

MANUEL DES NORMES PRODUITS

Ce manuel est composé de 4 parties :

1. – Le concept d'hébergement
2. – Le produit restauration
3. – L'animation
4. – La promotion

Ce document n'a pas un caractère exhaustif et ne peut prévoir toutes les évolutions des modes de consommation de produits touristiques et les spécificités des futurs établissements.

À cet effet, tout particularisme devra être proposé au comité d'attribution du label du réseau pour étude et accord.

SOMMAIRE

Le concept d'hébergement	page 3
Le produit restauration	page 5
L'animation	page 7
La promotion	page 8

LE CONCEPT D'HÉBERGEMENT

LE SITE

L'établissement est situé à la campagne ou tout au moins dans un environnement à caractère rural, dans des communes de 5 000 habitants maximum.

Le bourg, le village, la commune affichent une identité de pays.

L'environnement immédiat est agréable, fleuri et sans nuisance majeure auditive, olfactive et visuelle (bruits, odeurs, activité industrielle, bâtiment d'exploitation ...).

Il propose des possibilités de parking.

LE BÂTIMENT

Il est construit dans un style d'architecture traditionnelle locale, intégré dans son environnement. Le plus souvent ancien, il n'a pas fait l'objet de rénovation dénaturant de manière irrémédiable la spécificité de cette architecture. Largement ouvert sur l'extérieur, il présente obligatoirement soit **une terrasse**, soit **un jardin** exploitable et/ou un accès direct sur la campagne de proximité.

Les aménagements réalisés respectent les règles décrites dans le manuel d'architecture et de décoration en fonction de l'implantation de la future auberge Provence ou Montagne

LES ESPACES COMMUNS

Dès l'entrée, les premières perceptions satisfont tous les sens.

Le décor respecte une unité d'ensemble et est en harmonie avec le style de la maison et du « Pays ». Les matériaux, l'ameublement, les objets présentés sont authentiques.

L'organisation des volumes, l'éclairage, la cheminée en état de fonctionnement (si elle existe), le tic-tac de l'horloge, les bonnes odeurs participent à l'ambiance « Auberge ».

Le coin réception-client ne doit pas évoquer une réception d'hôtel ni par son mobilier, ni son aménagement (ex : banque d'accueil à proscrire au profit d'une table en bois ciré ou d'un bureau).

Le coin sanitaire est original et présente de nombreux « points d'image » tels que bougeoir, savon artisanal, miroir ancien ou à l'ancienne... Tout appareillage, tout matériel trop modernes (distributeur de savon, dévidoir essuie-mains non personnalisés au style « Auberge ») sont à éviter.

Parmi les services obligatoires, un espace téléphone isolé ou un téléphone portable est à disposition des hôtes.

LES CHAMBRES ET LES SANITAIRES

La partie hébergement compte 2 chambres minimum et 12 chambres maximum. Un tiers d'entre elles est obligatoirement équipé pour accueillir des enfants, si le volume le permet, sinon, elles sont communicantes.

L'ambiance générale est douillette et chaleureuse.

Toutes les chambres proposent un décor différent et personnalisé. Le mobilier rustique est néanmoins fonctionnel et confortable.

L'équipement minimum se compose de grands lits (160 x 190 cm) dans la mesure du possible ou lits jumeaux, de tables et de lampes de chevet, d'une commode ou coiffeuse, d'une armoire, d'un minimum de deux sièges et d'une table, d'un miroir ainsi que des décorations murales.

La literie, de bonne qualité, est habillée d'un couvre-lit en coton provençal (par exemple : toile piquée ou boutis pour la partie Provence), d'un édredon avec housse pour la partie montagne.

L'éclairage est commandé depuis la tête du lit.

Toutes les chambres sont équipées de sanitaires privés avec wc, lavabo, baignoire ou douche.

Les matériaux du décor de la salle de bain sont authentiques, les équipements sont cohérents avec l'ensemble du décor.

LE PRODUIT « RESTAURATION »

LA DÉFINITION DU PRODUIT

La clientèle potentielle recherche une cuisine locale et familiale, elle est soucieuse de découvrir et de bien manger en quantité suffisante. Une cuisine traditionnelle régionale et familiale sera donc servie dans un cadre agréable avec un accueil cordial et souriant.

L'accueil d'une clientèle de groupe (repas de famille, association, ...) est possible si la disposition des locaux (salle à manger, chambres) et leur isolation évitent les nuisances sonores pour la clientèle en séjour.

Les tables sont nappées de tissu (les sets en tissu sont tolérés si l'esthétique des tables le permet) et fleuries ; tout nappage ou set en papier ou en matériau de substitution sont proscrits.

Le mobilier et le décor correspondent à l'image du pays.

Le service se fait « plat sur table » (terrines, tians, plats à gratin, soupières,...) dans des contenants en cohérence avec le décor d'ensemble.

Le produit restauration se compose :

De prestations obligatoires

- Un menu d'appel comprenant un plat principal typique, fromage et/ou dessert maison, au prix de 75 F TTC (valeur maximum 2002, hors boisson et en semaine).
- Des salades, charcuteries et salaisons locales et régionales
- Des fromages locaux et régionaux (chèvres, brebis, tome de montagne, ...)
- Une viande d'agneau identifié Alpes de Haute-Provence ou labellisée (Agneau César)
- Une proposition de vin de production régionale (Pierrevert, Luberon, Pays d'Aix, ...)

Au plus, 7 prestations libres, hors desserts

La politique de prix préconisée par le réseau est obligatoirement mise en œuvre. Une des composantes de cette politique est le prix moyen du couvert : entre 90 et 150 F maximum (boissons comprises, valeur 2002).

LES PLATS DE LA CARTE

Ce sont des spécialités du « Pays » (locales et régionales) et de l'auberge (fabrication maison).

Le plus grand soin, la plus grande originalité doivent être apportés pour ces plats typiques élaborés dans les règles de l'art culinaire.

Les produits utilisés pour leur confection sont autant que possible du terroir et de saison. Leur provenance est lisible par le client.

Le pain de campagne est coupé en salle devant le client, le vin du « Pays », s'il est tiré au tonneau, est présenté sur une table ou un meuble prévu à cet effet, dans des pichets en terre ou dans des carafes.

LE PETIT-DÉJEUNER

Il est servi uniquement dans la salle de restaurant.

Le journal local est à la disposition des clients.

Les composantes de base du petit-déjeuner sont présentées à volonté sur une table ou sur un meuble prévu à cet effet.

On y trouve :

- le pain de campagne
- une planche à pain et son couteau
- un grille-pain
- une cafetière contenant un vrai café filtre réservé sur plaque chauffante
- une réserve de lait chaud
- un pot de lait froid
- des carafes d'eau et de jus de fruits, (de préférence fabriqués localement)
- le beurre présenté en beurrier
- des confitures faites maison ou artisanales présentées en pot
- un pot de miel du pays
- des fruits frais selon la saison
- et toute autre boisson chaude selon la demande.

Les charcuteries, fromages, œufs, sont proposés et servis sur demande.

La présentation de ces différents produits se fait dans des contenants authentiques.

Entre les heures de repas, il est proposé aux clients et sur demande, des possibilités de casse-croûte. Les produits de base sont :

- la charcuterie locale
- œufs, fromages, pain, beurre
- vins du pays ou de la région

L'ANIMATION

L'ÉQUIPE DE L'AUBERGE

La structure se compose d'une équipe de 2 personnes :

Bons commerçants, animateurs par vocation, ils sont soucieux de partager leur parfaite connaissance de leur environnement.

Ils reçoivent leurs hôtes personnellement et mettent tout en œuvre pour rendre agréable leur séjour.

Bien informés des manifestations locales, ils font participer au maximum leurs clients à ces animations.

Ils valorisent les richesses locales.

Bien imprégnés de la culture locale et régionale et de la technique culinaire, ils sont créatifs et soucieux de qualité.

Leur façon de faire, leur présentation sont de nature à rassurer le client et à faire en sorte qu'il se sente bien.

LES AMÉNAGEMENTS SPÉCIFIQUES

Le « coin du pays » regroupe à l'accueil ou au salon :

- les produits locaux et expose l'artisanat local
- tout document, livres, guides, cartes, ... utiles pour l'information des hôtes sur le pays, la région et les manifestations culturelles locales.

Il est prévu :

- une bibliothèque
- des jeux de société

pour les adultes comme pour les enfants.

Des espaces de jeux sont à prévoir à l'attention des enfants.

LA PROMOTION

SIGNALISATION, COMMUNICATION EXTERNE

La signalisation de l'établissement doit être suffisamment efficace pour conduire facilement le client vers l'auberge.

Les panneaux implantés respectent la réglementation en vigueur et sont conformes à la « charte graphique » du réseau (logo, peinture, forme).

L'enseigne « Auberge de Pays », apposée sur le bâtiment ou présentée sous forme de borne d'accueil, identifie l'auberge.

Les enseignes publicitaires sont proscrites.
La façade éclairée ne montre pas d'affichage désordonné.

Tout ce qui a trait à la signalétique doit être en harmonie avec l'image globale des « Auberges de Pays ».

COMMUNICATION INTERNE

Le logo doit être présent sur tout document ou support de communication interne et externe.

L'aubergiste rend visible le plus souvent possible, le logo « Auberge de Pays » sur tout support prévu et suggéré dans la charte graphique (support papier, tablier de cheminée, dessus de porte, carrelage, etc., ...)

Les informations sur le réseau des « Auberges de Pays » sont présentes et bien visibles.

Le « **Livret de l'Auberge** », document normalisé dans sa forme et spécifique à l'établissement dans son contenu, est présent dans chaque chambre. Il est destiné à être emprunté par le client.

TARIF

Dans un souci de cohérence marketing (force de l'image), mais tout en respectant les règles du jeu économique, les tarifs de chaque auberge doivent obligatoirement être en harmonie avec la politique tarifaire définie par le réseau.

L'objectif est de pouvoir communiquer pour l'ensemble du réseau, sur la base de tarifs sensiblement identiques dans toutes les « Auberges de Pays ».

L'aubergiste doit promouvoir le réseau auprès de toute clientèle potentielle susceptible d'apporter du chiffre d'affaires en hébergement et restauration.

Il propose et s'engage à effectuer gratuitement les réservations de ses clients dans les différentes auberges du réseau.