché flamand, rapport statistique sur la pratique du vélo, 2015

¹¹ Sources : étude Atout France, les clientèles du tourisme de randonnée pédestre en France, 2019

¹² Sources : Tourisme Bretagne, étude de fréquentation du GR34, 2019

Dans les massifs forestiers de Wallonie¹³, la fréquentation annuelle des espaces naturels étudiés correspond à 10 millions de visites. La fréquentation de ces espaces est essentiellement due aux habitants et se répartit comme suit :



Les adeptes de la randonnée durant les vacances y ont souvent été initiés durant l'enfance ou l'adolescence (parents, camps...)¹⁴

L'étude d'Atout France 2019 indique que **le pays de résidence est le pays le plus plébiscité pour des séjours en randonnée**, puis la France et l'Europe. 12% des Néerlandais et 27% des Allemands randonneurs en France sont venus en Grand Est, quand les Français ont préféré le Sud de la France.

¹³ Sources : Université de Liège, projet AGRETA, Observation des massifs forestiers de l'Ardenne, 2020

¹⁴ Sources : étude Atout France, les clientèles du tourisme de randonnée pédestre en France, 2019

Profils¹⁵

Les hommes et les CSP+ sont surreprésentés sur les trois marchés étudiés (FR, NL, D). Les randonneurs sont en moyenne plus jeunes que la population nationale, et la majorité des foyers étudiés est constituée de 3 personnes.

Les randonneurs sont principalement issus des grandes villes. D'ailleurs, plus les randonneurs proviennent de zones urbaines et représentent des CSP aisées, plus la pratique de la randonnée en séjour est intensive.

La part des randonneurs à faire appel aux TO est plus âgée que l'ensemble des randonneurs.

Les populations de randonneurs peuvent être catégorisées en trois segments représentatifs :



Les segments sont déterminés par les majorités obtenues dans les études. Ils aident à comprendre les profils et à construire l'offre mais ne constituent pas des généralités.

Les séjours et les randonnées¹⁶

Durée des séjours :

Les séjours observés sont de durées différentes. Les clientèles de proximité (Français) font facilement de la randonnée durant des courts séjours (moins de 4 nuits). L'ensemble des clientèles observées (F – D – NL) pratiquent la randonnée durant leurs vacances avec des séjours allant de 7 à 14 nuits.

Saisonnalité

Les séjours de randonnée en France, y compris sur les grands GR, ainsi que dans les espaces naturels de Belgique sont principalement concentrés sur la période estivale et les week-ends de printemps. La météo est un facteur important pour les courts séjours et les excursions de dernière minute.

¹⁵ Sources : étude Atout France, les clientèles du tourisme de randonnée pédestre en France, 2019

¹⁶ Sources : étude Atout France, les clientèles du tourisme de randonnée pédestre en France, 2019

Hébergements :

L'hébergement marchand est privilégié lors des séjours en randonnée Les Français sont adeptes du refuge, gîte, chambre d'hôtes et camping. Seuls les Français déclarent également pratiquer le bivouac. Les Allemands et les Néerlandais fréquentent l'hôtel. Les Néerlandais citent également le camping, et les Allemands, le camping-car.

Restauration VS pique-nique

Pour les repas de midi, les Français privilégient le pique-nique, quand les Allemands et les Néerlandais préfèrent le restaurant.

En fonction du profil des randonneurs, on observe des comportements différents :

Familles Location Littoral	Couples Hôtel Montagne et partout	Tendance aussi aux courts séjours Amis Hôtel Montagne
Détente	Hédoniste	Sportif

Le mode de transport le plus souvent utilisé reste la voiture.

Les dépenses

En Bretagne¹⁷, sur le GR34, la dépense moyenne des touristes est de 52€ par jour et par personne, soit 49€ pour les Français et 73€ pour les étrangers.

Sur la Grande Traversée des Alpes¹⁸, la dépense moyenne des touristes a été estimée à 52,50€.

Les systèmes d'orientation¹⁹

Les deux principaux supports utilisés par les randonneurs pour s'orienter sont similaires sur les trois marchés (F-NL-D) :

1 Carte (D 53% ; F 50% ; NL 44%)

2 Panneaux (D 46% ; F 44% ; NL 41%)

Les outils numériques sont également cités :

- Les applications sont utilisées par 41% des Allemands, 31% des Néerlandais et 29% des Français ;
- Le GPS est cité par 31% des Français, 28% des Allemands et 25% des Néerlandais.

¹⁷ Sources : Tourisme Bretagne, Etude de fréquentation du GR34 – le sentier des douaniers, étude 2018, publication 2019

¹⁸ Sources : Agence d'Attractivité et de Développement Touristique Béarn Pays Basque, étude de fréquentation GR10, 2017

¹⁹ Sources : Atout France, les clientèles du tourisme de randonnée, mars 2019

Il y a peu de différence significative en fonction de l'intensité de pratique, à l'exception du recours plus fréquent des randonneurs sportifs à la carte, support plus technique pour ces randonneurs experts.

Itinérance VS étoile

Ces deux formes de séjours de randonnée correspondent à deux visions différentes.²⁰

Le séjour itinérant représente un objectif sportif ou une quête de sens : traverser les Alpes ou les Pyrénées, rejoindre Compostelle et réaliser un pèlerinage mythique, faire comme Stevenson. Il permet également de varier les paysages traversés, avantage notamment cité par les sportifs. Ils demandent une préparation plus minutieuse.

Le séjour en étoile comporte des avantages de confort (retour au même hébergement le soir, possibilité de faire autre chose durant les journées). Il permet de découvrir une région plus particulièrement. La préparation du séjour en étoile peut être réglé par la réservation de l'hébergement et la vérification qu'il sera possible de faire des randonnées autour de celui-ci. L'organisation est affinée la plupart du temps sur place, en s'appuyant notamment sur les connaissances et les conseils des propriétaires de l'hébergement.



19% des Français, 15% des Allemands et 11.5% des Néerlandais pratiquent la randonnée en itinérance durant leurs séjours. Toutefois, cette moyenne nationale est à nuancer.

Sur le GR34 par exemple²¹, 4% de l'ensemble des usagers du sentier réalisent un séjour itinérant. Les distances sont plus longues, quotidiennes et sont des allers-simples. 15% de ces itinérants sont étrangers (Belges, Allemands, Italiens). La préparation de leur séjour se fait par les moyens traditionnels et numériques. Au cours de la randonnée, les randonneurs itinérants circulent en moyenne pendant 9 jours pour 180km réalisés en 7 étapes, avec une moyenne de dépense quotidienne de 61€/j/pers. Sur le GR10²², 76% des randonneurs observés sont itinérants et le sentier est le motif principal du séjour. 83% des randonneurs sont Français. Parmi les 17% d'étrangers, 26% sont Belges et 18% sont Anglais.

²⁰ Sources : étude Atout France, les clientèles du tourisme de randonnée pédestre en France, 2019

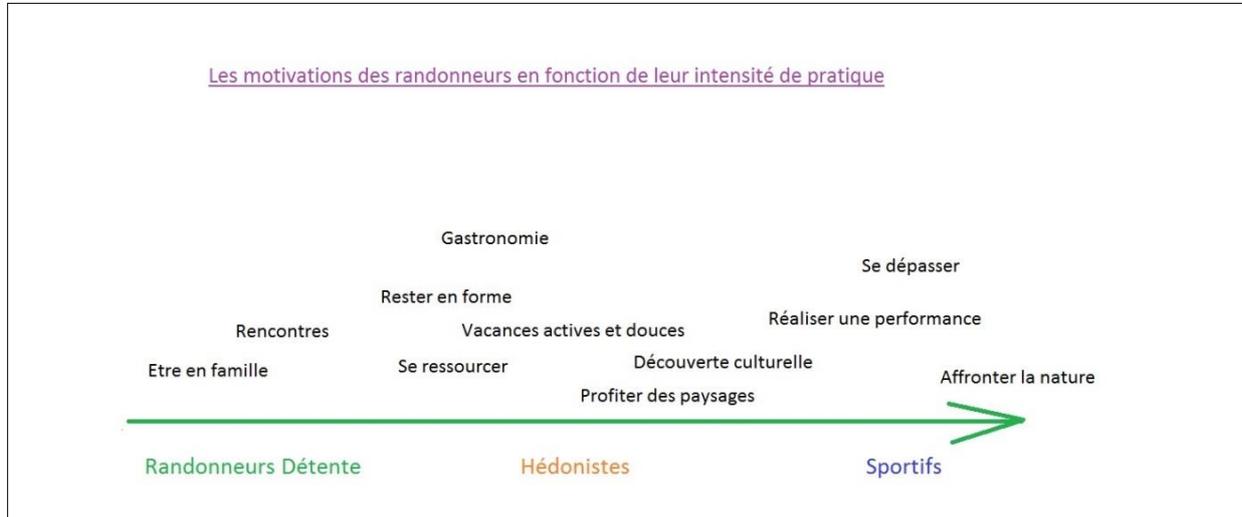
²¹ Sources : Tourisme Bretagne, Etude de fréquentation du GR34 – le sentier des douaniers, étude 2018, publication 2019

²² Sources : Agence d'Attractivité et de Développement Touristique Béarn Pays Basque, étude de fréquentation GR10, 2017

Les motivations²³

Les motivations des randonneurs sont réparties en 4 familles : Contact avec la nature, Retrouvailles-partage, Découverte, Bien-être et santé

Elles sont nuancées suivant la nationalité et le profil.



Les critères de choix de la destination de randonnée²⁴

3 critères sont mis en avant : les paysages, la diversité de l'offre de sentiers, le climat. L'hébergement est le premier critère de choix des Néerlandais, le prix est le quatrième.

Offre globale de la destination	La randonnée et ses à-côtés : hébergement, gastronomie, accueil des chiens	L'offre de randonnée
Randonneurs détente	Hédonistes	Sportifs

Les randonneurs Détente et Hédonistes accordent une grande importance à la sécurité sur le sentier, la difficulté annoncée, le balisage et à l'assurance de trouver l'offre touristique (hébergement, restauration en priorité) le long du sentier.

Les modes d'information et de réservation²⁵

Les séjours de randonnée sont principalement organisés par les randonneurs eux-mêmes. Ils utilisent une multiplicité de sources : bouche à oreilles, cartes de randonnée, Offices de tourisme, guides touristiques.

L'organisation est la suivante :

1. Choix de la destination

²³ Sources : Atout France, les clientèles du tourisme de randonnée, mars 2019

²⁴ Sources : Atout France, les clientèles du tourisme de randonnée, mars 2019

²⁵ Sources : Atout France, les clientèles du tourisme de randonnée, mars 2019

2. Consultation de l'Office de tourisme ou du site se référant à la destination pour la préparation du séjour. Cette étape a lieu 1 à 3 mois avant le départ. Les randonneurs français sont plus enclins à préparer leur séjour en dernière minute (38% le font moins d'un mois avant le départ).

3. Réservation de l'hébergement

A Noter que plus le randonneur est expert, plus il aura recours à des sources d'information techniques et spécialisées.

Satisfaction et attentes²⁶

Globalement, les randonneurs qui font des séjours en France sont satisfaits. La recherche initiale est atteinte : paysages, plaisir de randonner, la rencontre avec d'autres personnes, être au calme avec ses proches.

Les motifs d'insatisfaction sont d'ordre pratique :

- Balisage (du sentier et des services) et médiation (panneaux d'interprétation, tables d'orientation...)
- Difficulté à trouver des informations
- Hébergements de qualité moyenne (besoin de qualité supérieure et de charme)
- Offre de restauration limitée et de qualité moyenne
- Déficit d'accueil, manque de formation du personnel d'accueil spécifique à cette activité
- Déficit de services : toilettes, panier pique-nique, prêt de matériel
- Besoin d'idées pour rendre l'expérience mémorable
- Réservation non fluide

La clientèle des Tour-Opérateurs exprime une forte demande pour plus de confort dans les hébergements et pour le transport des bagages.

Les TO Néerlandais et Allemands semblent connaître peu l'offre de randonnée en France. La France est mise en concurrence avec l'Autriche, l'Italie, l'Espagne, notamment pour le climat et pour l'accueil. Le manque d'homogénéité dans les prestations, les prix variables des transports et la langue sont des freins à la commercialisation de la France par les TO pour les séjours de randonnée pédestre.

La fréquentation en Ardennes²⁷

Environ 70% des visiteurs qui ont fréquenté le département des Ardennes entre avril 2018 et mai 2019 sont Français, qu'ils soient excursionnistes ou touristes. Les visiteurs locaux ne sont pas comptabilisés dans l'étude de référence (ORT-2020).

Les visiteurs étrangers sont essentiellement Belges (54%), Néerlandais (18%) et Allemands (13%).

Les touristes français sont originaires principalement du Grand Est (23%), des Hauts de France (13%), d'Ile de France (23%), de Nouvelle Aquitaine (8%) et de Auvergne-Rhône-Alpes (7%).

²⁶ Sources : Atout France, les clientèles du tourisme de randonnée, mars 2019

²⁷ Sources : • Agence Régionale du Tourisme Grand Est, Profils et Caractéristiques des clientèles touristiques, via l'analyse de l'enquête Clientèles 2018-2019 sur la destination Grand Est, 2020

Les motivations principales de séjour dans les Ardennes sont : visiter la famille et les amis (36%), découvrir le patrimoine historique (27%) et découvrir les villes et villages (26%). Toutefois, les volontés de dépaysement (16%), les envies de balades et de randonnée (13%) et la recherche d'un environnement préservé arrivent juste après (12%).

Dans les faits, **la randonnée arrive en troisième place des activités réalisées durant les séjours des visiteurs en Ardennes**. 35% des visiteurs pratiquent la randonnée, qu'elle soit pédestre, équestre, à vélo ou à VTT. **Il est à noter que la proportion de touristes dans les Ardennes qui pratiquent la randonnée est de 50% (excursionnistes 27%)**

63% des visiteurs des Ardennes logent dans des hébergements non marchands et la durée moyenne des séjours est de 4.5 nuits en hébergement non marchand et de 3.3 nuits en hébergement marchand.

La satisfaction des visiteurs dans les Ardennes présente une note globale de 8.4 sur 10. **Les points les plus plébiscités par les visiteurs interrogés sont l'accueil de la population (ce qui va plutôt à l'inverse du ressenti des touristes au niveau national), et la beauté des sites.**

Conclusion de la partie 2

La randonnée pédestre déclenche des séjours touristiques. Elle est pratiquée par des clientèles avec des besoins multiples. Elle peut être un levier pour favoriser les retombées économiques du tourisme sur une destination.

Le territoire des Ardennes se prête à la randonnée (forêts, dénivelés, paysages multiples). Les bassins émetteurs de population à la recherche de randonnée en France sont très proches et apportent déjà des clientèles qui pratiquent les randonnées et les visites de sites et de villes.

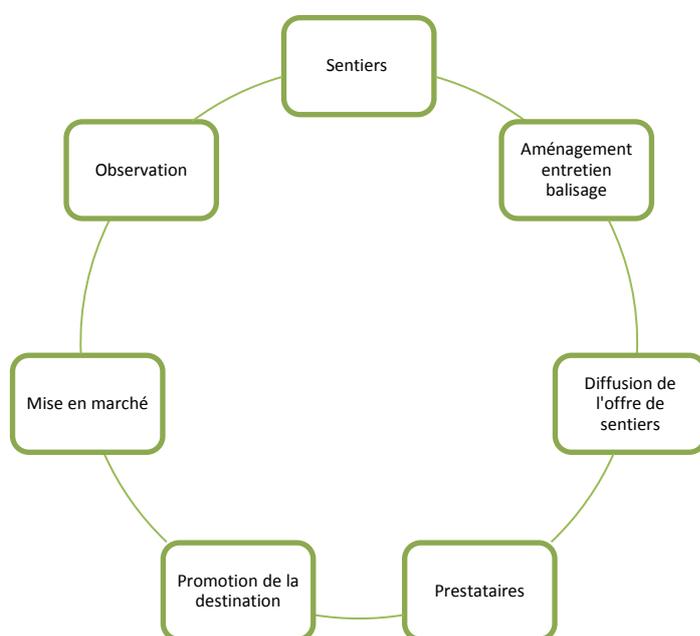
L'enjeu pour le département des Ardennes est donc de mettre en corrélation son offre avec les attentes des différentes clientèles. Les attentes de celles-ci sont nombreuses mais y répondre au plus juste permettra d'inscrire efficacement la destination dans son environnement concurrentiel.

PARTIE 3 L'offre de randonnée pédestre en Ardennes

L'offre de randonnée pédestre est étroitement liée aux sentiers en premier lieu. Leurs itinéraires, entretiens, balisages sont les points essentiels pour que la randonnée puisse avoir lieu.

L'offre touristique qui gravite autour de la randonnée est constituée d'une chaîne tout entière de services et d'actions qui sont nécessaires au développement de l'activité.

La chaîne touristique autour de la randonnée



Les sentiers

Les sentiers de grande itinérance



- Les Ardennes sont traversées par 4 GR :

Le **GR 654** de Saint Jacques de Compostelle : de Namur à Vézelay via Rocroi, Signy l'Abbaye et Vieux-les-Asfeld. Ce sentier n'est pas le seul à conduire les pèlerins à Compostelle puisque l'association des Randonneurs pèlerins propose de suivre la Via Campaniensis (route de la Champagne), le tracé quitte le GR654 à Hauteville pour continuer sur le GR12 vers l'Aisne pour rejoindre Reims, Troyes et Vézelay.

Le **GR12** : d'Amsterdam à Paris. Il rejoint le GR654 depuis Gué d'Hossus jusque Hauteville.

Le **GR14** : de l'Île de France à la Belgique via Grandpré, Le Mont Dieu et Sedan. Au Nord, il permet de rejoindre Bouillon puis La Roche-en-Ardenne. Il doit être modifié pour passer dans le centre de Sedan. Moins fréquenté ces dernières années, il fait l'objet par la FFRP d'un projet qui lui redonnera du sens et de la visibilité.

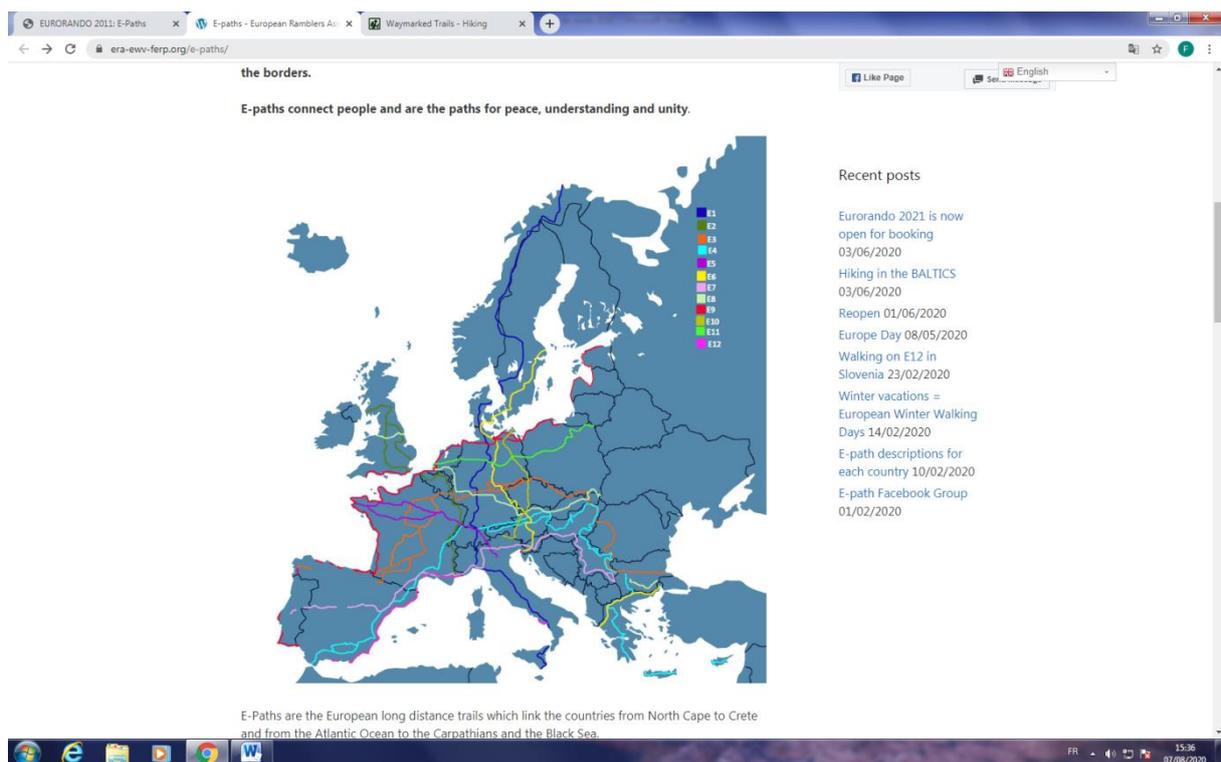
Le **GR16** : de Sorendal en Vallée de Semoy, il rejoint le GR654 à Rimogne. Le GR16 se prolonge en Belgique notamment tout au long de la Semois puis rejoint Liège.

- Le **sentier européen E3, qui relie la Bulgarie à Saint Jacques de Compostelle**, passe par les Ardennes. Il emprunte le GR16 en venant de Belgique puis le GR654 vers le Sud et enfin, le

GR12 en direction de l'Aisne et de Soissons. Le comité Grand-Est FFRandonnée envisage de mettre un balisage spécifique à l'E3 sur le parcours afin de mettre en évidence sur le terrain ce sentier qui mérite une promotion internationale. Ce travail sera le fruit d'un partenariat avec l'ART GE programmé en 2021.

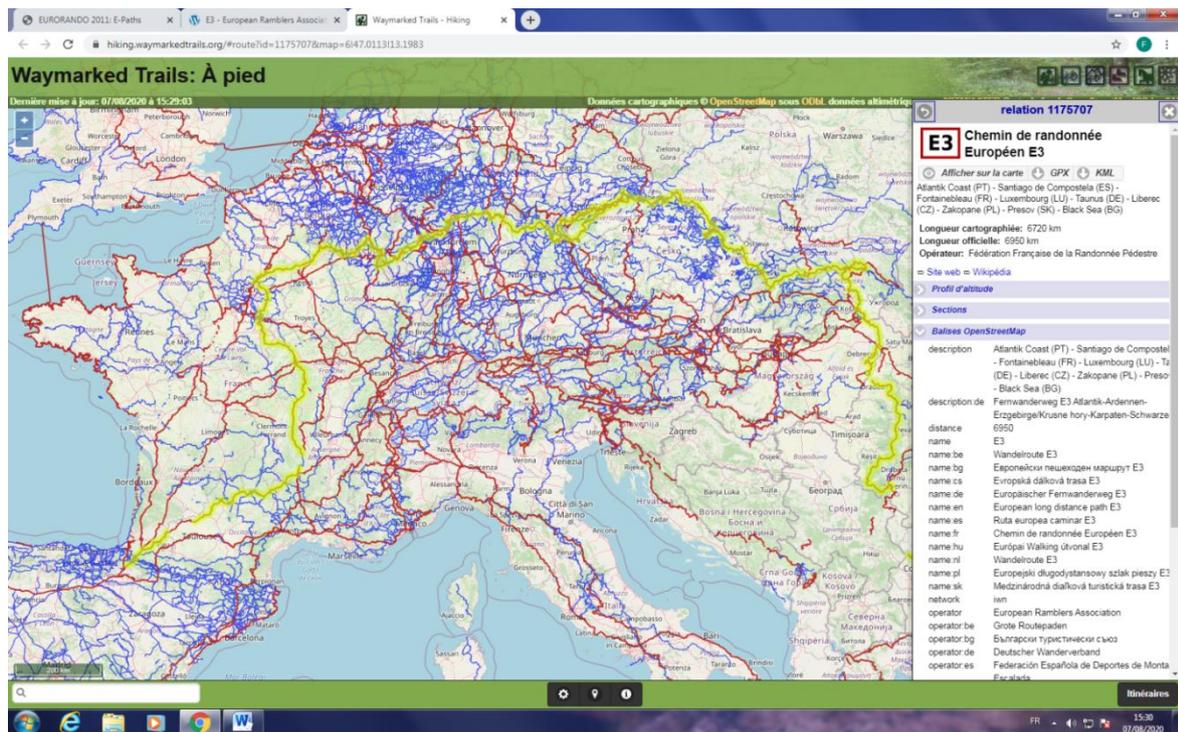
- La Voie Sancti Martini ou chemin culturel européen La Voie de Saint Martin part de Szembathlie en Hongrie pour arriver à Tours en traversant la France dans l'axe Lyon Poitiers. Dans le même esprit, un tracé persiste entre Tours, Trèves et Worms. Il traverse la Marne et les Ardennes selon un axe Reims-Le Chesne – Orval. Des balises ont existé mais l'activité sur ce sentier semble éteinte.
- Le Grand Sentier de France est un sentier en phase de projet dont les tracés ardennais sont déjà définis. L'Association Nationale du Grand Sentier de France n'est pas une association de randonnée pédestre. Elle n'organise pas de randonnées pour ses adhérents ou pour le grand public. Elle est rattachée au Ministère de l'Ecologie et du Développement durable. Elle met en place un sentier pédestre de 10 000 Km qui permet de faire un tour complet de la France en avoisinant les frontières et les littoraux tout en valorisant les communes, les départements et les régions traversés.

Les 12 sentiers européens²⁸

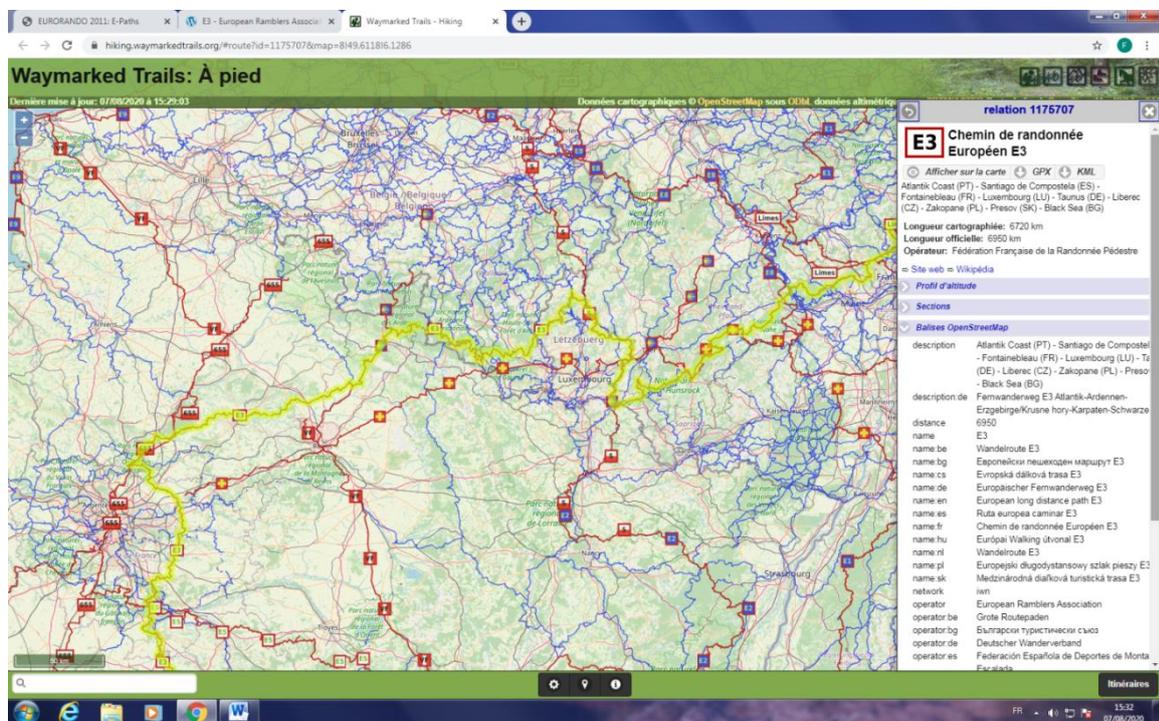


• ²⁸ <http://www.era-ewv-ferp.com/fr>

Tracé du sentier européen E3 qui traverse les Ardennes²⁹



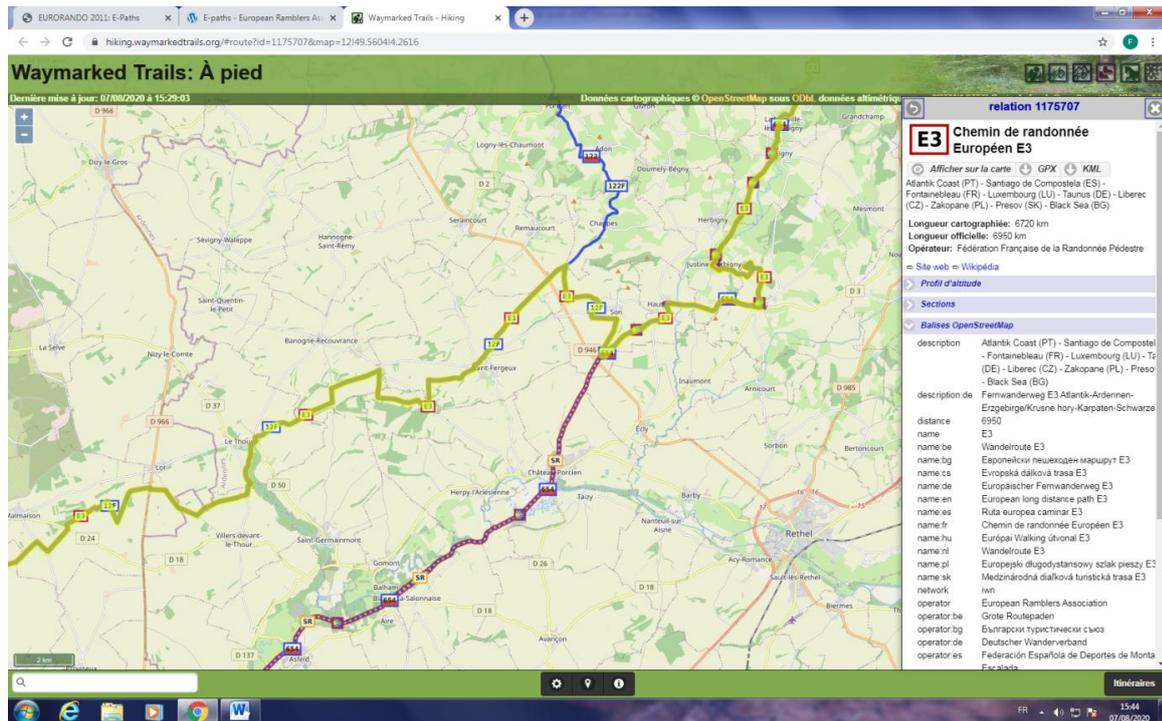
Tracé du sentier européen E3 qui traverse les Ardennes³⁰



²⁹ Sources : hiking.waymarkedtrails.org

³⁰ Sources : hiking.waymarkedtrails.org

Tracé du sentier européen E3 qui traverse les Ardennes³¹



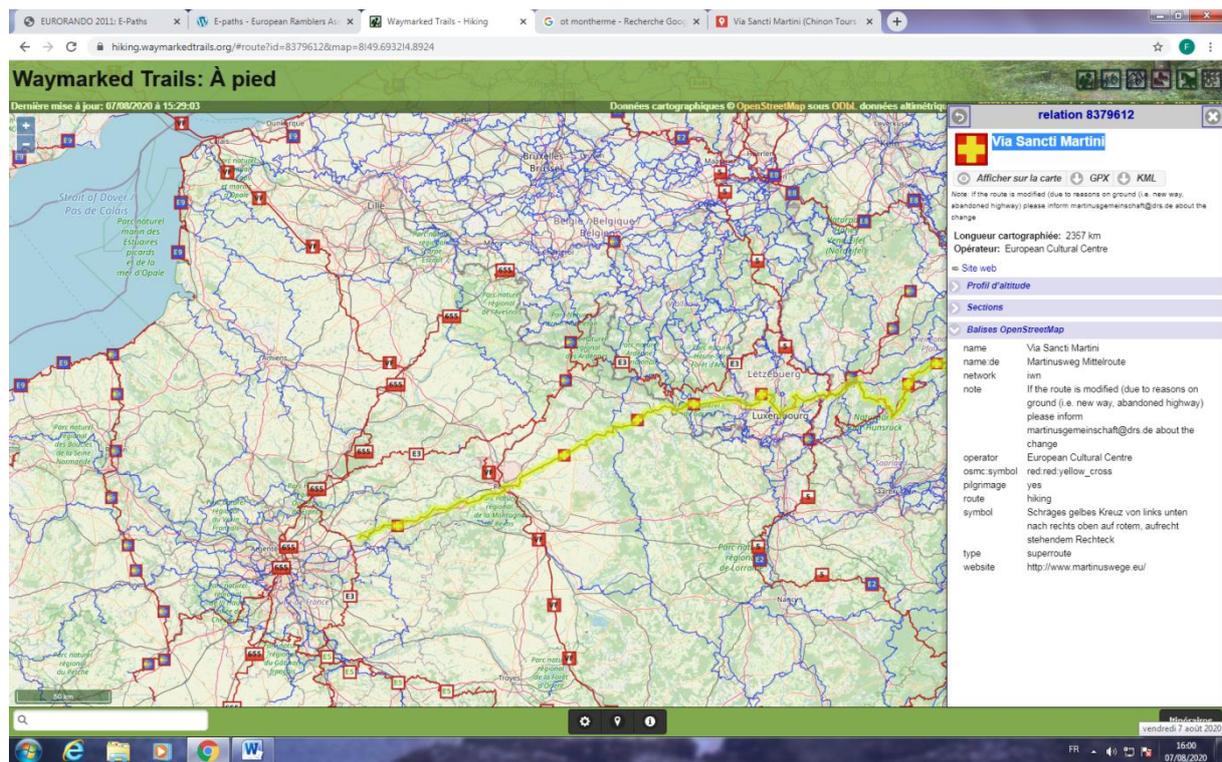
Grand Sentier de France³²



³¹ Sources : hiking.waymarkedtrails.org

³² Sources : page Facebook du Grand Sentier de France

La Via Sancti Martini³³



Le département des Ardennes est parcouru par le GR654, intéressant du point de vue de sa renommée. De plus, ses GR lui permettent d'être relié au reste de l'Europe et donc de pouvoir parler de grande itinérance, notamment dans son positionnement marketing. L'itinéraire européen E3 passe par les GR ardennais et pourrait conforter cette idée, ainsi que favoriser sa connaissance auprès des clientèles internationales.

Les raccordements avec la Belgique sur la grande itinérance à pied sont très prometteurs. Le GR16 et le GR14 permettent tous deux de rejoindre la Grande Traversée de l'Ardenne (Bouillon-La Roche), elle-même raccordée à l'Escap'Ardenne. (Eisleck, Grand-Duché du Luxembourg).



Les grandes boucles régionales

Le Comité Grand Est FFRandonnée envisage de créer trois GRP dans les Ardennes :

- Sur le territoire des Portes du Luxembourg
- Un tracé Charleville-Sedan-Bouillon-Monthermé
- Un tracé en Argonne, commun avec les départements de la Meuse et de la Marne



Des sentiers d'itinérance transfrontalière ont également été créés dans le cadre du projet Ardenne Ecotourism.

Ardenne Ecotourism

Les projets Interreg Ardenne Attractivity et AGRETA

L'Ardenne bénéficie des fonds FEDER, dans le cadre des programmations Interreg V 2016-2021, Grande Région et France Wallonie Vlaanderen. C'est dans ce cadre que s'est déployé le portefeuille de projets Ardenne Attractivity, avec 3 sous-projets :

- Ardenne Ecotourism,
- Ardenne Ambassadors
- Ardenne Marketing

et le projet AGRETA (Ardenne Grande Région, Ecotourisme et Attractivité) afin d'augmenter l'attractivité de l'Ardenne transfrontalière.

Ces projets visent à :

- Encourager un développement durable
- Faire rayonner l'Ardenne en termes de notoriété et d'image
- Promouvoir des produits et services en phase avec les attentes des clientèles cibles
- Retenir et attirer des entreprises touristiques
- Attirer de nouvelles clientèles touristiques et allonger leur durée de séjour tout au long de l'année

Ainsi, la stratégie d'attractivité mise en œuvre par ces projets européens privilégie le durable et mobilise autour de sa marque les entreprises touristiques, les habitants en tant qu'ambassadeurs du territoire, les écoles de tourisme et les institutions concernées par l'attractivité.

Une finalité : faire de l'appartenance à l'Ardenne transfrontalière un véritable avantage compétitif pour accroître son attractivité globale.

Au cœur d'une démarche globale de renforcement de l'attractivité de la zone transfrontalière identifiée comme la Destination Ardenne, territoire pertinent et à l'environnement remarquablement préservé dont les différentes composantes touristiques belges et françaises sont regroupées depuis 2014 au sein d'un groupement européen d'intérêt économique Destination Ardenne, le projet Ardenne Ecotourism vise en priorité le **développement d'une offre touristique transfrontalière durable**.

Son objectif est d'**offrir aux touristes des prestations ancrées dans une démarche de développement durable**. Pour cela, les opérateurs de ce projet accompagnent aujourd'hui plus de 120 **professionnels** (hébergeurs, animateurs, gestionnaires de sites..) pour **une gestion plus responsable** de leur activité.

Le projet a également permis d'**aménager des sentiers d'itinérance douce transfrontaliers**.

En effet, afin de conforter l'attractivité de la destination par un tourisme durable de part et d'autre de la frontière autour d'une offre commune, l'aménagement de nouveaux itinéraires était prioritaire. Ce réseau s'appuie sur la base de l'existant en France et en Belgique (sentiers, Voie Verte, Ravel, points nœuds ...) pour mettre en place un espace de mobilité transfrontalière autour de 3 grandes ambitions :

- **Prolongement de la Grande Traversée du Pays de Chimay sur le côté français ;**
- **Prolongement de l'Espace VTT côté belge ;**
- **Création d'un circuit vélos et vélos électriques transfrontalier.**

Des aménagements complémentaires sont en cours de construction :

- Mise en place d'éco compteurs, et d'aires de bivouac ;
- Mise en place d'un balisage directionnel commun ;
- Création d'aires paysagères didactiques (tables d'orientation, mobilier d'accueil...).

Grâce à ce travail, une offre de séjours packagés accessibles sans voiture est aujourd'hui disponible. La présence d'aires de bivouac permet enfin de positionner le territoire des Ardennes comme une véritable destination d'itinérance pédestre.

Randonnée et accessibilité :

Par ailleurs, au regard du vieillissement de la population, de l'évolution de la demande vers un tourisme de proximité, accessible à tous, le projet Ardenne Ecotourism avait la volonté de **contribuer à la mise en place d'une offre de circuits adaptée aux personnes à mobilité réduite (PMR), qu'ils soient habitants ou touristes**.

Aujourd'hui l'offre de sentiers à destination des publics handicapés commence à prendre forme :

1 sentier qui vise la marque Tourisme et Handicap pour les 4 familles de handicap est en cours de finalisation autour de Renwez (travail mené par le PNRA)

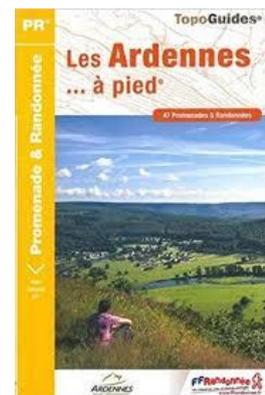
1 sentier transfrontalier qui vise la double qualification Tourisme et Handicap et Access-I (label wallon) pour 2 ou 3 familles de handicap (hors PMR) – l'étude de faisabilité ayant été réalisée dans le cadre du projet Ardenne Ecotourism.

Enfin, la Maison de la Nature à Boult-aux-Bois (Argonne), adhérente au Club Ardenne Ecotourism, propose des sorties nature accessibles aux PMR grâce à un engin motorisé et électrique (segway) spécifiquement adapté pour les personnes qui se déplacent en fauteuil. Cette prestation leur a valu les Palmes Nationales du Tourisme Durable co-organisées par TourMaG.com et ATD (Acteurs du Tourisme Durable) le 26 février 2020, dans la catégorie Loisir.



Les sentiers de randonnée en boucle

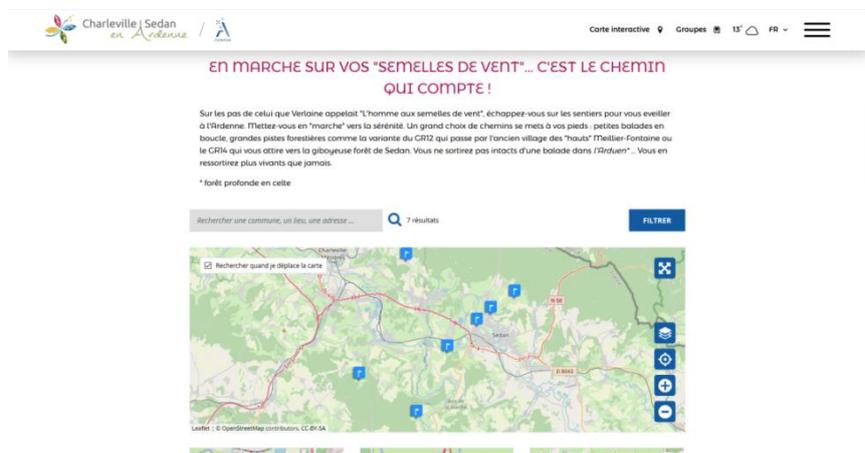
Les **sentiers de Promenade et de Randonnée (PR)** des Ardennes représentent 47 sentiers identifiés. Ils sont répartis sur tout le territoire et présentent les quatre niveaux de difficulté. Ils sont inscrits dans le topoguide Les Ardennes à Pied. Cette édition est le fruit d'un partenariat entre le Comité Départemental de Randonnée Pédestre des Ardennes et le Conseil départemental. Les sentiers sont entretenus par les communes, communautés de communes, le Comité Départemental de Randonnée Pédestre des Ardennes et l'ONF. Les PR ardennais ne sont pas des PR officiels. De ce fait, ils n'apparaissent pas sur les cartes IGN.



Tous les EPCI des Ardennes ont établi ou établissent actuellement leurs **plans de développement des sentiers d'intérêt communautaire**. La méthode consiste à établir un cahier des charges pour les itinéraires à retenir puis à déterminer quels sentiers pourront alors être retenus et faire l'objet d'entretien, de balisage, d'aménagement (ex : table de pique-nique) et éventuellement de médiation (ex : table d'orientation).

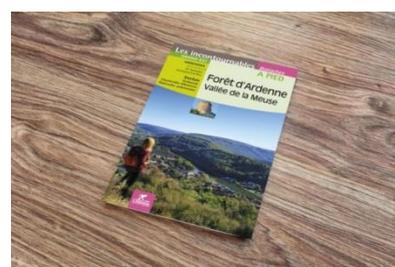
Jusqu'à présent, le balisage était défini dans le cadre de chaque étude et pouvait être très différent d'un territoire à un autre. Aujourd'hui, une charte de bonnes pratiques proposée par le Parc Naturel Régional des Ardennes, permet d'envisager que les balisages s'uniformisent à l'échelle du département et notamment en respectant la charte graphique de la Marque Ardenne.

Les territoires éditent des topoguides de randonnée, souvent sous forme de fiches. Ils sont parfois doublés d'une solution numérique spécifique (ex : rando-cretes.fr) ou existante (Visiorando, Cirkwi). Les EPCI proposent ainsi des circuits répartis sur leurs territoires (en saupoudrage).



<https://www.charleville-sedan-tourisme.fr/>

La FFRP et quelques éditeurs proposent à la vente des topoguides.



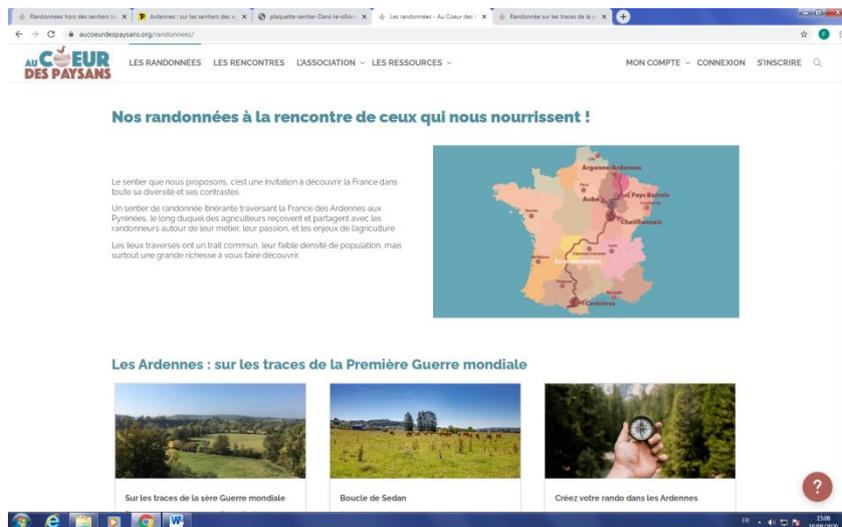
Des sentiers thématiques sont également mis en place. Ils présentent des médiations spécifiques afin d'apporter du contenu aux visiteurs et parfois même des animations. Ils apportent une offre complémentaire pour des promenades en familles, ludiques ou répondant à un attrait du public pour une thématique précise. Citons par exemple Juniville (sentier d'interprétation sur la thématique de Verlaine), Asfeld (sentier d'interprétation sur la thématique du baroque), Bogny-sur-Meuse (circuit des 4 Fils Aymon)

Des **parcours en ville** avec du contenu historique sont proposés à Sedan et Charleville-Mézières par les services du patrimoine des villes. Des sentiers d'interprétation parsemés de panneaux et de jeux sont à découvrir à Juniville sur la thématique de Verlaine et à Asfeld sur celle du baroque.

Une **station trail** est développée sur le territoire de la Communauté de Communes Vallées et Plateau d'Ardenne. Elle répond à une attente des traileurs ardennais dans un premier temps qui sont nombreux à parcourir les tracés. Les traileurs-touristes commencent à venir s'y entraîner (1700 téléchargements de l'application depuis son ouverture – chiffre au 23 septembre). La station est mise en place en partenariat notamment avec les associations locales qui œuvrent au balisage et qui sauront mettre en valeur la station lors de grands événements sportifs (Aymon Trail, Ardenne Méga Trail par exemple).

D'autres sentiers thématiques ne sont pas le fruit du travail des collectivités mais viennent parfois se greffer aux chemins existants pour proposer des offres alternatives. L'association **au cœur des paysans** met en avant des boucles sur lesquelles les visiteurs peuvent faire la rencontre

d'agriculteurs participants. Cette initiative a vocation à se répandre dans la « diagonale du vide » française.



<https://aucoeurdespaysans.org>

Avis d'experts :

Emmanuel Crametz - La Cab'Âne et Un âne en Ardennes

Emmanuel propose des balades et des grandes randonnées avec des ânes de bât, ainsi que la location d'un éco-gîte en Ardennes françaises.



Comment qualifieriez-vous la demande des clients pour vos activités ?

La demande de mes clients est en hausse constante chaque année. Les gros changements, très notables, sont la demande de bivouac, qui a été beaucoup plus forte que les années précédentes, et des séjours beaucoup plus longs (plusieurs séjours de 4 jours et plus).

Rencontrez-vous des difficultés sur les chemins et si oui, lesquelles ?

La multiplication des balisages pose des soucis. Les GR se superposent avec les balisages des communautés de communes, du département, d'activités privées, des communes. Des chemins existent sur carte, mais ont disparu. Des coupes forestières encombrant, voire bloquent complètement des chemins avec des arbres tombés. De plus, les dépôts sauvages dans la nature apportent une très mauvaise image pour les Ardennes.

Connaissez-vous les raisons pour lesquelles votre clientèle a choisi de randonner en Ardennes ?

L'absence de tourisme de masse : les clients me disent souvent qu'ils n'ont croisé personne dans les forêts, ou sur les chemins ; le caractère paisible des Ardennes, son calme ; La couleur verte qui domine la région.

Les prestataires touristiques et la randonnée pédestre

Nous avons effectué une observation des sites internet de 54 hébergements des Ardennes, sur la base d'une sélection représentative (tout le territoire ; différents types d'hébergements ; différents niveaux de qualité ; ville et campagne).

Tout d'abord, la randonnée pédestre est presque toujours citée comme une activité possible lors d'un prochain séjour. Cette mention est souvent agrémentée de photos de paysages.

Cependant, la randonnée est rarement plus mise en avant, en proposant par exemple les coordonnées d'un guide, ou le lien vers les promenades proposées par l'office de tourisme. Le client devra donc se renseigner sur place. Parfois le client trouve des cartes dans l'hébergement mais la plupart du temps, il devra se rendre à l'office de tourisme ou préparer ses randonnées avec des outils numériques complémentaires.

La randonnée pédestre est bien utilisée comme argument mais elle est, trop souvent, dissociée de la prestation d'hébergement. Jusqu'à présent elle n'est associée que dans quelques cas : randonnées avec les ânes ; une minorité d'hébergeurs qui mettent des circuits en ligne ou qui renvoient vers des circuits en ligne ; les séjours proposés par des agences réceptives.

Sur les GR traversant les Ardennes, en mode itinérant, si l'hébergement touristique est fréquenté, cela relève soit de la préparation minutieuse du randonneur, soit de l'opportunité. Par exemple, aucun hébergement sur le GR654 ou le GR14 ne propose un plan d'accessibilité depuis le GR sur son site internet. Le randonneur trouvera l'hébergement seul (avec google map qui est toujours sur les sites) ou par des indications données par téléphone. Le fait que ce ne soit pas inscrit sur le site confirme que cette information ne semble pas cruciale pour l'hébergeur. Pourtant, elle est un critère pour les labels de randonnée pédestre en France comme Rando Accueil ou Etape Rando Bretagne.

L'apparition des hébergements sur les topoguides est éphémère et souvent incomplète.

Concernant l'équipement des prestataires, nous pouvons appuyer l'analyse sur les critères des labels précités constituant une référence en matière de référencement des attentes-clients. Etant donné le nombre de prestataires engagés dans les démarches d'accueil des touristes à vélo (Accueil vélo) et à

moto (Accueil motards, l'Ardenne à moto), qui présentent de nombreuses similitudes, il semble que ces prestataires ont la possibilité de proposer des accueils adaptés aux randonneurs à pied.

Une vigilance est toutefois à noter : les randonneurs à pied représentent une clientèle de plus en plus exigeante, tant pour la propreté que pour le confort. Pour ce dernier point, l'offre individuelle est assez variée (sauf sur les GR), l'offre d'hébergement pour groupe est d'un niveau insuffisant (standard demandé : une salle d'eau pour 4, une chambre pour 6 maxi, éviter les dortoirs).

Annexes : référentiels Rando Accueil et Etape Rando Bretagne.

La promotion de la destination

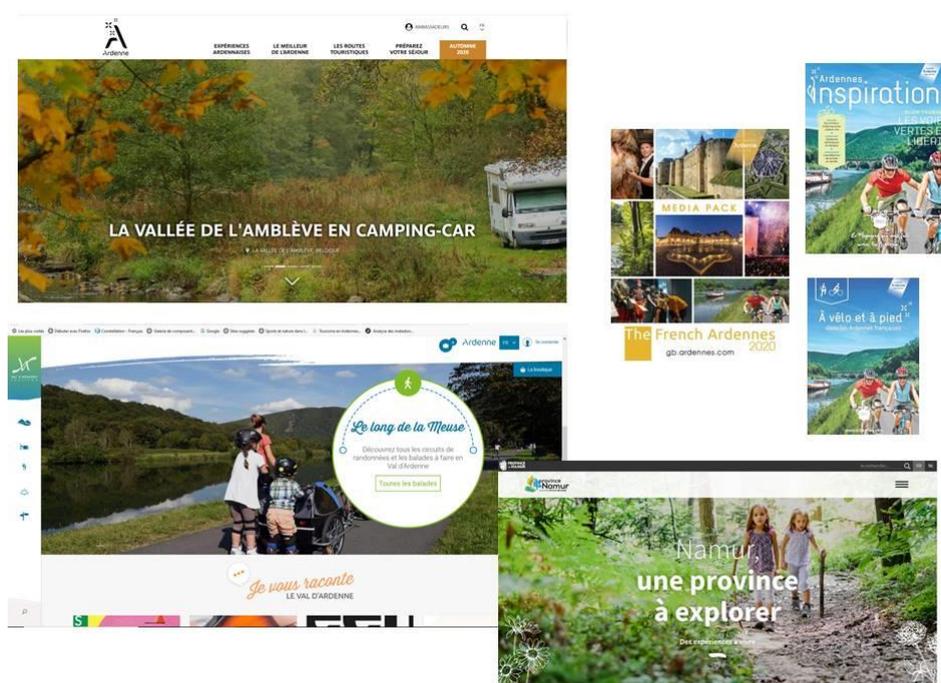


Image : Sites visitardenne.com ; valdardennetourisme.com; provincedenamurtourisme.be
Brochures : ADT08

Le positionnement de l'Ardenne est présent sur tous les supports print et web des provinces wallonnes et du département des Ardennes, ainsi que sur les supports communs du GEIE Destination Ardenne : l'image est manifestement tournée vers l'itinérance, l'évasion, l'exploration, avec une utilisation coordonnée des paysages et de randonneurs ou de promeneurs. L'itinérance est également une filière prioritaire pour la région Grand Est. En Ardenne, le visiteur va s'évader et découvrir, il sera actif et dans une destination nature. Il va se détendre en famille ou partir seul sur les chemins. Toutes les études clientèles réalisées ces dernières années ont montré que les visiteurs des Ardennes avaient conscience de cette image.

Ce résultat est le fruit d'un travail de longue haleine. Les équipes du GEIE, des fédérations du tourisme des provinces wallonnes, de l'ADT, des Offices de Tourisme ont recentrées leurs efforts sur les marchés de proximité et sur les clientèles affinitaires en utilisant ce positionnement (nature, randonnée à pied et à vélo...).

Sur les différents sites des Ardennes ainsi que chez les hébergeurs, la brochure A vélo et à Pied est un incontournable. Ce document touristique édité par l'ADT propose 36 pages d'information et de suggestions sur les circuits vélo et randonnée pédestre. Edité en 2 langues (français et néerlandais) et à 28 000 exemplaires au total, il est également diffusé via les salons, bourses d'échange et événements de l'ADT.

Si la promotion de la destination véhicule l'image souhaitée, les efforts de la destination sont-ils transformés en réservations effectives ?

Selon le schéma défini en partie 2, le chemin de la réservation est le suivant :

1. Choix de la destination : oui, l'image correspond et les images données sont cohérentes, le choix peut donc se porter sur l'Ardenne

2. Consultation de l'Office de tourisme ou du site se référant à la destination pour la préparation du séjour et valider le fait qu'il y a la possibilité de randonner. Cette étape a lieu 1 à 3 mois avant le départ. Les randonneurs français sont plus enclins à préparer leur séjour en dernière minute (38%, moins d'un mois avant le départ). : Cette étape devient compliquée car l'offre en ligne n'est pas homogène et ne mentionne pas toujours l'offre d'hébergement.

3. Réservation de l'hébergement : si je souhaite faire des randonnées autour de mon lieu de villégiature, j'opte plus facilement pour les spots de randonnée mis en avant sur les photos : Haybes, Fumay, Monthermé. Dans ce cas, je cherche un hébergement qui correspond à mes standards sur ces communes et je suis sûr de pouvoir affiner sur place pour choisir mes randonnées.

A noter que plus le randonneur est expert, plus il aura recours à des sources d'information techniques et spécialisées.

L'étape 2 qui consiste à vérifier la possibilité de faire des randonnées sur le site web de la destination n'est pas toujours concluante car trop floue. Elle peut dissuader des randonneurs qui ont le choix avec d'autres destinations mieux présentées. Certains offices de tourisme ont fait le choix d'afficher les circuits de différents fournisseurs de données de randonnée. Val d'Ardenne Tourisme, dans sa boutique en ligne propose l'achat à distance des topoguides de son territoire. Cela permet d'aller plus loin, voire jusqu'à l'étape 3. Cependant, il est nécessaire que l'internaute soit déjà arrivé par entonnoir jusqu'à ces sites, ce qui restreint les possibilités.



La commercialisation

Dans les Ardennes françaises, les séjours de randonnée pédestre sont très peu commercialisés par les Tour-Opérateurs. Il y a quelques années, ils étaient un peu plus nombreux à programmer les Ardennes car les petites agences, souvent néerlandophones, positionnées sur la randonnée pédestre étaient nombreuses. Elles se sont réorganisées, par fusion ou regroupements. Suite à la disparition des réceptifs locaux, les TO ont délaissé le territoire par absence de production, d'assemblage en local. En décembre 2019, deux nouvelles agences réceptives locales se sont créées Arden et Vous et Les vélos de Pierrot, ce qui permet d'envisager le retour de la commercialisation par des agences et TO.

La commercialisation de séjour avec randonnée pédestre par les hébergeurs est aussi une possibilité pour les clientèles. Par exemple : trois nuits à l'hôtel avec des randonnées en marguerite autour de l'hôtel. Toutefois, cette pratique est très peu répandue en tant qu'offre commercialisée (Cf. Page précédente).

Avis d'experts :



Olivier Delmée - Trek Aventures

Olivier est gérant de l'agence réceptive belge Trek Aventures dédiée à la randonnée pédestre.

Quels sont vos produits en Ardenne qui ont le plus de succès et pourquoi ?

2 produits ont très bien marché en 2020 : les bivouacs en forêt avec assistance sherpas et le circuit Escapardenne 6 jours. En 3ème place, la vallée de la Semois avec de nombreux séjours randos entre Bouillon et Bohan.

Rencontrez-vous des difficultés à élaborer des forfaits « Rando pédestre » en Ardenne (production, distribution, satisfaction...) et si oui, lesquelles ?

Etant une petite équipe, le travail de production, qui demande du temps sur le terrain et à la rencontre et recherche de prestataires (hébergements de toute sorte y compris les hébergements insolites, transporteur de bagages, guide ou moniteur en rando, vélo et kayak, loueur de vélo, kayak, etc....) nous freine énormément dans nos développements de nouveaux produits. Ce travail en amont, quand il est réalisé avec l'aide de partenaires professionnels du tourisme, est beaucoup plus aisé.

La distribution ne pose pas trop de problème mais si la collaboration avec des partenaires professionnels du tourisme était plus étroite, nous pourrions avoir plus de succès encore.

Ces dernières années, avez-vous vu la demande de vos clients évoluer ? Si oui, de quelle manière ?

Je pense que le tourisme est appelé à beaucoup évoluer dans les prochaines années. Cette année « Covid » a mis en lumière et a renforcé une tendance déjà observée depuis quelques années : les touristes veulent des séjours qui leur apportent des émotions, des sensations, leur permettent de sortir de l'ordinaire, couper avec le quotidien, se rapprocher de la nature, pratiquer des sports « slow tourisme », faire des rencontres surprenantes,... en gros, fuir le tourisme de masse pour se ressourcer dans le calme et l'isolement. C'est ainsi que nos séjours bivouac cartonnent, et la saison prochaine, un séjour rando et nuit en cabane dans les arbres est en préparation et aura sans aucun doute son succès....

En somme, les touristes sont demandeurs de plus de qualité de vacances, plus de confort mais également plus de dépaysement.

L'observation

Les professionnels, élus ou médias qui souhaitent disposer d'indicateurs complémentaires à cette étude sur l'offre et la pratique de la randonnée pédestre peuvent consulter différentes sources :

- L'étude 2019 réalisée par Atout France disponible auprès d'Atout France ou auprès de l'ADT.
- Le pôle Ressources National Sports de nature qui présente différents aspects de la randonnée pédestre dont quelques études mises à jour régulièrement. Contact : sportsdenature.gouv.fr
- Les études réalisées par l'Observatoire Régional du Tourisme Grand Est. L'édition 2019 indique, pour les Ardennes mais également pour le territoire transfrontalier de l'Ardenne française et belge, le profil des visiteurs et les différentes activités pratiquées. Contact : benoit.gangneux@art-grandest.fr – Tel : 03.89.29.81.61
- L'Observatoire transfrontalier de l'Itinérance, qui regroupe les résultats obtenus dans le cadre de différentes enquêtes sur les Ardennes françaises et belges, par les éco-compteurs, caméras et autres capteurs qui comptabilisent les passages des randonneurs, pédestres ou vélos. Ces équipements sont installés principalement sur la Voie Verte TransArdennes, dans les massifs forestiers wallons, et sur certains circuits de randonnées transfrontaliers. Les informations obtenues concernent le nombre de passages, par jour de la semaine et par heure de la journée. Grâce aux caméras installées en Wallonie, nous disposons également d'informations sur la composition des groupes de randonneurs (couples, familles, hommes, femmes...). Contact : caitucoli@ardennes.com Tel : 03.24.56.67.71
- L'Observatoire Départemental du Tourisme des Ardennes, qui publie chaque année les chiffres clés du tourisme dans le département des Ardennes, parmi lesquels figurent toutes les données de fréquentation de la Voie Verte TransArdennes EV19. Contact : caitucoli@ardennes.com Tel : 03.24.56.67.71
- Les travaux réalisés sur son territoire par le Parc Naturel Régional des Ardennes, dans le cadre de son développement de l'offre de randonnées, dans une approche souvent transfrontalière. Contact : tourisme@parc-naturel-ardennes.fr Tel : 03.24.42.90.57

Conclusion partie 3

L'intérêt du grand public est grandissant pour la randonnée pédestre durant les séjours touristiques et ce sous toutes ses formes : que ce soit pour une promenade après un repas au restaurant, en arrivant dans une chambre d'hôtes aussi bien que pour rejoindre un GR depuis un hôtel. Cette activité est également très attachée à l'image des Ardennes, et à ce que les visiteurs viennent y chercher. Toutefois, le succès d'une destination touristique tient beaucoup à l'heure actuelle à la mise en place d'un parcours-client sans rupture (de la recherche sur internet et jusqu'au questionnaire de satisfaction).

La randonnée pédestre en Ardennes, synthèse :

FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none">• Paysages• L'identité de l'Ardenne transfrontalière• Présence de grands sentiers d'itinérance• Une proposition de randonnée plutôt complète (niveaux de difficulté, distance, dénivelé, intérêt des sentiers)	<ul style="list-style-type: none">• Lisibilité de l'offre à améliorer sur toute la destination• Des services peu développés, notamment sur les GR : hébergements, ravitaillements• Manque de services (transports de bagages, transferts) et d'équipements (bancs, tables, poubelles, sanitaires)
OPPORTUNITES	MENACES
<ul style="list-style-type: none">• Des engagements forts : dynamiques de la randonnée pédestre dans les EPCI, PDIPR en cours, soutien de FFRP Grand Est• Proximité de bassins de vie importants et où les clientèles sont consommatrices de randonnée	<ul style="list-style-type: none">• Méconnaissance de l'offre de sentiers et des attentes des clientèles de la randonnée des socio-professionnels• Des niveaux d'exigence élevés de la part des clientèles• Concurrence d'autres territoires, proches et mieux organisés

PARTIE 4 Préconisations : la modélisation de l'offre par rapport aux attentes du marché

Le département des Ardennes, en région Grand Est, appartient à la destination transfrontalière de l'Ardenne. D'un côté, la région Grand Est a positionné, dans le cadre de son schéma de développement touristique, l'itinérance en tant que filière signature. Cette filière regroupe donc le vélo et la randonnée pédestre entre autres pratiques. D'un autre côté, la Destination Ardenne a pour objectif de devenir une grande destination d'itinérance écotouristique. Les ambitions pour la randonnée sont donc fermement ancrées dans les politiques touristiques pour les années à venir.

La dimension écotouristique n'est pas une option, elle fait partie des préoccupations qui étaient émergentes et qui ont été mis en exergue durant la crise sanitaire de 2020. Associer itinérance et écotourisme à tous les niveaux de la chaîne touristique répond aux attentes des clientèles et apportera de la crédibilité et de l'attractivité à la destination promue.

Les Sentiers

Être irréprochable sur la qualité et la sécurité du réseau de sentier est un prérequis au développement de la randonnée pédestre.

Les Ardennes sont parcourues par plusieurs GR et sentiers d'envergure nationale à européenne. Aussi, une stratégie de développement de l'itinérance doit être menée. Il s'agira de déterminer, avec le CDRP08 et la FFRP Grand Est, le Conseil départemental et les EPCI, les sentiers prioritaires pour la structuration et la promotion de l'offre autour de ces axes afin de proposer de la grande itinérance complétée par des grandes boucles secondaires.

Préconisation : mise en valeur du sentier Européen E3 :

Favoriser le développement de l'E3 permettrait de promouvoir un sentier à vocation européenne, avec une reconnaissance accrue à l'international. Pour cela, des pistes sont à suivre :

- La création et l'adaptation d'hébergements, tant en quantité qu'en niveau de confort
- Proposer des animations et mettre en avant celles qui existent le long du parcours
- Entrer dans les instances de suivi de l'E3 (au même titre que les comités d'itinéraires pour le cyclisme)
- Développer aussi ce travail au Sud du GR654. Beaucoup de pèlerins n'empruntent pas la Via Campaniensis
- Développer l'observation sur l'E3 dans les relais pour pèlerins et dans les hébergements touristiques classiques. Les progrès en termes d'observation pourront également être mis en place (caméras permettant d'identifier, de catégoriser les utilisateurs des milieux naturels – Agreta – Université de Liège), ainsi qu'étendus au circuit tout au long de l'Ardenne transfrontalière



- Commercialisation de produits sur l'E3 pour des courts séjours, et des longs séjours (7 et 14 jours) avec transports de bagages et rapatriement au point de départ pour « faire un morceau de l'E3 »
- Thématiser le circuit sur toute sa longueur, et pourquoi pas au niveau de l'Ardenne (sous-thématique)
- Viser le Leading Quality Trails-Best of Europe pour ce sentier phare d'itinérance en Ardenne
- Tendre vers la création d'un système de réservation centralisée pour partir en itinérance soit grâce à la création d'un site spécifique soit en utilisant un service existant de type « My Trip Tailor »

Annexe : Leading quality trail – Best of Europe

Les sentiers à la journée et thématiques sont répartis sur tout le territoire et font l'objet de nombreux efforts pour leur création, entretien et balisage. En revanche, ils manquent de visibilité alors que les promenades de quelques heures sont les plus consommées. Dans certains secteurs, l'offre est trop abondante et nécessite un "toiletage" pour privilégier la qualité à la quantité.

Le CDRP08 sera un interlocuteur à privilégier pour mettre en œuvre les différents chantiers. Et le guide de la signalétique édité par le Parc Naturel Régional des Ardennes reste une référence pour permettre de proposer une signalétique adaptée et homogène sur tout le territoire.

Il paraît également important de diversifier et personnaliser les offres pour s'adapter à tous les randonneurs, en portant notamment l'effort sur la clientèle famille afin de répondre à l'enjeu de renouvellement des clientèles. En effet, favoriser la pratique de la randonnée de proximité impacte positivement la pratique touristique.

Etant donné la multiplication des sources d'informations sur la randonnée en Ardenne et le fait qu'il est parfois difficile de préparer sa randonnée avant le séjour, il paraît essentiel de proposer un système de diffusion de l'information sur les sentiers à une échelle adéquate, en lien notamment avec l'information touristique (hébergement, animations, activités de loisirs, sites de visite).

L'Agence de Développement Touristique des Ardennes, en partenariat avec l'Agence Régionale du Tourisme Grand Est, le Conseil départemental et les EPCI et offices de tourisme des Ardennes travaillent au développement d'un portail de randonnée. Ce portail, pour lequel les sentiers sont sélectionnés qualitativement, est en lien avec le site ardennes.com et repris sur les différents supports de promotion dédiés à la thématique.

Les prestataires

Les prestataires des Ardennes, dans tous les domaines de l'activité touristique sont conscients de l'attrait des paysages des Ardennes et des possibilités de randonnée. En revanche, il est nécessaire d'apporter du lien entre la randonnée et leurs activités. Pour cela, il est important qu'ils prennent connaissance des besoins des randonneurs en séjours et au cours de la préparation de leurs séjours.

Pour les prestataires d'hébergement, voici de précieux conseils pour faire de la randonnée pédestre un argument de vente :



L'offre de sentier, un outil pour le développement de votre activité

En premier lieu, connaître l'offre de sentier à proximité de votre hébergement est primordial. C'est en fonction de cette offre que vous pourrez déterminer différents axes de travail.

Vous êtes près d'un GR. Indiquez sur votre site internet où vous êtes situé par rapport au GR. Vous proposez une chambre à la nuitée, avec un tarif pour les personnes seules. Vous pouvez également élaborer avec une agence réceptive un séjour sous forme de forfait pour parcourir ce GR sur plusieurs jours.

Des circuits autour de votre commune sont agréables et suffisants pour 1 à 3 jours de randonnée : Proposez des cartes dans votre hébergement pour que vos clients puissent les pratiquer sans avoir à se rendre dans un office de tourisme (ils iront plus tard, s'ils souhaitent en faire plus). Vous pouvez recommander vos circuits favoris. Vous parlerez déjà de cette offre de sentiers sur votre site, cela décidera vos clients et participera au référencement de votre site.

Vous pouvez aussi proposer les coordonnées d'un accompagnateur de randonnée ou renvoyer sur des randonnées organisées par des associations ou des institutionnels.

Un accueil adapté pour des randonneurs satisfaits

Adapter son accueil est un principe, quel que soit votre client. Voici donc les gestes conseillés pour l'accueil des randonneurs :

- Disposer d'un espace de nettoyage et de séchage des vêtements et du matériel, d'un vestiaire, d'une consigne, d'un service de lavage du linge
- Proposer un petit déjeuner adapté, des paniers pique-nique pour les déjeuners et des solutions pour les dîners (restaurant à proximité, table d'hôtes, traiteur ou cuisine en gestion libre)
- Transport des personnes (gare, lieux de départ) et des bagages (si itinérance), prestation payante
- Proposer le prêt de matériel (ex : jumelles, sac à dos isotherme, GPS)
- Disposer de la documentation touristique de votre secteur pour faire découvrir le territoire
- Disposer d'un espace de détente
- Mettre le linge de lit à disposition (service payant)
- Afficher (ou livret d'accueil) les informations pratiques en Français, Néerlandais et Allemand (médecin, épicerie, boulangerie...)
- Transmettre les valeurs de respect de l'environnement



Se promouvoir, pour être vu et susciter des réservations

Vous faites de la randonnée pédestre l'une de vos forces, montrez-le :

- Affichez sur votre site que vous accueillez les randonneurs dans les meilleures conditions en faisant savoir que vous vous adaptez à eux. Montrez vos lieux d'accueil, les vestiaires, parlez

du prêt de matériel ou de vos conditions de transport de bagages, indiquer la gare la plus proche. Vous rassurerez vos clients et vous améliorerez votre référencement

- Proposez des itinéraires, postez des photos de randonneurs sur vos réseaux, annoncez des animations sur la thématique
- Mettez en ligne au moins un séjour rando : il peut être uniquement dans votre établissement (ex : 3 nuits et randonnée, vous fournissez les cartes) ou bien composé, en itinérance, en lien avec une agence réceptive

Trois points majeurs à ne pas oublier :

- Inciter l'internaute à réserver en mentionnant votre numéro de téléphone, ou mieux, en proposant une réservation en ligne
- Pensez à observer vos demandes pour faire évoluer vos propositions l'année suivante.
- Affichez votre appartenance à la destination Ardenne (tous les renseignements sur pro.visitardenne.com), et si possible adhérer au Club Ardenne Ecotourism

Quels types d'hébergements pour quels types de randonneurs ?

Pour les groupes : gites de groupe ou parc d'hébergements locatifs

Pour les itinérants : gites d'étape, chambres d'hôtes, hôtels, aires de bivouac

Pour les randonneurs en séjour et les familles : gites



Les randonneurs sont en demande de confort et de propreté. Ces critères ont tendance à s'affirmer. Ils ne veulent plus de dortoir et souhaitent partager une salle de bain pour 4 personnes maximum (idéalement pour 2 pers). Il paraît essentiel que les hébergements soient adaptés à leur accueil et que l'hébergeur puisse les conseiller sur les sentiers à emprunter ou les sites à voir et comprendre leurs impératifs et aléas. De plus, les clients apprécient que la prestation d'hébergement soit complétée par une activité relaxante, comme un spa. En matière de restauration, misez sur le local. Enfin, s'engager pour la protection de l'environnement sera particulièrement remarqué et apprécié.

La promotion

Pour les clientèles fréquentant les Ardennes, l'image de la **randonnée** est bien associée à la destination. Il est important de poursuivre dans cette voie et de toujours **associer la dimension écotouristique**. La citoyenneté, la responsabilité sociétale sont également des notions à prendre en compte et à mettre en valeur dans les services proposés par les prestataires.

Quelques pistes pour s'adapter aux attentes du marché :

- S'appuyer sur un itinéraire majeur, comme le Saint Jacques et l'E3, pour développer l'image « culte » et y associer des expériences et des produits (voir exemple encadré E3) et utiliser les sentiers d'itinérance et les grandes boucles comme des fers de lance qui donneront envie de pratiquer la randonnée en Ardennes.

- Développer l'offre et l'image de randonnées familiales et accessibles au grand public (voire aux personnes en situation de handicap)
- Concevoir des supports de randonnée (cartes, topoguides, sites web) traduits en Néerlandais et en Allemand
- Associer des offres de randonnée fun (exemple : rando gourmandes, randos nocturnes...)
- Encourager à venir sans voiture et à utiliser celle-ci le moins possible durant les séjours

Pour toute aide, conseil pour mener ou améliorer les opérations de promotion, les offices de tourisme du territoire et l'agence de développement touristique se tiennent à la disposition des professionnels.



La commercialisation

Si la randonnée libre est une activité gratuite, il ne faut pas perdre de vue qu'elle est un motif de séjour marchand. La commercialisation, qui est le point de transformation de l'idée d'un séjour à l'acte d'achat, est donc une étape essentielle.

Les produits composés et commercialisés sont la preuve pour un client potentiel que le séjour rêvé est faisable. Proposer des séjours packagés contenant de la randonnée pédestre a d'autres avantages comme permettre les remontées dans Google des sites les proposant, ainsi que démontrer au client que la randonnée pédestre fait partie des préoccupations de la destination et donc, qu'il sera bien accueilli.

Bien sûr, les produits en question doivent être cohérents par rapport à la demande des clientèles (Cf. Partie 2 de la présente étude). Il sera toujours important de considérer que le client est en quête de sens et d'authenticité. Au-delà des questions de nombre de jours, difficulté, type d'hébergement... qui doivent être pris en compte, le facteur primordial dans la construction des séjours sera toujours la réponse à la question : que vient chercher mon client ? Cela permettra de mettre en corrélation la quête de sens, le produit pertinent et sa présentation.

On distingue deux types de séjours commercialisés : les produits d'appel (utilisés en promotion pour donner envie au client en amont de son séjour) et les autres, qui sont parfois plus ciblés et plus thématiques. Ils sont destinés aux individuels comme aux groupes. Toutefois, il est très probable que la demande pour les groupes importants décline en fonction de la situation sanitaire en 2021, au profit des petits groupes, en mode tribu.

La mise sur le marché peut se faire par différents intermédiaires :

- Les agences réceptives et les offices de tourisme autorisés à commercialiser. Ce sont des interlocuteurs de proximité. Ils peuvent vendre au client directement ou être intermédiaire pour les Tour-Opérateurs.
- Les Tour-Opérateurs. Ils vendent au client via leurs réseaux d'agences de voyage ou grâce à leurs sites web. Ils sont encore nombreux également à réaliser et à diffuser des catalogues papier à large échelle.
- Les hébergeurs. Ils sont libres de proposer directement au client des produits qui combinent de la randonnée pédestre et des prestations dans leurs établissements.

A partir du moment où le séjour est composé de plusieurs prestataires et d'un paiement global, le séjour doit être vendu par une agence réceptive ou un office de tourisme autorisé à commercialiser.

Dans le contexte actuel, compte tenu de la multiplicité des résultats de recherches en ligne ainsi que de la bataille sur les prix, il faut considérer que tous les modes de vente sont importants. D'autant plus que, plus la destination est représentée, plus le client la considère incontournable.

Concernant la commercialisation en direct par les hébergeurs, une sensibilisation forte à la thématique de la randonnée pédestre doit être menée. De plus, il serait intéressant qu'une aide pour la création de circuits en étoile autour de leurs structures leur soit proposée soit par les EPCI (ou les OT ou l'ADT), soit par des associations de randonneurs.

L'observation

Une observation touristique du territoire est en place et pourrait s'intensifier sur la thématique de la randonnée pédestre, notamment dans le cadre d'une stratégie transfrontalière :

- Observer les passages sur les sentiers et notamment : les GR et futurs GRP soit par les écompteurs habituels, soit en dupliquant la méthode de l'université de Liège (projet européen Agreta – Interreg V)
- Observer la vente de séjours par les agences réceptives et les offices de tourisme
- Rassembler les chiffres de vente des topoguides de randonnée pédestre
- Rassembler les chiffres de fréquentation des randonnées en ligne (www.randonnee-ardennes.com)



Retour d'expérience des offices de tourisme

Les offices de tourisme accueillent les visiteurs et répondent à leurs demandes que ce soit en accueil physique, téléphonique ou via mail. Ils ont également la mission de promotion de leur territoire. Au contact direct des visiteurs et du tissu local, ils sont experts de leur destination. Nous avons demandé à quatre de nos experts ardennais de nous éclairer sur leurs visions des touristes randonneurs.



Mégane DARDENNE
Val d'Ardenne Tourisme



Sébastien ORTEGA DUBOIS
Office de Tourisme Charleville-Mézières – Sedan
en Ardenne



Marc SUMERA
Office de Tourisme Vallées et Plateau
d'Ardenne



Louis MISSONNIER
Office de Tourisme des Crêtes Préardennaises

Pouvez-vous nous parler des demandes que vous avez à l'accueil de l'office de tourisme et qui concernent la randonnée pédestre (chiffres par rapport aux autres demandes, types de demande, types de visiteurs) ?

Pour l'ensemble des offices de tourisme interrogés, la demande est soit en stagnation, soit en augmentation. Par exemple, la part des touristes randonneurs dans la globalité des demandes est passée de 2% en 2019 à 7% en 2020 pour l'OT Charleville-Mézières Sedan en Ardenne. Pour les Crêtes Préardennaises et Val d'Ardenne Tourisme, depuis la sortie du déconfinement, on observe une nette augmentation des ventes de topoguides de randonnée.

Trois types de profils sont observés par nos experts : les familles avec enfants, les retraités qui recherchent des promenades tranquilles (sauf les expérimentés) et les couples qui cherchent des randonnées sportives et longues (+15km). Ils viennent de toute la France mais surtout des agglomérations proches et de Belgique. Ils recherchent le contact avec la nature (sans voiture, y

compris sur la voie verte) et se laissent facilement attirer par une activité culturelle complémentaire. Ils souhaitent randonner à proximité de leur hébergement.

Quelle analyse tirez-vous de la fréquentation des pages dédiées à la randonnée pédestre sur votre site internet ?

Pour tous nos experts, l'intérêt des internautes pour la randonnée est grandissant sur leurs sites. La part des pages dédiées à la randonnée augmente pour tous. Pour Val d'Ardenne Tourisme, on voit nettement que les pages de randonnée ont été très peu consultées durant le confinement mais qu'elles ont très vite explosé pour rattraper, voire dépasser le chiffre de 2019.

Marc Suméra de Vallées et Plateau d'Ardenne nous informe que l'application Ardenne Sports Nature VPA a été téléchargée 1700 fois depuis sa création, ce qui est un chiffre supérieur au téléchargement des autres espaces trail (appli Trace de trail), y compris ceux situés en zones de montagne.

Sébastien ORTEGA DUBOIS nous rappelle que les internautes peuvent se renseigner sur la randonnée via d'autres plateformes comme Visiorando ou Cirkwi, dans ce cas, les offices de tourisme ne peuvent pas les comptabiliser.

Avez-vous constaté ces dernières années des changements au niveau de la demande client concernant la randonnée pédestre ?

Nos experts sont unanimes, les demandes pour la randonnée augmentent. Les visiteurs l'ajoutent à leurs séjours, au départ plutôt culturel, ou bien recherchent clairement un retour à la nature.

Mégane Dardenne et l'équipe de Val d'Ardenne Tourisme viennent préciser ce changement : ce qui est évident, c'est que la randonnée n'est plus le fait de personnes expérimentées. Les familles sont de plus en plus présentes, elles recherchent des randos ludiques, de découverte (environnement, histoire, légendes). Marcher devient un motif principal d'activité de vacances pour le public famille, et ça, c'est nouveau !

Que pensez-vous qu'il soit essentiel de faire évoluer en Ardennes concernant la randonnée pédestre ?

Un balisage au top ! C'est bien la première réponse de nos offices de tourisme, qui reçoivent souvent les commentaires des randonneurs ravis par les paysages mais pas toujours de leurs expériences. Cela comprendrait une harmonisation des balisages, un contrôle régulier. La durabilité des supports de balisage est bien sûr citée, comme malheureusement la dégradation. Plus globalement, la cohabitation des pratiques dans la forêt est un sujet à travailler dans le cadre d'une stratégie globale.

Proposer des documents pratiques et à jour, précis sur les itinéraires, les points d'intérêt et les services. Là encore, nos experts sont tous d'accord, ils aimeraient pouvoir fournir à leurs touristes-randonneurs des documents permettant de randonner malin, sans risque de se perdre ou de rater quelque chose.

Enfin, pour améliorer la proposition touristique du département, ils nous confirment la nécessité de proposer des séjours en lien avec les demandes observées : longs parcours (voire sur plusieurs jours et transfrontaliers) avec des hébergements marchands à proximité pour les randonneurs expérimentés, le développement des circuits pour les familles. Des animations de rando accompagnées fonctionnent très bien sur les Crêtes Préardennaises par exemple, mais il serait possible d'aller plus loin en proposant des fêtes autour de la randonnée pour attirer des randonneurs sur de grands rendez-vous.

Sources documentaires

- ATOUT FRANCE, *Les clientèles du tourisme de randonnée pédestre*, mars 2019
- WALLONIE-BRUXELLES TOURISME, *Marché flamand, rapport statistique sur la pratique du vélo*, décembre 2015
- TOURISME BRETAGNE, *Etude de fréquentation du GR34 – le sentier des douaniers*, étude 2018, publication avril 2019
- AGENCE D'ATTRACTIVITE ET DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE BEARN PAYS BASQUE, *étude de fréquentation GR10*, année 2017
- PROJET INTERREG AGRETA – travaux présentés par l'Université de Liège dans le cadre de l'observation transfrontalier de l'itinérance, *Observation de la fréquentation des massifs forestiers de l'Ardenne*, 2020
- AGENCE REGIONALE DU TOURISME GRAND EST, *Profils et Caractéristiques des clientèles touristiques*, via l'analyse de l'enquête Clientèles 2018-2019 sur la destination Grand Est, 2020.
- <https://www.ffrandonnee.fr/>
- <http://www.era-ewv-ferp.com/fr>
- CONSEIL DEPARTEMENTAL DES ARDENNES, note Direction de l'Aménagement du Territoire, Service Développement rural, Agriculture, Tourisme
- <https://hiking.waymarkedtrails.org>
- page Facebook du Grand Sentier de France

Etude réalisée par l'Agence de Développement Touristique des Ardennes, avec le concours du Comité Régional de Randonnée Pédestre Grand Est, l'Agence Régionale du Tourisme Grand Est, les offices de tourisme des Ardennes, le Conseil départemental des Ardennes, le Comité Départemental de Randonnée Pédestre, le GEIE Destination Ardenne.

Remerciements : l'Agence de Développement Touristique des Ardennes remercie les personnes qui ont participé aux interviews.

Crédit photos : ADT08, Atout France, I.Jusseret, P.Willems, Marc-en-ciel Photographies, Carl Hoquart, Céline Lecomte, B Gouhoury

Annexes

Leading Quality Trails

Best of Europe

SPECIAL QUALITY CERTIFICATION FOR WALKING TRAILS. WALKING IS VERY POPULAR. ALL OVER EUROPE MORE AND MORE PEOPLE TIE THEIR BOOT LACES DURING THEIR HOLIDAYS AND LEISURE TIME, AND DISCOVER A VARIETY OF NATURAL BEAUTIES ON FOOT. THE SPECIAL QUALITY CERTIFICATE OF 'LEADING QUALITY TRAILS – BEST OF EUROPE' OFFERS A TRANSPARENT SYSTEM OF CRITERIA FOR THE IMPROVEMENT OF TRAIL QUALITY THROUGHOUT EUROPE.



Leading Quality Trails

Best of Europe



Choice and core criteria – an overview...

A walking route is examined on three levels: 4-km sections (= ca. 1 hour walking time), daily stages, overall length of route. This multi-dimensional assessment assures that the route is attractive throughout, offering the walking tourist the most variety possible. Every 4-km section will be assessed and judged by using the following 23 criteria. To achieve full accreditation each 4-km section must achieve 11 points for the choice criteria. Throughout the overall length and all daily stages all core criteria must be met.

choice criteria – based on 4-km sections

trail surface format	limit
1. natural trails natural, non-engineered paths without artificial fortification, easy walking	at least 1,000 m counts double over 2,000 m
2. fortified trails paths with artificial non-sealed surfaces	without limit
3. uneven but passable trails e.g. rough loose stone/boulder cover, heavily eroded paths	maximum 300 m
4. sealed surfaces tarmac, concrete, pavement as tread way	maximum 500 m
5. paths trail width less than 1m 5.1 natural paths: non-engineered paths 5.2 safety secured paths: paths that have to be fortified for safety reasons	altogether at least 500 m counts double over 1,500 m
6. on busy roads including unsecured crossings	maximum 50 m
7. alongside busy roads up to a distance of one lane to the side of the road	maximum 300 m
trail routing system/visitor guiding	limit
8. marking recognition of the national marking system, as long as they comply with the fundamental principles of ERA way marking (Bechyně/Czech Republic, 2004)	complete, without gaps, correctly aligned and without errors
9. signposting with details of destination, direction, distance or time as well as number or trail identification mark	at least 2
10. network integration with other walking trails	at least 2
nature/landscape	limit
11. variety distinctly different landscape formations	at least 3
12. natural quietness no machine or traffic noises	at least 1,000 m continuous
13. attractive natural landscapes special biotopes or geotopes, impressive forests, coastal landscapes, rock formations, horticultural areas, etc.	at least 1 (more counts double)
14. natural waters e.g. natural wells, streams, rivers, lakes, bogs, etc.	at least 1 (more counts double)
15. points of natural beauty e.g. summits, gorges, ravines, rocks, caves, waterfalls, natural heritage sites	at least 1 (more counts double)
16. impressive panoramas continuous free views (at least 3 years guaranteed) min. 45 degree openings and 2,000 m visibility	at least 1 (more counts double)





culture		limit
17. pleasing urban scenes e.g. old town areas, representative buildings and squares, rural village scenes		at least 1 (more counts double)
18. local attractions cultural and historical sites of local and/or regional importance		at least 2
19. national attractions e.g. castles, monasteries, national monuments		at least 1 (more counts double)
civilisation		limit
20. intensively developed environment intensively built up areas , industrial parks, water treatment plants,		maximum 300 m
21. service provision gastronomy or shops for catering provisions open from midday and at least 5 days per week		at least 1
22. access points for public or private transport regular service, at least a connection every 2 hours		at least 1
23. resting places e.g. benches, picnic tables, service areas, huts, etc.		at least 2

© European Ramblers' Association 2012





core criteria – based on daily stages

core criteria	characteristic
safety	on all daily stages the safety regulations/ requirements have to be in accordance with national law/legal framework
grading of the daily stage	easy, moderate, strenuous, very difficult
walker friendly entry, walking portal, walkers' car park	availability of information about the trail
mobility villages/ towns (daily stage access points) along the route are connected to the trail by public transport (bus, train, taxi, cab)	at least 2 connections daily, or access via signposted access routes no further than 2-3 hours walking distance to trail
accommodation hotel, questhouse, B&B, hostel, campsite, pick up transfer	at the start and end of each daily stage there has to be overnight accommodation or transfer possibility available
luggage transport	can be booked through a local provider (accommodation provider, taxi company, tourist information, etc.)
private property/access	access to private property (restricted by gates, fences, walls, hedges, etc.) has to be guaranteed from 9am to 5pm

core criteria – based on the total route

core criteria	characteristic
natural trails	at least 35 % of the overall route and half of the safety secured paths can be counted as natural trail
uneven but passable trails	max. 5 % of the overall route max. 1,500 m continuously
sealed surfaces	max. 20 % of the overall route max. 3,000 m continuously
on busy roads	max. 3 % of the overall route max. 300 m continuously
alongside busy roads	max. 10 % of the overall route max. 3,000 m continuously
marking	100 % of overall route
variety	at least 2 formation changes per 8 km
experience/adventure potential	at least 4 points per 8 km for the choice criteria 13-19
intensively used environment	max. 10 % of the overall route max. 3,000 m continuously
walker friendly entry at start and end point of trail	at least 1 head board with information about the route, at least 2 languages (local language + 1 other; English, French or German)
mobility at start and end point of trail start and end point of trail are serviced by public transport (bus/train, alternative walkers' taxi)	at least 2 services daily

The logo 'Leading Quality Trails- Best of Europe' is used on national as well as international trails. Certification is only available for complete trails. Prerequisite is a distance of at least 50 km with three daily stages. Exceptions to the rule are the European Long Distance routes. They can be certified in part, as long as the minimum length is given.



cultural sites

close to nature

variety

hardly any tarmac or sealed surface roads

What constitutes a good walking route?

winding paths

quiet and attractive natural landscapes

resting areas

public transport

How is it possible to ensure this?

Through the creation of a system of assessment that takes into account the needs of walkers!

Leading Quality Trails – Best of Europe

The use of the criteria system 'Leading Quality Trails – Best of Europe' renders the attractiveness of routes measurable and guarantees a high quality walking experience. Such a system has to capture the complexity of different landscapes, infrastructures and route character in comparable dimensions. To allow for the variety and uniqueness of the landscapes and walking routes in the different regions of Europe, the criteria system has been constructed with maximum flexibility. It uses the years of practical experience in countries that already use quality criteria to plan and upgrade walking trails.

The rating as 'Leading Quality Trails- Best of Europe' is an award as well as a transparent method to optimise the overall route infrastructure. The criteria can be used as a checklist and help countries that have to build up their walking route network. In countries that already have a functioning route network, such a system can strengthen walking tourism further.

With the "Leading Quality Trails – Best of Europe", the ERA sets a European standard bringing multiple uses for walking tourism:

- giving the walking tourist an overview and decision aid
- giving regard to ecology and nature preservation
- involvement of all affected parties in the quality process
- trained and competent trail experts in the area e.g. from walking groups, wildlife reserves and tourism
- competitive edge for the walking region in marketing

Step by step to Leading Quality Trails

Best of Europe



Process

1. An interested region (tourism body, National Park, walking group, etc.) contacts the ERA to start the quality process.
2. The ERA offers a 2-day European-wide uniform course for assessors in the region.
3. The trained persons gather the data necessary for the quality assessment on the trails and assess them initially (analysis of strength and weakness). Thus shortcomings in the quality of the route can be identified quickly and possibilities for upgrades can be found.
4. When the route fulfills the 'Quality route' criteria, an application for certification can be applied for with the ERA.
5. The data gathered on the route are independently assessed and analysed by the ERA. Qualified ERA personnel carry out spot checks on the route locally.
6. When the results of the checks are positive, the route gets the certification 'Leading Quality Trails' for the period of 3 years. After this time, the quality of the route has to be tested again. The quality mark can be used in printed matter and on the internet to market the walking route.

The ERA appointed the Deutscher Wanderverband Service Ltd. with the implementation of the 'Leading Quality Trails – Best of Europe'.



Sustainability

Nature conservation The proposer confirms that the route of the walking trail complies with all environmental protection regulations (particularly in sensitive areas like natural reserves, biotopes, etc.).

Maintenance The proposer guarantees for the complete period of use of the certification that maintenance of the trail - surface and furniture - is ensured. The ongoing regular inspections and care has to be documented and sent to the ERA. The fundamental principles of ERA way marking apply (Bechyně/Czech Republic, 2004).

Validity period The certification period starts with the handing over of the certificate and runs for 3 years.

Co-operation All affected interest groups that are part of the quality process in the trail region have to be involved by the proposers from the very start. Interested parties can include forest services, NPWS, tourism groups, mountaineering organisations, walking clubs, land owners, local authorities and communities.

EUROPEAN RAMBLERS' ASSOCIATION

Wilhelmshöher Allee 157–159
34121 Kassel
phone +49(0) 561/93873-0
fax +49(0) 561/93873-10
info@leading-quality-trail.eu
www.era-ewv-ferp.com
www.leading-quality-trail.eu



Charte de l'Association des Hébergements de Randonnées en Bretagne

L'hébergeur adhérent à l'Association des Hébergements de Randonnées en Bretagne est situé à proximité d'un circuit de randonnée, pédestre, cycliste, cavalier, kayak, ..., (à moins de 2 km à pied et 5km à vélo).

Il s'engage à proposer un accueil adapté aux randonneurs :

- Accueillir à la nuitée.
- Garantir un accueil de qualité et de convivialité : disponibilité, propreté de lieux, confort, fournir les informations nécessaires au déroulement d'un bon séjour.
- Proposer un autre hébergement si son établissement est complet ou indisponible (et en priorité un établissement de notre réseau).
- Renseigner les randonneurs sur les circuits à proximité et ses étapes, sur les services (commerces, transports...), sur l'environnement (touristique, culturel, naturel), sur les hébergements voisins. Mettre à disposition les cartes de randonnées et/ou topo guides.
- Proposer un service restauration sur réservation (petits déjeuners adaptés, paniers pique nique, possibilité de dîner sur place ou à moins de 1 km (cuisine à disposition ou table d'hôte ou restaurant/traiteur). A défaut, faire appel à un prestataire extérieur, ou trouver une solution de bon sens (notion d'adaptabilité).
- Mettre à disposition des équipements spécifiques (point de nettoyage, de rangement et séchage du matériel).
- Permettre les départs matinaux sur demande.
- Renseigner et promouvoir les autres hébergeurs de l'association.
- Mettre le site internet de l'association en lien sur le site de l'hébergeur.
- Proposer si possible des tarifs adaptés aux personnes seules.
- L'hébergeur transmet des valeurs liées au respect de l'environnement : gestion et tri sélectif des déchets...

Etat d'esprit / philosophie :

L'association est constituée d'hébergements labellisés ou classés (ou en attente de), soucieux de faire vivre le réseau. Le dynamisme de l'association repose sur l'implication bénévole de chaque adhérent. A ce titre, l'appartenance au réseau suppose un minimum de participation de l'adhérent sous quelque forme que ce soit (réponse aux mails, participation aux réunions/échanges, gestion du site internet...) selon ses compétences.

Le réseau sera d'autant plus vivant si chacun cherche à connaître et visiter les autres hébergements. En cas de non respect de la charte, l'adhérent peut être exclu de l'association sur décision du conseil d'administration. Les retours négatifs de clients/utilisateurs peuvent également amener un hébergement à s'expliquer auprès du conseil d'administration, au titre de l'article 6 des statuts, lié à la radiation.

En cas de problèmes entre adhérents, le conseil d'administration est chargé de la médiation interne. La charte sera actualisée annuellement au cours de l'assemblée générale.



Le référentiel

Information et accueil

Hébergement

Équipements et aménagements

Services et prestations

Mise en tourisme



Table des matières

Préalable	3
Présentation du référentiel	3
01 Information et accueil de la clientèle	5
1 Information préalable	5
2 L'accueil à l'hébergement	5
02 Hébergement	7
03 Équipements - aménagements rando	9
1 Équipements communs	9
2 Équipements spécifiques	9
04 Services et prestations	10
1 Repas	10
2 Transports	10
3 Autres services	11
05 Mise en tourisme des activités «de rando, de nature et de découverte»	12
1 Itinéraires de balade et de randonnée	12
2 Documentation	13
3 Organisation de l'offre	14

Préalable



Rando Accueil est **un label national** qui identifie des établissements touristiques offrant nécessairement une prestation d'hébergement.

Les établissements Rando Accueil sont **spécialisés dans les activités de randonnées** (à pied, à vélo, en VTT, à cheval, à ski, en raquette...) mais également dans les activités de découverte et dans la pratique des sports de pleine nature.

QUELS SONT LES HÉBERGEMENTS CONCERNÉS ?

Rando Accueil est un réseau qui regroupe **tous types d'hébergements** (gîtes d'étape, gîtes de groupes, hôtels, chambres et maisons d'hôtes, campings, villages vacances, villages de gîtes,...) sur toute la France métropolitaine et sur les territoires ultramarins.

QU'APPORTE RANDO ACCUEIL ?

Le label Rando Accueil **garantit aux clients** des hébergements et des services adaptés aux différentes pratiques de balade et de grande randonnée.

L'hébergeur Rando Accueil peut **mettre en valeur son potentiel touristique**, sous forme d'idées séjours, voire de produits forfaitisés. Ces propositions lui permettent de capter de nouvelles clientèles à différentes périodes de l'année.

Sur le site internet Rando Accueil, **l'hébergeur présente son établissement et son offre** et peut ainsi être clairement identifié par la clientèle randonneurs et plus largement par la clientèle « activités de pleine nature ».

QUI SOMMES-NOUS ?

Rando Accueil est **une marque nationale** qui, depuis le début des années 90, développe et anime le réseau des hébergements (gîtes d'étape et gîtes de groupes, chambres d'hôtes, hôtels, campings, villages de gîtes ...)

Rando Accueil est l'émanation des structures de développement régionales qui, au cours des 5 dernières décennies, ont participé au développement de la filière randonnée en France (Chamina, ABRI, Grande Traversée des Alpes, Randonnées Pyrénéennes, Grandes Traversées du Jura).

Rando Accueil est une association administrée par des professionnels de l'hébergement, des organismes institutionnels (PNR, CDT...), des techniciens du tourisme, des personnes qualifiées dans le secteur de la randonnée et du tourisme de nature.

Rando Accueil est partenaire d'organismes liés au secteur des sports nature (FFR, FFC...).

Rando Accueil est délégataire pour l'attribution de **la marque « Qualité Tourisme »** initiée par le Ministère chargé du Tourisme.

Présentation du référentiel

LE RÉFÉRENTIEL RANDO ACCUEIL EST COMPOSÉ :

DE CRITÈRES COMMUNS à l'ensemble des pratiques dans les domaines suivants :

- 01 / Information et accueil
- 02 / Hébergement
- 03 / Équipements et aménagements
- 04 / Services et prestations
- 05 / Mise en tourisme

DE CRITÈRES SPÉCIFIQUES en fonction des pratiques référencées sous les visuels suivants :



les +

Pour certains critères, Rando Accueil émet des suggestions – hors critères de labellisation – qui renforcent l'image d'établissements adaptés à l'accueil des clientèles randonnée et découverte.

PRÉALABLES

- ✓ L'établissement est ouvert **au minimum 6 mois par an** sauf situation exceptionnelle.
- ✓ L'établissement propose **une formule d'hébergement à la nuitée** avec un tarif correspondant (une nuitée étant une nuit pour une personne avec ou sans petit déjeuner).
- ✓ L'établissement est en conformité **avec la réglementation en vigueur** dans sa catégorie. Il doit répondre aux normes et prescriptions concernant les domaines suivants : urbanisme, construction, sécurité électrique et incendie, sanitaire, accessibilité.

01 Information et accueil de la clientèle

1. INFORMATION PRÉALABLE

A. Accès à l'établissement

La personne en contact avec la clientèle est en mesure de donner (au téléphone, par mail ou courrier) les informations concernant l'accès à l'établissement :

- > depuis les grands itinéraires de randonnées proches (GR, voies vertes...)
- > par les accès en transport en commun (les lieux d'arrivée, les lignes de bus...)

les+ Pour l'accès à partir des grands itinéraires, il est souhaitable que l'établissement dispose de cartographies pouvant être adressées par mail permettant de visualiser les itinéraires d'accès de ces itinéraires jusqu'à l'établissement.

Si l'accès à l'établissement présente des conditions particulières (enneigement, navette bateau...), le client en est informé précisément.

Il est souhaitable que l'établissement précise clairement les conditions de stationnement (parking ouvert ou couvert, distance par rapport à l'établissement).

B. Informations sur les activités de randonnée et de pleine nature

La personne en contact avec la clientèle est en mesure de donner (au téléphone, par mail ou par courrier) les informations sur **les activités de randonnée et de pleine nature proches de l'établissement** (circuits, conditions de pratique...).

C. Solutions de dépannage

Si l'établissement est complet, la personne en contact avec la clientèle fournit **d'autres adresses d'hébergements** aux alentours.

les+ L'hébergeur privilégie, dans la mesure du possible, les établissements labellisés Rando Accueil.

2. L'ACCUEIL À L'HÉBERGEMENT

A. Espace accueil

Le lieu d'accueil du client, spécifique ou non selon la nature de l'établissement, est facilement repérable.

Il est correctement signalé si nécessaire.

B. Présentation de l'établissement

À l'arrivée du client, la personne en charge de l'accueil présente l'établissement, son fonctionnement et les différents services.

C. Dispositions spécifiques

Si les chambres ou les chalets, ou les gîtes... ne sont pas prêts au moment de l'arrivée du client, la personne en charge de l'accueil prend les dispositions pour qu'il puisse déposer ses bagages et équipements, mettre à sécher ses vêtements...

En cas d'absence à l'arrivée du client, la personne en charge de l'accueil, prend l'une des dispositions suivantes :

- > en informer le client et lui donner les renseignements utiles (heure de retour, pièces accessibles...)
- > s'il est impossible de l'informer, afficher ces renseignements dans un endroit visible.



Sur réservation, en cas d'arrivée tardive des clients, la personne en charge de l'accueil prend des dispositions pour leur installation (éclairage, chauffage des chambres...).

D. Affichage des informations pratiques

Les informations sur **le fonctionnement de l'établissement** (tarifs, horaires, menus, consignes diverses...) sont à disposition du client (affiche ou livret d'accueil).

Les renseignements pratiques (coordonnées, tarifs, horaires, ...) sur **les services de proximité** (épicerie, restaurant, médecins, vétérinaire, loueur, réparateur...) sont à disposition du client (affiche ou livret d'accueil).



Les informations et renseignements sont rédigés dans une ou plusieurs langues étrangères, notamment si l'établissement accueille ce type de clientèle.

02 Hébergement

A. La cuisine

La cuisine en gestion libre dit « office » est obligatoire s'il n'y a pas de possibilité de restauration dans l'établissement ou à proximité.

Celle-ci comprend au minimum :

- > un espace de rangement (réserve, placards...)
- > un plan de travail pour la préparation des repas
- > un réfrigérateur
- > une table de cuisson
- > de la vaisselle en quantité suffisante
- > un espace lavage et séchage vaisselle
- > l'équipement électroménager de base (cafetière, bouilloire...)

les+ L'établissement encourage la gestion des déchets ménagers. Il est équipé en conséquence (bacs, composteurs...). Cette démarche s'inscrit en cohérence avec les politiques locales mises en place dans ce domaine (tri sélectif).

B. La salle à manger

Si l'établissement dispose d'une salle à manger*, celle-ci est équipée en quantité suffisante (tables, chaises, bancs...) en fonction de la capacité d'accueil.

*Si l'établissement ne dispose pas de salle à manger, il doit satisfaire à l'un des critères du service « repas » cf chapitre 04.

C. Espace détente

L'établissement dispose d'un ou plusieurs espaces détente aménagés qui permettent les moments d'échanges entre les clients.

les+ Ces espaces peuvent être une bibliothèque, une véranda, un patio, une loggia, une terrasse... Ce ou ces espaces peuvent également être les lieux où se trouve l'information touristique (voir chapitre « documentation »).

D. Espace « nuit »

Chaque lit est en bon état et correctement équipé de :

- > sommier et matelas confortables
- > protège matelas et drap housse
- > oreiller ou traversin avec taie de protection
- > couverture ou couette
- > une tablette et une lumière individuelle

Si le linge de lit et le linge de toilette ne sont pas fournis automatiquement, l'hébergeur est en mesure de satisfaire ce service sur demande préalable.

Les chambres comportent 6 places maximum.*

* Les établissements déjà en exploitation avant septembre 2008 bénéficient d'une tolérance pour des dortoirs n'excédant pas 8 places.

Le mobilier permet de ranger les effets personnels et les sacs. Il est adapté à la capacité de la chambre.

les +

Chaque chambre doit donner les meilleures garanties de repos à ses occupants. Les isolations phonique et thermique sont satisfaisantes.

L'occultation de la lumière est assurée par des rideaux ou des volets.

Les lits superposés sont autorisés mais il est souhaitable d'éviter si possible ce type d'équipement qui correspond de moins en moins à la demande.

Il est recommandé de choisir des lits individuels de 90 x 200 qui peuvent être si nécessaire rassemblés pour en faire des lits doubles.

E. les sanitaires et les salles d'eau

Les équipements sont en nombre suffisant pour répondre à une occupation maximum de l'hébergement (1 douche pour 4, 1 lavabo ou vasque pour 4, 1 WC pour 6).*

* Les établissements déjà en exploitation avant septembre 2008 bénéficient d'une tolérance, et peuvent ne posséder qu'un équipement complet pour 6 personnes.

Les salles d'eau sont équipées au minimum :

- > pour les douches : sas de déshabillage, patères, tablettes, porte-savon
- > pour les lavabos : miroir, tablette, porte-serviette, prise électrique

La quantité d'eau chaude correspond aux besoins d'une occupation maximum (capacité de production à minima de 50 litres par jour et par personne).

les +

Les sanitaires des chambres sont si possible intégrés à chaque chambre, sinon situés dans le bâtiment et facilement accessibles.

Pour les chambres dont les sanitaires sont privés, lorsque la capacité de la chambre est supérieure à 3, il est recommandé que le WC soit séparé de la salle d'eau.

Les sanitaires communs aux lieux de jour peuvent être exigés au regard de la réglementation liée au type d'établissement, sinon ils sont fortement recommandés.

L'établissement Rando Accueil s'emploie à utiliser des technologies économes en énergie et à maîtriser la consommation en eau. Des informations (écrites ou orales) visent à encourager un comportement responsable des clients.

03 Équipements - aménagements rando

1. LES ÉQUIPEMENTS COMMUNS

A. Espace nettoyage

L'établissement met à disposition de la clientèle un bac de lavage pour le nettoyage des vêtements et des chaussures.



Cet espace est situé à l'intérieur d'une pièce. S'il est à l'extérieur, il est souhaitable que celui-ci soit abrité du vent et de la pluie.

B. Vestiaire rando

L'établissement dispose d'un espace « vestiaire » équipé qui permet à la clientèle de ranger et de sécher ses vêtements de pluie, chaussures...

2. LES ÉQUIPEMENTS SPÉCIFIQUES

A. Local matériel



L'établissement dispose d'un local sécurisé et équipé. Il permet de stocker le matériel en fonction des activités spécifiques proposées par l'établissement (étagères, racks ou crochets à vélo, porte selles, porte filets, râteliers à ski...).



Il est aménagé et contient les équipements nécessaires pour l'entretien courant et la réparation de base du matériel (étailli, jeux de clés, kit de réparation vélo...). Le kit de réparation comprend a minima : une pompe, un démonte pneus, des rustines, de la colle, de la toile abrasive, de la graisse.

B. Espace nettoyage- vélo/VTT – Equestre



L'établissement dispose d'un espace de nettoyage qui comprend au minimum :

- > une alimentation en eau dotée d'un tuyau d'arrosage
- > une brosse et/ou une éponge
- > un système d'évacuation de l'eau

C. Équipements équestres



L'établissement dispose des équipements spécifiques suivants :

- > prairie (avec abri construit ou naturel) ou boxes : l'un ou l'autre équipé d'un point d'eau
- > barre d'attache ou anneaux pour les chevaux, pour seller et desseller

04 Services et prestations

1. LES REPAS

A. Repas du soir

L'établissement propose au moins l'une de ces formules :

- > dîner assuré par l'établissement
- > dîner préparé par un tiers (traiteur)
- > réservation de table dans un restaurant
- > mise à disposition d'une cuisine en gestion libre

B. Petit déjeuner

L'établissement propose au moins l'une de ces formules :

- > petit déjeuner préparé par l'établissement
- > petit déjeuner livré par un tiers
- > mise à disposition d'une cuisine en gestion libre



Sur demande l'hébergeur propose un petit déjeuner plus consistant adapté à l'effort physique (jus de fruits, céréales, fromages, œufs...)

C. Panier repas du midi

Sur demande l'établissement propose au moins l'une de ces formules :

- > panier repas préparé par l'établissement
- > panier repas proposé par un tiers (boulangerie, épicerie, restaurant...)

2. LES TRANSPORTS

A. Transport des personnes

Sur réservation, l'établissement prend des dispositions pour assurer le transport des clients (taxi, taxi-bus, transport « maison »...) de leur lieu d'arrivée jusqu'à l'hébergement et de celui-ci au lieu de départ.

B. Transport des bagages

Sur réservation, l'établissement prend des dispositions pour assurer le transport des bagages (taxi, transporteur ou lui-même) depuis le lieu d'arrivée et jusqu'à un autre hébergement dans le cas de randonnée itinérante.

3. AUTRES SERVICES

A. Consigne

L'établissement dispose d'un espace (lieu privatif de l'exploitant éventuellement) pour garder du petit matériel ou des effets personnels de sa clientèle.

B. Service lavage

Sur demande, l'établissement met à disposition une machine à laver ou assure (lui-même ou par un tiers) le lavage et le séchage du linge des clients.

C. Location ou prêt de matériel



L'établissement offre un « plus » en assurant un service de location ou de prêt de matériel en lien avec les activités de nature et de découverte praticables aux alentours (vélos, raquettes à neige, paires de jumelles, GPS, sacs à dos isotherme...).

Soit l'établissement loue lui-même ce matériel, soit il assure la réservation à un tiers.

05 Mise en tourisme des activités « de rando, de nature & de découverte »

1. LES ITINÉRAIRES DE BALADE ET DE RANDONNÉE

A. Circuits à partir ou à proximité de l'établissement

Un nombre minimum de circuits est présenté dans l'établissement sous forme de fiches personnalisées.

Ils sont également présentés sur le site Rando Accueil.

Le contenu de la fiche doit comprendre les données suivantes :

- > les données techniques (durée, kilométrage, dénivelé...)
- > un tracé sur une cartographie
- > un texte de présentation (avis de l'hébergeur sur le circuit, son intérêt touristique...)
- > comment se rendre au point de départ à partir de l'hébergement
- > un descriptif *: comprenant soit le « pas à pas » ou bien présentant les points forts sur le circuit (monuments, point de vue...)

* Le descriptif doit être personnalisé (attention les copies des textes de topo-guide sont protégées par le droit à la propriété).



L'hébergeur propose a minima **4 circuits pédestres**, à partir de l'hébergement ou à 15 mn maxi en voiture.

Répartition : 1 circuit de 1h/1h30 - 2 circuits de 1/2 journée - 1 circuit d'1 journée



L'hébergeur propose a minima **3 circuits à vélo**, à partir de l'hébergement.

Répartition : 2 circuits de 1h30/2h - 1 circuit de 3 à 4 h



L'hébergeur propose a minima **3 circuits VTT**, à partir de l'hébergement ou à 15 mn maxi en voiture.

Répartition : 2 circuits de 1h30/2h - 1 circuit de 3 à 4 h



L'hébergeur propose a minima **2 circuits équestres**, à partir de l'hébergement.

Répartition : 1 circuit de 1/2 journée - 1 circuit d'1 journée



L'hébergeur propose a minima **3 circuits à raquettes et/ou ski de fond**, à partir de l'hébergement ou à 15 mn maxi en voiture.

Répartition : 1 circuit de 1h30/2h - 2 circuits de 1/2 journée



L'établissement Rando Accueil s'emploie à proposer des idées de balades accessibles aux personnes présentant des handicaps.

B. Les grands itinéraires de randonnées

Un établissement Rando Accueil n'est pas nécessairement situé sur ou à proximité d'un grand itinéraire de randonnée. S'il l'est, l'hébergeur doit être en mesure de présenter ces grands itinéraires : GR*, PR*, sentiers Saint Jacques de Compostelle, Voies Vertes, pistes équestres, grandes traversées VTT ou ski de fond...

* Marques déposées par le Fédération Française de Randonnée Pédestre



L'hébergeur présente les grands itinéraires de randonnée pédestre (ou variantes) passant à moins de 2 km et décrit l'accès de cet itinéraire à son établissement.



L'hébergeur présente les grands itinéraires de randonnée vélo (ou variantes) passant à moins de 5 km et décrit l'accès de cet itinéraire à son établissement.



L'hébergeur présente les grands sites ou grandes traversées VTT (ou variantes) situés à moins de 10 km de son établissement.



L'hébergeur présente les grands itinéraires équestres (ou variantes) passant à moins de 5 km et décrit l'accès de cet itinéraire à son établissement.



L'hébergeur présente les grands sites ou grandes traversées à raquette et/ou à ski de fond (ou variantes) situés à moins de 10 km de son établissement.



Il est souhaitable que l'hébergeur puisse citer les points étape en amont et en aval de son établissement sur les itinéraires pour lesquels il est concerné.

2. LA DOCUMENTATION

A. Documentation sur la randonnée

L'hébergeur dispose des documents liés à la randonnée sur son secteur : topo-guides, fiches, cartes...

Ces documents sont présentés indépendamment des autres documents touristiques.

B. Documentation sur les activités de pleine nature

L'hébergeur dispose des documents liés aux activités de pleine nature* (sports d'eaux vives, escalade, accrobranche...) pratiquées à proximité de l'établissement : guides, plaquettes...

*hors balades et randonnées à pied, à vélo, à VTT, à cheval, en raquette ou à ski



Ces documents sont présentés indépendamment des autres documents touristiques.

C. Documentation sur le territoire et sa culture

L'hébergeur dispose des documents liés au patrimoine et à l'histoire de son territoire : magazines régionaux, livres, guides, vidéos...

les +

L'hébergeur peut faire découvrir les thématiques suivantes : le patrimoine bâti - le patrimoine naturel - les produits du terroir et gastronomie locale - l'artisanat local - les sports et les jeux traditionnels...

Selon la grandeur de l'établissement, il est souhaitable que la documentation soit consultable dans un espace dédié.

Une ou plusieurs cartes localisent l'ensemble de l'offre au regard de l'implantation de l'établissement (support papier ou support informatique).

Si l'établissement est situé sur un territoire présentant des particularités au plan écologique, l'hébergeur présente les documents de sensibilisation et d'information édités par les collectivités, du Conservatoire du Littoral, des Parcs Naturels Régionaux.

Ces documents qui peuvent mettre en garde contre des comportements « hostiles » sont d'autant plus importants pour les randonneurs et autres pratiquants d'activités de pleine nature.

3. ORGANISATION DE L'OFFRE

L'hébergeur a conçu au minimum une « idée de séjour randonnée » (comprenant a minima une nuitée dans l'hébergement) à destination d'une clientèle ciblée. Ce séjour doit être présenté sur le site Rando Accueil.

les +

Accompagnement de balades et randonnées : l'établissement offre un « plus » en disposant (en interne ou en faisant appel à des tiers) d'un pôle de personnes pouvant - sur réservation - accompagner et guider les clients qui en font la demande.

Un établissement Rando Accueil doit s'inscrire dans une dynamique de partenariat avec les organismes institutionnels en charge du développement touristique (CDT, Office de Tourisme, Pays Touristique...). Il doit connaître les orientations de la politique touristique de ces organismes.

Les associations locales de « pratiquants » (pédestres, équestres, cyclos, VTT...) participent au développement des activités de randonnée. Il est souhaitable qu'un établissement Rando Accueil noue des contacts avec ces acteurs de terrain.



Agence de Développement Touristique des Ardennes

Pôle Ingénierie - Développement

24 Place Ducale - BP 419

08107 CHARLEVILLE MEZIERES CEDEX

Tél. : 03 24 56 67 75 – randonnee@ardennes.com