

**Critères et recommandations pour le développement du
produit**

**TOURISME SENIOR -
PRODUIT DE TOURISME
RURAL**



Ce projet a été financé grâce au support de la Commission Européenne.
L'auteur est l'unique responsable de cette publication. La Commission Européenne n'est pas responsable de l'utilisation qui pourrait être faite de l'information ci-jointe.

Contenus

Introduction.....	4
Critères du Produit et explication.....	5
La carte de remise des seniors.....	9
Exemples de produit.....	10

Projet « Un produit de voyage hors saison pour les seniors vers des micro établissements et SME (PME) ruraux axé de bas en haut sur les intéressés, établi et dirigé au travers d'accords corporatifs » (75/G/ENT/CIP/13/B/N03S01)

Partenaires au Projet :



Lauku Ceļotājs
Baltic Country Holidays



HANEN



VLAAMS-
BRABANT



**Association du Tourisme
Rural Léton "Lauku
ceļotājs"**
www.countryholidays.lv

**Tourisme Rural et
nourriture locale de
Norvège "HANEN"**
www.hanen.no/

**Toerisme Vlaams-
Brabant (BE)**
[www.toerismevlaa
msbrabant.be](http://www.toerismevlaa
msbrabant.be)

**Fédération Européenne
du Tourisme Rural –
EuroGites**
www.eurogites.org



**Lithuanian Countryside
Tourism Association
of Lithuania**
www.atostogoskaime.lt



**NFE – Nationaal
Ouderendfond (NL)**
www.ouderenfonds.nl/

Introduction

Ces recommandations ont été développées sous l'égide du projet *SenGor – Seniors go Rural*¹, dont le but était de créer un produit touristique de voyage hors saison pour les séniors vers des micro-établissements et des SME (PME) ruraux. Ces recommandations sont basées sur des critères d'un produit de tourisme rural hors saison, établis par l'équipe de projet lors de l'étude de faisabilité. Le produit s'adresse à des séniors actifs de 55 ans et plus. Ils acceptent leur âge et sont décidés à profiter de leur vie au maximum. Ils dépensent leur argent en acquérant de belles choses faites pour les gens de leur âge. Leur devise est « on ne vit qu'une fois » et ils veulent rester actifs et profiter de la vie. Ils ne sont pas contre l'utilisation de produits pour personnes âgées (sonotones, lunettes, accessoires de mobilité, etc.) si ceux-ci s'avèrent nécessaires pour se maintenir actifs. Les critères sont décrits et expliqués ci-après dans les recommandations afin d'aider les fournisseurs de services des logements de tourisme rural à se préparer pour cette cible privilégiée.

Une carte de membre « Senior go Rural » a été développée afin de promouvoir et de vendre le produit. L'existence de cette carte est liée à un accord entre les prestataires de service du tourisme rural et l'organisation de marketing du tourisme rural, distribuant les cartes aux organisations de séniors qui les mettent à la disposition des seniors. Le modèle opérationnel de cette carte est décrit dans un chapitre séparé de ce guide.

Un autre chapitre présente quelques exemples de produits de tourisme rural hors saison pour les seniors. Les exemples ont été sélectionnés en Lettonie, Lituanie, Norvège et Belgique.

¹ Projet : *Seniors Go Rural (75/G/ENT/CIP/13/B/N03S01) (2014 - 2015)*

Faciliter les échanges transnationaux touristiques en basse saison en Europe pour encourager les Seniors à voyager

Durée du Projet : 01.09.2014 - 29.02.2016.

Information sur le Projet : http://www.celotajs.lv/cont/prof/proj/SenGoR/Sengor_eng_active.html

Critères du Produit et explication

Objectif	Critères	Recommandations
1. Information et réservations	Description précises du logement et des services (accessibilité, etc.)	<p>La description doit caractériser avec précision les conditions d'hébergement du point de vue de l'accessibilité et du confort, ex. si les chambres sont au rez-de-chaussée ou à l'étage, comment sont les escaliers ou autres équipements pour accéder au bâtiment et aux chambres (ex. ascenseur, rampe, etc.).</p> <p>Une information précise doit être fournie concernant tous les services disponibles ainsi que leurs prix et conditions.</p> <p>L'information devrait être fournie dans la langue dans laquelle les hôtes peuvent communiquer avec les clients.</p>
	Marquage avec des pictogrammes spécifiques sur l'accessibilité	<p>Les pictogrammes non seulement montrent les commodités mais également donnent de l'information sur les clients qui peuvent séjourner. Si les installations sont pratiques pour, ex. les clients en chaise roulante, il est probable que les clients se trouveront dans un groupe similaire, avec des besoins et des attentes similaires. Ils se sentiront beaucoup plus à l'aise que d'être dans une maison d'hôtes fréquentée par, ex. des groupes de cyclistes ou des familles avec des enfants en bas âge.</p>  <ol style="list-style-type: none"> Accessible en chaise roulante (installation totalement accessible, sans rebords, barrières, toilettes pour chaise roulante disponible, etc.). Accessible avec accessoire de mobilité (les installations sont totalement accessibles, sans barrières, ascenseurs au lieu d'escaliers, pas de toilettes pour chaise roulante mais des poignées). Accessible avec canne (installation qui a des barrières mais pas d'escaliers, pas de toilettes spéciales mais comportant des poignées). Sans accessibilité spéciale (escaliers, pas de toilettes spéciales, pas de poignées). En pleine forme (installations et activités pour personnes en pleine forme, avec activités sportives, bicyclette ou marche).

	Description des activités locales et des services	La description devrait être fournie dans les langues principales des clients et devrait contenir une information claire concernant la disponibilité et l'accessibilité, y compris l'information concernant la réservation.
	Coordonnées à l'arrivée et coordonnées locales concernant l'assistance et l'aide médicale.	Information sur la façon de prendre contact avec les hôtes en cas de besoin d'assistance et comment prendre contact avec des services médicaux et autres en cas d'urgence. Un des problèmes fréquent est le fait que le personnel médical local n'est pas capable de communiquer dans des langues étrangères. Par conséquent, les coordonnées devraient être fournies de façon à ce que la personne répondant à la communication, soit capable de communiquer avec les clients et d'organiser l'assistance nécessaire.
	Supports online et imprimés	Des caractères clairs de taille moyenne à grande (minimum 12 pts). La couleur des textes doit être très contrastée par rapport au fond. Des phrases courtes et faciles. Evitez les modernismes dans le langage.
2. Prix	Remise hors-saison	Les seniors s'attendent à des remises et celles-ci doivent être clairement présentées (hors-saison, club senior ou toutes autres).
3. Assistance	Assistance au niveau du transport des bagages	Les seniors s'attendent à recevoir une assistance au niveau de la manutention des bagages. Les bagages doivent être transportés pour eux, par exemple, depuis la voiture/bus jusqu'à la chambre, etc.
	Transfert des bagages (si nécessaire)	Un transport sécurisé des bagages peut être offert en supplément ou comme inclus dans le service, si nécessaire (ex. si les seniors choisissent de voyager en bicyclette d'un logement à un autre, etc.).
	Assistance pour surmonter la barrière linguistique	Un support linguistique doit être disponible afin de résoudre des situations inattendues et pour gérer le quotidien. Pour faciliter la communication, il est possible d'utiliser des applications mobiles de traduction et de vocabulaires, etc.
	Service de premiers soins disponible	Une trousse de premiers soins dans l'hébergement ainsi que les numéros de téléphone des services d'urgence devront être exposés visiblement. Si l'hébergement se trouve dans une zone de campagne éloignée, il serait utile d'être en contact avec le service médical le plus proche et fournir les coordonnées d'un généraliste de façon à ce que les services d'urgence puissent trouver l'endroit facilement et en un temps raisonnable.
4. Localisation, chambres, environnement	Facile d'accès	Il est important que l'endroit soit d'un accès facile – avec une bonne route, clairement signalé et comportant des coordonnées GPS.

ment		
	Destination sûre	La destination doit être sûre, pourvue d'une communauté locale aimable et sans circulation intense, etc.
	Des alentours agréables, beaux et bien entretenus	Une attention particulière doit être consacrée aux alentours – la cour, le jardin, etc. Tout doit être bien entretenu, esthétiquement et techniquement afin d'éviter des accidents.
	Pas d'obstacles architecturaux	Aucun obstacle architecturaux à l'intérieur et à l'extérieur comme des marches difficiles, des rampes glissantes, des pas de porte hauts, de grandes distances entre le parking et les bâtiments, des serrures compliquées sur les portails, etc.. De très petits dénivélés (ex. aux portes) créent un grand risque pour les personnes qui peuvent y trébucher dessus.
5. Equipement	Peu d'escaliers et des chambres tout au plus au premier étage	Les escaliers doivent être en adéquation avec les règlements de la construction. Les marches ne doivent pas être hautes ou étroites. Les marches ne doivent pas être glissantes ou avec des bords usés.
	Rampes	Les rampes doivent être convenablement situées, sur toute la longueur de l'escalier afin de donner un support adéquat.
	Les équipements des toilettes et des salles de bains adaptés aux personnes âgées (des poignées dans les baignoires, près de cuvettes de WC, etc.)	Des poignées devront être convenablement installées afin d'assurer une utilisation commode et sûre des salles de bain. Les surfaces glissantes peuvent représenter un danger et donc une attention particulière devrait être portée dans la fourniture de tapis de bain de matériaux antidérapants dans les baignoires et sur les sols. Dans certains cas, il peut être utile d'utiliser des pictogrammes montrant comment régler la température de l'eau ou passer de la douche au robinet.
	Des matelas d'une hauteur adéquate pour s'asseoir.	L'assise ne devrait jamais être trop haute ou trop basse. Les seniors n'apprécient pas des lits bas car cela peut rendre le lever difficile. Une grande attention devrait être portée à la qualité du matelas.
6. Le personnel	Une attitude personnalisée et aimable	Pour les seniors, une attention personnalisée est très importante. Ils s'attendent à une communication amicale et à ce que leurs besoins spéciaux et leurs désirs soient compris. Le personnel doit être qualifié / avec de l'expérience en relation avec les clients et dans la résolution de conflits. Le personnel doit être suffisamment patient pour expliquer les choses clairement, s'assurer que le client a tout bien compris et doit pouvoir anticiper les questions et demandes.
	Connaissance de l'anglais et capacité à communiquer avec les	L'anglais doit être le minimum requis en matière de langues étrangères. Le personnel doit être capable de communiquer dans la langue maternelle des principaux

	personnes parlant des langues étrangères	groupes de clients de l'établissement. Le fait de communiquer dans la langue du client ajoute le sentiment de confort et de sûreté et peut représenter un facteur déterminant dans le choix du lieu de vacances.
	Connaissances locales	Les seniors sont plus intéressés que d'autres groupes par les traditions culturelles et l'histoire du lieu qu'ils visitent. Sur le plan de la communication avec les clients, une connaissance locale et une bonne présentation est importante pour le personnel.
7. Service de repas	Une nourriture de qualité, fraîchement préparée et locale.	En plus d'être fraîche et de bonne qualité, la nourriture doit être bien présentée et servie. Les plats locaux doivent être expliqués. Si il s'agit de plat spéciaux, ils devront être servis en petites quantités afin d'être goûts. Il est important de fournir une information concernant leur provenance, par exemple, si la nourriture est biologique ou certifiée, cultivée/produite sur place ou dans des fermes avoisinantes, etc. Les besoins diététiques doivent être soigneusement considérés.
	Nourriture facile à consommer	Il faut porter attention à texture des aliments. Ex. ils ne doivent pas être trop durs à mâcher, le poisson doit être servi sans arêtes.

La carte remise des seniors

Pour rendre les produits SenGor disponibles sur le marché, une carte spéciale remise senior a été créée sous la marque « Silver Suitcase ». Cette carte fait partie d'un système couvrant toute l'Europe et selon une réglementation générale.

Avant qu'une carte soit émise, un accord formel doit être établi entre l'organisation représentant les clients seniors (en principe une association régionale ou nationale de seniors) qui distribue la carte, et une organisation nationale ou régionale de tourisme rural/marketing représentant les prestataires de service qui accepteront cette carte. Cet accord comprend des règles concernant la distribution et le contrôle de la carte « Silver Suitcase », ses éléments individuels de conception dans le cas de l'initiative « Seniors Go Rural » et autres.



Tous ces accords sont enregistrés auprès de l'organisation de tourisme rural européenne EUROGITES qui tient un site web faisant la promotion de produits de tourisme rural s'adressant aux seniors dans ses pays membres, qui opèrent selon le système « Silver Suitcase ».

Les distributeurs de la carte (Association de seniors) font la promotion de produits de tourisme rural hors-saison à leurs clients et distribuent les cartes aux seniors. Les titulaires de cartes sont enregistrés, cette information est disponible pour les deux parties pour contrôler.

Quel est le fonctionnement pour les prestataires de tourisme rural?

1. L'organisation de tourisme/marketing rural **signe un contrat** avec un prestataire de tourisme rural qui désire offrir un produit de tourisme rural selon des conditions spéciales à des seniors titulaires de la carte. Ce contrat comprend toutes les conditions d'importance et les procédures opérationnelles. Entre autres il définit :
 - La période à laquelle le produit peut être utilisé par les titulaires de la carte ainsi que les conditions
 - La remise ou condition spéciale dont le titulaire de la carte peut bénéficier
 - La remise est valable pour le titulaire de la carte et un accompagnant.
 - La remise doit apparaître sur la facture.
 - Le prestataire de service de tourisme rural enregistre le client Silver Suitcase dans un but statistique et de rapport selon la demande de l'organisation qui a distribué la carte.
 - Le propriétaire du logement garanti un service de qualité et professionnel en accord avec les Critères du Produit stipulés ci-dessus à <1>.
 - En cas de désaccord il existe des procédures de contingence
2. La carte est valable pour effectuer des réservations en avance et pour des réservations en ligne. Les réservations peuvent être rejetées en cas de manque de disponibilité.

3. Le titulaire de la carte effectue les réservations directement auprès des services de tourisme rural. Il doit indiquer, au moment de la réservation, que la carte de remise Senior sera utilisée.
4. La validité de la carte et la légitimité de la titularité doivent être vérifiées à l'arrivée du client. Les cartes doivent être au nom du titulaire et comporter sa signature, autrement elles peuvent être rejetées.
5. Si, bien qu'en accord avec <3>, un titulaire de carte valide ne reçoit pas une remise Silver Suitcase, le prestataire du service de tourisme rural devra rembourser l'excédant encaissé, à un moment ultérieur.
6. Les établissements offrant des produits Silver Suitcase mettent des autocollants à l'entrée des établissements, dans les hébergements ou autres, selon le cas.
7. Le distributeur de la carte est responsable d'expliquer les termes et conditions d'utilisation au titulaire de la carte. L'organisation nationale/régionale de tourisme/marketing rural s'engage à s'impliquer dans les désaccords qui pourraient se produire entre les titulaires de la carte et les prestataires de service durant leur séjours.

Exemples de produit

Les exemples suivants caractérisent le produit de tourisme rural concernant la clientèle senior en adéquation avec ses besoins et intérêts. Les exemples montrent la description et les services.

1. Le Manoir Birini en Lettonie

Entouré de parcs, le Manoir Birini s'élève sur une colline près d'un lac. Il fut construit en 1860 et a conservé ses charmes d'antan. Ce site romantique est situé à une heure de route de Riga et à 15 minutes de la côte Baltique. Sur le domaine il y a un important parc permettant les promenades, l'équitation ou le cyclisme avec la possibilité de louer des bicyclettes et des bateaux sur le lac. Le manoir possède un restaurant gastronomique ainsi qu'un sauna et une piscine. Un transfert depuis Riga est disponible.



Accessibilité : le manoir possède de larges escaliers. Les clients seniors sont placés soit au premier ou second étage ou dans la Maison du Jardinier qui se trouve à côté du Manoir. La Maison du Jardinier ne comporte que quelques marches. Le Parc est facile à parcourir.

- Réservation avec le numéro du titulaire de la carte sur :
- carte : <http://www.celotajs.lv/en/e/map/birinupils?43>
- www.birinupils.lv, hotel@birinupils.lv
- Adresse : Bīriņi, Limbažu nov., Lettonie



2. Explorer les Fjords – Store Ringheim, Norvège

Bienvenu à Store Ringheim! Cet hôtel ferme est situé à Voss, à environ 1h 30 de route de Bergen.

La ferme est la propriété de la famille Ringheim depuis 1778. Aujourd’hui il s’agit d’un hôtel/maison d’hôtes situé à Gamlahuset (« la vieille maison ») possédant en tout 14 chambres, toutes avec salle de bain/de douche privée. Le restaurant se trouve dans l’ancienne bergerie et sert une cuisine locale.



3. Maison d'hôtes Nemunas en Lituanie

Maison d’hôtes familiale à seulement 15 minutes par la route de la ville de Kaunas. Peu importe qu’elle se trouve un peu à l’écart du centre car il s’agit d’une des meilleures maisons d’hôtes en Lituanie. Vous y trouverez une grande maison verte avec plusieurs chambres et appartements lumineux, toute une série de facilités communes allant de la machine à laver au sauna et un couple charmant qui la dirige.

Si durant votre séjour vous désirez prendre vos repas sur place (vous pouvez réserver votre séjours avec ou sans petit déjeuner), l’accent est mis sur la nourriture saine et, si cela n’est pas assez, ils peuvent également organiser des tours et des activités dans le pays.



Caractéristiques du logement : niveau d’accessibilité et dirigé aux clients senior, escaliers, ascenseurs, etc.

La Maison d'Hôtes Nemunas Tour est située dans une zone résidentielle tranquille de Ringaudai. Elle offre Wifi et parking gratuit. Certaines chambres sont situées en rez-de-chaussée. L'escalier équipé d'une rampe mène au deuxième étage. Toutes les chambres sont équipées d'un plateau de courtoisie pour pouvoir profiter d'un café ou d'un thé.

A la Maison d'Hôtes Nemunas, le petit déjeuner comprend de nombreuses spécialités locales comme les fruits et légumes biologiques. Une assistance pour les bagages est disponible et les propriétaires, Jurgis et Danute, feront tout leur possible pour rendre votre séjour agréable.

4. B&B Luttelkolen, Belgique

Vous êtes à la recherche d'un endroit charmant pour séjourner ? Lieve et Luc accueillent leurs clients dans leur ferme entièrement rénovée au cœur du Hageland, superbe région entre Louvain, Diest, Tirlemont et Aarschot. La campagne autour du château de Horst, tout près du B&B, offre un choix de balades tranquilles à pied ou bien plus sportives en bicyclette. Lieve est un guide régional d'expérience qui saura vous donner des conseils.



Les parties communes sont utilisées en tant que salle pour les petits déjeuners et salon. Il s'agit d'une pièce plaisante et cosy où brûle un poêle à bois. En plus du B&B il y a également un gîte pour quatre personnes. C'est donc un total de dix personnes qui peuvent être accueillies.



Caractéristiques : toutes les chambres sont en rez-de-chaussée, confortablement équipées et ont un accès direct à une terrasse plein sud. Les lits munis de sommiers à ressorts peuvent être séparés de façon à former deux lits selon le cas et des rideaux sombres assurent que les clients passeront une bonne nuit de sommeil.

Les salles de bains modernes sont équipées de lavabos, WC, de douches à l'italienne et de produits de toilette écologiques. Le linge est biologique et de commerce équitable. Les chambres sont idéales pour se reposer grâce à un canapé confortable, un service Wifi, Internet, la télévision, des livres et des jeux. Café et thé à disposition dans les chambres. La plus grande chambre est accessible aux chaises roulantes et possède une douche à l'italienne pouvant recevoir une chaise roulante, des toilettes surélevées, un lavabo rabaisseur et l'accès à la chambre depuis le parking est sans barrière. Pour ceux qui voudraient plus d'indépendance il existe la « Horstkamer » avec une kitchenette bien équipée. Choisir ce studio c'est se sentir comme chez soi.