

## **Cahier des charges** ***Point Randon'Aviron***

Les clubs affiliés à la Fédération Française d'Aviron qui postulent au label ***Point Randon'Aviron*** doivent répondre à différents critères contenus dans ce cahier des charges.

Celui-ci définit les exigences de service minimales permettant d'offrir aux rameurs français ou étrangers des prestations de randonnée de qualité.

### **LE PARCOURS**

Les randonnées proposées doivent être fortement attractives. Pour cela, les parcours doivent respecter les critères suivants :

- La distance minimum à parcourir est de 20 kilomètres ;
- Le parcours doit comprendre des attraits touristiques, paysagers, environnementaux. Un ***Point Randon'Aviron*** peut proposer plusieurs parcours ;
- Les conditions de navigation doivent être facilitées (zones de navigation indiquées, autorisations des autorités compétentes demandées, passages d'écluses facilités, chemins de portage signalés...);
- Les zones d'embarquement et de débarquement, au départ et à l'arrivée, ainsi que celles présentes sur le parcours, doivent être facilement accessibles.

Pour postuler au label, le club doit fournir pour accompagner sa demande une carte détaillée du parcours comprenant tous les détails décrits ci-dessus, étayée de photos de bonne qualité.

### **LA REGLEMENTATION**

Le ***Point Randon'Aviron*** doit respecter les exigences réglementaires et administratives qui s'appliquent :

- à l'activité en général ;
- à l'encadrement ;
- aux matériels ;
- aux infrastructures ;
- aux sites de pratique.

### **LA PRESTATION**

Au-delà d'un simple parcours attractif, les ***Points Randon'Aviron*** doivent proposer une véritable prestation de randonnée qui doit s'appuyer sur les éléments suivants :

#### ➤ **La communication**

La prestation proposée doit être conçue comme un véritable « produit touristique-sportif ». À ce titre, le ***Point Randon'Aviron*** doit engager une action de communication et concevoir des outils de présentation de sa randonnée (dépliant, site internet...). Ces supports doivent comprendre à minima :

- Coordonnées du club, structure support, et de la personne référente du **Point Randon’Aviron** ;
- Présentation du club et plan d’accès ;
- Parcours proposé(s) ;
- Modalités de pratique (durée du parcours, niveau exigé, possibilité d’encadrement, nombre de sièges disponibles, matériel à prévoir...) ;
- Attraits touristiques, paysagers, environnementaux de la randonnée et de la région proche ;
- Périodes d’ouverture ;
- Renseignements et/ou contacts pour hébergement et restauration ;
- Tarifs ;
- Modalités de réservation et d’inscription.

Cette documentation simple et soignée doit décrire en détail les activités proposées afin de permettre au randonneur d’opérer son choix en toute connaissance. Cette documentation peut-être écrite en plusieurs langues, notamment en anglais.

En plus des supports de communication propres à chaque structure, la FFA :

- Mettra en ligne sur le site internet [www.avironfrance.fr](http://www.avironfrance.fr) un espace dédié au dispositif **Point Randon’Aviron**, ainsi qu’une page spécifique à chaque point ;
- Proposera une signalétique propre au label **Point Randon’Aviron** qu’il appartiendra à chaque club d’apposer de manière très visible sur le site ainsi que sur tous les supports de communication.

En permanence, le club s’engage à vérifier et à actualiser les informations contenues dans tous ses supports de communication.

#### ➤ **La relation avec les usagers**

Le **Point Randon’Aviron** doit mettre en place les moyens pour renseigner correctement et rapidement les usagers des prestations proposées et prendre leur réservations. Il s’engage à répondre de manière adaptée à toutes les demandes d’informations sur ses prestations dans un délai de 72 heures.

Pour cela le **Point Randon’Aviron** doit disposer d’un téléphone répondeur, d’une adresse électronique et si possible d’un site internet. En dehors des plages horaires d’ouverture de l’accueil téléphonique, un répondeur-enregistreur doit informer les correspondants des jours et heures d’ouverture de l’accueil, donner les premières informations et prendre les messages.

Le **Point Randon’Aviron** doit également être référencé sur le plus grand nombre de supports : annuaire téléphonique, sites internet, guides touristiques...et ces informations doivent être régulièrement actualisées.

#### ➤ **La structure d’accueil**

Le club d’aviron doit disposer, au minimum, des infrastructures suivantes afin d’accueillir les randonneurs dans de bonnes conditions :

- Un local d’accueil\* ;
- Des sanitaires ;
- Des douches ;

- Des vestiaires et un espace sécurisé pour laisser des objets de valeurs ;
- Un parking pour véhicules et remorques ;
- Un espace pour parquer les bateaux en sécurité.

Ces différents espaces doivent être entretenus, propres et accueillants.

Une signalétique d'accès à la structure doit être installée de manière très visible ainsi que tous les outils de communication justifiant de l'appartenance à un label (Ecole Française d'Aviron, Point Randon'Aviron, labels touristiques...).

*\* Différentes informations doivent être affichées en évidence dans le local d'accueil.*

- *Le règlement de sécurité ;*
- *Le tableau des secours ;*
- *L'affiche présentant les garanties accordées par la MAIF dans le cadre du contrat licence assurance FFA/MAIF ;*
- *Les prestations proposées (elles doivent être en conformité avec les informations transmises dans la documentation promotionnelle du club : plans, tarifs, indications complémentaires).*

#### ➤ **L'accueil**

En début de prestation, l'accueil doit être fait par la personne référente\* ou par une personne connaissant bien l'ensemble du dispositif ainsi que les réservations et inscriptions effectuées. Cet accueil est l'occasion de :

- Présenter les lieux d'accueil et le parcours ;
- Renseigner sur les prestations annexes, réservés ou accessibles (hébergement et restauration notamment) ;
- Présenter le déroulement de la randonnée ;
- Rappeler les consignes de sécurité ;
- Vérifier le matériel utilisé ;
- S'assurer que le niveau des pratiquants leur permet d'effectuer la randonnée en sécurité.

*\*La(les) personne(s) responsable(s) de l'accueil des randonneurs :*

- *Assure un accueil convivial ;*
- *Connaît le contenu de l'offre de randonnée ;*
- *Informe et explique très clairement le déroulement de l'activité et les conditions de pratique aux randonneurs ;*
- *Sait renseigner et orienter l'utilisateur ;*
- *Sait prendre des inscriptions et réservations sur place ;*
- *Est en mesure de fournir des informations sur le site, les activités proposées sur le territoire ;*
- *A des notions d'anglais.*

#### ➤ **Les périodes d'ouverture**

Les **Points Randon'Aviron** peuvent ne pas être ouverts toute l'année pour des raisons climatologiques ou de capacité d'accueil de la structure. Néanmoins, pour être labellisée, la structure devra au minimum proposer des prestations pendant les 2 mois d'été et si possible, des vacances de Pâques à celles de Toussaint.

### ➤ **Le matériel**

La randonnée peut être effectuée avec le propre matériel des randonneurs ou avec du matériel mis en location par le **Point Randon’Aviron**.

Dans le cas d’utilisation par les randonneurs de leur propre matériel :

- Le **Point Randon’Aviron** doit s’assurer que le matériel utilisé est adapté à la pratique de randonnée en mer ou en rivière. Il doit également s’assurer que celui-ci est en état pour pratiquer en sécurité.

Dans le cas d’utilisation par les randonneurs du matériel du **Point Randon’Aviron** :

- Celui-ci doit être adapté à la pratique de randonnée en mer ou en rivière ;
- Il doit être propre et en bon état de fonctionnement ;
- Pour assurer l’ensemble des prestations proposées, le **Point Randon’Aviron** doit pouvoir :
  - Mettre à disposition des bateaux de randonnées, **au minimum 20 sièges**, avec des doubles **et/ou** des quattes ;
  - Louer des coques de sécurité ;
  - Et prêter du matériel de sécurité (gilets de sauvetage, gaffe, bouts...).

En fonction du parcours de la randonnée, départ et arrivée à des points différents, le convoyage des personnes et du matériel, sera organisé conformément aux normes en vigueur.

### ➤ **L’encadrement**

La randonnée peut être effectuée en toute autonomie ou avec un encadrement assurant la sécurité et/ou faisant découvrir l’environnement.

- Certains **Points Randon’Aviron** peuvent décider de ne proposer que des sorties encadrées pour des raisons évidentes de sécurité (randonnées en mer par exemple), ou des sorties encadrées pour certains publics ;
- D’autres peuvent laisser le choix aux pratiquants ;
- D’autres enfin peuvent ne proposer que des sorties en autonomie.

Dans tous les cas, il appartient au **Point Randon’Aviron** de s’assurer que le niveau des pratiquants, notamment pour ceux randonnant en autonomie, leur permet d’effectuer le parcours en toute sécurité.

Lorsque qu’un encadrement est assuré, il doit l’être par un cadre compétent et en possession des diplômes suivants :

- Diplôme d’éducateur fédéral pour l’encadrement bénévole ;
- Diplôme professionnel permettant l’encadrement de l’aviron contre rémunération pour l’encadrement salarié (BE1, BP, DE et DES).

### ➤ **Le randonneur**

En fonction des parcours proposés, les **Points Randon’Aviron** doivent déterminer des niveaux de pratique minimum en s’appuyant sur les brevets de rameurs renseignés sur la licence de chaque pratiquant (ces niveaux doivent être indiqués sur tous les documents présentant la randonnée). Parmi les brevets existants, les brevets suivants peuvent attester d’un niveau de pratique nécessaire pour chaque randonnée :

- Brevet d’aviron d’argent ;
- Brevet d’aviron d’or ;
- Brevet d’aviron de mer ;
- Brevet d’endurance de 15 kms en bateau individuel ;
- Brevet d’endurance de 25 kms en bateau individuel ;

- Brevet d'endurance de 15 kms en bateau collectif ;
- Brevet d'endurance de 25 kms en bateau collectif ;

Un brevet d'aviron d'argent associé à un brevet d'endurance de 25 kms en bateau collectif peut ainsi être demandé pour pouvoir effectuer une randonnée en autonomie.

Ces brevets ne sont toutefois que des indicateurs de niveau de pratique et il appartient à chaque **Point Randon'Aviron** de s'assurer des réelles compétences des rameurs avant tout départ.

Afin d'être sûr que tous les randonneurs sont en possession d'une assurance les couvrant pour la pratique de l'aviron, ils doivent tous être en possession d'une licence fédérale A, U ou D ou d'un titre initiation. Les randonneurs étrangers doivent souscrire un titre initiation.

#### ➤ **Les tarifs**

Les tarifs proposés par le **Point Randon'Aviron** sont libres. Ils doivent toutefois être en rapport avec les prestations fournies (matériel, encadrement, convoyage...) et rester en cohérence avec les tarifs constatés pour des prestations similaires dans les secteurs d'activités proches.

#### ➤ **Conditions d'annulation**

Le **Point Randon'Aviron** doit informer préalablement l'utilisateur des conditions pouvant empêcher ou écourter la prestation et les solutions de rechange qu'il propose.

En cas d'annulation de la prestation, due notamment aux conditions météorologiques, le club doit informer les randonneurs le plus rapidement possible et rembourser la prestation ou reprogrammer la randonnée, en accord avec l'utilisateur.

#### ➤ **Contractualisation**

Le **Point Randon'Aviron** doit fournir aux randonneurs les documents suivants :

- Document d'inscription à compléter ;
- Devis détaillé de la prestation ;
- Facture.

Si des conditions préalables à la pratique sont nécessaires pour une randonnée, celles-ci doivent être communiquées à l'utilisateur avant la contractualisation de la prestation. Ces informations doivent être mentionnées à l'accueil et sur les supports de communication.

#### ➤ **Démarche d'amélioration**

Le **Point Randon'Aviron** doit permettre à tout usager de s'exprimer sur la prestation fournie : cahier des doléances, questionnaire de satisfaction...

Régulièrement, le **Point Randon'Aviron** doit mettre en œuvre les actions d'amélioration qui s'imposent.